



كتيب الأعضاء

ما الذي تحتاج إلى معرفته حول مزاياك

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

2022

Kern أو Los Angeles أو Sacramento أو San Diego أو San Joaquin أو
Tulare أو Stanislaus

اللغات الأخرى والتنسيقات الأخرى

اللغات الأخرى

يمكنك الحصول على كتيب الأعضاء هذا وغيره من مواد الخطة بلغات أخرى من دون أي تكلفة عليك. اتصل على (TTY 711) 1-800-675-6110. وتكون المكالمات مجانية. اقرأ كتيب الأعضاء هذا لمعرفة المزيد عن خدمات المساعدة اللغوية في مجال الرعاية الصحية، مثل خدمات الترجمة التحريرية والمترجمين الفوريين.

التنسيقات الأخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات أخرى مثل، طريقة برايل وبخط 20 نقطة مطبوع بحجم كبير، وبتسجيل صوتي، وبتنسيقات يمكن الوصول إليها عبر الأجهزة الإلكترونية بشكل مجاني. اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). وتكون المكالمات مجانية.

خدمات المترجمين الفوريين

Health Net توفر كلاً من خدمات الترجمة الفورية الشفوية والتحريرية من قبل مترجم فوري مؤهل، على مدار 24 ساعة، وبشكل مجاني. لست بحاجة إلى الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء كمترجم فوري. لا نشجع على الاستعانة بالقاصرين كمترجمين فوريين، ما لم تكن حالة طارئة. خدمات المترجمين الفوريين

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



والخدمات اللغوية والثقافية متاحة لك مجاناً. تتوفر المساعدة على مدار 24 ساعة في اليوم، و 7 أيام في الأسبوع. للمساعدة في ما يخص اللغة أو للحصول على هذا الكتيب بلغة مختلفة، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. وتكون المكالمات مجانية.

العربية: إذا كانت لديك أو لدى شخص تساعد أي استفسارات عن Health Net Community Solutions، فلديك الحق في تلقي المساعدة والمعلومات بلغتك مجاناً. للتحدث إلى مترجم فوري، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY: 711).

English: If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

Arabic: إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم 1-800-675-6110 (TTY: 711). تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

Armenian: Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք 1-800-675-6110 (TTY՝ 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

Cambodian: ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាទម្រង់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រីនជាអក្សរខ្នាតធំមានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

Chinese: 如果您或您正在帮助的其他人需要语言服务，请致电1-800-675-6110 (TTY: 711)。另外，还为残疾人士提供辅助和服务，例如易于读取的 PDF 和大字版文件。这些服务对您免费提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه ای برای شما نخواهد داشت.

Hindi: यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-675-6110 (TTY: 711)।

विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

Hmong: Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-800-675-6110 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



Japanese: ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-675-6110 (TTY: 711)までお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

Korean: 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

Mien: Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110 (TTY: 711). JomCaux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

Punjabi: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੜ੍ਹਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Russian: Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish: Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1 800-675-6110 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

Tagalog: Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

Thai: หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมี ความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้พิการ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

Ukrainian: Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1-800-675-6110 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

Vietnamese: Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.



مرحبًا بك في خطة Health Net!

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

كتيب الأعضاء

يطلعك دليل الأعضاء هذا على معلومات التغطية المستحقة الخاصة بك بموجب خطة Health Net. يرجى قراءته بعناية وبشكل كامل. سوف يساعدك على فهم المزايا والخدمات المستحقة والاستفادة منها. كما سيشرح حقوقك ومسؤولياتك بصفتك عضوًا في Health Net. إذا كانت لديك احتياجات صحية خاصة، احرص على قراءة كافة الأقسام التي تعني بحالتك.

كما يطلق على كتيب الأعضاء هذا اسم الدليل الجامع للتغطية (EOC) واستمارة الإفصاح. وهو يُعد ملخصًا لقواعد Health Net وسياساتها إذ يستند إلى العقد المُبرم بين Health Net وبين إدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS). إذا كنت تريد المزيد من المعلومات، فاتصل بخطة Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

اتصل بنا

تذكر أن فريق Health Net هنا لمساعدتك. إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت في أي وقت على www.healthnet.com.

شكرًا لك،

Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



جدول المحتويات

1	اللغات الأخرى والتنسيقات الأخرى
1	اللغات الأخرى
1	التنسيقات الأخرى
1	خدمات المترجمين الفوريين
4	مرحبًا بك في خطة Health Net!
4	كتيب الأعضاء
4	اتصل بنا
5	جدول المحتويات
8	1. البدء كعضو
8	كيفية الحصول على المساعدة
8	من يمكنه أن يكون عضوًا
9	بطاقات الهوية (ID)
11	2. نبذة عن خطتك الصحية
11	نظرة عامة على خطة الرعاية الصحية
12	كيفية على خطتك
13	تغيير الخطط الصحية
13	طلاب الجامعة الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية California
14	استمرارية الرعاية
16	التكاليف
18	3. كيفية الحصول على الرعاية
18	الحصول على خدمات الرعاية الصحية
19	مقدم الرعاية الأولية (PCP)
22	شبكة مقدمي الخدمات
26	المواعيد
27	الوصول إلى موعدك
27	إلغاء المواعيد وتغييرها
27	السداد
28	الإحالات
30	الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)



31	الآراء الثانية
31	الرعاية الحساسة
33	الرعاية العاجلة
34	الرعاية في حالات الطوارئ
35	خط استشارات التمريض
35	التوجيهات المسبقة
36	التبرع بالأعضاء والأنسجة
37	4. المزايا والخدمات
37	ما الذي تغطيه خطتك الصحية
39	مزايا Medi-Cal المشمولة بالتغطية من خلال Health Net
54	الميزات والبرامج الأخرى المغطاة من قبل Health Net
58	خدمات وبرامج Medi-Cal أخرى
62	الخدمات التي لا تستطيع الحصول عليها عبر Health Net و Medi-Cal
64	تقييم التقنيات الجديدة والحالية
65	5. الأطفال والشباب رعاية الأصحاء
65	خدمات طب الأطفال (الأطفال أصغر من 21 عامًا)
65	الرعاية الوقائية وفحوصات صحة الأطفال
67	فحص تسمم الدم بالبرصا
67	مساعدة الشباب والأطفال في الحصول على خدمات رعاية جيدة
	الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها عبر برنامج الرسوم مقابل الخدمات Medi-Cal
67	أو البرامج الأخرى
70	6. الإبلاغ عن المشاكل وحلها
71	الشكاوى
72	الالتماسات
73	ما عليك فعله في حال عدم رضاك عن قرار الطعن
	الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) مع Department of Managed Health Care
73	(قسم الرعاية الصحية المُدارة)
74	جلسات الاستماع الخاصة بالولاية
75	الاحتيايل والإهدار وإساءة الاستخدام
77	7. الحقوق والمسؤوليات
77	حقوقك
78	مسؤولياتك
79	إخطار عدم التمييز
81	طرق المشاركة في الخطة كعضو
81	إخطار ممارسات الخصوصية

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



88	إخطار بشأن القوانين
88	إخطار بشأن Medi-Cal كمسد يتم اللجوء إليه في النهاية، والتغطية الصحية الأخرى
89	والتعافي من الضرر
89	إخطار بشأن الاسترداد من الإرث
90	إخطار نية الإجراء
90	مسؤولية الطرف الثالث
90	المتعاقدون المستقلون
90	الاحتيايل بخصوص خطة الرعاية الصحية
91	الظروف الخارجة عن سيطرة Health Net
92	8. كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها
92	أرقام هواتف مهمة
94	كلمات عليك معرفتها



1. البدء كعضو

كيفية الحصول على المساعدة

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

خدمات الأعضاء

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

- الإجابة على أسئلتك المتعلقة بخطة الرعاية الصحية الخاصة بك والخدمات المشمولة بالتغطية
- مساعدتك في اختيار أو تغيير مقدم الرعاية الأولية (PCP)
- إعلامك بال أماكن التي توفر لك الرعاية التي تحتاجها
- مساعدتك في الحصول على خدمات المترجمين الفوريين إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية
- مساعدتك في الحصول على المعلومات بلغات وتنسيقات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، يمكنك الاتصال بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. تحرص Health Net على أن تكون مدة الانتظار عند الاتصال أقل من 10 دقائق.

يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت في أي وقت على www.healthnet.com.

من يمكنه أن يكون عضواً

تكون مؤهلاً للانضمام إلى Health Net عندما تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal وتقيم في واحدة من هذه المقاطعات: Kern أو Los Angeles أو Sacramento أو San Diego أو San Joaquin أو Stanislaus أو Tulare. يمكنك أيضاً أن تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal من خلال الضمان الاجتماعي كونك تتلقى SSI/SSP.

للأسئلة المتعلقة بالتسجيل، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711). أو تفضل بزيارة <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



برنامج Medi-Cal الانتقالي

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

- بدأت بكسب المزيد من المال.
- بدأت عائلتك في تلقي نفقة طفل أو نفقة زوجية أكثر.

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

بطاقات الهوية (ID)

بصفتك عضوًا في Health Net، ستحصل على بطاقة هوية تابعة لـ Health Net. يتعين عليك إظهار بطاقة هوية Health Net وبطاقة هوية مزايا Medi-Cal (BIC) التي أرسلتها إليك ولاية California عند حصولك على أي وصفات طبية أو خدمات رعاية صحية. يجب عليك حمل جميع البطاقات الصحية معك طوال الوقت. في ما يلي بطاقات مماثلة لبطاقة هوية Health Net وبطاقة هوية المزايا لتوضح لك كيف ستبدو بطاقة هويتك:



health net.

Name FIRST MI LASTNAME
CIN [XXXXXXXXXX]

Issue Date MM/DD/YY
Enrollment Date MM/DD/YY

Physician Group and PCP
[PPG Name]
[PCP or Clinic Name]
Street Address
[City State Zip + 4]
PCP PHONE: [X-XXX-XXX-XXXX]

Effective date with PCP: [MM/DD/YY]
Office Copay: \$0

Health Net Community Solutions

Rx BIN 022659 Rx PCN 6334225

Health Net Member Services is available 24 hours a day, 7 days a week

Member Services & Mental Health Benefits 1-800-675-6110 (TTY: 711)
Nurse Advice Line 1-800-675-6110 (TTY: 711)
Member Portal www.healthnet.com
24/7 Video Doctor Appointment [www.babylonhealth.com/us/hnmca]

If you think you have a medical or psychiatric emergency, call 911 or go to the nearest hospital.

See your PCP for non-emergency health needs like colds, minor infections or illnesses, or treatment for ongoing health needs. Do not go to the emergency room for routine health care.

Providers Call for Eligibility and authorization: 1-800-675-6110
Medi-Cal RX Help Line: 1-800-977-2273

To report, or request approval for, inpatient admits, call: 1-800-685-7880

Prior Authorization: Primary Care Physician referral in advance is required for most non-emergency services by contracting providers. Emergency services rendered to the member by non-Health Net providers are reimbursable by Health Net without prior authorization.

This card is for identification only. It does not verify eligibility.
Mail all claims to: Health Net of California – Medicaid, PO Box 9020, Farmington, MO 63440-9020.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (1-800-675-6110 TTY 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



تحتوي بطاقة هوية Health Net الخاصة بك على معلومات مهمة، منها:

- اسم مقدم الرعاية الأولية (PCP) (أو اسم العيادة أو المجموعة الطبية الخاصة بك). لا تظهر هذه المعلومات على بطاقات الهوية للأعضاء الحاصلين على تغطية من Medicare (الجزء (أ) والجزء (ب)) و Medi-Cal معًا. حيث ستنص معلومات مقدم الرعاية الأولية على عبارة "See Your Doctor" (راجع طبيب Medicare الخاص بك). ولا تظهر هذه المعلومات أيضًا على بطاقات الهوية لحدثي الولادة الذين تم تعيين CIN لهم من قبل DHCS، حيث ستنص معلومات مقدم الرعاية الأولية على عبارة "No Primary MD". (لا يوجد طبيب أولي).
- عنوان ورقم هاتف مقدم الرعاية الأولية. لا تظهر هذه المعلومات على بطاقات الهوية للأعضاء الحاصلين على تغطية من Medicare (الجزء (أ) والجزء (ب)) و Medi-Cal معًا. حيث ستنص معلومات مقدم الرعاية الأولية على عبارة "See Your Doctor" (راجع طبيب Medicare الخاص بك). ولا تظهر هذه المعلومات أيضًا على بطاقات الهوية لحدثي الولادة الذين تم تعيين CIN لهم من قبل DHCS، حيث ستنص خانة مقدم الرعاية الأولية على عبارة "Please Call Member Services". (يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء).
- في حال كانت المعلومات الخاصة بمقدم الرعاية الأولية و/أو الفريق الطبي خاطئة، أو في حال تغييرك لمقدم الرعاية الأولية و/أو الفريق الطبي منذ إصدار آخر بطاقة هوية لديك، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 للحصول على بطاقة جديدة تحتوي على معلومات صحيحة حول مقدم الرعاية الأولية.
- إذا كانت لديك أي أسئلة حول بطاقة هويتك، فيُرجى التواصل مع قسم خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إليك ما عليك فعله ببساطة هوية Health Net الخاصة بك:

- تأكد من أن المعلومات التي تحتويها بطاقة هويتك صحيحة. في حال وجود أي خطأ في بطاقة هويتك، اتصل فورًا بقسم خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. وفي حال وجود خطأ في تهجئة اسمك، سنعمل على توصيلك بمكتب دائرة الخدمات الاجتماعية العامة في المقاطعة لتعديله.

قم بإبراز بطاقة هوية Health Net الخاصة بك عندما:

- يكون لديك موعد مع طبيب،
- أو عند الذهاب إلى المستشفى، أو
- عند الحاجة إلى رعاية عاجلة/خدمات طارئة.

في حالة عدم حصولك على بطاقة هوية Health Net الخاصة بك في غضون أسابيع قليلة من تاريخ تسجيلك، أو إذا تعرضت بطاقتك للتلغ أو الفقدان أو السرقة، فاتصل بخدمات الأعضاء على الفور. سترسل إليك Health Net بطاقة جديدة مجانًا. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



2. نبذة عن خطتك الصحية

نظرة عامة على خطة الرعاية الصحية

إن Health Net هي خطة رعاية صحية للأشخاص المشتركين بخدمات Medi-Cal في المقاطعات التالية: Kern أو Los Angeles أو Sacramento أو San Diego أو San Joaquin أو Stanislaus أو Tulare. تعمل Health Net مع ولاية California لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها. يمكنك التحدث مع أحد ممثلي خدمات أعضاء Health Net لمعرفة المزيد حول خطة الرعاية الصحية وكيفية الاستفادة منها. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

تاريخ بداية ونهاية تغطيتك الصحية

عند التسجيل في Health Net، سنرسل لك بطاقة هوية في غضون أسبوعين من تاريخ التسجيل الخاص بك. يتعين عليك إظهار بطاقة هوية Health Net وبطاقة هوية مزايا Medi-Cal (BIC) عندما تحصل على أي وصفات طبية أو خدمات رعاية صحية.

ستحتاج تغطية Medi-Cal الخاصة بك إلى التجديد كل عام. في حال لم يتمكن مكتب المقاطعة المحلية الخاص بك من تجديد تغطية Medi-Cal الخاصة بك باستخدام المصادر الإلكترونية، سترسل إليك المقاطعة نموذج تجديد Medi-Cal. يرجى إكمال هذا النموذج وإعادة إرساله إلى وكالة الخدمات الإنسانية بمقاطعتك المحلية. يمكنك إعادة إرسال معلوماتك عبر الإنترنت، أو شخصياً، أو عبر الهاتف أو عبر أي وسيلة إلكترونية أخرى متاحة في مقاطعتك.

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

يمكنك طلب إنهاء تغطيتك في Health Net واختيار خطة رعاية صحية أخرى في أي وقت. للحصول على مساعدة في اختيار خطة جديدة، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711). أو تفضل بزيارة <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>. يمكنك أيضاً طلب إنهاء اشتراكك في Medi-Cal.

Health Net هي الخطة الصحية لأعضاء Medi-Cal في مقاطعات Kern أو Los Angeles أو Sacramento أو San Diego أو San Joaquin أو Stanislaus أو Tulare. ويمكنك العثور على المكتب المحلي الخاص بك من خلال الرابط <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



قد تنتهي أهليتك لخطة Health Net في حال صحة أي مما يلي:

- انتقلك إلى خارج مقاطعات Kern أو Los Angeles أو Sacramento أو San Diego أو Tulare أو Stanislaus أو San Joaquin
- تعرضك للحبس أو دخولك السجن
- لم تعد مشتركًا في Medi-Cal
- إذا كنت مؤهلاً لبرنامج تنازل، الذي يستدعي تسجيلك في خطة الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal. في حال فقدانك لتغطية Health Net التابعة لبرنامج Medi-Cal، قد تظل مؤهلاً لتغطية الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal. وإذا لم تكن متأكدًا مما إذا كنت لا تزال خاضعًا للتغطية من قبل Health Net، فيرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

الاعتبارات الخاصة للهنود الأمريكيين في الرعاية المُدارة

يحق للهنود الأمريكيين عدم التسجيل في خطة رعاية مُدارة تابعة لبرنامج Medi-Cal أو يمكنهم ترك خطة الرعاية المُدارة الخاصة بهم والتابعة لبرنامج Medi-Cal والعودة إلى الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal في أي وقت ولأي سبب.

إذا كنت من الهنود الأمريكيين، فيحق لك الحصول على خدمات الرعاية الصحية من قبل مقدم الرعاية الصحية الهندي (IHCP). يمكنك أيضًا الاستمرار في Health Net أو إلغاء التسجيل منها أثناء الحصول على خدمات الرعاية الصحية من هذه المواقع. للحصول على معلومات حول التسجيل وإلغاء التسجيل، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

كيفية عمل خطتك

تعدّ Health Net خطة صحية متعاقدّة مع DHCS. Health Net هي خطة رعاية صحية مُدارة. وتعتبر خطط الرعاية المُدارة طريقة فعالة توفر التكلفة المالية لموارد الرعاية الصحية التي تسعى إلى تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية وضمان جودة الرعاية. تعمل Health Net مع الأطباء والمستشفيات ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين في منطقة خدمات Health Net لتقديم الرعاية الصحية لك بصفقتك العضو. أثناء وجودك كعضو في Health Net، قد تكون مؤهلاً للحصول على بعض الخدمات الإضافية المقدمة من خلال نظام الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal. تشمل هذه الخدمات الوصفات الطبية لمرضى العيادات الخارجية والأدوية غير الموصوفة طبياً وبعض المستلزمات الطبية عبر نظام الرسوم مقابل الخدمات FFS من Medi-Cal Rx.

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



تغيير الخطط الصحية

يمكنك ترك Health Net والانضمام إلى خطة رعاية صحية أخرى في مقاطعتك التي تُقيم فيها في أي وقت. اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711) لاختيار خطة جديدة. يمكنك الاتصال بين الساعة 8:00 صباحًا و6:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. أو زيارة <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

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

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

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

يمكنك طلب ترك Health Net شخصيًا في مكتب المقاطعة المحلي للصحة والخدمات الإنسانية لديك. ويمكنك العثور على المكتب المحلي الخاص بك من خلال الرابط

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. أو تواصل مع قسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

طلاب الجامعة الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية California

في حال انتقالك للعيش في مقاطعة جديدة في California بغرض الدراسة الجامعية، ستعمل Health Net على تغطية خدمات الرعاية العاجلة وغرفة الطوارئ في مقاطعتك الجديدة. تتوفر خدمات الطوارئ والرعاية العاجلة لجميع المسجلين في Medi-Cal على مستوى الولاية بصرف النظر عن مقاطعة الإقامة. بينما تتم تغطية الرعاية الروتينية والوقائية فقط في المقاطعة التي تقيم فيها.

إذا كنت مسجلًا في Medi-Cal وستلتحق بالجامعة في مقاطعة مختلفة في California، فلا تحتاج إلى التقديم في Medi-Cal في هذه المقاطعة.

عندما تنتقل بعيدًا عن المنزل مؤقتًا للالتحاق بالجامعة في مقاطعة أخرى في California، فثمة خياران متاحان لك. يمكنك:

- إبلاغ مكتب الخدمات الاجتماعية المحلي بالمقاطعة بأنك ستنتقل مؤقتًا للالتحاق بالجامعة مع توفير عنوانك في المقاطعة الجديدة. ستعمل المقاطعة على تحديث سجلات الحالة بعنوانك الجديد ورمز المقاطعة في قاعدة بيانات الولاية. استخدم هذا الخيار إذا كنت ترغب في الحصول على الرعاية الوقائية أو الروتينية في مقاطعتك الجديدة. قد تضطر لتغيير خطة الرعاية الصحية الخاصة بك في حال كانت خطة Health Net لا تعمل في المقاطعة الجديدة التي ستنتسب فيها إلى الجامعة. لطرح الأسئلة ولمنع حدوث أي تأخير في التسجيل في خطة

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخطة خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



الرعاية الصحية الجديدة، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263
(TTY 1-800-430-7077 أو 711).

أو

- اختر عدم تغيير خطة الرعاية الصحية الخاصة بك عند انتقالك المؤقت بغرض الدراسة الجامعية في مقاطعة مختلفة. ستتمكن فقط من الحصول على خدمات غرفة الطوارئ والرعاية العاجلة في المقاطعة الجديدة لبعض الحالات. لمعرفة المزيد، انتقل إلى الفصل 3، "كيفية الحصول على الرعاية." وبالنسبة للرعاية الصحية الروتينية أو الوقائية، ستحتاج إلى استخدام شبكة مقدمي الخدمات العادية في Health Net الموجودة في المقاطعة الرئيسية لإقامة أسرته.

