

دفترچه راهنمای عضو

آنچه باید درباره مزایای خود بدانید

مدرک پوشش (EOC) ترکیبی و فرم افشای اطلاعات
Health Net Community Solutions (“Health Net”)

2021

سایر زبان‌ها و قالب‌ها

سایر زبان‌ها

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

سایر قالب‌ها

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

خدمات مترجم شفاهی

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



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

Arabic:

إذا كان لديك أو 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 (TTY: 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 ਦੁਬਾਸ਼ੀਏ 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 निशुल्क : मदद प्राप्त करने और जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। एक अनुवादक से बात करने के लिए,) 6110-675-800-1 TTY: (711 पर कॉल करें।

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

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

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



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

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

Persian (Farsi):

اگر شما یا شخصی که به وی کمک می کنید، سؤالاتی 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).



اعلامیه عدم تبعیض

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

Health Net موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک و خدمات رایگان در اختیار افراد معلول قرار می‌گیرد تا بتوانند بهتر ارتباط برقرار کنند، به عنوان مثال:
 - مترجمان دارای صلاحیت زبان اشاره
 - اطلاعات کتبی در سایر فرمت‌ها (چاپ درشت، صوتی، فرمت‌های الکترونیک قابل دسترسی و سایر قالب‌ها)
- خدمات زبانی رایگان در اختیار افرادی قرار می‌گیرد که زبان اصلی آن‌ها انگلیسی نیست، به عنوان مثال:
 - مترجمان شفاهی واجد شرایط
 - اطلاعات نوشته‌شده به زبان‌های دیگر

اگر به این خدمات نیاز دارید، با Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید به خوبی بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً برای استفاده از خدمات رله کالیفرنیا با (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.

نحوه ارائه شکایت

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

- از طریق تلفن: در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با ما به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید به خوبی بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً برای استفاده از خدمات رله کالیفرنیا با (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.

- به صورت کتبی: فرم شکایت را تکمیل نمایید یا یک نامه بنویسید و به این آدرس ارسال کنید:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410

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



- به صورت حضوری: به مطب دکتر یا دفتر Health Net مراجعه کنید و تمایل خود برای تنظیم شکایت را اعلام نمایید.

- به صورت الکترونیک: از وبسایت Health Net به نشانی www.healthnet.com بازدید کنید.

OFFICE OF CIVIL RIGHTS – CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES (دفتر حقوق مدنی - اداره خدمات درمانی کالیفرنیا)

همچنین می‌توانید از طریق تلفن، به طور کتبی یا ایمیلی یک شکایت حقوق مدنی را به

California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights ارائه دهید:

- از طریق تلفن: با **916-440-7370** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به آسانی بشنوید یا صحبت کنید، با شماره **711 (خدمات رله مخابراتی)** تماس بگیرید.

- به صورت کتبی: فرم شکایت را تکمیل نمایید یا یک نامه به این آدرس ارسال کنید:

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

فرم‌های شکایت در آدرس

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

- به صورت الکترونیک: ایمیلی به CivilRights@dhcs.ca.gov ارسال کنید

OFFICE OF CIVIL RIGHTS – U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES (دفتر حقوق مدنی - وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده آمریکا)

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

- از طریق تلفن: با **1-800-368-1019** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به خوبی بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً برای استفاده از خدمات رله کالیفرنیا با **TTY/TDD 1-800-537-7697** یا **711** تماس بگیرید.

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



- به صورت کتبی: فرم شکایت را تکمیل نمایید یا یک نامه به این آدرس ارسال کنید:

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

فرم‌های شکایت در آدرس <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> موجود است.

- به صورت الکترونیک: به درگاه دفتر شکایات حقوق مدنی به نشانی <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> مراجعه کنید.

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



به Health Net خوش آمدید!

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

دفترچه راهنمای عضو

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

این دفترچه راهنمای عضو با عنوان مدرک پوشش (EOC) ترکیبی و فرم افشا هم شناخته می‌شود. این دفترچه خلاصه‌ای از قوانین و خطمشی‌های Health Net بوده و بر اساس قرارداد بین Health Net و اداره خدمات درمانی (DHCS) تنظیم شده است. اگر مایل به کسب اطلاعات بیشتری هستید، با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.

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

تماس با ما

Health Net آماده کمک به شما است. اگر سؤالی دارید، با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. می‌توانید در هر زمان به صورت آنلاین از وبسایت ما به نشانی www.healthnet.com بازدید کنید.

از شما سپاسگزاریم،

Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367

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



فهرست مطالب

1	سایر زبان‌ها و قالب‌ها
1	سایر زبان‌ها
1	سایر قالب‌ها
1	خدمات مترجم شفاهی
4	اعلامیه عدم تبعیض
7	به Health Net خوش آمدید!
7	دفترچه راهنمای عضو
7	تماس با ما
8	فهرست مطالب
10	1. شروع به کار به عنوان عضو
10	نحوه کمک گرفتن
10	چه کسی می‌تواند عضو شود
11	کارت‌های شناسایی (ID)
13	روش‌های مشارکت به عنوان عضو
14	2. درباره طرح سلامت شما
14	بررسی کلی طرح سلامت
15	طرح شما چگونه عمل می‌کند
16	تغییر طرح‌های سلامت
16	دانشجویانی که به یک شهرستان جدید یا خارج از کالیفرنیا نقل مکان می‌کنند
17	تداوم مراقبت
18	هزینه‌ها
20	3. نحوه دریافت مراقبت
20	دریافت خدمات مراقبت بهداشتی
25	محل دریافت مراقبت
26	شبکه ارائه‌کننده
31	ارائه‌کننده خدمات اولیه (PCP)



4. مزایا و خدمات	37
مواردی که طرح سلامت شما پوشش می‌دهد	37
مزایای Medi-Cal تحت پوشش Health Net	38
هماهنگی مراقبت	57
مزایای ابتکار مراقبت هماهنگ (CCI)	58
برنامه خانه‌های سلامت	58
سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal	59
خدماتی که نمی‌توانید از طریق Health Net یا Medi-Cal دریافت کنید	65
ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود	66
5. حقوق و مسئولیت‌ها	67
حقوق شما	67
مسئولیت‌های شما	68
اطلاع از رویه حفظ حریم خصوصی	69
اطلاعیه مربوط به قوانین	76
اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان پرداخت‌کننده آخرین محل اقامت	76
اطلاعیه مربوط به بازیابی املاک	77
اعلامیه اقدام	77
مسئولیت شخص ثالث	78
پیمانکاران مستقل	78
کلاهبرداری طرح مراقبت بهداشتی	78
شرایطی که از کنترل Health Net خارج هستند	78
6. گزارش و حل مشکلات	79
شکایات	80
درخواست بازبینی	81
اگر با تصمیم درخواست تجدیدنظر موافق نیستید، چه کاری باید انجام دهید	82
شکایت و بررسی مستقل پزشکی (IMR) نزد Department of Managed Health Care	82
رسیدگی‌های ایالتی	83
کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده	84
7. شماره‌های مهم و مواردی که باید بدانید	86
شماره تلفن‌های مهم	86
مواردی که باید بدانید:	88



1. شروع به کار به عنوان عضو

نحوه کمک گرفتن

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

خدمات اعضا

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

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

اگر به کمک نیاز دارید، با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. می‌توانید در هر زمان به صورت آنلاین از وبسایت ما به نشانی www.healthnet.com بازدید کنید.

چه کسی می‌تواند عضو شود

شما صلاحیت عضویت در Health Net دارید، چون واجد شرایط دریافت Medi-Cal بودید و در یکی از شهرستان‌های زیر سکونت دارید: Kern، Los Angeles، Sacramento، San Diego، San Joaquin، Stanislaus یا Tulare. چون SSI/SSP دریافت می‌کنید، از طریق تأمین اجتماعی نیز می‌توانید صلاحیت لازم برای استفاده از Medi-Cal را کسب کنید. از طریق شماره 1-800-772-1213 Social Security Administration / Supplemental می‌توانید با (TTY/TDD: 1-800-325-0778) Security Income (SSI) تماس بگیرید.

برای سؤالات مربوط به ثبت‌نام، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. یا به وبسایت www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov مراجعه کنید.

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



انتقالی Medi-Cal

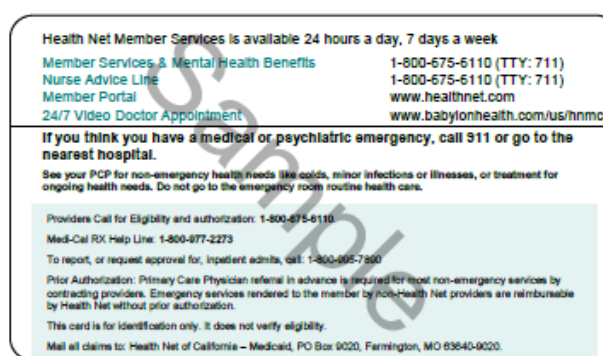
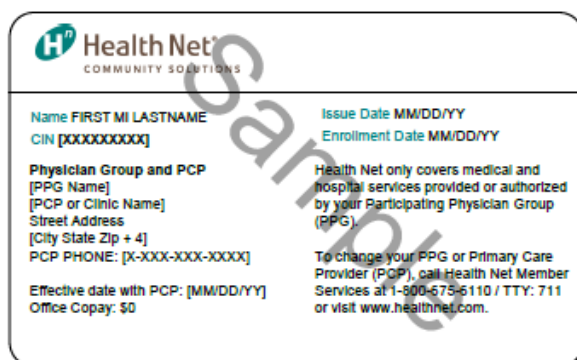
Medi-Cal انتقالی با نام «Medi-Cal برای افراد شاغل» هم شناخته می‌شود. اگر به یکی از دلایل زیر خدمات Medi-Cal شما قطع شده است، شاید بتوانید Medi-Cal انتقالی دریافت کنید:

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

می‌توانید سؤالات خود درباره تأیید صلاحیت برای استفاده از Medi-Cal انتقالی را از دفتر خدمات انسانی و سلامت شهرستان خود به نشانی www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx بپرسید یا با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

کارت‌های شناسایی (ID)

به عنوان عضو Health Net، یک کارت شناسایی Health Net دریافت خواهید کرد. باید هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت بهداشتی یا خرید دارو، کارت شناسایی Health Net و کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) خود را ارائه کنید. باید همیشه این کارت‌ها را همراه خود داشته باشید. در اینجا یک نمونه BIC و کارت شناسایی Health Net آمده است تا نشان دهد کارت عضویت شما چه ظاهری خواهد داشت:



با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از وبسایت ما به آدرس www.healthnet.com دیدن کنید.



1 | شروع به عنوان عضو

کارت شناسایی Health Net شما حاوی اطلاعات مهمی است، مانند:

- نام ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) شما (یا نام کلینیک یا گروه پزشکی شما). این اطلاعات روی کارت عضویت کسانی که هم پوشش Medicare (بخش A و بخش B) و هم Medi-Cal دارند، درج نمی‌شود. اطلاعات PCP اعلام می‌کند «با پزشک Medicare خود ملاقات کنید». این اطلاعات روی کارت عضویت نوزادانی که توسط DHCS برایشان یک CIN مشخص شده است هم درج نمی‌شود. اطلاعات PCP اعلام می‌کند «هیچ پزشک اولیه‌ای وجود ندارد».
 - آدرس و شماره تلفن PCP شما. این اطلاعات روی کارت عضویت کسانی که هم پوشش Medicare (بخش A و بخش B) و هم Medi-Cal دارند، درج نمی‌شود. اطلاعات PCP اعلام می‌کند «با پزشک Medicare خود ملاقات کنید». این اطلاعات روی کارت عضویت نوزادانی که توسط DHCS برایشان یک CIN مشخص شده است هم درج نمی‌شود. اطلاعات PCP اعلام می‌کند «لطفاً با مرکز خدمات تماس بگیرید».
 - اگر PCP و/یا اطلاعات گروه پزشکی شما نادرست است یا در صورتی که PCP و/یا گروه پزشکی مندرج در آخرین کارت عضویت خود را تغییر داده‌اید، برای دریافت کارت جدید حاوی اطلاعات صحیح PCP، با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
 - اگر درباره کارت عضویت سوالی دارید، لطفاً با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.
- کارهایی که می‌توانید با کارت شناسایی Health Net خود انجام دهید، عبارتند از:
- بررسی کنید تا مطمئن شوید اطلاعات روی کارت شناسایی صحیح است. اگر هر یک از اطلاعات روی کارت شناسایی نادرست است، فوراً با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر نام شما درست نوشته نشده یا اشتباه است، تماس شما را به دفتر اداره خدمات اجتماعی عمومی شهرستان خودتان وصل می‌کنیم تا آن را تصحیح کنند.
- در زمان‌های زیر کارت شناسایی Health Net خود را ارائه کنید:
- ملاقات با پزشک،
 - مراجعه به بیمارستان، یا
 - نیاز به خدمات مراقبت فوری/اورژانسی.
- اگر در فاصله چند روز پس از ثبت‌نام در Health Net کارت شناسایی خود را دریافت نکردید یا چنانچه که کارت شما آسیب دیده، سرقت یا گم شده است، فوراً با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید. Health Net یک کارت جدید به طور رایگان برای شما ارسال خواهد کرد. با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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



روش‌های مشارکت به عنوان عضو

Health Net می‌خواهد نظرات شما را بشنود. هر سال Health Net یک جلسه برگزار می‌کند تا درباره آنچه خوب پیش می‌رود و نحوه بهبود خدمات Health Net تبادل نظر داشته باشد. از اعضا دعوت می‌شود در این جلسه شرکت کنند. به این جلسه بپیایید!

کمیته مشورتی/اجتماعی

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

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

این گروه همچنین به اعضای کمیته امکان می‌دهد تا با دیگر اعضا ارتباط برقرار کرده و درباره منابع اجتماعی اطلاعات کسب کنند. اگر مایل هستید عضوی از این گروه باشید، با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

کمیته خط مشی عمومی

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

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

اگر مایل هستید عضوی از این گروه باشید، با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین اگر درباره این گروه‌ها سوالی دارید، می‌توانید با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید.

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



2. درباره طرح سلامت شما

بررسی کلی طرح سلامت

Health Net یک طرح سلامت برای افرادی است که در این محدوده‌های خدماتی Medi-Cal دارند: شهرستان‌های Los Angeles، Kern، San Joaquin، Stanislaus یا Tulare. Health Net با ایالت کالیفرنیا همکاری می‌کند تا به شما در دریافت مراقبت بهداشتی مورد نیاز کمک کند. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره طرح سلامت و چگونگی کاربرد آن برای مشکلات خود، می‌توانید با یکی از نمایندگان مرکز خدمات اعضای Health Net صحبت کنید. با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

پوشش شما چه زمانی آغاز می‌شود و به پایان می‌رسد

وقتی در Health Net ثبت‌نام می‌کنید، ظرف دو هفته پس از ثبت‌نام، کارت شناسایی عضویت Health Net را دریافت می‌کنید. باید هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت بهداشتی یا خرید دارو، کارت شناسایی Health Net و کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) خود را ارائه کنید. پوشش بیمه Medi-Cal خود را باید سالانه تمدید کنید. شهرستان یک فرم تمدید Medi-Cal به شما ارسال خواهد کرد. این فرم را تکمیل کنید و به آژانس خدمات انسانی شهرستان خود بازگردانید. مراقبت شما از طریق Health Net زمانی آغاز می‌شود که ثبت‌نام شما در Health Net تکمیل شده باشد. می‌توانید از تاریخ اجرای پوشش، از طریق Health Net از مزایای Medi-Cal استفاده کنید. تاریخ اجرای پوشش شما اولین روز ماه پس از تکمیل ثبت‌نام در Health Net است. در مورد تاریخ اجرای پوشش برنامه خود، کارت شناسایی اعضای Health Net که برای شما پست شده است را بررسی کنید. امکان دارد هر لحظه از شما خواسته شود پوشش Health Net خود را خاتمه دهید و یک طرح سلامت دیگر انتخاب کنید. برای دریافت کمک و راهنمایی در انتخاب طرح جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. یا به وبسایت www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov مراجعه کنید. همچنین می‌توانید برای خاتمه Medi-Cal خود درخواست بدهید.

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



Health Net طرح سلامت ویژه اعضای Medi-Cal در شهرستان‌های Kern، Los Angeles، Sacramento، San Diego، San Joaquin، Stanislaus یا Tulare است. ممکن است اگر دیگر Medi-Cal نداشته باشید یا از شهرستان نقل مکان کنید، پوشش بیمه Health Net شما تغییر کند. اگر اداره خدمات انسانی و سلامت شهرستان شما اطلاعاتی را دریافت کند که صلاحیت شما برای Medi-Cal را تغییر دهد، ممکن است پوشش Health Net شما نیز پایان یابد. دفتر محلی خود را در www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx پیدا کنید. اگر بازداشت یا زندانی شوید، پوشش بیمه Health Net شما خاتمه می‌یابد. اگر شرایط یک برنامه معافیت شوید، پوشش بیمه Health Net شما خاتمه می‌یابد، اما همچنان عضو Medi-Cal خواهید بود. اگر مطمئن نیستید که هنوز تحت پوشش بیمه Health Net هستید یا خیر، لطفاً تماس بگیرید. 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711).

خدمات و پشتیبانی بلندمدت مدیریت‌شده (MLTSS)

افراد واجد شرایط Medicare و Medi-Cal باید به یک طرح مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal برای دریافت مزایای Medi-Cal خود از جمله مزایای همه جانبه LTSS و Medicare بپیوندند.

ملاحظات خاص ویژه سرخپوستان آمریکا در مراقبت مدیریت‌شده

سرخپوستان آمریکایی حق دارند در طرح مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal ثبت‌نام نکنند یا در هر زمان و به هر دلیل طرح مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal خود را ترک کنند و به Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal (هزینه بابت خدمات) برگردند.

اگر از سرخپوستان آمریکا هستید، حق دارید خدمات مراقبت بهداشتی را در کلینیک‌های بهداشتی سرخپوستان (IHC) دریافت کنید. همچنین می‌توانید همزمان با دریافت خدمات مراقبتی از این محل‌ها، در Health Net بمانید یا عضویت خود را لغو کنید. برای کسب اطلاعات درباره ثبت نام و لغو عضویت، با شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.

طرح شما چطور عمل می‌کند

Health Net یک طرح سلامت طرف قرارداد با DHCS است. Health Net یک طرح سلامت مراقبت‌های مدیریت‌شده است. طرح‌های مراقبت‌های مدیریت‌شده به صورت مقرون به صرفه‌ای از منابع مراقبت‌های سلامت استفاده می‌کنند که دسترسی به مراقبت‌های سلامت را بهبود می‌بخشد و کیفیت خدمات را تضمین می‌کند. Health Net برای ارائه خدمات مراقبت به شما به عنوان عضو، با پزشکان، بیمارستان‌ها، داروخانه‌ها و سایر ارائه‌کنندگان مراقبت سلامت در ناحیه خدمات Health Net همکاری دارد.

مرکز خدمات اعضا به شما اطلاع می‌دهد که Health Net چطور عمل می‌کند، چطور مراقبت مورد نیاز دریافت کنید، چطور از ارائه‌کننده وقت ملاقات با زمان دسترسی استاندارد بگیرید و چطور بفهمید که آیا واجد شرایط استفاده از خدمات حمل و نقل هستید یا خیر.

