

كتيب الأعضاء

ما الذي تحتاج إلى معرفته حول مزايك

("Health Net") Health Net Community Solutions
دليل التغطية (EOC) ونموذج الإفصاح المجمعان

2021

اللغات والتنسيقات الأخرى

اللغات الأخرى

يمكنك الحصول على كتيب الأعضاء هذا وغيره من مواد الخطة بلغات أخرى بشكل مجاني. اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). وتكون المكالمة مجانية. اقرأ كتيب الأعضاء هذا لمعرفة المزيد عن خدمات المساعدة اللغوية في مجال الرعاية الصحية، مثل خدمات الترجمة التحريرية والفورية.

التنسيقات الأخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات مجانًا بتنسيقات أخرى مثل، طريقة برايل وبخط 18 نقطة مطبوع بحجم كبير وبتسجيل صوتي. اتصل بالرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). وتكون المكالمة مجانية.

خدمات الترجمة الفورية

لست بحاجة إلى الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء كمترجم فوري. للحصول على خدمات المترجمين الفوريين والخدمات اللغوية والخدمات الثقافية والمساعدة المتاحة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع مجانًا أو للحصول على هذا الكتيب بلغة مختلفة، اتصل على رقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). وتكون المكالمة مجانية.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com

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 شخص ما تساعدك أية استفسارات عن، Health Net Community Solutions لديك الحق في تلقي المساعدة والمعلومات بلغتك مجاناً. للتحدث إلى مترجم فوري، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي: 711).

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)

Punjabi (Punjabi): ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਸਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਦੇ Health Net Community Solutions (ਹੈਲਥ ਨੈਟ ਸਾਮੁਦਾਇਕ ਸਮਾਧਾਨ) ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ। ਇੱਕ ਦੁਆਰਾ 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 के बारे में प्रश्न हैं (स्वास्थ्य नैट सामुदायिक समाधान), तो आपको अपनी भाषा में नि शुल्क मदद प्राप्त करने और: जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। एक अनुवादक से बात करने के लिए,) 6110-675-800-1TTY: (711पर कॉल करें।

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

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 관한질문이 있을 경우, 귀하에게는 무료로 본인이 구사하는 언어로 도움과 정보를 받을 권리가 있습니다. 통역사와 통화하려면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



Laotian: ຖ້າທ່ານ ຫຼື ບຸກຄົນໃດທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອຢູ່ ມີຄຳຖາມກ່ຽວກັບ Health Net Community Solutions, ທ່ານມີສິດທີ່ຈະໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ໃຫ້ຂໍ້ມູນເປັນພາສາຂອງທ່ານໂດຍທີ່ບໍ່ເສຍຄ່າ.ເພື່ອໂອ້ລົມກັບວ່າມແບພາສາ, ໂທຫາເບີ 1-800-675-6110 (TTY: 711).

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

Persian (Farsi):

اگر شما یا شخصی که به وی کمک می کنید، سوالاتی در مورد Health Net Community Solutions دارید، شما حق دارید که کمک و اطلاعات را به زبان خودتان و به طور رایگان دریافت کنید. برای گفتگو با مترجم شفاهی، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) 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 คุณมีสิทธิที่จะขอรับความช่วยเหลือและข้อมูลเป็นภาษาของคุณได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย 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).

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



إخطار عدم التمييز

يُعد التمييز أمرًا مخالفًا للقانون. وتمتثل Health Net لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية والخاصة بالولاية. ولا تميز Health Net بين الأشخاص بصورة غير قانونية أو تستنثيهم أو تعاملهم بأسلوبٍ مختلفٍ على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو هوية المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع الاجتماعي أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي.

توفر Health Net ما يلي:

- خدمات ووسائل مساعدة مجانية للأشخاص من ذوي الإعاقة لمساعدتهم في التواصل بصورة أفضل، مثل:
 - مترجمين مؤهلين للغة الإشارة
 - معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (الطباعة بحروف كبيرة، وملفات صوتية، وتنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها، وغيرها من التنسيقات)
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا تكون الإنجليزية هي لغتهم الأساسية، مثل:
 - مترجمين فوريين مؤهلين
 - معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا احتجت إلى هذه الخدمات، فاتصل بخطة Health Net على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع من خلال الاتصال بالرقم 1-800-675-6110. أو، إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيدًا، فيرجى الاتصال (بالهاتف النصي 711) لاستخدام خدمة توصيل الرسائل بكاليفورنيا. يمكن توفير هذا المستند لكم بطريقة برايل أو مطبوع بأحرف كبيرة أو في شريط صوتي أو في شكل إلكتروني عند طلب ذلك. للحصول على نسخة من هذا المستند بأحد هذه التنسيقات البديلة، يرجى الاتصال على الأرقام التالية أو إرسال خطاب إلى:

Health Net
21281 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367
1-800-675-6110
خدمة توصيل الرسائل بكاليفورنيا: 711

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

كيفية تقديم تظلم

إذا كنت تعتقد أن Health Net قد أخفقت في توفير هذه الخدمات أو مارست التمييز بصورة غير قانونية أثناء معاملتك بأي صورةٍ أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو هوية المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع الاجتماعي أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي، يُمكنك تقديم تظلمٍ إلى إدارة خدمات الأعضاء بخطة Health Net. يجوز لك تقديم تظلم خطيًا أو شخصيًا أو إلكترونيًا:

- عبر الهاتف: اتصل بنا على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-675-6110. أو، إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيدًا، فيرجى الاتصال (بالتلفون النصي 711) لاستخدام خدمة توصيل الرسائل بكاليفورنيا.
- خطيًا: قم بتعبئة نموذج الشكوى أو اكتب خطابًا وأرسله إلى:
Health Net Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410
- شخصيًا: يمكنك زيارة عيادة طبيبك أو زيارة Health Net والتعبير عن رغبتك في تقديم تظلم.
- إلكترونيًا: يمكنك زيارة موقع Health Net الإلكتروني www.healthnet.com.

مكتب الحقوق المدنية - إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا

- يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا عبر الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا:
- عبر الهاتف: اتصل على الرقم **916-440-7370**. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيدًا، فيرجى الاتصال بالرقم **711 (خدمة التواصل عن بُعد)**.
 - خطيًا: قم بتعبئة نموذج الشكوى أو إرسال خطاب إلى:

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

تتوفر نماذج الشكوى على http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- إلكترونيًا: أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى CivilRights@dhcs.ca.gov

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



مكتب الحقوق المدنية - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية عبر الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا:

- **عبر الهاتف:** اتصل على الرقم **1-800-368-1019**. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيدًا، فيرجى الاتصال **بالحاتف النصي على الرقم 1-800-537-7697** أو 711 لاستخدام خدمة توصيل الرسائل بكاليفورنيا.
- **خطيًا:** قم بتعبئة نموذج الشكوى أو إرسال خطاب إلى:

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

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

- **إلكترونيًا:** يمكنك زيارة بوابة الشكاوى الخاصة بمكتب الحقوق المدنية على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على

www.healthnet.com



مرحبًا بك في خطة Health Net!

شكرًا لك على الانضمام إلى خطة Health Net. Health Net هي خطة رعاية صحية للأشخاص الذين لديهم Medi-Cal. تعمل Health Net مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها.

كتيب الأعضاء

يُحيطك كتيب الأعضاء هذا علمًا بتغطيتك بموجب Health Net. يرجى قراءته بعناية وبصورة كاملة. فسوف يساعدك في فهم واستخدام مزاياك وخدماتك. كما سيشرح حقوقك ومسؤولياتك بصفحتك عضوًا في Health Net. إذا كانت لديك احتياجات صحية خاصة، فتأكد من قراءة جميع الأقسام التي تنطبق عليك.

يُعرف كتيب الأعضاء هذا أيضًا باسم دليل التغطية (EOC) ونموذج الإفصاح المجتمعان. وهو يُعد ملخصًا لقواعد Health Net وسياساتها إذ يستند إلى العقد المُبرم بين Health Net وبين إدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS). إذا كنت تريد المزيد من المعلومات، فاتصل بخطة Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).

اتصل برقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على 711) لطلب الحصول على نسخة من العقد بين Health Net و DHCS. ويمكنك أيضًا طلب الحصول على نسخة أخرى من كتيب الأعضاء مجانًا أو زيارة موقع Health Net على الويب على www.healthnet.com لعرض كتيب الأعضاء. ويمكنك أيضًا طلب الحصول على نسخة من الإجراءات والسياسات الإدارية والسريية غير مسجلة الملكية الخاصة بـ Health Net مجانًا، أو كيفية الوصول إلى هذه المعلومات على موقع Health Net الإلكتروني.

اتصل بنا

تذكر أن فريق Health Net هنا لمساعدتك. إذا كانت لديك أسئلة، فاتصل على رقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمة مجانية.

يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.healthnet.com.

شكرًا لك،

Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

جدول المحتويات

1	اللغات والتنسيقات الأخرى.....
1	اللغات الأخرى.....
1	التنسيقات الأخرى.....
1	خدمات الترجمة الفورية.....
4	إخطار عدم التمييز.....
7	مرحبًا بك في خطة Health Net !.....
7	كتيب الأعضاء.....
7	اتصل بنا.....
8	جدول المحتويات.....
10	1. البدء كعضو.....
10	كيفية الحصول على المساعدة.....
10	من يمكنه أن يكون عضوًا.....
11	بطاقات الهوية (ID).....
13	طرق المشاركة في الخطة كعضو.....
14	2. نبذة عن خطتك الصحية.....
14	نظرة عامة على الخطة الصحية.....
15	كيفية عمل خطتك.....
15	تغيير الخطط الصحية.....
16	طلاب الجامعة الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية كاليفورنيا.....
17	استمرار الرعاية.....
17	التكاليف.....
19	3. كيفية الحصول على الرعاية.....
19	الحصول على خدمات الرعاية الصحية.....
24	أين تحصل على الرعاية.....
25	شبكة مقدمي الخدمات.....
29	مقدم الرعاية الأولية (PCP).....

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



4.	المزايا والخدمات	35
	ما الذي تغطيه خطتك الصحية	35
	مزايا Medi-Cal المشمولة بالتغطية من خلال Health Net	36
	تنسيق الرعاية	54
	مزايا مبادرة الرعاية المنسقة (CCI)	54
	Health Homes Program (برنامج المنازل الصحية)	55
	خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى	56
	الخدمات التي لا تستطيع الحصول عليها عبر Health Net أو Medi-Cal	61
	تقييم التقنيات الجديدة والحالية	62
5.	الحقوق والمسؤوليات	63
	حقوقك	63
	مسؤولياتك	64
	إخطار ممارسات الخصوصية	65
	إخطار بشأن القوانين	72
	إخطار بشأن Medi-Cal كمسدد يتم اللجوء إليه في النهاية	72
	إخطار بشأن الاسترداد من الإرث	73
	إخطار نية الإجراء	73
	مسؤولية الطرف الثالث	73
	المتعاقدون المستقلون	73
	الاحتيال بخصوص خطة الرعاية الصحية	74
	الظروف الخارجة عن سيطرة Health Net	74
6.	الإبلاغ عن المشاكل وحلها	75
	الشكاوى	76
	الاستئنافات	76
	ما الذي يجب عليك فعله إذا لم توافق على قرار الالتماس	77
	الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) من Department of Managed Health Care (قسم الرعاية الصحية المُدارة، DMHC)	78
	جلسات الاستماع الخاصة بالولاية	79
	الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام	80
7.	كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها	81
	أرقام هواتف مهمة	81
	كلمات يجب معرفتها	83



1. البدء كعضو

كيفية الحصول على المساعدة

تطمح Health Net إلى رضاك عن الرعاية الصحية التي تتلقاها. إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بخصوص رعايتك، فإن Health Net تريد السماع منك!

خدمات الأعضاء

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

- الإجابة على الأسئلة بخصوص خططك الصحية والخدمات المشمولة بالتغطية
- مساعدتك في اختيار أو تغيير مقدم رعاية أولية (PCP)
- إخبارك بمكان الحصول على الرعاية التي تحتاجها
- مساعدتك في الحصول على خدمات المترجمين الفوريين إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية
- مساعدتك في الحصول على معلومات بلغات وتنسيقات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.

يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.healthnet.com.

من يمكنه أن يكون عضوًا

تتأهل للانضمام إلى Health Net إذ أنك مؤهل لبرنامج Medi-Cal وتسكن في واحدة من هذه المقاطعات: Kern أو Los Angeles أو Sacramento أو San Diego أو San Joaquin أو Stanislaus أو Tulare. يمكنك أيضًا أن تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal من خلال الضمان الاجتماعي لأنك تتلقى SSI/SSP. يُمكن التواصل مع إدارة الضمان الاجتماعي / دخل الضمان التكميلي (SSI) على الرقم 1-800-772-1213 (الهاتف النصي على الرقم 1-800-325-0778).

للأسئلة المتعلقة بالتسجيل، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي على الرقم 1-800-430-7077 أو 711). أو زيارة www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

برنامج Medi-Cal الانتقالي

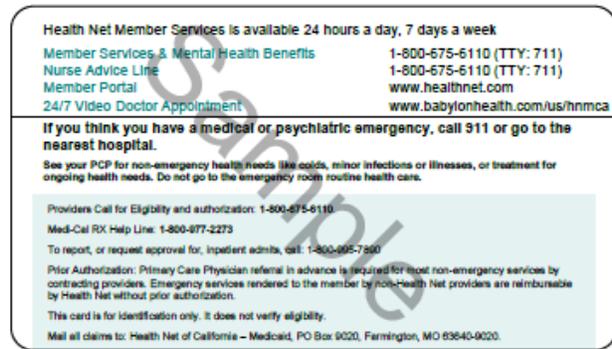
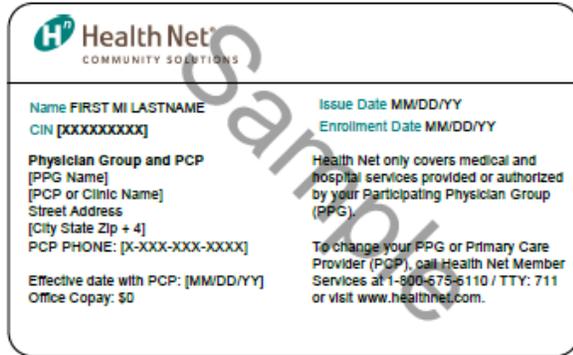
يطلق على برنامج Medi-Cal الانتقالي أيضًا اسم "Medi-Cal للعاملين". يمكنك الحصول على Medi-Cal الانتقالي إذا توقفت عن الحصول على Medi-Cal لسبب مما يلي:

- بدأت في كسب مزيد من المال.
- بدأت عائلتك في تلقي نفقة طفل أو نفقة زوجية أكثر.

يمكنك طرح أسئلة حول التأهل لبرنامج Medi-Cal الانتقالي في مكتب المقاطعة المحلي للصحة والخدمات الإنسانية لديك على www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx أو الاتصال بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي على الرقم 1-800-430-7077 أو 711).

بطاقات الهوية (ID)

بصفتك عضوًا في Health Net، ستحصل على بطاقة هوية Health Net. يتعين عليك إظهار بطاقة هوية Health Net وبطاقة هوية مزايا Medi-Cal (BIC) عندما تحصل على أي وصفات طبية أو خدمات رعاية صحية. عليك حمل جميع البطاقات الصحية معك طوال الوقت. في ما يلي بطاقة مماثلة لبطاقة هوية Health Net وبطاقة هوية المزايا لتوضح لك كيف ستبدو بطاقة هويتك:



اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

تحتوي بطاقة هوية Health Net على معلومات مهمة، منها:

- اسم مقدم الرعاية الأولية (PCP) (أو اسم العيادة أو المجموعة الطبية الخاصة بك). لا تظهر هذه المعلومات على بطاقات الهوية للأعضاء الحاصلين على تغطية من Medicare (الجزء (أ) والجزء (ب)) وMedi-Cal، حيث ستنص معلومات مقدم الرعاية الأولية على عبارة "See Your Doctor" (زر طبيب Medicare الخاص بك). ولا تظهر هذه المعلومات أيضاً على بطاقات الهوية لحديثي الولادة الذين تم تعيين CIN لهم من قبل DHCS، حيث ستنص معلومات مقدم الرعاية الأولية على عبارة "No Primary MD." (لا يوجد طبيب أولي).
- عنوان ورقم هاتف مقدم الرعاية الأولية. لا تظهر هذه المعلومات على بطاقات الهوية للأعضاء الحاصلين على تغطية من Medicare (الجزء (أ) والجزء (ب)) وMedi-Cal، حيث ستنص معلومات مقدم الرعاية الأولية على عبارة "See Your Doctor" (زر طبيب Medicare الخاص بك). ولا تظهر هذه المعلومات أيضاً على بطاقات الهوية لحديثي الولادة الذين تم تعيين CIN لهم من قبل DHCS، لأنه ستنص معلومات مقدم الرعاية الأولية على عبارة "Please Call Member Services." (يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء).
- إذا كانت المعلومات الخاصة بمقدم الرعاية الأولية و/أو المجموعة الطبية خاطئة، أو إذا قمت بتغيير مقدم الرعاية الأولية و/أو المجموعة الطبية الخاصة بك منذ إصدار آخر بطاقة هوية لديك، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711) للحصول على بطاقة جديدة تحتوي على معلومات صحيحة حول مقدم الرعاية الأولية.
- إذا كانت لديك أي أسئلة بخصوص بطاقة هويتك، فيرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).

إليك ما تفعله من خلال بطاقة هوية Health Net:

- التأكد من أن المعلومات التي تحتوي عليها بطاقة هويتك صحيحة. وإذا كان ثمة خطأ ببطاقة هويتك، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711) مباشرة. وفي حال وجود خطأ في تهجئة اسمك، سنعمل على توصيلك بمكتب دائرة الخدمات الاجتماعية العامة بالمقاطعة لتعديله.

قم بإبراز بطاقة هوية Health Net الخاصة بك عندما:

- يكون لديك موعد مع طبيب، أو
- تذهب إلى المستشفى، أو
- تحتاج إلى رعاية عاجلة/خدمات طارئة.

في حالة عدم حصولك على بطاقة هوية Health Net في غضون أسابيع قليلة من التسجيل، أو إذا تعرضت بطاقتك للتلف أو الفقدان أو السرقة، فاتصل بخدمات الأعضاء مباشرة. سترسل إليك Health Net بطاقة جديدة مجاناً. اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



طرق المشاركة في الخطة كعضو

تود Health Net السماع منك. في كل عام، تعقد Health Net اجتماعات لمناقشة أساليب العمل المطلوبة بشكل جيد وكيف يتسنى لمؤسسة Health Net تحسينها. تتم دعوة الأعضاء للحضور. تعال إلى الاجتماع!

اللجنة الاستشارية المجتمعية

Health Net لديها مجموعة تعرف باسم اللجنة الاستشارية المجتمعية. وتتكون هذه المجموعة من المستهلكين وأعضاء Health Net والوكالات المجتمعية. يمكنك الانضمام إلى هذه المجموعة إذا كنت تود ذلك. تناقش المجموعة كيفية تحسين سياسات Health Net وتحمل مسؤولية:

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

تسمح هذه المجموعة أيضًا لأعضاء اللجنة بإقامة الروابط ومعرفة الموارد المجتمعية. إذا كنت تود أن تصبح جزءًا من هذه المجموعة، فاتصل بالرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).

لجنة السياسة العامة

Health Net لديها مجموعة تعرف باسم لجنة السياسة العامة. وتتكون هذه المجموعة من مقدمي الخدمات وأعضاء الخطط الصحية. ويُعد الانضمام إلى هذه المجموعة أمرًا تطوعيًا. تناقش المجموعة كيفية تحسين سياسات Health Net وتحمل مسؤولية:

- تقديم المشورة إلى مجلس إدارة Health Net بشأن مسائل السياسة التي تؤثر على الخطة الصحية وأعضائنا.
- إذا كنت تود أن تصبح جزءًا من هذه المجموعة، فاتصل بالرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711) يُمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذه المجموعات.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

2. نبذة عن خطتك الصحية

نظرة عامة على الخطة الصحية

Health Net هي خطة صحية للأشخاص الذين لديهم Medi-Cal في مناطق الخدمات التالية: مقاطعات Kern أو Los Angeles أو Sacramento أو San Diego أو San Joaquin أو Stanislaus أو Tulare. تعمل Health Net مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها. يمكنك التحدث مع أحد ممثلي خدمات أعضاء Health Net لمعرفة المزيد حول الخطة الصحية وكيفية جعلها مناسبة لك. اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).

تاريخ بداية ونهاية تغطيتك الصحية

عندما تسجل في Health Net، فستحصل على بطاقة هوية عضو Health Net في غضون أسبوعين من التسجيل. يتعين عليك إظهار بطاقة هوية Health Net وبطاقة هوية مزايا Medi-Cal (BIC) عندما تحصل على أي وصفات طبية أو خدمات رعاية صحية.

ستحتاج تغطية Medi-Cal الخاصة بك إلى التجديد كل عام. سترسل إليك المقاطعة نموذج تجديد Medi-Cal. أكمل هذا النموذج وقم بإرجاعه إلى وكالة الخدمات الإنسانية بمقاطعتك المحلية.

تبدأ رعايتك عن طريق Health Net عند اكتمال تسجيلك في Health Net. يُمكنك البدء في استخدام مزايا برنامج Medi-Cal من خلال Health Net بدءًا من تاريخ سريان التغطية الخاص بك. تاريخ سريان التغطية هو اليوم الأول من الشهر الذي يلي اكتمال التسجيل في Health Net. يمكنك الاطلاع على بطاقة هوية عضو Health Net المرسلة لك بالبريد لمعرفة تاريخ سريان التغطية.

يمكنك طلب إنهاء تغطيتك في Health Net واختيار خطة صحية أخرى في أي وقت. للمساعدة في اختيار خطة جديدة، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي على الرقم 1-800-430-7077 أو 711). أو زيارة www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. يمكنك أيضًا طلب إنهاء اشتراكك في Medi-Cal.

Health Net هي الخطة الصحية لأعضاء Medi-Cal في مقاطعات Kern أو Los Angeles أو Sacramento أو San Diego أو San Joaquin أو Stanislaus أو Tulare. قد تتغير تغطيتك مع Health Net إذا لم تعد مشتركًا في Medi-Cal أو إذا انتقلت إلى خارج المقاطعة. قد تنتهي تغطية Health Net أيضًا إذا تلقي مكتب الخدمات الصحية والإنسانية بمقاطعتك المحلية معلومات تؤدي إلى تغيير مدى أهليتك لبرنامج Medi-Cal. ويمكنك العثور على المكتب المحلي لديك على www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx. في حال دخولك السجن، ستنتهي تغطيتك لدى Health Net. إذا كنت مؤهلاً لبرنامج تنازل، فستنتهي تغطيتك لدى Health Net، ولكنك ستظل مسجلًا في Medi-Cal. وإذا لم تكن متأكدًا مما إذا كنت لا تزال خاضعًا للتغطية من قبل Health Net، فيرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com

الخدمات وعمليات الدعم المُدارة طويلة الأمد (MLTSS)

يتعين على الأفراد ذوي الأهلية المزدوجة لبرنامجي Medicare و Medi-Cal الانضمام إلى خطة رعاية مُدارة تابعة لبرنامج Medi-Cal لتلقي مزايا Medi-Cal، بما فيها الخدمات وعمليات الدعم طويلة الأمد ومزايا Medicare الشاملة.

الاعتبارات الخاصة للهنود الأمريكيين في الرعاية المُدارة

يحق للهنود الأمريكيين عدم التسجيل في خطة رعاية مُدارة تابعة لبرنامج Medi-Cal أو يمكنهم ترك خطة الرعاية المُدارة الخاصة بهم والتابعة لبرنامج Medi-Cal والعودة إلى الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal في أي وقت ولأي سبب. إذا كنت من الهنود الأمريكيين، فيحق لك الحصول على خدمات الرعاية الصحية في عيادات الصحة الهندية (IHC). يمكنك أيضًا الاستمرار في Health Net أو إلغاء التسجيل منها أثناء الحصول على خدمات الرعاية الصحية من هذه المواقع. للحصول على معلومات حول التسجيل وإلغاء التسجيل، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).

كيفية عمل خطتك

Health Net هي خطة صحية متعاقدة مع DHCS. Health Net هي خطة رعاية صحية مُدارة، وتعتبر الخطط الصحية المُدارة طريقة فعالة توفر التكلفة المالية لمصادر الرعاية الصحية التي تسعى إلى تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية وضمان جودة الرعاية. تعمل Health Net مع الأطباء والمستشفيات والصيدليات ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين في منطقة خدمات Health Net لتقديم الرعاية الصحية لك بصفقتك العضو.

ستوضح لك خدمات الأعضاء كيفية عمل Health Net وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها وكيفية جدولة مواعيد مقدمي الخدمات في إطار أوقات الوصول القياسية وكيفية معرفة ما إذا كنت مؤهلاً لخدمات النقل أم لا.

لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). يمكنك أيضًا العثور على معلومات خدمات الأعضاء عبر الإنترنت على الموقع www.healthnet.com.

تغيير الخطط الصحية

قد تترك Health Net وتتضم إلى خطة صحية أخرى في مقاطعة الإقامة في أي وقت. اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي على الرقم 1-800-430-7077 أو 711) لاختيار خطة جديدة. يمكنك الاتصال بين الساعة 8:00 صباحًا و6:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. أو زيارة www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

يستغرق الأمر حتى 30 يومًا لمعالجة طلبك لترك Health Net والتسجيل في خطة أخرى في مقاطعتك في حالة عدم وجود مشاكل في الطلب. لمعرفة حالة طلبك، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي على الرقم 1-800-430-7077 T أو 711).

إذا كنت ترغب في ترك Health Net خلال وقت أسرع، يمكنك مطالبة خيارات الرعاية الصحية بإلغاء تسجيل عاجل (سريع). إذا كان سبب طلبك يفي بقواعد إلغاء التسجيل العاجل، فستتلقى خطابًا لإخبارك بأنه تم إلغاء تسجيلك.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

يشتمل الأعضاء الذين يمكنهم طلب إلغاء التسجيل العاجل، على سبيل المثال لا الحصر على، الأطفال الذين يتلقون الخدمات بموجب برامج المساعدة بالتبني أو الكفالة، والأعضاء الذين لديهم احتياجات رعاية صحية خاصة، والأعضاء المسجلين بالفعل في خطة Medicare أو Medi-Cal أو خطة رعاية مُدارة تجارية أخرى.

يمكنك طلب ترك Health Net شخصياً في مكتب المقاطعة المحلي للصحة والخدمات الإنسانية لديك. ويمكنك العثور على المكتب المحلي لديك على www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountryOffices.aspx. أو اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي على الرقم 1-800-430-7077 أو 711).

طلاب الجامعة الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية كاليفورنيا

إذا انتقلت إلى مقاطعة جديدة في ولاية كاليفورنيا للالتحاق بالجامعة، فإن Health Net ستغطي خدمات غرفة الطوارئ والرعاية العاجلة في مقاطعتك الجديدة لبعض الحالات.

إذا كنت مسجلاً في Medi-Cal وستلتحق بالجامعة في مقاطعة مختلفة في ولاية كاليفورنيا، فلا تحتاج إلى التقديم في Medi-Cal في هذه المقاطعة.

عندما تنتقل بعيداً عن المنزل مؤقتاً للالتحاق بالجامعة في مقاطعة أخرى في كاليفورنيا، فهناك خياران متاحان لك. يمكنك:

- إبلاغ مكتب الخدمات الاجتماعية المحلي بالمقاطعة بأنك ستنتقل مؤقتاً للالتحاق بالجامعة مع توفير عنوانك في المقاطعة الجديدة. ستعمل المقاطعة على تحديث سجلات الحالة بعنوانك الجديد ورمز المقاطعة في قاعدة بيانات الولاية. استخدم هذا الخيار إذا كنت ترغب في الحصول على الرعاية الوقائية أو الروتينية في مقاطعتك الجديدة. قد يتعين عليك تغيير الخطط الصحية. ولطرح الأسئلة ومنع حدوث أي تأخير في التسجيل في خطة الرعاية الصحية الجديدة، تفضل بالتواصل مع خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (الهاتف النصي على الرقم 1-800-430-7077 أو 711).

أو

- اختيار عدم تغيير خطتك الصحية عندما تنتقل مؤقتاً للالتحاق بالجامعة في مقاطعة مختلفة. ولن تتمكن إلا من الوصول إلى خدمات غرفة الطوارئ والرعاية العاجلة في المقاطعة الجديدة لبعض الحالات. لمعرفة المزيد، انتقل إلى القسم 3، "كيفية الحصول على الرعاية." وبالنسبة للرعاية الصحية الروتينية أو الوقائية، ستحتاج إلى استخدام شبكة مقدمي الخدمات العادية في Health Net الموجودة في المقاطعة الرئيسية لإقامة أسرته.