إذا كنت ستترك ولاية California مؤقتًا للانتقال بالجامعة في ولاية أخرى وكنت ترغب في الإبقاء على تغطية Medi-Cal الخاصة بك، فاتصل بمسؤول الأهلية لديك في مكتب الخدمات الاجتماعية بالمقاطعة المحلية. طالما كنت مؤهلاً، سيغطي Medi-Cal خدمات الطوارئ وحالات الرعاية العاجلة في ولاية أخرى. وسنغطي أيضًا حالات الرعاية الطارئة التي تتطلب دخول المستشفى للمعالجة في كندا والمكسيك في حالة الموافقة على تقديم الخدمة وتلبية الطبيب والمستشفى لقواعد Medi-Cal. إن خدمات الرعاية الروتينية والوقائية، بما في ذلك الأدوية الموصوفة، غير مشمولة بالتغطية خارج ولاية California. وإذا كنت تريد الانضمام إلى برنامج Medicaid في ولاية أخرى، فستحتاج إلى التقديم في هذه الولاية. ولن تكون مؤهلاً للانضمام إلى Medi-Cal، ولن تدفع Health Net مقابل رعايتك الصحية.

استمرارية الرعاية

بصفتك عضوًا في Health Net، ستحصل على رعايتك الصحية من مقدمي الخدمات في شبكة Health Net. في بعض الحالات، قد تكون مؤهلاً للذهاب إلى مقدمي الخدمات غير التابعين لشبكة Health Net. يسمى هذا باستمرارية الرعاية. اتصل بـ Health Net وأعلمنا إن كنت تحتاج للذهاب إلى مقدم خدمات غير تابع للشبكة. سنعلمك إن كنت تتمتع بميزة استمرارية الرعاية. ستتمكن من الاستفادة من استمرارية الرعاية لمدة تصل إلى 12 شهرًا أو أكثر من ذلك في بعض الحالات، وذلك في حال تحقق الشروط التالية:

- إذا كانت لديك علاقة مستمرة مع مقدم خدمات غير تابع للخطة، وهذه العلاقة سابقة لتسجيلك في Health Net
- في حال رغبة مقدم الخدمات غير التابع للخطة بالعمل مع Health Net وموافقه على متطلبات Health Net
- ذهبت إلى مقدم الخدمات غير التابع للخطة مرة على الأقل خلال الأشهر الاثني عشر (12) السابقة لتاريخ تسجيلك في خطة Health Net وذلك لزيارة غير طارئة
- ذهبت إلى مقدم الخدمات غير التابع للخطة مرة على الأقل خلال الأشهر الستة (6) السابقة لتاريخ انتقال الخدمات من المركز الإقليمي إلى Health Net
- عدم وجود أي مخاوف لدى Health Net موثقة عن جودة الرعاية المقدمة من قبل مقدم الخدمات غير التابع للخطة

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



في حال عدم انضمام مقدمي الخدمات لديك إلى شبكة Health Net بنهاية الأشهر الاثني عشر، أو في حال عدم موافقتهم على معدلات الدفع من جانب Health Net أو عدم تلبيةهم لمتطلبات جودة الرعاية، ستحتاج إلى التبديل إلى مقدمي الخدمات الموجودين في شبكة Health Net أو الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 لمناقشة خيارك المتاح.

مقدمو الخدمات الذين يغادرون Health Net أو مقدمو الخدمات غير التابعين للخطّة

إذا كنت تخضع للعلاج من قبل مقدم خدمات لحالات صحية معينة والذي يكون مقدم خدمات غير تابع لخطّة Health Net أو في حال توقف مقدم الخدمات عن العمل مع Health Net، قد تتمكن من الاستمرار في تلقي الخدمات من مقدم الخدمات هذا. هذا شكل آخر من استمرارية الرعاية. تشمل الخدمات التي توفرها Health Net من أجل استمرارية الرعاية على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- الحالات الحادة (وهي مشكلة طبية تستدعي رعاية سريعة) - وذلك طوال فترة استمرار الحالة.
- الحالات البدنية والسلوكية المزمنة (وهي مشكلة طبية تعاني منها منذ فترة طويلة) - وذلك لفترة زمنية مطلوبة لالتهاء من خطة العلاج والتحضير لانتقال آمن لطبيب جديد من شبكة Health Net.
- الحمل - خلال فترة الحمل والفترة المباشرة لما بعد الولادة.
- خدمات الصحة العقلية المرتبطة بالأزمة.
- رعاية طفل مولود حديثاً بين سن الولادة وسن 36 شهراً لفترة تصل إلى 12 شهراً من تاريخ بداية التغطية أو تاريخ انتهاء عقد مقدم الخدمات مع Health Net.
- المرض العضال (مشكلة طبية مهددة للحياة) - طوال فترة المعاناة من المرض. إكمال الخدمات المشمولة بالتغطية قد يتجاوز فترة اثني عشر (12) شهراً من تاريخ توقف مقدم الخدمات عن العمل مع Health Net.
- تنفيذ جراحة أو إجراء طبي آخر من قبل مقدم خدمات غير تابع للخطّة طالما أنه مشمول بالتغطية، وضروري من الناحية الطبية ومصرح بإجرائه من قبل Health Net كجزء من مسار علاج موثق وتمت التوصية به وتوثيقة من قبل مقدم الخدمات - الجراحة أو الإجراءات الطبية الأخرى التي تتم في غضون 180 يوماً من تاريخ إنهاء عقد مقدم الخدمات أو في غضون 180 يوماً من تاريخ بدء سريان تغطية العضو الجديد.

للحالات الأخرى التي قد تكون مؤهلة، اتصل بخدمات أعضاء Health Net.

في حال عدم استعداد مقدم الخدمات غير التابع للخطّة للاستمرار في تقديم الخدمات، أو في حال عدم موافقته على المدفوعات أو أي شروط أخرى متعلقة بتقديم الرعاية، حينها لن تكون قادراً على استمرار تلقي الرعاية من مقدم الخدمات هذا. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 لمساعدتك في تحديد مقدم خدمات متعاقد مع الشبكة ليتابع رعايتك أو في حال كان لديك أية أسئلة أو مشاكل في تلقي خدمات مشمولة في التغطية من مقدم خدمات لم يعد متعاقدًا مع Health Net.

Health Net ليست مطالبة بتقديم استمرار الرعاية للخدمات غير المغطاة من قبل Medi-Cal والمعدات الطبية المعمرة والنقل والخدمات الإضافية الأخرى ومقدمي الخدمات الملتزمة. لمعرفة المزيد حول استمرار الرعاية ومؤهلات الأهلية، وللإطلاع على كل الخدمات المتاحة، اتصل بخدمات أعضاء Health Net.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



التكاليف

التكاليف التي يتحملها الأعضاء

تعمل Health Net على خدمة الأشخاص المؤهلين لبرنامج Medi-Cal. في معظم الحالات، لا يُطلب من أعضاء Health Net الدفع مقابل الخدمات المغطاة أو الأقساط أو الخصومات. قد يسدد الأعضاء المسجلون في برنامج التأمين الصحي للأطفال في California (CCHIP) في مقاطعات Santa Clara و San Francisco و San Mateo والأعضاء المشتركين في برنامج Medi-Cal للعائلات قسماً ومبالغ مشاركة في السداد شهرياً. يتعين عليك الحصول على الموافقة المسبقة من Health Net قبل زيارتك لمقدم خدمات من خارج شبكة Health Net باستثناء الرعاية في حالات الطوارئ أو الرعاية العاجلة أو الرعاية الحساسة. في حال عدم حصولك على الموافقة المسبقة وكنت تذهب إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة لتلقي رعاية ليست طارئة أو عاجلة أو حساسة، قد يتعين عليك حينها الدفع مقابل تلقي الرعاية من مقدمي الخدمات من خارج الشبكة. للحصول على قائمة بالخدمات المغطاة، انتقل إلى "المزايا والخدمات".

بالنسبة للأعضاء الذين يتمتعون بميزة الرعاية طويلة الأجل وتقاسم التكلفة

قد يتعين عليك سداد تقاسم التكلفة كل شهر مقابل خدمات الرعاية طويلة الأجل الخاصة بك. يعتمد مقدار حصتك من التكلفة على دخلك ومواردك. ستدفع كل شهر الفواتير الطبية الخاصة بك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر فواتير خدمة الدعم المدارة طويلة الأجل (MLTSS)، حتى يتساوى المبلغ الذي دفعته مع حصتك من التكلفة. وبعد ذلك، ستتم تغطية رعايتك طويلة الأجل من قبل Health Net لهذا الشهر. ولن تتم تغطيتك من قبل Health Net حتى سدادك لحصتك من التكلفة الكاملة للرعاية طويلة الأجل للشهر.

كيف تلقي مقدم الخدمات أجره

تدفع Health Net لمقدمي الخدمات المسجلين فيها بهذه الطرق:

- مدفوعات الرسوم الثابتة المسددة لمقدمي الخدمات لكل مريض خاضع للتغطية
 - تدفع Health Net لبعض مقدمي الخدمات مبلغاً محدداً من المال بشكل شهري مقابل كل عضو في خطة Health Net. يسمى ذلك مدفوعات الرسوم الثابتة المسددة لمقدمي الخدمات لكل مريض خاضع للتغطية. تتعاون كل من Health Net ومقدمي الخدمات معاً لتحديد مبلغ المدفوعات.
 - دفعات الرسوم مقابل الخدمات
 - يقدم بعض مقدمي الخدمات الرعاية إلى أعضاء Health Net وبعد ذلك يرسلون فاتورة إلى Health Net مقابل الخدمات التي قدموها. يسمى ذلك مدفوعات الرسوم مقابل الخدمات. تعمل Health Net ومقدمو الخدمات معاً لتحديد مقدار تكلفة كل خدمة.
 - وتدفع Health Net أيضاً لمقدمي الخدمات مقابل استيفاء بعض معايير الجودة.
- للحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية دفع Health Net للأموال المستحقة لمقدمي الخدمات، اتصل بالرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



مطالبة Health Net بسداد فاتورة

الخدمات المشمولة بالتغطية هي خدمات الرعاية الصحية والتي تكون Health Net مسؤولة عن سداد تكاليفها. في حال تلقيت فاتورة لرسوم خدمات الدعم، أو كنت مطالبًا بالتسديد التشاركي، أو دفع رسوم للتسجيل في خدمة مغطاة، لا تدفع الفاتورة. اتصل بقسم خدمات الأعضاء مباشرة على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

مطالبة Health Net بسداد نفقاتك

في حال قمت بالدفع مقابل الخدمات التي تلقيتها بالفعل وترغب في أن تعوضك Health Net (تدفع لك ما سدته)، يتعين أن تتحقق لديك كافة الشروط التالية:

- أن تكون الخدمة التي تلقيتها هي خدمة مشمولة بالتغطية وأن تكون Health Net مسؤولة بدفع تكاليفها. لن تقوم Health Net بتعويضك مقابل أي خدمة غير مشمولة بالتغطية من قبل Medi-Cal أو Health Net.
 - تلقيت الخدمة المشمولة بالتغطية بعد أن أصبحت عضوًا مؤهلاً في خطة Health Net.
 - طلبت الحصول على تعويض خلال عام واحد من تاريخ تلقيك للخدمة المشمولة بالتغطية.
 - قدمت دليلاً يثبت أنك دفعت مقابل الخدمة المشمولة بالتغطية، مثل إيصال مفصل من مقدم الخدمات.
 - تلقيت الخدمة المشمولة بالتغطية من أحد مقدمي الخدمات المسجلين في Medi-Cal في شبكة Health Net. لا يتوجب عليك استيفاء هذا الشرط في حال تلقيت خدمات الطوارئ، أو خدمات تنظيم الأسرة، أو أي خدمة أخرى من الخدمات التي تسمح Medi-Cal لمقدمي الخدمات من خارج الشبكة بتنفيذها دون الحاجة لموافقة مسبقة.
 - إذا كانت الخدمة المشمولة بالتغطية تستدعي عادةً وجود موافقة مسبقة، عليك تقديم دليل من مقدم الخدمات يوضح الحاجة الطبية لتلك الخدمة المشمولة بالتغطية.
- ستُعلمك Health Net بقرارها في التعويض عبر رسالة تُدعى إخطار نية الإجراء. في حال توفر كافة الشروط المذكورة أعلاه لديك، سيتوجب على مقدم الخدمات المسجل في Medi-Cal أن يدفع لك كامل المبلغ الذي سدته. في حال رفض مقدم الخدمات أن يدفع لك، ستقوم Health Net بالدفع لك كامل المبلغ الذي قمت بتسديده. إذا كان مقدم الخدمات مسجلًا في Medi-Cal، لكنه ليس تابعًا لشبكة Health Net ورفض الدفع لك، فستقوم Health Net بالدفع لك، ولكن فقط حتى المبلغ الذي سيدفعه Medi-Cal في نظام الرسوم مقابل الخدمات. ستقوم Health Net بتعويضك عن كامل قيمة التكاليف النثرية في حالات خدمات الطوارئ أو خدمات تنظيم الأسرة أو أي خدمة أخرى من الخدمات التي يسمح Medi-Cal بتقديمها من قبل مقدمي خدمات من خارج الشبكة دون الحاجة لموافقة مسبقة. في حال عدم تحقيقك لأحد الشروط السابق ذكرها في الأعلى، لن تقوم Health Net بتعويضك ماليًا.
- لن تقوم Health Net بتعويضك ماليًا في الحالات التالية:

- طلبت وتلقيت خدمات غير مغطاة من قبل Medi-Cal، مثل خدمات مستحضرات التجميل.
- كان لديك حصة من التكلفة لبرنامج Medi-Cal لم يتم الوفاء بها.
- زيارتك لطبيب لا يقبل بالتعامل مع Medi-Cal وتوقعك على نموذج يوضح أنك ترغب بإجراء الكشف على أي حالة وبأنك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك.
- طلبت تعويضك عن مبالغ المشاركة في السداد لوصفة طبية مغطاة من قبل خطة Medicare الجزء "D".

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



3. كيفية الحصول على الرعاية

الحصول على خدمات الرعاية الصحية

يرجى قراءة المعلومات التالية حتى تعلم من أين أو من أي مجموعة من مقدمي الخدمات يمكنك الحصول على الرعاية الصحية يمكنك البدء في الحصول على خدمات الرعاية الصحية من تاريخ سريان التسجيل. يجب عليك أن تحمل دومًا بطاقة هوية Health Net الخاصة بك وبطاقة هوية مزايا Medi-Cal (BIC) وأي بطاقات تأمين صحي أخرى موجودة معك. ولا تسمح لأي شخص آخر باستخدام بطاقة هوية المزايا أو بطاقة هوية Health Net الخاصة بك.

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

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

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

إذا لم يكن بإمكانك الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها من مقدم خدمات مشاركتك في شبكة Health Net، فيتعين على مقدم رعايتك الأولية (PCP) مطالبة Health Net باعتماد إرسال مقدم خدمات من خارج الشبكة لك. ويسمى ذلك إحالة. لا تحتاج إلى موافقة للذهاب إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة للحصول على خدمات حساسة موضحة تحت العنوان "الرعاية الحساسة" لاحقًا في هذا الفصل.

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

تتم إدارة مزايا الصيدلة حاليًا عبر برنامج الرسوم مقابل الخدمات (FFS) التابع لـ Medi-Cal Rx. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى" في الفصل 4.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



مقدم الرعاية الأولية (PCP)

يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية خلال 30 يومًا من التسجيل في Health Net. وفقًا لعمرِكَ وجنسِكَ، يمكنك اختيار ممارس عام أو أخصائي الولادة/طبيب أمراض النساء أو ممارس طب العائلة أو طبيب باطني أو طبيب أطفال كمقدم رعايتك الأولية (PCP). يمكن أيضًا أن تؤدي الممرضة الممارسة (NP) أو مساعد الطبيب (PA) أو الممرضة القابلة المجازة دور مقدم رعايتك الأولية. إذا اخترت ممرضة ممارسة (NP) أو مساعد الطبيب (PA) أو ممرضة قابلة مجازة، فقد يتم تعيين طبيب لك للإشراف على رعايتك. وإذا كنت عضوًا في كل من برنامجي Medi-Cal و Medicare، أو في حال كان لديك تأمين رعاية صحية آخر، فلا يتوجب عليك اختيار مقدم رعاية أولية.

يمكنك اختيار مقدم رعاية صحية هندي (IHCP)، أو مركز صحي مؤهل فيدراليًا (FQHC) أو عيادة صحية ريفية (RHC) كمقدم للرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. Q وفقًا لنوع مقدم الخدمات، قد تتمكن من اختيار مقدم رعاية أولية واحد لعائلتك بالكامل الأعضاء في Health Net، طالما أن مقدم الرعاية الأولية متاح.

ملاحظة: قد يختار الهنود الأمريكيون مقدم رعاية صحية هنديًا كمقدم رعاية أولية لهم، حتى لو لم يكن مقدم الرعاية الصحية الهندي مدرجًا في شبكة Health Net.

علمًا بأنك إذا لم تختار مقدم الرعاية الأولية في غضون 30 يومًا من التسجيل، فإن Health Net ستعيّن لك مقدم رعاية أولية. وفي حال تم تعيين مقدم رعاية أولية لك ورغبتك في تغييره، يمكنك الاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). يطرأ التغيير في اليوم الأول من الشهر التالي.

سيقوم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بما يلي:

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

يمكنك النظر في دليل مقدمي الخدمات للبحث عن مقدم رعاية أولية في شبكة Health Net. يحتوي دليل مقدمي الخدمات على قائمة بمقدمي الرعاية الصحية الهنود، والمراكز الصحية الفيدرالية المؤهلة والعيادات الصحية الريفية التي تعمل مع Health Net.

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



اختيار الأطباء ومقدمي الخدمات الآخرين

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

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

ولتغيير مقدم الرعاية الأولية، اتصل بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

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

خاص بأعضاء مقاطعة Los Angeles فقط:

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

بعض الأشياء التي يجب التفكير بها عند اختيار مقدم الرعاية الأولية:

- هل يقوم مقدم الرعاية الأولية بالعناية بالأطفال؟
- هل يعمل مقدم الرعاية الأولية في عيادة أحب زيارتها؟
- هل مكتب مقدم الرعاية الأولية قريب من منزلي، أو عملي أو مدرسة الأطفال؟
- هل مكتب مقدم الرعاية الأولية قريب من مكان سكني ويسهل الوصول إليه؟
- هل يتحدث الطبيب وطاقم العمل لغتي؟
- هل يعمل مقدم الرعاية الأولية مع مستشفى أحب زيارتها؟
- هل يقدم مقدم الرعاية الأولية الخدمات التي أحتاجها؟
- هل تتناسب ساعات عمل مكتب مقدم الرعاية الأولية مع جدولي؟

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



التقييم الصحي الأولي (IHA)

توصي Health Net بقيامك كعضو جديد بزيارة مقدم رعايتك الأولية الجديد خلال أول 120 يومًا لإجراء تقييم الصحة الأولي (IHA). يهدف التقييم الصحي الأولي إلى مساعدة مقدم الرعاية الأولي في التعرف على تاريخك المرضي واحتياجاتك. قد يطرح عليك مقدم الرعاية الأولي بعض الأسئلة حول تاريخك المرضي، أو قد يطلب منك استكمال استبيان. كما سيعلمك مقدم الرعاية الأولية حول استشارات الثقافة الصحية والمحاضرات التي قد تساعدك.

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

خذ بطاقة BIC وبطاقة هوية Health Net إلى موعدك. وتعد فكرة جيدة أيضًا أن تأخذ قائمة معك بأدويةك وأسئلتك إلى زيارتك. كن مستعدًا للتحدث مع مقدم الرعاية الأولية حول المخاوف والاحتياجات المتعلقة برعايتك الصحية. تأكد من الاتصال بمكتب مقدم الرعاية الأولية إذا كنت ستتأخر أو إذا كان يتعذر عليك الذهاب إلى موعدك. إذا كانت لديك أسئلة حول التقييم الصحي الأولي، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

الرعاية الروتينية

الرعاية الروتينية هي رعاية صحية عادية. تشمل الرعاية الوقائية، والتي تسمى برعاية العافية أو الصحة. حيث تساعدك على البقاء بكامل صحتك وتجنب المرض. تشمل الرعاية الوقائية على فحوصات دورية واستشارات صحية وتقييف صحي. يمكن للأطفال تلقي الخدمات الوقائية المبكرة الضرورية مثل فحص السمع والنظر وتقييمات عملية النمو والمزيد من الخدمات الأخرى الموصى بها من قبل إرشادات Bright Futures لأطباء الأطفال. إضافة إلى الرعاية الوقائية، تشتمل الرعاية الروتينية أيضًا على الرعاية عندما تكون مريضًا. تغطي Health Net الرعاية الروتينية من مقدم رعايتك الأولية. سيقوم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بما يلي:

- منحك الرعاية الروتينية الكاملة، بما فيها الفحوصات والإبر والعلاج والأدوية الدورية والمشورة الطبية
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- إحالتك (إرسالك) إلى الأخصائيين إذا لزم الأمر
- طلب إجراء الأشعة السينية أو صور الثدي الشعاعية أو العمل المخبري إذا احتجت إليها

عند حاجتك للرعاية الروتينية، يتعين عليك الاتصال بمكتب مقدم الرعاية الأولي لحجز موعد. تأكد من الاتصال بمقدم الرعاية الأولية قبل الحصول على الرعاية الطبية، ما لم تكن لديك حالة طارئة. في حالة الطوارئ، اتصل برقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

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

يمكن لجميع مقدمي الخدمات في Health Net استخدام وسائل المساعدة والخدمات للتواصل مع الأشخاص من ذوي الإعاقة. ويمكنهم أيضًا التواصل معك بأي لغة أخرى أو تنسيق آخر. قم بإعلام مقدم الخدمات الخاص بك أو Health Net بما تحتاجه.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



شبكة مقدمي الخدمات

تعد شبكة مقدمي الخدمات بمثابة مجموعة من الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين الذين يعملون مع Health Net. ستحصل على معظم خدماتك المشمولة بالتغطية من خلال شبكة Health Net. ملاحظة: قد يختار الهنود الأمريكيون مقدم رعاية صحية هندیًا كمقدم رعاية أولية لهم، حتى لو لم يكن مقدم الرعاية الصحية الهندي مدرجًا في شبكة Health Net.