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

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



تغییر طرح‌های سلامت

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

رسیدگی به درخواست شما برای ترک Health Net و ثبت‌نام در طرح دیگر در شهرستان خود، اگر درخواست مشکلی نداشته باشد، تا 30 روز زمان می‌برد. برای اطلاع از وضعیت درخواست خود، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY/TDD) 1-800-430-7077 یا 711 تماس بگیرید.

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

از جمله اعضای که می‌توانند درخواست لغو ثبت‌نام تسریع‌شده ارائه کنند عبارتند از کودکانی که تحت طرح نگهداری از کودکان یا برنامه کمک به فرزندخواندگی خدمات دریافت می‌کنند؛ اعضای که نیازهای درمانی خاصی دارند؛ و اعضای که پیش از این در یک طرح مراقبت Medi-Cal یا Medicare یا طرح مراقبت مدیریت‌شده و تجاری دیگر ثبت‌نام کرده‌اند.

می‌توانید به صورت حضوری با مراجعه به دفتر خدمات انسانی و بهداشتی شهرستان خود، برای خروج از Health Net درخواست کنید. دفتر محلی خود را در اینجا بیابید

www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountryOffices.aspx یا با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY/TDD) 1-800-430-7077 یا 711 تماس بگیرید.

دانشجویانی که به یک شهرستان جدید یا خارج از کالیفرنیا نقل مکان می‌کنند

اگر برای حضور در دانشگاه به شهرستان جدیدی در کالیفرنیا نقل مکان کنید، Health Net در شهرستان جدید، خدمات بخش اورژانس و خدمات مراقبت فوری را برای برخی شرایط پوشش خواهد داد.

اگر در Medi-Cal ثبت‌نام کرده‌اید و در یک شهرستان دیگر در کالیفرنیا دانشگاه می‌روید، نیازی نیست برای Medi-Cal در آن شهرستان درخواست بدهید.

زمانی که موقتاً خانه را ترک کرده‌اید تا به دانشگاه در شهرستان دیگری در کالیفرنیا بروید، دو انتخاب در دسترس شما قرار دارد. می‌توانید:

- به دفتر خدمات اجتماعی شهرستان محل زندگی خود اطلاع بدهید که به صورت موقت در حال ترک منزل هستید تا به دانشگاه بروید و آدرس خود در شهرستان جدید را در اختیار آن‌ها قرار دهید. این شهرستان، سوابق پرونده را با استفاده از آدرس و کد شهرستان جدید در پایگاه داده‌های ایالتی به‌روزرسانی خواهد کرد. اگر می‌خواهید خدمات مراقبتی معمول یا پیشگیرانه را در شهرستان جدید خود دریافت کنید، از این گزینه استفاده کنید. همچنین ممکن است لازم باشد طرح سلامت خود را تغییر دهید. برای سؤالات و جلوگیری از تأخیر در عضویت در طرح سلامت جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY/TDD) 1-800-430-7077 یا 711 تماس بگیرید.

یا

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



- تصمیم بگیرید که در زمان نقل مکان موقت برای حضور در دانشگاه در یک شهرستان دیگر، طرح سلامت خود را تغییر ندهید. در شهرستان جدید فقط می‌توانید به خدمات بخش اورژانس و خدمات مراقبت فوری برای برخی شرایط دسترس پیدا کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش 3 «نحوه دریافت مراقبت» مراجعه کنید. برای مراقبت بهداشتی پیشگیرانه یا روزمره، باید از شبکه ارائه‌کنندگان عادی Health Net که در شهرستان محل سکونت خانواده شما هستند استفاده کنید.

اگر کالیفرنیا را به طور موقت ترک می‌کنید تا به دانشگاهی در ایالتی دیگر بروید و می‌خواهید پوشش Medi-Cal خود را حفظ کنید، با مسئول صلاحیت خود در اداره خدمات اجتماعی شهرستان خود تماس بگیرید. تا زمانی که واجد شرایط باشید، Medi-Cal موارد اورژانسی را در ایالتی دیگر، و شرایط اورژانسی نیازمند بستری در کانادا و مکزیک را در صورت تأیید و رعایت قواعد Medi-Cal توسط پزشک و بیمارستان، پوشش خواهد داد. اگر به Medicaid در ایالتی دیگر نیاز دارید، باید در آن ایالت درخواست دهید. شما واجد شرایط Medi-Cal نخواهید بود و Health Net هزینه خدمات درمانی شما را پرداخت نخواهد کرد.

تداوم مراقبت

به عنوان یکی از اعضای Health Net، خدمات مراقبت درمانی خود را از ارائه‌کنندگانی در شبکه Health Net دریافت خواهید کرد. در برخی شرایط، ممکن است بتوانید به ارائه‌کنندگانی مراجعه کنید که در شبکه Health Net نیستند؛ به این حالت تداوم مراقبت گفته می‌شود. اگر تداوم مراقبت داشته باشید، می‌توانید تا 12 ماه یا در برخی موارد بیشتر از آن، به آن ارائه‌کننده مراجعه کنید. اگر ارائه‌کنندگان شما پس از اتمام این 12 ماه به Health Net نپیوندند، باید از ارائه‌کنندگانی استفاده کنید که جزو شبکه Health Net هستند.

ارائه‌کنندگانی که Health Net را ترک می‌کنند

اگر ارائه‌کننده شما همکاری خود با Health Net را متوقف کند، ممکن است بتوانید همچنان خدمات آن ارائه‌کننده را دریافت کنید. این هم یک حالت دیگر از تداوم مراقبت محسوب می‌شود. خدماتی که Health Net برای تداوم مراقبت ارائه می‌کند، شامل این موارد است ولی به آن‌ها محدود نمی‌شود:

- بیماری‌های مزمن
- بیماری‌های جسمی و رفتاری مزمن
- بارداری
- خدمات سلامت روان مادران
- بیماری لاعلاج
- مراقبت از نوزاد از تولد تا 36 ماهگی
- انجام جراحی یا عمل دیگری که Health Net آن را به عنوان قسمتی از روند درمانی مستند تصویب کرده و ارائه‌کننده آن را توصیه و مستند کرده است
- برای سایر شرایطی که ممکن است واجد شرایط باشند، با مرکز خدمات اعضای Health Net تماس بگیرید.

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



اگر پزشک خود را حداقل یک بار در 12 ماه گذشته ملاقات نکرده باشید؛ پزشکتان مایل به همکاری با Health Net نباشد یا اگر Health Net نگرانی‌هایی درباره کیفیت خدمات مراقبتی پزشک شما مستند کرده باشد، تداوم مراقبت در دسترس نخواهد بود. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت و شرایط مورد نیاز، و اطلاعات مربوط به همه خدمات موجود، با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید.

هزینه‌ها

هزینه‌های اعضا

Health Net به افرادی خدمات ارائه می‌کند که صلاحیت استفاده از Medi-Cal را دارند. در اغلب موارد، اعضای Health Net مجبور نیستند هزینه خدمات تحت پوشش، حق بیمه یا فرانشیز را پرداخت کنند. اعضای که در برنامه بیمه سلامت کودکان کالیفرنیا (CCHIP) در شهرستان‌های Santa Clara، San Francisco و San Mateo ثبت‌نام کرده‌اند و اعضا Medi-Cal for Families Program (برنامه Medi-Cal برای خانواده‌ها) ممکن است مشمول حق بیمه ماهانه یا سهم بیمه‌شده باشند. به جز در مورد مراقبت‌های اضطراری، در صورت دریافت خدمات از خدمات‌دهندگان خارج از شبکه ممکن است مجبور شوید خودتان هزینه را پرداخت کنید. برای مشاهده فهرست خدمات تحت پوشش، به «مزایا و خدمات» مراجعه کنید.

برای اعضای دارای تسهیم هزینه

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

هزینه چطور به ارائه‌کننده پرداخت می‌شود

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

- پرداخت به ازای هر فرد
- Health Net به بعضی از ارائه‌کنندگان در ازای هر عضو Health Net یک مبلغ مشخص پرداخت می‌کند. به این کار پرداخت به ازای هر فرد گفته می‌شود. Health Net و ارائه‌کنندگان برای تصمیم‌گیری درباره مبلغ این پرداخت، با یکدیگر کار می‌کنند.

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



- پرداخت هزینه بابت خدمات
 - بعضی از ارائه‌کنندگان خدمات مراقبتی را به اعضای Health Net ارائه می‌کنند و پس از آن در ازای خدمات ارائه‌شده، یک صورتحساب برای Health Net می‌فرستند. به این کار پرداخت هزینه بابت خدمات گفته می‌شود. Health Net و ارائه‌کنندگان برای تصمیم‌گیری درباره هزینه هر یک از خدمات با هم کار می‌کنند.
- Health Net علاوه بر این به ارائه‌کنندگانی که به شاخص‌های کیفی خاصی برسند، مبالغی را پرداخت می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره اینکه Health Net چگونه هزینه ارائه‌کنندگان را پرداخت می‌کند، با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

درخواست از Health Net برای پرداخت صورتحساب

- در صورتی که برای خدمات تحت پوشش صورتحسابی دریافت کرده‌اید، آن را پرداخت نکنید. فوراً با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
- اگر هزینه خدماتی را پرداخت می‌کنید که به نظر شما باید تحت پوشش Health Net قرار بگیرد، می‌توانید یک مطالبه تنظیم کنید. از فرم مطالبه استفاده کنید و به صورت کتبی به Health Net اطلاع بدهید چرا مجبور به پرداخت هزینه بودید. برای درخواست فرم مطالبه با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net برای اطلاع از اینکه آیا امکان بازگشت دادن پول وجود دارد یا خیر، مطالبه شما را بررسی می‌کند.

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



3. نحوه دریافت مراقبت

دریافت خدمات مراقبت بهداشتی

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

شما می‌توانید در تاریخ اجرای پوشش خود، خدمات مراقبت بهداشتی را دریافت کنید. همیشه کارت شناسایی Health Net، کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) و سایر کارت‌های بیمه سلامت خود را به همراه داشته باشید. هرگز اجازه ندهید شخص دیگری از کارت BIC یا کارت شناسایی Health Net شما استفاده کند.

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

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

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

اگر نمی‌توانید مراقبت مورد نیاز خود را از یک ارائه‌کننده عضو شبکه Health Net دریافت کنید، PCP شما باید تأییدیه Health Net را دریافت کند تا بتواند شما را نزد یک ارائه‌کننده خارج از شبکه بفرستد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره PCP‌ها، فهرست ارائه‌کنندگان و شبکه ارائه‌کنندگان، ادامه این فصل را مطالعه کنید.

ارزیابی سلامت اولیه (IHA)

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

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



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

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

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

مراقبت روزمره

مراقبت روزمره به معنی مراقبت درمانی عادی است. این مراقبت شامل مراقبت پیشگیرانه یا همان مراقبت رفاهی یا سلامت هم می‌شود. این کار به شما کمک می‌کند سالم بمانید و باعث می‌شود از بیماری فاصله بگیرید. مراقبت پیشگیرانه شامل چکاپ‌های منظم و مشاوره و آموزش بهداشتی می‌شود. کودکان می‌توانند خدمات پیشگیرانه زودهنگام ضروری مثل غربالگری شنوایی و بینایی، ارزیابی روند رشد و بسیاری خدمات دیگر توصیه‌شده در راهنمای «آینده درخشان» (Bright Futures) پزشکان اطفال را دریافت کنند. مراقبت روزمره علاوه بر مراقبت پیشگیرانه، مراقبت‌های دوران بیماری را هم در بر می‌گیرد. Health Net مراقبت روزمره از طرف PCP شما را تحت پوشش قرار می‌دهد.

PCP شما:

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

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

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره مراقبت پزشکی و خدماتی که تحت پوشش طرح شما قرار دارند، و مواردی که پوشش داده نمی‌شوند، به بخش «مزایا و خدمات» این دفترچه مراجعه کنید.

مراقبت فوری

مراقبت فوری برای بیماری‌های اورژانسی یا تهدیدکننده حیات نیست. این مراقبت مخصوص خدماتی است که به منظور جلوگیری از آسیب جدی به سلامت خود در برابر بیماری‌های ناگهانی، جراحات یا مشکلاتی که قبلاً داشته‌اید نیاز دارید. نوبت مراقبت فوری که به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز ندارد طی 48 ساعت پس از درخواست نوبت، در دسترس خواهد بود. اگر خدمات مراقبت فوری مورد نیاز به تأیید قبلی نیاز داشته باشد، طی 96 ساعت از زمان درخواست‌تان به شما نوبت داده می‌شود.

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



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

اگر در خارج از ناحیه خود به مراقبت فوری نیاز دارید، به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید. سرماخوردگی، گلودرد، تب، گوش درد یا پیچ‌خوردگی ماهیچه می‌توانند از مواردی باشند که به مراقبت فوری نیاز دارند. به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز ندارید. اگر به خدمات اضطراری سلامت روانی نیاز دارید، با طرح سلامت روانی شهرستان خود یا مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. می‌توانید به صورت 24 ساعته، در 7 روز هفته، با طرح سلامت شهرستان یا Health Net Behavioral Health Organization (سازمان سلامت رفتاری) خود تماس بگیرید. برای اطلاع از شماره تلفن‌های رایگان همه شهرستان‌ها به صورت آنلاین، به وبسایت www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx مراجعه کنید.

مراقبت اضطراری

در زمان وقوع مراقبت اضطراری با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اتاق فوریت پزشکی (ER) بروید. برای دریافت مراقبت اورژانسی، به اخذ تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از Health Net نیاز ندارید. شما از این حقوق برخوردار هستید که برای مراقبت اورژانسی از بیمارستان یا سایر مراکز استفاده کنید.

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

- شروع درد زایمان
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد قفسه سینه
- سوختگی شدید
- مصرف بیش از حد دارو
- غش کردن
- خونریزی شدید
- شرایط اورژانسی روانپزشکی از جمله افسردگی شدید یا افکار خودکشی

برای دریافت مراقبت روزمره به ER مراجعه نکنید. مراقبت روزمره خود را باید از PCP خود، که کاملاً شما را می‌شناسد، دریافت کنید. اگر از اضطراری بودن وضعیت خود مطمئن نیستید، با PCP خود تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط مشاوره پرستاری 24 ساعته/7 روز هفته به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. در منو، گزینه خط مشاوره پرستاری 24 ساعته را انتخاب کنید.

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



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

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

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

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

مراقبت حساس

خدمات رضایت افراد صغیر

شما تنها زمانی می‌توانید خدمات زیر را بدون اجازه ولی یا سرپرست خود دریافت کنید که 12 ساله یا بزرگتر باشید:

■ مراقبت بهداشت روانی به صورت سرپایی برای:

- تعرض جنسی
- تعرض جسمی
- زمانی که افکار خودزنی یا آسیب به دیگران را دارید

- پیشگیری/آزمایش/درمان اچ‌آی‌وی/ایدز
- پیشگیری/آزمایش/درمان بیماری‌های مقاربتی
- خدمات اختلال مصرف مواد مخدر

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

- تنظیم خانواده/جولوگیری از بارداری (شامل عقیم‌سازی)
- خدمات سقط جنین

برای آزمایشات بارداری، خدمات تنظیم خانواده، جولوگیری از بارداری یا خدمات بیماری‌های مقاربتی، لازم نیست پزشک یا کلینیک حتماً عضو شبکه Health Net باشد. می‌توانید هر ارائه‌کننده‌ای را انتخاب کنید و برای این خدمات بدون ارجاع یا تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) به او مراجعه کنید. خدمات از سوی ارائه‌کننده خارج از شبکه که مرتبط با مراقبت حساس نباشد ممکن است تحت پوشش قرار نگیرد. برای یافتن پزشک یا کلینیکی که این خدمات را ارائه می‌دهد یا برای کمک در دریافت این خدمات (شامل حمل و نقل)، می‌توانید با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط مشاوره پرستاری 24 ساعته/7 روز هفته از طریق مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. در منو، گزینه خط مشاوره پرستاری 24 ساعته را انتخاب کنید.

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



کودکان می‌توانند از طریق خط مشاوره پرستاری شبانه‌روزی از طریق تماس با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 به صورت خصوصی با یک نماینده درباره نگرانی‌های بهداشتی خود صحبت کنند. در منو، گزینه خط مشاوره پرستاری 24 ساعته را انتخاب کنید.

خدمات حساس برای بزرگسالان

به عنوان بزرگسال (18 ساله یا بزرگتر)، ممکن است بخواهید درباره یک مراقبت خصوصی یا حساس با PCP خود صحبت کنید. در این صورت می‌توانید برای دسترسی به انواع مراقبت‌های زیر، هر پزشک یا کلینیکی را انتخاب کنید:

- تنظیم خانواده و جلوگیری از بارداری (شامل عقیم سازی)
- آزمایش و مشاوره بارداری
- پیشگیری و آزمایش HIV/ایدز
- پیشگیری، آزمایش و درمان بیماری‌های مقاربتی (STI)
- مراقبت پس از تعرض جنسی
- خدمات سقط جنین سرپایی

لازم نیست این پزشک یا کلینیک حتماً عضو شبکه Health Net باشد. می‌توانید هر ارائه‌کننده‌ای را انتخاب کنید و بدون ارجاع یا تأییدیه قبلی (مجوز قبلی)، برای این خدمات به او مراجعه کنید. خدمات از سوی ارائه‌کننده خارج از شبکه که مرتبط با مراقبت حساس نباشد ممکن است تحت پوشش قرار نگیرد. برای یافتن پزشک یا کلینیکی که این خدمات را ارائه می‌دهد یا برای کمک در دریافت این خدمات (شامل حمل و نقل)، می‌توانید با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط مشاوره پرستاری 24 ساعته/7 روز هفته از طریق مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. در منو، گزینه خط مشاوره پرستاری 24 ساعته را انتخاب کنید.

وصیت‌نامه‌های پزشکی

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

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

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

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

برای کسب اطلاعات بیشتر، می‌توانید با Health Net به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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



اهدای عضو و بافت

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

محل دریافت مراقبت

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

همچنین می‌توانید برای دریافت کمک در رابطه با پرسش‌های سلامتی خود، با خط مشاوره پرستاری از طریق مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. در منو، گزینه خط مشاوره پرستاری 24 ساعته را انتخاب کنید.

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

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

مخالفت اخلاقی

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

بعضی بیمارستان و سایر خدمات‌دهندگان یک یا چند مورد از خدمات زیر را ارائه نمی‌کنند. این خدمات ارائه می‌شوند و Health Net باید تضمین کند که شما یا اعضا خانواده‌تان با ارائه‌کننده ملاقات کنید یا در بیمارستانی پذیرش شوید که خدمات تحت پوشش زیر را ارائه می‌دهند:

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

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



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

فهرست ارائه‌کنندگان

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

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

فهرست خدمات‌دهندگان حاوی نام خدمات‌دهندگان شبکه Health Net، متخصصان، نشانی، شماره تلفن، ساعات کاری و زبان مورد استفاده آن‌ها می‌باشد. این فهرست ذکر می‌کند که آیا ارائه‌کننده بیماراران جدید را می‌پذیرد. این فهرست میزان دسترس‌پذیری فیزیکی برای ساختمان را نیز نشان می‌دهد؛ از قبیل پارکینگ، میله، پله‌های نرده‌دار و سرویس بهداشتی با درب‌های عریض و دستگیره. اگر درباره تحصیلات، آموزش و گواهی‌های مورد تخصصی یک پزشک به اطلاعات نیاز دارید، لطفاً با (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

می‌توانید فهرست ارائه‌کنندگان را به صورت آنلاین در وبسایت www.healthnet.com مشاهده کنید.