إذا كنت ستترك ولاية كاليفورنيا مؤقتاً للالتحاق بالجامعة في ولاية أخرى وكنت ترغب في الإبقاء على تغطية Medi-Cal الخاصة بك، فاتصل بمسؤول الأهلية لديك في مكتب الخدمات الاجتماعية بالمقاطعة المحلية. طالما كنت مؤهلاً، سيغطي Medi-Cal الحالات الطارئة في ولاية أخرى، والحالات الطارئة التي تتطلب دخول المستشفى للمعالجة في كندا والمكسيك في حالة الموافقة على تقديم الخدمة وتلبية الطبيب والمستشفى لقواعد Medi-Cal. وإذا كنت تريد الانضمام إلى برنامج Medicaid في ولاية أخرى، فستحتاج إلى التقديم في هذه الولاية. ولن تكون مؤهلاً للانضمام إلى Medi-Cal، ولن تدفع Health Net مقابل رعايتك الصحية.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



استمرار الرعاية

بصفتك عضوًا في Health Net، ستحصل على رعايتك الصحية من مقدمي الخدمات في شبكة Health Net. في بعض الحالات، قد تكون مؤهلاً للذهاب إلى مقدمي الخدمات غير الموجودين في شبكة Health Net، وهو ما يُعرف باسم استمرار الرعاية. إذا كنت تتمتع باستمرار الرعاية، فستتمكن من الذهاب إلى مقدم الخدمات لفترة تصل إلى 12 شهرًا أو أكثر في بعض الحالات. وإذا لم يلتحق مقدمو الخدمات بشبكة Health Net بنهاية الـ 12 شهرًا، فإنك ستحتاج إلى التبديل إلى مقدمي خدمات من داخل شبكة Health Net.

مقدمو الخدمات الذين يغادرون Health Net

إذا توقف مقدم الخدمات الخاص بك عن العمل مع Health Net، فقد تتمكن من مواصلة الحصول على خدمات من مقدم الخدمات هذا. وهذا نموذج آخر من نماذج استمرار الرعاية. تشمل الخدمات التي توفرها Health Net من أجل استمرار الرعاية على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- الحالات الحادة
 - الحالات البدنية والسلوكية المزمنة
 - الحمل
 - خدمات الصحة العقلية المرتبطة بالأمومة
 - المرض العضال
 - رعاية طفل مولود حديثًا بين سن الولادة و36 شهرًا
 - تنفيذ جراحة أو إجراء آخر يتم الموافقة عليها من قبل Health Net كجزء من مسار العلاج الموثق وتمت توصيته وتوثيقه من قبل مقدم الخدمات
 - للحالات الأخرى التي قد تكون مؤهلة، اتصل بخدمات أعضاء Health Net.
- لا يكون استمرار الرعاية متاحًا إذا لم تزر طبيبك مرة واحدة على الأقل خلال آخر 12 شهرًا أو لم يكن طبيبك على استعداد للعمل مع Health Net أو إذا وثقت Health Net المخاوف المتعلقة بجودة الرعاية مع طبيبك. لمعرفة المزيد حول استمرار الرعاية ومؤهلات الأهلية، وللسماع عن كل الخدمات المتاحة اتصل بخدمات الأعضاء.

التكاليف

التكاليف التي يتحملها الأعضاء

تعمل Health Net على خدمة الأشخاص المؤهلين لبرنامج Medi-Cal. في معظم الحالات، يكون أعضاء Health Net غير مطالبين بسداد مقابل الخدمات المغطاة أو الأقساط أو الخصومات. قد يسدد الأعضاء المسجلون في برنامج التأمين الصحي للأطفال في كاليفورنيا (CCHIP) في مقاطعات Santa Clara و San Francisco و San Mateo والأعضاء المشتركين في برنامج Medi-Cal للعائلات قسطًا ومبالغ مشاركة في الدفع شهريًا. باستثناء الرعاية الطارئة، قد يتعين عليك سداد الرعاية من مقدمي الخدمات خارج الشبكة. للحصول على قائمة بالخدمات المغطاة، انتقل إلى "المزايا والخدمات".

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



بالنسبة للأعضاء الذين يتمتعون بميزة تقاسم التكلفة

قد يتعين عليك سداد حصة من التكلفة كل شهر. يعتمد مقدار حصتك من التكلفة على دخلك ومواردك. ستدفع كل شهر فواتيرك الطبية حتى يتساوى المبلغ الذي دفعته مع حصتك من التكلفة. وبعد ذلك ستتم تغطية رعايتك من قبل Health Net لهذا الشهر. ولن تتم تغطيتك من قبل Health Net حتى سدادك لحصتك من التكلفة كاملة للشهر. بعد استيفاء حصتك من التكلفة للشهر، يمكنك الذهاب إلى أي طبيب تابع لخطة Health Net. إذا كنت عضوًا يتمتع بميزة تقاسم التكلفة، فلن تحتاج إلى اختيار مقدم الرعاية الأولية.

كيفية الدفع مقدم الخدمات

تدفع Health Net لمقدمي الخدمات بهذه الطرق:

- مدفوعات الرسوم الثابتة المسددة لمقدمي الخدمات لكل مريض خاضع للتغطية
 - تدفع Health Net لبعض مقدمي الخدمات مبلغًا محددًا من المال كل شهر لكل عضو في Health Net. يسمى ذلك دفعة الرسوم الثابتة المسددة لمقدمي الخدمات لكل مريض خاضع للتغطية. تعمل Health Net ومقدمو الخدمات معًا لتحديد مبلغ المدفوعات.
 - مبالغ الرسوم مقابل الخدمات
 - يقدم بعض مقدمي الخدمات الرعاية إلى أعضاء Health Net وبعد ذلك يرسلون فاتورة إلى Health Net للخدمات التي قدموها. يسمى ذلك مبلغ الرسوم مقابل الخدمات. تعمل Health Net ومقدمو الخدمات معًا لتحديد مقدار تكلفة كل خدمة.
 - وتدفع Health Net أيضًا لمقدمي الخدمات مقابل استيفاء بعض معايير الجودة.
- لمعرفة المزيد حول كيفية سداد Health Net لمقدمي الخدمات، اتصل على رقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).

مطالبة Health Net بسداد فاتورة

في حال تلقيت فاتورة لخدمة مغطاة، لا تدفع الفاتورة. اتصل بقسم خدمات الأعضاء مباشرة على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).

إذا دفعت مقابل خدمة تعتقد أنه ينبغي على Health Net تغطيتها، يمكنك تقديم مطالبة. استخدم نموذج مطالبة وأخبر Health Net خطيًا بالأسباب التي تدفعك إلى السداد. اتصل على رقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711) لطلب الحصول على نموذج مطالبة. سترجع Health Net مطالبتك لتقرير ما إذا كان بإمكانك استرداد المال.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

3. كيفية الحصول على الرعاية

الحصول على خدمات الرعاية الصحية

يرجى قراءة المعلومات التالية حتى تعلم من أين أو من أي مجموعة من مقدمي الخدمات يمكنك الحصول على الرعاية الصحية.

يمكنك بدء الحصول على خدمات الرعاية الصحية في تاريخ تغطيتك الفعال. يجب عليك أن تحمل دومًا بطاقة هوية Health Net الخاصة بك وبطاقة هوية مزايا Medi-Cal (BIC) وأي بطاقات تأمين صحي أخرى موجودة معك. ولا تسمح لأي شخص آخر باستخدام بطاقة هوية المزايا (BIC) أو بطاقة هوية Health Net الخاصة بك.

يتعين على الأعضاء الجدد اختيار مقدم رعاية أولية (PCP) ضمن شبكة Health Net. وتعد شبكة Health Net بمثابة مجموعة من الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين الذين يعملون مع Health Net. يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية خلال 30 يومًا من وقت بدء عضويتك في Health Net. علمًا بأنك إذا لم تختار مقدمًا للرعاية الأولية (PCP)، فستعين Health Net لك أحدهم.

يمكنك اختيار نفس مقدم الرعاية الأولية أو مقدمي رعاية أولية مختلفين لجميع أفراد العائلة في Health Net.

إذا كنت تتعامل مع طبيب معين وتود مواصلة ذلك أو إذا أردت البحث عن مقدم رعاية أولية جديد، يمكنك النظر في دليل مقدمي الخدمات. فهو يحتوي على قائمة بجميع مقدمي الرعاية الأولية (PCP) ضمن شبكة Health Net. ويحتوي دليل مقدمي الخدمات على معلومات أخرى لمساعدتك في اختيار مقدم رعاية أولية. إذا احتجت إلى دليل مقدمي الخدمات، فاتصل على رقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). يمكنك أيضًا العثور على دليل مقدمي الخدمات على موقع Health Net الإلكتروني www.healthnet.com.

إذا لم يكن بإمكانك الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها من مقدم خدمات مشارك في شبكة Health Net، فيتعين على مقدم رعايتك الأولية (PCP) مطالبة Health Net باعتماد إرسال مقدم خدمات من خارج الشبكة لك.

اقرأ بقية هذا الفصل لمعرفة المزيد حول مقدمي الرعاية الأولية ودليل مقدمي الخدمات وشبكة مقدمي الخدمات.

تقييم الصحة الأولي (IHA)

توصي Health Net بقيامك كعضو جديد بزيارة مقدم رعايتك الأولية الجديد خلال أول 120 يومًا لإجراء تقييم الصحة الأولي (IHA). والهدف من تقييم الصحة الأولي هو مساعدة مقدم الرعاية الأولية في معرفة احتياجات وتاريخ رعايتك الصحية. وقد يطرح عليك مقدم الرعاية الأولية بعض الأسئلة حول تاريخك الصحي أو قد يطلب منك إكمال استبيان. وسيسخرك مقدم الرعاية الأولية أيضًا بدروس واستشارات التثقيف الصحي التي قد تساعدك.

عندما تتصل لتحديد موعد تقييم الصحة الأولي، فعليك إخبار الشخص الذي يرد على الهاتف بأنك عضو في Health Net. قدّم رقم بطاقة هوية Health Net الخاص بك.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على

www.healthnet.com.



خذ بطاقة BIC وبطاقة هوية Health Net إلى موعدك. وتعد فكرة جيدة أيضًا أن تأخذ قائمة معك بأدويةك وأسئلتك إلى زيارتك. كن مستعدًا للتحدث مع مقدم الرعاية الأولية حول المخاوف والاحتياجات المتعلقة برعايتك الصحية. تأكد من الاتصال بمكتب مقدم الرعاية الأولية إذا كنت ستتأخر أو إذا كان يتعذر عليك الذهاب إلى موعدك.

الرعاية الروتينية

الرعاية الروتينية هي رعاية صحية عادية. وتشتمل على الرعاية الوقائية، ويطلق عليها أيضًا رعاية العافية أو رعاية الأصحاء. فهي تساعدك في البقاء بصحة جيدة وفي وقايتك من الأمراض. تشتمل الرعاية الوقائية على فحوصات معادة واستشارات وتقييف صحي. يمكن للأطفال تلقي الخدمات الوقائية المبكرة التي تمس إليها الحاجة مثل فحص السمع والنظر وتقييمات عملية النمو والمزيد من الخدمات الأخرى الموصى بها من قبل إرشادات Bright Futures لأطباء الأطفال. إضافة إلى الرعاية الوقائية، تشتمل الرعاية الروتينية أيضًا على الرعاية عندما تكون مريضًا. تغطي Health Net الرعاية الروتينية من مقدم رعايتك الأولية.

سيقوم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بما يلي:

- منحك رعايتك الروتينية كاملة، بما في ذلك الفحوصات المعادة والحقن والعلاج والوصفات الطبية والمشورة الطبية
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- إحالتك (إرسالك) إلى الأخصائيين إذا لزم الأمر
- طلب إجراء الأشعة السينية أو صور الثدي الشعاعية أو العمل المخبري إذا احتجت إليها

عندما تحتاج إلى رعاية روتينية، فستتصل بمقدم رعايتك الأولية لتحديد موعد. تأكد من الاتصال بمقدم الرعاية الأولية قبل الحصول على الرعاية الطبية، ما لم تكن لديك حالة طارئة. بالنسبة لحالة الطوارئ، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

لمعرفة المزيد حول الخدمات والرعاية الصحية التي تغطيها الخطة وما لا تغطيه، اقرأ "المزايا والخدمات" في هذا الكتيب.

الرعاية العاجلة

ليست الرعاية العاجلة لحالات الطوارئ أو الحالات المهددة للحياة. فهي مخصصة للخدمات التي تحتاجها لمنع حدوث أضرار جسيمة لصحتك بسبب مرض أو إصابة أو مضاعفات مفاجئة لحالة تعاني منها بالفعل. مواعيد الرعاية العاجلة التي لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) متاحة خلال 48 ساعة من طلبك تحديد موعد. إذا كانت خدمات الرعاية العاجلة التي تحتاج إليها تتطلب موافقة مسبقة، فسيتم تقديم موعد لك خلال 96 ساعة من طلبك.

للرعاية العاجلة، اتصل بمقدم الرعاية الأولية. إذا تعذر عليك الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية، فاتصل على رقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). أو يمكنك الاتصال بخط استشارات التمريض عبر الاتصال برقم هاتف خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). واختر خيار خط استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



إذا احتجت إلى رعاية عاجلة خارج المنطقة، فإذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة. قد تكون احتياجات الرعاية العاجلة عبارة عن برد أو التهاب الحلق أو حمى أو ألم في الأذن أو التواء العضلات أو خدمات الأمومة. ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق). إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة متعلقة بالصحة العقلية، فاتصل بخطة الصحة العقلية بمقاطعتك أو بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية بمقاطعتك أو بمؤسسة الصحة السلوكية التابعة لخطة Health Net في أي وقت، على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع. لإيجاد جميع أرقام الهاتف المجانية بجميع المقاطعات عبر الإنترنت، تفضل بزيارة www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

الرعاية في حالات الطوارئ

بالنسبة للرعاية الطارئة، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ (ER). بالنسبة للرعاية الطارئة لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Health Net. يحق لك استخدام أي مستشفى أو أي مكان آخر لرعاية الطوارئ.

الرعاية الطارئة خاصة بالحالات الطبية المهددة للحياة. هذه الرعاية خاصة بالمرض أو الإصابة الذي يتوقع شخص عادي (عاقِل) حَصيد (وليس مهني رعاية صحية) يتمتع بمعرفة متوسطة بالصحة والطب أنه إذا لم تحصل على الرعاية فورًا، فقد تتعرض صحتك (أو صحة طفلك الذي لم يولد بعد) للخطر، أو قد تتعرض وظيفة من وظائف الجسم أو عضو بالجسم أو جزء من الجسم إلى ضرر شديد. قد تشمل الأمثلة على سبيل المثال لا الحصر:

- المخاض النشط
- كسر بالعظام
- ألم حاد
- ألم في الصدر
- حرق خطير
- جرعة زائدة من المخدرات
- الإغماء
- النزيف الشديد
- الحالات النفسية الطارئة، مثل الاكتئاب الحاد أو الأفكار الانتحارية

لا تذهب إلى غرفة الطوارئ للرعاية الروتينية. يجب عليك الحصول على الرعاية الروتينية من مقدم الرعاية الأولية، الذي يعرفك على النحو الأفضل. إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت حالتك الطبية هي حالة طارئة أم لا، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك. يمكنك أيضًا الاتصال بخط استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). واختار خيار خط استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

إذا احتجت إلى رعاية طارئة بعيدًا عن المنزل، فإذهب إلى أقرب غرفة طوارئ (ER) حتى إن لم تكن في شبكة Health Net. إذا ذهبت إلى غرفة طوارئ، فاطلب منهم الاتصال بشبكة Health Net. يجب عليك أنت أو المستشفى التي دخلتها الاتصال بخطة Health Net خلال 24 ساعة من بعد حصولك على الرعاية الطارئة. وفي حال سفرك إلى خارج الولايات المتحدة، بخلاف كندا أو المكسيك، وكنت تحتاج إلى رعاية طارئة، فلن تقوم Health Net بتغطية تكاليف رعايتك. وإذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل في حالة الطوارئ، فاتصل برقم 911. لا تحتاج إلى مطالبة مقدم الرعاية الأولية أو Health Net أولاً قبل الذهاب إلى غرفة الطوارئ.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



إذا احتجت إلى الرعاية في مستشفى من خارج الشبكة بعد حالتك الطارئة (الرعاية بعد استقرار الحالة)، فستصل المستشفى بخطة Health Net.

يجب تذكر ما يلي: لا تتصل بالرقم 911 ما لم تكن الحالة طارئة. احصل على الرعاية الطارئة فقط للطوارئ وليس للرعاية الروتينية أو لمرض بسيط مثل البرد أو التهاب الحلق. إذا كانت الحالة طارئة، فاتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

الرعاية الحساسة

خدمات موافقة القاصرين

لا يمكنك الحصول على الخدمات التالية بدون إذن من أحد الوالدين أو الوصي الخاص بك إلا إذا كنت تبلغ من العمر 12 عامًا أو أكبر:

■ الرعاية الصحية العقلية لمرضى العيادات الخارجية لما يلي:

- الاعتداء الجنسي
- الاعتداء الجسدي
- عندما تكون لديك أفكار تتعلق بإيذاء نفسك أو الآخرين

■ الوقاية من/فحص/العلاج من فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة)

■ الوقاية من/فحص/العلاج من العدوى المنقولة جنسيًا

■ خدمات اضطراب تعاطي المواد

إذا كان عمرك أقل من 18 عامًا، يمكنك الذهاب إلى الطبيب دون إذن من والديك أو الوصي عليك لأنواع الرعاية التالية:

■ تنظيم الأسرة/تحديد النسل (بما في ذلك العقم)

■ خدمات الإجهاض

لاختبار الحمل أو خدمات تنظيم الأسرة أو تحديد النسل أو خدمات العدوى المنقولة جنسيًا، ليس بالضرورة أن يكون الطبيب أو العيادة جزءًا من شبكة Health Net. يمكنك اختيار أي مقدم خدمات والذهاب إليه للحصول على هذه الخدمات بدون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق). قد لا تتم تغطية الخدمات من مقدم خدمات من خارج الشبكة والتي تكون غير متعلقة بالرعاية الحساسة. للمساعدة في العثور على طبيب أو عيادة تقدم هذه الخدمات، أو للمساعدة في الحصول على هذه الخدمات (بما في ذلك وسائل النقل)، يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). ويمكنك أيضًا الاتصال بخط استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع من خلال الاتصال برقم هاتف خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). واختار خيار خط استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

يمكن للقاصرين التحدث إلى ممثل بشكل خاص حول مخاوفهم الصحية عبر الاتصال بخط استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع من خلال الاتصال برقم هاتف خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). واختار خيار خط استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.

أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على

www.healthnet.com.



الخدمات الحساسة للبالغين

كشخص بالغ (تبلغ من العمر 18 عامًا أو أكبر)، قد لا ترغب في الانتقال إلى مقدم الرعاية الأولية لبعض الرعاية الخاصة أو الحساسة. إذا كان الأمر كذلك، يمكنك اختيار أي طبيب أو عيادة لأنواع الرعاية التالية:

- خدمات تنظيم الأسرة وتحديد النسل (بما في ذلك العقم)
- اختبار الحمل والاستشارة
- الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة) وفحصه
- الوقاية من العدوى المنقولة جنسيًا وفحصها وعلاجها
- الرعاية المتعلقة بالاعتداء الجنسي
- خدمات الإجهاض لمرضى العيادات الخارجية

ليس بالضرورة أن يكون الطبيب أو العيادة جزءًا من شبكة Health Net. يمكنك اختيار أي مقدم خدمات والذهاب إليه بدون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على هذه الخدمات. قد لا تتم تغطية الخدمات من مقدم خدمات من خارج الشبكة والتي تكون غير متعلقة بالرعاية الحساسة. للمساعدة في العثور على طبيب أو عيادة تقدم هذه الخدمات، أو للمساعدة في الحصول على هذه الخدمات (بما في ذلك وسائل النقل)، يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). ويمكنك أيضًا الاتصال بخط استشارات التمريض المتاحة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع عبر الاتصال برقم هاتف قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). واختر خيار خط استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

التوجيهات المسبقة

يعد التوجيه الصحي المسبق نموذجًا قانونيًا. ويمكنك من خلالها إدراج الرعاية الصحية التي تريدها إذا كنت غير قادر على التحدث أو اتخاذ قرارات لاحقًا. يمكنك تحديد الرعاية التي لا تريدها. يمكنك تحديد شخص، مثل زوجك/زوجتك، لاتخاذ القرارات لرعايتك الصحية إذا تعذر عليك ذلك.

يمكنك الحصول على نموذج التوجيهات المسبقة في الصيدليات والمستشفيات والمكاتب القانونية وعيادات الأطباء. قد يكون عليك الدفع للحصول عليها. يمكنك أيضًا العثور على نموذج مجاني عبر الإنترنت وتنزيله. يمكنك مطالبة عائلتك أو مقدم رعايتك الأولية أو شخص تثق به لمساعدتك في تعبئة النموذج.

لديك الحق في إدراج التوجيهات المسبقة الخاصة بك في سجلاتك الطبية. لديك الحق في تغيير أو إلغاء التوجيه المسبق في أي وقت. لديك الحق في التعرف على التغييرات التي تُجرى على قوانين التوجيهات المسبقة. ستخبرك Health Net بالتغييرات التي أجريت على قانون الولاية خلال فترة لا تزيد عن 90 يومًا بعد التغيير.

يمكنك الاتصال بخطة Health Net على الرقم 1-800-675-6110 لمزيد من المعلومات.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.

أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



التبرع بالأعضاء والأنسجة

يمكن للبالغين المساعدة في إنقاذ الأرواح من خلال التبرع بالأعضاء أو الأنسجة. إذا كان عمرك يتراوح بين 15 و18 عامًا، يمكنك أن تصبح متبرعًا من خلال موافقة كتابية من والديك أو وصيك. يمكنك تغيير رأيك بخصوص التبرع بالأعضاء في أي وقت. إذا كنت ترغب في معرفة المزيد حول التبرع بالأعضاء أو الأنسجة، فتحدث مع مقدم الرعاية الأولية. يمكنك أيضًا زيارة موقع United States Department of Health and Human Services (وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة) على الويب www.organdonor.gov.

أين تحصل على الرعاية

ستحصل على معظم رعايتك من مقدم الرعاية الأولية. سيقدم لك مقدم الرعاية الأولية رعايتك الوقائية الروتينية (العافية) كاملة. ستذهب أيضًا إلى مقدم الرعاية الأولية للعناية بك عندما تكون مريضًا. تأكد من الاتصال بمقدم الرعاية الأولية قبل الحصول على الرعاية الطبية غير الطارئة. وسوف يحيلك (يرسلك) مقدم الرعاية الأولية إلى الأخصائيين إذا كنت بحاجة إليهم.

للحصول على المساعدة في ما يتعلق بأسئلتك الصحية، أيضًا الاتصال بخط استشارات التمريض عبر الاتصال برقم هاتف خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). واختر خيار خط استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية. الرعاية العاجلة هي رعاية تحتاج إليها خلال 48 ساعة، ولكنها ليست رعاية طارئة. فهي تشمل على رعاية لأشياء مثل البرد أو التهاب الحلق أو الحمى أو ألم في الأذن أو التواء العضلات. بالنسبة لحالات الطوارئ، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

الاعتراض الأخلاقي

بعض مقدمي الخدمات لديهم اعتراض أخلاقي على أداء بعض الخدمات المغطاة. ويعني هذا أن لديهم الحق في عدم تقديم بعض الخدمات المغطاة في حالة عدم موافقتهم من الناحية الأخلاقية عليها. إذا كان لمقدم الخدمات اعتراض أخلاقي، فسوف يساعدك في إيجاد مقدم خدمات آخر للخدمات اللازمة. يمكن أن تعمل Health Net معك أيضًا للبحث عن مقدم خدمات. لا توفر بعض المستشفيات وبعض مقدمي الخدمات الآخرين واحدة أو أكثر من الخدمات المذكورة أدناه. تتوفر هذه الخدمات ويتعين على Health Net التأكد من زيارتك أنت أو عائلتك لمقدم خدمات أو من إدخالك إلى مستشفى يوفر الخدمات المغطاة التالية:

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

عليك الحصول على مزيد من المعلومات قبل التسجيل. اتصل بالطبيب أو المجموعة الطبية أو جمعية الممارسات المستقلة أو العيادة الجديدة التي تريدها. أو اتصل بخطة Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم النصي 711) للتأكد من إمكانية حصولك على خدمات الرعاية الصحية التي تحتاج إليها.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.

أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على

www.healthnet.com.



دليل مقدمي الخدمات

يدرج دليل مقدمي خدمات Health Net مقدمي الخدمات الذين يشاركون في شبكة Health Net. والشبكة عبارة عن مجموعة من مقدمي الخدمات الذين يعملون مع Health Net.

يندرج في دليل مقدمي خدمات Health Net مستشفيات وصيديات ومقدمو الرعاية الأولية وممرضون ممارسون وقابلات ومساعدون للأطباء ومقدمو خدمات تنظيم الأسرة ومراكز صحية مؤهلة فيدرالياً (FQHC) ومقدمو خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية والخدمات وعمليات الدعم طويلة الأمد (LTSS) ومراكز مستقلة للولادة (FBC) وعيادات الصحة الهندية (IHC) وعيادات الصحة الريفية (RHC).

ويحتوي دليل مقدمي الخدمات على أسماء مقدمي الخدمات في شبكة Health Net وتخصصاتهم وعناوينهم وأرقام هواتفهم وساعات عملهم واللغات التي يتحدثونها. ويحدد ما إذا كان مقدم الخدمات بإمكانه استقبال مرضى جدد أم لا. ويوفر أيضاً مستوى الوصول الفعلي للمبنى، مثل موقف السيارات والممرات والسلالم المزودة بدرابزين وغرف المراحيض ذات الأبواب الكبيرة ومقايض للإمساك. إذا كنت تريد الحصول على معلومات حول تعليم الطبيب وتدريبه وتصديق المجلس الخاصة به، فيرجى الاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على www.healthnet.com.

إذا احتجت إلى دليل مقدمي خدمات مطبوع، فاتصل على رقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

شبكة مقدمي الخدمات

وتعد شبكة مقدمي الخدمات بمثابة مجموعة من الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين الذين يعملون مع Health Net. ستحصل على خدماتك المشمولة بالتغطية من خلال شبكة Health Net.

ملاحظة: قد يختار الهنود الأمريكيون IHC كمقدم رعاية أولية لهم.

إذا كان مقدم الرعاية الأولية أو المستشفى أو مقدم الخدمات الآخر الخاص بك لديه اعتراض أخلاقي على تزويدك بخدمة مشمولة بالتغطية، مثل تنظيم الأسرة أو الإجهاض، فاتصل بالرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). لمزيد من المعلومات حول الاعتراضات الأخلاقية، اقرأ قسم "الاعتراض الأخلاقي" مسبقاً في هذا الفصل.

إذا كان لمقدم الخدمات اعتراض أخلاقي، يمكنه مساعدتك في إيجاد مقدم خدمات آخر سيمنحك الخدمات اللازمة. يمكن أيضاً أن تساعدك Health Net في إيجاد مقدم خدمات سيقوم بإجراء الخدمة.

مقدمو الخدمات في الشبكة

ستستخدم مقدمو خدمات في شبكة Health Net لاحتياجات رعايتك الصحية. وستحصل على رعايتك الوقائية والروتينية من مقدم الرعاية الأولية. وكذلك ستستخدم أخصائيين ومستشفيات ومقدمي خدمات آخرين في شبكة Health Net.

للحصول على دليل مقدمي الخدمات الذي يضم مقدمي الخدمات بالشبكة، اتصل على رقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). يمكنك أيضاً العثور على دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على الموقع www.healthnet.com.

بالنسبة للرعاية الطارئة، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

باستثناء الرعاية الطارئة، قد يتعين عليك سداد مقابل الرعاية من مقدمي الخدمات خارج الشبكة.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.

أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على

www.healthnet.com.