إذا كان مقدم الرعاية الأولية أو المستشفى أو مقدم الخدمات الآخر الخاص بك لديه اعتراض أخلاقي على تزويدك بخدمة مشمولة بالتغطية، مثل تنظيم الأسرة أو الإجهاض، فاتصل بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. لمزيد من المعلومات حول الاعتراضات الأخلاقية، اقرأ قسم "الاعتراض الأخلاقي" لاحقًا في هذا الفصل. إذا كان لمقدم الخدمات اعتراض أخلاقي، يمكنه مساعدتك في إيجاد مقدم خدمات آخر سيمنحك الخدمات اللازمة. يمكن أيضًا أن تساعدك Health Net في إيجاد مقدم خدمات سيقوم بتنفيذ الخدمة.

مقدمو الخدمات ضمن الشبكة

ستستخدم مقدمي الخدمات في شبكة Health Net للحصول على معظم احتياجات رعايتك الصحية. ستحصل على الرعاية الروتينية والوقائية من مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. وكذلك ستستخدم أخصائيين ومستشفيات ومقدمي خدمات آخرين في شبكة Health Net.

للحصول على دليل مقدمي الخدمات في الشبكة، اتصل بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. يمكنك أيضًا العثور على دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على موقع www.healthnet.com. للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المشمولة في العقد، تواصل مع Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) ثم اضغط على الرقم 5 (711). أو يمكنك زيارة موقع Medi-Cal Rx على الرابط <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. بالنسبة للرعاية الطارئة، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

يتعين عليك الحصول على الموافقة المسبقة من Health Net قبل زيارتك لمقدم الخدمات من خارج شبكة Health Net باستثناء حالات الرعاية في حالات الطوارئ أو الرعاية الحساسة. في حال عدم حصولك على الموافقة المسبقة وذهبت إلى مقدم خدمات خارج الشبكة لتلقي رعاية ليست طارئة أو حساسة، قد يتعين عليك حينها الدفع مقابل تلقي الرعاية من مقدمي الخدمات خارج الشبكة.

مقدمو الخدمات من خارج الشبكة الموجودون داخل منطقة الخدمات

مقدمو الخدمات من خارج الشبكة هم مقدمو الخدمات الذين لا يرتبطون باتفاق للعمل مع Health Net. باستثناء الرعاية الطارئة، قد يتعين عليك سداد الرعاية من مقدمي الخدمات خارج الشبكة. إذا احتجت إلى خدمات الرعاية الصحية المغطاة، فقد تتمكن من الحصول عليها من خارج الشبكة مجانًا طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية وغير متوفرة في الشبكة. قد توافق Health Net على الإحالة إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة إذا كانت الخدمات التي تحتاج إليها غير متاحة داخل الشبكة أو موجودة على مسافة بعيدة جدًا عن منزلك. إذا منحناك إحالة إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة، فسنسدد مقابل رعايتك.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



يتعين عليك الحصول على الموافقة المسبقة (تصريح مسبق) قبل ذهابك إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة داخل منطقة خدمات Health Net باستثناء الرعاية في حالات الطوارئ والرعاية الحساسة. للرعاية العاجلة داخل منطقة خدمات Health Net، يتعين عليك زيارة مقدم خدمات بشبكة Health Net. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة لتلقي رعاية عاجلة من مقدم خدمات داخل الشبكة. في حال عدم حصولك على موافقة مسبقة، قد تضطر للدفع مقابل الرعاية العاجلة التي ستتلقاها من مقدم خدمات من خارج الشبكة داخل منطقة خدمات Health Net. لمزيد من المعلومات حول خدمات الرعاية في حالات الطوارئ أو الرعاية العاجلة أو الرعاية الحساسة، انتقل إلى هذه العناوين في هذا الفصل.

ملاحظة: إذا كنت من الهنود الأمريكيين، بإمكانك تلقي الرعاية من قبل مقدم رعاية صحية هندي خارج شبكة مقدمي الخدمات الخاصة بنا من دون الحاجة لإحالة.

إذا احتجت إلى مساعدة تتعلق بالخدمات من خارج الشبكة، فاتصل على رقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

خارج منطقة الخدمات

إذا كنت خارج منطقة خدمات Health Net وتحتاج إلى رعاية غير طارئة أو عاجلة، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية على الفور. أو اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

بالنسبة للرعاية الطارئة، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. تغطي Health Net الرعاية الطارئة من خارج الشبكة. في حال سفرك إلى كندا أو المكسيك وكنت تحتاج إلى الخدمات الطارئة التي تتطلب دخول المشفى، ستعمل Health Net على تغطية كلفة رعايتك. في حال انتقالك دوليًا خارج كندا أو المكسيك وكنت بحاجة لرعاية طارئة، فإن Health Net لن تغطي رعايتك.

في حال قمت بالدفع مقابل تلقي خدمات الطوارئ التي تستدعي الإقامة في المستشفى في كندا أو المكسيك، بإمكانك أن تطلب من Health Net أن تعوض لك. سترجع Health Net طلبك.

إذا كنت في ولاية أخرى، بما في ذلك أقاليم الولايات المتحدة (Guam و American Samoa و Northern Mariana Islands و Puerto Rico و US Virgin Islands)، فأنت خاضع للتغطية بالنسبة للرعاية الطارئة، ولكن لا تقبل جميع المستشفيات والأطباء Medicaid (Medicaid هو اسم يطلق على Medi-Cal في ولايات أخرى). في حال احتجت إلى رعاية في حالة طارئة خارج ولاية California، قم بإعلام المستشفى أو طبيب غرفة الطوارئ بأن لديك Medi-Cal وبأنك عضو في Health Net بأسرع وقت ممكن. اطلب من المستشفى أن تصنع نسخًا من بطاقة هويتك الخاصة بـ Health Net. أطلب من المستشفى والأطباء إرسال الفواتير إلى Health Net. في حال تلقيتك لفاتورة مقابل خدمات تلقيتها في ولاية أخرى، اتصل بـ Health Net على الفور. سنتعاون مع المستشفى و/أو الطبيب لترتب إجراءات دفع Health Net مقابل رعايتك.

إذا كنت خارج ولاية California وتعاني من حالة طارئة تستدعي صرف أدوية موصوفة لمرضى عيادات خارجية، عندها يرجى مطالبة الصيدلية بالاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 للمساعدة.

ملاحظة: قد يحصل الهنود الأمريكيون على الخدمات من مقدمي الرعاية الصحية الهنود (IHCP) من خارج الشبكة.

إذا كانت لديك أسئلة حول الرعاية خارج الشبكة أو خارج منطقة الخدمات، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). وإذا كان المكتب مغلقًا وتريد الحصول على مساعدة من أحد الممثلين، فاتصل بخط استشارات التمريض على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. واختار خيار خط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة من القائمة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



الأطباء

ستختار طبيبك ليكون مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك من دليل مقدمي خدمات Health Net. ويتعين أن يكون الطبيب الذي تختاره مقدم خدمات من داخل الشبكة. وإن كنت بحاجة إلى الحصول على نسخة من دليل مقدمي الخدمة في Health Net، يمكنك الاتصال بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. أو يمكنك العثور عليها عبر الإنترنت على الموقع www.healthnet.com.

إذا كنت تختار طبيبًا جديدًا، عليك أيضًا الاتصال للتأكد من أن مقدم الرعاية الأولية الذي تريده يستقبل المرضى الجدد. إذا كان لديك طبيب قبل أن تصبح عضوًا في Health Net، ولم يكن الطبيب جزءًا من شبكة Health Net، فقد تتمكن من مواصلة رؤية هذا الطبيب لفترة محدودة. يسمى هذا باستمرار الرعاية. ويمكنك قراءة المزيد حول استمرارية الرعاية في هذا الكتيب. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. وإذا كنت بحاجة إلى أخصائي، فسيحيلك مقدم الرعاية الأولية إلى أخصائي في شبكة Health Net.

وتذكر أنه إذا لم تختار مقدم رعاية أولية، فإن Health Net ستختار مقدم رعاية لك. أنت أفضل من يعرف احتياجاتك وعلايتك الصحية، لذا فمن الأفضل أن تختار بنفسك. وإذا كنت عضوًا في كل من برنامجي Medicare و Medi-Cal، أو في حال كان لديك تأمين رعاية صحية آخر، فلا يتوجب عليك اختيار مقدم رعاية أولية. إذا أردت تغيير مقدم رعايتك الأولية، فيتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية من دليل مقدمي خدمات Health Net. تأكد من أن مقدم الرعاية الأولية يقبل المرضى الجدد. لتغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، اتصل بالرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). يمكنك تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بك عبر البريد و/أو الفاكس و/أو عبر مدخل الأعضاء.

المستشفيات

في حالة الطوارئ، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى. إذا لم تكن الحالة طارئة وكنت بحاجة للرعاية في المستشفى، فإن مقدم الرعاية الأولية سيحدد المستشفى التي تذهب إليها. ستحتاج إلى الذهاب إلى مستشفى يستخدمها مقدم الرعاية الأولية الخاص بك وتكون ضمن شبكة مقدمي الخدمات من Health Net. المستشفيات الموجودة في شبكة Health Net مدرجة في دليل مقدمي الخدمات. يتعين أن تتضمن حالات دخول المستشفى، بخلاف حالات الطوارئ، موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

أخصائيو صحة المرأة

يمكنك الذهاب إلى أخصائي صحة المرأة داخل Health Net للحصول على الرعاية المغطاة الضرورية لتقديم خدمات الرعاية الصحية الوقائية والروتينية للنساء. ولا تحتاجين إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للحصول على هذه الخدمات. للعثور على أحد أخصائيي صحة المرأة، يمكنك الاتصال بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. ويمكنك أيضًا الاتصال بخط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة و 7 أيام أسبوعيًا عبر الاتصال برقم هاتف قسم خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. واختاري خيار خط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة من القائمة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



دليل مقدمي الخدمات

يُدرج دليل مقدمي خدمات Health Net مقدمي الخدمات الذين يشاركون في شبكة Health Net. وتكون الشبكة عبارة عن مجموعة من مقدمي الخدمات الذين يعملون مع مؤسسة Health Net.

يحتوي دليل مقدمي خدمات Health Net على مستشفيات ومقدمي الرعاية الأولية، وممرضين ممارسين، وممرضات قابلات، ومساعدين للأطباء، ومقدمي خدمات تنظيم الأسرة، ومراكز صحية مؤهلة فيدرالياً (FQHC)، ومقدمي خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية، والخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل المُدارة (MLTSS)، ومراكز مستقلة للولادة (FBC)، ومقدمي الرعاية الصحية الهنود (IHCP) وعيادات الصحة الريفية (RHC).

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

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

إذا احتجت إلى دليل مقدمي الخدمات المطبوع، فاتصل برقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Medi-Cal Rx في دليل صيدليات Medi-Cal Rx على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. يمكنك أيضاً العثور على صيدلية قريبة منك من خلال التواصل مع Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 (800-977-2273 واضغط على الرقم 5 أو TTY 711).

الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب

يتعين على مقدم الخدمات الخاص بك أن يقدم لك موعداً ضمن الحدود الزمنية المدرجة أدناه.

في بعض الأحيان لا يُعد الانتظار وقتاً أطول لتلقي الرعاية مشكلة. قد يمنحك مقدم الخدمات الخاص بك وقت انتظار أطول إن لم يؤثر هذا سلباً على حالتك الصحية. يجب توثيق ملاحظة في سجلاتك أن الانتظار لوقت أطول لن يكون ضاراً لصحتك.

نوع الموعد	يجب أن تتمكن من الحصول على موعد خلال:
مواعيد الرعاية العاجلة التي لا تتطلب موافقة مسبقة (تصريحاً مسبقاً)	48 ساعة
مواعيد الرعاية العاجلة التي تتطلب موافقة مسبقة (تصريحاً مسبقاً)	96 ساعة
مواعيد الرعاية الأولية (الروتينية) غير العاجلة	10 أيام عمل
مواعيد الرعاية المتخصصة (الروتينية) غير العاجلة	15 يوم عمل

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



نوع الموعد	يجب أن تتمكن من الحصول على موعد خلال:
مواعيد تلقي الرعاية (الروتينية) غير العاجلة من مقدم خدمات الصحة العقلية (غير الأطباء)	10 أيام عمل
المواعيد (الروتينية) غير العاجلة للخدمات (الداعمة) الإضافية لتشخيص أو علاج الإصابة أو المرض أو أي حالة صحية أخرى	15 يوم عمل
أوقات الانتظار عبر الهاتف أثناء ساعات العمل الاعتيادية	10 دقائق

وقت السفر أو مسافته لتلقي الرعاية

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

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

وإذا كنت بحاجة إلى رعاية من مقدم خدمات وكان مقدم الخدمات هذا بعيدًا عن المكان الذي تعيش فيه، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. ويمكنهم مساعدتك في العثور على رعاية من خلال مقدم خدمات موجود في مكان أقرب إليك. إذا لم تتمكن Health Net من العثور على الرعاية لك مع مقدم خدمات أقرب، يمكنك أن تطلب من Health Net أن ترتب لك وسيلة مواصلات للذهاب إلى مقدم الخدمات الخاص بك، حتى لو كان مقدم الخدمات هذا بعيدًا عن المكان الذي تعيش فيه. إذا احتجت إلى مساعدة تتعلق بمقدمي خدمات الصيدليات، يرجى الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ثم اضغط على الرقم 5 أو 711). ويعتبر الأمر بعيدًا إذا لم تتمكن من الوصول إلى مقدم الخدمات هذا ضمن معايير وقت السفر أو المسافة الخاصة بـ Health Net لمقاطعتك، بغض النظر عن أي معيار وصول بديل قد تستخدمه Health Net للرمز البريدي الخاص بك.

المواعيد

عندما تحتاج إلى رعاية صحية:

- اتصل بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك
- اجعل رقم بطاقة هوية Health Net متاحًا عند الاتصال
- اترك رسالة تحمل اسمك ورقم هاتفك إذا كان المكتب مغلقًا
- خذ بطاقة BIC وبطاقة هوية Health Net معك إلى موعدك

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- اطلب وسيلة مواصلات إلى موعدك، إذا لزم الأمر
- اطلب المساعدة اللغوية أو خدمات الترجمة الفورية، إذا لزم الأمر
- قم بالوصول إلى الموعد في الوقت المحدد، ويفضل الوصول قبل الموعد ببضع دقائق لتسجيل دخولك، وملء النماذج والإجابة على أي أسئلة قد يحتاج مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أن يطرحها
- اتصل فوراً إذا لم تكن قادراً على الالتزام بموعدك أو كنت ستتأخر
- حضر أسنلتك ومعلوماتك الطبية في حال الحاجة إليها

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

الوصول إلى موعدك

في حال لم يكن لديك وسيلة للانتقال من وإلى مواعيدك وخدمات رعايتك الصحية، يمكننا أن نساعد في ترتيب وسائل النقل من أجلك. المساعدة في الانتقالات متاحة للخدمات والمواعيد غير المتعلقة بخدمات الطوارئ وقد تتمكن من الحصول على نقلات مجانية. هذه الخدمة تُدعى خدمات النقل الطبي، وهي غير مخصصة لحالات الطوارئ. إذا كنت تعاني من حالة طارئة، فاتصل بالرقم 911.

لمزيد من المعلومات انتقل إلى قسم "مزايا الانتقالات".

إلغاء المواعيد وتغييرها

في حال كنت غير قادر على الذهاب إلى موعدك، اتصل بمكتب مقدم الخدمات الخاص بك على الفور. يطلب معظم الأطباء الاتصال قبل 24 ساعة (يوم عمل واحد) من موعدك في حال احتجت إلى الإلغاء. في حال تكرر غيابك عن مواعيدك عدة مرات، قد لا يرغب طبيبك في رؤيتك كمريض بعد الآن.

السداد

ليس عليك الدفع مقابل الخدمات المشمولة بالتغطية. في معظم الحالات، لن تتلقى فاتورة من مقدم خدمات. يتعين عليك إظهار بطاقة هوية Health Net وبطاقة هوية مزايا Medi-Cal الخاصة بك عند تلقيك أي خدمات رعاية صحية أو أي وصفات طبية لكي يعلم مقدم الخدمات الخاص بك لمن عليه توجيه الفاتورة. قد تستلم شرحاً للمزايا (EOB) أو بياناً من مقدم خدمات. لا يعدّ شرح المزايا والبيانات عبارة عن فواتير.

في حال استلامك لإحدى الفواتير، اتصل بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. في حال حصولك على فاتورة لوصفات طبية، اتصل على Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ثم اضغط على الرقم 5 أو 711. أو يمكنك زيارة موقع Medi-Cal Rx على الرابط <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. أخبر Health Net بالمبلغ المفروض وتاريخ الخدمة وسبب الفاتورة. لست مسؤولاً عن التسديد لمقدم الخدمات أي مبلغ مستحق على Health Net لأي خدمة مغطاة. يتعين عليك الحصول على

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



الموافقة المسبقة (تصريح مسبق) قبل ذهابك إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة باستثناء حالات الرعاية في حالات الطوارئ أو الرعاية الحساسة والرعاية العاجلة (داخل منطقة خدمات Health Net).

في حال عدم حصولك على الموافقة المسبقة، قد يتعين عليك سداد مقابل الرعاية من مقدمي الخدمات غير الموجودين في الشبكة. إذا احتجت إلى خدمات الرعاية الصحية المشمولة بالتغطية، فقد تتمكن من الحصول عليها من مقدم خدمات من خارج الشبكة مجانًا، طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية وغير متوفرة في الشبكة، وتمت الموافقة عليها مسبقًا من قبل Health Net. لمزيد من المعلومات حول خدمات الرعاية في حالات الطوارئ، أو الرعاية العاجلة أو الخدمات الحساسة انتقل إلى هذه العناوين في هذا الفصل.

في حال حصولك على فاتورة أو طلب منك دفع قيمة المشاركة في السداد التي ترى أنه ليس عليك دفعها، اتصل بـ (TTY 711) 1-800-675-6110. في حال دفعك لقيمة الفاتورة، بإمكانك تقديم نموذج مطالبة مع Health Net. وستحتاج إلى إخبار Health Net كتابيًا بالأسباب التي تدفعك لسداد مقابل الغرض أو الخدمة. ستقرأ Health Net مطالبتك وتحدد ما إذا كان بإمكانك استرداد المال. لطرح الأسئلة أو لطلب نموذج مطالبة، اتصل برقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

في حال تلقيك لخدمات ضمن نظام شؤون المحاربين القدامى أو خدمات غير مغطاة أو غير مصرّح بها خارج ولاية California، قد تتحمل مسؤولية المدفوعات.

لن تقوم Health Net بتعويضك ماليًا في الحالات التالية:

- طلبت وتلقيت خدمات غير مغطاة من قبل Medi-Cal، مثل خدمات مستحضرات التجميل.
- كان لديك حصة من التكلفة لبرنامج Medi-Cal لم يتم الوفاء بها.
- زيارتك لطبيب لا يقبل بالتعامل مع Medi-Cal وتوقعك على نموذج يوضح أنك ترغب بإجراء الكشف على أي حالة وبأنك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك.
- طلبت تعويضك عن مبالغ المشاركة في السداد لوصفة طبية مغطاة من قبل خطة Medicare الجزء "D".

الإحالات

يعطيك مقدم الرعاية الأولية إحالة لإرسالك إلى أخصائي إذا كنت بحاجة له. والأخصائي هو طبيب يتمتع بتعليم إضافي في مجال واحد في الطب. سيعمل معك مقدم الرعاية الأولية لاختيار أخصائي. يمكن لمكتب مقدم الرعاية الأولية أن يساعدك في تحديد موعد للذهاب إلى الأخصائي.

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



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

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

إن كنت تواجه أي مشكلة في الحصول على إحالة قائمة أو ترغب في الحصول على نسخة من سياسة إحالات Health Net اتصل بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

لا تحتاج إلى إحالة من أجل:

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

يمكن للقاصرين أيضاً تلقي خدمات الرعاية الصحية العقلية لمرضى العيادات الخارجية، والخدمات الحساسة وخدمات اضطرابات تعاطي المواد من دون الحاجة لموافقة الوالدين. لمزيد من المعلومات، اقرأ "خدمات موافقة القاصرين" و"خدمات علاج اضطرابات تعاطي المواد" في هذا الكتيب.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)

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

وتكون خدمات الرعاية الضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتك من التعرض لإصابة أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم الشديد الناتج عن مرض أو إصابة تم تشخيصها. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، فإن خدمات Medi-Cal تشمل الرعاية الضرورية من الناحية الطبية لإصلاح أو المساعدة في تخفيف الحالة أو المرض العقلي أو البدني.

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

- دخول المستشفى للمعالجة، إن لم تكن حالة طارئة
- الخدمات الواقعة خارج نطاق خدمات Health Net، إذا لم تكن عاجلة أو طارئة
- جراحة مرضى العيادات الخارجية
- الرعاية طويلة الأجل في مرفق تمرير
- العلاجات المتخصصة
- خدمات الانتقالات الطبية حين لا تكون الحالة طارئة. خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ لا تتطلب موافقة مسبقة.

بموجب البند (1)(h) 1367.01 من قانون الصحة والسلامة، ستتخذ Health Net القرار بشأن الموافقات المسبقة (التصريحات المسبقة) الروتينية خلال 5 أيام عمل عندما تحصل Health Net على المعلومات المطلوبة بشكل معقول لاتخاذ القرار.

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

تتم مراجعة طلبات الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) عبر فريق سريري أو طبي، مثل الأطباء والممرضين والصيادلة.

Health Net لا تدفع للمراجعين لرفض التغطية أو الخدمات. إذا لم توافق Health Net على الطلب، فإن Health Net سترسل لك خطاب إخطار نية الإجراء (NOA). سيعلمك خطاب إخطار نية الإجراء المطلوب اتخاذه بكيفية تقديم التماس في حال عدم موافقتك على القرار.