اگر به فهرست چاپی ارائه‌کنندگان نیاز دارید، با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

شبکه ارائه‌کننده

شبکه ارائه‌کننده شامل گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و دیگر ارائه‌کنندگان می‌شود که با Health Net همکاری می‌کنند. خدمات تحت پوشش خود را از طریق شبکه Health Net دریافت خواهید کرد.

توجه: سرخپوستان آمریکا می‌توانند یک IHC را به عنوان PCP خود انتخاب کنند.

اگر PCP شما، بیمارستان یا سایر ارائه‌کنندگان برای ارائه خدمات تحت پوشش مانند تنظیم خانواده یا سقط جنین مخالفت اخلاقی دارد، با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره مخالفت اخلاقی، بخش «مخالفت اخلاقی» در ابتدای این فصل را بخوانید.

اگر ارائه‌کننده شما با موانع اخلاقی روبرو است، می‌تواند به شما کمک کند یک ارائه‌کننده دیگر پیدا کنید تا خدمات مورد نیاز را به شما ارائه کند. Health Net همچنین می‌تواند به شما در یافتن ارائه‌کننده‌ای کمک کند که این خدمات را ارائه می‌دهد.

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



ارائه‌کنندگان عضو شبکه

برای نیازهای مراقبت بهداشتی خود از ارائه‌کنندگان درون شبکه Health Net استفاده خواهید کرد. مراقبت بهداشتی پیشگیرانه و روزمره خود را از PCP دریافت می‌کنید. از متخصصین، بیمارستان‌ها و ارائه‌کنندگان درون شبکه Health Net استفاده خواهید کرد.

برای دریافت فهرست ارائه‌کنندگان مربوط به ارائه‌کنندگان شبکه، با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید فهرست ارائه‌کنندگان را به صورت آنلاین در www.healthnet.com مشاهده کنید. در زمان وقوع وضعیت اضطراری با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اتاق فوریت پزشکی بروید. به جز برای مراقبت‌های اضطراری، در صورت دریافت خدمات از ارائه‌کنندگان خارج از شبکه ممکن است مجبور شوید خودتان هزینه را پرداخت کنید.

ارائه دهندگان خارج شبکه که در منطقه خدمات حضور دارند

ارائه‌دهندگان خارج از شبکه کسانی هستند که با Health Net هیچ توافق‌نامه‌ای برای همکاری ندارند. به جز در مورد مراقبت‌های اضطراری، در صورت دریافت خدمات از خدمات‌دهندگان خارج از شبکه ممکن است مجبور شوید خودتان هزینه را پرداخت کنید. اگر به خدمات مراقبت بهداشتی تحت پوشش نیاز دارید، مادامی که این خدمات از نظر پزشکی لازم هستند و در داخل شبکه ارائه نمی‌شوند شاید بتوانید آن‌ها را بدون هیچ هزینه‌ای از خارج از شبکه دریافت کنید. اگر خدمات مورد نیاز شما در شبکه ارائه نشود یا از منزل شما بسیار دور باشد، Health Net ممکن است به شما برای یک ارائه‌کننده خارج از شبکه نامه ارجاع بدهد. اگر به شما نامه ارجاع به خدمات خارج شبکه بدهیم، هزینه خدمات مراقبتی شما را می‌پردازیم. اگر برای اطلاع از خدمات خارج از شبکه به راهنمایی نیاز دارید، با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

خارج از منطقه خدماتی

اگر در خارج از محدوده خدماتی Health Net هستید و به مراقبتی احتیاج دارید که اضطراری یا فوری نیست، فوراً با PCP خود تماس بگیرید. یا با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. در زمان وقوع وضعیت اضطراری با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اتاق فوریت پزشکی بروید. Health Net مراقبت اضطراری خارج از شبکه را هم پوشش می‌دهد. اگر به کانادا یا مکزیک سفر کرده‌اید و به خدمات اضطراری نیاز دارید که مستلزم بستری شدن هستند، Health Net مراقبت شما را پوشش خواهد داد. اگر سفر بین‌المللی به خارج از کانادا یا مکزیک دارید و به مراقبت اضطراری نیاز دارید، Health Net درمان شما را پوشش نخواهد داد. توجه: سرخپوستان آمریکا می‌توانند خدمات را در IHCs خارج از شبکه دریافت کنند.

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



اگر در مورد مراقبت خارج از شبکه یا خارج از محدوده خدماتی سوالی دارید، با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر دفتر تعطیل است و به کمک یک نماینده نیاز دارید، با خط مشاوره پرستاری به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. در منو، گزینه خط مشاوره پرستاری 24 ساعته را انتخاب کنید.

پزشکان

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

اگر پزشک جدیدی انتخاب می‌کنید، باید تماس نیز بگیرید تا مطمئن شوید که PCP مورد نظر شما، بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر.

اگر پیش از عضویت در Health Net پزشک دیگری داشتید، و آن پزشک عضو شبکه Health Net نیست، ممکن است بتوانید برای مدت محدودی همچنان به همان پزشک مراجعه کنید. به این کار تداوم مراقبت گفته می‌شود. Health Net خدمات تداوم مراقبت را برای موارد زیر ارائه می‌کند:

- شرایط حاد (مشکلات شدید و ناگهانی که مدت کوتاهی ادامه پیدا می‌کنند، مثل حمله قلبی یا نارسایی تنفسی) - برای مدتی که مشکل ادامه پیدا می‌کند.
- بیماری‌های جسمی و رفتاری مزمن - تا 12 ماه. معمولاً تا زمانی که دوره درمان را تکمیل کنید و پزشکتان بتواند شما را به طور ایمن به خدمات‌دهنده دیگری منتقل کند
- بارداری - در طول دوره بارداری و مراقبت فوری پس از بارداری (شش هفته پس از زایمان طبیعی یا 8 هفته پس از سزارین).
- سلامت روان زایمان - تا حداکثر 12 ماه پس از تشخیص یا از پایان بارداری، هر کدام دیرتر واقع شود.
- بیماری/شرایط لاعلاج - در طول مدت بیماری.
- مراقبت از نوزاد از تولد تا 36 ماهگی - تا 12 ماه یا تا سن 36 ماهگی، هر کدام اول واقع شود.
- انجام جراحی و یا عمل دیگری که Health Net آنرا بعنوان قسمتی از روند درمانی مستند تصویب کرده است و ارائه‌کننده آن را توصیه و مستند کرده است. این درمان قرار است در فاصله 180 روز از زمان توقف همکاری بین پزشک یا بیمارستان و طرح ما، یا ظرف مدت 180 روز از تاریخ شروع پوشش توسط ما، انجام شود.

برای سایر شرایطی که ممکن است واجد شرایط باشند، با مرکز خدمات اعضای Health Net تماس بگیرید. با این حال، مزیت تداوم مراقبت، خدمات زیر را در بر نمی‌گیرد:

- تجهیزات پزشکی با دوام
- حمل و نقل
- سایر خدمات کمکی، و
- خدمات ارائه‌شده توسط برنامه Medi-Cal هزینه خدمات که تحت پوشش این طرح قرار ندارند.

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



برای دریافت خدمات تداوم مراقبت باید شرایط زیر وجود داشته باشد:

- باید در طول (12) ماه گذشته و قبل از تاریخ ثبت نام خود در طرح ما، حداقل یک بار برای یک مسئله غیر اضطراری به این خدمات دهنده خارج از شبکه مراجعه کرده باشید؛
 - ارائه کننده خارج از شبکه باید با نرخ پرداخت عادی طرح یا نرخ پرداخت Medi-Cal موافقت کند؛
 - ارائه دهنده خارج از شبکه یکی از ارائه کنندگان تأیید شده طرح در ایالت کالیفرنیا باشد.
- بعلاوه، بعضی اعضا می توانند همچنان به شرح زیر به ارائه کننده خود مراجعه کنند:

- سالمندان و معلولینی که به تازگی عضو طرح ما شده اند در صورتی می توانند همچنان تقاضای ملاقات با پزشک خود را داشته باشند که یک درخواست تأیید درمان هزینه بابت خدمات Medi-Cal به صورت فعال وجود داشته باشد.
- اگر به دلیل یک انتقال اجباری از Covered California به مراقبت بهداشتی تحت مدیریت Medi-Cal منتقل شده اید، تا حداکثر 60 روز پس از تاریخ پیوستن به طرح یا تا زمان تکمیل یک ارزیابی جدید توسط طرح ما، بدون نیاز به درخواست از طرف شما یا ارائه کننده، حق دارید خدمات مراقب بهداشتی کامل را که پیش از این از نظر پزشکی لازم بوده و به تأیید رسیده را دریافت کنید.
- اعضای زیر 21 سال که تحت درمان سلامت رفتاری هستند می توانند تا حداکثر 12 ماه همچنان به خدمات دهنده سلامت رفتاری خارج از شبکه مراجعه کنند. عضو باید از قبل با این خدمات دهنده سلامت رفتاری در ارتباط بوده باشد. این یعنی عضو 6 ماه پیش از ثبت نام در طرح ما یا انتقال از یک مرکز منطقه ای، حداقل یک بار به این ارائه کننده سلامت رفتاری مراجعه کرده باشد.

در این دفترچه می توانید اطلاعات بیشتری درباره تداوم مراقبت بخوانید. برای کسب اطلاعات بیشتر، با (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر به متخصص نیاز دارید، PCP شما را به یکی از متخصصان عضو شبکه Health Net ارجاع می دهد. به یا داشته باشید، اگر یک PCP انتخاب نکنید، Health Net به جای شما انتخاب خواهد کرد. خودتان بهتر از همه با نیازهای مراقبت بهداشتی تان آشنا هستید، پس بهتر است خودتان انتخاب کنید. اگر هم در Medicare و هم در Medi-Cal هستید، نیازی به انتخاب PCP ندارید.

اگر می خواهید PCP خود را تغییر دهید، باید یک PCP را از فهرست ارائه کنندگان Health Net انتخاب کنید. اطمینان پیدا کنید این PCP بیمار جدید می پذیرد. برای تغییر PCP خود، با (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

بیمارستان ها

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

اگر وضعیت اضطراری است و به مراقبت بیمارستانی نیاز دارید، PCP تعیین می کند به کدام بیمارستان مراجعه کنید. باید به بیمارستانی مراجعه کنید که داخل شبکه است. بیمارستان های عضو شبکه Health Net در فهرست ارائه کنندگان مشخص شده اند. خدمات بیمارستان، به جز شرایط اورژانسی، نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دارند.

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



دسترسی به موقع به مراقبت

نوع قرار ملاقات	شما قادر خواهید بود با شرایط زیر وقت ملاقات بگیرید:
قرار برای مراقبت فوری که نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارد	48 ساعت
قرار برای مراقبت فوری که به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارد	96 ساعت
قرارهای ملاقات برای مراقبت اولیه و غیرفوری	10 روز کاری
متخصص غیرفوری	15 روز کاری
خدمات‌دهنده سلامت روان غیرفوری (غیرپزشک)	10 روز کاری
قرار ملاقات غیرفوری برای خدمات کمکی (حمایتی) در زمینه تعیین بیماری یا درمان آسیب، بیماری، یا سایر مشکلات سلامت	15 روز کاری
زمان‌های انتظار تلفنی در طول ساعات کاری عادی	10 دقیقه
ارزیابی خدمات پزشکی – خدمات 7/24	خدمات 7/24 – در مدت کمتر از 30 دقیقه

مدت سفر و فاصله تا مرکز درمانی

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

اگر Health Net قادر به ارائه خدمات به شما در استانداردهای مدت و فاصله سفر نباشد، ممکن است DHCS استاندارد دیگری به نام استاندارد جایگزین دسترسی را تصویب کند. برای مشاهده استانداردهای مدت و فاصله سفر Health Net برای محل سکونت خود، به www.healthnet.com مراجعه کنید. یا با شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.

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



اگر به مراقبت درمانی یک ارائه‌کننده نیاز دارید و آن ارائه‌کننده از محل سکونت شما دور باشد، می‌توانید با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. آنها می‌توانند به شما در دریافت خدمات مراقبتی از ارائه‌کننده مستقر در نزدیکی شما کمک کنند. اگر Health Net نتواند از یک ارائه‌کننده نزدیک‌تر برای شما درمان فراهم کند، می‌توانید از Health Net بخواهید که ترتیب حمل و نقل شما به مطب یک ارائه‌کننده حتی اگر از محل سکونت‌تان دور باشد را بدهد.

جایی دور محسوب می‌شود که نتوانید با استانداردهای مدت و فاصله سفر Health Net برای شهرستان خود و صرف‌نظر از هر استاندارد جایگزین دسترسی که Health Net ممکن است برای زیپ کد شما استفاده کند، به آن ارائه‌کننده مراجعه کنید.

ارائه‌کننده خدمات اولیه (PCP)

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

می‌توانید یک کلینیک بهداشت سرخپوستان (IHC)، مرکز درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC) یا درمانگاه درمانی روستایی (RHC) را به عنوان PCP خود انتخاب کنید. با توجه به نوع ارائه‌کننده، ممکن است بتوانید یک PCP را برای تمام اعضای خانواده که عضو Health Net هستند، انتخاب کنید.

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

PCP شما:

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

برای پیدا کردن یک PCP در داخل شبکه Health Net می‌توانید به فهرست ارائه‌کنندگان مراجعه کنید. در فهرست خدمات‌دهندگان، نام IHCها، FQHCها و RHCهایی که با Health Net همکاری می‌کنند آمده است.

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

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



انتخاب پزشکان و سایر خدمات‌دهندگان

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

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

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

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

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

فقط اعضای شهرستان Los Angeles:

اگر در شهرستان Los Angeles زندگی می‌کنید، می‌توانید یک PCP انتخاب کنید که طرف قرارداد Health Net یا طرح قراردادی ما، Molina Healthcare کالیفرنیا (Molina)، باشد. اگر به متخصص نیاز دارید، PCP شما ترجیح می‌دهد شما را به یک متخصص طرف قرارداد Molina ارجاع بدهد. برای مشاهده ارائه‌کنندگانی که می‌توانید از آنها استفاده کنید به قسمت "Molina" فهرست ارائه‌کنندگان مراجعه نمایید.

قرارهای ملاقات

زمانی که به مراقبت بهداشتی نیاز دارید:

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

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

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



پرداخت

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

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

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

ارجاع‌ها

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

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

ممکن است PCP شما یک فرم برای مراجعه به متخصص به شما بدهد. متخصص فرم را تکمیل می‌کند و آن را به PCP شما برمی‌گرداند. متخصص تا زمانی که درمان را برایتان ضروری بداند، به درمان شما ادامه می‌دهد.

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

اگر مشکل سلامتی دارید که به مراقبت پزشکی ویژه برای مدت طولانی نیاز دارد، ممکن است به یک ارجاع پایدار نیاز داشته باشید. این یعنی می‌توانید بدون نیاز به دریافت هر باره ارجاع، همان متخصص را برای بیش از یک بار ملاقات کنید.

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



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

برای این موارد نیازی به ارجاع ندارید:

- ویزیت‌های PCP
- ویزیت‌های متخصص زنان و زایمان (OB/GYN)
- مراجعه برای مراقبت‌های فوری یا اضطراری
- خدمات حساس برای بزرگسالان مانند مراقبت در برابر آزار جنسی
- خدمات تنظیم خانواده (برای کسب اطلاعات بیشتر با دفتر خدمات ارجاع و اطلاعات تنظیم خانواده به شماره 1-800-942-1054 تماس بگیرید)
- آزمایش HIV و مشاوره (افراد 12 ساله یا بزرگتر)
- خدمات عفونت‌های مقاربتی (افراد 12 ساله یا بزرگتر)
- طب سوزنی (دو جلسه اول در هر ماه؛ جلسات بعد نیاز به ارجاع دارند)
- خدمات کایروپراکتیک (ممکن است در صورت ارائه توسط FQHCs، RHCs و IHCs خارج از شبکه، به نامه ارجاع نیاز باشد)
- خدمات متخصص پا
- خدمات دندانپزشکی واجد شرایط
- ارزیابی اولیه سلامت روان
- مراقبت روزمره پیش از زایمان از سوی پزشکی که با Health Net همکاری می‌کند
- خدمات پرستار قابل‌دارای مجوز
- ارزیابی اولیه سلامت رفتاری توسط یک ارائه‌کننده خدمات سلامت رفتاری که با Health Net همکاری می‌کند

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

- خدمات سلامت روان سرپایی برای:
 - تعرض جنسی
 - تعرض جسمی
 - زمانی که افکار خودزنی یا آسیب به دیگران را دارید (افراد 12 ساله یا بزرگتر)
- مراقبت بارداری
- مراقبت پس از تعرض جنسی
- درمان اختلال مصرف مواد (افراد زیر سن قانونی با سن 12 سال یا بزرگتر)

تأییدیه قبلی (مجوز قبلی)

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

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



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

خدمات زیر همیشه به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارند، حتی در صورتی که آن‌ها را از یک ارائه‌کننده در داخل شبکه Health Net دریافت کنید:

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

برای بعضی از خدمات، به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارید. با توجه به قانون ایمنی و سلامت، بخش Health Net، 1367.01(h)(1) ظرف مدت 5 روز کاری پس از اینکه اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم‌گیری به دست Health Net برسد، درباره تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) روزمره تصمیم‌گیری خواهد کرد.

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

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

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

هرگز برای مراقبت اورژانسی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیازی ندارید، حتی اگر خارج از شبکه و خارج از منطقه خدمات شما باشد. در صورت بارداری، این شامل زایمان نیز می‌شود. برای خدمات حساس از جمله تنظیم خانواده، خدمات HIV/ایدز و سقط‌های سرپایی، به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز ندارید.

نظرات دوم

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

اگر می‌خواهید نظر پزشک دیگری را نیز جویا شوید، می‌توانید یک خدمات‌دهنده شبکه را به دلخواه انتخاب کنید. برای دریافت راهنمایی در انتخاب خدمات‌دهنده، با (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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



اگر شما و ارائه‌کننده شبکه درخواست نظر دوم داشته باشید و این نظر دوم توسط یک ارائه‌کننده شبکه صادر شود، Health Net هزینه آن را پرداخت خواهد کرد. برای دریافت یک نظر دوم از یک ارائه‌کننده شبکه، به مجوز از طرف Health Net نیازی ندارید. با این حال، اگر به ارجاع نیاز دارید، ارائه‌کننده شبکه شما می‌تواند به شما در دریافت ارجاع برای نظر دوم در صورت نیاز، کمک کند.

اگر می‌خواهید نظر دوم را درباره تشخیص یک بیماری یا طرح درمان که توسط PCP انجام شده است دریافت کنید، این نظر دوم باید توسط یک PCP دیگر که در داخل شبکه پزشکان طرح ما قرار دارد ارائه شود. همچنین ممکن است نظر دوم از یک پزشک متخصص باشد که با مشکل پزشکی شما آشنایی دارد. اگر درباره تشخیص بیماری یا طرح درمان که توسط متخصص شما انجام شده درخواست نظر دوم دارید، این نظر دوم باید توسط یک انجمن پزشکی مستقل (IPA) یا گروه پزشکی با همان زمینه تخصصی انجام شود که در داخل شبکه طرح قرار دارد. اگر هیچ «متخصص مراقبت پزشکی دارای صلاحیت» در شبکه طرح وجود نداشته باشد، ما اجازه می‌دهیم (می‌پذیریم) که این نظر دوم توسط یک ارائه‌کننده متخصص خارج از شبکه صادر شود. PCP شما می‌تواند برای دریافت نظر دوم، شما را به یک ارائه‌کننده شبکه ارجاع بدهد.