مقدمو الخدمات من خارج الشبكة الموجودون داخل منطقة الخدمات

مقدمو الخدمات من خارج الشبكة هم مقدمو الخدمات الذين لا يرتبطون باتفاق للعمل مع Health Net. باستثناء الرعاية الطارئة، قد يتعين عليك سداد الرعاية من مقدمي الخدمات خارج الشبكة. إذا احتجت إلى خدمات الرعاية الصحية المشمولة بالتغطية، فقد تتمكن من الحصول عليها من خارج الشبكة مجانًا طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية وغير متوفرة في الشبكة. قد تمنحك Health Net إحالة إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة إذا كانت الخدمات التي تحتاج إليها غير متاحة داخل الشبكة أو موجودة على مسافة بعيدة جدًا عن منزلك. إذا منحناك إحالة إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة، فسنسدد مقابل رعايتك. إذا احتجت إلى مساعدة في ما يتعلق بالخدمات من خارج الشبكة، فاتصل على رقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

خارج منطقة الخدمات

إذا كنت خارج منطقة خدمات Health Net وتحتاج إلى رعاية غير طارئة ولا عاجلة، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية على الفور. أو اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). بالنسبة للرعاية الطارئة، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. تغطي Health Net الرعاية الطارئة من خارج الشبكة. في حالة انتقالك إلى كندا أو المكسيك وكنت بحاجة لخدمات طارئة تتطلب دخول المستشفى، فإن Health Net ستغطي رعايتك. في حالة انتقالك دوليًا خارج كندا أو المكسيك وكنت بحاجة لرعاية طارئة، فإن Health Net لن تغطي رعايتك. ملاحظة: قد يحصل الهنود الأمريكيون على الخدمات في عيادات الصحة الهندية (IHC) من خارج الشبكة. إذا كانت لديك أسئلة حول الرعاية خارج الشبكة أو خارج منطقة الخدمات، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). إذا كان المكتب مغلقًا وأردت الحصول على مساعدة من ممثل، فاتصل بخط استشارات التمريض على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). واختر خيار خط استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

الأطباء

ستختار طبيبك أو مقدم رعاية أولية (PCP) من دليل مقدمي خدمات Health Net. ويتعين أن يكون الطبيب الذي تختاره مقدم خدمات مشاركًا. ويعني هذا أن يكون مقدم الخدمات في شبكة Health Net. للحصول على نسخة من دليل مقدمي خدمات Health Net، اتصل على رقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). أو يمكنك العثور عليها عبر الإنترنت على الموقع www.healthnet.com. إذا كنت تختار طبيبًا جديدًا، عليك أيضًا الاتصال للتأكد من أن مقدم الرعاية الأولية الذي تريده يستقبل المرضى الجدد. إذا كان لديك طبيب قبل أن تصبح عضوًا في Health Net، ولم يكن الطبيب جزءًا من شبكة Health Net، فقد تتمكن من مواصلة رؤية هذا الطبيب لفترة محدودة. ويُطلق على هذا "استمرارية الرعاية". تمنح Health Net خدمات استمرارية الرعاية لما يلي:

- الحالات المرضية الحادة (حالة خطيرة ومفاجئة تستمر لفترة قصيرة مثل الأزمة القلبية أو الالتهاب الرئوي) - طوال فترة استمرار وجود الحالة.
- الحالات البدنية والسلوكية المزمنة - لفترة تصل إلى 12 شهرًا. وعادةً حتى تستكمل دورة العلاج ويمكن لطبيبك نقلك بأمان إلى مقدم خدمات آخر

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



3 | كيفية الحصول على الرعاية

- الحمل- خلال فترة الحمل والرعاية الفورية بعد الولادة (سنة أسابيع بعد الولادة المهبليّة أو 8 أسابيع بعد الولادة القيصرية).
 - خدمات الصحة العقلية للأمهات - لمدة تصل إلى 12 شهرًا من التشخيص أو من نهاية الحمل، أيهما يحدث لاحقًا
 - الحالات/الأمراض العضال - طوال فترة بقاء المرض.
 - رعاية طفل مولود حديثًا بين سن الولادة و36 شهرًا - لفترة تصل إلى 12 شهرًا أو حتى سن 36 شهرًا، أيهما يحدث أولاً.
 - تنفيذ جراحة أو إجراء آخر يتم اعتماده من قبل Health Net كجزء من دورة علاجية موثقة وتمت التوصية به وتم توثيقه من قبل مقدم الخدمة. وكان من المقرر أن يتم هذا العلاج في غضون 180 يومًا من تاريخ توقف عمل الطبيب أو المستشفى مع خطتنا أو في غضون 180 يومًا من تاريخ بدء تغطيتك معنا.
- للحالات الأخرى التي قد تكون مؤهلة، اتصل بخدمات أعضاء Health Net ومع ذلك، لا تشمل ميزة استمرارية الرعاية الخدمات التالية:

- المعدات الطبية المعمرة
- وسائل الانتقال
- الخدمات الإضافية الأخرى،
- والخدمات المقدّمة من خلال برنامج الرسوم مقابل الخدمات من Medi-Cal والتي لا تشملها التغطية بهذه الخطة.

للحصول على ميزة استمرارية الرعاية، يجب استيفاء الشروط التالية:

- عليك أن تكون قد ذهبت إلى مقدم الخدمات غير التابع للشبكة مرة على الأقل خلال الأشهر الاثني عشر (12) السابقة لتاريخ تسجيلك في خطتنا، وذلك لزيارة غير طارئة؛
- يتعين على مقدم الخدمات من خارج الشبكة الموافقة على نسبة الدفع الاعتيادية أو نسبة الدفع المتبعة في Medi-Cal؛
- مقدم الخدمات من خارج الشبكة هو مقدم خدمات معتمد من خطة ولاية كاليفورنيا.

إضافة إلى ذلك، يمكن لبعض الأعضاء مواصلة رؤية مقدم الخدمات الخاص بهم كما يلي:

- قد يطلب كبار السن والأشخاص الذين يعانون من الإعاقات من المنضمين إلى خطتنا حديثًا متابعة الذهاب إلى أطبائهم الحاليين في حال وجود طلب نشط لإذن العلاج ضمن برنامج الرسوم مقابل الخدمات من Medi-Cal.
- إذا كنت قد انضمت للتو إلى خطتنا بسبب التبديل المطلوب من مناطق كاليفورنيا الحاصلة على التغطية إلى برنامج الرعاية المدارة في Medi-Cal، يحق لك إكمال الرعاية الطبية الضرورية شاملة التغطية والحاصلة على الموافقة المسبقة من قبل مقدم الخدمات المعالج لفترة تصل إلى 60 يومًا من تاريخ انضمامك إلى خطتنا أو حتى استكمال خطتنا لعملية تقييم جديدة وذلك من دون تقديم طلب من قبلك أنت أو مقدم الخدمات.
- يمكن للأعضاء الأقل من 21 عامًا الذين يتلقون علاج الصحة السلوكية الاستمرار في زيارة مقدم خدمات الصحة السلوكية غير التابع للشبكة لمدة تصل إلى 12 شهرًا. ويجب أن يكونوا على علاقة قائمة مع مقدم خدمات الصحة السلوكية. ويعني هذا أن العضو قد قام بزيارة مقدم خدمات الصحة السلوكية مرة واحدة على الأقل خلال 6 أشهر قبل التسجيل في خطتنا أو الانتقال من المركز الإقليمي.

يمكنك قراءة المزيد حول استمرار الرعاية في هذا الكتيب. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).

وإذا كنت بحاجة إلى أخصائي، فسيحيلك مقدم الرعاية الأولية إلى أخصائي في شبكة Health Net.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

3 | كيفية الحصول على الرعاية

وتذكر أنه إذا لم تختار مقدم رعاية أولية، فإن Health Net ستختار مقدم رعاية لك. ولكن أنت أفضل من يعرف احتياجات رعايتك الصحية، لذا فمن الأفضل أن تختار بنفسك. وإذا كنت عضوًا في برنامج Medicare وMedi-Cal، فليس بالضرورة اختيار مقدم رعاية أولية.

إذا أردت تغيير مقدم رعايتك الأولية، فعليك اختيار مقدم رعاية أولية من دليل مقدمي خدمات Health Net. تأكد من أن مقدم الرعاية الأولية يقبل المرضى الجدد. لتغيير طبيب الرعاية الأولية الخاص بك، اتصل بالرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

المستشفيات

في حالة الطوارئ، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى.

إذا لم تكن الحالة طارئة وكنت بحاجة للرعاية في المستشفى، فإن مقدم الرعاية الأولية سيحدد المستشفى التي تذهب إليها. ستحتاج إلى الذهاب إلى مستشفى ضمن الشبكة. المستشفيات الموجودة في شبكة Health Net مدرجة في دليل مقدمي الخدمات. يتعين أن تحتوي خدمات المستشفى، باستثناء الخدمات الطارئة، على موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب

نوع الموعد	يجب أن تتمكن من الحصول على موعد خلال:
مواعيد الرعاية العاجلة التي لا تتطلب موافقة مسبقة (تصريحًا مسبقًا)	48 ساعة
مواعيد الرعاية العاجلة التي تتطلب موافقة مسبقة (تصريحًا مسبقًا)	96 ساعة
مواعيد الرعاية الأولية غير العاجلة	10 أيام عمل
أخصائي للحالات غير العاجلة	15 يوم عمل
مقدم خدمات الصحة العقلية غير العاجلة (غير الأطباء)	10 أيام عمل
موعد غير عاجل للخدمات (الداعمة) الإضافية لتشخيص أو علاج الإصابة أو المرض أو أي حالة صحية أخرى	15 يوم عمل
أوقات الانتظار عبر الهاتف أثناء ساعات العمل الاعتيادية	10 دقائق
خدمات الفرز - 7/24	خدمات 7/24 - لا تتعدى 30 دقيقة

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

وقت السفر ومسافته لتلقي الرعاية

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

إذا لم تتمكن Health Net من توفير الرعاية لك ضمن معايير وقت السفر والمسافة هذه، يمكن لـ DHCS اعتماد معيار مختلف يسمى معيار الوصول البديل. بالنسبة لمعايير الوقت والمسافة الخاصة بـ Health Net للمكان الذي تعيش فيه، تفضل زيارة www.healthnet.com. أو اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

وإذا كنت بحاجة إلى رعاية من مقدم خدمات وكان مقدم الخدمات هذا بعيدًا عن المكان الذي تعيش فيه، يمكنك الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). ويمكنهم مساعدتك في العثور على رعاية من خلال مقدم خدمات موجود في مكان أقرب إليك. إذا لم تتمكن Health Net من العثور على الرعاية لك مع مقدم خدمات أقرب، يمكنك أن تطلب من Health Net أن ترتب لك وسيلة مواصلات للذهاب إلى مقدم الخدمات الخاص بك، حتى لو كان مقدم الخدمات هذا بعيدًا عن المكان الذي تعيش فيه.

ويعتبر الأمر بعيدًا إذا لم تتمكن من الوصول إلى مقدم الخدمات هذا ضمن معايير وقت السفر والمسافة الخاصة بـ Health Net لمقاطعتك، بغض النظر عن أي معيار وصول بديل قد تستخدمه Health Net لرمزك البريدي.

مقدم الرعاية الأولية (PCP)

يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية في غضون 30 يومًا من التسجيل في Health Net. وفقًا لعمرک وجنسك، يمكنك اختيار ممارس عام أو أخصائي الولادة/طبيب أمراض النساء أو ممارس طب العائلة أو طبيب باطني أو طبيب أطفال كمقدم رعايتك الأولية. يمكن أيضًا أن تؤدي الممرضة الممارسة (NP) أو مساعد الطبيب (PA) أو الممرضة القابلة المعتمدة دور مقدم رعايتك الأولية. إذا اخترت ممرضة ممارسة (NP) أو مساعد الطبيب (PA) أو ممرضة قابلة معتمدة، فقد يتم تعيين طبيب لك للإشراف على رعايتك.

يمكنك اختيار إحدى عيادات الصحة الهندية (IHC) أو مركز صحي مؤهل فيدراليًا (FQHC) أو عيادة صحية ريفية (RHC) كمقدم للرعاية الأولية (PCP). وفقًا لنوع مقدم الخدمات، قد تتمكن من اختيار مقدم رعاية أولية لعائلتك بالكامل الأعضاء في Health Net.

علمًا بأنك إذا لم تختار مقدم الرعاية الأولية في غضون 30 يومًا من التسجيل، فإن Health Net ستعيّن لك مقدم رعاية أولية. في حال تعيينك إلى مقدم رعاية أولية وأردت التغيير، اتصل على رقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). يحدث التغيير في أول يوم من الشهر التالي.

سيقوم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بما يلي:

- التعرف على احتياجاتك الصحية وتاريخك المرضي
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- منحك الرعاية الصحية الوقائية والروتينية التي تحتاج إليها
- إحالتك (إرسالك) إلى أخصائي إذا احتجت إليه
- ترتيب الرعاية في المستشفى إذا احتجت إليها

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

يمكنك النظر في دليل مقدمي الخدمات للبحث عن مقدم رعاية أولية في شبكة Health Net. يحتوي دليل مقدمي الخدمات على قائمة بمراكز IHF و FQHC و عيادات RHC التي تعمل مع Health Net.

يمكنك إيجاد دليل مقدمي خدمات Health Net عبر الإنترنت على www.healthnet.com. أو يمكنك طلب إرسال دليل مقدمي الخدمات لك بالبريد عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). يمكنك أيضًا الاتصال لمعرفة ما إذا كان مقدم الرعاية الأولية الذي تريده يقبل مرضى جدد.

اختيار الأطباء ومقدمي الخدمات الآخرين

أنت أفضل من يعرف احتياجاتك الصحية، لذا من الأفضل أن تختار مقدم رعايتك الأولية. من الأفضل أن تبقى مع مقدم رعاية أولية واحد حتى يتمكن من التعرف على احتياجاتك الصحية. ومع ذلك، إذا أردت التغيير إلى مقدم رعاية أولية جديد، يمكنك التغيير في أي وقت. يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية موجود في شبكة مقدمي خدمات Health Net ويقبل مرضى جدد.

سيصبح اختيارك الجديد هو مقدم رعايتك الأولية في اليوم الأول من الشهر التالي بعد إجراء التغيير.

لتغيير مقدم الرعاية الأولية، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

قد تطلب منك Health Net تغيير مقدم رعايتك الأولية إذا كان مقدم الرعاية الأولية لا يقبل المرضى الجدد أو قد ترك شبكة Health Net أو لا يقدم الرعاية إلى مرضى في فئتك العمرية. قد تطلب منك Health Net أو مقدم الرعاية الأولية التغيير إلى مقدم رعاية أولية جديد إذا كنت غير قادر على التوافق أو الاتفاق مع مقدم رعايتك الأولية، أو إذا كنت تنسى المواعيد أو تذهب إليها متأخرًا. إذا كانت Health Net بحاجة لتغيير مقدم رعايتك الأولية، فإن Health Net ستخبرك خطيًا.

إذا قمت بتغيير مقدمي الرعاية الأولية، فستحصل على بطاقة هوية عضو Health Net جديدة في البريد. وستتضمن تلك البطاقة اسم مقدم الرعاية الأولية الجديد. اتصل بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك أسئلة حول الحصول على بطاقة هوية جديدة.

خاص بأعضاء مقاطعة Los Angeles فقط:

إذا كنت تعيش في مقاطعة Los Angeles، يمكنك اختيار مقدم رعاية أولية متعاقد مع Health Net أو خطة متعاقد من الباطن معنا، مثل Molina Healthcare of California (Molina). إذا كنت بحاجة إلى زيارة أخصائي، فسيحيلك مقدم الرعاية الأولية إلى أخصائي متعاقد مع Molina. اقرأ قسم "Molina" من دليل مقدمي الخدمات لمعرفة مقدمي الخدمات الذين يمكنك الاستعانة بهم.

المواعيد

عندما تحتاج إلى رعاية صحية:

- اتصل بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك
- اجعل رقم بطاقة هوية Health Net متاحًا عند الاتصال
- اترك رسالة تحمل اسمك ورقم هاتفك إذا كان المكتب مغلقًا
- خذ بطاقة BIC وبطاقة هوية Health Net معك إلى موعدك
- اطلب وسيلة مواصلات إلى موعدك، إذا لزم الأمر
- اطلب المساعدة اللغوية أو خدمات الترجمة الفورية، إذا لزم الأمر

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

- احضر في موعدك المحدد
- اتصل فوراً إذا لم تكن قادراً على الالتزام بموعدك أو كنت ستتأخر
- جهز أسنلتك والمعلومات عن أدويةك في حال احتجت إليها

إذا كانت لديك حالة طوارئ، فاتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

المدفوعات

ليس عليك الدفع مقابل الخدمات المشمولة بالتغطية. في معظم الحالات، لن تتلقى فاتورة من مقدم خدمات. قد تتلقى شرح المزايا (EOB) أو بياناً من مقدم خدمات. ولا تعد حالات شرح المزايا والبيانات بمثابة فواتير.

إذا تلقت فاتورة، فاتصل على رقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). أخبر Health Net بالمبلغ المفروض وتاريخ الخدمة وسبب الفاتورة. لست مسؤولاً عن الدفع لمقدم الخدمات أي مبلغ مستحق على Health Net مقابل أي خدمة مشمولة بالتغطية. باستثناء الرعاية الطارئة أو العاجلة، قد يتعين عليك سداد مقابل الرعاية من مقدمي الخدمات غير الموجودين في الشبكة. إذا احتجت إلى خدمات الرعاية الصحية المشمولة بالتغطية، فقد تتمكن من الحصول عليها من مقدم خدمات من خارج الشبكة مجاناً، طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية وغير متوفرة في الشبكة، وتمت الموافقة عليها مسبقاً من قبل Health Net.

في حال حصولك على فاتورة أو طلب منك دفع قيمة المشاركة في السداد التي ترى أنه ليس عليك دفعها، يمكنك تقديم نموذج مطالبة إلى Health Net. وستحتاج إلى إخبار Health Net كتابياً بالأسباب التي دفعتك إلى السداد مقابل الغرض أو الخدمة. ستقرأ Health Net مطالبتك وتحدد ما إذا كان بإمكانك استرداد المال. لطرح الأسئلة أو لطلب نموذج مطالبة، اتصل برقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

الإحالات

يعمل مقدم الرعاية الأولية على منحك إحالة لإرسالك إلى أخصائي إذا كنت بحاجة له. والأخصائي هو طبيب يتمتع بتعليم إضافي في مجال واحد في الطب. سيعمل معك مقدم الرعاية الأولية لاختيار أخصائي. يمكن لعيادة مقدم الرعاية الأولية مساعدتك في تحديد موعد للذهاب إلى الأخصائي.

تشمل الخدمات الأخرى التي قد تحتاج إلى إحالة، العمليات التي تتم في العيادة والأشعة السينية وفحوصات المختبر وبعض الخدمات التي يقدمها الأخصائي.

قد يمنحك مقدم الرعاية الأولية نموذجاً لأخذه إلى الأخصائي. سيقوم الأخصائي بتعبئة النموذج وإعادة إرساله إلى مقدم الرعاية الأولية. يمكن للأخصائي علاجك طوال المدة التي يرى أنك تحتاج إلى علاج خلالها.

سيبدأ مقدم الرعاية الأولية عملية الإحالة. وسيعلم مقدم الرعاية الأولية ما إذا كنت بحاجة إلى تصريح أو ما إذا كان بإمكانك حجز الموعد مباشرة. إذا كانت لديك أي أسئلة حول حاجة الرعاية المقدمة من قبل أخصائي أو مستشفى إلى الموافقة، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). تستغرق عمليات الإحالة الروتينية ما يصل إلى 5 أيام عمل لمعالجتها ("أيام العمل" هي من الاثنين إلى الجمعة)، ولكن قد تستغرق أحياناً فترة تصل إلى 28 يوماً تقويمياً (14 يوماً من تاريخ تقديم الطلب الأصلي إضافة إلى 14 يوماً إضافياً في حال طلب تمديد) في حال الحاجة إلى الحصول على مزيد من المعلومات من مقدم الرعاية الأولية. في بعض الحالات، قد يطلب مقدم الرعاية الأولية تعجيل الإحالة. قد لا تستغرق طلبات الإحالة العاجلة أكثر من 72 ساعة. يرجى الاتصال بخطتنا إذا لم تحصل على رد في هذه الأوقات المذكورة.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

إذا كنت تعاني من مشكلة صحية تحتاج إلى رعاية طبية خاصة لفترة طويلة، فقد تحتاج إلى إحالة دائمة. ويعني هذا إمكانية ذهابك إلى نفس الأخصائي أكثر من مرة بدون الحصول على إحالة كل مرة.

إذا كنت تواجه مشكلة في الحصول على إحالة دائمة أو تريد نسخة من سياسة إحالات Health Net، فاتصل برقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

لا تحتاج إلى إحالة لما يلي:

- زيارات مقدم الرعاية الأولية
- زيارات طب النساء/التوليد (OB/GYN)
- زيارات الرعاية العاجلة أو رعاية الطوارئ
- الخدمات الحساسة للبالغين، مثل الرعاية في حال الاعتداء الجنسي
- خدمات تنظيم الأسرة (لمعرفة المزيد، اتصل بخدمة الإحالة ومكتب معلومات تنظيم الأسرة على الرقم 1-800-942-1054)
- استشارة واختبار فيروس نقص المناعة البشرية (للمرضى في سن 12 عامًا أو أكبر)
- خدمات العدوى المنقولة جنسيًا (للمرضى في سن 12 عامًا أو أكبر)
- علاج الوخز بالإبر (أول خدمتين في الشهر؛ ستحتاج المواعيد الإضافية إلى إحالة)
- خدمات تقويم العمود الفقري (قد تكون الإحالة مطلوبة عند تقديمها من جانب مراكز FQHC وعيادات RHC وIHC من خارج الشبكة)
- خدمات طب الأقدام
- خدمات الأسنان المؤهلة
- التقييم الأولي للصحة العقلية
- الرعاية الروتينية في الفترة المحيطة بالولادة من طبيب يعمل مع Health Net
- خدمات الممرضة القابلة للمجازة
- تقييم الصحة السلوكية الأولي من مقدم خدمات الصحة السلوكية الذي يعمل مع Health Net

لا يحتاج القاصرون أيضًا إلى إحالة لما يلي:

- خدمات الرعاية الصحية العقلية للمرضى الخارجيين لما يلي:
 - الاعتداء الجنسي
 - الاعتداء الجسدي
 - عندما تكون لديك أفكار تتعلق بإيذاء نفسك أو الآخرين (للقاصرين في سن 12 عامًا أو أكبر)
- رعاية الحمل
- الرعاية المتعلقة بالاعتداء الجنسي
- علاج اضطراب تعاطي المواد (للقاصرين في سن 12 عامًا أو أكبر)

الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)

لبعض أنواع الرعاية، سيحتاج مقدم الرعاية الأولية أو الأخصائي إلى مطالبة Health Net بالحصول على إذن قبل حصولك على الرعاية. ويُعرف هذا باسم طلب الحصول على تصريح مسبق أو موافقة مسبقة. ويعني هذا أنه يتعين على Health Net التأكد من أن الرعاية مطلوبة أو ضرورية من الناحية الطبية.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



وتكون الرعاية ضرورية من الناحية الطبية إذا كانت معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتك من التعرض لإصابة أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم الشديد من مرض أو إصابة تم تشخيصها.

تحتاج الخدمات التالية دوماً إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، حتى إذا حصلت عليها من مقدم خدمات في شبكة Health Net:

- دخول المستشفى للمعالجة، إن لم تكن حالة طارئة
- الخدمات الواقعة خارج نطاق خدمات Health Net، إذا لم تكن عاجلة أو طارئة
- جراحة المرضى الخارجيين
- الرعاية طويلة الأجل في مرفق ترميز
- العلاجات المتخصصة

بالنسبة لبعض الخدمات، قد تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق). بموجب البند (1)(h)1367.01 من Health and Safety Code، ستتخذ Health Net القرار بشأن الموافقات المسبقة (التصريحات المسبقة) الروتينية خلال 5 أيام عمل عندما تحصل Health Net على المعلومات المطلوبة بشكل معقول لاتخاذ القرار.

بالنسبة للطلبات التي يوضح خلالها مقدم خدمات أو تحدد Health Net أن اتباع الإطار الزمني القياسي قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء وظائف حياتك اليومية إلى أفضل مدى ممكن أو الحفاظ على هذه الوظائف أو استعادتها لخطر شديد، فإن Health Net ستتخذ قرار عاجلاً (سريعاً) بخصوص الموافقة المسبقة (التصريح المسبق). سترسل Health Net إخطاراً بأسرع وقت تتطلبه حالتك الصحية وفي موعد أقصاه 72 ساعة بعد الحصول على الطلب للحصول على الخدمات.

Health Net لا تدفع للمراجعين لرفض التغطية أو الخدمات. إذا لم توافق Health Net على الطلب، فإن Health Net سترسل لك خطاب إخطار نية الإجراء (NOA). ويخبرك خطاب NOA بكيفية تقديم التماس إذا لم توافق على القرار. ستتواصل Health Net معك إذا احتاجت Health Net لمزيد من المعلومات أو الوقت لمراجعة طلبك.

لا تحتاج أبداً إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للرعاية الطارئة، حتى إذا كانت خارج الشبكة وخارج منطقة الخدمات. وهذا يشمل المخاض والولادة إن كنت حاملاً. ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للخدمات الحساسة، مثل خدمات تنظيم الأسرة وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة) وعمليات الإجهاض لمرضى العيادات الخارجية.

الآراء الثانية

قد تريد الحصول على رأي ثانٍ حول الرعاية التي يقول مقدم الخدمات إنك تحتاج إليها أو حول تشخيصك أو خطة علاجك. على سبيل المثال، قد تريد الحصول على رأي ثانٍ إذا لم تكن متأكدًا من حاجتك لجراحة أو علاج موصوف أو حاولت اتباع خطة علاج ولم تنجح.

إذا كنت ترغب في الحصول على رأي ثانٍ، يمكنك اختيار أحد مقدمي الخدمات التابعين للشبكة من اختيارك. للحصول على مساعدة في اختيار مقدم خدمات، اتصل بالرقم اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

ستدفع Health Net مقابل الحصول على رأي ثانٍ إذا طلبته أنت أو مقدم الخدمات من داخل الشبكة وحصلت على الرأي الثاني من مقدم خدمات من داخل الشبكة. لا تحتاج إلى إذن من Health Net للحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمات من داخل الشبكة. ومع ذلك، إذا احتجت إلى إحالة، يمكن لمقدم الخدمات من داخل الشبكة مساعدتك في الحصول على إحالة للحصول على رأي ثانٍ إذا احتجت إليه.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



وإن كنت تطلب رأيًا ثانيًا حول خطة علاج أو تشخيص أجراه مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، فسيكون الرأي الثاني صادرًا عن مقدم رعاية أولية آخر ضمن شبكة الأطباء بخططنا. ويمكن أيضًا أن يصدر الرأي الثاني عن طبيب مختص على علم بالمشكلة الطبية التي تواجهها. وإن كنت تطلب رأيًا ثانيًا حول خطة علاج أو تشخيص أجراه الأخصائي، فيتعين أن يكون الرأي الثاني صادرًا عن جمعية الأطباء المستقلين (IPA) أو المجموعة الطبية المشاركة في خطة الشبكة من نفس التخصص. وفي حال عدم توفر شخص من "المؤهلين المهنيين للرعاية الصحية" ضمن شبكة خطتك، فإننا سنمنح التصريح (سنوافق) للحصول على رأي ثانٍ من قبل مقدم خدمات مؤهل من خارج الشبكة. قد يحيلك مقدم الرعاية الأولية إلى مقدم خدمات داخل الشبكة للحصول على رأي ثانٍ.

في حالة عدم وجود مقدم خدمات في شبكة Health Net لمنحك رأي ثانٍ، فإن Health Net ستدفع مقابل الحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمات من خارج الشبكة. ستخبرك Health Net خلال 5 أيام عمل ما إذا كان مقدم الخدمات الذي اخترته للحصول على رأي ثانٍ قد تم اعتماده أم لا. وإذا كنت تعاني من مرض مزمن أو حاد أو خطير، أو تواجه تهديدًا فوريًا وخطيرًا لصحتك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، فقدان الحياة أو فقدان عضو أو طرف مهم من أطرافك أو وظيفة جسدية، فستصدر Health Net قرارها في غضون 72 ساعة.

إذا رفضت Health Net طلبك بالحصول على رأي ثانٍ، يمكنك تقديم التماس. لمعرفة المزيد حول الالتماسات، انتقل إلى "الالتماسات" في هذا الكتيب.

أخصائيو صحة المرأة

يمكنك الذهاب إلى أخصائي صحة المرأة داخل Health Net للحصول على الرعاية المغطة الضرورية لتقديم خدمات الرعاية الصحية الوقائية والروتينية للنساء. فلست بحاجة إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للحصول على هذه الخدمات. للحصول على مساعدة في العثور على أخصائي صحة المرأة، يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). ويمكنك أيضًا الاتصال بخط استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع من خلال الاتصال برقم هاتف خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). واختر خيار خط استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

4. المزايا والخدمات

ما الذي تغطيه خطتك الصحية

يوضح هذا القسم خدماتك المغطاة بصفقتك عضوًا في Health Net. وتكون خدماتك المغطاة مجانية طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية ويتم توفيرها بواسطة مقدم خدمات من داخل الشبكة. يتعين عليك مطالبتنا بالحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) إذا كانت الرعاية من خارج الشبكة باستثناء الخدمات الحساسة أو الحالات الطارئة أو خدمات الرعاية العاجلة. وقد تغطي خطتك الصحية الخدمات الضرورية طبيًا التي يوفرها مقدم خدمات من خارج الشبكة. لكن يتعين عليك أن تطلب من Health Net القيام بذلك. وتكون الرعاية ضرورية من الناحية الطبية إذا كانت معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتك من التعرض لإصابة أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم الشديد من مرض أو إصابة تم تشخيصها. لمزيد من التفاصيل حول خدماتك المغطاة، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

توفر Health Net خدمات مثل:

- خدمات المرضى الخارجيين (السامحة بالتجول)
- خدمات الرعاية الصحية عن بعد
- خدمات الصحة العقلية (مرضى العيادات الخارجية)
- الخدمات الطارئة
- الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية
- دخول المستشفى للعلاج
- رعاية حديثي الولادة والأمومة
- خدمات المتحولين جنسيًا
- أجهزة وخدمات التأهيل وإعادة التأهيل (العلاج)
- خدمات الأشعة والخدمات المختبرية، مثل الأشعة السينية
- الخدمات الوقائية وخدمات العافية وإدارة الأمراض المزمنة
- Diabetes Prevention Program (برنامج الوقاية من السكري)
- خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد
- خدمات الأطفال
- خدمات النظر
- النقل الطبي لغير حالات الطوارئ (NEMT)
- النقل لغير الحالات الطبية (NMT)
- الخدمات وعمليات الدعم طويلة الأمد (LTSS)

اقرأ كل من الأقسام أدناه لمعرفة المزيد حول الخدمات التي يمكنك الحصول عليها.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



مزاي Medi-Cal المشمولة بالتغطية من خلال Health Net

خدمات المرضى الخارجيين (السامحة بالتجول)

تطعيمات البالغين

يمكنك الحصول على (الحقن) تطعيمات البالغين من صيدلية بالشبكة أو مقدم خدمات بالشبكة بدون الحصول علي موافقة مسبقة (تصريح مسبق). تغطي Health Net هذه الحقن الموصى بها من قبل اللجنة الاستشارية المعنية بممارسات التطعيم (ACIP) التابعة لمراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC).