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



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

ل طرح الأسئلة حول الموافقة المسبقة (تصريح مسبق)، اتصل على (TTY 711) 1-800-675-6110.

الآراء الثانية

قد تود الحصول على رأي ثانٍ حول الرعاية التي أعلمك مقدّم الرعاية الخاص بك بحاجتك إليها أو حيال التشخيص أو خطة العلاج. على سبيل المثال، قد تريد الحصول على رأي ثانٍ إذا لم تكن متأكدًا من حاجتك لجراحة أو علاج موصوف أو حاولت اتباع خطة علاج ولم تنجح.

في حال رغبتك في الحصول على رأي ثانٍ، سنقوم بإحالتك إلى مقدم خدمات مؤهل ضمن الشبكة وسيكون قادرًا على منحك رأي ثانٍ. للحصول على مساعدة في اختيار مقدم خدمات، اتصل بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

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

إذا رفضت Health Net طلبك بالحصول على رأي ثانٍ، يمكنك تقديم تظلم. لمعرفة المزيد حول التظلمات، انتقل إلى عنوان "الشكاوي" في الفصل المسمّى "الإبلاغ عن المشاكل وحلها" في هذا الكُتَيْب.

الرعاية الحساسة

خدمات موافقة القاصرين

يمكنك الحصول على الخدمات التالية فقط من دون إذن من أحد الوالدين أو الوصي الخاص بك في حال كنت تبلغ من العمر 12 عامًا أو أكبر:

■ الرعاية الصحية العقلية لمرضى العيادات الخارجية (للقاصرين من سن 12 عامًا فأكثر):

□ الاعتداء الجنسي (لا يوجد حد أدنى للسن)

□ زنا المحارم

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- الاعتداء الجسدي
 - الإساءة للأطفال
 - في حال كان لديك أفكار تتعلق بإيذاء نفسك أو الآخرين (للقاصرين من سن 12 عامًا أو أكبر)
 - الوقاية/الفحص/العلاج من فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
 - الوقاية/الفحص/العلاج من العدوى المنقولة جنسيًا
 - خدمات علاج اضطرابات تعاطي المواد (للقاصرين من سن 12 عامًا أو أكبر) لمزيد من المعلومات، راجع "خدمات علاج اضطرابات تعاطي المواد" في هذا الكتيب.
- إذا كان عمرك أقل من 18 عامًا، يمكنك الذهاب إلى الطبيب من دون إذن من والديك أو الوصي عليك لأنواع الرعاية التالية:
- الحظي
 - تنظيم الأسرة/تحديد النسل (بما في ذلك التعقيم)
 - خدمات الإجهاض
- لاختبار الحمل أو خدمات تنظيم الأسرة أو تحديد النسل أو خدمات العدوى المنقولة جنسيًا، لا يتعين أن يكون الطبيب أو العيادة جزءًا من شبكة Health Net. يمكنك اختيار أي من مقدمي خدمات Medi-Cal والذهاب إليه للحصول على هذه الخدمات بدون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق). قد لا تتم تغطية الخدمات المقدمة من مقدم خدمات من خارج الشبكة والتي تكون غير متعلقة بالرعاية الحساسة. للمساعدة في العثور على طبيب أو عيادة تقدم هذه الخدمات، أو للمساعدة في الحصول على هذه الخدمات (بما في ذلك وسائل النقل)، يمكنك الاتصال بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
- يمكن للقاصرين التحدث إلى ممثل بشكل خاص حول مخاوفهم الصحية عبر الاتصال بخط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع من خلال الاتصال برقم هاتف خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. واختار خيار خط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة من القائمة.

خدمات الحالات الحساسة للبالغين

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

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

ليس بالضرورة أن يكون الطبيب أو العيادة جزءًا من شبكة Health Net. يمكنك اختيار أي مقدم خدمات والذهاب إليه بدون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على هذه الخدمات. قد لا تتم تغطية الخدمات المقدمة من مقدم خدمات من خارج الشبكة والتي تكون غير متعلقة بالرعاية الحساسة. للمساعدة في العثور على طبيب أو عيادة تقدم هذه الخدمات، أو للمساعدة في الحصول على هذه الخدمات (بما في ذلك وسائل النقل)، يمكنك الاتصال بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. ويمكنك أيضًا الاتصال بخط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة و7 أيام أسبوعيًا عبر الاتصال

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



برقم هاتف قسم خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. واختر خيار خط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة من القائمة.

الاعتراض الأخلاقي

بعض مقدمي الخدمات لديهم اعتراض أخلاقي على أداء بعض الخدمات المغطاة. ويعني هذا أن لديهم الحق في عدم تقديم بعض الخدمات المغطاة في حالة عدم موافقتهم من الناحية الأخلاقية عليها. إذا كان لمقدم الخدمات اعتراض أخلاقي، فسوف يساعدك في إيجاد مقدم خدمات آخر للخدمات اللازمة. يمكن أن تعمل Health Net معك أيضًا للبحث عن مقدم خدمات. لا توفر بعض المستشفيات ومقدمو الخدمات الآخرون واحدة أو أكثر من الخدمات التالية التي يمكن تغطيتها بموجب عقد خطتك والتي قد تحتاج أنت أو فرد بعائلتك إليها:

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

عليك الحصول على مزيد من المعلومات قبل تسجيلك. اتصل بطبيبك المحتمل، أو بمجموعتك الطبية، أو جمعية الممارسات المستقلة، أو عيادة، أو اتصل بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 لضمان إمكانية حصولك على خدمات الرعاية الصحية التي تحتاج إليها.

تتوفر هذه الخدمات ويتعين على Health Net التأكد من زيارتك أنت أو عائلتك لمقدم خدمات أو من إدخالك إلى مستشفى يوفر الخدمات المغطاة. اتصل بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 إذا كان لديك أي أسئلة أو احتجت لمساعدة في إيجاد مقدم خدمات.

الرعاية العاجلة

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

للرعاية العاجلة، اتصل بمقدم الرعاية الأولية. إذا تعذر عليك الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP)، فاتصل بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. أو يمكنك الاتصال بخط استشارات التمريض عبر الاتصال برقم هاتف خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. واختر خيار خط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة من القائمة لمعرفة مستوى الرعاية الأنسب لك.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



إذا احتجت إلى رعاية عاجلة خارج المنطقة، فإذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة. قد تكون احتياجات الرعاية العاجلة عبارة عن برد أو التهاب الحلق أو حمى أو ألم في الأذن أو التواء العضلات أو خدمات الأمومة. ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق). إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة متعلقة بالصحة العقلية، فاتصل بخطة رعاية الصحة العقلية بمقاطعتك أو بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية بمقاطعتك أو بمؤسسة الصحة السلوكية التابعة لخطة Health Net في أي وقت، على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع. للعثور على جميع أرقام الهواتف المجانية في المقاطعة عبر الإنترنت، يُرجى زيارة الموقع <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>

الرعاية في حالات الطوارئ

بالنسبة للرعاية الطارئة، اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ (ER). بالنسبة للرعاية الطارئة، لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Health Net. يحق لك استخدام أي مستشفى أو أي مكان آخر لرعاية الطوارئ، وهذا يشمل كندا والمكسيك. الرعاية في حالات الطوارئ وغيرها من أنواع الرعاية في دول أخرى غير مشمولة في التغطية.

الرعاية الطارئة خاصة بالحالات الطبية المهددة للحياة. هذه الرعاية خاصة بالمرض أو الإصابة الذي يتوقع شخص حكيم (عادل) لبيب (وليس مهني رعاية صحية) يتمتع بمعرفة متوسطة بالصحة والطب أنه إذا لم تحصل على الرعاية فوراً، فقد تتعرض صحتك (أو صحة طفلك الذي لم يولد بعد) للخطر الشديد، أو أنك قد تعرض وظائف جسدك، أو عضو من أعضاء جسدك، أو جزء من الجسم إلى ضرر شديد. قد تشمل الأمثلة على سبيل المثال لا الحصر:

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

لا تذهب إلى غرفة الطوارئ للرعاية الروتينية أو الرعاية التي لا تحتاجها على الفور. عليك الحصول على الرعاية الروتينية من مقدم الرعاية الأولية، الذي يعرفك على النحو الأفضل. إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت حالتك الطبية هي حالة طارئة أم لا، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك. ويمكنك أيضاً الاتصال بخط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة و7 أيام أسبوعياً عبر الاتصال برقم هاتف قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). واختار خيار خط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة من القائمة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخطة خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



إذا احتجت إلى رعاية طارئة بعيدًا عن المنزل، فإذهب إلى أقرب غرفة طوارئ (ER) حتى إن لم تكن في شبكة Health Net. إذا ذهبت إلى غرفة طوارئ، فاطلب منهم الاتصال بشبكة Health Net. يجب عليك أنت أو المستشفى التي دخلتها الاتصال بخطة Health Net خلال 24 ساعة من بعد حصولك على الرعاية الطارئة. وفي حال سفرك إلى خارج الولايات المتحدة، بخلاف كندا أو المكسيك، وكنت تحتاج إلى رعاية طارئة، فلن تقوم Health Net بتغطية تكاليف الرعاية الخاصة بك.

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

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

تذكر ما يلي: لا تتصل بالرقم 911 ما لم تكن الحالة طارئة. تلق الرعاية الطارئة في حال الطوارئ فقط، لا في حالات الرعاية الروتينية أو الأمراض العابرة مثل الرشح أو احتقان الحلق. إذا كانت الحالة طارئة، فاتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

خط استشارات التمريض

يوفر لك خط استشارات التمريض التابع لـ Health Net معلومات ونصائح طبية مجانية على مدار 24 ساعة في اليوم، وكل يوم من السنة. اتصل بخط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع من خلال الاتصال برقم هاتف خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110. واختار خيار خط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة من القائمة (TTY 711) من أجل:

- التحدث إلى ممرض سيجيب على الأسئلة الطبية، ويقدم النصائح حول الرعاية، وسيساعدك في تحديد إذا ما كان يتوجب عليك زيارة مقدم خدمات على الفور
- الحصول على المساعدة في الحالات الطبية مثل مرض السكري أو الربو، بما في ذلك نصائح حول اختصاص مقدم الخدمات المناسب لحالتك

لا يمكن لخط استشارات التمريض المساعدة في حجز مواعيد العيادات أو إعادة صرف الوصفات الطبية للأدوية. اتصل بمكتب مقدم الخدمات الخاص بك إذا احتجت إلى مساعدة في أي من ذلك.

التوجيهات المسبقة

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخطة خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



يمكنك الحصول على نموذج التوجيهات المسبقة في الصيدليات والمستشفيات والمكاتب القانونية ومكاتب الأطباء. قد يتعين عليك الدفع مقابل النموذج. يمكنك أيضًا العثور على نموذج مجاني عبر الإنترنت وتنزيله. يمكنك الطلب من أفراد العائلة أو مقدم الرعاية الأولي أو أي شخص تثق به أن يساعدك في ملء الاستمارة.

يحق لك إدراج استمارة التوجيه المسبق في سجلاتك الطبية. يحق لك تغيير أو إلغاء استمارة التوجيه المسبق في أي وقت.

يحق لك التعرف على التغييرات التي يطرحها القانون على استمارة التوجيه المسبق. ستخبرك Health Net بالتغييرات التي أجريت على قانون الولاية خلال فترة لا تزيد عن 90 يومًا بعد التغيير.

يمكنك الاتصال بخطة Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 لمزيد من المعلومات.

التبرع بالأعضاء والأنسجة

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخطة خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



4. المزايا والخدمات

ما الذي تغطيه خطتك الصحية

يوضح هذا الفصل خدماتك المغطاة بصفتك عضوًا في Health Net. وتكون خدماتك المغطاة مجانية طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية ويتم توفيرها بواسطة مقدم خدمات من داخل الشبكة. يتعين عليك مطالبتنا بالحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) إذا كانت الرعاية من خارج الشبكة باستثناء الخدمات الحساسة أو الحالات الطارئة وبعض خدمات الرعاية العاجلة. وقد تغطي خطتك الصحية الخدمات الضرورية طبيًا التي يوفرها مقدم خدمات من خارج الشبكة. لكن يتعين عليك أن تطلب من Health Net منحك موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للقيام بذلك. وتكون خدمات الرعاية الضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتك من التعرض لإصابة أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم الشديد الناتج عن مرض أو إصابة تم تشخيصها. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، فإن خدمات Medi-Cal تشمل الرعاية الضرورية من الناحية الطبية لإصلاح أو المساعدة في تخفيف الحالة أو المرض العقلي أو البدني. لمزيد من التفاصيل حول خدماتك المغطاة، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

يحصل الأعضاء دون 21 عامًا على خدمات ومزايا إضافية. اقرأ الفصل 5: الرعاية المناسبة للأطفال والشباب لمزيد من المعلومات.

بعض المزايا الصحية الأساسية التي توفرها Health Net مدرجة في الأسفل. قد تتطلب المزايا المحددة بعلامة نجمة (*) وجود موافقة مسبقة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- الخواز الإبري*
- خدمات وعلاجات الصحة المنزلية للحالات الحرجة (علاج قصير الأمد)
- تطعيمات البالغين (الحقن)
- اختبار الحساسية والحقن
- خدمات الإسعاف للحالات الطارئة
- خدمات أخصائي التخدير
- خدمات السمع*
- علاجات الصحة السلوكية*
- إعادة تأهيل القلب
- خدمات العلاج اليدوي الخاص بتقويم العمود الفقري*
- العلاج الكيميائي والعلاج الإشعاعي*
- ختان الأطفال حديثي الولادة (منذ الولادة وحتى سن 30 يومًا)
- خدمات الأسنان - محدودة (تُنفذ على يد أخصائي طبي/مقدم رعاية أولية في مكتب طبي)*
- خدمات غسيل الكلى/الديال الدموي
- المعدات الطبية المعمرة (DME)*
- زيارات غرف الطوارئ
- التغذية المعوية والتغذية بالحقن*
- زيارات واستشارات مكتب تنظيم الأسرة، (بإمكانك الذهاب إلى مقدم خدمات غير مشارك)
- أجهزة وخدمات التأهيل*
- المعينات السمعية
- الرعاية الصحية المنزلية*
- الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين*
- رعاية مريض بالقسم الداخلي الطبي والجراحي*
- الخدمات المخبرية وخدمات الأشعة*
- خدمات وعلاجات الصحة المنزلية طويلة الأمد*
- رعاية حديثي الولادة والأمومة
- زراعة الأعضاء الرئيسية*
- العلاج المهني*
- أجهزة التقويم/الأجهزة التعويضية*
- مستلزمات الفغر والمسالك البولية
- خدمات مستشفى مرضى العيادات الخارجية*
- خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية*
- جراحة مرضى العيادات الخارجية*
- الرعاية التلطيفية
- زيارات مقدم الرعاية الأولية
- خدمات طب الأطفال*
- العلاج الطبيعي*
- خدمات طب الأقدام*
- إعادة التأهيل الرئوي
- الخدمات والأجهزة الخاصة بإعادة التأهيل*
- خدمات الرعاية التمريضية الحاذقة
- زيارات الأخصائيين
- علاج النطق*
- الخدمات الجراحية*
- الرعاية الصحية عن بعد/الأدوية عن بُعد
- خدمات المتحولين جنسيًا*
- الرعاية العاجلة
- خدمات النظر*
- خدمات صحة المرأة

يمكن إيجاد تعريفات ووصف للخدمات المُغطاة في الفصل 8، "أرقام مهمة وكلمات عليك معرفتها".

تتضمن الخدمات الضرورية من الناحية الطبية الخدمات المغطاة وهي خدمات معقولة ومهمة من أجل:

- حماية الحياة؛
- الوقاية من مرض خطير أو عجز خطير؛
- تسكين ألم حاد؛
- تحقيق النمو والتطور المناسب للعمر؛
- وتحقيق، والحفاظ، واستعادة القدرات الوظيفية.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تشمل الخدمات الضرورية من الناحية الطبية جميع الخدمات المغطاة، والتي تم تحديدها أعلاه، وأي رعاية صحية ضرورية أخرى، أو خدمات تشخيصية، أو علاجات، وغيرها من التدابير لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض والحالات الجسدية والعقلية، كما تنص عليه ميزة التشخيص والعلاج للفحص الدوري والمبكر (EPSDT) الفيدرالية.

يوفر نظام مزايا التشخيص والعلاج للفحص الدوري والمبكر (EPSDT) مجموعة واسعة من خدمات الوقاية والتشخيص والعلاج للرضع والأطفال من ذوي الدخل المنخفض والمراهقين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. يُعد نظام مزايا التشخيص والعلاج للفحص الدوري والمبكر (EPSDT) أكثر فائدة لهم مقارنةً بالبالغين، فهو مصمم لضمان تلقي الأطفال الكشف والرعاية المبكرة، لتجنب المشاكل الصحية أو تشخيصها وعلاجها في أقرب وقت ممكن. يهدف نظام مزايا التشخيص والعلاج للفحص الدوري والمبكر (EPSDT) إلى ضمان حصول الأطفال على الرعاية الصحية التي يحتاجون إليها عندما يحتاجون إليها - الرعاية المناسبة للطفل المناسب في الوقت المناسب بالطريقة الصحيحة.

ستتعاون Health Net مع برامج أخرى لتضمن تلقياً جميع الخدمات الضرورية من الناحية الطبية، حتى وإن كانت تلك الخدمات مشمولة في برنامج آخر وليس Health Net.

مزايا Medi-Cal المشمولة بالتغطية من خلال Health Net

خدمات مرضى العيادات الخارجية (المرضى الخارجيين)

تطعيمات البالغين

يمكنك الحصول على تطعيمات البالغين (الحقن) من أحد مقدمي الخدمات في الشبكة بدون الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق). تغطي Health Net هذه الحقن الموصى بها من قبل اللجنة الاستشارية المعنية بممارسات التحصين (ACIP) التابعة لمراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC)، بما في ذلك الحقن التي تحتاج إليها عند السفر. يمكنك أيضاً الحصول على بعض خدمات مطاعيم البالغين (الحقن) في الصيدليات من خلال Medi-Cal Rx. لمعرفة المزيد عن برنامج Medi-Cal Rx، اقرأ قسم "خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى" في هذا الفصل.

رعاية الحساسية

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

خدمات أخصائي التخدير

تغطي Health Net خدمات التخدير الضرورية من الناحية الطبية عندما تحصل على رعاية مرضى العيادات الخارجية. تشمل ذلك التخدير لإجراءات طب الأسنان عند توفيره من قبل طبيب التخدير.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



خدمات تقويم العمود الفقري

تغطي Health Net خدمات تقويم العمود الفقري، وتتنحصر في علاج العمود الفقري بمعالجته يدويًا. وتقتصر خدمات تقويم العمود الفقري على خدمتين شهريًا بالاشتراك مع خدمات الوخز الإبري والخدمات السمعية والعلاج المهني وعلاج النطق (لا تطبق القيود على الأطفال دون 21 عامًا). قد تقوم Health Net بالموافقة المسبقة على خدمات أخرى بحسب الضرورة الطبية.

الأعضاء التواليا مؤهلون لتلقي خدمات تقويم العمود الفقري:

- الأطفال دون سن الـ 21 عامًا
- النساء الحوامل حتى نهاية الشهر والذي يتضمن 60 يومًا بعد انتهاء الحمل
- المقيمون في مرفق الرعاية التمريضية الحادة أو مرفق الرعاية المتوسطة أو مرفق رعاية دون الحادة
- جميع الأعضاء عند تقديم الخدمات في أقسام العيادات الخارجية بالمستشفيات في المقاطعة أو عيادات المرضى الخارجيين أو مراكز FQHC أو عيادات RHC الموجودة في شبكة Health Net. لا تقدم جميع مراكز FQHC، أو RHC، أو مستشفيات المقاطعة خدمات تقويم العمود الفقري لمرضى العيادات الخارجية.

خدمات غسيل الكلى والديل الدموي

تغطي Health Net علاجات غسيل الكلى. تغطي Health Net أيضًا خدمات الديال الدموي (غسيل الكلى المزمن) في حالة تقديم الطبيب طلب والموافقة عليه من قبل Health Net.

جراحة مرضى العيادات الخارجية

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

خدمات الأطباء

تغطي Health Net خدمات الأطباء الضرورية من الناحية الطبية.

خدمات طب الأقدام (القدم)

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

طرق العلاج

تغطي Health Net طرق العلاج المختلفة، بما في ذلك:

- العلاج الكيميائي
- العلاج الإشعاعي

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



رعاية حديثي الولادة والأمومة

تغطي Health Net خدمات الأمومة ورعاية حديثي الولادة:

- التثقيف حول الرضاعة الطبيعية ووسائل المساعدة الخاصة بها
- الولادة ورعاية ما بعد الولادة
- مستلزمات ومضخات الثدي
- رعاية ما قبل الولادة
- خدمات مركز الولادة
- الممرضة القابلة المجازة (CNM)
- القابلة المجازة (LM)
- تشخيص الاضطرابات الوراثية الجينية والاستشارة بشأنها
- خدمات رعاية حديثي الولادة

خدمات الرعاية الصحية عن بعد

تُعد الرعاية الصحية عن بعد طريقة للحصول على الخدمات من دون أن تتواجد في الموقع المادي الخاص بمقدم الخدمات الخاص بك. وقد تشمل الرعاية الصحية عن بعد إجراء محادثة مباشرة مع مقدم الخدمات. أو قد تشمل الرعاية الصحية عن بعد مشاركة المعلومات مع مقدم الخدمات الخاص بك من دون إجراء محادثة مباشرة. يمكنك تلقي خدمات كثيرة من خلال الرعاية الصحية عن بعد. ومع ذلك، قد لا تتوفر الرعاية الصحية عن بعد لكل الخدمات المغطاة. يمكنك الاتصال بمقدم الخدمات لمعرفة أنواع الخدمات التي قد تكون متاحة من خلال الرعاية الصحية عن بعد. ومن المهم أن توافق أنت ومقدم الخدمات الخاص بك على أن استخدام الرعاية الصحية عن بعد لخدمة معينة مناسب لك. لديك الحق في الحصول على الخدمات الشخصية وتكون غير ملزم باستخدام الرعاية الصحية عن بعد حتى إذا أقر مقدم الخدمات على أنها مناسبة لك.