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

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

متخصصین سلامت زنان

می‌توانید برای مراقبت لازم و تحت پوشش و ارائه خدمات مراقبتی پیشگیرانه و روزمره زنان، به یک متخصص سلامت زنان در داخل شبکه Health Net مراجعه کنید. برای دریافت این خدمات به ارجاع PCP نیازی ندارید. برای پیدا کردن متخصص سلامت زنان، می‌توانید با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط مشاوره پرستاری 24 ساعته/7 روز هفته از طریق مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. در منو، گزینه خط مشاوره پرستاری 24 ساعته را انتخاب کنید.

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



4. مزایا و خدمات

مواردی که طرح سلامت شما پوشش می‌دهد

این بخش درباره خدماتی توضیح می‌دهد که برای یک عضو Health Net پوشش داده می‌شوند. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی لازم باشند و توسط خدمات‌دهنده داخل شبکه ارائه شوند، رایگان خواهند بود. به جز برای خدمات حساس، خدمات مراقبتی اورژانسی یا اضطراری، اگر خدمات مراقبتی مورد نظر خارج از شبکه ارائه می‌شود، باید از ما تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) درخواست کنید. طرح سلامت شما ممکن است خدمات ضروری پزشکی ارائه‌شده توسط خدمات‌دهنده خارج از شبکه را پوشش دهد. اما باید این را از Health Net بخواهید. هر مراقبت در صورتی لازم تلقی می‌شود که از نظر منطقی برای حفظ جان، جلوگیری از تشدید بیماری یا معلولیت و یا کاهش درد شدید ناشی از بیماری یا آسیب تشخیصی، به آن نیاز باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات تحت پوشش خود، با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net خدماتی از قبیل موارد زیر ارائه می‌دهد:

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

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

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



مزایای Medi-Cal تحت پوشش Health Net

خدمات سرپایی (آمبولانسی)

■ واکسیناسیون بزرگسالان

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

■ مراقبت آلرژیک

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

■ خدمات بی‌هوشی تخصصی

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

برای عمل‌های دندان‌پزشکی، خدمات زیر را در صورت کسب مجوز Health Net، پوشش می‌دهیم:

■ خدمات آرام‌بخش IV یا بیهوشی عمومی توسط متخصصان پزشکی

■ خدمات تسهیلاتی مربوط به آرام‌بخش یا بیهوشی در مرکز جراحی سرپایی، مرکز بهداشت واجد شرایط فدرال (FQHC)، مطب دندان‌پزشکی یا محیط بیمارستان

■ خدمات کایروپراکتیک

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

اعضای زیر برای خدمات کایروپراکتیک واجد شرایط هستند:

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

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



■ خدمات دیالیز/همودیالیز

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

■ جراحی سرپایی

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

■ خدمات پزشکی

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

■ خدمات تخصصی پا (بیماری‌های پا)

Health Net خدمات پا درمانی دارای ضرورت پزشکی برای تشخیص و درمان پزشکی، جراحی، مکانیکی، دستی و برقی پای انسان را پوشش می‌دهد. این خدمات شامل زانو و تاندون‌هایی که در پا تعبیه می‌شوند و همچنین درمان غیرجراحی ماهیچه‌ها و تاندون‌های پا که برای عملکرد پا تعیین‌کننده هستند، می‌شود.

■ روش‌های درمانی

Health Net روش‌های درمانی مختلفی را پوشش می‌دهد، از جمله

- شیمی‌درمانی
- پرتو درمانی

خدمات از راه دور سلامت

خدمات از راه دور سلامت راهی برای دریافت خدمات بدون حضور خدمات‌دهنده در مکان خاص است. این سرویس شامل مکالمه زنده با خدمات‌دهنده شما می‌شود. یا ممکن است با هم‌رسانی اطلاعات با خدمات‌دهندگان بدون مکالمه زنده همراه باشد. شما می‌توانید از طریق خدمات پزشکی از راه دور (Telehealth)، خدمات بسیاری را دریافت کنید. این مهم است که هم شما و هم خدمات‌دهندگان بر سر استفاده از خدمات از راه دور سلامت برای موارد مشخصی که مناسب شما باشد توافق کنید. برای تعیین اینکه کدام انواع خدمات از راه دور ارائه می‌شود، می‌توانید با ارائه‌کننده خود تماس بگیرید.



خدمات سلامت روان

- **خدمات سلامت روان بیماران سرپایی**
- Health Net بدون نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ارزیابی اولیه سلامت روان برای هر عضو را پوشش می‌دهد. شما می‌توانید در هر زمانی و بدون نیاز به ارجاع، ارزیابی سلامت روان را از هر خدمات‌دهنده مجاز سلامت روان در شبکه Health Net دریافت کنید.
- برای تشخیص سطح اختلال در شما، PCP یا خدمات‌دهنده سلامت روان شما را به یک متخصص دیگر شبکه Health Net ارجاع می‌دهد تا غربالگری سلامت روان در مورد شما انجام شود. اگر نتایج غربالگری سلامت روان شما مشخص کنند که تحت فشار خفیف یا متوسط قرار دارید یا از اختلال ذهنی، عاطفی یا عملکرد رفتاری رنج می‌برید، Health Net می‌تواند خدمات سلامت روان را به شما ارائه کند. Health Net خدمات سلامت روان از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:
 - ارزیابی و درمان سلامت روان به صورت فردی و گروهی (روان‌درمانی)
 - تست روانشناسی در زمانی که از لحاظ پزشکی برای ارزیابی یک شرایط سلامت روانی مشخص شده است.
 - ایجاد مهارت‌های شناختی برای بهبود توجه، حافظه و حل مسئله
 - خدمات سرپایی برای اهداف نظارت بر دارو درمانی.
 - آزمایشگاه سرپایی، دارو، لوازم و مکمل‌ها
 - مشاوره روانپزشکی
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات سلامت روان که توسط Health Net ارائه می‌شوند، می‌توانید با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
- اگر نتیجه غربالگری سلامت روان شما نشان دهد که اختلالی جدی یا نیاز به خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) دارید، PCP یا متخصص سلامت روان، شما را به برنامه سلامت روان شهرستان ارجاع خواهد کرد تا مورد ارزیابی قرار گیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «خدمات تخصصی سلامت روان» در صفحه 60 را بخوانید.

خدمات اضطراری

- **خدمات سرپایی و بستری بیمار که در یک وضعیت پزشکی اضطراری مورد نیاز هستند**
- Health Net همه خدماتی که برای درمان وضعیت اورژانسی رخ داده در ایالات متحده لازم باشند یا مستلزم بستری شما در بیمارستان‌های کانادا یا مکزیک باشند را پوشش می‌دهد. وضعیت اضطراری پزشکی یک وضعیت پزشکی است که با درد شدید و آسیب جدی همراه است. وضعیت به قدری جدی است که اگر فوراً به آن رسیدگی پزشکی نشود، هر شخصی با دانش متوسط گمان می‌کند در نتیجه آن:
 - سلامتی شما به شکل جدی به خطر می‌افتد؛ یا
 - عملکردهای بدن آسیب جدی می‌بینند؛ یا
 - عملکرد یکی از اعضا یا قسمت‌های بدن با اختلال جدی روبرو می‌شود؛ یا

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



- در صورت وجود درد زایمان در یک زن باردار، یعنی امکان زایمان در زمانی که یکی از موارد زیر صدق می‌کند:
 - زمان کافی برای انتقال ایمن شما به یک بیمارستان دیگر پیش از زایمان وجود ندارد.
 - انتقال ممکن است به سلامت یا ایمنی شما و یا فرزند متولد نشده، آسیب برساند.
- اگر فکر می‌کنید به آن دارو نیاز دارید، یک داروساز یا بخش اورژانس بیمارستان می‌تواند به اندازه مصرف 72 ساعت داروی تجویزی در اختیار شما قرار بدهد. Health Net هزینه مقدار داروی اضطراری را پرداخت خواهد کرد.

▪ خدمات انتقال اورژانسی

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

آسایشگاه و مراقبت برای تسکین درد

Health Net مراقبت‌های آسایشگاهی و خدمات تسکین درد که به کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روحی کمک می‌کنند را برای کودکان و بزرگسالان تحت پوشش قرار می‌دهد. بزرگسالان نمی‌توانند خدمات مراقبت آسایشگاهی و مراقبت تسکین درد را به طور همزمان دریافت کنند.

▪ مراقبت در آسایشگاه

مراقبت در آسایشگاه بیماری‌های لاعلاج مزایایی است که به بیماران مبتلا به بیماری وخیم ارائه می‌شود. مراقبت آسایشگاهی مستلزم این است که امید به زندگی عضو 6 ماه یا کمتر باشد. این مداخله‌ای است که به جای درمان برای عمر بیشتر، عمدتاً بر مدیریت درد و علائم تمرکز دارد.

مراقبت آسایشگاهی بیماری‌های لاعلاج عبارتست از:

- خدمات پرستاری
- خدمات جسمی، شغلی یا گفتاری
- خدمات اجتماعی پزشکی
- خدمات دستیاران مراقبت درمانی و خانگی
- تجهیزات و لوازم پزشکی
- خدمات دارویی و بیولوژیکی
- خدمات مشاوره
- خدمات مستمر پرستاری به صورت 24 ساعته در دوره‌های بحرانی و در صورت لزوم برای نگهداری از افراد مبتلا به بیماری وخیم در خانه

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



- مراقبت استراحتی بستری برای حداکثر پنج روز متوالی در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت از بیماران لاعلاج
- مراقبت بستری کوتاهمدت برای کنترل درد یا مدیریت علائم در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت از بیماران لاعلاج

■ برنامه مراقبت تسکین دهنده (Care Connections)

مراقبت تسکین دهنده مراقبت بیمار محور و خانواده محور است که با پیش بینی، پیشگیری و درمان رنج، کیفیت زندگی را افزایش می دهد. مراقبت تسکین دهنده مستلزم این نیست که عضو امید به زندگی شش ماه یا کمتر داشته باشد. مراقبت تسکینی می تواند همزمان با درمان با هدف مداوا انجام شود.

برنامه مراقبت تسکین دهنده (Care Connections) یک برنامه تخصصی خانگی ویژه اعضا دارای بیماری شدید پیش رونده است. تیم ما با پزشکان عضو برای افزایش کیفیت زندگی از طریق پیشگیری، درمان و حمایت، رفع علائم و بهبود کیفیت زندگی برای عضو و نیز خانواده او، همکاری می کند.

مراقبت تسکین دهنده شامل خدمات زیر می شود:

- برنامه ریزی مراقبتی از قبل
- ارزیابی و مشاوره مراقبت تسکین دهنده
- طرح مراقبت شخصی
- تیم مراقبت تسکین دهنده
- هماهنگی مراقبت
- مدیریت درد و علائم
- خدمات سلامت روانی و اجتماعی پزشکی
- خدمات روحانی
- پشتیبانی تلفنی 24 ساعته/7 روز هفته مراقبت تسکین دهنده
- خدمات مراقبت تسکین دهنده تکمیلی که از نظر پزشکی ضروری یا برای اعضا واجد شرایط منطقی باشد (مثل درمان بیانی ویژه جمعیت کودکان)

اعضا با هر سنی می توانند در صورت داشتن شرایط لازم، خدمات مراقبت تسکین دهنده دریافت کنند. برای اطلاعات بیشتر درباره برنامه و شرایط لازم آن، با Health Net تماس بگیرید.

بستری در بیمارستان

■ خدمات بی هوشی تخصصی

Health Net در طول مدت بستری در بیمارستان، خدمات بیهوشی دارای ضرورت پزشکی را پوشش می دهد. متخصص بی هوشی در حقیقت ارائه کننده ای است که در زمینه بی هوشی بیماران تخصص دارد. داروی بی هوشی نوعی دارو است که در طول بعضی فرآیندهای پزشکی استفاده می شود.

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



▪ خدمات بیمارستانی به بیماران بستری شده

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

▪ خدمات جراحی

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

مراقبت پس از زایمان و نوزاد

Health Net این خدمات زایمان و نوزاد را پوشش می‌دهد:

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

Start Smart for Your Baby (Start Smart): برنامه‌ای ویژه برای زنانی که باردار هستند. Health Net می‌خواهد به شما در مراقبت از خود و فرزندتان در تمام مدت بارداری کمک کند. اطلاعات را می‌توان از طریق پست یا تلفنی به شما ارائه کرد. کارکنان مدیریت پرونده ما می‌توانند به پرسش‌های شما پاسخ دهند و در صورت نیاز به کمک در رابطه با موضوعی در طول بارداری، خدمات حمایتی به شما ارائه دهند.

ما روش‌های بسیاری برای کمک به شما در داشتن بارداری سالم داریم. قبل از اینکه بتوانیم به شما کمک کنیم، باید بدانیم که باردار هستید. لطفاً به محض اینکه متوجه شدید باردار هستید، با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. ما به شما در تدین مراقبت ویژه مورد نیاز شما و فرزندتان کمک می‌کنیم.

داروهای تجویزی

داروهای تحت پوشش

ارائه‌دهنده شما می‌تواند داروهایی برای شما تجویز کند که در فهرست داروهای ترجیحی (PDL) Health Net وجود دارند، به شرط اینکه مشمول محدودیت‌ها و استثنائات باشند. Health Net PDL را گاهی دارونامه نیز می‌نامند. داروهای موجود در PDL اگر با تجویز پزشک مصرف شوند، ایمن و مؤثر هستند. گروهی از پزشکان و داروسازان این فهرست را به‌روزرسانی می‌کنند.

- با به‌روزرسانی این فهرست مطمئن می‌شویم که داروهای موجود در آن ایمن و مؤثر هستند.
- اگر پزشکتان فکر می‌کند شما به دارویی نیاز دارید که در این فهرست وجود ندارد، قبل از اینکه بتوانید دارو را دریافت کنید، پزشک شما باید با Health Net تماس بگیرد و برای دریافت تأییدیه قبلی درخواست دهد.

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



لطفاً توجه داشته باشید که وجود یک دارو در فهرست PDL تضمین نمی‌کند که پزشک شما این دارو را برای یک عارضه پزشکی خاص تجویز کند. برای اطلاع از موجود بودن دارویی در فهرست Health Net PDL یا به‌منظور دریافت نسخه‌ای از فهرست داروهای PDL، با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین، برای دریافت PDL می‌توانید به www.healthnet.com مراجعه کنید.

گاهی اوقات، قبل از اینکه ارائه‌دهنده بتواند دارویی را تجویز کند، Health Net باید آن را تأیید کند. Health Net ظرف مدت 24 ساعت این درخواست‌ها را بررسی و درباره آن تصمیم‌گیری می‌کند.

- اگر داروساز یا بخش اورژانس بیمارستان فکر می‌کند که شما به آن دارو نیاز دارید، می‌تواند به اندازه مصرف 72 ساعت دارو در اختیار شما قرار بدهد. Health Net هزینه مقدار داروی اضطراری را پرداخت خواهد کرد.
- اگر Health Net این درخواست را نپذیرد، نامه‌ای برای شما ارسال می‌کند و دلیل آن را به شما اطلاع می‌دهد و به شما می‌گوید که چه داروها یا روش‌های درمانی دیگری را می‌توانید امتحان کنید.

داروخانه‌ها

اگر می‌خواهید داروهای تجویزی خود را دریافت یا تمدید کنید، باید داروی تجویزی خود را از داروخانه‌ای تهیه کنید که با Health Net کار می‌کند. می‌توانید فهرست داروخانه‌هایی را که با Health Net کار می‌کنند در فهرست ارائه‌دهندگان Health Net به نشانی www.healthnet.com مشاهده کنید. همچنین می‌توانید از طریق تماس با 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711)، یک داروخانه در نزدیکی خود پیدا کنید.

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

فقط اعضای شهرستان Los Angeles:

اگر در شهرستان Los Angeles زندگی می‌کنید، می‌توانید یک PCP انتخاب کنید که طرف قرارداد طرح ما یا طرح قرارداد فرعی ما، Molina Healthcare کالیفرنیا (Molina)، باشد. اگر PCP را انتخاب کنید که با Molina کار می‌کند، داروهای خود را از داروخانه‌های طرف قرارداد Molina تهیه می‌کنید و از «فهرست داروهای ترجیحی Molina» استفاده خواهید کرد. برای دریافت نسخه‌ای از «فهرست داروهای ترجیحی Molina»، با «مرکز خدمات اعضا» به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برنامه موقت گسترش مراقبت پس از زایمان

برنامه موقت گسترش مراقبت پس از زایمان (PPCE) پوشش بیشتری را برای اعضای Medi-Cal که در دوران بارداری یا در دوره پس از زایمان دچار عارضه سلامت روان ناشی از بارداری شوند عرضه می‌کند.

Health Net مراقبت سلامت روان بارداری را در دوران بارداری و تا دو ماه پس از پایان بارداری به زنان ارائه می‌دهد. برنامه PPCE این پوشش را به 12 ماه پس از تشخیص عارضه یا پس از پایان بارداری، هر کدام که دیرتر باشد، افزایش می‌دهد.

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



برای اینکه واجد شرایط برنامه PPCE باشید، پزشک شما باید ظرف 150 روز پس از پایان بارداری، تشخیص عارضه سلامت روان ناشی از بارداری شما را تأیید کند. اگر فکر می‌کنید به این خدمات نیاز دارید، از پزشک خود درباره آن سؤال کنید. اگر پزشک شما فکر کند که باید خدمات PPCE را دریافت کنید، فرم‌ها را برای شما تکمیل و ارسال می‌کند.

مدیریت پرونده

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

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

- جراحات
- سرطان
- دیابت
- بیماری‌های مزمن انسداد ریوی (COPD)
- بیماری مرحله نهایی نارسایی کلیه
- نارسایی قلبی
- بیماری داسی گوچه
- اسکروز چندگانه
- بیماری کلیوی یا مجاری ادراری
- HIV/ایدز
- هموفیلی
- پیوند احتمالی
- افسردگی
- اضطراب
- بارداری پرخطر

سایر برنامه‌های مدیریت پرونده که به اعضا ارائه می‌شوند، عبارتند از:

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



- **Care Connections** - یک برنامه تسکین دهنده خانگی ویژه اعضا کودک و بزرگسال. این برنامه به مدیریت رفع علائم کمک می‌کند و یک لایه حمایتی دیگر برای اعضا دارای بیماری پیش‌رونده فراهم می‌کند.
- **Transition Care Management** (مدیریت مراقبت انتقالی) - برنامه‌ای ویژه اعضای که از شرایط مراقبت حاد بستری به مراقبت خانگی منتقل می‌شوند. این برنامه پشتیبانی هماهنگی مراقبت را برای نیازهای بعد از ترخیص ارائه می‌کند.
- **Start Smart for Your Baby®** - برنامه‌ای ویژه زنان باردار و نوزادان. این برنامه به طور ویژه برای حمایت و مراقبت برای بارداری و فرزند سالم طراحی شده است.

دستگاه‌ها و خدمات توانبخشی و بازپروری (درمانی)

این مزایا شامل خدمات و دستگاه‌هایی می‌شود که به افراد آسیب‌دیده، معلول یا مبتلا به بیماری‌های مزمن کمک می‌کند تا مهارت‌های ذهنی و فیزیکی خود را دوباره به دست آورند.