رعاية الحساسية

تغطي Health Net اختبار وعلاج الحساسية، بما في ذلك نزع الحساسية أو إنقاص التحسس أو المعالجة المناعية.

خدمات أخصائي التخدير

تغطي Health Net خدمات التخدير الضرورية من الناحية الطبية عندما تحصل على رعاية المرضى الخارجيين. بالنسبة للإجراءات المتعلقة بالأسنان، نغطي الخدمات التالية عند منحها التصريح من Health Net:

- التهدئة الوريدية أو خدمات التخدير العامة التي يعطيها مهني طبي
- خدمات المرافق المتعلقة بالتهدئة أو التخدير في مركز جراحي للمرضى الخارجيين أو المركز الصحي المؤهل فيدراليًا (FQHC) أو عيادة الأسنان أو المستشفى

خدمات تقويم العمود الفقري

تغطي Health Net خدمات تقويم العمود الفقري، وتتنحصر في علاج العمود الفقري بمعالجته يدويًا. وتقتصر خدمات تقويم العمود الفقري على خدمتين شهريًا بالاشتراك مع خدمات الوخز الإبري والخدمات السمعية والعلاج المهني وعلاج النطق. قد تقوم Health Net بالموافقة المسبقة على خدمات أخرى بحسب الضرورة الطبية. الأعضاء التوالي مؤهلون لتلقي خدمات تقويم العمود الفقري:

- الأطفال دون سن الـ 21 عامًا
- النساء الحوامل حتى نهاية الشهر والذي يتضمن 60 يومًا بعد انتهاء الحمل
- المقيمون في مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة أو مرفق الرعاية المتوسطة أو مرفق رعاية دون الحادة
- جميع الأعضاء عند تقديم الخدمات في أقسام العيادات الخارجية بالمستشفيات أو مراكز FQHC أو عيادات RHC الموجودة في شبكة Health Net.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



■ خدمات غسيل الكلى/الديال الدموي

تغطي Health Net علاجات غسيل الكلى. وتغطي Health Net أيضًا خدمات الديال الدموي (غسيل الكلى المزمن) في حالة اعتمادها من قبل مقدم الخدمات وHealth Net.

■ جراحة المرضى الخارجيين

تغطي Health Net تكاليف العمليات الجراحية للمرضى الخارجيين. ويتعين أن تحصل الإجراءات اللازمة للأغراض التشخيصية، والإجراءات التي تعتبر اختيارية، والإجراءات الطبية المحددة للمرضى الخارجيين على الموافقة مسبقاً (تصريح مسبق).

■ خدمات الأطباء

تغطي Health Net خدمات الأطباء الضرورية من الناحية الطبية.

■ خدمات طب الأقدام (القدم)

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

■ طرق العلاج

تغطي Health Net طرق العلاج المختلفة، بما في ذلك:

- العلاج الكيميائي
- العلاج الإشعاعي

خدمات الرعاية الصحية عن بعد

إذ تُعد الرعاية الصحية عن بعد طريقة للحصول على الخدمات من دون أن تتواجد في الموقع المادي الخاص بمقدم الخدمات الخاص بك. وقد تشمل الرعاية الصحية عن بعد إجراء محادثة مباشرة مع مقدم الخدمات. أو قد تشمل الرعاية الصحية عن بعد مشاركة المعلومات مع مقدم الخدمات الخاص بك من دون إجراء محادثة مباشرة. يمكنك تلقي خدمات كثيرة من خلال الرعاية الصحية عن بعد. ومن المهم أن توافق أنت ومقدم الخدمات الخاص بك على أن استخدام الرعاية الصحية عن بعد لخدمة معينة مناسب لك. يمكنك الاتصال بمقدم الخدمات لمعرفة أنواع الخدمات التي قد تكون متاحة من خلال الرعاية الصحية عن بعد.

خدمات الصحة العقلية

■ خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين

■ تمنح Health Net التغطية للأعضاء مقابل إجراء تقييم أولي للصحة العقلية من دون الحاجة إلى موافقة مسبقاً (تصريح مسبق). وقد تحصل على تقييم للصحة العقلية في أي وقت من أحد مقدمي خدمات الصحة العقلية المرخصين في شبكة Health Net بدون إحالة.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على

www.healthnet.com.



- سيقوم مقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات الصحة العقلية بإحالتك للحصول على فحص إضافي للصحة العقلية إلى أخصائي داخل شبكة Health Net لتحديد مستوى الإعاقة. إذا حددت نتائج فحص الصحة العقلية الخاص بك أنك تعاني من ضائقة بسيطة إلى متوسطة أو تعاني من إعاقة للوظائف العقلية أو العاطفية أو السلوكية، فإن Health Net يمكنها توفير خدمات الصحة العقلية لك. وتغطي Health Net تكاليف خدمات الصحة العقلية مثل:
 - العلاج والتقييم الصحي العقلي الفردي والجماعي (العلاج النفسي)
 - اختبار نفسي عند الإشارة سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
 - تطوير المهارات المعرفية لتحسين الانتباه والذاكرة وحل المشاكل
 - خدمات المرضى الخارجيين لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
 - المكملات والمستلزمات والأدوية والمختبر للمريض الخارجي
 - الاستشارة النفسية
- للمساعدة في العثور على مزيد من المعلومات بخصوص خدمات الصحة العقلية المقدمة بواسطة Health Net، اتصل برقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).
- إذا حددت نتائج فحص الصحة العقلية أنك قد تعاني من مستوى أعلى من الإعاقة وتحتاج إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS)، فسيتيح لك عندئذٍ مقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات الصحة العقلية الخاص بك إلى خطة الصحة العقلية للمقاطعة للحصول على تقييم. لمعرفة المزيد، اقرأ "خدمات الرعاية الصحية العقلية المتخصصة" في صفحة 54.

الخدمات الطارئة

- **خدمات المرضى الداخليين والخارجيين اللازمة لعلاج حالة طوارئ طبية**

تغطي Health Net جميع الخدمات اللازمة لعلاج حالة طوارئ طبية تحدث في الولايات المتحدة أو تتطلب منك أن تكون في أحد المستشفيات في كندا أو المكسيك. الحالة الطبية الطارئة هي حالة طبية ذات ألم حاد أو إصابة بالغة. الحالة خطيرة للغاية، حال عدم تلقيها العناية الطبية على الفور، يمكن لشخص عادي حصيد التوقع بأن تتسبب في ما يلي:

 - خطر بالغ على صحتك؛ أو
 - ضرر بالغ للوظائف الجسدية؛ أو
 - خلل كبير في أي جزء أو عضو بالجسد؛ أو
 - في حالة المرأة الحامل عندما تصل إلى مرحلة المخاض الناشط، وهي تعني حالة الولادة في حال حدوث أي مما يلي:
 - لا يوجد وقت كافٍ للنقل الآمن لك إلى مستشفى أخرى قبل الولادة.
 - قد يمثل النقل تهديدًا لصحتك أو سلامتك أو لسلامة جنينك.

قد يمنحك الصيدلي أو غرفة الطوارئ في المستشفى إمدادًا من الدواء الموصوف للحالات الطارئة حتى 72 ساعة إذا كانوا يعتقدون أنك بحاجة إليها. ستدفع Health Net مقابل الإمداد الطارئ.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



■ خدمات النقل الطارئة

تغطي Health Net خدمات الإسعاف لمساعدتك في الوصول إلى أقرب مكان للرعاية في الحالات الطارئة. ويعني هذا أن حالتك خطيرة بما يكفي بحيث قد تعرّض الطرق الأخرى للوصول إلى مكان الرعاية صحتك أو حياتك للخطر. لا تتم تغطية أي خدمات خارج الولايات المتحدة، باستثناء خدمات الطوارئ التي تتطلب منك أن تكون في المستشفى في كندا أو المكسيك.

الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية

تغطي Health Net الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية للأطفال والبالغين، والتي تساعد في تقليل الآلام البدنية والعاطفية والاجتماعية والروحية. لا يمكن أن يتلقى البالغون خدمات الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية في نفس الوقت.

■ الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين

الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين هي ميزة تخدم الأعضاء الذين يعانون من مرض عضال. وتتطلب الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل. فهو تدخل يركز بالأساس على إدارة الألم والأعراض بدلاً من التركيز على علاج لإطالة الحياة.

تشتمل الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين على:

- خدمات التمريض
- الخدمات البدنية أو المهنية أو خدمات التخاطب
- الخدمات الاجتماعية الطبية
- خدمات تدبير المنزل والمساعد الصحي المنزلي
- الأجهزة والمستلزمات الطبية
- الخدمات البيولوجية وخدمات الأدوية
- خدمات الاستشارة
- خدمات التمريض المستمرة على مدار 24 ساعة خلال فترات الأزمات وحسب الضرورة لإبقاء العضو الذي يعاني من مرض عضال في المنزل
- الرعاية قصيرة الأمد للمرضى الداخليين لفترة تصل إلى خمسة أيام متتالية في المرة الواحدة في مستشفى أو مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة أو مرفق رعاية المحتضرين
- رعاية المرضى الداخليين قصيرة الأمد للسيطرة على الألم أو إدارة الأعراض في مستشفى أو مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة أو مرفق رعاية المحتضرين

■ برنامج الرعاية التلطيفية (Care Connections)

الرعاية التلطيفية هي رعاية تتمحور حول المريض والأسرة وتعمل على تحسين نوعية الحياة من خلال توقع المعاناة ومنعها وعلاجها. لا تتطلب الرعاية التلطيفية أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل. قد يتم توفير الرعاية التلطيفية في نفس وقت توفير الرعاية الشفائية.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

برنامج الرعاية التلطيفية (Care Connections) هو برنامج منزلي مخصص للأعضاء الذين يعانون من مرض تدريجي حاد. يتعاون فريقنا مع أطباء العضو لزيادة جودة الحياة من خلال الوقاية والعلاج والدعم وتخفيف الأعراض وتحسين جودة الحياة لكل من العضو والعائلة.

تشتمل الرعاية التلطيفية على الخدمات التالية:

- تخطيط الرعاية المسبقة
- الاستشارة والتقييم الخاص بالرعاية التلطيفية
- خطة الرعاية المخصصة
- فريق الرعاية التلطيفية
- تنسيق الرعاية
- إدارة الألم والأعراض
- خدمات الصحة العقلية والخدمات الاجتماعية الطبية
- خدمات الكهنة
- دعم الرعاية التلطيفية على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع عبر الهاتف
- خدمات الرعاية التلطيفية الإضافية الضرورية من الناحية الطبية أو المعقولة للأعضاء المؤهلين (على سبيل المثال، العلاج التعبيري لفئة الأطفال)

يمكن للأعضاء في أي عمر الحصول على خدمات الرعاية التلطيفية في حال تلبيتهم للمعايير المطلوبة. اتصل بخطة Health Net لمعرفة المزيد حول البرنامج والأهلية.

دخول المستشفى للعلاج

- **خدمات أخصائي التخدير**
تغطي Health Net خدمات أخصائي التخدير الضرورية من الناحية الطبية أثناء فترات الإقامة في المشفى المشمولة بالتغطية. وأخصائي التخدير هو مقدم خدمات متخصص في إعطاء التخدير للمرضى. والتخدير هو أحد أنواع الدواء المستخدمة خلال بعض الإجراءات الطبية.
- **خدمات المستشفى للمرضى الداخليين**
تغطي Health Net الرعاية الضرورية من الناحية الطبية في المستشفى للمرضى الداخليين عند إدخالك إلى المستشفى.
- **الخدمات الجراحية**
تغطي Health Net العمليات الجراحية الضرورية من الناحية الطبية التي يتم إجراؤها في مستشفى.

رعاية حديثي الولادة والأمومة

تغطي Health Net خدمات الأمومة ورعاية حديثي الولادة:

- التثقيف حول الرضاعة الطبيعية ووسائل المساعدة الخاصة بها
- الولادة ورعاية ما بعد الولادة

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



- المستلزمات ومضخات الثدي
 - رعاية ما قبل الولادة
 - خدمات مركز الولادة
 - الممرضة القابلة المجازة (CNM)
 - القابلة المجازة (LM)
 - تشخيص الاضطرابات الوراثية الجينية والاستشارة بشأنها
 - ما يصل إلى 20 جلسة استشارة للنساء الحوامل أو بعد الولادة للوقاية من الاكتئاب في الفترة المحيطة بالولادة
- Start Smart for Your Baby (Start Smart):** هو برنامج خاص للنساء الحوامل. تريد Health Net مساعدتك في العناية بنفسك وبطفلك خلال حملك بالكامل. يمكن توفير المعلومات لك عبر البريد أو الهاتف. يمكن لموظفي إدارة الحالات لدينا الإجابة عن الأسئلة وتقديم الدعم لك إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في مشكلة أثناء الحمل.
- وتوجد لدينا طرق عديدة لمساعدتك في التمتع بحمل صحي. قبل أن تتمكن من المساعدة، يجب أن نعرف أنك حامل. يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي) في أقرب وقت عندما تعلمين بالحمل. فسنساعدك في إعداد الرعاية الخاصة التي تحتاجين إليها أنت وطفلك.

الأدوية الموصوفة

الأدوية المشمولة بالتغطية

يمكن لمقدم الخدمة وصف أدوية موجودة في قائمة الأدوية المفضلة لدى Health Net، ويخضع ذلك إلى استثناءات وقيود. يطلق على قائمة الأدوية المفضلة لدى Health Net أحياناً اسم كتيب الوصفات. الأدوية الموجودة في قائمة الأدوية المفضلة آمنة وفعالة لاستخدامها الموصوف، وتقوم مجموعة من الأطباء والصيادلة بتحديث هذه القائمة.

- يساعد تحديث هذه القائمة على ضمان سلامة وفعالية الأدوية الموجودة بها.
 - إذا رأي طبيبك أنك تحتاج إلى تناول دواء غير موجود في القائمة، فسيحتاج طبيبك إلى الاتصال بخطة Health Net للحصول على موافقة مسبقة قبل أن تحصل على الدواء.
- يرجى ملاحظة أن وجود دواء في قائمة الأدوية المفضلة لا يضمن أن طبيبك سيصف الدواء لحالة طبية معينة. لمعرفة ما إذا كان الدواء موجوداً في قائمة الأدوية المفضلة لدى Health Net أو للحصول على نسخة منها، اتصل بالرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي: 711). يمكنك أيضاً العثور على قائمة الأدوية المفضلة على www.healthnet.com.

تحتاج Health Net أحياناً إلى الموافقة على دواء قبل أن يصفه مقدم الخدمة. ستقوم Health Net بمراجعة هذه الطلبات والبت فيها في غضون 24 ساعة.

- قد يمنحك الصيدلي أو غرفة الطوارئ بالمستشفى إمداد طارئ لمدة 72 ساعة إذا رأوا أنك بحاجة إليه. ستقوم Health Net بدفع تكاليف الإمداد الطارئ.
- إذا رفضت Health Net الطلب، فسوف ترسل لك Health Net رسالة تخبرك بسبب الرفض والأدوية أو العلاجات الأخرى التي يمكنك تجربتها.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



الصيدليات

إذا كنت تقوم بصرف وصفة طبية أو إعادة صرفها، فيجب أن تحصل على الأدوية الموصوفة لك من صيدلية تعمل مع Health Net. يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Health Net في دليل مقدمي خدمات Health Net على www.healthnet.com. يمكنك أيضًا العثور على صيدلية بالقرب منك عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي: 711).

بمجرد اختيارك للصيدلية، خذ الوصفة الطبية الخاصة بك إلى الصيدلية، وقد يرسلها مقدم الخدمة أيضًا إلى الصيدلية نيابة عنك. أعطي الصيدلية وصفتك الطبية مع بطاقة هوية Health Net الخاصة بك. تأكد من أن الصيدلية تعرف جميع الأدوية التي تتناولها وأي حساسية لديك. إذا كان لديك أي أسئلة حول الوصفة الطبية الخاصة بك، فتأكد من أن تسأل الصيدلي.

أعضاء مقاطعة *Los Angeles* فقط:

إذا كنت تعيش في مقاطعة *Los Angeles*، فيمكنك اختيار مقدم رعاية أولية متعاقد مع خطتنا أو خطتنا للتعاقد من الباطن، شركة Molina Healthcare of California (Molina). إذا اخترت مقدم رعاية أولية يعمل مع شركة Molina، فستحصل على الأدوية من الصيدليات التي تم التعاقد معها مع شركة Molina وتستخدم قائمة الأدوية المفضلة لدى شركة Molina. للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المفضلة لدى شركة Molina، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي: 711).

برنامج تمديد الرعاية المؤقتة لما بعد الولادة

يقدم برنامج تمديد الرعاية المؤقتة لما بعد الولادة (PPCE) تغطية ممتدة لعضوات Medi-Cal اللواتي يعانين من حالة صحية عقلية مرتبطة بالأمومة خلال الحمل أو الفترة الزمنية التي تلي الحمل.

تغطي Health Net رعاية الصحة العقلية المرتبطة بالأمومة للنساء خلال الحمل ولغاية شهرين بعد نهاية الحمل. يقوم برنامج PPCE بتمديد التغطية لغاية 12 شهرًا بعد التشخيص أو من نهاية الحمل أيهما أبعد.

للتأهل لبرنامج PPCE، يجب على طبيبك تأكيد تشخيص إصابتك بحالة صحية عقلية مرتبطة بالأمومة خلال 150 يومًا بعد نهاية الحمل. أسألي طبيبك عن تلك الخدمات إذا كنت تعتقدين أنك بحاجة إليها. إذا كان طبيبك يعتقد أنك يجب أن تحسلي على تلك الخدمات من PPCE، يقوم طبيبك بتعبئة وتقديم النماذج لك.

إدارة الحالات

ندرك أن بعض الأعضاء لديهم احتياجات خاصة. في هذه الحالات، تقدم Health Net خدمات إدارة الحالات لأعضائنا للمساعدة في تلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة. وإذا كانت لديك احتياجات خاصة للرعاية الصحية أو احتياجات صحية سلوكية أو إذا كنت حاملاً أو لديك إعاقة، فقد يتمكن مديرو الحالات لدينا من مساعدتك. إذ يُعد مديرو الحالات لدينا ممرضين مسجلين أو اختصاصيين اجتماعيين. ويمكن أن يقدموا المساعدة لك في فهم المشاكل الصحية الخطيرة وتنسيق الرعاية مع الأطباء. وتتمثل مهمة مدير الحالة في التعاون معك ومع طبيبك لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاجها. يمكنهم أيضًا مساعدتك في فهم المزايا المتاحة لك بموجب Health Net وتعليمك كيفية العمل مع أطباءك للوصول إلى أهداف الرعاية الصحية الخاصة بك.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

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

- الإصابات
- السرطان
- مرض السكري
- مرض الانسداد الرئوي المزمن (COPD)
- المرحلة الأخيرة من أمراض الكلى
- قصور القلب
- مرض فقر الدم المنجلي
- التصلب المتعدد
- المرض الكلوي أو أمراض تتعلق بالكلية
- فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة)
- الهيموفيليا (الناعورية)
- زراعة الأعضاء الممكنة
- الاكتئاب
- القلق
- الحمل عالي الخطورة

تشمل برامج إدارة الحالات الأخرى المقدمة للأعضاء ما يلي:

- Care Connections - برنامج للرعاية التطيفية المنزلية للأطفال والبالغين. يساعد البرنامج في إدارة تخفيف الأعراض، ويضيف طبقة إضافية من الدعم للأعضاء المصابين بمرض تقدمي.
- إدارة الرعاية الانتقالية - برنامج للأعضاء الذين ينتقلون من رعاية المرضى الداخليين الحادة إلى المنزل. ويوفر دعم تنسيق الرعاية في ما يتعلق باحتياجات ما بعد الخروج من المستشفى.
- Start Smart for Your Baby® - برنامج للنساء الحوامل والأمهات الجدد. تم تصميم البرنامج لتخصيص الدعم والرعاية من أجل حمل صحي وطفل بصحة جيدة.

أجهزة وخدمات التأهيل وإعادة التأهيل (العلاج)

تشتمل هذه الميزة على خدمات وأجهزة لمساعدة الأشخاص المصابين أو المعاقين أو الذين يعانون من حالات مزمنة في اكتساب المهارات العقلية والبدنية أو استردادها.

تغطي الخطة ما يلي:

▪ الوخز الإبري

تغطي Health Net خدمات الوخز الإبري لمنع أو تعديل أو تخفيف تصور الألم الشديد والمزمن المستمر الناجم عن حالة طبية معترف بها بشكل عام. خدمات الوخز الإبري للمرضى الخارجيين (مع أو بدون التحفيز الكهربائي للإبر) تقتصر على خدمتين في الشهر، إلى جانب الخدمات السمعية وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني وعلاج النطق عند تقديمها من جانب طبيب بشري أو طبيب الأسنان أو اختصاصي الأقدام أو المعالج بالوخز الإبري. قد تقوم Health Net بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

■ **السمعيات (السمع)**

تغطي Health Net خدمات السمع. وتقتصر الخدمات السمعية للمرضى الخارجيين على خدمتين في الشهر، إلى جانب خدمات الوخز الإبري وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني وعلاج النطق. قد تقوم Health Net بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضرورياً من الناحية الطبية.

■ **علاجات الصحة السلوكية**

يشمل علاج الصحة السلوكية (BHT) خدمات وبرامج العلاج، مثل تحليل السلوك التطبيقي وبرامج التدخل السلوكي القائم على الأدلة التي تطور أو تستعيد أداء الفرد إلى أقصى حد ممكن عملياً.

تعمل خدمات علاج الصحة السلوكية (BHT) على تعليم المهارات باستخدام التعزيز والدعم وملاحظة السلوك، أو من خلال التأليف لتعليم كل خطوة خاصة بسلوك مستهدف. تستند خدمات BHT إلى دليل موثوق ولا تعد تجريبية. تشمل الأمثلة على خدمات BHT التدخلات السلوكية ومجموعات التدخل السلوكي المعرفي والعلاج السلوكي الشامل والتحليل السلوكي التطبيقي.

يتعين أن تكون خدمات BHT ضرورية من الناحية الطبية وموصوفة من قبل طبيب أو عالم نفسي مرخص، ومعتمدة من جانب الخطة ومقدمة بطريقة تتبع خطة العلاج المعتمدة.

■ **التجارب السريرية للسرطان**

تغطي Health Net تكاليف رعاية المرضى الروتينية للمرضى الذين تم قبولهم في المرحلة الأولى أو الثانية أو الثالثة أو الرابعة من التجارب السريرية إذا كانت متعلقة بمنع أو اكتشاف أو علاج السرطان أو غيره من الحالات المهددة للحياة، وفي حالة إجراء الدراسة بواسطة إدارة الغذاء والدواء (FDA) الأمريكية أو مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC) أو مراكز خدمات Medicare و Medicaid (CMS). يتعين اعتماد الدراسات من جانب معاهد الصحة الوطنية أو إدارة الغذاء والدواء (FDA) أو وزارة الدفاع أو إدارة المحاربين القدامى.

■ **إعادة تأهيل المصابين بالأمراض القلبية**

تغطي Health Net خدمات إعادة تأهيل القلب للمرضى الداخليين والخارجيين.

■ **المعدات الطبية المعمرة (DME)**

تغطي Health Net شراء أو تأجير مستلزمات المعدات الطبية المعمرة والمعدات والخدمات الأخرى بوصفها طبية من طبيب. قد تتم تغطية عناصر المعدات الطبية المعمرة (DME) الموصوفة حسبما يكون ضرورياً من الناحية الطبية للحفاظ على وظائف الجسم الضرورية لأنشطة الحياة اليومية أو لمنع إعاقة جسدية شديدة. لا تغطي Health Net المستلزمات والميزات والمعدات المتعلقة بالرعاية أو الراحة أو الترفيه، وغير ذلك من العناصر غير المستخدمة بصفة عامة في المقام الأول للرعاية الصحية.

■ **التغذية المعوية والتغذية بالحقن**

يتم استخدام هذه الطرق الخاصة بتوصيل الغذاء إلى الجسم عندما تمنعك حالة طبية من تناول الطعام بصورة طبيعية. تتم تغطية منتجات التغذية المعوية والتغذية بالحقن عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على

www.healthnet.com.



- **المعينات السمعية**
تغطي Health Net المعينات السمعية إذا تم اختبارك في ما يتعلق بفقدان السمع وكانت لديك وصفة من طبيبك. ويمكن أيضًا أن تغطي Health Net عمليات استئجار المعينات السمعية واستبدالها والبطاريات لأول المعينات السمعية لديك.
- **خدمات الرعاية الصحية المنزلية**
تغطي Health Net خدمات الصحة المقدمة في منزلك، عند وصفها من قبل طبيبك وتبين أنها ضرورية من الناحية الطبية.
- **المستلزمات الطبية والمعدات والأجهزة**
تغطي Health Net المستلزمات الطبية الموصوفة من قبل طبيبك. تغطي Health Net تكلفة مستلزمات علاج سلس البول في حال طلبها من قبل طبيبك، ويتم توفيرها من قبل مقدم خدمات متعاقد مع الخطة.
- **العلاج المهني**
تغطي Health Net خدمات العلاج المهني، بما في ذلك تقييم العلاج المهني وتخطيط العلاج والعلاج والتوجيه والخدمات الاستشارية. وتقتصر خدمات العلاج المهني على خدمتين في الشهر، إلى جانب خدمات الوخز الإبري والخدمات السمعية وتقويم العمود الفقري وعلاج النطق. قد تقوم Health Net بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.
- **أجهزة التقويم/الأجهزة التعويضية**
تغطي Health Net أجهزة التقويم والأجهزة التعويضية والخدمات الضرورية من الناحية الطبية والموصوفة من قبل طبيبك أو اختصاصي الأقدام أو طبيب الأسنان أو مقدم خدمات طبية من غير الأطباء. ويشتمل ذلك على الأجهزة السمعية المزروعة وبدلة الثدي/حملات صدر تتعلق باستئصال الثدي، والأجهزة التعويضية والملابس المشدودة التي يتم ارتداؤها عند إصابة ناتجة عن حروق لاستعادة وظيفة أو استبدال جزء في الجسم أو لدعم جزء ضعيف أو مشوه في الجسم.
- **مستلزمات الفغر والمسالك البولية**
تغطي Health Net أكياس الفغر والقنطير البولية وأكياس التصريف ومستلزمات الري والمواد اللاصقة. ولا يشتمل ذلك على المستلزمات التي يتم توفيرها من أجل الميزات أو المعدات المتعلقة بالرعاية أو الراحة أو الترفيه.
- **العلاج الطبيعي**
تغطي Health Net خدمات العلاج الطبيعي، بما في ذلك تقييم العلاج الطبيعي وتخطيط العلاج والعلاج والتوجيه والخدمات الاستشارية واستخدام الأدوية الموضعية.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على

www.healthnet.com.



- **إعادة التأهيل الرئوي**
تغطي Health Net إعادة التأهيل الرئوي الضروري من الناحية الطبية والموصوف من قبل طبيب.
 - **الخدمات الترميمية**
تغطي Health Net جراحة تُجرى لتصحيح أو إصلاح التراكيب غير الطبيعية للجسم لتحسين أو إضفاء مظهر طبيعي إلى أقصى درجة ممكنة. التراكيب غير الطبيعية للجسم هي التراكيب الناجمة عن عيوب خلقية أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض أو جراحة ترميم الثدي التالية لعمليات استئصال الثدي. قد يتم تطبيق بعض القيود والاستثناءات.
 - **خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحاققة**
تغطي Health Net خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحاققة باعتبارها ضرورية من الناحية الطبية، إذا كنت معاقاً وتحتاج إلى مستوى رعاية مرتفع. وتشتمل هذه الخدمات على الإقامة والوجبات في مرفق مرخص مع تقديم رعاية تمريضية حاققة على مدار الساعة.
 - **علاج النطق**
تغطي Health Net علاج النطق الضروري من الناحية الطبية. وتقتصر خدمات النطق على خدمتين في الشهر، إلى جانب خدمات الوخز الإبري والخدمات السمعية وخدمات تقويم العمود الفقري والعلاج المهني. قد تقوم Health Net بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضرورياً من الناحية الطبية.
 - **خدمات المتحولين جنسياً**
تغطي Health Net خدمات المتحولين جنسياً (خدمات تأكيد الجنس) كميزة عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية أو عندما تلبى الخدمات معايير الجراحة الترميمية.
هذا وتحتاج جميع المزايا المغطاة لعلاج اضطراب الهوية الجنسية (GID) إلى الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق). يتبع نمط العلاج آخر إصدار من مستند الجمعية العالمية لاختصاصي صحة المتحولين جنسياً (WPATH)، ألا وهو معايير الرعاية الخاصة بصحة المتحولين جنسياً ومعايير الهوية الجنسية والأشخاص غير المطابقين للهوية ومعايير Medi-Cal. ويجب أن يكون قد تم تشخيص حالة العضو باضطراب في الهوية الجنسية أو "GID" تم إجراؤه بواسطة أحد الاختصاصيين المناسبين الذين حصلوا على تدريب في هذا المجال ووفقاً لإرشادات الجمعية العالمية لاختصاصي صحة المتحولين جنسياً وإرشادات Medi-Cal.
- تشمل المزايا المشمولة بالتغطية:
- العلاج النفسي،
 - والعلاج الهرموني المستمر،
 - والفحص المخبري لمراقبة العلاج الهرموني، و
 - جراحة تغيير النوع الاجتماعي التي لا تكون تجميلية في طبيعتها.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

تعد عملية التحويل الجنسي (GRS) مشمولة في التغطية في حال كان العضو المشخص باضطرابات الهوية الجنسية:

- بعمر 18 سنة على الأقل،
- ويتمتع بالقدرة الكاملة على الموافقة الواعية تمامًا،
- وفي حال استيفاء معايير WPATH الجراحية.