خدمات الصحة العقلية

خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين

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

سيقوم مقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات الصحة العقلية بإحالتك للحصول على فحص إضافي للصحة العقلية إلى أخصائي داخل شبكة Health Net لتحديد مستوى الإعاقة. إذا حددت نتائج فحص الصحة العقلية الخاص بك أنك تعاني من ضائقة بسيطة إلى متوسطة أو تعاني من إعاقة للوظائف العقلية أو العاطفية أو السلوكية، فيمكن لـ Health Net يمكنها توفير خدمات الصحة العقلية لك. وتغطي Health Net تكاليف خدمات الصحة العقلية مثل:

- العلاج والتقييم الصحي العقلي الفردي والجماعي (العلاج النفسي)
- اختبار نفسي عند الإشارة سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- تطوير المهارات المعرفية لتحسين الانتباه والذاكرة وحل المشاكل
- خدمات مرضى العيادات الخارجية لأغراض مراقبة العلاج الدوائي

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- المكملات والمستلزمات والأدوية والمختبر للمريض الخارجي
- الاستشارة النفسية
- علاج العائلة

للمساعدة في العثور على مزيد من المعلومات بخصوص خدمات الصحة العقلية المقدمة بواسطة Health Net، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إذا حددت نتائج فحص الصحة العقلية أنك قد تعاني من مستوى أعلى من الإعاقة وتحتاج إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS)، فسيحيلك عندئذٍ مقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات الصحة العقلية الخاص بك إلى خطة الصحة العقلية للمقاطعة للحصول على تقييم. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى" في الصفحة 48.

الخدمات الطارئة

خدمات مرضى العيادات الخارجية والداخلية اللازمة لعلاج حالة طوارئ طبية

تغطي Health Net جميع الخدمات اللازمة لعلاج حالة طوارئ طبية تحدث في الولايات المتحدة الأمريكية (بما في ذلك مناطق مثل Puerto Rico وU.S. Virgin Islands وما إلى ذلك) أو تتطلب منك أن تكون في أحد المستشفيات في كندا أو المكسيك. الحالة الطبية الطارئة هي حالة طبية ذات ألم حاد أو إصابة بالغة. الحالة خطيرة للغاية، حال عدم تلقيها العناية الطبية على الفور، يمكن لشخص عادي حبيب التوقع بأن تتسبب في ما يلي:

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

إذا وفرت لك غرفة الطوارئ بالمستشفى دواءً موصوفاً لمرضى العيادات الخارجية يكفي لمدة 72 ساعة كجزء من علاجك، فإن الدواء الموصوف سيكون مشمولاً بالتغطية ضمن خدمات حالات الطوارئ الخاصة بك. إذا وصف لك مقدم خدمات غرفة طوارئ المستشفى دواءً عليك صرفه من صيدلية مرضى العيادات الخارجية، فإن Medi-Cal Rx سيكون مسؤولاً عن تغطية هذا الدواء.

إذا أعطاك الصيدلاني في صيدلية مرضى العيادات الخارجية أدوية لحالة طارئة، فإن هذا الدواء الطارئ سيكون مشمولاً بالتغطية في برنامج Medi-Cal Rx وليس Health Net. على الصيدلية الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 إذا احتاجت المساعدة في صرف الأدوية الطارئة لك.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



خدمات النقل الطارئة

تغطي Health Net خدمات الإسعاف لمساعدتك في الوصول إلى أقرب مكان للرعاية في الحالات الطارئة. ويعني هذا أن حالتك خطيرة بما يكفي بحيث قد تعرّض الطرق الأخرى للوصول إلى مكان الرعاية صحتك أو حياتك للخطر. لا تتم تغطية أي خدمات خارج الولايات المتحدة، باستثناء خدمات الطوارئ التي تتطلب منك أن تكون في المستشفى في كندا أو المكسيك. إذا تلقيت خدمات إسعاف الحالات الطارئة في كندا والمكسيك، ولم يتم نقلك إلى المستشفى خلال فترة الرعاية هذه، فلن تتم تغطية خدمات الإسعاف الخاصة بك من قبل Health Net.

الرعاية في مأوى المرضى المحتضرين والرعاية التلطيفية

تغطي Health Net رعاية المرضى المحتضرين والرعاية التلطيفية للأطفال والكبار، التي تساعد على تقليل المعاناة الجسدية والعاطفية والاجتماعية والروحية. لا يجوز أن يحصل البالغون بعمر 21 عامًا أو أكبر على كل من خدمات مأوى رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية في الوقت ذاته.

الرعاية في مأوى المرضى المحتضرين

إن رعاية المرضى المحتضرين هي إحدى المزايا التي تقدم خدمات للمرضى الميؤوس من شفائهم. وتتطلب رعاية المرضى المحتضرين أن يكون أمد الحياة المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل. وهي عبارة عن تدخل يركز بشكل أساسي على إدارة الألم والأعراض بدلاً من العلاج لإطالة الحياة.

تشمل رعاية المرضى المحتضرين ما يلي:

- خدمات التمريض
- الخدمات البدنية أو الوظيفية أو الكلامية
- الخدمات الاجتماعية الطبية
- المساعدة الصحية المنزلية والخدمات المنزلية
- اللوازم والأجهزة الطبية
- بعض الخدمات البيولوجية وخدمات الأدوية (قد يتوفر بعضها من خلال الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من برنامج Medi-Cal Rx)
- خدمات الاستشارة
- خدمات التمريض المستمرة على مدار 24 ساعة خلال فترات الأزمات وعند الضرورة للحفاظ على العضو المحتضر في المنزل
- الرعاية المؤقتة للمرضى الداخليين لمدة تصل إلى خمسة أيام متتالية في المستشفى أو مرفق التمريض المتخصص أو مرفق رعاية المحتضرين في المرة الواحدة
- رعاية المرضى الداخليين على المدى القصير للسيطرة على الألم أو إدارة الأعراض في المستشفى أو مرفق التمريض المتخصص أو مرفق رعاية المحتضرين

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



الرعاية التلطيفية

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

تشمل الرعاية التلطيفية ما يلي:

- تخطيط الرعاية المسبقة
- الاستشارة والتقييم الخاص بالرعاية التلطيفية
- تشمل خطة الرعاية، على سبيل المثال لا الحصر على:
 - طبيب معالج أو طبيب هشاشة العظام
 - مساعد طبيب
 - ممرضة مسجلة
 - ممرضة مهنية مرخصة أو ممرضة ممارسة
 - عامل اجتماعي
 - قسيس
- تنسيق الرعاية
- إدارة الألم والأعراض
- خدمات الصحة العقلية والخدمات الاجتماعية الطبية

لا يستطيع البالغون بعمر 21 عامًا أو أكبر الحصول على كل من خدمات الرعاية التلطيفية ومأوى رعاية المحتضرين في الوقت ذاته. إذا كنت تتلقى الرعاية التلطيفية وكنت مؤهلاً لمأوى رعاية المحتضرين، يمكنك طلب الانتقال إلى مأوى رعاية المحتضرين في أي وقت.

الاستشفاء

خدمات أخصائي التخدير

تغطي Health Net خدمات أخصائي التخدير الضرورية من الناحية الطبية أثناء فترات الإقامة في المشفى المشمولة بالتغطية. وأخصائي التخدير هو مقدم خدمات متخصص في إعطاء التخدير للمرضى. والتخدير هو أحد أنواع الدواء المستخدمة خلال بعض الإجراءات الطبية.

خدمات المستشفى للمرضى الداخليين

تغطي Health Net الرعاية الضرورية من الناحية الطبية في المستشفى للمرضى الداخليين عند إدخالك إلى المستشفى.

الخدمات الجراحية

تغطي Health Net العمليات الجراحية الضرورية من الناحية الطبية التي يتم إجراؤها في مستشفى.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



برنامج تمديد الرعاية المؤقتة لما بعد الولادة

يقدم برنامج تمديد الرعاية المؤقتة لما بعد الولادة (PPCE) تغطية ممتدة لعضوات Medi-Cal اللواتي يعانين من حالة صحية عقلية مرتبطة بالأمومة خلال الحمل أو الفترة الزمنية التي تلي الحمل. تغطي Health Net رعاية الصحة العقلية المرتبطة بالأمومة للنساء خلال الحمل ولغاية شهرين بعد نهاية الحمل. يقوم برنامج PPCE بتمديد التغطية من قبل Health Net لغاية 12 شهرًا بعد التشخيص أو من نهاية الحمل، أيهما أبعد. للتأهل لبرنامج PPCE، يتعين على طبيبك تأكيد تشخيص إصابتك بحالة صحية عقلية مرتبطة بالأمومة خلال 150 يومًا بعد نهاية الحمل. أسألي طبيبك عن تلك الخدمات إذا كنت تعتقدين بأنك بحاجة إليها. إذا كان طبيبك يعتقد بأنك يجب أن تحصل على تلك الخدمات من PPCE، يقوم طبيبك بتعبئة وتقديم النماذج لك.

الخدمات والأجهزة الخاصة بالتأهيل وإعادة التأهيل (العلاج)

وتتضمن هذه الخدمات والأجهزة المطلوبة لمساعدة الناس الذين يعانون من الإصابات والإعاقات أو الحالات الصحية المزمنة للحصول على أو استعادة المهارات العقلية والجسدية. تغطي الخطة ما يلي:

الوخز الإبري

تغطي Health Net خدمات الوخز الإبري لمنع أو تعديل أو تخفيف تصور الألم الشديد والمزمن المستمر الناجم عن حالة طبية معترف بها بشكل عام. خدمات الوخز الإبري لمرضى العيادات الخارجية (مع أو بدون التحفيز الكهربائي للإبر) تقتصر على خدمتين في الشهر، إلى جانب الخدمات السمعية وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني وعلاج النطق عند تقديمها من جانب طبيب بشري أو طبيب الأسنان أو اختصاصي الأقدام أو المعالج بالوخز الإبري (لا تطبق القيود على الأطفال دون 21 عامًا). قد تقوم Health Net بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) على خدمات إضافية حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.

علم السمع (السمع)

تغطي Health Net خدمات السمع. تقتصر خدمات عيادات السمع الخارجية على خدمتين شهريًا، بالاشتراك مع خدمات الوخز الإبري وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني وعلاج النطق (لا تطبق القيود على الأطفال دون 21 عامًا). قد تقوم Health Net بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.

علاجات الصحة السلوكية

تغطي Health Net خدمات علاج الصحة السلوكية (BHT) للأعضاء دون 21 عامًا من خلال ميزة الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT). يشمل علاج الصحة السلوكية (BHT) خدمات وبرامج العلاج، مثل تحليل السلوك التطبيقي وبرامج التدخل السلوكي القائم على الأدلة التي تطور أو تستعيد أداء الفرد إلى أقصى حد ممكن عمليًا. تعمل خدمات علاج الصحة السلوكية (BHT) على تعليم المهارات باستخدام التعزيز والدعم وملاحظة السلوك، أو من خلال التلقين لتعليم كل خطوة خاصة بسلوك مستهدف. تستند خدمات BHT إلى دليل موثوق ولا تعد تجريبية. تشمل الأمثلة على خدمات BHT التدخلات السلوكية ومجموعات التدخل السلوكي المعرفي والعلاج السلوكي الشامل والتحليل السلوكي التطبيقي.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



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

إعادة تأهيل القلب

تغطي Health Net خدمات إعادة تأهيل القلب لمرضى العيادات الخارجية والداخلية.

المعدات الطبية المعمرة (DME)

تغطي Health Net شراء أو تأجير مستلزمات المعدات الطبية المعمرة والمعدات والخدمات الأخرى بوصفها طبية من طبيب، ومساعد طبي، والممرضين الممارسين، واختصاصيي التمريض السريري. قد تتم تغطية عناصر المعدات الطبية المعمرة (DME) الموصوفة حسبما يكون ضرورياً من الناحية الطبية للحفاظ على وظائف الجسم الضرورية لأنشطة الحياة اليومية أو لمنع إعاقة جسدية شديدة.

بشكل عام، فإن Health Net لا تغطي هذه الخدمات:

- تجهيزات الراحة أو الملاءمة أو الرفاهية، والمميزات والمعدات، باستثناء مضخات الثدي المخصصة للبيع بالتجزئة كما هو موضح ضمن "مستلزمات ومضخات الثدي" تحت عنوان "رعاية الأمومة وحديثي الولادة في هذا الفصل
- العناصر غير المخصصة للحفاظ على الأنشطة الاعتيادية للحياة اليومية، مثل أدوات التمرين (بما في ذلك الأجهزة المخصصة لتوفير دعم إضافي للأنشطة الترفيهية أو الرياضية)
- معدات النظافة الشخصية، إلا إذا كانت ضرورة طبية للأعضاء دون 21 عاماً
- العناصر غير الطبية، مثل حمامات الساونا أو المصاعد
- التعديلات التي تجريها على منزلك أو سيارتك
- أجهزة اختبار الدم أو مواد الجسم الأخرى، (علماً بأن جهاز قياس نسبة السكر في الدم لمرضى السكرى، وشرائط الاختبار، والمباضع مشمولة بالتغطية ضمن برنامج Medi-Cal Rx)
- أجهزة القياس الإلكترونية للقلب أو الرئتين باستثناء مراقبة انقطاع النفس للرضع
- تبديل أو إصلاح المعدات نتيجة تلف أو سرقة أو سوء استخدام، إلا إذا كانت ضرورة طبية للأعضاء دون 21 عاماً
- العناصر الأخرى التي لا تُستخدم عادة في الرعاية الصحية الأولية

ومع ذلك، وفي بعض الأحيان، قد تتم الموافقة على هذه العناصر من خلال تقديم الطبيب تصريح مسبق (موافقة مسبقة).

التغذية المعوية والوريدية

تُستخدم هذه الطرق لتقديم التغذية إلى الجسم عند وجود حالة طبية تمنع الفرد من تناول الطعام بشكل طبيعي. منتجات التغذية المعوية والتغذية بالحقن مشمولة ضمن برنامج Medi-Cal Rx إذا كان هناك ضرورة طبية.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



المعينات السمعية

تغطي Health Net المعينات السمعية إذا تم تشخيصك بفقدان السمع، أو إذا كانت المعينات السمعية ضرورية طبية، ولديك وصفة طبية من طبيبك. يتم تحديد التغطية بالمساعدة الأقل تكلفة والتي من شأنها تلبية احتياجاتك الطبية. ستغطي Health Net أحد المعينات السمعية إلا إذا كانت كل أذن بحاجة إلى سماعة طبية من أجل الحصول على نتائج أفضل من سماعة واحدة.

المعينات السمعية للأعضاء دون 21 عامًا

يتطلب قانون الولاية إحالة الأطفال الذين يحتاجون إلى معينات سمعية إلى برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا (CCS) لتحديد ما إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS. إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS، فإن CCS سيقوم بتغطية تكلفة المعينات السمعية إذا كانت ضرورية من الناحية الطبية. إذا كان الطفل غير مؤهل إلى برنامج CCS، فإننا سنقوم بتغطية المعينات السمعية الضرورية من الناحية الطبية كجزء من تغطية Medi-Cal.

المعينات السمعية للأعضاء بعمر 21 عامًا وأكبر

تقوم Medi-Cal بتغطية ما يلي لكل المعينات السمعية المغطاة:

- قوالب الأذن اللازمة للتركيب
- حزمة بطارية قياسية واحدة
- المراجعات للتأكد من عمل السماعة بشكل صحيح
- المراجعات لتنظيف وتركيب المعينات السمعية
- إصلاح المعينات السمعية

ستقوم Medi-Cal بتغطية المعينات السمعية البديلة في حالة:

- فقدان السمع الذي تعاني منه يجعل المعينات السمعية الحالية الخاصة بك غير قادرة على تصحيحه
- فقدان أو سرقة أو كسر المعينات السمعية، ولا يمكن إصلاحها ولم تكن المتسبب. يتعين عليك إخبارنا بكيفية حدوث ذلك الأمر.

للبالغين بعمر 21 عامًا وأكبر: فإن Medi-Cal لا يشمل ما يلي:

- تبديل بطاريات المعينات السمعية

الخدمات الصحية المنزلية

تغطي Health Net خدمات الصحة المقدمة في منزلك، عند وصفها من قبل طبيبك وتبين أنها ضرورية من الناحية الطبية.

تقتصر خدمات الصحة المنزلية على الخدمات التي يغطيها Medi-Cal مثل:

- الرعاية التمريضية الحاذقة بدوام جزئي
- مساعد الصحة المنزلية بدوام جزئي
- الخدمات الاجتماعية الطبية
- المستلزمات الطبية

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



الموارد والمعدات والأدوات الطبية

تغطي Health Net المستلزمات الطبية الموصوفة من قبل مساعدي الأطباء المعالجين، والمرضى الممارسين، وأخصائيي التمريض السريري. بعض المستلزمات الطبية مشمولة بالتغطية من خلال الخدمات مقابل رسوم (FFS) التابعة إلى Medi-Cal Rx وليس من خلال Health Net.

لا تشمل تغطية Medi-Cal ما يلي:

- الأدوات المنزلية الشائعة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
 - الأشرطة اللاصقة (بجميع أنواعها)
 - الكحول المحمّر
 - مستحضرات التجميل
 - ماسحات وكرات القطن
 - مساحيق إزالة الغبار
 - المناديل المبللة
 - مادة الويتشهازل
- العلاجات المنزلية الشائعة بما في ذلك وليس على سبيل الحصر:
 - الفازلين الأبيض
 - دهانات وزيت البشرة الجافة
 - منتجات التلك والتلك المركب
 - المواد المؤكسدة مثل بيروكسيد الهيدروجين
 - بيروكسيد الكارباميد وبربورات الصوديوم
- الشامبو المتوفر بدون وصفة طبية
- المستحضرات الموضعية التي تحتوي على كريم أو مرهم أو سائل حمض البنزويك والساليسيليك، ومعجون أكسيد الزنك
- العناصر الأخرى التي لا تُستخدم عادة في الرعاية الصحية الأولية والتي تُستخدم عادة وبانتظام من قبل الأشخاص الذين لا يعانون من حالة طبية محددة تستلزم استخدامها.

العلاج المهني

تغطي Health Net خدمات العلاج المهني، بما في ذلك تقييم العلاج المهني وتخطيط العلاج والعلاج والتوجيه الخدمات الاستشارية. تقتصر خدمات العلاج المهني على خدمتين شهرياً بالاشتراك مع خدمات الوخز الإبري والخدمات السمعية وتقويم العمود الفقري وعلاج النطق (لا تطبق القيود على الأطفال دون 21 عاماً). قد تقوم Health Net بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضرورياً من الناحية الطبية.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



أجهزة التقويم/الأجهزة التعويضية

تغطي Health Net أجهزة التقويم والأجهزة التعويضية والخدمات الضرورية من الناحية الطبية والموصوفة من قبل طبيبك أو اختصاصي الأقدام أو طبيب الأسنان أو مقدم خدمات طبية من غير الأطباء. ويشتمل ذلك على الأجهزة السمعية المزروعة وبدلة الثدي/حمالات صدر تتعلق باستئصال الثدي، والأجهزة التعويضية والملابس المشدودة التي يتم ارتداؤها عند إصابة ناتجة عن حروق لاستعادة وظيفة أو استبدال جزء في الجسم أو لدعم جزء ضعيف أو مشوه في الجسم.

مستلزمات الفغر والمسالك البولية

تغطي Health Net أكياس الفغر والقثاطر البولية وأكياس التصريف ومستلزمات الري والمواد اللاصقة. ولا يشتمل ذلك على المستلزمات التي يتم توفيرها من أجل الميزات أو المعدات المتعلقة بالرفاهية أو الراحة أو الترفيه.

العلاج الطبيعي

تغطي Health Net خدمات العلاج الطبيعي الضرورية من الناحية الطبية، بما في ذلك تقييم العلاج الطبيعي وتخطيط العلاج والعلاج والتوجيه والخدمات الاستشارية واستخدام الأدوية الموضعية.

إعادة التأهيل الرئوي

تغطي Health Net إعادة التأهيل الرئوي الضروري من الناحية الطبية والموصوف من قبل طبيب.

خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة

تغطي Health Net خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة باعتبارها ضرورية من الناحية الطبية، إذا كنت معوقاً وتحتاج إلى مستوى رعاية عالٍ. وتشتمل هذه الخدمات على الإقامة والوجبات في مرفق مرخص مع تقديم رعاية تمريضية حاذقة على مدار 24 ساعة.

علاج النطق

تغطي Health Net علاج النطق الضروري من الناحية الطبية. تقتصر خدمات علاج النطق على خدمتين شهرياً بالاشتراك مع خدمات الوخز الإبري والخدمات السمعية وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني (لا تطبق القيود على الأطفال دون 21 عامًا). قد تقوم Health Net بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضرورياً من الناحية الطبية.

خدمات المتحولين جنسياً

تغطي Health Net خدمات المتحولين جنسياً (خدمات تأكيد الجنس) كميزة عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية أو عندما تلبى الخدمات معايير الجراحة الترميمية.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



التجارب السريرية

تغطي Health Net تكاليف رعاية المرضى الروتينية للمرضى الذين تم قبولهم في المرحلة الأولى أو الثانية أو الثالثة أو الرابعة من التجارب السريرية إذا كانت متعلقة بمنع أو اكتشاف أو علاج السرطان أو غيره من الحالات المهددة للحياة، وفي حالة إجراء الدراسة بواسطة إدارة الغذاء والدواء (FDA) الأمريكية أو مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC) أو مراكز خدمات Medicare و Medicaid (CMS). يتعين اعتماد الدراسات من جانب معاهد الصحة الوطنية أو إدارة الغذاء والدواء (FDA) أو وزارة الدفاع أو إدارة المحاربين القدامى. يغطي برنامج Medi-Cal FFS التابع لـ Medi-Cal Rx معظم الأدوية الموصوفة لمرضى العيادات الخارجية. اقرأ قسم "الأدوية الموصوفة لمرضى العيادات الخارجية" لاحقاً في هذا الفصل لمزيد من المعلومات.