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد

▪ طب سوزنی

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

▪ شنوایی‌سنجی (شنوایی)

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

▪ درمان‌های سلامت رفتاری

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

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



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

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

■ آزمایشات بالینی سرطان

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

■ توانبخشی قلبی عروقی

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

■ تجهیزات پزشکی بادوام (DME)

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

■ تغذیه روده‌ای و فراروده‌ای

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

■ سمک‌ها

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



■ خدمات سلامت در منزل

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

■ لوازم، تجهیزات و دستگاه‌های پزشکی

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

■ کاردرمانی

Health Net تمام خدمات کاردرمانی، از جمله ارزیابی کاردرمانی، برنامه‌ریزی درمان، خدمات مشاوره، آموزش و درمان را پوشش می‌دهد. خدمات کاردرمانی محدود به دو جلسه در هر ماه به همراه طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و خدمات گفتاردرمانی هستند. Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

■ ارتودنسی/پروتز

Health Net تجهیزات ارتودنسی و پروتز و خدماتی که از نظر پزشکی ضروری بوده و توسط پزشک، پاپزشک، دندانپزشک یا خدمات‌دهنده غیرپزشک تجویز شده باشند را پوشش می‌دهد. این ایمپلنت دستگاه‌های شنوایی، پروتز سینه/سوتین ماستکتومی، گن و پروتز مخصوص سوختگی به منظور بازبازی عملکرد یا جایگزینی قسمتی از بدن یا برای پشتیبانی از قسمت‌های ضعیف یا تغییر شکل یافته بدن را نیز شامل می‌شود.

■ لوازم استومی و ارولوژی

کیسه استومی، سوند ادرار، کیسه تخلیه، لوازم و چسب تزریق تحت پوشش Health Net قرار دارد. این شامل تجهیزات یا امکانات لوکس یا لوازمی که برای آسایش، راحتی باشند نمی‌شود.

■ درمان فیزیکی

Health Net تمام خدمات درمان فیزیکی، از جمله ارزیابی درمان فیزیکی، برنامه‌ریزی درمان، خدمات مشاوره، آموزش و درمان و استفاده از داروهای مربوط به آن‌ها را پوشش می‌دهد.

■ توانبخشی ریوی

Health Net توانبخشی ریوی که از نظر پزشکی لازم بوده و توسط پزشک تجویز شده است را پوشش می‌دهد.

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



■ خدمات ترمیمی

جراحی ترمیمی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرعادی بدن به منظور بهبود یا ایجاد ظاهر تا حد امکان عادی تحت پوشش Health Net قرار دارد. ساختارهای غیرعادی بدن آنهایی هستند که به دلیل نواقص مادرزادی، نابهنجاری‌های رشدی، ضربه روحی، عفونت، تومور، بیماری یا بازسازی پستان پس از عمل پستان‌برداری ایجاد شوند. برخی محدودیت‌ها و استثنائات ممکن است اعمال شود.

■ مرکز خدمات مراقبت حرفه‌ای

Health Net خدمات مراکز مراقبت حرفه‌ای را در زمان وجود نیاز پزشکی پوشش می‌دهد اگر شما دچار معلولیت بوده و به سطح بالایی از مراقبت نیاز داشته باشید. این خدمات شامل اتاق و زندگی شبانه‌روزی در مرکز دارای مجوز و دارای مراقبت حرفه‌ای به صورت 24 ساعته می‌شود.

■ گفتاردرمانی

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

■ خدمات تغییر جنسیت

Health Net خدمات تراجنسیتی (خدمات تعیین جنسیت) را به عنوان مزایا در صورتی پوشش می‌دهد که ضرورت پزشکی داشته باشند یا واجد شرایط لازم برای جراحی ترمیمی باشند. همه مزایای تحت پوشش برای درمان اختلال هویت جنسی (GID) مستلزم دریافت تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) هستند. این درمان با آخرین نسخه سند انجمن حرفه‌ای جهانی برای سلامت افراد تراجنسی (WPATH)، استانداردهای مراقبت برای سلامت افراد تراجنسی، فرآیند و با جنسیت متفاوت و معیارهای Medi-Cal مطابقت دارد. بدین منظور، یک کارشناس ذیصلاح که در این زمینه آموزش دیده است و مطابق با دستورالعمل‌های WPATH و Medi-Cal باید اختلال هویت جنسی یا GID را در عضو تشخیص داده باشند.

مزایای تحت پوشش شامل موارد زیر می‌شوند:

- روان‌درمانی،
 - درمان هورمونی مداوم،
 - تست آزمایشگاهی برای نظارت روی درمان هورمونی، و
 - جراحی‌های تغییر جنسیتی که عمل زیبایی نیستند.
- جراحی تغییر جنسیت (GRS) زمانی پوشش داده می‌شود که عضو GID داشته باشد:
- حداقل 18 سال سن داشته باشد،
 - ظرفیت کافی برای رضایت آگاهانه را داشته باشد،
 - و معیار WPATH برای انجام عمل جراحی وجود داشته باشد.

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



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

برای کسب اطلاعات بیشتر، با مرکز خدمات اعضای Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.

خدمات آزمایشگاه و رادیولوژی

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

خدمات رفاهی و پیشگیرانه و مدیریت بیماری مزمن

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد

- کمیته مشورتی برای واکسن‌های توصیه‌شده از سوی بخش اقدامات ایمن‌سازی
- خدمات تنظیم خانواده
- توصیه‌های Bright Futures (آینده روشن) آکادمی پزشکی اطفال آمریکا
- خدمات پیشگیرانه برای زنان که کالج متخصصان زنان و زایمان آمریکا توصیه کرده است
- کمک به ترک دخانیات که به آن خدمات ترک سیگار نیز گفته می‌شود
- خدمات پیشگیرانه توصیه‌شده توسط کارگروه خدمات پیشگیرانه ایالات متحده آمریکا

(United States Preventive Services Task Force Grade A and B)

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

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

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



مدیریت بیماری/هدایت سلامت

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

- اسم
- دیابت
- نارسایی قلبی

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

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

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

برنامه پیشگیری از دیابت

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

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

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

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



خدمات اختلال مصرف مواد مخدر

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد

- غربالگری سوء مصرف الکل و غربالگری مصرف مواد مخدر
- خدمات برای بزرگسالان (18 سال به بالا) که عوارض مربوط به سوء مصرف الکل و مواد مخدر دارند به طور رایگان ارائه می‌شود. خدمات تحت پوشش برای سوء مصرف الکل عبارتند از:
 - یک معاینه تشخیصی تمدید یافته برای مصرف خطرناک الکل در هر سال (ابزار معاینه تشخیصی که از شما برای اطلاعات بیشتری در مورد مصرف الکل سؤال میکند)
 - سه جلسه مداخله به مدت 15 دقیقه در هر سال تا در مورد مصرف خطرناک الکل صحبت شود
- طرح همچنین درمان بستری برای ورود حاد الکل یا مواد مخدر را در صورت داشتن ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد.

خدمات اطفال

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد

- خدمات غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص بیماری و درمان (EPSDT) که در راهنمای Bright Futures متخصصان اطفال برای کمک به شما یا فرزندتان در حفظ سلامتی خود توصیه شده است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.
- اگر شما یا فرزندتان کمتر از 21 سال سن دارید، Health Net ویزیت‌های سلامت کودک را پوشش می‌دهد. ویزیت‌های سلامت کودک مجموعه جامعی از خدمات پیش‌گیرانه، غربالگری، تشخیصی و درمانی است.
- Health Net وقت قبلی تعیین می‌کند و برای کمک به اینکه کودکان درمان مورد نیازشان را دریافت کنند، ترتیب حمل و نقل را نیز می‌دهد.
- درمان پیش‌گیرانه می‌تواند شامل چک‌آپ‌های منظم و غربالگری‌ها برای کمک به پزشک در یافتن زودهنگام مشکل باشد. چک‌آپ‌های منظم به شما یا پزشک فرزندتان کمک می‌کند تا هرگونه مشکل پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، شنوایی، سلامت روان و اختلالات مصرف مواد مخدر شما یا فرزندتان را پیدا کند. Health Net خدمات غربالگری (شامل ارزیابی سطح سرب در خون) را در هر زمان که نیاز به آن‌ها باشد پوشش می‌دهد؛ حتی اگر زمان آن در طول چک‌آپ منظم شما یا فرزندتان نباشد. درمان پیش‌گیرانه می‌تواند تزریق‌هایی که شما یا کودکان نیاز دارید را نیز دربرگیرد. Health Net باید مطمئن شود که همه کودکان ثبت‌نام‌شده هنگام ویزیت‌های سلامت، تزریق‌های مورد نیاز را دریافت می‌کنند. خدمات مراقبت پیش‌گیرانه و غربالگری بدون هزینه و بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ارائه می‌شود. با این حال، غربالگری‌های رشدی معمول ویژه اعضای 6 تا 20 ساله به مجوز قبلی نیاز دارد.
- وقتی در چک‌آپ یا غربالگری یک مشکل جسمی یا روانی یافت شود، ممکن است درمانی برای رفع یا بهبود آن مشکل وجود داشته باشد. اگر درمان به لحاظ پزشکی مورد نیاز باشد و Health Net مسئول پرداخت هزینه‌های آن باشد، آن‌گاه Health Net آن درمان را به طور رایگان پوشش می‌دهد. این خدمات شامل موارد زیر می‌شوند:

□ پزشک، پرستار و مراقبت بیمارستانی

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



- تزریق‌های لازم برای سلامت شما
- درمان‌های جسمی، گفتاری/زبانی و کاردرمانی
- خدمات سلامت خانگی که می‌تواند شامل تجهیزات پزشکی، اقلام و لوازم باشد
- درمان بینایی و شنوایی که می‌تواند شامل عینک و سمعک شود
- درمان سلامت رفتاری برای اختلال طیف اوتیسم و سایر ناتوانی‌های رشدی
- مدیریت پرونده و آموزش سلامت
- جراحی ترمیمی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرعادی بدن که در نتیجه نواقص مادرزادی، نابهنجاری‌های رشدی، ضربه، عفونت، تومور یا بیماری به وجود آمده‌اند و کمک به بهبود کارکرد آن‌ها یا ایجاد ظاهری عادی.
- هماهنگی مراقبت برای کمک به شما یا فرزندتان برای دریافت خدمات مراقبتی صحیح حتی اگر Health Net مسئول پرداخت هزینه آن خدمات مراقبتی نباشد. این خدمات شامل موارد زیر می‌شوند:
 - خدمات درمانی و توانبخشی برای سلامت روان و اختلالات مصرف مواد مخدر
 - درمان مشکلات دندانی که ارتودنسی را نیز شامل می‌شود

خدمات بینایی

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد

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

انتقال پزشکی غیراضطراری (NEMT)

شما محق استفاده از خدمات حمل نقل پزشکی در مواقع غیراضطراری (NEMT) برای حضور در نوبت ملاقات خود هستید که خدمات تحت پوشش Medi-Cal است. اگر نمی‌توانید با استفاده از خودرو شخصی، اتوبوس، قطار یا تاکسی خود را به محل ملاقات پزشکی، دندان‌پزشکی، سلامت روانی، مصرف مواد و داروخانه برسانید، می‌توانید از پزشک خود درخواست NEMT بکنید. پزشکتان درباره نوع صحیح حمل و نقل مناسب نیازهای شما تصمیم خواهد گرفت.

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

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



NEMT باید زمانی استفاده شود که:

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

برای درخواست خدمات NEMT که از سوی پزشک برای شما تجویز شده است، لطفاً حداقل 5 روز کاری قبل از نوبت ویزیت خود (از دوشنبه تا جمعه) با Health Net به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای قرار ملاقات‌های فوری، لطفاً در اسرع وقت تماس بگیرید. لطفاً در زمان تماس کارت شناسایی عضویت خود را آماده کنید.

محدودیت‌های NEMT

در صورت تجویز از سوی یک ارائه‌کننده، هیچ محدودیتی برای دریافت NEMT در رفت و آمد به محل ویزیت پزشکی، دندانپزشکی، سلامت روان و اختلال مصرف مواد مخدر تحت پوشش Medi-Cal وجود ندارد. برخی خدمات داروخانه‌ای مانند رفت‌وآمد به داروخانه برای دریافت دارو تحت پوشش NEMT هستند. برای اطلاعات بیشتر یا درخواست خدمات NEMT مربوط به داروخانه، لطفاً با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. اگر نوع قرار ملاقات تحت پوشش Medi-Cal باشد اما نه برنامه درمانی، Health Net کار برنامه‌ریزی حمل نقل را انجام می‌دهد یا در انجام آن به شما کمک خواهد کرد.

برای چه مواردی انجام نمی‌شود؟

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

هزینه‌های عضو

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

انتقال غیرپزشکی (NMT)

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

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

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



اگر نمی‌توانید شخصاً به محل ملاقات پزشکی خود برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal رانندگی کنید، Health Net می‌تواند برای دریافت خدمات ایاب و ذهاب به شما کمک کند. Health Net هماهنگی تأمین خودرو، تاکسی، یا سایر لوازم نقلیه عمومی/شخصی برای رسیدن شما به وقت ملاقات را انجام می‌دهد. همچنین می‌توانید از یک عضو خانواده یا دوستی بخواهید شما را به محل ملاقات برساند و Health Net هزینه مسافت پیموده شده را به آنها پرداخت می‌کند. زمانی که اعضا شخصاً به محل ملاقات و بالعکس رانندگی کنند، Health Net هزینه مسافت پیموده شده را نمی‌پردازد.

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

به منظور درخواست NMT برای خدمات دارای مجوز، حداقل 5 روز کاری (دوشنبه-جمعه) قبل از قرار ملاقات یا زمانی که یک قرار ملاقات فوری دارید در اسرع وقت با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. لطفاً در زمان تماس کارت شناسایی عضویت خود را آماده کنید.

توجه: سرخپوستان آمریکا می‌توانند برای درخواست خدمات NMT با IHC محلی خود تماس بگیرند.

محدودیت‌های NMT

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

برای چه مواردی انجام نمی‌شود؟

NMT شامل موارد زیر نمی‌شود:

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

هزینه‌های عضو

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

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



خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS)

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

- برنامه خدمات چندمنظوره سالمندان (MSSP) با تأیید Health Net
- خدمات مرکز پرستاری تخصصی مورد تأیید Health Net
- خدمات اجتماع‌محور بزرگسالان (CBAS) با تأیید Health Net

فقط برای شهرستان‌های Los Angeles و San Diego

- **برنامه خدمات چند منظوره برای سالمندان (MSSP):** چنانچه 65 سال یا بیشتر سن دارید و دچار ناتوانی بوده و در منطقه تحت پوشش مورد تأیید MSSP زندگی می‌کند و واجد شرایط استقرار در مراکز پرستاری هستید اما ترجیح می‌دهید در منزل خود بمانید، شاید واجد شرایط دریافت خدمات MSSP باشید. MSSP به شما امکان می‌دهد تا به عنوان جایگزینی برای استقرار در مراکز پرستاری، به طور ایمن در منزل خود بمانید. خدمات ارائه شده توسط MSSP ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- مرکز مراقبت از بزرگسالان / مرکز حمایت
- مساعدت مسکن/ تعمیرات جزئی خانه
- کمک در زمینه امور روزانه و مراقبت‌های شخصی
- سرپرستی محافظتی
- مدیریت مراقبت‌ها
- مراقبت استراحتی (در خانه یا خارج از خانه)
- حمل و نقل
- خدمات و عده غذایی – پناهگاه‌های جمعی / تحویل درب خانه
- اطمینان اجتماعی / مشاوره درمانی
- خدمات ارتباطی/ ترجمه کتبی/ ترجمه شفاهی
- تغییرات محیطی برای دسترس‌پذیری
- سیستم پاسخ اورژانس فردی (PERS)/ دستگاه ارتباطی
- مدیریت مالی

- **مرکز مراقبت و پرستاری حرفه‌ای یا «SNF» (مراقبت نیمه‌حاد/متوسط)** طرح ما خدمات ارائه‌شده در مراکز پرستاری حرفه‌ای (SNF) را پوشش می‌دهد. اگر از لحاظ جسمانی دچار ناتوانی و از کارافتادگی باشید و نیاز به مراقبت‌های گسترده داشته باشید ممکن است بتوانید از خدمات SNF استفاده کنید. خدمات SNF باید توسط یک پزشک یا پرستار متخصص تجویز شود و در یک مرکز پرستاری تخصصی مجاز (SNF) ارائه گردد. خدمات تحت پوشش عبارتند از:

- مراقبت‌های پرستاری تخصصی 24 ساعته.
- تخت و خورد (و عده‌های غذایی روزانه).
- مدیریت پرونده.
- کارهای رادیولوژی و آزمایشگاهی.
- فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتاردرمانی.

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



- داروهای تجویزی و مصرف داروها.
- لوازم، دستگاه‌ها و تجهیزات پزشکی.

■ **اعضای هماهنگی مراقبت برای خدمات و پشتیبانی بلندمدت مدیریت شده (MLTSS):** طرح ما هماهنگی مراقبت را برای اعضای خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS) در شهرستان‌های Los Angeles و San Diego ارائه می‌دهد. در صورت مصداق یا درخواست توسط عضو، طرح ما برنامه‌های مراقبت فردی (ICP) را برای اعضای پرریسک تهیه می‌کند و تیم‌های مراقبت بینارشته‌ای (ICT) مستقر می‌سازد. ICP و ICT حول محور نیازهای عضو شکل می‌گیرند و یکپارچگی و هماهنگی مراقبت پزشکی عضو و پشتیبانی‌ها و خدمات بلندمدت را تضمین می‌کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

برای همه شهرستان‌ها:

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

می‌توانید خدمات زیر را از یک مرکز CBAS دریافت کنید:

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

هماهنگی مراقبت

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

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



مزایای ابتکار مراقبت هماهنگ (CCI)

فقط برای شهرستان‌های Los Angeles و San Diego

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

Cal MediConnect

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

اگر در Health Net Cal MediConnect ثبت‌نام کرده‌اید، این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- شبکه‌ای از ارائه‌کنندگان که برای شما همکاری دارند
- یک هماهنگ‌کننده مراقبت شخصی که مطمئن می‌شود شما مراقبت و حمایت مورد نیاز خود را دریافت می‌کنید
- یک بررسی سفارشی شده از نیازهای بهداشتی و برنامه مراقبتی شما

خدمات و پشتیبانی بلندمدت مدیریت‌شده (MLTSS)

افراد واجد شرایط Medicare و Medi-Cal باید به یک طرح مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal برای دریافت مزایای Medi-Cal خود از جمله مزایای همه جانبه LTSS و Medicare بپیوندند.

برنامه خانه‌های سلامت

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

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

در صورتی واجد شرایط HHP خواهید بود که:

- بیماری وخیم خاصی داشته باشید. می‌توانید جهت کسب اطلاعات درباره شرایط مورد نیاز و چنانچه یکی از شرایط زیر را دارید با Health Net تماس بگیرید:
- مبتلا به حداقل سه بیماری مزمن تحت پوشش HHP هستید
- در سال گذشته در بیمارستان بستری شده‌اید

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

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

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از وبسایت ما به آدرس

www.healthnet.com دیدن کنید.



- طی سال گذشته سه بار یا بیشتر به بخش اورژانس مراجعه کرده باشید، یا
- جایی برای زندگی نداشته باشید.

در صورتی واجد شرایط دریافت خدمات HHP نخواهید بود که:

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

خدمات تحت پوشش HHP

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

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

هزینه‌های عضو

این خدمات برای اعضای HHP هزینه‌ای ندارد.

سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal

سایر خدماتی که می‌توانید از طریق هزینه بابت خدمات (FFS) از Medi-Cal یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید

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

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



خدمات تخصصی سلامت روان

برخی خدمات سلامت روانی را طرح‌های سلامت روانی شهرستان به جای Health Net ارائه می‌دهند. این خدمات شامل خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS) برای اعضای Medi-Cal می‌شود که شرایط ضرورت پزشکی را داشته باشند. SMHS ممکن است این خدمات سرپایی، مسکونی و بستری را دربرگیرد:

■ خدمات بیماران سرپایی:

- خدمات سلامت روان (ارزیابی، طرح برنامه، درمان، بازتوانی و تضمین)
- خدمات حمایت پزشکی
- خدمات متمرکز درمان روزانه
- خدمات توان‌بخشی روزانه
- خدمات دخالت در وضعیت بحرانی
- خدمات تثبیت وضعیت بحرانی
- خدمات مدیریت پرونده هدفمند
- خدمات رفتاری درمانی (تحت پوشش ویژه افراد زیر 21 سال)
- هماهنگ‌سازی مراقبت متمرکز (ICC) (تحت پوشش ویژه افراد زیر 21 سال)
- خدمات متمرکز در منزل (IHBS) (تحت پوشش ویژه افراد زیر 21 سال)
- مراقبت درمانی از کودکان (TFC) (تحت پوشش ویژه افراد زیر 21 سال)

■ خدمات محل اقامت:

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

■ خدمات بستری:

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

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات تخصصی سلامت روان که توسط طرح سلامت روان شهرستان ارائه می‌شوند، می‌توانید با طرح سلامت روانی شهرستان خود تماس بگیرید. برای اطلاع از شماره تلفن‌های رایگان همه شهرستان‌ها به صورت آنلاین، به وبسایت www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx مراجعه کنید.

خدمات اختلال مصرف مواد مخدر

شهرستان خدمات اختلال مصرف مواد مخدر را به آن دسته از اعضای Medi-Cal ارائه می‌دهد که شرایط ضرورت پزشکی را داشته باشند. اعضای که برای خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر شناسایی می‌شوند برای درمان به اداره شهرستان خود ارجاع داده می‌شوند. برای اطلاع از شماره تلفن‌های همه شهرستان‌ها به صورت آنلاین، به وبسایت www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx مراجعه کنید.

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



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

خدمات دندانپزشکی

اگر در شهرستان‌های Los Angeles یا Sacramento زندگی می‌کنید، Health Net برای اعضای خود طرح دندانپزشکی Medi-Cal را ارائه می‌دهد. برای اطلاعات بیشتر با 1-800-213-6991 تماس بگیرید.

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

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

اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید اطلاعات بیشتری را در مورد خدمات دندانپزشکی دریافت کنید، با برنامه دندانپزشکی Medi-Cal به شماره 1-800-322-6384 (TTY/TDD: 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به وبسایت برنامه دندانپزشکی Medi-Cal به آدرس www.denti-cal.ca.gov مراجعه کنید.

خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS)

CCS یک برنامه Medi-Cal است که مشکلات سلامت خاص، بیماری‌ها و مشکلات مزمن بهداشتی آن دسته از کودکان زیر 21 را که با قوانین برنامه CCS همخوانی دارند، درمان می‌کند. اگر Health Net یا PCP شما فکر کند که فرزندتان مشکل واجد شرایط CCS دارد، او را برای ارزیابی شرایط لازم به برنامه CCS شهرستان ارجاع داده می‌دهند.

کارکنان برنامه CCS تصمیم می‌گیرند که آیا کودک شما صلاحیت استفاده از خدمات CCS را دارد یا خیر. اگر کودک شما صلاحیت دریافت این نوع مراقبت را داشته باشد، کارکنان CCS مشکلات CCS او را درمان خواهند کرد. Health Net باز هم آن نوع از خدماتی را پوشش می‌دهد که به مشکلات CCS مثل چک‌آپ‌های رفاه کودک، واکسن‌ها و معاینه فیزیکی ارتباطی ندارند.

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



Health Net خدماتی که توسط برنامه CCS ارائه می‌شوند را تحت پوشش قرار نمی‌دهد. برای پوشش این خدمات توسط CCS، باید ارائه‌کننده، خدمات و تجهیزات به تأیید CCS برسند.

CCS تمام مشکلات بهداشتی را پوشش نمی‌دهد. CCS بیشتر مشکلات بهداشتی را که ناتوانی فیزیکی به همراه دارند یا باید با داروها، جراحی یا بازتوانی (rehab) درمان شوند، پوشش می‌دهد. CCS بیماری‌های کودکان را پوشش می‌دهد، از جمله:

- بیماری قلبی مادرزاد
- سرطان‌ها
- تومورها
- هموفیلی
- کم خونی سلولی شکم
- مشکلات تیروئید
- دیابت
- مشکلات کلیه مزمن و جدی
- بیماری کبد
- بیماری روده
- شکاف لب/کام
- اسپینا بیفیدا
- از دست دادن شنوایی
- آب مروارید
- فلج مغزی
- تشنج تحت شرایط خاص
- آرتریت روماتوئید
- دیستروفی عضلانی
- ایدز
- آسیب‌های شدید سر، مغز یا نخاع
- سوختگی‌های شدید
- انحراف بسیار شدید دندان‌ها

Medi-Cal هزینه خدمات CCS را می‌پردازد. اگر کودک شما صلاحیت استفاده از خدمات برنامه CCS را نداشته باشد، همچنان مراقبت ضروری پزشکی را از طریق Health Net دریافت خواهد کرد.

- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره CCS، می‌توانید از صفحه وب CCS به آدرس www.dhcs.ca.gov/services/ccs دیدن کنید

یا با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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



مراقبت سازمانی بلندمدت

برای اعضای شهرستان‌های Kern، San Joaquin، Stanislaus یا Tulare، Health Net مراقبت بلندمدت را در ماهی که در آن مرکز پذیرش می‌شوید و ماه بعد از آن پوشش می‌دهد. Health Net در صورت اقامت بیشتر شما، هزینه‌های بلند مدت را پوشش نمی‌دهد.

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

شروع زود هنگام/مداخله زود هنگام

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

- آسفیکسی

- عفونت سیستم مرکزی عصبی

- بلوغ زودرس

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

خدمات ارزیابی سازمان آموزش و پرورش محلی (LEA)

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

- ارزیابی‌های سلامت جسمانی و روانی

- ارزیابی‌های تحصیلی و روانی-اجتماعی

- آموزش‌های سلامت و تغذیه

- ارزیابی‌های رشد

- فیزیوتراپی و کاردرمانی

- گفتار درمانی و شنوایی‌سنجی (آزمایشات شنوایی)

- مشاوره

- خدمات پرستاری

- خدمات کمک‌درمانی در مدارس

- حمل و نقل پزشکی

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



اعضای مبتلا به ناتوانی‌های رشدی

مراکز منطقه‌ای

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

آزمایش مسمومیت کودکان با سرب

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

درمان‌های نظارت مستقیم برای معالجه سل

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

پیوند اندام اصلی

- Health Net اعضای که کاندیداهای پیوند اعضای مهم بدن شناسایی شده‌اند را به یک مرکز پیوند مورد تایید Medi-Cal معرفی کرده و ارزیابی‌های انجام‌شده توسط مرکز پیوند مورد تایید Medi-Cal را پوشش خواهد داد. از جمله مثال‌های پیوند عضو می‌توان به پیوند مغز استخوان، پیوند قلب، پیوند کبد، پیوند ریه، پیوند قلب/ریه، پیوند ترکیبی کلیه و کبد و پیوند ترکیبی کبد و روده کوچک اشاره کرد. اگر به عنوان کاندیدای پیوند شناخته شدید و Medi-Cal اجازه پیوند شما را بدهد، از Health Net خارج شده و به Medi-Cal معمولی (هزینه بابت خدمات) باز خواهید گشت. Health Net تا زمانی که از برنامه خارج شوید تمام خدمات پزشکی ضروری شما را پوشش خواهد داد. اعضای زیر 21 سال برای ارزیابی و تایید پیوند عضو، به برنامه California Children's Services (CCS) ارجاع داده خواهند شد.

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



Health Net عضویت اعضایی که به پیوند کلیه یا قرنیه چشم نیاز دارند را لغو نمی‌کند. ما همه خدمات شامل پیوند را به اعضایی که بنا به ضرورت پزشکی به این‌گونه پیوندها نیاز دارند ارائه خواهیم کرد.

سایر مزایای Medi-Cal تحت پوشش Health Net نیستند اما از طریق Fee-For-Service Medi-Cal (هزینه بابت خدمات) ارائه می‌شوند.

- عامل‌های انعقاد خون مانند عامل انعقادی هموفیلی.
- مراقبت بلندمدت (به جز برای اعضای شهرستان Los Angeles و San Diego. برای جزئیات بیشتر، بخش «خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS)» را ببینید).
- مراقبت‌های روزانه کودکان.
- خدمات آزمایشگاهی ایالتی تحت برنامه ایالتی آزمایش سرم آلفا-فتوپروتئین (State Serum Alpha- fetoprotein Testing program).
- مدیریت پرونده هدفمند.
- خدمات سم‌زدایی داوطلبانه بیماری بستری شده در یک بیمارستان مراقبت حاد عمومی.

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

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

- خدمات و داروهای تجربی یا تحقیقاتی
- حفظ باروری
- لقاح مصنوعی (IVF)
- تغییرات دائمی در منزل
- تغییرات در خودرو
- جراحی زیبایی (جراحی که برای تغییر شکل ساختار عادی اعضای بدن به منظور بهبود ظاهر انجام شود)
- خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS)
- تمام خدماتی که طبق قانون ایالتی و/یا فدرال جزو Medi-Cal نیستند
- ختنه معمولی، مگر در صورت ضرورت پزشکی
- خدمات سلامت روان شامل مشاوره برای زوج‌ها و خانواده‌ها برای مشکلات رابطه‌ای می‌شوند.
- خدمات نگهداری
- ناباروری
- واکسیناسیون برای ورزش، کار یا سفر
- وسایل رفاه شخصی (مانند تلفن، تلویزیون و غذای مهمان) هنگام بستری در بیمارستان
- مداوای مشکلات عمده مربوط به الکل. اگر برای حل مشکلات جدی الکل به خدمات نیاز دارید، ممکن است به برنامه الکل و مواد مخدر شهرستان ارجاع داده شوید.

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



■ خدمات بینایی:

- عینک‌های مورد استفاده برای اهداف حفاظتی، زیبایی یا شغلی
- عینک‌هایی که هدفی به جز اصلاح مشکلات خطاهای انکساری یا ناهنجاری‌های دوبینی تجویز شده‌اند
- لنزهای حفاظتی
- لنزهای تماسی با چند نقطه فوکوس
- آموزش یا درمان بینایی
- عینک‌های تجویزی برای افرادی که لنز تماسی دارند و می‌توانند از آن استفاده کنند

برای کسب اطلاعات بیشتر، با (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود

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

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

- آخرین نوشته‌های پزشکی و علمی
- توصیه‌های پزشکان یا انجمن‌های پزشکی شناخته‌شده ملی
- گزارش‌ها و انتشارات نهادهای دولتی.

این کار انجام می‌شود تا اطمینان حاصل شود که به مراقبت ایمن و مؤثر دسترسی دارید.

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



5. حقوق و مسئولیت‌ها

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

حقوق شما

اعضای Health Net از این حقوق برخوردار هستند:

- رفتار محترمانه، توجه به حق شما نسبت به حریم خصوصی و نیاز به حفظ محرمانه بودن اطلاعات پزشکی شما.
- ارائه اطلاعاتی درباره طرح و خدمات آن، از جمله خدمات تحت پوشش، پزشکان و ارائه‌کنندگان آن و حقوق و مسئولیت‌های اعضا.
- توانایی انتخاب ارائه‌کننده مراقبت اولیه در چارچوب شبکه Health Net.
- دسترسی به موقع به ارائه‌کنندگان شبکه.
- شرکت در تصمیم‌گیری در رابطه با مراقبت از سلامت خودتان از جمله حق رد درمان.
- ارائه توصیه‌هایی در رابطه با خط‌مشی حقوق و مسئولیت‌های عضو طرح.
- بیان شکایت، به صورت شفاهی یا کتبی درباره سازمان یا مراقبت دریافتی.
- دریافت خدمات هماهنگی مراقبت.
- درخواست تجدیدنظر تصمیم‌ها برای رد، تغییر یا محدود کردن خدمات یا مزایا.
- دریافت خدمات ترجمه شفاهی رایگان به زبان خود.
- دریافت کمک حقوقی در اداره مساعدت حقوقی محلی خود یا سایر گروه‌ها.
- تدوین وصیت‌نامه‌های پزشکی.
- درخواست دادرسی ایالتی، اگر خدمات یا مزایای ارائه نشده است و از قبل نزد Health Net درخواست تجدیدنظر دادید و همچنان از تصمیم مربوطه رضایت ندارید یا تصمیم مربوط به تجدیدنظر را پس از 30 روز، شامل اطلاعات مربوط به شرایط رسیدگی تسریع شده، دریافت نکردید.
- لغو ثبت‌نام از Health Net و تغییر طرح سلامت خود در شهرستان بنا به درخواست.
- دسترسی به خدمات رضایت خردسالان.
- برای دریافت مطالب کتبی اطلاع‌رسانی به اعضا در قالب‌های دیگر (از جمله خط بریل، چاپ درشت و قالب صوتی) بنا به درخواست به موقع برای قالب درخواستی و مطابق با بخش (b)(12) 14182 از قانون رفاه و مؤسسات.
- از هر گونه محدودیت یا انزوا که به عنوان ابزاری برای اجبار، نظم و انضباط، راحتی و انتقام مورد استفاده قرار می‌گیرد، دوری کنید.

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



- بحث و گفتگوی صادقانه درباره اطلاعاتی مربوط به گزینه‌ها و روش‌های جایگزین درمان ارائه شده به صورت مناسب با شرایط شما و توانایی شما برای درک آن، صرفنظر از هزینه یا پوشش بیمه.
- برای دسترسی و دریافت یک نسخه از سوابق پزشکی خود و درخواست تغییر یا تصحیح آنها، همان‌طور که در بند 45 از قانون مقررات فدرال §164.524 و 164.526 آمده است.
- آزادی برخورداری از این حقوق بدون تأثیر منفی بر نحوه رفتار با شما توسط Health Net، ارائه‌کنندگان یا ایالت.
- برای دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، مراکز مستقل زایمان، مراکز سلامت واجد شرایط فدرال، کلینیک‌های سلامت سرخ‌پوستان، خدمات مامایی، مراکز بهداشت روستایی، خدمات عفونت‌های مقاربتی و خدمات اورژانسی خارج از شبکه Health Net طبق قانون فدرال.

مسئولیت‌های شما

اعضای Health Net از این مسئولیت‌ها برخوردار هستند:

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

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



اطلاع از رویه حفظ حریم خصوصی

اظهاریه‌ای حاوی سیاست‌ها و رویه‌های HEALTH NET برای حفظ محرمانه سوابق پزشکی موجود است و در صورت درخواست در اختیار شما قرار داده خواهد شد.

اطلاعیه حاضر درباره این مسئله توضیح می‌دهد که اطلاعات پزشکی مربوط به شما ممکن است چطور استفاده و منتشر شود و چطور می‌توانید به این اطلاعات دسترسی پیدا کنید.

لطفاً آن را به دقت بررسی کنید.

عوارض شخصیت‌های تحت پوشش:

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

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

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

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

ما هرگونه اطلاعیه اصلاح‌شده را روی وبسایت و دفترچه راهنمای عضو خود عرضه خواهیم کرد.

حفاظت‌های داخلی از PHI شفاهی، مکتوب و الکترونیک:

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

- ما به کارکنان خود آموزش می‌دهیم از فرآیندهای امنیتی و حریم خصوصی ما تبعیت کنند.
- ما از شرکای کاری خود می‌خواهیم از فرآیندهای امنیتی و حریم خصوصی تبعیت کنند.
- ما امنیت دفاتر خود را حفظ می‌کنیم.
- ما فقط به دلایل کاری درباره PHI شما با افرادی صحبت می‌کنیم که باید از آن‌ها اطلاع داشته باشند.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است.
یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از وبسایت ما به آدرس

www.healthnet.com دیدن کنید.



- در هنگام ارسال یا ذخیره PHI به صورت الکترونیک، آن را امن نگه می‌داریم.
- ما از فناوری استفاده می‌کنیم تا جلوی دسترسی افراد غیرمجاز به PHI شما را بگیریم.

استفاده‌ها و افشای‌های مجاز PHI:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است.
یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از وبسایت ما به آدرس

www.healthnet.com دیدن کنید.



سایر موارد مجاز یا مورد نیاز برای افشای PHI شما:

- **فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی** - برای فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی، برای مثل دریافت پول از نهادهای خیریه یا سایر اشخاص مشابه برای کمک به تأمین مالی فعالیت‌ها، ممکن است از PHI استفاده کنیم. اگر برای فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی با شما تماس گرفتیم، به شما فرصت می‌دهیم به انتخاب خود در آینده این مکاتبات را دریافت نکنید، متوقف شوند یا از آن‌ها خارج شوید.
- **مقاصد مربوط به تعهد** - ممکن است برای مقاصد مربوط به تعهد، مثل تأیید درخواست پوشش، از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنیم. اگر برای مقاصد مربوط به تعهد از PHI شما استفاده یا آن را تأیید کنیم این اجازه را نداریم آن بخش PHI که مربوط به اطلاعات ژنتیکی است را افشا یا از آن استفاده کنیم.
- **گزینه‌های جایگزین درمان/یادآوری‌های قرار ملاقات** - ممکن است برای یادآوری به شما درباره یک قرار ملاقات درمانی و مراقبت پزشکی که با ما دارید، یا برای ارائه اطلاعات مربوط به گزینه‌های جایگزین درمانی یا سایر مزایا و خدمات مربوط به سلامت باشد، مثل اطلاعات مربوط به نحوه ترک سیگار یا کاهش وزن، از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنید.
- **مطابق قانون** - اگر در قانون فدرال، ایالتی و/یا محلی نیاز باشد که از PHI شما استفاده شود، ممکن است تا حدی که محدودیت‌ها و الزامات قانونی مربوطه مشخص می‌کنند، بتوانیم PHI شما را افشا یا از آن استفاده کنیم. اگر دو یا چند قانون مربوط به استفاده یا افشای یکسان با هم در تعارض باشند، از موردی تبعیت می‌کنیم که محدودیت‌های قانونی بیشتری دارد.
- **فعالیت‌های سلامت عمومی** - ممکن است با هدف جلوگیری یا کنترل بیماری، آسیب یا معلولیت، PHI شما را افشا یا از آن استفاده کنیم. ممکن است برای اطمینان از کیفیت، ایمنی یا تأثیر محصولات و خدماتی که در حوزه اختیارات سازمان غذا و داروی ایالات متحده (FDA) است، PHI شما را برای FDA افشا کنیم.
- **قربانیان سوءاستفاده و نادیده گرفته شدن** - ممکن است بتوانیم PHI شما را برای مسئولین دولت محلی، ایالتی یا فدرال، از جمله خدمات تأمین اجتماعی یا سازمان خدمات ایمنی که بر اساس قانون اجازه دریافت گزارشات را دارند، افشا کنیم، مخصوصاً اگر باوری منطقی نسبت به سوءاستفاده، نادیده گرفته شدن یا خشونت داخلی داشته باشیم.
- **فرآیندهای قضایی و اجرایی** - ممکن است از PHI در فرآیندهای قضایی یا اجرایی استفاده کنیم. ممکن است در پاسخ به موارد زیر هم اطلاعات را افشا کنیم:
 - دستور یک دادگاه
 - دادگاه اداری
 - حکم احضار
 - احضاریه
 - هشدار
 - درخواست کشف
 - درخواست‌های قضایی مشابه
- **اجرای قانون** - ممکن است در صورت نیاز قانونی و برای اجرای قانون، PHI شما را افشا کنیم. برای مثال، در پاسخ به یک:
 - حکم دادگاه
 - گواهی با دستور دادگاه
 - حکم احضار