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

لمزيد من المعلومات، اتصل بخدمات الأعضاء في Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

خدمات الأشعة والخدمات المختبرية

تغطي Health Net خدمات الأشعة السينية والمعملية للمرضى الخارجيين والداخليين عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية. تتم تغطية إجراءات التصوير المتقدمة المتنوعة، مثل المسح بالتصوير المقطعي المحوسب (CT) وMRI وتصوير مقطعي بالإصدار البوزيتروني (PET) استنادًا إلى الضرورة الطبية. وتتم تغطية هذه الخدمات عندما يطلبها طبيبك ويوفرها مقدم خدمات متعاقد مع الخطة أو في حالة وقوع إحدى حالات الطوارئ.

الخدمات الوقائية وخدمات العافية وإدارة الأمراض المزمنة

تغطي الخطة ما يلي:

- اللقاءات الموصى بها من قبل اللجنة الاستشارية لممارسات التطعيم
- خدمات تنظيم الأسرة
- توصيات الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال Bright Futures
- الخدمات الوقائية للنساء الموصى بها من قبل الكلية الأمريكية لأطباء التوليد وأمراض النساء
- المساعدة في الإقلاع عن التدخين، يُطلق عليها أيضًا خدمات الإقلاع عن التدخين
- الخدمات الوقائية الموصى بها من المستوى A و B - United States Preventive Services Task Force

يتم تقديم خدمات تنظيم الأسرة للأعضاء في سن الإنجاب لتمكينهم من تحديد عدد الأطفال والفترات الفاصلة بين ولاداتهم. تشمل هذه الخدمات على جميع أساليب تحديد النسل المعتمدة من قبل إدارة الغذاء والدواء الفيدرالية. أخصائيو الولادة/أطباء أمراض النساء ومقدمو الرعاية الأولية بخطة Health Net متاحون لخدمات تنظيم الأسرة.

للحصول على خدمات تنظيم الأسرة، يمكنك أيضًا اختيار طبيب أو عيادة غير مشاركة في Health Net من دون الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Health Net. قد لا تتم تغطية الخدمات من مقدم خدمات من خارج الشبكة والتي تكون غير متعلقة بتنظيم الأسرة. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

إدارة الأمراض/التدريب الصحي

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

- الربو
- مرض السكري
- قصور القلب

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

- كيفية أخذ الأدوية
- اختبارات الفحص التي يجب الحصول عليها
- وقت الاتصال بالطبيب

سنوفر لك أدوات تساعدك في التعرف على حالتك والسيطرة عليها. وللحصول على مزيد من المعلومات أو للإحالة الذاتية، اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (بالنسبة لمستخدمي الهاتف النصي، يمكنهم التواصل مع خدمة توصيل الرسائل بكاليفورنيا من خلال الاتصال على رقم 711 وتوفير رقم خدمات الأعضاء: 1-800-675-6110). يمكنك طلب التحدث إلى أحد مدربي الصحة لإدارة الأمراض.

Diabetes Prevention Program (برنامج الوقاية من السكري)

يعد Diabetes Prevention Program (برنامج الوقاية من السكري، DPP) برنامجًا لتغيير نمط الحياة قائمًا على الأدلة. وهو مصمم للوقاية من أو تأجيل الإصابة بالسكري من النوع 2 بين الأفراد المشخصين بمقدمات السكري. ويستمر البرنامج لعام واحد. ويمكن أن يمتد لعام ثانٍ للأعضاء المؤهلين. تشمل تقنيات ووسائل دعم نمط الحياة التي يعتمدها البرنامج على سبيل المثال لا الحصر:

- توفير تدريب النظراء
- تدريس المراقبة الذاتية وحل المشاكل
- توفير التشجيع والملاحظات
- توفير مواد إعلامية لدعم الأهداف
- تتبع عمليات الوزن الروتينية للمساعدة في تحقيق الأهداف

يتعين على الأعضاء تلبية متطلبات الأهلية الخاصة بالبرنامج للانضمام إلى DPP. اتصل بخطة Health Net لمعرفة المزيد حول البرنامج والأهلية.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



خدمات اضطراب تعاطي المواد

تغطي الخطة ما يلي:

- فحوصات تعاطي الكحوليات وفحوصات المخدرات غير المشروعة
 - الخدمات للبالغين (18 عامًا فأكثر) ممن يعانون من اضطرابات تعاطي الكحول أو المواد الأخرى يتم تقديمها لك مجانًا. الخدمات المغطاة لتعاطي الكحوليات:
 - فحص سنوي واحد مفصل حول تعاطي الكحول الخطر (أداة فحص تطلب منك المزيد من المعلومات حول تعاطيك للكحول)
 - ثلاث جلسات تدخل سنوية كل منها بمدة 15 دقيقة للحديث حول مخاطر تعاطي الكحول
- تغطي الخطة أيضًا علاج المرضى الداخليين للإفراط في تعاطي كميات كبيرة من المخدرات أو الكحول عند الضرورة الطبية.

خدمات الأطفال

تغطي الخطة ما يلي:

- خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) الموصى بها من قبل إرشادات Bright Futures للأطفال لمساعدتك أنت أو طفلك في البقاء بصحة جيدة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.
- إذا كان عمرك أنت أو طفلك أقل من 21 عامًا، فإن Health Net تغطي زيارات الأطفال الأصحاء. وهذه الزيارات عبارة عن مجموعة شاملة من خدمات العلاج والتشخيص والفحص والخدمات الوقائية.
- ستحدد Health Net المواعيد وتوفر النقل لمساعدة الأطفال في الحصول على الرعاية اللازمة.
- ويمكن أن تكون الرعاية الوقائية عبارة عن فحوصات صحية منتظمة لمساعدة طبيبك في اكتشاف المشاكل مبكرًا. وتساعد الفحوصات المنتظمة طبيبك أنت أو طفلك في البحث عن أي مشاكل تتعلق بصحتك الطبية وصحة الأسنان والنظر والسمع والصحة العقلية وأي من اضطرابات تعاطي المواد الخاصة بك أو بطفلك.
- وتغطي Health Net خدمات الفحص (بما في ذلك تقييم مستوى الرصاص في الدم) في أي وقت تكون هناك حاجة لها، حتى وإن كان ذلك ليس خلال فحصك المنتظم أنت أو طفلك. ويمكن أن تكون الرعاية الوقائية أيضًا عبارة عن حقن تحتاج إليها أنت أو طفلك. ويتعين على Health Net التأكد من حصول جميع الأطفال المسجلين على الحقن اللازمة في وقت أي زيارة رعاية صحية. تتوفر خدمات وفحوصات الرعاية الوقائية مجانًا وبدون موافقة مسبقة (تصريح مسبق). ومع ذلك، ستطلب الفحوصات العامة المتعلقة بالنمو للأعضاء الذين يتراوح عمرهم من 6 إلى 20 عامًا تصريحًا مسبقًا.
- عند اكتشاف مشكلة تتعلق بالصحة البدنية أو العقلية خلال الفحص، قد تكون هناك رعاية يمكنها حل المشكلة أو المساعدة. إذا كانت الرعاية ضرورية من الناحية الطبية وكانت Health Net مسؤولة عن سداد قيمة الرعاية، فإن Health Net تغطي الرعاية دون أي تكلفة عليك. تشمل هذه الخدمات على ما يلي:
- رعاية الطبيب والممرضة الممارسة والمستشفى
- حقن للحفاظ على صحتك
- العلاج الطبيعي وعلاج النطق/العلاج اللغوي والعلاج المهني
- خدمات الرعاية الصحية المنزلية والتي قد تكون معدات طبية ومستلزمات وأجهزة
- علاج النظر والسمع، والذي قد يكون عبارة عن نظارات ومعينات سمعية

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



- علاج الصحة السلوكية لاضطراب طيف التوحد وغير ذلك من إعاقات النمو
- إدارة الحالات والتثقيف الصحي
- الجراحة الترميمية والتي تكون جراحة من أجل تصحيح أو إصلاح التراكيب غير الطبيعية للجسم
- الناجمة عن عيوب خلقية أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض لتحسين وظيفة أو لإضفاء مظهر طبيعي.
- تنسيق الرعاية لمساعدتك أنت أو طفلك في الحصول على الرعاية المناسبة إذا لم تكن Health Net مسؤولة عن سداد تكاليف هذه الرعاية. تشمل هذه الخدمات على ما يلي:
 - خدمات العلاج والخدمات التأهيلية للصحة العقلية واضطراب تعاطي المواد
 - علاج مشاكل الأسنان، والتي قد تكون عبارة عن تقويم للأسنان

خدمات النظر

تغطي الخطة ما يلي:

- فحص روتيني للعين مرة واحدة كل 24 شهراً؛ قد تقوم Health Net بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضرورياً من الناحية الطبية.
- النظارات (الإطارات والعدسات) مرة كل 24 شهراً؛ العدسات اللاصقة عندما تكون مطلوبة للحالات الطبية مثل انعدام العدسة وانعدام القرنية وتمخرط القرنية.

النقل الطبي لغير حالات الطوارئ (NEMT)

تكون مؤهلاً لاستخدام النقل الطبي لغير حالات الطوارئ (NEMT) للذهاب إلى مواعيدك عندما تكون خدمة مغطاة من قبل Medi-Cal. إذا لم يكن بإمكانك الوصول إلى موعدك الطبي والخاص بالأسنان والصحة العقلية وتعاطي مواد الإدمان والصيدلية بواسطة سيارة أو حافلة أو قطار أو تاكسي، يمكنك طلب NEMT من طبيبك. سيحدد طبيبك نوع النقل الصحيح لتلبية احتياجاتك.

NEMT عبارة عن سيارة إسعاف أو سيارة للمرضى مزودة بنقلات أو سيارة مجهزة بكراسي متحركة أو نقل جوي. ولا تكون NEMT عبارة عن سيارة أو حافلة أو تاكسي. وتتيح Health Net الحصول على خدمات NEMT ذات التكلفة الأقل لاحتياجاتك الطبية عندما تكون بحاجة إلى وسيلة انتقال للوصول إلى موعدك الطبي. وهذا يعني، على سبيل المثال، أنه إذا كان بإمكانك من الناحية البدنية أو الطبية الانتقال عبر سيارة مجهزة بكراسي متحركة، فإن Health Net لن تدفع مقابل استخدام سيارة إسعاف. ولا تكون مؤهلاً للنقل الجوي إلا إذا كانت حالتك الطبية تجعل أي شكل من أشكال النقل البري غير ممكن.

يتعين استخدام NEMT عندما:

- تكون ضرورية من الناحية البدنية أو الطبية على النحو المحدد من خلال تصريح كتابي من قبل طبيب أو مقدم خدمات آخر؛ أو تكون غير قادر من الناحية البدنية أو الطبية على استخدام الحافلة أو التاكسي أو السيارة أو الشاحنة الصغيرة للوصول إلى موعدك الطبي.
- تحتاج إلى مساعدة من السائق إلى ومن محل إقامتك أو المركبة أو مكان العلاج بسبب إعاقة بدنية أو عقلية.
- تُعتمد مقدماً من قبل Health Net من خلال تصريح كتابي من قبل طبيب.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

لطلب خدمات NEMT التي وصفها لك طبيبك، يرجى التواصل مع Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711) قبل 5 أيام عمل على الأقل من تاريخ موعدك (الاثنين إلى الجمعة). بالنسبة للمواعيد العاجلة، يرجى الاتصال بأسرع وقت ممكن. يرجى تجهيز بطاقة هوية عضويتك معك عند الاتصال.

القيود على NEMT

لا توجد حدود لتلقي NEMT إلى أو من المواعيد الطبية ومواعيد الأسنان والصحة العقلية واضطراب تعاطي المواد المغطاة بموجب Medi-Cal عند وصفها لك من قبل مقدم خدمات. تتم تغطية بعض الخدمات الصيدلانية بموجب NEMT مثل زيارات الصيدلية للحصول على دواء. لمزيد من المعلومات أو لطلب الحصول على خدمات NEMT المتعلقة بالصيدلية، يرجى التواصل مع Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711). إذا كان نوع الموعد خاضعًا لتغطية Medi-Cal ولكن ليس من خلال الخطة الصحية، فإن Health Net ستقدم أو تساعدك في تحديد موعد النقل.

ما الذي لا يتم تطبيقه؟

لن يتم توفير النقل إذا كانت حالتك البدنية والطبية تتيح لك الوصول إلى موعدك الطبي عن طريق السيارة أو الأوتوبيس أو التاكسي أو وسيلة نقل أخرى يمكن الوصول إليها بسهولة. لن يتم تقديم خدمة النقل إذا كانت الخدمة لا تتم تغطيتها من خلال Medi-Cal. توجد في كتيب الأعضاء هذا قائمة تتضمن الخدمات المغطاة.

التكلفة على العضو

لا تكون هناك أي تكلفة يتم تطبيقها على العضو عندما تكون خدمة النقل موافقًا عليها من قبل Health Net.

النقل لغير الحالات الطبية (NMT)

يمكنك استخدام خدمات النقل غير الطبية (NMT) في الحالات التالية:

- التنقل من وإلى موعد للحصول على خدمة Medi-Cal المسموح بها من قبل مقدم الخدمات.
- صرف الوصفات والمستلزمات الطبية.

إذا لم يكن بإمكانك توصيل نفسك إلى موعدك الطبي لخدمات Medi-Cal المغطاة، يمكن لخطة Health Net مساعدتك في الحصول على توصيلة. ستدبر Health Net السيارة أو التاكسي أو الحافلة أو وسائل النقل العام/الخاص الأخرى لذهابك إلى موعدك. قد يكون لديك أيضًا أحد أفراد العائلة أو صديق يقودك إلى الموعد وستقوم Health Net بتعويضهم عن الأميال المقطوعة. لا تقدم Health Net تعويضًا عن الأميال المقطوعة عندما يقود الأعضاء السيارات بأنفسهم إلى أو من مواعيدهم الخاص.

قبل الحصول على موافقة على استرداد تكاليف المسافة المقطوعة بالميل، يتعين عليك أن تذكر لخطة Health Net عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو شخصيًا أنك حاولت الحصول على جميع اختيارات النقل المعقولة الأخرى وتعذر عليك الحصول على أي منها. توفر Health Net نوع خدمة NMT الأقل تكلفة الذي يلبي احتياجاتك الطبية.

لطلب NMT من أجل الخدمات التي تم منحها التصريح، تواصل مع خطة Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711) قبل 5 أيام على الأقل من موعدك أو اتصل في أقرب وقت ممكن عندما يكون لديك موعد طبي عاجل. يرجى تجهيز بطاقة هوية عضويتك معك عند الاتصال.

ملاحظة: يمكن للهنود الأمريكيين الاتصال بعيادة IHC المحلية لديهم لطلب خدمات NMT.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



القيود على NMT

لا توجد حدود للحصول على خدمات NMT إلى أو من المواعيد الطبية ومواعيد الأسنان والصحة العقلية واضطراب تعاطي المواد عند تصريح Health Net لك بالحصول عليها. إذا كان نوع الموعد خاضعاً لتغطية Medi-Cal ولكن ليس من خلال الخطة الصحية، فإن خطتك الصحية ستقدم أو تساعدك في تحديد موعد النقل. لا يمكن للأعضاء توصيل أنفسهم أو تعويضهم مباشرة.

ما الذي لا يتم تطبيقه؟

لا يتم تطبيق NMT في الحالات التالية:

- أن يكون الإسعاف أو شاحنة النقلات أو شاحنة الكراسي المتحركة أو أي شكل آخر من NEMT مطلوباً طبيًا للحصول على أي خدمة مغطاة.
- تحتاج إلى مساعدة من السائق إلى ومن محل إقامتك أو المركبة أو مكان العلاج بسبب حالة طبية أو بدنية.
- تجلس على كرسي متحرك ولا يمكنك التحرك داخل المركبة أو للخروج منها دون مساعدة من السائق.
- الخدمة غير مغطاة من قبل برنامج Medi-Cal.

التكلفة على العضو

لا تكون هناك أي تكلفة يتم تطبيقها على العضو عندما تكون خدمة النقل موافقاً عليها من قبل Health Net.

الخدمات وعمليات الدعم طويلة الأمد (LTSS)

تغطي Health Net مزايا LTSS هذه للأعضاء المؤهلين لما يلي:

- برنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض (MSSP) على النحو الذي اعتمده Health Net
- خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة على النحو الذي اعتمده Health Net
- خدمات البالغين المجتمعية (CBAS) على النحو الذي اعتمده Health Net

خاص بمقاطعتي LOS ANGELES و SAN DIEGO فقط

- برنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض (MSSP): قد تتأهل للحصول على خدمات MSSP في حال كان عمرك 65 عاماً أو أكثر وتعاني من إعاقة وتعيش داخل منطقة الخدمة الطبية المعتمدة من قبل موقع MSSP وتعد مؤهلاً لدخول مرفق التمريض مع رغبتك في البقاء في منزلك عوضاً عن ذلك. يتيح لك MSSP البقاء آمناً في المنزل كبديل لاحتيازك في مرفق تمريضي. قد تشمل الخدمات المقدمة بواسطة MSSP على:
 - الرعاية اليومية للبالغين / مركز الدعم
 - المساعدة السكنية/ إصلاح طفيف في المنزل
 - المساعدة في الرعاية الشخصية والأعمال اليومية
 - الإشراف الوقائي
 - إدارة الرعاية
 - الرعاية قصيرة الأمد (في المنزل أو خارجه)

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
 إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
 أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



- وسائل الانتقال
 - خدمات تقديم الوجبات - الوجبات المجمعة / التي يتم توصيلها إلى المنزل
 - الضمان الاجتماعي / الاستشارة العلاجية
 - خدمات الاتصالات/ الترجمة التحريرية/ الترجمة الفورية
 - التكييفات البيئية الخاصة بقابلية الوصول
 - نظام شخصي للاستجابة في حالات الطوارئ (PERS)/ جهاز الاتصال
 - الإدارة المالية
- **مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة أو رعاية "SNF" (مرفق الرعاية المتوسطة/تحت الحادة) تغطي خطتنا**
 خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة. يمكن أن تكون خدمات SNF متاحة لك إذا كنت معاقًا من الناحية البدنية وتحتاج إلى مستوى مرتفع من الرعاية. يتعين وصف خدمات SNF من قبل طبيب أو ممرضة ممارسة مجازة وأن تُقدم في مرفق رعاية تمريضية حاذقة مرخص. تشمل الخدمات المشمولة بالتغطية:
- رعاية تمريضية حاذقة على مدار الساعة.
 - غرفة وإقامة (وجبات طعام يومية).
 - إدارة الحالات
 - الأشعة السينية والإجراءات المختبرية.
 - العلاج الطبيعي وعلاج التخاطب والعلاج المهني.
 - إعطاء الأدوية والعقاقير الموصوفة.
 - المستلزمات الطبية والأجهزة والمعدات.
- **تنسيق الرعاية للأعضاء الحاصلين على الخدمات والدعم المُدار طويل الأمد (MLTSS):** تقدم خطتنا تنسيق الرعاية للأعضاء الذين يتلقون الخدمات والدعم المُدار طويل الأمد (MLTSS) في مقاطعتي Los Angeles و San Diego. وعند تطبيق العضو أو طلبه لذلك، ستعمل خطتنا على تطوير خطط الرعاية الفردية (ICP) للأعضاء المعرضين لمستوى عالٍ من الخطورة، وتشكيل فرق رعاية متعددة المجالات (ICT). تتمحور خطط الرعاية الفردية وفرق الرعاية متعددة المجالات حول حاجات الأعضاء وتضمن التنسيق والمشاركة في الرعاية الطبية التي يتلقاها العضو والخدمات والدعم طويل الأمد. لمزيد من المعلومات، اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

لجميع المقاطعات:

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

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
 إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
 أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



- الوجبات
- إرشادات التغذية
- التنقل من منزلك وإليه وإلى مركز خدمات البالغين المجتمعية

تنسيق الرعاية

توفر Health Net خدمات لمساعدتك في تنسيق احتياجات رعايتك الصحية مجاناً لك. إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف حول صحتك أو صحة طفلك، فاتصل على رقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).

مزايا مبادرة الرعاية المنسقة (CCI)

خاص بمقاطعتي Los Angeles و San Diego فقط

- تعمل مبادرة الرعاية المنسقة (CCI) بولاية كاليفورنيا على تحسين تنسيق الرعاية للأشخاص مزدوجي الأهلية (الأشخاص المؤهلون لبرنامجي Medi-Cal و Medicare معاً). تحتوي مبادرة الرعاية المنسقة على قسمين رئيسيين:

Cal MediConnect

يهدف برنامج Cal MediConnect إلى تحسين تنسيق الرعاية للمستفيدين ذوي الأهلية المزدوجة لبرنامجي Medicare و Medi-Cal. فهو يتيح لهم التسجيل في خطة واحدة لإدارة جميع مزاياهم، بدلاً من الاشتراك في خطط Medi-Cal و Medicare منفصلة. ويهدف أيضاً توفير رعاية عالية الجودة تساعد الأشخاص على البقاء بصحة جيدة وفي منازلهم لأطول فترة ممكنة.

إذا كنت مسجلاً في برنامج Health Net Cal MediConnect، فتغطي الخطة:

- شبكة من مقدمي الخدمات الذين يعملون معاً من أجلك
- منسق الرعاية الشخصية الذي يتأكد من حصولك على الرعاية والدعم اللازم لك
- مراجعة مخصصة لخطة الرعاية والاحتياجات الصحية الخاصة بك

الخدمات وعمليات الدعم المُدارة طويلة الأمد (MLTSS)

يتعين على الأفراد ذوي الأهلية المزدوجة لبرنامجي Medicare و Medi-Cal الانضمام إلى خطة رعاية مُدارة تابعة لبرنامج Medi-Cal لتلقي مزايا Medi-Cal، بما فيها الخدمات وعمليات الدعم طويلة الأمد ومزايا Medicare الشاملة.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

Health Homes Program (برنامج المنازل الصحية)

تغطي Health Net خدمات Health Homes Program (HHP) للأعضاء الذين يعانون من بعض الحالات الصحية المزمنة. هذه الخدمات مخصصة للمساعدة في تنسيق خدمات الصحة البدنية والسلوكية والخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS) المجتمعية للأعضاء الذين يعانون من حالات مزمنة.

قد يتم التواصل معك إذا كنت مؤهلاً للبرنامج. يمكنك أيضاً التواصل مع Health Net، أو التحدث مع طبيبك أو طاقم العمل بالعيادة لمعرفة ما إذا كان بإمكانك تلقي خدمات HHP أم لا.

قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات HHP في الحالات التالية:

- تعاني من بعض الحالات الصحية المزمنة. يمكنك الاتصال بـ Health Net لمعرفة الحالات المؤهلة، مع تلبيةك لواحدة من الحالات التالية:
- تعاني من ثلاث حالات أو أكثر من الحالات المزمنة المؤهلة للالتحاق ببرنامج HHP
- مكثت في المستشفى خلال العام الماضي
- قمت بزيارة قسم الطوارئ ثلاث مرات أو أكثر خلال العام الماضي أو
- ليس لديك مكان لتعيش فيه.

لا تكون مؤهلاً للحصول على خدمات HHP إذا كنت:

- تتلقى خدمات رعاية المحتضرين أو
- كنت تقيم في مرفق رعاية ترميضية حاذقة لفترة تزيد عن شهر الدخول إلى المرفق والشهر التالي.

خدمات HHP المغطاة

يوفر لك HHP منسق رعاية وفريق رعاية يعمل معك ومع مقدمي الرعاية الصحية الخاصين بك، مثل الأطباء والأخصائيين والصيدليات ومديري الحالات والآخرين لتنسيق رعايتك. توفر Health Net خدمات HHP والتي تشمل على:

- إدارة الرعاية الشاملة
- تنسيق الرعاية
- تعزيز الصحة
- الرعاية الانتقالية الشاملة
- خدمات الدعم للأفراد والعائلة
- الإحالة إلى وسائل الدعم الاجتماعية والمجتمعية

التكلفة على العضو

لا توجد أي تكلفة على العضو من أجل خدمات HHP.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى

الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها من خلال الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal أو برامج Medi-Cal الأخرى

أحياناً لا تغطي Health Net الخدمات، ولكن يظل بإمكانك الحصول عليها من خلال FFS Medi-Cal أو برنامج Medi-Cal الأخرى. هذا القسم يسرد هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي على الرقم 711).

خدمات الصحة العقلية المتخصصة

يتم تقديم بعض خدمات الصحة العقلية من قبل خطط الصحة العقلية في مقاطعتك بدلاً من Health Net. تشمل خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) لأعضاء Medi-Cal الذين يستوفون قواعد الحاجة الطبية. قد تشمل SMHS على خدمات المرضى الخارجيين وخدمات الإقامة وخدمات المرضى الداخليين:

■ خدمات المرضى الخارجيين:

- خدمات الصحة العقلية (التقييمات ووضع الخطة والعلاج وإعادة التأهيل والتأمين)
- خدمات دعم الأدوية
- خدمات العلاج النهاري المكثفة
- خدمات إعادة التأهيل النهارية
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات استقرار الأزمات
- خدمات إدارة الحالات المستهدفة
- الخدمات السلوكية العلاجية (تتم تغطيتها للأعضاء الأقل من 21 عاماً)
- تنسيق الرعاية المكثفة (ICC) (تتم تغطيتها للأعضاء الأقل من 21 عاماً)
- الخدمات المنزلية المكثفة (IHBS) (تتم تغطيتها للأعضاء الأقل من 21 عاماً)
- رعاية التبنى العلاجية (TFC) (تتم تغطيتها للأعضاء الأقل من 21 عاماً)

■ خدمات الإقامة:

- خدمات العلاج للبالغين المقيمين
- خدمات العلاج للمقيمين عند الأزمات

■ خدمات المرضى الداخليين:

- خدمات مستشفى المرضى الداخليين المتعلقة بالحالات النفسية الحادة
- الخدمات المهنية بمستشفى المرضى الداخليين المتعلقة بالحالات النفسية
- خدمات مرافق الصحة النفسية

لمعرفة المزيد حول خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تقدمها خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية بمقاطعتك. لإيجاد جميع أرقام الهاتف المجانية بجميع المقاطعات عبر الإنترنت، تفضل بزيارة

www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.

أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على

www.healthnet.com



خدمات اضطراب تعاطي المواد

توفر المقاطعة خدمات اضطرابات تعاطي المواد إلى أعضاء Medi-Cal الذين يستوفون قواعد الحاجة الطبية. يتم إحالة الأعضاء الذين تم تحديدهم لخدمات اضطرابات تعاطي المواد إلى قسم المقاطعة لتلقي العلاج. لإيجاد جميع أرقام الهاتف بجميع المقاطعات عبر الإنترنت، تفضل بزيارة

www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx

لا تتم تغطية جميع أنواع خدمات علاج إدمان الكحول والمخدرات وخدمات إزالة سموم الهيروين من مرضى العيادات الخارجية من قبل Health Net باستثناء ما هو مبين في القسم الفرعي "مزايا Medi-Cal التي تغطيها Health Net". وستتم إحالة العضو الذي يحتاج إلى هذه الخدمات إلى مقدم خدمات التخلص الطوعي من السموم للمرضى بالقسم الداخلي (VID) أو برنامج المقاطعة لعلاج إدمان الكحول والمخدرات لتلقي العلاج. وستتبع Health Net العمل مع مقدم الرعاية الأولية لتغطية الرعاية الأولية والخدمات الأخرى غير المتصلة بعلاج تعاطي المخدرات والكحول، وستتسق الخدمات مع برامج العلاج حسب الضرورة.

خدمات الأسنان

إذا كنت تعيش في مقاطعتي Los Angeles أو Sacramento ، فإن Health Net تقدم خطة Medi-Cal للأسنان للمستفيدين. اتصل على الرقم 1-800-213-6991 للحصول على مزيد من المعلومات.

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

- صحة الأسنان التشخيصية والوقائية (مثل الفحوصات والأشعة السينية وعمليات تنظيف الأسنان)
- خدمات الطوارئ للتحكم في الألم
- حالات خلع الأسنان
- الحشو
- علاجات قنوات الجذر (الأمامية/الخلفية)
- التيجان (مصنوعة مسبقاً/مصنعة في المعمل)
- تخطيط وتقليل الجذر
- صيانة دواعم السن
- أطقم الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المؤهلين
- الفلورايد الموضعي

إذا كانت لديك أسئلة أو أردت معرفة المزيد حول خدمات الأسنان، فاتصل ببرنامج Medi-Cal Dental Program على الرقم 1-800-322-6384 (الهاتف النصي: 1-800-735-2922 أو 711). يمكنك أيضاً زيارة موقع Medi-Cal Dental Program على الويب على www.denti-cal.ca.gov.

خدمات الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS)

CCS هو برنامج Medi-Cal يعالج الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يعانون من حالات صحية معينة أو أمراض أو مشاكل صحية مزمنة تلبي قواعد برنامج CCS. إذا كانت Health Net أو مقدم الرعاية الأولية يعتقد أن طفلك يعاني من حالة مؤهلة لبرنامج CCS، فستتم إحالته إلى برنامج CCS بالمقاطعة ليتم تقييم أهليته.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com

سيحدد العاملون ببرنامج CCS ما إذا كان طفلك مؤهلاً لخدمات CCS أم لا. إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على نوع الرعاية هذه، فسيقوم مقدمو خدمات CCS بعلاجه من الحالة المطابقة لبرنامج CCS. ستواصل Health Net تغطية أنواع الخدمة التي ليست لها علاقة بالحالة المطابقة لبرنامج CCS مثل الفحوصات البدنية واللقاحات وفحوصات الأطفال الأصحاء.