خدمات الأشعة والخدمات المختبرية

تغطي Health Net خدمات الأشعة السينية والمعملية لمرضى العيادات الخارجية والداخلية عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية. تتم تغطية إجراءات التصوير المتقدمة المتنوعة، مثل المسح بالتصوير المقطعي المحوسب (CT) والتصوير بالرنين المغناطيسي (MRI) وتصوير مقطعي بالإصدار البوزيتروني (PET) استناداً إلى الضرورة الطبية.

الخدمات الوقائية وخدمات العافية وإدارة الأمراض المزمنة

تغطي الخطة ما يلي:

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

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

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

اقرأ الفصل 5: الرعاية المناسبة للأطفال والشباب للحصول على معلومات الرعاية الوقائية للشباب الذين تبلغ أعمارهم 20 عاماً وأقل.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



Diabetes Prevention Program (برنامج الوقاية من السكري)

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

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

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

الخدمات الترميمية

تغطي Health Net جراحة تُجرى لتصحيح أو إصلاح التراكيب غير الطبيعية للجسم لتحسين أو إضفاء مظهر طبيعي إلى أقصى درجة ممكنة. التراكيب غير الطبيعية للجسم هي التراكيب الناجمة عن عيوب خلقية أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض أو جراحة ترميم الثدي التالية لعمليات استئصال الثدي. قد يتم تطبيق بعض القيود والاستثناءات.

خدمات فحص اضطراب تعاطي المواد

تغطي الخطة ما يلي:

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخطة خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



مزايا النظر

تغطي الخطة ما يلي:

- فحص العيون الروتيني مرة كل 24 شهرًا؛ وتكون فحوصات العيون الإضافية أو المتكررة مغطاة إذا كانت ضرورة طبية للأعضاء، مثل مرضى السكري.
 - النظارات (الإطارات والعدسات) مرة كل 24 شهرًا؛ في حال وجود وصفة طبية سارية.
 - النظارات البديلة ضمن 24 شهرًا إذا كان هناك أي تغيير في الوصفة الطبية، أو فقدان النظارات، أو سرقتها أو كسرها (ولا يمكن إصلاحها)، ولم يكن الخطأ من طرفك. يتعين عليك إخبارنا بكيفية فقدان نظارتك، أو سرقتها أو كسرها.
 - أجهزة ضعف النظر للأشخاص ضعاف البصر والتي تكون غير قابلة للتصحيح بواسطة النظارات العادية، أو العدسات اللاصقة، أو الأدوية، أو جراحة تؤثر في قدرة الشخص على أداء الأنشطة اليومية (على سبيل المثال، التنكس البقعي المرتبط بالسن).
 - العدسات اللاصقة اللازمة طبيًا.
- قد تكون العدسات اللاصقة واختبارها مغطى إذا كان استخدام النظارات غير ممكن بسبب مرض في العين أو حالة طبية أخرى (على سبيل المثال، فقدان إحدى العينين). تشمل الحالات الطبية المؤهلة للحصول على العدسات اللاصقة الخاصة، على سبيل المثال لا الحصر، انعدام القرنية، وانعدام العدسة، وقرنية مخروطية.

مميزات النقل للحالات غير الطارئة

يحق لك النقل الطبي إذا كانت لديك احتياجات طبية لا تسمح لك باستخدام السيارة أو الحافلة أو سيارة الأجرة للوصول إلى مواعيدك. يمكن توفير النقل الطبي للخدمات المغطاة مثل مواعيد الفحوصات الطبية، والأسنان، والصحة العقلية، وتعاطي المواد، والصيدلية. إذا كنت بحاجة إلى طلب وسيلة نقل طبية، يمكنك طلب ذلك من خلال التحدث إلى طبيبك. سيحدد طبيبك نوع النقل الصحيح لتلبية احتياجاتك. إذا رأى أنك بحاجة إلى وسيلة نقل طبية، فإنه سيصفها من خلال إكمال نموذج بيان شهادة الطبيب (PCS) وتقديمه إلى Health Net. وعندما تتم الموافقة عليه، ستكون صلاحية الموافقة لمدة عام واحد بناءً على الحاجة الطبية. بالإضافة إلى ذلك، ليس هناك عدد محدد لخدمات النقل والتوصيل التي يمكنك الحصول عليها. يجب على طبيبك إعادة تقييم حاجتك الطبية للنقل الطبي وإعادة الموافقة كل 12 شهرًا.

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

يتعين استخدام خدمات النقل الطبي عندما:

- تكون ضرورية من الناحية البدنية أو الطبية على النحو المحدد من خلال نموذج بيان تصديق الطبيب (PCS) المكتوب بواسطة طبيب أو مقدم خدمات آخر؛ لأنك غير قادر من الناحية البدنية أو الطبية على استخدام الحافلة أو التاكسي أو السيارة أو الشاحنة الصغيرة للوصول إلى موعدك الطبي.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- تحتاج إلى مساعدة من السائق إلى ومن محل إقامتك أو المركبة أو مكان العلاج بسبب إعاقة بدنية أو عقلية.
- تُعتمد مقدماً من قبل Health Net من خلال نموذج بيان تصديق الطبيب المكتوب من قبل طبيب.

لطلب وسيلة نقل طبية موصوفة من قبل الطبيب لمواعيد الحالات غير العاجلة (الروتينية)، يُرجى الاتصال بـ Health Net على الرقم 1-800-675-6110 قبل الموعد بـ 48 ساعة على الأقل (من الاثنين حتى الجمعة). بالنسبة للمواعيد العاجلة، يرجى الاتصال بأسرع وقت ممكن. يجب تجهيز بطاقة هوية عضويتك معك عند الاتصال.

قيود النقل الطبي: توفر Health Net وسيلة النقل الطبية الأقل تكلفة التي تلبي احتياجاتك الطبية إلى مقدم الخدمات الأقرب لمنزلك لتصل إلى موعدك. لن يتم تقديم خدمة النقل الطبي إذا كانت الخدمة لا تتم تغطيتها من خلال Medi-Cal. إذا كان نوع الموعد خاصاً لتغطية Medi-Cal ولكن ليس من خلال الخطة الصحية، فإن Health Net ستساعدك في تحديد موعد النقل. يوجد في كتيب الأعضاء هذا قائمة تتضمن الخدمات المغطاة. وسائل النقل من خارج الشبكة أو خارج منطقة الخدمة غير مغطاة، إلا بتصريح مسبق من Health Net. لمزيد من المعلومات أو لطلب وسيلة نقل طبي، يُرجى الاتصال بـ Health Net على الرقم 1-800-675-6110.

التكلفة المفروضة على العضو: لا تكون هناك أي تكلفة على العضو عندما تكون خدمة النقل منسقة من قبل Health Net.

كيفية الحصول على وسيلة نقل للحالات غير الطبية

تشمل ميزانك الحصول على توصيلة إلى موعدك عندما يكون الموعد مغطى من قبل خدمات Medi-Cal. يمكنك الحصول على توصيلة بدون تكلفة عند:

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

تسمح لك Health Net باستخدام السيارة أو التاكسي أو الحافلة أو وسائل النقل العام/الخاص الأخرى للوصول إلى موعدك الطبي للحصول على الخدمات الطبية المغطاة ضمن خدمات Medi-Cal. ستغطي Health Net نوع وسيلة النقل لغير الحالات الطبية الأقل تكلفة التي تلبي احتياجاتك. في بعض الأحيان، يمكن أن تدفع Health Net تعويضاً عن الرحلات بالسيارات الخاصة المطلوبة من طرفك. يتعين الموافقة على ذلك من قبل Health Net قبل طلب السيارة، و عليك إخبارنا لماذا لا تتمكن من استقلال وسيلة نقل أخرى، مثل الحافلة. يمكنك إخبارنا بذلك من خلال الاتصال بنا على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. لا تستطيع القيادة بنفسك، وسيتم تعويضك.

يتطلب التعويض عن المسافة المقطوعة ما يلي:

- رخصة القيادة الخاصة بالسائق
- وثيقة تسجيل المركبة الخاصة بالسائق
- إثبات لتأمين السيارة الخاص بالسائق

لطلب توصيلة من أجل الخدمات المصرح بها، اتصل بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 قبل 24 ساعة على الأقل من الاثنين إلى الجمعة) من موعدك، أو اتصل في أقرب وقت ممكن عندما يكون لديك موعد طبي عاجل. يجب تجهيز بطاقة هوية عضويتك معك عند الاتصال.

ملاحظة: يمكن للهنود الأمريكيين الاتصال بالعيادة الصحية الهندية المحلية لديهم لطلب خدمات النقل غير الطبي.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بـ خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



قيود النقل غير الطبي: توفر Health Net وسيلة النقل غير الطبية الأقل تكلفة التي تلبي حاجتك إلى مقدم الخدمات الأقرب لمنزلك لتصل إلى موعدك. لا يمكن للأعضاء توصيل أنفسهم أو تعويضهم مباشرة. لمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بخطة Health Net على الرقم الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

لا يتم تطبيق خدمة النقل غير الطبي في الحالات التالية:

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

التكلفة المفروضة على العضو: لا تكون هناك أي تكلفة يتم تطبيقها على العضو عندما تكون خدمة النقل غير الطبي منسقة من قبل Health Net.

الميزات والبرامج الأخرى المغطاة من قبل Health Net

الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل المُدارة (MLTSS)

تغطي Health Net مزايا MLTSS هذه للأعضاء المؤهلين لما يلي:

- خدمات مرافق الرعاية طويلة الأجل المعتمدة من قبل Health Net

إذا كانت لديك أي أسئلة حول MLTSS، فاتصل على الرقم الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

تنسيق الرعاية

توفر Health Net خدمات إدارة الحالة لمساعدتك في تنسيق احتياجاتك رعايتك الصحية مجانًا لك. ستتعاون Health Net مع برامج أخرى لتضمن تلقياً جميع الخدمات الضرورية من الناحية الطبية، حتى وإن كانت تلك الخدمات مشمولة في برنامج آخر وليس Health Net.

إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف حول صحتك أو صحة طفلك، فاتصل على رقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

مزايا مبادرة الرعاية المنسقة (CCI)

خاص بمقاطعتي Los Angeles و San Diego فقط

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخطة خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



Cal MediConnect

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

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

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

الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل المُدارة (MLTSS)

يتعين على الأفراد ذوي الأهلية المزدوجة لبرنامج Medicare و Medi-Cal، أو كبار السن أو ذوي الإعاقة (SPD) المسجلين في Medi-Cal فقط، الانضمام إلى خطة رعاية مُدارة تابعة لبرنامج Medi-Cal لتلقي مزايا Medi-Cal، بما في ذلك MLTSS ومزايا Medicare الشاملة.

إدارة الحالات المحسنة

تغطي Health Net خدمات إدارة الحالات المحسنة (ECM) للأعضاء ذوي الاحتياجات المعقدة. ECM هي ميزة توفر خدمات إضافية لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاجها لتبقى سليماً. فهي تنسق الرعاية التي تحصل عليها من أطباء مختلفين. تساعد ECM في تنسيق الرعاية الأولية، والرعاية الحادة، والصحة السلوكية، والنمو، والصحة القلبية، والخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS) المجتمعية، والإحالات إلى المصادر المجتمعية المتاحة.

قد يتم التواصل معك إذا كنت مؤهلاً لبرنامج خدمات ECM. ويمكنك أيضاً الاتصال بخطة Health Net لمعرفة ما إذا كنت ستتلقى ECM، ومتى. أو يمكنك التحدث إلى مقدم الرعاية الصحية الخاص بك الذي يستطيع معرفة ما إذا كنت مؤهلاً لبرنامج ECM، وكيف يمكنك تلقيه، ومتى.

خدمات برنامج ECM المشمولة بالتغطية

إذا كنت مؤهلاً لبرنامج ECM، فسيكون لديك فريق رعاية خاص بك، بما في ذلك منسق الرعاية. سيتحدث هذا الشخص معك، ومع أطباءك، والأخصائيين، والصيادلة، ومديري الحالة، ومقدمي الخدمات الاجتماعية، والآخرين ليتأكد من أن كل شخص يعمل بالتنسيق مع الآخر لضمان حصولك على الرعاية التي تحتاجها. يمكن لمنسق الرعاية أيضاً مساعدتك في إيجاد والتقديم على الخدمات الأخرى في مجتمعك. يشمل برنامج ECM:

- التوعية والمشاركة
- التقييم الشامل وإدارة الرعاية
- تنسيق الرعاية المحسن
- تعزيز الصحة
- الرعاية الانتقالية الشاملة

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخطة خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- خدمات دعم الأسرة والعضو
 - التنسيق والإحالة إلى وسائل الدعم الاجتماعية والمجتمعية
- لمعرفة ما إذا كان برنامج ECM مناسباً لك، تواصل مع مقدم الرعاية الصحية الخاص بك أو ممثل Health Net.

التكلفة على العضو

لا توجد أي تكلفة على العضو من أجل خدمات ECM.

وسائل الدعم المجتمعية

قد تكون وسائل الدعم المجتمعية متاحة ضمن خطة الرعاية الموجهة للأفراد الخاصة بك. وسائل الدعم المجتمعية هي خدمات أو إعدادات بديلة مناسبة طبيًا وفعالة من حيث التكلفة لتلك التي تغطيها خطة الولاية من قبل Medi-Cal. هذه الخدمات اختيارية لتلقيها من قبل الأعضاء. إذا كنت مؤهلاً، فإن هذه الخدمات قد تساعدك في العيش بشكل أكثر استقلالية. فهي ليست بديلاً للميزات المقدمة بالفعل من قبل Medi-Cal. أمثلة عن وسائل الدعم المجتمعية التي تقدمها خطط Health Net: الغذاء/الوجبات الداعمة طبيًا أو الوجبات المجهزة بهدف طبي، والمساعدة في إدارة الربو لديك. إذا كنت بحاجة للمساعدة، أو معرفة ما وسائل الدعم المجتمعية التي قد تكون متاحة لك، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 أو اتصل بمقدم الرعاية الصحية الخاص بك.

زراعة الأعضاء الرئيسية

عمليات زراعة الأعضاء للأطفال دون سن 21 عامًا

يتطلب قانون الولاية إحالة الأطفال الذين يحتاجون إلى زراعة أعضاء إلى برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا (CCS) للنظر في ما إذا كان الطفل مؤهلاً لبرنامج CCS. إذا كان الطفل مؤهلاً لبرنامج CCS، فإن CCS سيقوم بتغطية تكاليف زراعة الأعضاء وما يترتب على ذلك من خدمات. إذا لم يكن الطفل مؤهلاً لبرنامج CCS، عندها ستحيل Health Net الطفل إلى مركز زراعة أعضاء مؤهل للتقييم. إذا أقر مركز زراعة الأعضاء بأن عملية زراعة الأعضاء مطلوبة وأمنة، فإن Health Net ستغطي تكاليف زراعة الأعضاء وما يترتب عليها من خدمات.

زراعة الأعضاء للبالغين بعمر 21 عامًا وأكبر

إذا قرر طبيبك أنك بحاجة لزراعة عضو رئيسي، فإن Health Net ستقوم بإحالتك إلى مركز زراعة أعضاء مؤهل للتقييم. إذا أقر مركز زراعة الأعضاء بأن زراعة الأعضاء مطلوبة وأمنة لحالتك الطبية، فإن Health Net ستغطي تكاليف زراعة الأعضاء وما يترتب عليها من خدمات.

في ما يلي زراعة الأعضاء الرئيسية المغطاة من قبل Health Net على سبيل المثال لا الحصر:

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| ■ النخاع العظمي | ■ الكبد |
| ■ القلب | ■ الكبد/الأمعاء الدقيقة |
| ■ القلب/الرئة | ■ الرئة |
| ■ الكلية | ■ البنكرياس |
| ■ الكلية/البنكرياس | ■ الأمعاء الدقيقة |

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
 إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
 وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
 يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



برنامج الإقلاع عن تعاطي التبغ

برنامج Kick It California للإقلاع عن تعاطي التبغ متاح لأعضاء Health Net. يقدم لك البرنامج استشارة مجانية عبر الهاتف، ومواد مساعدة ذاتية، ومساعدة بست لغات عبر الإنترنت (الإنجليزية، والإسبانية، والكنطونية، والماندراين، والكورية، والفيتنامية). تتوفر الخدمات المتخصصة للمراهقين، والحوامل، ولماضي التبغ لمساعدة الأعضاء في الإقلاع عن التدخين أو الاستنشاق، وأن يكونوا مقلعين عن تعاطي التبغ. وكذلك تتوفر برامج مراسلة، وتطبيقات للهواتف المحمولة، ودراسة مباشرة. يمكن لأعضاء Health Net التسجيل في برنامج الإقلاع عن تعاطي التبغ عبر الهاتف دون تصريح مسبق للأعضاء بجميع الأعمار، وبغض النظر إذا ما أرادوا تناول أدوية الإقلاع عن تعاطي التبغ، من خلال الاتصال بـ Kick it California على الرقم 1-800-300-8086، أو عبر الإنترنت من خلال الرابط www.kickitca.org. ستغطي Health Net استشارات الإقلاع عن تعاطي التبغ على الأقل لمحاولتي إقلاع منفصلتين خلال العام، وبدون تصريح مسبق، وبدون فترات مستقطعة إلزامية بين محاولات الإقلاع. يمكن للأعضاء طلب إحالة إلى استشارة جماعية من خلال الاتصال بقسم التنقيف الصحي عبر 1-800-804-6074.

العضوات البالغات غير الحوامل مؤهلات للحصول على نظام علاج للإقلاع عن تعاطي التبغ معتمد من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية لمدة 90 يومًا. ويشتمل ذلك على الأدوية المتاحة بدون وصفة طبية مع وصفة طبية من مقدم الخدمات. سيتوفر على الأقل دواء واحد معتمد من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية دون تصريح مسبق.

تتوفر التدخلات في مجال التنقيف الصحي والموارد لأعضاء Health Net دون مقابل من خلال الإحالة الذاتية أو الإحالة من قبل طبيب الرعاية الأولية (PCP). يمكن للأعضاء طلب موارد تنقيفية في مجالات الصحة، على سبيل المثال لا الحصر، التغذية، والوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية/الأمراض المنقولة جنسيًا، وتنظيم الأسرة، وممارسة التمارين، ومراحل الولادة، والربو، وتعاطي المخدرات، وغير ذلك الكثير. يمكن للأعضاء الحصول على مزيد من المعلومات عن طريق الاتصال بخط معلومات التنقيف الصحي المجاني التابع لـ Health Net على الرقم 1-800-804-6074.

البدء المبكر/التدخل المبكر

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

□ الاختناق

□ عدوى في الجهاز العصبي المركزي

□ الخداج

■ لمزيد من المعلومات حول البدء المبكر/التدخل المبكر أو للحصول على إحالة إلى المركز الإقليمي للبدء المبكر/التدخل المبكر، تحدث إلى طبيبك أو إلى مسؤول الخطة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



خدمات التقييم في وكالة التعليم المحلية (LEA)

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

- تقييمات الصحة الجسدية والعقلية
- التربية والتعليم والتقييم النفسي والاجتماعي
- التعليم الصحي والغذائي
- تقييمات النمو
- العلاج الطبيعي والعلاج المهني
- علاج النطق والسمع (اختبارات السمع)
- الاستشارة
- خدمات التمريض
- خدمات الصحة المدرسية المساعدة
- خدمات النقل الطبي

الأعضاء الذين يعانون من إعاقات في النمو

المراكز الإقليمية

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

خدمات وبرامج Medi-Cal أخرى

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

في بعض الأحيان لا تغطي Health Net الخدمات، إلا أنه يمكنك الحصول عليها من خلال برنامج الرسوم مقابل الخدمات في برامج Medi-Cal أو برامج Medi-Cal الأخرى. ستتعاون Health Net مع برامج أخرى لتضمن تلقبك جميع الخدمات الضرورية من الناحية الطبية، حتى وإن كانت تلك الخدمات مشمولة في برنامج آخر وليس Health Net. يسرد هذا القسم بعضًا من هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



الأدوية الموصوفة لمرضى العيادات الخارجية

الأدوية الموصوفة المشمولة بالتغطية من خلال Medi-Cal Rx

تتم تغطية الأدوية الموصوفة من قبل صيدلية من خلال برنامج Medi-Cal FFS التابع لـ Medi-Cal Rx. قد تكون بعض الأدوية الموصوفة من قبل مقدم خدمات في المكتب أو العيادة مشمولة بالتغطية من خلال Health Net. يمكن لمقدم الخدمة أن يوصف لك أدوية مندرج ضمن قائمة أدوية عقد Medi-Cal Rx.

أحياناً، قد يكون الدواء مطلوباً ولكنه ليس على قائمة أدوية العقد. وستحتاج هذه الأدوية إلى موافقة قبل صرفها من الصيدلية. سيراجع Medi-Cal Rx ويقرر ما يتعلق بهذه الطلبات خلال 24 ساعة.

- قد يمنحك الصيدلاني في صيدلية مرضى العيادات الخارجية أو غرفة طوارئ المستشفى أدوية للحالات الطارئة تكفي لمدة 72 ساعة إذا لزم الأمر. سيدفع Medi-Cal Rx مقابل أدوية الحالات الطارئة المقدمة من قبل صيدلية مرضى العيادات الخارجية.
- قد يرفض Medi-Cal Rx طلبات الحالات غير الطارئة. إذا قالوا لا، فسوف يرسلون إليك رسالة لإبلاغك بالسبب. سوف يخبرونك ما هي خياراتك. انظر قسم "الشكاوى" في الفصل 6 "الإبلاغ عن المشاكل وحلها" لمزيد من المعلومات.