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



- احضاریه صادر شده از سوی یک افسر قضایی
- حکم احضار هیأت منصفه
- همچنین ممکن است PHI مرتبط شما را با هدف شناسایی یا مکان‌یابی یک متهم، فرد متواری، شاهد موثر در اثبات دعوی یا فرد گمشده واگذار کنیم.
- **پزشک قانونی، معاینه‌کننده پزشکی و مسئول برگزاری مراسم تدفین** - ممکن است اطلاعات PHI شما را در اختیار پزشک قانونی، معاینه‌کننده پزشکی و مسئول برگزاری مراسم تدفین قرار دهیم. این کار ممکن است ضروری باشد، برای مثال برای مشخص کردن علت مرگ. همچنین می‌توانیم در صورت نیاز مدیران برگزاری مراسم تدفین، PHI شما را برای انجام وظیفه‌شان در اختیار آنها قرار بدهیم.
- **اهدای عضو، چشم و بافت بدن** - می‌توانیم PHI شما را در اختیار سازمان‌هایی قرار دهیم که کار جابجایی عضو را انجام می‌دهند. همچنین می‌توانیم PHI شما را در اختیار کسانی قرار بدهیم که در بخش جابجایی، ذخیره سازی یا پیوند این اعضا کار می‌کنند:
 - اندام‌های قاعدگی
 - چشم
 - بافت‌ها
- **تهدیدات سلامت و ایمنی** - اگر به شکل قوی اعتقاد داشته باشیم که استفاده یا افشا برای جلوگیری یا کاهش خطری جدی یا بالقوه در سلامت یا ایمنی یک شخص یا عموم مردم لازم است، می‌توانیم PHI را افشا یا از آن استفاده کنیم.
- **عملکردهای ویژه دولتی** - اگر یکی از اعضای نیروهای مسلح ایالات متحده آمریکا هستید، ممکن است در صورت دستور مقامات نیروهای مسلح، PHI را افشا کنیم. همچنین ممکن است PHI شما را به خاطر علل زیر افشا کنیم:
 - برای اجازه دادن به مقامات فدرال برای انجام فعالیت‌های اطلاعاتی و امنیتی
 - اداره ایالتی برای مشخص کردن تناسب پزشکی
 - برای خدمات حفاظت از رئیس جمهور یا سایر اشخاص مجاز
- **پرداخت هزینه کارگران** - می‌توانیم برای تبعیت از قانون مربوط به پرداخت هزینه کارگران یا سایر برنامه‌های مشابه که در قانون مشخص شده است، PHI شما را افشا کنیم تا برای آسیب‌ها یا بیماری‌های ناشی از مسائل کاری و بدون بروز اشتباه فردی، مزایای مربوطه را ارائه دهیم.
- **وضعیت‌های اضطراری** - ممکن است PHI شما را در موقعیتی اضطراری، یا اگر شما ناتوان باشید یا حضور نداشته باشید، به یک عضو خانواده، دوست نزدیک، آژانس امدادسانی فاجعه یا هر شخص دیگری که قبلاً از طرف شما مشخص شده باشد واگذار کنیم. برای مشخص کردن اینکه آیا افشا به سود شما است یا خیر، از قضاوت و تجربه حرفه‌ای استفاده می‌کنیم. اگر افشا به سود شما باشد، فقط آن بخش PHI را افشا می‌کنیم که مستقیماً به دخالت شخصی در مراقبت شما ارتباط پیدا می‌کند.
- **افراد زندانی** - اگر شما جزء افراد زندانی در یک نهاد بازپروری هستید یا توسط مقامات قضایی تحت بازداشت قرار گرفته‌اید، در صورتی می‌توانیم PHI شما را به نهادهای بازپروری یا مقامات قضایی ارائه کنیم که برای ارائه مراقبت بهداشتی یا حفاظت از سلامت و ایمنی شما یا سلامت یا ایمنی دیگران یا ایمنی و امنیت خود سازمان بازپروری، لازم و ضروری باشند.
- **تحقیق** - در شرایط خاص، زمانی می‌توانیم PHI شما را برای تحقیقات ارائه کنیم که مطالعه تحقیقاتی پزشکی آن‌ها تأیید شده باشند و برای اطمینان از حریم خصوصی و حفاظت از PHI شما، تدابیر امنیتی خاصی در نظر گرفته شده باشند.

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



استفاده‌ها و افشای‌های PHI شما که نیاز به مجوز دارند

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

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

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

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

حقوق فردی

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

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

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

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

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از وبسایت ما به آدرس

www.healthnet.com دیدن کنید.



▪ **حق دسترسی و دریافت یک کپی از PHI شما** - شما حق دارید، به جز در بعضی موارد محدود، یک کپی از PHI خود که شامل مجموعه سوابق مشخص‌تان است را مشاهده یا دریافت کنید. می‌توانید از ما درخواست کنید کپی‌ها را در قالب‌هایی به جز فتوکپی ارائه کنیم. ما از قالب مورد درخواست شما استفاده خواهیم کرد، مگر آنکه نتوانیم این کار را انجام بدهیم. باید درخواست خود برای دسترسی به PHI را به صورت کتبی ارائه کنید. اگر درخواست شما را رد کردیم، توضیحات خود را به صورت کتبی ارائه خواهیم کرد و به شما توضیح خواهیم داد که آیا دلایل رد درخواست را می‌توان بررسی کرد یا خیر و چطور می‌توانید این خدمات را درخواست نمود یا مسئله قابلیت رسیدگی مجدد دارد یا خیر.

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

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

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

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

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

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



اطلاعات تماس

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

تلفن دفتر حریم خصوصی Health Net : 1-800-522-0088
Attn: Privacy Official
P.O. Box 9103
Van Nuys, CA 91409
فکس: 1-818-676-8314
ایمیل: Privacy@healthnet.com

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

Privacy Officer (مأمور حریم خصوصی)
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

تلفن: 1-916-445-4646 یا 1-866-866-0602 (TTY/TDD: 1-877-735-2929)
ایمیل: Privacyofficer@dhcs.ca.gov

اطلاعیه حریم خصوصی اطلاعات مالی

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

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

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

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

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



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

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

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

سؤالاتی درباره این اطلاعیه:

اگر پرسشی درباره این اطلاعات دارید:

لطفاً با شماره تلفن رایگان در پشت کارت شناسایی خود زنگ بزنید یا با شماره **Health Net 1-800-522-0088** تماس بگیرید.

اطلاعیه مربوط به قوانین

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

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

گاهی اوقات برای خدماتی که Health Net به شما ارائه داده است، باید شخص دیگری اولین پرداخت را انجام بدهد. برای مثال، اگر در تصادف رانندگی باشید یا در محل کار آسیب ببینید، بیمه یا پرداخت هزینه کارگران باید اولین پرداخت را انجام بدهد. DHCS این حق و مسئولیت را دارد که هزینه خدمات تحت پوشش Medi-Cal که Medi-Cal برای آن‌ها پرداخت‌کننده اصلی نیست را دریافت کند. اگر آسیب دیده‌اید و فرد دیگری مسئول آسیب شما باشد، شما یا نماینده قانونی‌تان باید ظرف 30 روز از اقدام یا دعوی حقوقی، به DHCS اطلاع دهید. این اطلاع را به صورت آنلاین ارائه دهید:

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

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

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است.
یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از وبسایت ما به آدرس

www.healthnet.com دیدن کنید.



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

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

اعضای Medi-Cal همچنین ممکن است سایر پوشش بیمه (OHC) داشته باشند که رایگان به آنها ارائه می‌شود. به موجب قانون، اعضا ملزم هستند تمامی خدمات ارائه شده توسط OHC قبل از استفاده از خدمات از طریق Health Net، را کامل استفاده کنند. در صورت عدم درخواست یا نگه داشتن OHC رایگان یا با پوشش ایالتی، مزایا و/یا واجد شرایط بودن Medi-Cal از شما سلب یا متوقف خواهد شد. قوانین فدرال و ایالتی اعضای Medi-Cal را ملزم می‌کنند تا بیمه سلامت شخصی را اعلام کنند. برای اعلام یا تغییر بیمه سلامت خود، به <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> بروید. یا طرح سلامت خود را بررسی کنید. یا با 1-800-541-5555 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. در خارج از کالیفرنیا با 1-916-636-1980 تماس بگیرید. اگر تغییرات را سریعاً به OHC گزارش نکنید و به دلیل این تأخیر، مزایایی از Medi-Cal که واجد شرایط آن نیستید را دریافت کنید، ممکن است لازم باشد به DHCS بازپرداخت کنید.

اطلاعیه مربوط به بازیابی املاک

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

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره بازیابی املاک، به <http://dhcs.ca.gov/er> بروید. یا با 1-916-650-0490 تماس بگیرید یا مشاوره حقوقی دریافت کنید.

اعلامیه اقدام

هر زمان Health Net یکی از درخواست‌های خدمات مراقبت بهداشتی را رد کرد، به تأخیر انداخت، پایان داد، یک نامه اعلامیه اقدام (NOA) از طرف Health Net برای شما ارسال خواهد شد. اگر با تصمیم طرح مخالف هستید، همیشه می‌توانید یک درخواست تجدیدنظر نزد Health Net تنظیم کنید. برای دریافت اطلاعات مهم درباره ثبت درخواست تجدیدنظر، بخش تجدیدنظر زیر را ببینید. زمانیکه Health Net یک NOA را به شما ارسال کند، تمامی حقوق شما را در صورت مخالفت با تصمیم ما، به شما اطلاع می‌دهد.

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



مسئولیت شخص ثالث

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

پیمانکاران مستقل

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

کلاهبرداری طرح مراقبت بهداشتی

کلاهبرداری در طرح مراقبت درمانی عبارتست از کلاهبرداری یا تعبیر نادرست از سوی یک ارائه‌کننده، عضو، کارفرما یا هر شخص دیگری که از طرف آن‌ها فعالیت دارد. این کار جرم تلقی شده و پیگرد قانونی دارد. هر شخصی که به عمد و با اطلاع قبلی در یک فعالیت با هدف کلاهبرداری از طرح مراقبت بهداشتی شرکت دارد و ادعایی را تنظیم می‌کند که حاوی اظهارات نادرست یا گول‌زننده است، مرتکب جرم کلاهبرداری از بیمه شده است. اگر درباره هر گونه اتهامی که در یک صورتحساب یا فرم توضیح مزایا ذکر شده است، نگرانی دارید و یا از یک فعالیت غیرقانونی اطلاع پیدا کرده یا نسبت به آن مشکوک شده‌اید، از طریق خط ویژه گزارش کلاهبرداری به شماره 1-866-685-8664 با طرح ما تماس بگیرید. خط تلفن کلاهبرداری در 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته فعال است. تمام تماس‌ها کاملاً محرمانه هستند.

شرایطی که از کنترل Health Net خارج هستند

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

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



6. گزارش و حل مشکلات

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

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

شما حق دارید نزد Health Net شکایت و درخواست تجدیدنظر ثبت کنید و مشکل خود را با ما در میان بگذارید. این کار هیچ یک از حقوق و درمان‌های قانونی شما را از بین نمی‌برد. ما به دلیل شکایت در مورد شما تبعیض قائل نمی‌شویم و سعی در تلافی نخواهیم داشت. اطلاع‌رسانی شما درباره مشکلاتی که دارید، به ما کمک خواهد کرد مراقبت تمام اعضا را ارتقا دهیم.

شما باید همیشه ابتدا با Health Net تماس بگیرید و مشکلات خود را به اطلاع ما برسانید. 24 ساعت شبانه‌روز، 7 روز هفته با شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. مشکل خود را با ما در میان بگذارید.

اگر هنوز به شکایت یا درخواست تجدیدنظر شما رسیدگی نشده است یا از نتیجه آن راضی نیستید، می‌توانید با California Department of Managed Health Care (DMHC) تماس بگیرید و از آنها بخواهید به شکایت شما رسیدگی کنند یا بررسی مستقل پزشکی انجام دهند. برای کسب اطلاعات بیشتر، می‌توانید با DMHC به شماره 1-888-466-2219 (TTY/TDD: 1-877-688-9891 یا 711) تماس بگیرید یا از وبسایت DMHC دیدن کنید: www.dmhca.ca.gov

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

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

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

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است.
یا با خط ره کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از وبسایت ما به آدرس www.healthnet.com دیدن کنید.



شکایات

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

- **از طریق تلفن:** 24 ساعته و در تمام 7 روز هفته با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شماره شناسایی برنامه درمانی، نام و دلیل خود برای شکایت را بگویید.
 - **از طریق پست:** با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید و درخواست کنید که یک فرم برایتان ارسال شود. وقتی فرم را دریافت کردید، آن را پر کنید. مطمئن شوید که نام، شماره شناسایی برنامه درمانی و دلیل خود برای شکایت را قید کرده‌اید. به ما بگویید چه اتفاقی افتاده است و چگونه می‌توانیم به شما کمک کنیم.
- فرم را به این آدرس پست کنید:

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

فرم‌های شکایت در دفتر پزشک شما هم موجود خواهند بود.

- **آنلاین:** به وبسایت Health Net مراجعه کنید. به نشانی www.healthnet.com بروید.
- اگر در تنظیم شکایت به کمک نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی را به شما ارائه کنیم. با شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.
- ظرف مدت 5 روز پس از دریافت شکایت، یک نامه برای شما ارسال می‌کنیم و به شما اطلاع می‌دهیم که آن را دریافت کرده‌ایم. ظرف مدت 30 روز، یک نامه دیگر برایتان ارسال می‌کنیم که به شما توضیح می‌دهد چطور مسئله را حل و فصل کردیم. اگر درباره شکایتی که به پوشش خدمات درمانی شما، ضرورت پزشکی یا درمان آزمایشی یا تحقیقاتی مرتبط نیست با Health Net بگیرید و شکایت شما تا پایان روز کاری بعد حل و فصل شود، ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.
- اگر از ما می‌خواهید تصمیم خود را سریع‌تر اعلام کنیم زیرا زمان صرف شده برای رسیدگی به شکایت ممکن است زندگی، سلامت یا توانایی شما برای کار کردن را به خطر می‌اندازد، می‌توانید درخواست بررسی تسریع‌شده (سریع) داشته باشید. برای درخواست بررسی تسریع‌شده، با ما به شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید؛ ما ظرف مدت 72 ساعت بعد از دریافت شکایت شما تصمیم خواهیم گرفت.

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



درخواست بازبینی

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

درخواست تجدیدنظر را باید ظرف مدت 60 روز تقویمی از تاریخ دریافت NOA از Health Net تنظیم کنید. در صورتی که تحت درمان هستید و می‌خواهید درمان شما ادامه پیدا کند، باید ظرف 10 روز از تاریخی که مهر پست بر نامه زده شده یا تاریخ تحویل آن به شما، یا قبل از تاریخی که Health Net شما می‌گوید خدمات متوقف می‌شود، از Health Net درخواست تجدیدنظر کنید. زمانی که تحت این شرایط درخواست تجدیدنظر می‌کنید، درمان بنا به درخواست شما ادامه می‌یابد. اگر تصمیم نهایی آن خدمات را رد کند یا تغییر دهد، ممکن است شما را ملزم به پرداخت هزینه آن خدمات کنیم.

شما می‌توانید از طریق تلفن، به صورت کتبی یا آنلاین درخواست تجدیدنظر بدهید.

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

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

مطب پزشکتان فرم‌های درخواست تجدیدنظر را در اختیار دارد.

- **آنلاین:** به وبسایت Health Net مراجعه کنید. به نشانی www.healthnet.com بروید.
- اگر در تنظیم تجدیدنظر به کمک نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی را به شما ارائه کنیم. با شماره 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.
- ظرف مدت 5 روز پس از دریافت درخواست تجدیدنظر، یک نامه برای شما ارسال می‌کنیم و به شما اطلاع می‌دهیم که آن را دریافت کرده‌ایم. ظرف مدت 30 روز، تصمیم خود درباره تجدیدنظر را به شما اعلام خواهیم کرد. اگر Health Net تصمیم خود درباره تجدیدنظر را طی 30 روز به شما نگوید، می‌توانید دادرسی ایالتی و بررسی مستقل پزشکی را درخواست دهید. اما اگر اول درخواست دادرسی ایالتی کنید و رسیدگی انجام شود، دیگر نمی‌توانید درخواست بررسی مستقل پزشکی کنید. در این صورت، تصمیم دادرسی ایالتی قطعی خواهد بود.

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



اگر شما یا پزشکتان از ما می‌خواهید تصمیم خود را سریع‌تر اعلام کنیم زیرا زمان صرف شده برای رسیدگی به درخواست تجدیدنظر ممکن است زندگی، سلامت یا توانایی شما برای کار کردن را به خطر بیندازد، می‌توانید درخواست بررسی تسریع‌شده (سریع) داشته باشید. برای درخواست بررسی تسریع‌شده، با 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. ما ظرف مدت 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، در مورد تسریع رسیدگی به آن تصمیم خواهیم گرفت.

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

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

- برای **دادرسی ایالتی** از سازمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) درخواست کنید تا یک قاضی دعوی شما را بررسی کند.
- از سازمان مراقبت‌های درمانی هماهنگ کالیفرنیا (California Department of Managed Health Care, DMHC) درخواست بررسی مستقل پزشکی کنید و فرم شکایت آن را پر کنید تا تصمیم Health Net را مورد بازبینی قرار دهند یا اینکه از DMHC درخواست **بررسی مستقل پزشکی (IMR)** کنید. در بررسی مستقل پزشکی توسط DMHC، یک بازرس که عضو Health Net نیست، پرونده شما را بررسی می‌کند. شماره تلفن رایگان DMHC، 888-466-2219 و خط TDD شماره 1-877-688-9891 است. شما می‌توانید فرم و دستورالعمل‌های بررسی مستقل پزشکی/شکایت را به صورت آنلاین در وبسایت DMHC بیابید: www.dmhc.ca.gov.

برای دادرسی ایالتی یا بررسی مستقل پزشکی نیاز نیست هیچ هزینه‌ای پرداخت کنید.

می‌توانید همزمان برای دادرسی ایالتی و بررسی مستقل پزشکی درخواست بکنید. اما اگر اول درخواست دادرسی ایالتی کنید و رسیدگی انجام شود، دیگر نمی‌توانید درخواست بررسی مستقل پزشکی کنید. در این صورت، تصمیم دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود.

بخش‌های زیر اطلاعات بیشتری در زمینه نحوه درخواست دادرسی ایالتی و بررسی مستقل پزشکی، در اختیار شما قرار می‌دهد.

شکایت و بررسی مستقل پزشکی (IMR) نزد Department of Managed Health Care

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

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



درخواست IMR خود را ارائه کنید اما فقط 120 روز فرصت دارید دادرسی ایالتی را درخواست دهید بنابراین اگر خواهان IMR و دادرسی ایالتی هستید، شکایت خود را در اسرع وقت ثبت کنید. به خاطر داشته باشید اگر اول درخواست دادرسی ایالتی کنید و رسیدگی انجام شود، دیگر نمی‌توانید درخواست بررسی مستقل پزشکی کنید. در این صورت، تصمیم دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود.