لا تغطي Health Net الخدمات المقدمة من قبل برنامج CCS. لكي يغطي CCS هذه الخدمات، يتعين على CCS الموافقة على مقدم الخدمات والخدمات نفسها والمعدات.

لا يغطي CCS جميع الحالات الصحية. يغطي CCS معظم الحالات الصحية التي تؤدي إلى إعاقة بدنية أو التي يجب علاجها بالأدوية أو الجراحة أو إعادة التأهيل. يغطي CCS الأطفال الذين يعانون من حالات صحية مثل:

- مرض القلب الخلقي
- حالات السرطان
- الأورام
- الهيموفيليا (الناعورية)
- أنيميا الخلايا المنجلية
- مشاكل الغدة الدرقية
- مرض السكري
- مشاكل الكلى المزمنة الخطيرة
- مرض الكبد
- مرض معوي
- الحنك/الشفة المشقوقة
- السنسنة المشقوقة
- فقدان السمع
- الساد
- الشلل الدماغي
- النوبات ضمن ظروف معيّنة
- التهاب المفاصل الروماتويدي
- الحثل العضلي
- الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة)
- إصابات الرأس أو المخ أو النخاع الشوكي الخطيرة
- الحروق الخطيرة
- الأسنان المعوجة بشدة

تدفع Medi-Cal مقابل خدمات CCS. إذا كان طفلك غير مؤهل للحصول على خدمات برنامج CCS، فإنه سيواصل تلقي الرعاية الضرورية طبيًا من Health Net.

▪ لمعرفة المزيد حول CCS، يمكنك زيارة صفحة CCS على الويب www.dhcs.ca.gov/services/ccs

أو اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



الرعاية المؤسسية طويلة الأجل

بالنسبة للأعضاء من مقاطعات Kern و Sacramento و San Joaquin و Stanislaus و Tulare، تغطي Health Net الرعاية طويلة الأجل للشهر الذي تدخل فيه المرفق والشهر الذي يليه. Health Net لا تغطي الرعاية طويلة الأجل إذا مكثت لفترة أطول.

يغطي FFS Medi-Cal إقامتك إذا دامت لأكثر من الشهر الذي يلي دخولك المرفق. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

البدء المبكر/التدخل المبكر

■ يختص برنامج البدء المبكر في حالات الأطفال والرضع من الولادة إلى عمر 3 سنوات في حال الحاجة إلى خدمات التدخل المبكر وممن يعانون مشكلات قد تؤدي إلى تأخير في النمو، أو من يظهرون علامات التأخر في النمو. تشمل بعض علامات الخطر ما يلي:

□ الاختناق

□ عدوى في الجهاز العصبي المركزي

□ الخداج

■ لمزيد من المعلومات حول البدء المبكر/ التدخل المبكر أو للحصول على إحالة إلى المركز الإقليمي للبدء المبكر/ التدخل المبكر، يرجى مراجعة الطبيب أو التحدث إلى مسؤول الخطة

خدمات التقييم في وكالة التعليم المحلية (LEA)

■ تختص وكالة التعليم المحلية (LEA) بخدمات تقييم الرعاية الصحية في البرامج المدرسية. إن وكالة التعليم المحلية هي المدرسة المحلية العامة. يمكن أن يحصل الأطفال من سن 3 إلى 21 عامًا على الخدمات من دون إحالة من مقدم الرعاية الأولية. يجب على مقدم الرعاية الأولية تنسيق الخدمات الطبية اللازمة مع وكالة التعليم المحلية. قد تشمل خدمات LEA على:

□ تقييمات الصحة الجسدية والعقلية

□ التربية والتعليم والتقييم النفسي والاجتماعي

□ التعليم الصحي والغذائي

□ تقييمات النمو

□ العلاج الطبيعي والعلاج المهني

□ علاج النطق والسمع (اختبارات السمع)

□ الاستشارة

□ خدمات التمريض

□ خدمات الصحة المدرسية المساعدة

□ خدمات النقل الطبي

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



الأعضاء الذين يعانون من إعاقات في النمو

المراكز الإقليمية

- تم إنشاء المراكز الإقليمية لتلبية احتياجات الأشخاص الذين يعانون من الإعاقات المتعلقة بالنمو. تشمل الإعاقات ما يلي: الإعاقات العقلية والصرع والتوحد والشلل الدماغي ومتلازمة داون والتأخر اللغوي والنطقي. تساعد المراكز الإقليمية العملاء وعائلاتهم في العثور على مسكن وبرامج يومية للبالغين ووسائل نقل ورعاية صحية وأنشطة اجتماعية. يتلقى العملاء المؤهلون أغلب الخدمات مجاناً. إن كان أحد أفراد عائلتك قد شُخصت حالته بمرض معيق قبل بلوغه سن 18 عاماً، فسيقوم مقدم الرعاية الأولية بتوصيك بالمركز الإقليمي المحلي.

الفحص الخاص بالتسمم بالرصاص للأطفال

- تغطي Health Net فحوصات الدم لقياس نسبة الرصاص للأعضاء البالغة أعمارهم حتى سن 18 عاماً من كجزء من الرعاية الروتينية الوقائية. يحال الأطفال إلى برنامج حماية الأطفال من تسمم الرصاص وخدمات الأطفال في كاليفورنيا و/أو وزارة الصحة المحلية للخضوع لمزيد من التقييمات والعلاج في حال بلوغ مستوى الرصاص في الدم فوق معدل معين.

المراقبة والعناية المباشرة لعلاج مرض السل

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

عمليات زراعة الأعضاء الرئيسية

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

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

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

مزايا Medi-Cal الإضافية غير المشمولة بالتغطية من قبل Health Net ولكنها متاحة من خلال الرسوم مقابل الخدمات في Medi-Cal:

- عوامل تجلط الدم، مثل عامل الهيموفيليا (الناعورية) المساهم في تجلط الدم.
- الرعاية طويلة الأمد (باستثناء الأعضاء في مقاطعة Los Angeles أو San Diego. اطع على قسم "الخدمات وعمليات الدعم طويلة الأمد" أعلاه للمزيد من التفاصيل).
- الرعاية الصحية اليومية للأطفال.
- خدمات مختبرات الولاية ضمن برنامج اختبار نسب سيروم ألفا فيتوبروتين في الولاية.
- إدارة الحالات المستهدفة.
- خدمات إزالة السمية الطوعية للمرضى الداخليين ضمن مستشفى الرعاية الحادة العامة.

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

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

- الأدوية والخدمات التجريبية أو الاستقصائية
- الحفاظ على الخصوبة
- إخصاب في المختبر (IVF)
- التعديلات المنزلية الدائمة
- تعديلات المركبات
- جراحة التجميل (عملية جراحية لتغيير الشكل الطبيعي للجسم أو إعادة تشكيله من أجل تحسين مظهرك)
- خدمات الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS)
- جميع الخدمات المستثناة من برنامج Medi-Cal بقرار من الدولة و/أو القانون الفيدرالي
- الختان الروتيني ما لم يكن لازماً طبياً
- خدمات الصحة العقلية أو الاستشارة للأزواج أو العائلات المتمحورة حول مشكلات العلاقات.
- الرعاية الوصائية
- العقم
- لقاحات للرياضة أو العمل أو السفر
- عناصر الراحة الشخصية (مثل الهواتف والتلفزيون وطاولة الضيوف) عندما تكون في المستشفى
- العلاج لمشاكل الكحول الكبيرة. إن كنت تحتاج إلى الخدمات لحل المشكلات الأساسية في تعاطي الكحول، فقد تتم إحالتك إلى برنامج الكحول والمخدرات المحلي في المقاطعة.
- خدمات النظر:
 - النظارات المستخدمة في الأغراض الوقائية أو التجميلية أو لأغراض متعلقة بالوظيفة
 - النظارات الطبية الموصوفة لأسباب في ما عدا تصحيح الأخطاء الانكسارية أو مشكلات الرؤية بالعينين
 - العدسات التدريجية
 - العدسات اللاصقة متعددة نقاط التركيز

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على

www.healthnet.com.



- علاج النظر أو التدريب البصري
 - النظارات الطبية الموصوفة لشخص يمتلك عدسات لاصقة مع قدرته على استخدامها
- لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

تقييم التقنيات الجديدة والحالية

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

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

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

يتم القيام بذلك للتأكد من حصولك على الرعاية الآمنة والفعالة.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



5. الحقوق والمسؤوليات

بصفتك عضوًا لدى Health Net، فإن لديك بعض الحقوق والمسؤوليات. يوضح هذا الفصل هذه الحقوق والمسؤوليات. ويشتمل هذا الفصل أيضًا على الإخطارات القانونية التي يكون لك حق فيها بصفتك عضوًا في Health Net.

حقوق

يتمتع أعضاء Health Net بالحقوق التالية:

- التعامل معك باحترام، مع المراعاة الواجبة لحقك في التمتع بالخصوصية والحاجة للحفاظ على سرية معلوماتك الطبية.
- تزويدك بمعلومات حول الخطة وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المغطاة والممارسين الخاصين بها ومقدمي الخدمات وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم.
- التمكن من اختيار مقدم رعاية أولية داخل شبكة Health Net.
- الوصول إلى مقدمي الخدمات بالشبكة في الوقت المناسب.
- المشاركة في اتخاذ القرارات في ما يتعلق بالرعاية الصحية المُقدمة لك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- تقديم توصيات بخصوص سياسة حقوق ومسؤوليات أعضاء الخطة.
- التعبير عن التظلمات، سواء لفظيًا أو خطيًا، حول المؤسسة أو الرعاية التي تحصل عليها.
- الحصول على تنسيق الرعاية.
- طلب تقديم التماس قرارات رفض أو تأجيل أو تقييد الخدمات أو المزايا.
- الحصول على خدمات الترجمة الفورية الشفهية المجانية بلغتك.
- الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو المجموعات الأخرى.
- صياغة التوجيهات المسبقة.
- طلب عقد جلسة استماع بالولاية إذا تم رفض خدمة أو ميزة وقدمت التماسًا بالفعل إلى Health Net وعدم رضاك عن القرار، أو إذا لم تحصل على قرار حول التماسك بعد مرور 30 يومًا، بما في ذلك معلومات حول الظروف والتي تكون جلسة الاستماع العاجلة ممكنة بموجبها.
- لإلغاء التسجيل من Health Net والتغيير إلى خطة صحية أخرى في المقاطعة عند الطلب.
- الوصول إلى خدمات موافقة القاصرين.
- الحصول على مواد إبلاغ الأعضاء الخطية بتنسيقات بديلة (مثل طريقة برايل والطباعة بحجم كبير والتنسيق الصوتي) عند الطلب وفي الوقت المناسب بطريقة ملائمة للتنسيق المطلوب ووفقًا لقانون الرعاية والمؤسسات، البند (b)(12) 14182.
- التحرر من أي شكل من أشكال القيود أو العزلة المستخدمة كوسيلة من وسائل الإكراه أو التأديب أو الملاءمة أو الانتقام.
- مناقشة معلومات حول خيارات العلاج المتوفرة والبدائل بصراحة، على أن يتم تقديمها بطريقة مناسبة لحالتك وقدرتك على الفهم، بصرف النظر عن التكلفة أو التغطية.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



- التمتع بالوصول والحصول على نسخة من سجلاتك الطبية وطلب تعديلها أو تصحيحها على النحو المحدد في العنوان 45 من قانون اللوائح الفيدرالية §164.524 و164.526.
- الحرية في ممارسة هذه الحقوق بدون التأثير سلباً على كيفية التعامل معك من قبل Health Net أو مقدمي الخدمات أو الولاية لديك.
- الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة ومراكز الولادة المستقلة والمراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً والعيادات الصحية الهندية وخدمات التوليد والمراكز الصحية الريفية وخدمات العدوى المنقولة جنسياً والخدمات الطارئة خارج نطاق شبكة Health Net طبقاً للقانون الفيدرالي.

مسؤولياتك

أعضاء Health Net عليهم المسؤوليات التالية:

- **التصرف بأدب واحترام.** أنت مسؤول عن التعامل مع طبيبك وجميع مقدمي الخدمات والموظفين بلطف واحترام. أنت مسؤول عن الحضور في الموعد المحدد للزيارات أو الاتصال بمكتب طبيبك قبل 24 ساعة على الأقل من الزيارة للإلغاء أو تحديد موعد آخر.
- **تقديم معلومات حديثة ودقيقة وكاملة.** أنت مسؤول عن تقديم معلومات صحيحة ومعلومات قدر المستطاع إلى جميع مقدمي الخدمات الصحية وإلى شبكة Health Net. أنت مسؤول عن الحصول على فحوصات منتظمة وإخبار طبيبك حول مشاكلك الصحية قبل أن تتفاقم.
- **اتباع نصائح طبيبك والمشاركة في رعايتك.** أنت مسؤول عن التحدث حول احتياجات رعايتك الصحية مع طبيبك، فضلاً عن وضع الأهداف والموافقة عليها وبذل قصارى الجهد لفهم مشاكلك الصحية واتباع خطط العلاج والتعليمات التي توافق عليها أنت وطبيبك.
- **استخدم غرفة الطوارئ فقط في حالات الطوارئ.** أنت مسؤول عن استخدام غرفة الطوارئ فقط في حالات الطوارئ أو حسب توجيهات طبيبك. والرعاية الطارئة هي الخدمة التي تعتقد أنها ضرورية لإيقاف أو التخلص من أمراض مفاجئة شديدة الخطورة أو أعراضها أو إصابات أو حالة صحية تتطلب التشخيص والعلاج الفوريين.
- **الإبلاغ عن الممارسات الخاطئة.** أنت تتحمل مسؤولية الإبلاغ عن الاحتيال في مجال الرعاية الصحية أو الممارسات الخاطئة إلى شبكة Health Net Community Solutions. ويمكنك القيام بذلك دون التعريف باسمك عبر الاتصال بالخط المجاني الساخن للاحتيال وسوء الاستخدام في Health Net وذلك على الرقم 1-866-685-8664. يعمل الخط الساخن للاحتيال على مدى 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع. ويتم التعامل مع جميع المكالمات بسرية تامة.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
 إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
 أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



إخطار ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يوضح سياسات وإجراءات Health Net للحفاظ على سرية السجلات الطبية وسيتم تقديمه إليك عند طلبك. يبين هذا البيان كيف قد يتم استخدام معلوماتك الطبية والإفصاح عنها وكيف يمكنك الوصول إلى هذه المعلومات. فيرجى مراجعته بعناية.

المهام الواقعة على الهيئات الحاصلة على التغطية:

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

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

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

- الاستخدامات وعمليات الكشف
- حقوقك
- مهامنا القانونية
- ممارسات الخصوصية الأخرى كما هو منصوص عليها في الإخطار

سنتيح لك الاطلاع على الإخطارات المنقحة عبر الموقع وفي كتيب الأعضاء.

وسائل الحماية الداخلية للمعلومات الصحية المحمية (PHI) الشفهية والخطية والإلكترونية:

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

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

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

الاستخدامات المصرح بها وعمليات الكشف عن معلوماتك الصحية المحمية:

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

- **العلاج** - قد نستخدم المعلومات الصحية المحمية أو نوضح عنها إلى أحد الأطباء أو غيره من مقدمي الرعاية الصحية الذين يقدمون الرعاية لك، وذلك بغرض تنسيق العلاج بين مقدمي الرعاية أو مساعدتنا في اتخاذ قرارات الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) المتعلقة بمزايك.
- **الدفع** - قد نستخدم أو نوضح عن المعلومات الصحية المحمية بغرض إجراء الدفعات الحاصلة على المزاي إلى مقدمي خدمات الرعاية الصحية. قد نوضح عن المعلومات الصحية المحمية إلى خطة صحية أخرى أو مقدم رعاية صحية أو غيرها من الهيئات الخاضعة لقوانين الخصوصية الفيدرالية بغرض الدفع. قد تشمل نشاطات الدفع ما يلي:
 - معالجة المطالبات
 - تحديد الأهلية أو التغطية مقابل المطالبات
 - إصدار فواتير الأقساط
 - مراجعة الخدمات للضرورة الطبية
 - إجراء مراجعات استخدام المطالبات
- **عمليات الرعاية الصحية** - قد نستخدم ونوضح عن معلوماتك الصحية المحمية بغرض إجراء عمليات الرعاية الصحية. قد تشمل هذه الأنشطة ما يلي:
 - توفير الخدمات للعملاء
 - التجاوب مع المطالبات والالتماسات
 - توفير إدارة الحالات وتنسيق الرعاية
 - إجراء مراجعة طبية للمطالبات وغيرها من تقييمات الجودة
 - أنشطة التحسين
- أثناء إجراء عمليات الرعاية الصحية، قد نوضح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى شركائنا. سنتفق خطياً لحماية خصوصية معلوماتك الصحية المحمية مع الشركاء. قد نوضح عن المعلومات الصحية المحمية إلى هيئة أخرى خاضعة لقوانين الخصوصية الفيدرالية. يتعين على الكيان أيضاً إقامة علاقة معك من أجل عمليات الرعاية الصحية. ويشمل هذا التالي:
 - تقييم الجودة وأنشطة التحسين
 - مراجعة أهلية أو مؤهلات مهنيي الرعاية الصحية
 - إدارة الحالات وتنسيق الرعاية
 - اكتشاف أو منع الاحتيال وإساءة الاستخدام المتعلق بالرعاية الصحية
- **عمليات الكشف المتعلقة بالخطة الصحية الجماعية/راعي الخطة** - قد نكشف عن معلوماتك الصحية المحمية إلى راعي الخطة الصحية الجماعية، مثل صاحب العمل أو غيره من الكيانات التي توفر برنامج الرعاية الصحية، وذلك في حال موافقة الراعي على القيود المفروضة حيال كيفية استخدام أو الكشف عن المعلومات الصحية المحمية (مثل الموافقة على عدم استخدام المعلومات الصحية المحمية لاتخاذ إجراءات أو قرارات متعلقة بالتوظيف).

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



عمليات الكشف المطلوبة أو المسموح بها الأخرى عن معلوماتك الصحية المحمية:

- **أنشطة جمع الأموال** - يمكننا استخدام المعلومات الصحية المحمية الخاصة بك أو الكشف عنها في ما يتعلق بأنشطة جمع الأموال، مثل جمع الأموال للمؤسسات الخيرية أو الكيانات المشابهة للمساعدة في تمويل أنشطتها. في حال الاتصال بك من أجل أنشطة جمع الأموال، سنمنحك فرصة الانسحاب من خدمة تلقي المراسلات أو التوقف عن استلامها في المستقبل.
- **أغراض التأمين** - يمكننا استخدام المعلومات الصحية المحمية الخاصة بك أو الكشف عنها لأغراض التأمين مثل اتخاذ قرار بشأن طلب أو استمارة التغطية. إذا قمنا بالفعل باستخدام المعلومات الصحية المحمية الخاصة بك أو الكشف عنها لأغراض التأمين، يحظر علينا استخدام أو الكشف عن المعلومات الصحية المحمية الوراثية الخاصة بك في إجراء التأمين.
- **التذكير بالمواعيد/البدايل العلاجية** - قد نستخدم أو نكشف عن معلوماتك الصحية المحمية بهدف تذكيرك بموعد أو علاج ورعاية طبية تتلقاها منا أو بهدف تزويدك بمعلومات تتعلق بالبدايل العلاجية أو المزايا والخدمات الصحية الأخرى، كمعلومات ترشدك إلى الإقلاع عن التدخين أو خسارة وزن.
- **وفق متطلبات القانون** - في حال تطلب أي قانون فيدرالي و/أو خاص بالولاية و/أو محلي استخدام أو الكشف عن معلوماتك الصحية المحمية، فقد نستخدم أو نكشف عن معلوماتك الصحية المحمية إلى الحد الذي يشكل امتثالاً لهذا القانون ويقتصر على متطلباته. في حال تعارض قانونين أو أكثر من القوانين التي تحكم الاستخدام أو الإفصاح، سنمتثل إلى القانون أو الإجراء الأكثر صرامة.
- **أنشطة الصحة العامة** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى هيئة صحية عامة بغرض منع أو التحكم بمرض أو إصابة أو إعاقة. قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى إدارة الغذاء والدواء (FDA) لضمان الجودة والسلامة وفعالية المنتجات أو الخدمات المقدمة الخاضعة لسلطة منظمة الغذاء والدواء.
- **ضحايا الاعتداء والإهمال** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى هيئة حكومية أو محلية أو فيدرالية، بما في ذلك الخدمات الاجتماعية أو وكالة خدمات الحماية المرخصة من قبل القانون لتلقي هذه التقارير في حال اعتقادنا بصورة معقولة حدوث حالة من الاعتداء أو الإهمال أو العنف المنزلي.
- **الإجراءات القضائية والإدارية** - قد نكشف عن معلوماتك الصحية المحمية ضمن الإجراءات القضائية والإدارية. كما قد نكشف عنها استجابةً لما يلي:
 - أمر من المحكمة
 - أمر محكمة إدارية
 - أمر استدعاء
 - أمر للمثول أمام القضاء
 - أمر تفتيش
 - طلب استكشاف
 - طلب قانوني مشابه
- **الجهات القانونية** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى الجهات القانونية في حال الحاجة. على سبيل المثال، عند التجاوب مع:
 - أمر من المحكمة
 - أمر تفتيش من المحكمة
 - أمر استدعاء

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



- أمر مثول أمام القضاء وصادر عن مكتب قضائي
- أمر استدعاء من المحكمة العليا
- كما أننا قد نفضح عن معلوماتك الصحية المحمية ذات الصلة بغرض التعرف على موقع أحد المتهمين أو الهاربين من العدالة أو شاهدي العيان أو أحد الأشخاص المفقودين أو تحديد هويته.
- **الأطباء الشرعيون والخبراء الطبيون ومتعهدي الجنازة** - قد نفضح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى طبيب شرعي أو خبير طبي. قد يكون ذلك ضروريًا، على سبيل المثال، لتحديد سبب الوفاة. يمكننا الإفصاح عن المعلومات الصحية المحمية لمتعهدي دفن الموتى عند الضرورة للسماح لهم بالقيام بواجباتهم.
- **التبرع بالأعضاء والعين والأنسجة** - قد نفضح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى منظمات جمع الأعضاء. كما قد نفضح عن معلوماتك الصحية المحمية للعاملين في مجال الجمع، أو بنوك الأعضاء أو زرع:
 - أعضاء ما بعد الوفاة
 - العينان
 - الأنسجة
- **المخاطر الصحية وعلى السلامة** - قد نستخدم أو نفضح عن معلوماتك الصحية المحمية في حال اعتقادنا الصادق بضرورة استخدام أو الإفصاح عنها لتقليل أو منع الخطورة البالغة أو الشديدة إلى صحة أو سلامة الشخص بذاته أو العامة.
- **وظائف الحكومة الخاصة** - إن كنت عضوًا في القوات المسلحة الأمريكية، فقد نفضح عن معلوماتك الصحية المحمية كما هو مطلوب من الجهات العسكرية المفوضة. كما قد نفضح عن معلوماتك الصحية المحمية:
 - إلى الموظفين الفيدراليين المخولين بأداء أنشطة الأمن القومي والاستخبارات
 - وزارة الخارجية لتحديد الأهلية الطبية
 - خدمات حماية الرئيس أو غيرهم من الأفراد المخولين
- **تعويض العمال** - قد نفضح عن معلوماتك الصحية المحمية امتثالاً مع القوانين ذات العلاقة بتعويض العمال أو غيرها من البرامج المشابهة التي يقيمها القانون، والتي توفر مزايا الإصابات أو الأمراض المتعلقة بالعمل بصرف النظر عن التقصير.
- **الحالات الطارئة** - قد نفضح عن معلوماتك الصحية المحمية في حالات الطوارئ أو إذا كنت عاجزًا أو غير موجود، إلى فرد من عائلتك أو صديق مقرب أو وكالة غوث مخولة أو أي شخص آخر تم تعريفه من قبلك مسبقًا. سنستعين بالقضاء الاحترافي والخبرة في تحديد ما إن كان الإفصاح يصب في مصلحتك الفضلى. في حال كان الإفصاح يصب في مصلحتك، سنفضح عن معلوماتك الصحية المحمية ذات الصلة المباشرة إلى الشخص المنخرط في رعايتك.
- **السجناء** - إذا كنت من سجناء مؤسسة إصلاحية أو تحت رعاية ضابط يعمل في مجال إنفاذ القانون، فقد نفضح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى المؤسسة الإصلاحية أو ضابط إنفاذ القانون، في حال كانت المعلومات ضرورية لتوفير الرعاية الصحية إليك من قبل المؤسسة ولحماية صحتك أو سلامتك أو صحة أو سلامة الآخرين أو لسلامة أو أمان المؤسسة الإصلاحية.
- **البحث** - في ظل بعض الظروف الخاصة، قد نفضح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى الباحثين في حال حصول دراساتهم البحثية السريرية على الموافقة وفي حال اتباع بعض معايير السلامة التي تضمن خصوصية وحماية معلوماتك الصحية المحمية.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



استخدام معلوماتك الصحية المحمية وعمليات الكشف التي تتطلب تصريحك الخطي

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

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

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

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

حقوق الأفراد

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

- **الحق في رفض الترخيص** - يحق لك رفض الترخيص في أي وقت؛ ويجب أن يكون رفض الترخيص خطيًا. سيتم تفعيل قرار الرفض على الحال، باستثناء الإجراءات التي تم اتخاذها مسبقًا بالاعتماد على موافقتك السابقة وقبل تلقي قرار الرفض الخطي منك.
- **حق طلب وضع القيود** - يحق لك المطالبة بوضع القيود على استخدام والإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية للعلاج أو الدفع أو عمليات الرعاية الصحية، بالإضافة إلى الإفصاحات إلى الأشخاص المنخرطين في رعايتك أو دفع كلفة علاجك، مثل أفراد العائلة أو الأصدقاء المقربين. على طلبك ذكر القيود التي ترغب في فرضها وتعيين الأشخاص الذين تنطبق عليهم القيود. يحق لنا رفض هذا الطلب. في حال موافقتنا، فإننا نلتزم بطلبك إلا إذا كانت المعلومات مطلوبة في حالة العلاج الطارئ. مع ذلك، سنضع قيودًا على استخدام أو الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية من أجل الدفع أو عمليات الرعاية الصحية لخدمة صحية عند دفعك للخدمة أو الغرض من جيبك الخاص بالكامل.
- **حق المطالبة بسرية التواصل** - يحق لك طلب تواصلنا معك حيال معلوماتك الصحية المحمية بشكل بديل أو إلى مواقع بديلة. ينطبق هذا الحق في الحالات التالية فقط: (1) إفصاح التواصل عن معلومات طبية أو اسم مقدم الرعاية وعنوانه المتعلقة بتلقي الخدمات الحساسة، أو (2) الإفصاح عن كل أو جزء من المعلومات الطبية أو اسم مقدم الرعاية أو عنوانه بما قد يشكل خطرًا عليك في حال عدم التقيد بطرق التواصل البديلة أو إلى المواقع البديلة التي حددتها. لا يتعين عليك شرح سبب طلبك هذا، إلا أنه على طلبك ذكر احتواء محتوى التواصل على معلومات طبية أو اسم مقدم الرعاية وعنوانه في حال تلقي الخدمات الحساسة، أو الإفصاح عن كل أو جزء من المعلومات الطبية أو اسم مقدم الرعاية أو عنوانه بما قد يشكل خطرًا عليك في حال عدم تغيير طريقة أو مكان محتوى التواصل. علينا الالتزام بطلبك إن كان منطقيًا ومحددًا للوسيلة البديلة أو الموقع البديل الذي ترغب فيه لتلقي المعلومات الصحية المحمية.
- **حق الوصول وتلقي نسخة عن معلوماتك الصحية المحمية** - لديك الحق في مراجعة نسخ سجلات المعلومات الصحية المحمية والحصول عليها إلا في حالات استثنائية محددة. وقد تطلب أن تزودك بنسخ بتنسيق آخر غير النسخ المصورة. سنستخدم التنسيق الذي طلبته إلا إذا تعذر ذلك. عليك توجيه طلب الوصول إلى معلوماتك الصحية المحمية بشكل خطي. في حال رفض طلبك في الحصول على المعلومات، سنقدم لك شرحًا خطيًا ونطلعك إذا كان بالإمكان مراجعة أسباب الرفض وكيفية طلب تلك المراجعة، أو إذا كان لا يمكن مراجعة ذلك الرفض.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



- **حق تعديل معلوماتك الصحية المحمية** - يحق لك تقديم طلب تعديل أو تغيير معلوماتك الصحية المحمية إذا كنت تعتقد أنها تتضمن معلومات خاطئة. يجب أن تقدم طلبك خطياً وعليه أن يشرح سبب تعديل المعلومات. قد نرفض طلبك لأسباب محددة، على سبيل المثال أننا لم ننشئ المعلومات التي تطلب تعديلها مع قدرة منشئ هذه المعلومات الصحية المحمية على تعديلها. في حال رفض طلبك، سنقدم لك شرحاً خطياً. يمكنك الرد علينا ببيان يوضح عدم موافقتك على قرارنا وسنرفق البيان بمعلوماتك الصحية المحمية التي طلبت تعديلها. في حال موافقتنا على طلبك في تعديل المعلومات، سنبدل ما نستطيع لإعلام الآخرين بمن فيهم الأشخاص الذين تحددهم، بمسار التعديل مع شمل التغييرات في أي إفصاحات مستقبلية عن المعلومات.
- **حق الحصول على محاسبة عمليات الإفصاح** - يحق لك الحصول على قائمة بحالات الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية من قبلنا أو شركائنا في خلال السنوات الست الماضية. لا ينطبق هذا على الإفصاحات لأغراض العلاج والدفع وعمليات الرعاية الصحية أو الإفصاحات التي منحتنا بها ترخيصاً وغيرها من الأنشطة المحددة. إن طلبت كشفاً لأكثر من مرة خلال مدة 12 شهراً، فقد نطلب منك رسوماً معقولة تستند على أساس التكلفة مقابل التجاوب مع هذه الطلبات. سنزودك بمزيد من المعلومات حول الرسوم عند تقديم طلبك.
- **الحق في تقديم شكوى** - إن كنت تعتقد بخرق حقوق الخصوصية أو بأننا قد اخترقنا ممارسات الخصوصية المتبعة لدينا، يمكنك تقديم شكوى خطية أو عبر الهاتف باستخدام معلومات التواصل في نهاية هذا الإخطار. أما بالنسبة لشكاوى أعضاء Medi-Cal، بإمكان الأعضاء التواصل أيضاً مع إدارة خدمات الرعاية الصحية بكاليفورنيا المدرجة في القسم التالي.