لمعرفة ما إذا كان الدواء موجوداً في قائمة الأدوية المشمولة في العقد للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المشمولة في العقد، تواصل مع Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) واضغط على الرقم 5 (أو 711)، تفضل بزيارة موقع Medi-Cal Rx على الويب على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

الصيدليات

إذا كنت تقوم بصرف وصفة طبية أو إعادة صرفها، عليك الحصول على الأدوية الموصوفة من صيدلية تعمل مع في Medi-Cal Rx. يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Medi-Cal Rx في دليل صيدليات Medi-Cal Rx على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. ويمكنك أيضاً العثور على صيدلية قريبة منك، أو صيدلية يمكنها توصيل الوصفة الطبية لك من خلال الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) واضغط على الرقم 5 (أو 711).

عند اختيار صيدلية، خذ الوصفة الطبية معك إلى الصيدلية. وقد يقوم مقدم الخدمة أيضاً بإرسالها إلى الصيدلية نيابةً عنك. قدم الوصفة الطبية إلى الصيدلية مع بطاقة تعريف مزايا (Medi-Cal (BIC تأكد من إعلام الصيدلي عن كافة أنواع الأدوية التي تأخذها حالياً وأنواع الحساسية التي تعاني منها. إذا كانت لديك أي أسئلة حول الوصفة الطبية، تأكد من توجيهها إلى الصيدلي.

يمكن للأعضاء أيضاً تلقي خدمات النقل الخاصة بـ Health Net للوصول إلى الصيدليات. لمعرفة المزيد حول خدمات النقل، اقرأ "مزايا النقل" في هذا الكتيب.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



خدمات الصحة العقلية المتخصصة

يتم تقديم بعض خدمات الصحة العقلية من قبل خطط الصحة العقلية في مقاطعتك بدلاً من Health Net. وتشمل خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) لأعضاء Medi-Cal الذين يستوفون قواعد الضرورة الطبية. قد تشمل SMHS على خدمات مرضى العيادات الخارجية وخدمات الإقامة وخدمات مرضى الأقسام الداخلية:

خدمات مرضى العيادات الخارجية:

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

خدمات رعاية المقيمين:

- خدمات العلاج الداخلي للبالغين
- خدمات العلاج الداخلي عند الأزمات

خدمات المرضى الداخليين:

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

لمعرفة المزيد حول خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تقدمها خطة الرعاية الصحية العقلية بالمقاطعة، يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية بمقاطعتك. لإيجاد جميع أرقام الهاتف المجانية في جميع المقاطعات عبر الإنترنت، تفضل بزيارة <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخطة خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



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

خدمات الأسنان

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

للأعضاء من المقاطعات الأخرى، يُرجى الاتصال ببرنامج رعاية الأسنان Medi-Cal Dental Program على الرقم 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 أو 711). يمكنك أيضًا زيارة موقع برنامج رعاية الأسنان Medi-Cal Dental Program على الموقع الإلكتروني <https://www.dental.dhcs.ca.gov> أو <https://smilecalifornia.org/>.

تشمل بعض خدمات الأسنان المغطاة:

- صحة الأسنان التشخيصية والوقائية (مثل الفحوصات والأشعة السينية وتنظيف الأسنان)
- التيجان (مصنوعة مسبقًا/مصنعة في المعمل)
- تخطيط وتقليل الجذر
- أطعم الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المؤهلين
- الفلورايد الموضعي
- خدمات الطوارئ للحد من الألم
- خلع الأسنان
- الحشوات
- علاجات قنوات الجذر (الأمامية/الخلفية)

خدمات الأطفال بولاية (CCS) California

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

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



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

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

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

لمعرفة المزيد حول CCS، يمكنك زيارة صفحة CCS على الويب من خلال الرابط <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. أو اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

الرعاية المؤسسية طويلة الأجل

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

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

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

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

- الخدمات التجريبية
- الحفاظ على الخصوبة
- إخصاب في المختبر (IVF)
- التعديلات المنزلية
- تعديلات المركبات
- الجراحة التجميلية

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- خدمات الأطفال بولاية California (CCS)
 - جميع الخدمات المستثناة من برنامج Medi-Cal بقرار من الدولة و/أو القانون الفيدرالي
 - ختان الأعضاء بعمر 31 يومًا وأكبر، ما لم يكن هناك حاجة طبية
 - رعاية وصائية
 - العقم
 - لقاحات للرياضة أو العمل أو السفر
 - عناصر الراحة الشخصية (مثل الهواتف والتلفزيون وطاولة الضيوف) عندما تكون في المستشفى
 - العلاج لمشاكل الكحول الكبيرة. إن كنت تحتاج إلى الخدمات لحل المشكلات الأساسية في تعاطي الكحول، فقد تتم إحالتك إلى برنامج الكحول والمخدرات المحلي في المقاطعة.
- خدمات النظر:
 - النظارات المستخدمة في الأغراض الوقائية أو التجميلية أو لأغراض متعلقة بالوظيفة
 - النظارات الطبية الموصوفة لأسباب في ما عدا تصحيح الأخطاء الانكسارية أو مشكلات الرؤية بالعينين
 - العدسات التدريجية
 - العدسات اللاصقة متعددة نقاط التركيز
 - علاج النظر أو التدريب البصري
 - النظارات الطبية الموصوفة لشخص يمتلك عدسات لاصقة مع قدرته على استخدامها

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

- عوامل تجلط الدم، مثل عامل الهيموفيليا (الناعورية) المساهم في تجلط الدم.
 - الرعاية طويلة الأمد (باستثناء الأعضاء في مقاطعة Los Angeles أو San Diego. اطلع على قسم "الخدمات وخدمات الدعم طويلة الأمد المدارة" أعلاه للمزيد من التفاصيل).
 - الرعاية الصحية اليومية للأطفال.
 - خدمات مختبرات الولاية ضمن برنامج اختبار نسب سيروم ألفا-فيتوبروتين في الولاية.
 - إدارة الحالات المستهدفة.
 - خدمات إزالة السممية الطوعية للمرضى الداخليين ضمن مستشفى الرعاية الحادة العامة.
- قد تغطي Health Net ميزة غير مدرجة في حال وجود ضرورة طبية. يتعين على مقدم الخدمات تقديم تصريح مسبق إلى Health Net يتضمن أسباب كون الميزة غير المدرجة ضرورية طبيًا.
- لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
 إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
 وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
 يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



تقييم التقنيات الجديدة والحالية

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

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

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

يتم القيام بذلك للتأكد من حصولك على الرعاية الآمنة والفعالة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



5. الأطفال والشباب رعاية الأصحاء

يمكن للأعضاء الأطفال والشباب أصغر من 21 عامًا الحصول على خدمات صحية خاصة بمجرد تسجيلهم. ويخولهم هذا الحصول على الخدمات الوقائية، والأسنان، والصحة العقلية، والخدمات الخاصة والتنمية. يوضح هذا الفصل تلك الخدمات.

خدمات طب الأطفال (الأطفال أصغر من 21 عامًا)

تتم تغطية الأعضاء دون 21 عامًا بالنسبة للرعاية المطلوبة. تشمل القائمة التالية الرعاية التي تعد خدمة طبية ضرورية لعلاج أو تحسين العيوب البدنية والتشخيص العقلي. تشمل الخدمات المشمولة بالتغطية:

- زيارات الأطفال الأصحاء وفحوصات المراهقين (الزيارات المهمة التي يحتاجها الأطفال)
- التطعيمات (اللقاحات)
- خدمات الصحة العقلية (تغطي المقاطعة خدمات الرعاية الصحية العقلية المتخصصة)
- الفحوصات المخبرية، بما في ذلك اختبارات تسمم الدم بالرصا
- التنقيف الوقائي والصحي
- خدمات النظر
- خدمات الأسنان (مشمولة ضمن برنامج أسنان Medi-Cal Dental)
- خدمات السمع (مشمولة ضمن برنامج CCS للأطفال المؤهلين. ستقوم Health Net بتغطية الخدمات للأطفال غير المؤهلين لبرنامج CCS)

تُعرف هذه الخدمات باسم خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT). خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) الموصى بها من قبل إرشادات Bright Futures للأطفال لمساعدتك أنت أو طفلك في البقاء بصحة جيدة، مشمولة وبدون تكلفة.

الرعاية الوقائية وفحوصات صحة الأطفال

تشمل الرعاية الوقائية الفحوصات الصحية المنتظمة، حيث تساعد طبيبك في اكتشاف المشاكل مبكرًا، وكذلك الخدمات الاستشارية لتشخيص الأمراض أو العلل أو الحالات الطبية قبل أن تتسبب بالمشكلات. وتساعد الفحوصات المنتظمة طبيبك أو طبيب طفلك في الكشف عن أي مشاكل. قد تشمل تلك المشاكل، حالات طبية، أو الأسنان، أو النظر، أو السمع، أو الصحة العقلية، أو أي اضطرابات ناتجة عن تعاطي المواد (المخدرات). وتغطي Health Net خدمات الفحص للكشف عن

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



المشاكل (بما في ذلك تقييم مستوى الرصاص في الدم) في أي وقت تكون هناك حاجة لها، حتى ولم يكن ذلك خلال فحصك المنتظم أنت أو طفلك.

ويمكن أن تشمل الرعاية الوقائية أيضًا حقن تحتاج إليها أنت أو طفلك. ويتعين على Health Net التأكد من حصول جميع الأطفال المسجلين على الحقن اللازمة عند أي زيارة رعاية صحية. تتوفر خدمات وفحوصات الرعاية الوقائية مجانًا وبدون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

على طفلك الحصول على فحوصات طبية في المراحل العمرية التالية:

- من 2 إلى 4 أيام بعد الولادة
- شهر واحد
- شهران
- 4 أشهر
- 6 أشهر
- 9 أشهر
- 12 شهرًا
- 15 شهرًا
- 18 شهرًا
- 24 شهرًا
- 30 شهرًا
- مرة كل عام من سن 3 أعوام حتى 20 عاما

تشمل فحوصات صحة الأطفال:

- التاريخ المرضي كاملاً وفحصاً جسدياً من الرأس وحتى أسفل القدم
- العمر المناسب للحقن (تتبع ولاية California جدول الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال Bright Futures الدوري)
- الفحوصات المخبرية، بما في ذلك اختبارات تسمم الدم بالرصاص
- التنقيف الصحي
- فحص النظر والسمع
- فحص الصحة الفموية
- تقييم الصحة السلوكية

عند اكتشاف مشكلة تتعلق بالصحة البدنية أو العقلية خلال الفحص، قد تكون هناك رعاية يمكنها حل المشكلة أو تقديم المساعدة. إذا كانت الرعاية ضرورية من الناحية الطبية وكانت Health Net مسؤولة عن سداد قيمة الرعاية، فإن Health Net تغطي الرعاية من دون أي تكلفة عليك. تشمل هذه الخدمات:

- رعاية الطبيب والممرضة الممارسة والمستشفى
- حقن للحفاظ على صحتك
- العلاج الطبيعي وعلاج النطق/العلاج اللغوي والعلاجات المهنية
- خدمات رعاية الصحة المنزلية والتي قد تكون معدات طبية ومستلزمات وأجهزة
- علاج مشاكل النظر، بما في ذلك النظارات
- علاج مشاكل السمع، بما في ذلك المعينات السمعية إذا كانت نظام CCS لا يغطيها
- علاج الصحة السلوكية لاضطراب طيف التوحد وغير ذلك من إعاقات النمو
- إدارة الحالات والتنقيف الصحي

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- الجراحة الترميمية والتي تكون جراحة من أجل تصحيح أو إصلاح البنيات غير الطبيعية في الجسم الناجمة عن عيوب خلقية أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض لتحسين وظيفة أو لإضفاء مظهر طبيعي.

فحص تسمم الدم بالرصاص

على جميع الاطفال المسجلين في Health Net إجراء اختبار تسمم الدم بالرصاص في سن 12 شهرًا و 24 شهرًا، أو بين عمر 36 شهرًا و 72 شهرًا في حال لم يخضعوا للاختبار من قبل.

مساعدة الشباب والأطفال في الحصول على خدمات رعاية جيدة

ستساعد Health Net الأعضاء الذين هم دون 21 عامًا وعائلاتهم في حصولهم على الخدمات التي يحتاجونها. يمكن لمنسق الرعاية الخاص بخطة Health Net القيام بما يلي:

- إخبارك بالخدمات المتوفرة
- المساعدة في إيجاد مقدمي خدمات تابعين للشبكة، أو غير تابعين للشبكة إذا لزم الأمر
- المساعدة في تحديد المواعيد
- تنظيم التنقلات الطبية ليتمكن الأطفال من الوصول في موعدهم
- مساعدة منسق الرعاية في تقديم الخدمات المتاحة من خلال برنامج FFS Medi-Cal مثل:
 - خدمات العلاج والخدمات التأهيلية للصحة العقلية واضطرابات تعاطي المواد
 - علاج مشاكل الأسنان، بما في ذلك تقويم الأسنان

الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها عبر برنامج الرسوم مقابل الخدمات Medi-Cal أو البرامج الأخرى

فحوصات الأسنان

حافظ على نظافة لثة طفلك من خلال مسح اللثة بقماشة برفق يوميًا. وفي عمر أربعة إلى ستة أشهر، تبدأ مرحلة "التسنين" وهي مرحلة بدأ ظهور الأسنان. عليك إجراء زيارة لطبيب الأسنان لطفلك بمجرد ظهور أول سنٍّ له، أو عند إتمام عامه الأول، أيهما أقرب.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخطة خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



خدمات أسنان برنامج Medi-Cal التالية هي خدمات مجانية أو بتكلفة منخفضة:

للأطفال من عمر 1 إلى 4 سنوات

- زيارة طفلك لطبيب الأسنان لأول مرة
- أول فحص أسنان لطفلك
- فحوصات الأسنان (كل 6 شهر؛ وكل 3 أشهر منذ الولادة حتى 3 سنوات)
- الأشعة السينية
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر)
- ورنيش الفلورايد (كل 6 أشهر)
- الحشوات
- خلع الأسنان
- الخدمات الطارئة
- خدمات مرضى العيادات الخارجية
- التخدير (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

الأطفال من سن 5 إلى 12 عامًا

- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر)
- الأشعة السينية
- ورنيش الفلورايد (كل 6 أشهر)
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر)
- الختام السني للأضرار
- الحشوات
- قنوات الجذر
- الخدمات الطارئة
- خدمات مرضى العيادات الخارجية
- التخدير (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

الأطفال من سن 13 إلى 17 عامًا

- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر)
- الأشعة السينية
- ورنيش الفلورايد (كل 6 أشهر)
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر)
- تقويم الأسنان (الدعائم) للموهلين
- الحشوات
- التيجان
- قنوات الجذر
- خلع الأسنان
- الخدمات الطارئة
- خدمات مرضى العيادات الخارجية
- التخدير (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

إذا كانت لديك أسئلة أو أردت معرفة المزيد حول خدمات الأسنان، فاتصل ببرنامج رعاية الأسنان Medi-Cal Dental Program على الرقم 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 أو 711). يمكنك أيضًا زيارة موقع <https://smilecalifornia.org/> على الويب على الرابط Medi-Cal Dental Program.

خدمات الإحالة التثقيفية الوقائية الإضافية

إذا كنت قلقًا بأن طفلك يواجه مشكلة في المشاركة والتعلم في المدرسة، تحدث إلى طبيب الرعاية الأولية لطفلك أو المدرسين أو المسؤولين في المدرسة. بالإضافة إلى المزايا الطبية المشمولة من قبل Health Net، توجد خدمات أخرى يتعين على المدرسة تقديمها لمساعدة طفلك في التعلم ومجاراة أصدقائه.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



تشمل الأمثلة عن الخدمات التي يمكن تقديمها لمساعدة طفلك في التعلم:

- خدمات النطق واللغة
- الخدمات النفسية
- العلاج الطبيعي
- العلاج المهني
- التقنية المساعدة
- خدمات العمل الاجتماعي
- خدمات الاستشارة
- خدمات التمريض المدرسي
- النقل من وإلى المدرسة

هذه الخدمات مقدمة ومدفوعة التكاليف من وزارة التعليم في California. يمكنك أنت وأطباء طفلك وكذلك المدرسين وضع خطة مخصصة لتوفير أفضل مساعدة لطفلك.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



6. الإبلاغ عن المشاكل وحلها

هناك طريقتان للإبلاغ عن المشاكل وحلها:

- **الشكوى (أو التظلم)** عندما تكون لديك مشكلة مع Health Net أو مقدم خدمات، أو مع الرعاية الصحية أو العلاج الذي حصلت عليه من مقدم خدمات
- **الالتماس** عندما لا توافق على قرار Health Net بتغيير خدماتك أو عدم تغطيتها

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

عليك دومًا التواصل مع Health Net لإخطارنا بمشكلاتك أولاً. اتصل بنا على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. أخبرنا عن مشكلاتك.

إذا لم يتم حل التظلم أو الرد على طلب الالتماس خلال 30 يومياً، أو إذا كنت غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك الاتصال بإدارة الرعاية الصحية المدارة بكاليفورنيا (DMHC) ومطالبهم بالنظر في شكواك أو إجراء مراجعة طبية مستقلة. يمكنك

التواصل مع DMHC على الرقم 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 أو 711) أو زيارة موقع DMHC الإلكتروني لمزيد من المعلومات: <https://www.dmhc.ca.gov>.

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

يمكنك أيضاً تقديم تظلم إلى مكتب الأهلية في المقاطعة حول مدى استحقاق الحصول على برنامج Medi-Cal. إن لم تكن متأكدًا من الهيئة المسؤولة عن تقديم التظلم، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



الشكاوى

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

▪ **عبر الهاتف:** تواصل مع Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. قدّم رقم بطاقتك التعريفية التابعة للخطّة الصحية واسمك وسبب الشكاوى.

▪ **عبر البريد الإلكتروني:** تواصل مع Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 واطلب إرسال النموذج إليك. وعند الحصول على النموذج، املاه. تأكد من تضمين رقم بطاقتك التعريفية التابعة للخطّة الصحية وسبب الشكاوى. أخبرنا بما حدث وكيف يمكننا مساعدتك.

أرسل النموذج عبر البريد إلى:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

تتوفر لدى عيادة طبيبك نماذج شكاوى.

▪ **عبر الإنترنت:** قم بزيارة موقع Health Net الإلكتروني. توجه إلى www.healthnet.com.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في ملء نموذج الشكاوى، فيمكننا مساعدتك. يمكن أن نقدّم لك خدمات لغوية مجانية. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

سنرسل إليك رسالةً لإبلاغك باستلامنا شكواك خلال 5 أيام تقويمية أيام من استلامها. سنرسل لك رسالةً أخرى خلال 30 يوماً لإبلاغك كيف قمنا بحل مشكلتك. إذا اتصلت بـ Health Net بخصوص تظلم لا يتعلق بتغطية الرعاية الصحية، أو الضرورة الطبية، أو العلاج البحثي أو التجريبي، وتم حل تظلمك بحلول نهاية يوم العمل التالي، فقد لا تتلقى رسالةً. إن كنت تريد منا إصدار قرار مستعجل لأن الوقت المستغرق في حل المشكلة قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء الوظائف بأكملها في خطر، فيمكنك طلب مراجعة معجلة (سريعة). ولطلب مراجعة عاجلة، اتصل بنا على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. في غضون 72 ساعة من استلام شكواك، سنقوم بتحديد كيفية التعامل مع شكواك وما إذا كنا سنعمل على تعجيلها. سنقوم بإبلاغك بأننا سنحل شكواك خلال 30 يوماً في حال قررنا عدم تعجيلها.

إن الشكاوى ذات العلاقة بمزايا صيدليات Medi-Cal Rx ليست خاضعة لعملية التظلم التابعة إلى Health Net أو مؤهلة للحصول على مراجعة طبية مستقلة. يمكن للأعضاء إرسال الشكاوى بخصوص مزايا صيدلية Medi-Cal Rx من خلال الاتصال بالرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) والضغط على رقم 5 أو 711 أو الانتقال إلى <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. ومع ذلك، فإن الشكاوى المتعلقة بمزايا الصيدلية غير الخاضعة لبرنامج Medi-Cal Rx، قد تكون مؤهلة لمراجعة طبية مستقلة. رقم الهاتف المجاني لدائرة DMHC هو 1-888-466-2219 وخط TTY هو 1-877-688-9891. يمكنك العثور على نموذج وتعليمات الشكاوى/المراجعة الطبية المستقلة عبر الإنترنت على موقع DMHC على الويب: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



الالتماسات

يكون الالتماس مختلفاً عن الشكوى. الالتماس هو طلب يُقدم لمراجعة وتغيير قرار اتخذناه بخصوص خدمتك (خدماتك). إذا أرسلنا إليك خطاب إخطار نية الإجراء (NOA) يخبرك بأننا نرفض أو نؤجل أو نغير أو ننهي الخدمة (الخدمات)، وأنت لا توافق على قرارنا، يمكنك تقديم طلب الالتماس. يمكن لمقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات آخر أيضاً تقديم التماس لك بإذن خطي منك.

يتعين عليك تقديم الالتماس خلال 60 يوماً من تاريخ إخطار نية الإجراء الذي حصلت عليه من قبلنا. إذا قررنا تقليل أو تعليق أو إيقاف الخدمة (الخدمات) المقدمة لك الآن، فما يزال بإمكانك الاستفادة من هذه الخدمة (الخدمات) بينما يُبَيَّن في أمر التماسك. ويسمى هذا "المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع". للحصول على المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع، يتعين عليك تقديم الالتماس خلال 10 أيام من تاريخ إخطار نية الإجراء، أو قبل تاريخ إعلامك بأن خدمتك (خدماتك) ستتوقف، أيهما أبعد. عندما تطلب التماساً وفقاً لهذه الظروف، فإن الخدمة (الخدمات) ستبقى مستمرة. يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف أو خطياً أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** تواصل مع Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. قم بتقديم اسمك ورقم بطاقة الخطة الصحية والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.
 - **عبر البريد الإلكتروني:** تواصل مع Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 واطلب إرسال النموذج إليك. وعند الحصول على النموذج، املاه. تأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقة الخطة الصحية والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.
- أرسل النموذج عبر البريد إلى:
- Health Net Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410-0348
- تتوفر نماذج الالتماسات في عيادة طبيبك.