ممکن است بتوانید فوراً، بدون تنظیم درخواست تجدیدنظر، یک IMR بگیرید. این شامل زمانی می‌شود که مشکل سلامتی شما اضطراری است.

اگر شکایت شما نزد DMHC واجد شرایط IMR نباشد، DMHC همچنان به شکایت شما رسیدگی می‌کند تا مطمئن شود که Health Net در رابطه با درخواست تجدیدنظر شما بابت خدمات رد شده، تصمیمی صحیح گرفته باشد. Health Net باید تصمیمات IMR و بازبینی DMHC را رعایت کند.

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

سازمان خدمات درمانی هماهنگ کالیفرنیا مسئول نظارت بر طرح‌های خدمات مراقبت سلامت است. اگر شکایتی از برنامه درمانی‌تان دارید، ابتدا باید قبل از تماس با سازمان، با برنامه درمانی‌تان به شماره **1-800-675-6110 (TTY/TDD 711)** تماس بگیرید و روند شکایات برنامه درمانی‌تان را طی کنید. استفاده از این رویه شکایت، هیچگونه حق قانونی یا غرامت بالقوه‌ای که می‌تواند در اختیارتان باشد را از شما سلب نمی‌کند. اگر در مورد یک موضوع اورژانسی شکایت دارید، اگر شکایت شما به خوبی توسط برنامه درمانی پاسخ داده نشده است یا اگر شکایت شما همچنان برای مدت زمان بیش از 30 روز حل‌وفصل نشده است، می‌توانید برای دریافت راهنمایی با سازمان تماس بگیرید. همچنین ممکن است برای بررسی مستقل پزشکی (IMR) واجد شرایط باشید. اگر برای IMR واجد شرایط باشید، فرایند IMR یک بررسی بی طرفانه تصمیمات پزشکی اتخاذ شده توسط برنامه درمانی در رابطه با نیاز پزشکی خدمات یا درمان‌های پیشنهاد شده، تصمیمات پوشش برای مداوایی که ماهیت تجربی و یا تحقیقاتی دارند و عدم توافق در مورد مبلغ پرداختی برای خدمات اضطراری یا فوری پزشکی ارائه خواهد کرد. سازمان همچنین یک شماره تلفن رایگان **(1-888-466-2219)** و یک تلفن **TDD (1-877-688-9891)** برای افراد دچار اختلال شنوایی/گفتاری دارد. وبسایت اینترنتی سازمان <http://www.dmhc.ca.gov> فرم‌های شکایت، فرم‌های درخواست IMR و دستورالعمل‌ها را به صورت آنلاین دارد.

رسیدگی‌های ایالتی

دادرسی ایالتی جلسه‌ای است که با حضور افرادی از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) انجام می‌شود. یک قاضی به حل و فصل مشکل شما کمک می‌کند یا اینکه به شما می‌گوید تصمیم Health Net درست است. در صورتی حق درخواست دادرسی ایالتی خواهید داشت که قبلاً درخواست تجدیدنظر برای Health Net داده باشید و هنوز از تصمیم آن‌ها ناراضی باشید یا زمانی که پس از گذشت 30 روز از درخواست خود، هیچ پاسخی دریافت نکرده باشید. باید ظرف مدت 120 روز از تاریخ اطلاعیه Health Net، درخواست دادرسی ایالتی خود را ارائه کنید. PCP شما می‌تواند با اجازه کتبی شما، به جای شما درخواست دادرسی ایالتی بدهد.

با مرکز خدمات اعضا به شماره **(TTY/TDD 711) 1-800-675-6110** تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از وبسایت ما به آدرس www.healthnet.com دیدن کنید.



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

- از طریق تلفن: با استفاده از شماره 1-800-952-5253 (TTY/TDD) 1-800-952-8349 یا 711 با واحد پاسخگویی عمومی CDSS تماس بگیرید.
- از طریق پست: فرم ارائه شده همراه با اطلاعیه حل و فصل درخواست تجدیدنظر را پر کنید. آن را به این آدرس بفرستید:

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

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

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

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

کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده

اگر گمان می‌کنید که یک ارائه‌کننده یا شخصی که Medi-Cal دریافت می‌کند، مرتکب کلاهبرداری، اسراف یا سوءاستفاده شده است، حق دارید آن را از طریق تماس با شماره محرمانه و رایگان 1-800-822-6222 یا ارسال شکایت آنلاین در سایت www.dhcs.ca.gov گزارش کنید.

کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده ارائه‌کننده عبارتند از:

- تغییر نادرست در سوابق پزشکی
- تجویز داور بیش از آنچه از نظر پزشکی نیاز است
- ارائه خدمات مراقبت بهداشتی بیش از آنچه از نظر پزشکی نیاز است
- ارائه صورتحساب برای خدماتی که ارائه نشده است
- ارائه صورتحساب برای خدمات حرفه‌ای، زمانی که افراد حرفه‌ای خدمات را ارائه نکرده‌اند
- ارائه اقلام و خدمات رایگان یا با تخفیف به اعضا جهت اثرگذاری بر انتخاب ارائه‌کننده توسط عضو
- تغییر شماره پزشک مراقبت اولیه عضو بدون اطلاع عضو

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



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

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

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

گزارش خود را به این آدرس بفرستید:

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

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



7. شماره‌های مهم و مواردی که باید بدانید

شماره تلفن‌های مهم

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

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



□ شهرستان Stanislaus: 1-209-558-8860

□ شهرستان Tulare: 1-559-687-6915

■ خدمات ایالت کالیفرنیا

□ دفتر بازرس DHCS: 1-888-452-8609

(وبسایت:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)

□ سازمان خدمات اجتماعی: 1-800-952-5253

(TDD: 1-800-952-8349) (وبسایت: <https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)

□ سازمان مراقبت‌های درمانی هماهنگ (DMHC): 1-888-466-2219

(1-888-HMO-2219) (وبسایت: <http://dmhc.ca.gov/>)

■ سازمان تامین اجتماعی

□ درآمد مکمل برنامه خدمات اجتماعی (SSI): 1-800-772-1213

(TTY/TDD: 1-800-325-0778)

□ وبسایت: <https://www.ssa.gov/>

■ دفاتر شهرستان

□ وبسایت: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

□ وبسایت سلامت روان:

<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>

○ شهرستان Kern

■ سازمان خدمات انسانی: 1-661-631-6807

■ خدمات سلامت روان: 1-800-991-5272

○ شهرستان Los Angeles

■ Department of Public Social Services (DPSS)

■ خط تلفن راهنمایی مرکزی (شامل خدمات زبانی): 1-877-481-1044

■ مرکز خدمات مشتریان DPSS: 1-866-613-3777؛ 1-310-258-7400

■ اداره سلامت روان شهرستان Los Angeles: 1-800-854-7771

○ شهرستان Sacramento

■ سازمان کمک انسانی: 1-916-874-3100

■ بخش بهداشت و خدمات انسانی (بهداشت روان): 1-888-881-4881

○ شهرستان San Diego

■ سازمان خدمات سلامت و انسانی: 1-866-262-9881

■ بخش سلامت رفتاری San Diego: 1-888-724-7240

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



○ شهرستان San Joaquin

- بخش بهداشت عمومی: 1-209-468-3400
- سلامت رفتاری: 1-888-468-9370
- آژانس خدمات انسانی: 1-209-468-1000

○ شهرستان Stanislaus

- آژانس خدمات انجمن: 1-877-652-0734
- خدمات بازپایی و سلامت رفتاری: 1-888-376-6246

○ شهرستان Tulare

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

مواردی که باید بدانید:

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

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

سرخپوست آمریکا: شخص موضوع تعریف اصل 25 بخش‌های (c) 1603، (f) 1603 و (b) 1679 قانون U.S.C. با شخصی که به عنوان سرخپوست به موجب مفاد 42 C.F.R. 136.12 یا اصل V قانون بهبود خدمات سلامت سرخپوستان واجد شرایط دریافت خدمات بهداشتی مراقبتی از ارائه‌کنندگان خدمات مراقبت درمانی سرخپوستان (Indian Health Service/خدمات سلامت سرخپوستان، یک قبیله سرخپوست، سازمان قبیله‌ای یا سازمان شهری سرخپوستان-I/T/U) یا از طریق ارجاع Contract Health Services (خدمات سلامت قراردادی) است.

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

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

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

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

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

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



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

کاپروپراکتور: ارائه‌کننده‌ای که با مهارت دست، ستون فقرات را درمان می‌کند

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DMHC: سازمان خدمات درمانی همانگ کالیفرنیا (The California Department of Managed Health Care). این یک دفتر ایالتی است که روی طرح‌های سلامت مراقبت مدیریت‌شده نظارت دارد.

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

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

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

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از وبسایت ما به آدرس

www.healthnet.com دیدن کنید.



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

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

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

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

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

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

خدمات حذف‌شده: خدماتی که برنامه Medi-Cal کالیفرنیا پوشش نمی‌دهد.

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

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

Medi-Cal هزینه بابت خدمات (FFS): این یعنی شما در طرح سلامت مراقبت‌های مدیریت‌شده ثبت‌نام نکرده‌اید. تحت FFS، پزشک شما باید Medi-Cal «مستقیم» را بپذیرد و صورت‌حساب Medi-Cal را مستقیماً برای خدمات دریافتی شما صادر کند.

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

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

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

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

شکایت: بیان شفاهی یا کتبی نارضایتی یک عضو از Health Net، یک ارائه‌کننده، یا خدمات ارائه شده. شکایت نمونه‌ای از شکواییه است.



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

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

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

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

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

انواع ارائه‌کنندگان مراقبت از سلامت شامل موارد زیر است ولی به آن‌ها محدود نمی‌شود:

- متخصص گوش و حلق و بینی، ارائه‌کننده‌ای است که شنوایی شما را آزمایش می‌کند.
- پرستار-مامای دارای مجوز، پرستاری است که در طی بارداری و زایمان از شما مراقبت می‌کند.
- پزشک خانواده، پزشکی است که مشکلات پزشکی عادی را برای همه سنین درمان می‌کند.
- پزشک عمومی، پزشکی است که مشکلات پزشکی عادی را درمان می‌کند.
- متخصص داخلی، پزشکی است که مشکلات پزشکی رایج بزرگسالان را درمان می‌کند.
- پرستار حرفه‌ای دارای مجوز، پرستار دارای مجوزی است که با پزشکتان کار می‌کند.
- مشاور فردی است که در مشکلات خانوادگی به شما کمک می‌کند.
- دستیار پزشکی یا دستیار پزشکی دارای مجوز، یک فرد بدون مجوز است که در ارائه مراقبت پزشکی به شما، به پزشکتان کمک می‌کند.
- پزشک سطح متوسط، نام مورد استفاده برای ارائه‌کنندگان مراقبت از سلامت مانند پرستار-ماما، دستیار پزشک یا پرستار حرفه‌ای است.
- پرستار بیهوشی، پرستاری است که به شما بیهوشی می‌دهد.
- پرستار متخصص یا دستیار پزشک فردی است که در یک کلینیک یا مطب پزشک روی تشخیص، درمان و مراقبت از شما، در یک چارچوب مشخص کار می‌کند.
- متخصص زنان و زایمان / متخصص زنان (متخصص زنان و زایمان) پزشکی است که در زمینه سلامت زنان از جمله در زمان بارداری و تولد کار می‌کند.
- درمانگر شغلی، ارائه‌کننده‌ای است که به شما در کسب مجدد مهارت‌ها و فعالیت‌های روزانه پس از بیماری یا آسیب کمک می‌کند.
- متخصص اطفال، پزشکی است که کودکان از سن تولد تا نوجوانی را درمان می‌کند.
- درمانگر فیزیکی، ارائه‌کننده‌ای است که به شما در دستیابی مجدد به قدرت بدنی پس از بیماری یا آسیب کمک می‌کند.
- متخصص پاهای، پزشکی است از پاهای شما مراقبت می‌کند.

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

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

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از وبسایت ما به آدرس

www.healthnet.com دیدن کنید.



- روانشناس، شخصی است که مشکلات سلامت روان را درمان می‌کند، اما دارو تجویز نمی‌کند.
 - پرستار ثبت شده، پرستاری با آموزش بیشتر نسبت به پرستار حرفه‌ای دارای مجوز است و برای انجام کارهای خاصی با پزشک مجوز دارد.
 - درمانگر تنفسی، ارائه‌کننده‌ای است که در رابطه با تنفس‌تان به شما کمک می‌کند.
 - پاتولوژیست گفتار، ارائه‌کننده‌ای است که در رابطه با گفتار‌تان به شما کمک می‌کند.
- بیمه سلامت:** پوشش بیمه‌ای که از طریق پرداخت مجدد هزینه بیماری یا آسیب به فرد بیمه‌شده یا خود ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی، هزینه‌های پزشکی و جراحی را تحت پوشش قرار می‌دهد.
- مراقبت‌های بهداشتی منزل:** مراقبت پرستاری حرفه‌ای و سایر خدماتی که در منزل ارائه می‌شوند.
- ارائه‌کنندگان مراقبت بهداشتی منزل:** ارائه‌دهندگانی که مراقبت پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات را در منزل به شما ارائه می‌کنند.
- آسایشگاه بیماران لاعلاج:** مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، احساسی، اجتماعی و روحی برای عضو مبتلا به بیماری وخیم. مراقبت آسایشگاهی زمانی قابل ارائه است که امید به زندگی عضو 6 ماه یا کمتر باشد.
- بیمارستان:** مکانی است که می‌توانید در آن مراقبت سرپایی یا بستری را از پزشکان و پرستاران دریافت کنید.
- بستری در بیمارستان:** پذیرش در بیمارستان برای درمان به عنوان بیمار بستری شده.
- مراقبت بیمار سرپایی در بیمارستان:** مراقبت پزشکی یا جراحی انجام شده در یک بیمارستان بدون پذیرش و بستری شدن.
- کلینیک سلامت سرخپوستان (IHC):** یک کلینیک سلامت تحت مدیریت خدمات سلامت سرخپوستان (IHS) یا یک قبیله سرخپوست، سازمان قبیله‌ای یا سازمان شهری قبیله‌ای.
- مراقبت بیمار بستری شده:** زمانی است که مجبور هستید شب را در بیمارستان یا یک مکان دیگر برای دریافت مراقبت پزشکی بمانید.
- درمان طولانی مدت:** مراقبت در یک مرکز پزشکی برای مدتی طولانی تر از ماه پذیرش.
- طرح مراقبت مدیریت شده:** یک طرح Medi-Cal که فقط از بعضی پزشکان، متخصصین، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های خاصی برای افراد دریافت‌کننده Medi-Cal که در آن طرح ثبت‌نام کرده‌اند. Health Net یک طرح سلامت مدیریت‌شده است.
- منزل پزشکی:** یک روش مراقبت که کیفیت مراقبت بهداشتی بهتر ارائه داده، مدیریت شخصی را توسط اعضای مراقبت خود ارتقا بخشیده و در طول زمان هزینه‌های اضافی را کاهش می‌دهد.
- ضروری از نظر پزشکی (یا ضرورت پزشکی):** درمان‌های دارای ضرورت پزشکی خدمات مهمی‌اند که معقول بوده و حافظ حیات هستند. این درمان برای جلوگیری از وخامت بیماری یا ناتوانی بیماران لازم است. این درمان با کمک به بهبود بیماری یا آسیب، درد شدید را کاهش می‌دهد. خدمات Medi-Cal برای اعضای زیر 21 سال شامل درمان‌های دارای ضرورت پزشکی برای رفع یا بهبود بیماری جسمی یا ذهنی اعم از اختلالات مصرف مواد مخدر مطابق با مفاد مندرج در بخش 1396d(r) ذیل عنوان 42 از قانون مدون ایالات متحده می‌شود.



Medicare: برنامه بیمه سلامت فدرال برای افراد دارای 65 سال سن یا بیشتر، بعضی افراد کمتر از این سن با ناتوانی جسمی و افراد مبتلا بیماری کلیوی مرحله آخر (نارسایی دائم کلیوی که نیازمند دیالیز یا پیوند کلیه است و گاهی اوقات ESRD نامیده می‌شود).

عضو: Medi-Cal Health Net که در ثبت‌نام کرده و حق دارد از خدمات تحت پوشش استفاده کند.

ارائه‌کننده خدمات سلامت روان: افراد دارای گواهی که خدمات سلامت روان و سلامت رفتاری را به بیماران ارائه می‌دهد.

خدمات مامایی: مراقبت پیش از زایمان، هنگام زایمان و پس از زایمان، شامل مراقبت تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت واسطه‌ای برای نوزاد توسط پرستار-ماماهای دارای مجوز (CNM) و ماماها دارای مجوز (LM).

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

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

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

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

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

انتقال غیراضطراری: حمل و نقل زمانی که به محل قرار ملاقات برای یکی از خدمات Medi-Cal می‌روید یا باز می‌گردید که توسط ارائه‌کننده شما تأیید شده است و زمانیکه نسخه و لوازم پزشکی تهیه می‌کنید.

ارائه‌کننده غیرشرکت‌کننده ارائه‌دهنده‌ای که در شبکه Health Net نیست.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

خدمات پزشک: خدمات ارائه شده توسط یک شخص دارای مجوز تحت قوانین ایالتی برای ارائه دارو یا استثنوایی نه فقط شامل خدمات ارائه شده توسط پزشکان که در حین مراجعه شما به بیمارستان در صورت حساب بیمارستان درج شده است.

طرح: به «طرح مراقبت مدیریت‌شده» بروید.

قوانین پس از تثبیت: خدمات تحت پوشش مربوط به شرایط اورژانسی پزشکی که پس از ثبات شرایط عضو برای حفظ ثبات شرایط ارائه می‌شوند. خدمات مراقبتی پس از ثبات وضعیت تحت پوشش هستند و هزینه آن پرداخت می‌شود.

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

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

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

مراقبت اولیه: به «مراقبت روزمره» بروید.

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



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

- در شرایط اورژانسی باشید
- به خدمات مراقبتی زنان/زایمان نیاز داشته باشید
- به خدمات حساس نیاز داشته باشید
- به خدمات تنظیم خانواده/جلوگیری از بارداری نیاز داشته باشید

PCP شما می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- متخصص زنان و زایمان
- کلینیک سلامت سرخپوستان (IHC)
- مرکز بهداشت واجد شرایط فدرال (FQHC)
- کلینیک بهداشت روستایی (RHC)
- سرپرستارها
- دستیار پزشک
- کلینیک

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

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

فهرست ارائه‌کنندگان: فهرستی از ارائه‌کنندگان در شبکه Health Net.

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

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

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

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



ارجاع: زمانی است که PCP شما می‌گوید می‌توانید از یک ارائه‌کننده دیگر مراقبت دریافت کنید. برخی از مراقبت‌ها و خدمات تحت پوشش به یک ارجاع یا تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارند.

دستگاه‌ها و خدمات درمانی توانبخشی و بازپروری: خدمات و دستگاه‌هایی که به افراد آسیب‌دیده، معلول یا مبتلا به بیماری‌های مزمن کمک می‌کند تا مهارت‌های ذهنی و فیزیکی خود را دوباره به دست آورند.

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

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

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

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

منطقه خدمات: منطقه جغرافیایی خدمات Health Net. شامل شهرستان‌های Kern، Los Angeles، Stanislaus، San Joaquin، San Diego، Sacramento یا Tulare.

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

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

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

خدمات تخصصی سلامت روان: خدماتی برای اعضای نیازمند خدمات سلامت روانی که اختلال آنها از خفیف تا ملایم، بالاتر است.

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

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

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





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