يمكنك أيضاً تقديم شكوى إلى Secretary of the U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights (مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة) من خلال إرسال خطاب إلى 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201، أو الاتصال برقم 1-800-368-1019، (الهاتف النصي: 1-866-788-4989) أو زيارة www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints

ونعدك بأننا لن نتخذ أي إجراء ليس في صالحك عند التقدم بأي شكوى.

- **حق الحصول على نسخة من هذا الإخطار** - يمكنك طلب نسخة من هذا الإخطار في أي وقت عبر استخدام قائمة معلومات التواصل المدرجة في نهاية هذا الإخطار. إن حصلت على هذا الإخطار عبر الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني، يمكنك طلب نسخة ورقية من هذا الإخطار كذلك.

معلومات التواصل

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

الهاتف: 1-800-522-0088
الفاكس: 1-818-676-8314
البريد الإلكتروني: Privacy@healthnet.com

Health Net Privacy Office
 Attn: Privacy Official
 P.O. Box 9103
 Van Nuys, CA 91409

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com

إذا كنت تعتقد بأننا لم نحمي المعلومات الخاصة بك على خصوصيتك وتود تقديم شكوى، باستطاعتك تقديم شكواك عن طريق الاتصال أو من خلال مراسلة العنوان التالي:

Privacy Officer

c/o Office of Legal Services

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue, MS 0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

الهاتف: 1-916-445-4646 أو 1-866-866-0602 (الهاتف النصي):

(1-877-735-2929)

البريد الإلكتروني: Privacyofficer@dhcs.ca.gov

إخطار الخصوصية الخاص بالمعلومات المالية

يوضح هذا الإخطار كيف يمكن استخدام المعلومات المالية الخاصة بك والكشف عنها وكيف يمكنك الحصول على هذه المعلومات. فيرجى مراجعته بعناية.

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

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

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

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

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

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

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.

أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على

www.healthnet.com



أسئلة حول هذا الإخطار:
إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذا الإخطار:

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

إخطار بشأن القوانين

تتطبق العديد من القوانين على كتيب الأعضاء هذا. قد تؤثر هذه القوانين على حقوقك ومسؤولياتك حتى إذا كانت القوانين غير مذكورة أو موضحة في هذا الكتيب. القوانين الرئيسية التي تنطبق على هذا الكتيب هي القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية المتعلقة ببرنامج Medi-Cal. إن قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية الأخرى مطبقة هنا أيضاً.

إخطار بشأن Medi-Cal كمسدد يتم اللجوء إليه في النهاية

أحياناً يجب على شخص آخر الدفع أولاً مقابل الخدمات التي قدمتها Health Net لك. على سبيل المثال، إذا أصبت في حادث سيارة أو كنت مصاباً في العمل، فإنه يتعين على جهة التأمين أو جهة تعويض العاملين الدفع أولاً.

DHCS لديها الحق والمسؤولية في جمع خدمات Medi-Cal المغطاة التي لم يكن Medi-Cal المسدد الأول لها. إذا كنت مصاباً وكان شخص آخر مسؤولاً عن إصابتك، فيتعين عليك أنت أو ممثلك القانوني إخطار DHCS خلال 30 يوماً من رفع إجراء قانوني أو مطالبة. ويجب عليك إرسال الإخطار عبر الإنترنت:

- Personal Injury Program (برنامج الإصابات الشخصية) على <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Workers Compensation Recovery Program (برنامج استرداد تعويضات العاملين) على <http://dhcs.ca.gov/WC>

لمزيد من المعلومات، اتصل بالرقم 1-916-445-9891.

يمتثل برنامج Medi-Cal لقوانين الولاية والقوانين الفيدرالية واللوائح المتعلقة بالمسؤولية القانونية للأطراف الثالثة لخدمات الرعاية الصحية للأعضاء. ستستخدم Health Net جميع الإجراءات المعقولة لضمان أن برنامج Medi-Cal هو المسدد الذي يتم اللجوء إليه في النهاية.

قد يحصل أعضاء Medi-Cal أيضاً على تغطية الرعاية الصحية الأخرى (OHC) المقدمة إليهم مجاناً. بموجب القانون، يتعين على الأعضاء استنفاد جميع الخدمات التي تقدمها OHC قبل استخدام الخدمات عبر Health Net. إذا لم تقم بالتقديم أو الحفاظ على OHC المتاحة مجاناً أو التي تسدها الولاية، فسيتم رفض أهلية و/أو مزايا Medi-Cal الخاصة بك أو إيقافها. تتطلب القوانين الفيدرالية والخاصة بالولاية من أعضاء Medi-Cal الإبلاغ عن التأمين الصحي الخاص. للإبلاغ عن التأمين الصحي الخاص أو تغييره، انتقل إلى <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. أو اذهب من خلال خطتك الصحية. أو اتصل على الرقم 1-800-541-5555 (الهاتف النصي 1-800-430-7077 أو 711). خارج كاليفورنيا، يمكنك الاتصال على الرقم 1-916-636-1980. إذا لم تقم بالإبلاغ عن التغييرات إلى OHC فوراً، ونتيجة لذلك، تحصل على مزايا Medi-Cal التي لا تكون مؤهلاً لها، فقد يتعين عليك التسديد إلى DHCS.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com

إخطار بشأن الاسترداد من الإرث

يتعين على برنامج Medi-Cal السعي إلى استرداد المبالغ من الإرث الخاص ببعض أعضاء Medi-Cal المتوفين لتعويض المبالغ التي تم دفعها، بما في ذلك أقساط الرعاية المُدارة وخدمات مرافق الرعاية التمريضية والخدمات المنزلية والمجتمعية وخدمات الأدوية الموصوفة وخدمات المستشفيات ذات الصلة التي يتم تقديمها إلى عضو Medi-Cal المتوفي في عيد ميلاد العضو الخامس والخمسين أو بعد ذلك. وإذا لم يترك العضو المتوفي إرثاً أو كان لا يملك شيئاً عند وفاته، فلن يكون هناك أي شيء مستحق.

لمعرفة المزيد عن الاسترداد من الإرث، انتقل إلى <http://dhcs.ca.gov/er>. أو اتصل بالرقم 1-916-650-0490 أو احصل على مشورة قانونية.

إخطار نية الإجراء

سترسل Health Net لك خطاب إخطار نية الإجراء (NOA) في أي وقت ترفض Health Net خلاله طلب خدمات رعاية صحية أو تؤجله أو تنهيه أو تعدّله. إذا كنت غير موافق على قرار الخطة، فيمكنك دوماً تقديم التماس إلى Health Net. انظر قسم الالتزامات أدناه للمعلومات المهمة حول تقديم التماسك. عندما ترسل Health Net لك إخطار نية الإجراء، فإنها ستبلغك بكل الحقوق الموجودة لديك إذا كنت غير موافق على قرار اتخذناه.

مسؤولية الطرف الثالث

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

المتعاقدون المستقلون

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

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

الاحتيال بخصوص خطة الرعاية الصحية

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

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

الظروف الخارجة عن سيطرة Health Net

إلى المدى الذي تؤدي فيه الكوارث الطبيعية أو الظروف الطارئة إلى عدم قدرة مرافق Health Net أو العاملين لديها على تقديم أو تنسيق الخدمات أو المزايا بموجب كتيب الأعضاء هذا، فسيقتصر التزام Health Net على توفير هذه الخدمات أو المزايا شريطة بذل Health Net جهداً في توفير أو تنسيق توفير هذه الخدمات أو المزايا في إطار التوفر الحالي لمرافقها أو العاملين لديها.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على

www.healthnet.com.



6. الإبلاغ عن المشاكل وحلها

هناك نوعان من المشاكل التي قد تواجهها مع Health Net:

- الشكوى (أو التظلم) عندما يكون لديك مشكلة مع Health Net أو مقدم خدمات، أو مع الرعاية الصحية أو العلاج الذي حصلت عليه من مقدم خدمات
- الالتماس عندما لا توافق على قرار Health Net بعدم تغطية أو تغيير خدماتك

لديك الحق في تقديم التظلمات والالتماسات إلى Health Net لإعلامنا بمشكلتك. لا يؤدي هذا إلى انتزاع أي من حقوقك وتعويضاتك القانونية. لن نمارس سياسة التمييز أو الانتقام منك بسبب الشكوى منا. سيؤدي إعلامنا بمشكلتك إلى مساعدتنا في تحسين الرعاية لجميع الأعضاء.

يجب عليك دوماً التواصل مع Health Net لإخطارنا بمشكلتك أولاً. اتصل بنا 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). أخبرنا عن مشكلتك.

إذا لم يتم حل التظلم أو الرد على طلب الالتماس، أو كنت غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك الاتصال على California Department of Managed Health Care (إدارة الرعاية الصحية المدارة بكاليفورنيا، DMHC) ومطالبتهم بالنظر في شكواك أو إجراء مراجعة طبية مستقلة. يمكنك التواصل مع DMHC على الرقم 1-888-466-2219 (الهاتف النصي 1-877-688-9891 أو 711) أو زيارة موقع DMHC على الويب لمزيد من المعلومات: www.dmhc.ca.gov.

يمكن أن يساعدك أيضاً مسؤول تلقي شكاوى رعاية Medi-Cal المدارة التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS) بكاليفورنيا، حيث يمكنه تقديم المساعدة إذا كنت تواجه مشاكل في الانضمام أو في تغيير أو ترك خطة صحية. ويمكن أن يساعدك أيضاً عند الانتقال ومواجهة مشكلة في الحصول على خدمة Medi-Cal في المقاطعة الجديدة. يمكنك الاتصال على مسؤول تلقي الشكاوى من الاثنين إلى الجمعة، بين الساعة 8:00 صباحاً و5:00 مساءً على رقم 1-888-452-8609.

يمكنك أيضاً تقديم تظلم إلى مكتب الأهلية في المقاطعة حول مدى استحقاق الحصول على خدمة Medi-Cal. إذا لم تكن متأكدًا من الذي يمكنك تقديم التظلم إليه، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

للإبلاغ عن معلومات غير صحيحة حول التأمين الصحي الإضافي لديك، يرجى التواصل مع Medi-Cal من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً على الرقم 1-800-541-5555.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

الشكاوى

الشكاوى (أو التظلم) هي الحالة التي يكون لديك فيها مشكلة أو غير راضٍ عن الخدمات التي تتلقاها من Health Net أو مقدم خدمات. لا يوجد حد زمني لتقديم شكوى. يمكنك تقديم شكوى إلى Health Net في أي وقت عبر الهاتف أو خطياً أو عبر الإنترنت.

- **عبر الهاتف:** تواصل مع Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711)، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام الأسبوع. يجب تقديم رقم بطاقة الخطة الصحية واسمك وسبب الشكوى.
 - **عبر البريد:** تواصل مع Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711) واطلب إرسال النموذج إليك. وعند الحصول على النموذج، قم بملء النموذج. تأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقة الخطة الصحية وسبب الشكوى. أخبرنا بما حدث وكيف يمكننا مساعدتك.
- أرسل النموذج بالبريد إلى:

Health Net Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410-0348

تتوفر نماذج الشكاوى بعيادة طبيبك.

- **عبر الإنترنت:** تفضل بزيارة موقع Health Net على الويب. انتقل إلى www.healthnet.com.
- إذا كنت بحاجة لمساعدة في تقديم الشكوى، يمكننا مساعدتك في ذلك. يمكننا منحك خدمات اللغات مجاناً. اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
- سنقوم، في غضون 5 أيام من تلقي الشكوى، بإرسال رسالة إليك لإعلامك بتلقينا للشكوى. سوف نقوم أيضاً، في غضون 30 يوماً، بإرسال رسالة أخرى لإعلامك بأنه تم حل المشكلة. إذا اتصلت بخطة Health Net بخصوص تظلم لا يتعلق بتغطية الرعاية الصحية أو الضرورة الطبية أو العلاج التجريبي أو الاستقصائي، وتم حل التظلم بحلول نهاية يوم العمل التالي، فقد لا تحصل على رسالة.
- إذا كنت تريد منا اتخاذ قرار سريع لأن الوقت الذي يستغرقه حل شكاوك قد يجعل حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل تتعرض للخطر، يمكنك طلب مراجعة عاجلة (سريعة). لطلب مراجعة عاجلة، اتصل بنا على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711) وسنصدر قراراً خلال 72 ساعة من وقت تلقي شكاوك.

الاستئنافات

يكون الالتماس مختلفاً عن الشكوى. الالتماس هو طلب يتم تقديمه إلى Health Net لمراجعة وتغيير قرار تم اتخاذه حول التغطية للخدمة المطلوبة. إذا أرسلنا إليك خطاب إخطار نية الإجراء (NOA) يخبرك بأننا نرفض أو نؤجل أو نغير أو ننهى الخدمة، وأنت لا توافق على قرارنا، يمكنك تقديم طلب الالتماس. يمكن لمقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات آخر أيضاً تقديم الالتماس لك بإذن خطي منك.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

يتعين عليك تقديم الالتماس خلال 60 يومًا تقويميًا من تاريخ الإخطار الذي حصلت عليه من Health Net نخبرك فيه بقرارنا. إذا كنت تحصل حاليًا على العلاج وتريد الاستمرار في الحصول على العلاج، فيتعين عليك أن تطلب من Health Net الالتماس في غضون 10 أيام تقويمية من تاريخ تسليم إعلان نية الإجراء (NOA) لك، أو قبل التاريخ الذي ستعلن فيه Health Net إيقاف الخدمات. عندما تطلب التماسًا وفقًا لهذه الظروف، فسيستمر العلاج بناءً على طلبك. قد نطالبك بسداد تكلفة الخدمات إذا رفض القرار النهائي خدمة أو قام بتغييرها.

يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف أو خطيًا أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** تواصل مع Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711)، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام الأسبوع. قم بتقديم اسمك ورقم بطاقة الخطة الصحية والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.
 - **عبر البريد:** تواصل مع Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711) واطلب إرسال النموذج إليك. وعند الحصول على النموذج، قم بملء النموذج. تأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقة الخطة الصحية والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.
- أرسل النموذج بالبريد إلى:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

تتوفر نماذج الالتماسات بعيادة طبيبك.

- **عبر الإنترنت:** تفضل بزيارة موقع Health Net على الويب. انتقل إلى www.healthnet.com.

إذا كنت بحاجة لمساعدة في تقديم الالتماس، يمكننا مساعدتك في ذلك. يمكننا منحك خدمات اللغات مجانًا. اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

سنقوم، في غضون 5 أيام من تلقي التماسك، بإرسال رسالة إليك لإعلامك بتلقينا للالتماس. سنخبرك، في غضون 30 يومًا، بقرار الالتماس. إذا لم تخبرك Health Net بقرار الالتماس الخاص بها في غضون 30 يومًا، يمكنك طلب جلسة الاستماع على مستوى الولاية ومراجعة طبية مستقلة. ولكن إذا طلبت عقد جلسة استماع بالولاية أولاً، وتم عقد جلسة الاستماع بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. في هذه الحالة، تكون الكلمة الأخيرة لجلسة الاستماع بالولاية.

إذا كنت تريد أنت أو طبيبك منا اتخاذ قرار سريع لأن الوقت الذي يستغرقه حل التماسك قد يجعل حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل تتعرض للخطر، يمكنك طلب مراجعة عاجلة (سريعة). لطلب المراجعة العاجلة، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). سنتخذ قرارًا خلال 72 ساعة من تلقي الالتماس بخصوص ما إذا كنا سنقوم بتعجيل التماسك أم لا.

ما الذي يجب عليك فعله إذا لم توافق على قرار الالتماس

إذا قدمت التماسًا وتلقيت رسالة من Health Net تخبرك بأننا لم نغيّر قرارنا، أو أنك لم تتلقَ أبدًا أي رسالة تخبرك بقرارنا وقد مر 30 يومًا، يمكنك:

- **طلب جلسة استماع بالولاية** من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) وسيقوم أحد القضاة بمراجعة حالتك.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

- تقديم نموذج شكوى/مراجعة طبية مستقلة إلى Department of Managed Health Care (قسم الرعاية الصحية المُدارة، DMHC) لمراجعة قرار Health Net أو طلب مراجعة طبية مستقلة (IMR) من DMHC. خلال مراجعة طبية مستقلة (IMR) من DMHC وطبيب خارجي ليس جزءاً من Health Net سيراجع حالتك. رقم الهاتف المجاني لدائرة DMHC هو 1-888-466-2219 وخط لأجهزة الاتصال عن بُعد للسم 1-877-688-9891. يمكنك العثور على نموذج وتعليمات الشكاوى/المراجعة الطبية المستقلة عبر الإنترنت على موقع DMHC على الويب: www.dmhc.ca.gov.

لن يتعين عليك الدفع مقابل جلسة استماع بالولاية أو مراجعة طبية مستقلة (IMR).

أنت مؤهل للحصول على جلسة الاستماع بالولاية ومراجعة طبية مستقلة (IMR). ولكن إذا طلبت عقد جلسة استماع بالولاية أولاً، وتم عقد جلسة الاستماع بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. في هذه الحالة، تكون الكلمة الأخيرة لجلسة الاستماع بالولاية.

تحتوي الأقسام التالية على مزيد من المعلومات حول كيفية طلب جلسة استماع من قبل الولاية ومراجعة طبية مستقلة.

الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) من Department of Managed Health Care (قسم الرعاية الصحية المُدارة، DMHC)

يتم إجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR) عندما يراجع طبيب خارجي غير ذي صلة بخطتك الصحية حالتك. إذا كنت تريد المراجعة الطبية المستقلة، فيتعين عليك أولاً تقديم التماس إلى Health Net. إذا لم تتلقَ أي أخبار من خطتك الصحية في غضون 30 يومًا تقويمياً، أو إذا كنت غير راضٍ عن قرار الخطة الصحية، عندئذٍ يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. يتعين عليك طلب مراجعة طبية مستقلة في غضون 6 أشهر من تاريخ الإخطار الذي يخبرك بقرار الالتماس ولكن يكون أمامك فقط 120 يومًا لطلب جلسة الاستماع بالولاية لذا إذا كنت تريد مراجعة طبية مستقلة وجلسة الاستماع بالولاية، فقدم الشكاوى في أسرع وقت ممكن. تذكر أنه إذا طلبت عقد جلسة استماع بالولاية أولاً، وتم عقد جلسة الاستماع بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. في هذه الحالة، تكون الكلمة الأخيرة لجلسة الاستماع بالولاية.

قد يكون بإمكانك تلقي مراجعة طبية مستقلة مباشرة دون تقديم التماس أولاً. هذا في الحالات التي تكون مشكلتك الصحية خلالها عاجلة.

إذا كانت شكاوىك إلى DMHC غير مؤهلة للحصول على مراجعة طبية مستقلة، فستستمر DMHC في مراجعة شكاوىك للتأكد من أن Health Net اتخذت القرار الصحيح عندما تقدمت بالتماس بخصوص رفضها للخدمات. ويتعين على Health Net الامتثال لقرارات الاستعراض والمراجعة الطبية المستقلة من جانب DMHC.

إليك كيفية طلب مراجعة طبية مستقلة. يشير المصطلح "تظلم" إلى كل من "الشكاوى" و"الالتماسات":

تضطلع إدارة الرعاية الصحية المدارة بكاليفورنيا بمسؤولية تنظيم خطط خدمات الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلم ضد خطتك الصحية، فيجب عليك أولاً الاتصال بخطتك الصحية على الرقم **1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711)** واستخدام الإجراءات المتبع للتظلم لدى خطتك الصحية قبل الاتصال بالإدارة. واستخدام إجراء التظلم هذا لا يحظر حصولك على أي حقوق قانونية محتملة أو تعويضات قد تتوفر لك. إن كنت في حاجة للمساعدة في التظلم بخصوص حالة طارئة، أو تظلم لم يجد حلاً مرضياً بواسطة خطتك الصحية أو تظلم لم يبت فيه لمدة تزيد عن 30 يومًا، يمكنك الاتصال بالدائرة للمساعدة. وقد تكون أيضاً مستحقاً لمراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كنت مستحقاً لمراجعة طبية مستقلة (IMR)، فستوفر

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com

لك عملية المراجعة الطبية المستقلة (IMR) مراجعة نزيهة للقرارات الطبية المتخذة من قبل الخطة الصحية في ما يتعلق بالضرورة الطبية لخدمة أو معالجة مقترحة، إضافةً إلى قرارات التغطية التأمينية الخاصة بالمعالجات ذات الطبيعة التجريبية أو الاستقصائية ونزاعات السداد للحالات الطارئة أو الخدمات الطبية العاجلة. لدى الدائرة أيضًا رقم هاتف مجاني (1-888-466-2219) وخط لأجهزة الاتصال عن بُعد للـصم (1-877-688-9891) والمخصص لمن يعانون من ضعف السمع والنطق. يحتوي الموقع الإلكتروني الخاص بالدائرة <http://www.dmhc.ca.gov> على نماذج الشكاوى ونماذج طلبات المراجعة الطبية المستقلة (IMR) والتعليمات عبر الإنترنت.

جلسات الاستماع الخاصة بالولاية

جلسة الاستماع بالولاية هي اجتماع مع أشخاص من Department of Social Services (إدارة الخدمات الاجتماعية بكاليفورنيا، CDSS). سيساعد أحد القضاة في حل مشكلتك أو سيخبرك بأن Health Net اتخذت القرار الصحيح. يحق لك طلب عقد جلسة استماع بالولاية إذا قُدمت التماسًا بالفعل إلى Health Net وعدم رضاك عن القرار، أو إذا لم تحصل على قرار حول التماسك بعد مرور 30 يومًا.

يتعين عليك طلب جلسة استماع بالولاية في غضون 120 يومًا من تاريخ إخطار Health Net الذي يخبرك بقرار الالتماس. يمكن لمقدم الرعاية الأولية طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية لك من خلال الحصول على إذن كتابي منك. يمكنك طلب عقد جلسة استماع بالولاية عبر الهاتف أو عبر البريد.

- **عبر الهاتف:** اتصل على وحدة الاستجابة العامة في CDSS على الرقم 1-800-952-5253 (الهاتف النصي 1-800-952-8349 أو 711).
- **عبر البريد:** املأ النموذج الذي يتم تقديمه مع إخطار قرار الالتماس الخاص بك. ويمكنك إرساله إلى:

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

إذا كنت بحاجة لمساعدة في طلب عقد جلسة الاستماع بالولاية، يمكننا مساعدتك في ذلك. يمكننا منحك خدمات اللغات مجانًا. اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

في جلسة الاستماع، سوف تعطي جانبك في القصة. وسوف نعطي جانبنا من القصة. قد يستغرق القاضي 90 يومًا لإصدار قرار في حالتك. يتعين على Health Net اتباع ما يقرره القاضي.

إذا كنت تريد أن تتخذ CDSS قرارًا سريعًا لأن الوقت الذي تستغرقه جلسة الاستماع قد يجعل حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل تتعرض للخطر، يمكنك أنت أو مقدم الرعاية الأولية التواصل مع CDSS وطلب عقد جلسة استماع عاجلة (سريعة) من قبل الولاية. يتعين على CDSS اتخاذ قرار في فترة لا تتجاوز 3 أيام عمل بعد تلقيها ملف حالتك الكامل من Health Net.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com

الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام

إذا كنت تظن أن مقدم الخدمات أو الشخص الذي يحصل على خدمة Medi-Cal قد ارتكب مخالفة نتيجة احتيال أو إهدار أو إساءة استخدام، فمن حقك الإبلاغ عنه من خلال الاتصال بالرقم المجاني السري 1-800-822-6222 أو إرسال شكوى عبر الإنترنت إلى www.dhcs.ca.gov.

تحتوي عمليات الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام لمقدم الخدمات على:

- تزوير السجلات الطبية
- وصف أدوية أكثر من الأدوية الضرورية من الناحية الطبية
- تقديم خدمات رعاية صحية أكثر من الضرورية من الناحية الطبية
- إصدار فواتير لخدمات لم تُقدم
- إصدار فواتير لخدمات مهنية عندما لا يكون المهني قد قدم الخدمة
- تقديم عناصر وخدمات مجانية أو مخفضة للأعضاء في محاولة للتأثير على مقدم الخدمات الذي يختاره العضو
- تغيير طبيب الرعاية الأولية للعضو بدون معرفته

يشتمل الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام بواسطة شخص يحصل على المزايا على:

- إقراض أو بيع أو إعطاء بطاقة هوية خطة صحية أو فوائد بطاقة هوية (BIC) Medi-Cal لشخص آخر
- الحصول على نفس الأدوية أو العلاجات، أو عناصر مماثلة لها من أكثر من مقدم خدمات
- الانتقال إلى غرفة الطوارئ عندما تكون الحالة غير طارئة
- استخدام رقم الضمان الاجتماعي أو رقم معرف الخطة الصحية الخاص بشخص آخر

للإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام، اكتب الاسم والعنوان ورقم هوية الشخص الذي ارتكب الاحتيال أو الإهدار أو إساءة الاستخدام. يجب عليك تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات بخصوص الشخص، مثل رقم الهاتف أو التخصص إذا كان مقدم خدمات. اذكر تواريخ الأحداث وملخصًا لما حدث بالضبط.

يمكنك إرسال التقرير إلى:

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

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



7. كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها

أرقام هواتف مهمة

- خدمات أعضاء Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711)
- خدمات المعاقين
 - موقع الويب: <https://www.ada.gov/>
 - خدمة توصيل الرسائل بكاليفورنيا (CRS): الهاتف النصي: 711
 - خط Sprint 1-888-877-5379 (صوت)
 - خط MCI 1-800-735-2922 (صوت)
 - معلومات القانون الأمريكي للإعاقات (ADA) American Disabilities Act: 1-800-514-0301 (صوت)؛ 1-800-514-0383 (الهاتف النصي)
- خدمات الأطفال (برنامج CCS)
 - موقع الويب: <https://www.dhcs.ca.gov/services>
 - مقاطعة Kern: 1-661-868-0504
 - مقاطعة Los Angeles: 1-800-288-4584
 - مقاطعة Sacramento: 1-916-875-9900
 - مقاطعة San Diego: 1-619-528-4000
 - مقاطعة San Joaquin: 1-209-468-3900
 - مقاطعة Stanislaus: 1-209-558-7515
 - مقاطعة Tulare: 1-559-685-5800
- برنامج صحة الأطفال والوقاية من العجز (CHDP)
 - موقع الويب: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
 - مقاطعة Kern: 1-661-321-3000
 - مقاطعة Los Angeles: 1-800-993-2437
 - مقاطعة Sacramento: 1-916-875-7151
 - مقاطعة San Diego: 1-619-692-8808
 - مقاطعة San Joaquin: 1-209-468-8335
 - مقاطعة Stanislaus: 1-209-558-8860
 - مقاطعة Tulare: 1-559-687-6915

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



- **خدمات ولاية كاليفورنيا**
 - مكتب مسؤول تلقي الشكاوى في DHCS: 1-888-452-8609 (موقع الويب: <https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
 - إدارة الخدمات الاجتماعية: 1-800-952-5253 (الهاتف النصي: 1-800-952-8349) (موقع الويب: <https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)
 - Department of Managed Health Care (قسم الرعاية الصحية المُدارة، DMHC): 1-888-466-2219 (موقع الويب: <http://dmhc.ca.gov/>) (1-888-HMO-2219)
- **إدارة الضمان الاجتماعي**
 - دخل الضمان التكميلي (SSI): 1-800-772-1213 (الهاتف النصي: 1-800-325-0778) (موقع الويب: <https://www.ssa.gov/>)
- **مكاتب المقاطعة**
 - موقع الويب: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>
 - موقع الصحة العقلية: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>
- **مقاطعة Kern**
 - Department of Human Services (إدارة الخدمات الإنسانية) 1-661-631-6807
 - خدمات الصحة العقلية: 1-800-991-5272
- **مقاطعة Los Angeles**
 - Department of Public Social Services (إدارة الخدمات الاجتماعية العامة، DPSS) الخط الهاتفي المركزي لطلب المساعدة (يشمل الخدمات اللغوية): 1-877-481-1044
 - مركز خدمة العملاء في DPSS: 1-866-613-3777؛ 1-310-258-7400
 - Los Angeles County Department of Mental Health (إدارة مقاطعة لوس أنجلوس للصحة العقلية): 1-800-854-7771
- **مقاطعة Sacramento**
 - إدارة المساعدات الإنسانية: 1-916-874-3100
 - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية (الصحة العقلية): 1-888-881-4881
- **مقاطعة San Diego**
 - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية: 1-866-262-9881
 - قسم الصحة السلوكية في San Diego: 1-888-724-7240
- **مقاطعة San Joaquin**
 - إدارة الصحة العامة: 1-209-468-3400
 - الصحة السلوكية: 1-888-468-9370
 - وكالة الخدمات الإنسانية: 1-209-468-1000

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
أو اتصل بخط توصيل الرسائل بـ كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



○ مقاطعة Stanislaus

- وكالة الخدمات المجتمعية: 1-877-652-0734
- خدمات الصحة السلوكية والتعافي: 1-888-376-6246

○ مقاطعة Tulare

- وكالة الصحة والخدمات الإنسانية: 1-800-540-6880
- قسم الصحة العقلية: 1-800-320-1616

كلمات يجب معرفتها

الولادة النشطة: الفترة الزمنية التي تجري عندما تكون المرأة في المراحل الثلاث للولادة ولا يمكن نقلها بأمان في الوقت المناسب إلى مستشفى أخرى قبل الولادة أو قد يؤدي النقل إلى إلحاق الضرر بصحة أو سلامة المرأة أو الجنين.

الحالة الحادة: حالة طبية مفاجئة تتطلب العناية الطبية السريعة ولا تدوم لفترة طويلة.

من الهنود الأمريكيين: فرد محدد في العنوان 25 من قانون الولايات المتحدة؛ البنود (c) 1603 أو (f) 1603 أو (b) 1679 أو من تم تحديد أهليته، باعتباره من الهنود الأمريكيين، وفقاً لـ 42 C.F.R. 136.12 أو العنوان الخامس من قانون تحسين الرعاية الصحية الهندي، لتلقي خدمات الرعاية الصحية من مقدمي الرعاية الصحية الهنود (الخدمة الصحية الهندية أو القبيلة الهندية أو التنظيم القبلي أو المنظمة الهندية الحضرية - I/T/U) أو من خلال الإحالة بموجب الخدمات الصحية بال عقد.

الالتماس: طلب العضو إلى Health Net لمراجعة وتغيير قرار تم اتخاذه حول التغطية للخدمة المطلوبة.

المزايا: خدمات الرعاية الصحية والأدوية المغطاة بموجب هذه الخطة الصحية.

خدمات الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS): برنامج Medi-Cal يقدم الخدمات للأطفال حتى سن 21 عامًا والذين يعانون من أمراض ومشاكل صحية معينة.

برنامج الصحة والوقاية من العجز بولاية كاليفورنيا (CHDP): برنامج خاص بالصحة العامة يعمل على تسديد تكاليف مقدمي الرعاية الصحية في القطاعين العام والخاص نظير تقييمات الصحة المبكرة لاكتشاف الأمراض والإعاقات أو الوقاية منها للأطفال والشباب. يساعد البرنامج الأطفال والشباب في الوصول إلى الرعاية الصحية المعتادة. ويمكن لمقدم الرعاية الأولية تقديم خدمات CHDP.

مدير الحالة: الممرضات المسجلات أو العاملات الاجتماعيات اللاتي يمكنهن مساعدتك في فهم المشاكل الصحية الكبيرة وترتيب الرعاية مع مقدمي الخدمات الآخرين.

المرمضة القابلة المجازة (CNM): ممرضة مرخصة باعتبارها ممرضة مسجلة ومجازة كمرمضة قابلة من جانب مجلس كاليفورنيا للتمريض المسجل. يُسمح للممرضة القابلة المجازة بحضور حالات الولادة الطبيعية.

المعالج اليدوي: مقدم خدمات يعالج العمود الفقري من خلال المعالجة اليدوية

الحالة المزمنة: مرض أو مشكلة طبية أخرى لا يمكن علاجها نهائيًا أو تتدهور بمرور الوقت أو يلزم معالجتها حتى لا تتدهور حالتك.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



العيادة: مرفق يمكن للأعضاء تحديده كمقدم رعاية أولية (PCP). والعيادة إما أن تكون مركزاً صحياً مؤهلاً فيدرالياً (FQHC) وإما عيادة مجتمعية وإما عيادة صحية ريفية (RHC) أو عيادة الصحة الهندية (IHC) أو غيرها من مرافق الرعاية الأولية.

خدمات البالغين المجتمعية (CBAS): الخدمات قائمة على المرفق أو العيادة الخارجية للرعاية التمريضية الحاذقة والخدمات الاجتماعية والعلاجات والرعاية الشخصية وتدريب الأسرة ومقدم الرعاية والدعم وخدمات التغذية والنقل، وخدمات أخرى للأعضاء المؤهلين.

الشكوى: التعبير اللفظي أو الخطي للعضو عن عدم الرضا المتعلق بخطة Health Net، أو مقدم خدمات أو جودة الخدمات المقدمة. تعد الشكوى مماثلة للتظلم.

استمرار الرعاية: قدرة عضو الخطة على مواصلة الحصول على خدمات Medi-Cal من مقدم الخدمات الحالي لديه لفترة تصل إلى 12 شهراً، في حالة موافقة Health Net ومقدم الخدمات.

تنسيق المزايا (COB): عملية تحديد التغطية التأمينية (Medi-Cal أو Medicare أو التأمين التجاري أو غير ذلك) التي ليها مسؤوليات الدفع والعلاج الأولية للأعضاء الذين لديهم أكثر من نوع من أنواع التغطية التأمينية الصحية.

المشاركة في السداد: المبلغ الذي تسدده، بصفة عامة في وقت الخدمة، علاوة على مدفوعات شركة التأمين.

التغطية (الخدمات المغطاة): خدمات الرعاية الصحية المقدمة إلى أعضاء Health Net، مع مراعاة الشروط والأحكام والقيود والاستثناءات الخاصة بعقد Medi-Cal وعلى النحو الوارد في دليل التغطية (EOC) هذا وأي تعديلات.

DHCS: California Department of Health Care Services (إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا). هذا هو مكتب الولاية الذي يشرف على برنامج Medi-Cal.

إلغاء التسجيل: للتوقف عن استخدام هذه الخطة الصحية لأنك لم تعد مؤهلاً أو للتغيير إلى خطة صحية جديدة. يتعين عليك توقيع نموذج يوضح أنك لم تعد ترغب في استخدام هذه الخطة الصحية أو يمكنك الاتصال بخيارات الرعاية الصحية (HCO) وإلغاء التسجيل عبر الهاتف.

DMHC: California Department of Managed Health Care (إدارة الرعاية الصحية المدارة بكاليفورنيا). هذا هو مكتب الولاية الذي يشرف على الخطط الصحية للرعاية المدارة.

المعدات الطبية المعمرة (DME): المعدات الضرورية من الناحية الطبية والتي يطلبها طبيبك أو مقدم خدمات آخر. تقرر Health Net ما إذا كنت توجر المعدات الطبية المعمرة (DME) أو تشتريها. يتعين ألا تكون تكاليف التأجير أكثر من تكلفة الشراء. تتم تغطية إصلاح المعدات الطبية.

الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT): تعد خدمات EPSDT بمثابة ميزة لأعضاء Medi-Cal الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً للمساعدة في الحفاظ عليهم بصحة جيدة. يتعين على الأعضاء الحصول على فحوصات الصحة المناسبة لأعمارهم والفحوصات المناسبة لاكتشاف المشاكل الصحية وعلاج الأمراض مبكراً.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



الحالة الطبية الطارئة: حالة طبية أو عقلية تتضمن أعراضًا خطيرة، مثل مرحلة الولادة النشطة (انتقل إلى التعريف أعلاه) أو الألم الشديد، بحيث يتوقع فيها شخص عادي يتمتع بمعرفة معقولة بالصحة والطب أن عدم الحصول على الرعاية الطبية الفورية سيؤدي إلى:

- تعريض صحتك أو صحة طفلك الذي لم يولد إلى خطر كبير
- التسبب في إعاقة وظيفة بالجسم
- التسبب في عدم عمل جزء أو طرف بالجسم بصورة صحيحة

رعاية غرفة الطوارئ: فحص يجريه طبيب (أو طاقم عمل تحت إشراف طبيب على النحو المسموح به من قبل القانون) لمعرفة ما إذا كانت الحالة الطبية الطارئة موجودة أم لا. الخدمات الضرورية من الناحية الطبية اللازمة لجعلك بحالة مستقرة صحيًا في إطار إمكانات المرفق.

الانتقال في الحالات الطبية الطارئة: النقل في عربة إسعاف أو سيارة طوارئ إلى غرفة الطوارئ للحصول على الرعاية الطبية الطارئة.

المسجل: الشخص الذي يعد عضوًا في خطة صحية ويحصل على الخدمات من خلال الخطة.

الخدمات المستثناة: الخدمات غير المغطاة من قبل برنامج Medi-Cal في كاليفورنيا.

خدمات تنظيم الأسرة: الخدمات المقدمة لمنع الحمل أو تأخيرها.

المركز الصحي المؤهل فيدراليًا (FQHC): مركز صحي في منطقة لا تحتوي على الكثير من مقدمي الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في FQHC.

الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal: هذا يعني أنك غير مسجل في خطة رعاية صحية مُدارة. بموجب FFS، يجب أن يوافق طبيبك على خطة Medi-Cal "المباشرة" وأن يدفع إلى Medi-Cal مباشرةً مقابل الخدمات التي حصلت عليها.

رعاية المتابعة: رعاية الطبيب المعتمدة لفحص التقدم الذي يحرزه المريض بعد دخول المستشفى أو خلال مسار العلاج.

كتيب الوصفات: قائمة بالأدوية أو العناصر التي تلبى معايير معينة وتكون معتمدة للأعضاء.

الاحتيال: تصرف متعمد للخداع أو التزييف من قبل شخص يعرف الخداع وقد يؤدي التصرف إلى بعض المزايا غير المصرح بها للشخص نفسه أو لشخص آخر.

مراكز الولادة المستقرة (FBC): المرافق الصحية التي من المخطط أن تحدث فيها الولادة بعيدًا عن محل إقامة الحامل، والتي يتم ترخيصها أو الموافقة عليها من قبل الولاية لتوفير المخاض السابق للولادة والولادة أو رعاية ما بعد الولادة وغيرها من الخدمات المتنقلة المضمنة في الخطة. ولا تكون هذه المرافق عبارة عن مستشفيات.

التظلم: التعبير اللفظي أو الخطي للعضو عن عدم الرضا المتعلق بخطة Health Net، أو مقدم خدمات أو الخدمات المقدمة. تعد الشكوى أحد أمثلة التظلم.

أجهزة وخدمات التأهيل: خدمات الرعاية الصحية التي تساعدك في الحفاظ على مهارات أو تعلمها أو تحسينها وتساعدك على ممارسة وظائف ومهام الحياة اليومية.

خيارات الرعاية الصحية (HCO): البرنامج الذي يمكنه تسجيلك أو إلغاء تسجيلك من الخطة الصحية.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



مقدمو الرعاية الصحية: الأطباء والأخصائيون، مثل الجراحون أو الأطباء الذين يعالجون السرطان أو الأطباء الذين يعالجون الأجزاء الخاصة من الجسم والذين يعملون مع Health Net أو الموجودون في شبكة Health Net. يتعين أن يتمتع مقدمو الخدمات بشبكة Health Net برخصة للممارسة في ولاية كاليفورنيا وتقديم خدمة لك تغطيها Health Net.

وتجدر الإشارة إلى أنك تحتاج عادة إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للذهاب إلى أخصائي. يتعين على مقدم الرعاية الأولية الحصول على موافقة مسبقة من Health Net قبل حصولك على الرعاية من أخصائي.

لست بحاجة لإحالة من مقدم الرعاية الأولية لبعض أنواع الخدمة، مثل تنظيم الأسرة أو الرعاية في حالة الطوارئ أو رعاية أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء (OB/GYN) أو الخدمات الحساسة.

تشمل أنواع مقدمي الرعاية الصحية على سبيل المثال لا الحصر:

- اختصاصي السمع هو مقدم خدمات يختبر سمعك.
- الممرضة القابلة المجازة هي ممرضة تعتني بك خلال الحمل والولادة.
- ممارس طب العائلة هو طبيب يعالج المشاكل الطبية الشائعة للأشخاص من جميع الأعمار.
- الممارس العام هو طبيب يعالج المشاكل الطبية الشائعة.
- الطبيب الباطني هو طبيب يعالج المشاكل الطبية الشائعة للبالغين.
- الممرضة المهنية المجازة هي ممرضة مجازة تعمل مع طبيبك.
- الاستشاري هو شخص يساعدك في المشاكل العائلية.
- المساعد الطبي أو المساعد الطبي المعتمد هو شخص غير مرخص يساعد الأطباء في توفير الرعاية الطبية لك.
- الممارس من المستوى المتوسط هو اسم يُستخدم لمقدمي الرعاية الصحية، مثل الممرضات القابلات أو مساعدي الأطباء أو الممرضات الممارسات.
- ممرضة التخدير هي ممرضة تعطيك التخدير.
- الممرضة الممارسة أو مساعد الطبيب هو شخص يعمل في عيادة أو مكتب طبيب ويقوم بتشخيصك وعلاجك والعناية بك في حدود معينة.
- أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء (OB/GYN) هو طبيب يعتني بصحة النساء، بما في ذلك خلال الحمل والولادة.
- المعالج المهني هو مقدم خدمات يساعدك في استعادة الأنشطة والمهارات اليومية بعد مرض أو إصابة.
- طبيب الأطفال هو طبيب يعالج الأطفال من الولادة حتى سنوات المراهقة.
- المعالج البدني هو مقدم خدمات يساعدك في بناء قوة جسدك بعد مرض أو إصابة.
- اختصاصي الأقدام هو طبيب يعتني بقدمك.
- الطبيب النفسي هو شخص يعالج المشاكل الصحية العقلية ولكنه لا يصف أدوية.
- الممرضة المسجلة هي ممرضة تتمتع بتدريب أكثر من الممرضة المهنية المجازة وتتمتع بترخيص وإجازة لأداء بعض المهام مع طبيبك.
- أخصائي المعالجة التنفسية هو مقدم خدمات يساعدك في ما يتعلق بتنفسك.
- اختصاصي بياثولوجيا الكلام هو مقدم خدمات يساعدك في ما يتعلق بكلامك.

التأمين الصحي: التغطية التأمينية التي تسدد النفقات الطبية والجراحية من خلال تعويض المؤمن عليه عن النفقات الناجمة من المرض أو الإصابة أو سداد مقدم الرعاية مباشرة.

الرعاية الصحية المنزلية: الرعاية التمريضية الحاذقة والخدمات الأخرى المقدمة في المنزل.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



مقدمو الرعاية الصحية المنزلية: مقدمو الخدمات الذين يقدمون لك الرعاية التمريضية الحاذقة والخدمات الأخرى في المنزل.

مأوى رعاية المحتضرين: رعاية تقدم لتقليل الآلام البدنية والعاطفية والاجتماعية والروحية لعضو يعاني من مرض عضال. وتتوفر رعاية مأوى رعاية المحتضرين عندما يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل.

المستشفى: هو مكان تتلقى خلاله رعاية المرضى الداخليين والخارجيين من الأطباء والممرضات.

دخول المستشفى للعلاج: الدخول إلى المستشفى للعلاج كمريض داخلي.

رعاية المرضى الخارجيين بالمستشفى: الرعاية الطبية أو الجراحية المقدمة في مستشفى بدون الدخول كمريض داخلي.

عيادة الصحة الهندية (IHC): عيادة صحة مُدارة بواسطة الخدمة الصحية الهندية (IHS) أو القبيلة الهندية أو التنظيم القبلي أو المنظمة الهندية الحضرية.

رعاية المرضى الداخليين: تتوفر عندما يتعين عليك الإقامة لليلة في مستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

رعاية طويلة الأمد: الرعاية في مرفق لفترة أطول من الشهر الخاص بالدخول.

خطة الرعاية المدارة: خطة Medi-Cal التي تستخدم فقط أطباء وأخصائيين وعيادات وصيديات ومستشفيات معينة لمن يتلقون خدمات Medi-Cal المسجلين في هذه الخطة. Health Net هي خطة رعاية مُدارة.

دار الرعاية الطبية: نموذج الرعاية الذي سيوفر جودة رعاية صحية أفضل ويعمل على تحسين الإدارة الذاتية من قبل الأعضاء لرعايتهم الخاصة ويقلل التكاليف التي يمكن تجنبها بمرور الوقت.

ضروري من الناحية الطبية (أو الضرورة الطبية): الرعاية الضرورية من الناحية الطبية هي خدمات مهمة تكون معقولة وتحمي الحياة. وتكون هذه الرعاية مطلوبة لوقاية المرضى من التعرّض لمرض أو إعاقة شديدة. وتقلل هذه الرعاية الألم الشديد من خلال علاج المرض أو الإصابة. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، فإن خدمات Medi-Cal تشمل الرعاية الضرورية من الناحية الطبية لإصلاح أو مساعدة الحالة أو المرض العقلي أو البدني، بما في ذلك اضطراب تعاطي المواد، على النحو المبين في البند 1396d(r) العنوان 42 من قانون الولايات المتحدة.

Medicare: برنامج التأمين الصحي الفيدرالي للأشخاص البالغين من العمر 65 عامًا أو أكبر، وبعض الأشخاص الأصغر سنًا المصابين بإعاقات محددة والأشخاص الذين وصلوا للمرحلة الأخيرة من أمراض الكلى (المصابون بالفشل الكلوي الدائم الذي يتطلب الغسيل الكلوي أو زرع الكلى أو الذي يطلق عليه أحيانًا ESRD).

العضو: أي عضو مؤهل لبرنامج Medi-Cal مسجّل في Health Net يستحق الحصول على الخدمات المغطاة.

مقدم خدمات الصحة العقلية: الأفراد المرخصون الذين يقدمون خدمات الصحة العقلية والسلوكية للمرضى.

خدمات التوليد: الرعاية السابقة للولادة وأثناء الولادة وبعد الولادة، بما في ذلك رعاية تنظيم الأسرة للأم والرعاية الفورية للمولود، والتي يتم تقديمها بواسطة ممرضات قابلات مجازات (CNM) وممرضات مجازات (LM).

الشبكة: مجموعة من الأطباء والعيادات والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين المتعاقدين مع Health Net لتقديم الرعاية.

مقدم الخدمات التابع للشبكة (أو مقدم الخدمات داخل الشبكة): انتقل إلى "مقدم الخدمات المشارك".

الخدمة غير المغطاة: خدمة لا تغطيها Health Net.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



النقل الطبي لغير حالات الطوارئ (NEMT): النقل عندما لا يكون بإمكانك الوصول إلى موعد طبي خاضع للتغطية و/أو إحضار الوصفات الطبية من قبل سيارة أو حافلة أو قطار أو تاكسي. تدفع Health Net للحصول على خدمات NEMT ذات التكلفة الأقل لاحتياجاتك الطبية عندما تكون بحاجة إلى وسيلة انتقال للوصول إلى موعدك الطبي.

دواء غير موجود في كتيب الوصفات: دواء غير مدرج في كتيب وصفات الأدوية.

النقل لغير الحالات الطبية: النقل عند السفر من وإلى موعد للحصول على خدمة Medi-Cal مغطاة مصرح بها من قبل مقدم الخدمات وعند إحضار الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

مقدم الخدمات غير المشارك: مقدم الخدمات ليس ضمن شبكة Health Net.

التغطية الصحية الأخرى (OHC): تشير التغطية الصحية الأخرى (OHC) إلى تأمين صحي خاص ومسدد للخدمات غير Medi-Cal. قد تشمل الخدمات على خطط طبية و/أو طب الأسنان و/أو النظر و/أو الصيدليات و/أو خطط Medicare التكميلية (الجزء "ج" و"د").

جهاز تقوي: جهاز يستخدم كدعم أو دعامة مثبتة خارجيًا بالجسم لدعم أو تصحيح جزء مريض بالجسم أو مصاب بشكل حاد، حيث يعد ضروريًا من الناحية الطبية للنقاهة الطبية للعضو.

الخدمات خارج المنطقة: الخدمات التي تُقدم عندما يكون العضو في أي مكان خارج منطقة الخدمات.

مقدم خدمات من خارج الشبكة: مقدم الخدمات الذي لا يعد جزءًا من شبكة Health Net.

رعاية المرضى الخارجيين: تتوفر عندما لا يتعين عليك الإقامة لليلة في مستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين: خدمات المرضى الخارجيين للأعضاء الذين يعانون من حالات صحة عقلية من بسيطة إلى متوسطة بما في ذلك:

- العلاج والتقييم الصحي العقلي الفردي أو الجماعي (العلاج النفسي)
- اختبار نفسي عند الإشارة سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- خدمات المرضى الخارجيين لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- الاستشارة النفسية
- المكملات والمستلزمات والمختبر للمريض الخارجي

الرعاية التلطيفية: رعاية تقدم لتقليل الآلام البدنية والعاطفية والاجتماعية والروحية لعضو يعاني من مرض خطير.

المستشفى المشاركة: مستشفى مرخصة متعاقد مع Health Net لتقديم الخدمات إلى الأعضاء في وقت حصول العضو على الرعاية. تكون الخدمات المغطاة التي قد توفرها بعض المستشفيات المشاركة للأعضاء مقيدة من جانب سياسات ضمان الجودة ومراجعة الاستخدام من قبل Health Net أو تعاقد Health Net مع المستشفى.

مقدم الخدمات المشارك (أو الطبيب المشارك): طبيب أو مستشفى أو مهني رعاية صحية مرخص آخر أو مرفق صحي مرخص، بما في ذلك المرافق تحت الحادة التي لديها تعاقد مع Health Net لتقديم الخدمات المغطاة إلى الأعضاء في وقت حصول العضو على الرعاية.

خدمات الأطباء: الخدمات المقدمة من قبل شخص مرخص بموجب قانون الولاية لممارسة الطب أو تقويم العظام، والتي لا تشمل على الخدمات المقدمة بواسطة الأطباء أثناء دخولك مستشفى والتي يتم تحميل تكاليفها على فاتورة المستشفى.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



الخطوة: انتقل إلى "خطة الرعاية المُدارة".

خدمات الرعاية التي تُقدم بعد الاستقرار: خدمات مغطاة متعلقة بحالة طبية طارئة تُقدم بعد استقرار حالة مريض للحفاظ على الحالة المستقرة. تكون خدمات الرعاية التي تُقدم بعد الاستقرار مغطاة ومدفوع ثمنها.

الموافقة المسبقة (أو التصريح المسبق): يتعين على مقدم الرعاية الأولية أو مقدمي الخدمات الآخرين الحصول على موافقة من Health Net قبل حصولك على خدمات معينة. ستوافق Health Net على الخدمات التي تحتاج إليها فقط. لن توافق Health Net على الخدمات من قبل مقدمي الخدمات غير المشاركين إذا كانت Health Net تعتقد أنه يمكنك الحصول على خدمات يمكن مقارنتها أو مناسبة بصورة أكبر من خلال مقدمي خدمات Health Net. الإحالة لا تمثل موافقة. يتعين عليك الحصول على موافقة من Health Net.

تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا: تغطية للأدوية الموصوفة من قبل مقدم خدمات.

الأدوية الموصوفة: دواء يتطلب بصورة قانونية أمرًا من مقدم خدمات مرخص ليتم توزيعه، عكس الأدوية المتاحة بدون وصفة طبية (OTC) التي لا تتطلب وصفة طبية.

الرعاية الأولية: انتقل إلى "الرعاية الروتينية".

مقدم الرعاية الأولية (PCP): مقدم الخدمات المرخص الذي تتعامل معه لتلبية معظم رعايتك الصحية. يساعدك مقدم الرعاية الأولية في تلقي الرعاية التي تحتاج إليها. تحتاج بعض الرعاية إلى الموافقة عليها أولاً، ما لم تكن:

- تعاني من حالة طارئة
- بحاجة لرعاية أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء
- بحاجة لخدمات حساسة
- بحاجة لخدمات تنظيم الأسرة/تحديد النسل

يمكن أن يكون مقدم الرعاية الأولية أيًا مما يلي:

- ممارس عام
- طبيب باطني
- طبيب أطفال
- ممارس طب العائلة
- أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء
- عيادة الصحة الهندية (IHC)
- المركز الصحي المؤهل فيدراليًا (FQHC)
- عيادة الصحة الريفية (RHC)
- الممرضة الممارسة
- مساعد الطبيب
- العيادة

التصريح المسبق (الموافقة المسبقة): عملية رسمية تتطلب من مقدم الرعاية الصحية الحصول على موافقة لتقديم خدمات أو إجراءات محددة.

الجهاز التعويضي: جهاز اصطناعي يُثبت في الجسم ليحل محل جزء مفقود من الجسم.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com.

دليل مقدمي الخدمات: قائمة بمقدمي الخدمات في شبكة Health Net.

الحالة الطبية الطارئة النفسية: اضطراب عقلي تكون الأعراض خلاله خطيرة أو شديدة بما يكفي للتسبب في خطر مباشر عليك أو على الآخرين أو تكون غير قادر تمامًا على توفير أو استخدام الطعام أو المأوى أو الملابس بسبب اضطراب عقلي.

خدمات الصحة العامة: الخدمات الصحية الموجهة إلى السكان بأكملهم. ويشتمل ذلك، ضمن جملة أمور، على تحليل للحالة الصحية والمراقبة الصحية وتعزيز الصحة والخدمات الوقائية ومكافحة الأمراض المعدية وحماية البيئة والصحة العمومية والاستعداد لمواجهة الكوارث والاستجابة لها والصحة المهنية.

مقدم الخدمات المؤهل: الطبيب المؤهل في مجال الممارسة المناسب لعلاج حالتك.

الجراحة الترميمية: جراحة تُجرى لتصحيح أو إصلاح التراكيب غير الطبيعية للجسم لتحسين وظيفة أو إضفاء مظهر طبيعي إلى أقصى درجة ممكنة. التراكيب غير الطبيعية للجسم هي التراكيب الناجمة عن عيب خلقي أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض.

الإحالة: تحدث عندما يقول مقدم الرعاية الأولية أنه يمكنك الحصول على الرعاية من مقدم خدمات آخر. تتطلب بعض الخدمات والرعاية المغطاة إحالة وموافقة مسبقة (تصريح مسبق).

أجهزة وخدمات علاج التأهيل وإعادة التأهيل: خدمات وأجهزة لمساعدة الأشخاص المصابين أو المعاقين أو الذين يعانون من حالات مزمنة في اكتساب المهارات العقلية والبدنية أو استردادها.

الرعاية الروتينية: الخدمات الضرورية من الناحية الطبية والرعاية الوقائية وزيارات الأطفال الأصحاء أو الرعاية مثل رعاية المتابعة الروتينية. الهدف من الرعاية الروتينية هو الوقاية من المشاكل الصحية.

عيادة الصحة الريفية (RHC): مركز صحي في منطقة لا تحتوي على الكثير من مقدمي الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في RHC.

الخدمات الحساسة: خدمات لتنظيم الأسرة والعدوى المنقولة جنسيًا (STI) وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة) والاعتداء الجنسي وحالات الإجهاد.

المرض الخطير: مرض أو حالة يتعين علاجها وقد تؤدي إلى الوفاة.

منطقة الخدمات: المنطقة الجغرافية التي تتوفر فيها خدمات Health Net. يشمل ذلك مقاطعات Kern و Los Angeles و Sacramento و San Diego و San Joaquin و Stanislaus و Tulare.

الرعاية التمريضية الحاذقة: الخدمات المغطاة المقدمة بواسطة الممرضات المجازات و/أو الفنيين و/أو المعالجين خلال الإقامة في مرفق رعاية تمريضية حاذقة أو في منزل العضو.

مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة: مكان يقدم الرعاية التمريضية لمدة 24 ساعة في اليوم والتي لا يمكن تقديمها إلا من جانب مهنيي الصحة المدربين.

الأخصائي (أو الطبيب المتخصص): طبيب يعالج أنواعًا معينة من مشاكل الرعاية الصحية. على سبيل المثال، جراح العظام يعالج كسور العظام، وأخصائي الحساسية يعالج أمراض الحساسية وطبيب القلب يعالج مشاكل القلب. في معظم الحالات، ستحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للذهاب إلى أخصائي.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



خدمات الصحة العقلية المتخصصة: الخدمات المقدمة للأعضاء الذين لديهم احتياجات متعلقة بخدمات الصحة العقلية والتي تكون عبارة عن مستوى إعاقة أعلى من المستوى الخفيف إلى المتوسط.

المرض العضال: حالة طبية لا يمكن الشفاء منها وعلى الأرجح تؤدي إلى الوفاة خلال عام واحد أو أقل إذا اتبع المرض مساره الطبيعي.

تقييم حالة المرضى وتصنيفهم (أو الفحص): تقييم صحتك من قبل طبيب أو ممرضة مدربة على الفحص بغرض تحديد الضرورة الملحة لحاجتك للرعاية.

الرعاية العاجلة (أو الخدمات العاجلة): الخدمات المقدمة لمعالجة مرض أو إصابة أو حالة غير طارئة تتطلب الرعاية الطبية. يمكنك الحصول على الرعاية العاجلة من مقدم خدمات من خارج الشبكة إذا كان مقدمو الخدمات داخل الشبكة غير متاحين أو قابلين للوصول مؤقتاً.

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على



www.healthnet.com

اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (الهاتف النصي 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمة مجانية.
أو اتصل بخط توصيل الرسائل بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على