- **عبر الإنترنت:** قم بزيارة موقع Health Net الإلكتروني. توجه إلى www.healthnet.com.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة للاستفسار عن الالتماس أو عن "المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع"، يمكننا مساعدتك. يمكن أن نقدم لك خدمات لغوية مجانية. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

سنرسل إليك رسالة لإبلاغك باستلامنا التماسك خلال 5 أيام من استلامه. سنخبرك في غضون 30 يوماً بقرارنا حول الالتماس، وسنرسل إليك رسالة إخطار قرار الالتماس (NAR). إذا لم نخبرك بقرار الالتماس الخاص بنا في غضون 30 يوماً، يمكنك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية ومراجعة طبية مستقلة. إلا أنك إذا طلبت جلسة استماع أولاً وبدأت الجلسة بالفعل، فلا يمكنك طلب IMR. في هذه الحالة، تكون الكلمة الأخيرة لجلسة الاستماع على مستوى الولاية.

إذا كنت تريد أنت أو طبيبك منا اتخاذ قرار سريع لأن الوقت الذي يستغرقه البت في التماسك قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر، يمكنك طلب مراجعة عاجلة (سريعة). ولطلب مراجعة عاجلة، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. وستتخذ القرار في غضون 72 ساعة من تلقي الالتماس.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



ما عليك فعله في حال عدم رضاك عن قرار الطعن

إذا قدمت التماسًا واستلمت رسالة إخطار قرار الالتماس تخبرك بعدم تغيير قرارنا، أو إذا لم تستلم أية رسالة نهائيًا تخبرك بقرارنا وقد مضى أكثر من 30 يومًا، عندها يمكنك:

- طلب جلسة استماع بالولاية من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) وسيقوم أحد القضاة بمراجعة حالتك.
- تقديم نموذج شكوى/مراجعة طبية مستقلة إلى Department of Managed Health Care (دائرة الرعاية الصحية المُدارة، DMHC) لمراجعة قرار Health Net أو طلب "مراجعة طبية مستقلة (IMR)" من DMHC. خلال مراجعة طبية مستقلة (IMR) من DMHC، سيراجع طبيب خارجي ليس جزءًا من Health Net حالتك. رقم الهاتف المجاني لدائرة DMHC هو 1-888-466-2219 وخط TTY هو 1-877-688-9891. يمكنك العثور على نموذج وتعليمات الشكاوى/المراجعة الطبية المستقلة عبر الإنترنت على موقع DMHC على الويب: <https://www.dmhc.ca.gov>.

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

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

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

إن الشكاوى والطعون المتعلقة بمزايا صيدليات Medi-Cal Rx لا يتم التعامل معها من خلال Health Net. يمكنك إرسال الشكاوى والالتماسات بخصوص مزايا صيدلية Medi-Cal Rx من خلال الاتصال بالرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 والضغظ على الرقم 5 أو 711). ومع ذلك، فإن الشكاوى والطعون ذات العلاقة بمزايا الصيدليات غير الخاضعة إلى Medi-Cal Rx قد تكون مؤهلة للحصول على مراجعة طبية مستقلة.

وإذا لم توافق على قرار بخصوص مزايا الصيدلية الخاصة بك من خلال Medi-Cal Rx، فيمكنك طلب جلسة استماع. لا تخضع القرارات بخصوص مزايا صيدليات Medi-Cal Rx ليست خاضعة لعملية IMR لدى DMHC.

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



أسرع وقت ممكن. تذكر أنه إذا طلبت عقد جلسة استماع بالولاية أولاً، وتم عقد جلسة الاستماع بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. وفي هذه الحالة، يكون القرار النهائي لجلسة الاستماع بالولاية.

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

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

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

تتحمّل إدارة الرعاية الصحية المدارة في California مسؤولية تنظيم خطط خدمة الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلم ضد خطتك الصحية، عليك أولاً الاتصال بخطتك الصحية على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 واستخدام الإجراء المتبع للتظلم لدى خطتك الصحية قبل الاتصال بالدائرة. ولا يحظر استخدام إجراءات التظلم هذه حصولك على أي حقوق قانونية أو تعويضات محتملة قد تتوفر لك. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة بشأن تظلم ينطوي على حالة طارئة، أو تظلم لم تتم تسويته بصورة مرضية بواسطة خطتك الصحية، أو تظلم لم يُبْت فيه لمدة تزيد عن 30 يوماً، يمكنك عندئذٍ الاتصال بالدائرة للمساعدة. وقد تكون مؤهلاً أيضاً للحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كنت مؤهلاً للحصول على IMR، فإن عملية IMR ستقدم مراجعة محايدة للقرارات الطبية التي تتخذها الخطة الصحية والتي تتعلق بمدى الضرورة الطبية للخدمة أو العلاج المقترح أو قرارات التغطية لأي علاج تجريبي أو خاضع للبحث أو النزاعات بشأن دفع كلفة الخدمات الطبية لحالات طارئة أو عاجلة. لدى الدائرة أيضاً رقم هاتف مجاني (1-888-466-2219) وخط TDD على الرقم (1-877-688-9891) والمخصص لمن يعانون من ضعف السمع والنطق. يحتوي الموقع الإلكتروني الخاص بالدائرة <https://www.dmhc.ca.gov/> على نماذج الشكاوى ونماذج طلبات المراجعة الطبية المستقلة (IMR) والتعليمات عبر الإنترنت.

جلسات الاستماع الخاصة بالولاية

جلسة الاستماع بالولاية هي اجتماع مع أشخاص من Department of Social Services (دائرة الخدمات الاجتماعية، CDSS) بولاية California. سيساعد أحد القضاة في حل مشكلتك أو سيخبرك بأننا اتخذنا القرار الصحيح. يحق لك طلب عقد جلسة استماع بالولاية إذا قُدمت التماساً لنا بالفعل، وكنت غير راضٍ عن القرار، أو إذا لم تحصل على قرار حول التماسك بعد مرور 30 يوماً.

يتعين عليك طلب جلسة استماع بالولاية في غضون 120 يوماً من تاريخ رسالة إخطار قرار الالتماس. ومع ذلك، إذا مُنحت "المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع" خلال التماسك، وتريد الاستمرار حتى صدور القرار بشأن جلسة الاستماع بالولاية، يتعين عليك طلب عقد جلسة استماع بالولاية خلال 10 أيام من رسالة إخطار قرار الالتماس، أو قبل تاريخ الإعلان عن إيقاف خدمتك (خدماتك)، أيهما أبعد. إذا كنت تريد التأكد من استمرارية "المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع" حتى صدور القرار النهائي بشأن جلسة الاستماع على مستوى الولاية، يمكنك الاتصال بـ Health Net فهي متاحة 24 ساعة يومياً، و7 أيام أسبوعياً على الرقم 1-800-675-6110. إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيداً،

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



فيرجى الاتصال برقم (TTY 711). يمكن لمقدم الرعاية الأولية طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية لك من خلال الحصول على إذن كتابي منك.

في بعض الأحيان، يمكنك طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية من دون إتمام إجراءات تقديم الالتماس.

على سبيل المثال، يمكنك طلب عقد جلسة الاستماع على مستوى الولاية من دون إتمام إجراءات تقديم الالتماس، إذا لم نخطر بك بشكل صحيح أو في الوقت المناسب عن خدمتك (خدماتك). يُسمى هذا "استنفاد اعتباري". وفي ما يلي بعض الأمثلة عن "الاستنفاد الاعتباري":

- إذا لم نوفر رسالة إخطار نية الإجراء بلغتك المفضلة.
 - ارتكبنا خطأ يؤثر على أي من حقوقك.
 - لم نرسل لك رسالة إخطار نية إجراء.
 - ارتكبنا خطأ في رسالة إخطار قرار الالتماس.
 - لم نبت بأمر التماسك خلال 30 يومًا. قررنا بأن حالتك عاجلة، ولكن لم يتم الرد على الالتماس خلال 72 ساعة.
- يمكنك طلب عقد جلسة استماع بالولاية عبر الهاتف أو عبر البريد.

▪ **عبر الهاتف:** اتصل بوحدة الاستجابة العامة في CDSS على الرقم 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349 أو 711).

▪ **عبر البريد:** املاً النموذج الذي يتم تقديمه مع إخطار قرار الالتماسات الخاص بك. ويمكنك إرساله إلى:

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

إذا كنت بحاجة لمساعدة في طلب عقد جلسة الاستماع بالولاية، يمكننا مساعدتك في ذلك. يمكن أن نقدّم لك خدمات لغوية مجانية. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

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

الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



تشتمل عمليات الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام لمقدم الخدمات على:

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

يشمل الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام بواسطة شخص يحصل على المزايا على سبيل المثال لا الحصر:

- إقراض أو بيع أو إعطاء بطاقة هوية خطة صحية أو فوائد بطاقة هوية Medi-Cal (BIC) لشخص آخر
- الحصول على نفس الأدوية أو العلاجات، أو عناصر مماثلة لها من أكثر من مقدم خدمات
- الانتقال إلى غرفة الطوارئ عندما تكون الحالة غير طارئة
- استخدام رقم الضمان الاجتماعي أو رقم معرف الخطة الصحية الخاص بشخص آخر
- استخدام المواصلات الطبية وغير الطبية لخدمات لا تتعلق بالرعاية الصحية، أو من أجل خدمات غير مشمولة في برنامج Medi-Cal، أو عندما لا يكون لديك موعد طبي أو وصفات طبية لاستلامها

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

يمكنك إرسال التقرير إلى:

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



7. الحقوق والمسؤوليات

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

حقوقك

فيم يلي حقوقك كونك عضوًا في Health Net:

- التعامل معك باحترام وكرامة، مع المراعاة الواجبة لحقك في التمتع بالخصوصية والحاجة للحفاظ على سرية معلوماتك الطبية.
- تزويدك بمعلومات حول الخطة وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المغطاة، والممارسين، وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم.
- تقديم توصيات عن سياسة حقوق ومسؤوليات أعضاء Health Net.
- التمكن من اختيار مقدم رعاية أولية داخل شبكة Health Net.
- الوصول إلى مقدمي الخدمات في الشبكة في الوقت المناسب.
- المشاركة في اتخاذ القرارات في ما يتعلق بالرعاية الصحية المقدمة لك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- التعبير عن التظلمات، سواء لفظيًا أو خطيًا، حول المؤسسة أو الرعاية التي حصلت عليها.
- الحصول على تنسيق الرعاية.
- طلب تقديم التماس بخصوص قرارات رفض أو تأجيل أو تقييد الخدمات أو المزايا.
- الحصول على خدمات الترجمة الفورية المجانية بلغتك.
- الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو المجموعات الأخرى.
- صياغة التوجيهات المسبقة.
- طلب عقد جلسة استماع بالولاية إذا تم رفض خدمة أو ميزة وقّعت التماسًا بالفعل إلى Health Net ولا تزال غير راضٍ عن القرار، أو إذا لم تحصل على قرار حول التماسك بعد مرور 30 يومًا، بما في ذلك معلومات حول الظروف والتي تكون جلسة الاستماع العاجلة ممكنة بموجبها.
- لإلغاء التسجيل من Health Net والتغيير إلى خطة رعاية صحية أخرى في المقاطعة عند الطلب.
- الوصول إلى خدمات موافقة القاصرين.
- الحصول على معلومات خطية مجانية للعضو بتنسيقات بديلة (مثل طريقة برايل والطباعة بحجم كبير وإمكانية الوصول إلى التنسيق الصوتي والإلكتروني) عند الطلب وفي الوقت المناسب بطريقة ملائمة للتنسيق المطلوب ووفقًا لقانون الرعاية والمؤسسات، البند (b)(12) 14182.
- التحرر من أي شكل من أشكال القيود أو العزلة المستخدمة كوسيلة من وسائل الإكراه أو التأديب أو الملازمة أو الانتقام.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- مناقشة معلومات حول خيارات العلاج المتوفرة والبدائل بصراحة، على أن يتم تقديمها بطريقة مناسبة لحالتك وقدرتك على الفهم، بصرف النظر عن التكلفة أو التغطية.
- التمتع بالوصول والحصول على نسخة من سجلاتك الطبية وطلب تعديلها أو تصحيحها على النحو المحدد في العنوان 45 من قانون اللوائح الفيدرالية §164.524 و164.526.
- الحرية في ممارسة هذه الحقوق بدون التأثير سلباً على كيفية التعامل معك من قبل Health Net أو مقدمي الخدمات أو الولاية لديك.
- الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة ومراكز الولادة المستقلة والمراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً والعيادات الصحية الهندية وخدمات التوليد والمراكز الصحية الريفية وخدمات العدوى المنقولة جنسياً والخدمات الطارئة خارج نطاق شبكة Health Net طبقاً للقانون الفيدرالي.

مسؤولياتك

تترتب على أعضاء Health Net هذه المسؤوليات:

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



إخطار عدم التمييز

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

توفر Health Net ما يلي:

- خدمات ووسائل مساعدة مجانية للأشخاص من ذوي الإعاقة لمساعدتهم في التواصل بصورة أفضل، مثل:
 - مترجمين مؤهلين للغة الإشارة
 - معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (الطباعة بحروف كبيرة، وملفات صوتية، وتنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها، وغيرها من التنسيقات)
 - خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا تكون الإنجليزية هي لغتهم الأساسية، مثل:
 - مترجمين فوريين مؤهلين
 - معلومات مكتوبة بلغات أخرى
- إذا احتجت إلى هذه الخدمات، فاتصل بخطة Health Net على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع من خلال الاتصال بالرقم 1-800-675-6110. أو، إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيدًا، فيرجى الاتصال على TTY 711 لاستخدام خدمة توصيل الرسائل في California (California Relay Service).

كيفية تقديم تظلم

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
 إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
 وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
 يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



مكتب الحقوق المدنية - إدارة خدمات الرعاية الصحية في ولاية California

يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية في ولاية California عبر الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا:

▪ **عبر الهاتف:** اتصل على الرقم 916-440-7370. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيدًا، فيرجى الاتصال على الرقم 711 (خدمة التواصل عبر الاتصالات السلكية واللاسلكية).

▪ **خطيًا:** قم بتعبئة نموذج الشكوى أو إرسال خطاب إلى:

Deputy Director, Office of Civil Rights

Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

تتوفر نماذج الشكوى على الموقع الإلكتروني

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

▪ **إلكترونيًا:** أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى CivilRights@dhcs.ca.gov

مكتب الحقوق المدنية - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة

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

▪ **عبر الهاتف:** اتصل على الرقم 1-800-368-1019. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيدًا، فيرجى

الاتصال من خلال TTY على الرقم 1-800-537-7697 أو 711 لاستخدام خدمة توصيل الرسائل في

California (California Relay Service).

▪ **خطيًا:** قم بتعبئة نموذج الشكوى أو إرسال خطاب إلى:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

تتوفر نماذج الشكوى على الموقع الإلكتروني <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>

▪ **إلكترونيًا:** يمكنك زيارة مدخل الشكاوى الخاص بمكتب الحقوق المدنية على

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com



طرق المشاركة في الخطة كعضو

تود Health Net السماع منك. في كل عام، تعقد Health Net الإجراءات التي تسير بشكل جيد وكيف يمكن لـ Health Net أن تحسن أداءها. تتم دعوة الأعضاء للحضور. تعال إلى الاجتماع!

لجنة الاستشارة المجتمعية

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

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

إذا أردت أن تصبح جزءًا من هذه المجموعة، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

لجنة السياسة العامة

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

- تقديم المشورة إلى مجلس إدارة Health Net بشأن مسائل السياسة التي تؤثر على الخطة الصحية وأعضائها.

إذا أردت أن تصبح جزءًا من هذه المجموعة، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذه المجموعات.

إخطار ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يوضح سياسات وإجراءات Health Net للحفاظ على سرية السجلات الطبية وسيتم تقديمه إليك عند طلبك.

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

نُرجى مراجعته بعناية.

المهام الواقعة على الهيئات الحاصلة على التغطية:

تعد Health Net (المشار إليها بكلمة "نحن" أو "الخطة") هيئة مشمولة بالتغطية بموجب تعريفات وإجراءات قانون قابلية التأمين الصحي ومحاسبته للعام 1996 (HIPAA). بموجب القوانين، على Health Net الحفاظ على خصوصية معلوماتك الصحية المحمية (PHI)، وتزويدك بهذا الإشعار الذي ينص على المهام القانونية وممارسات الخصوصية المتعلقة بمعلوماتك الصحية المحمية، والالتزام ببنود الإخطار الحالي الساري وإعلامك في حال خرق معلوماتك الصحية المحمية غير

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



الأمنة. تعد المعلومات الصحية المحمية معلومات بشأنك، بما في ذلك المعلومات الديموغرافية التي يمكن استخدامها للتعرف عليك وتتعلق بصحتك أو حالتك الصحية البدنية والعقلية السابقة والحالية والمستقبلية بالإضافة إلى تقديم الرعاية الصحية لك أو الدفع مقابل هذه الرعاية.

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

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

- الاستخدامات وعمليات الكشف
 - حقوقك
 - مهامنا القانونية
 - ممارسات الخصوصية الأخرى كما هو منصوص عليها في الإخطار
- سنتيح لك الاطلاع على الإخطارات المنقحة عبر الموقع وفي كتيب الأعضاء.

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

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

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

الاستخدامات المصرح بها وعمليات الكشف عن معلوماتك الصحية المحمية:

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

- **العلاج** - قد نستخدم المعلومات الصحية المحمية أو نفصح عنها إلى أحد الأطباء أو غيره من مقدمي الرعاية الصحية الذين يقدمون الرعاية لك، وذلك بغرض تنسيق العلاج بين مقدمي الخدمات أو مساعدتنا في اتخاذ قرارات الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) المتعلقة بمزايك.
- **الدفع** - قد نستخدم أو نفصح عن المعلومات الصحية المحمية بغرض إجراء الدفعات الحاصلة على المزايا إلى مقدمي خدمات الرعاية الصحية. قد نفصح عن المعلومات الصحية المحمية إلى خطة صحية أخرى أو مقدم رعاية صحية أو غيرها من الهيئات الخاضعة لقوانين الخصوصية الفيدرالية بغرض الدفع. قد تشمل نشاطات الدفع ما يلي:

- معالجة المطالبات
- تحديد الأهلية أو التغطية مقابل المطالبات
- إصدار فواتير الأقساط

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- مراجعة الخدمات للضرورة الطبية
- إجراء مراجعات استخدام المطالبات
- **عمليات الرعاية الصحية** - قد نستخدم ونفصح عن معلوماتك الصحية المحمية بغرض إجراء عمليات الرعاية الصحية. قد تشمل هذه الأنشطة ما يلي:
 - توفير الخدمات للعملاء
 - التجاوب مع المطالبات والالتماسات
 - توفير إدارة الحالات وتنسيق الرعاية
 - إجراء مراجعة طبية للمطالبات وغيرها من تقييمات الجودة
 - أنشطة التحسين
- أثناء إجراء عمليات الرعاية الصحية، قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى شركائنا. سننقق خطياً لحماية خصوصية معلوماتك الصحية المحمية مع الشركاء. قد نفصح عن المعلومات الصحية المحمية إلى هيئة أخرى خاضعة لقوانين الخصوصية الفيدرالية. يتعين على الكيان أيضاً إقامة علاقة معك من أجل عمليات الرعاية الصحية. ويشمل هذا التالي:
 - تقييم الجودة وأنشطة التحسين
 - مراجعة أهلية أو مؤهلات مهنيي الرعاية الصحية
 - إدارة الحالات وتنسيق الرعاية
 - اكتشاف أو منع الاحتيال وإساءة الاستخدام المتعلق بالرعاية الصحية
- **عمليات الكشف المتعلقة بخطة الرعاية الصحية الجماعية/الراعي الخطة** - قد نكشف عن معلوماتك الصحية المحمية إلى راعي الخطة الصحية الجماعية، مثل صاحب العمل أو غيره من الكيانات التي توفر برنامج الرعاية الصحية، وذلك في حال موافقة الراعي على القيود المفروضة حيال كيفية استخدام أو الكشف عن المعلومات الصحية المحمية (مثل الموافقة على عدم استخدام المعلومات الصحية المحمية لاتخاذ إجراءات أو قرارات متعلقة بالتوظيف).
- **عمليات الكشف المطلوبة أو المسموح بها الأخرى عن معلوماتك الصحية المحمية:**
 - **أنشطة جمع الأموال** - يمكننا استخدام المعلومات الصحية المحمية الخاصة بك أو الكشف عنها في ما يتعلق بأنشطة جمع الأموال، مثل جمع الأموال للمؤسسات الخيرية أو الكيانات المشابهة للمساعدة في تمويل أنشطتها. في حال الاتصال بك من أجل أنشطة جمع الأموال، سنمنحك فرصة الانسحاب من خدمة تلقي المراسلات أو التوقف عن استلامها في المستقبل.
 - **أغراض التأمين** - يمكننا استخدام المعلومات الصحية المحمية الخاصة بك أو الكشف عنها لأغراض التأمين مثل اتخاذ قرار بشأن طلب أو استمارة التغطية. إذا قمنا بالفعل باستخدام المعلومات الصحية المحمية الخاصة بك أو الكشف عنها لأغراض التأمين، يحظر علينا استخدام أو الكشف عن المعلومات الصحية المحمية الوراثة الخاصة بك في إجراء التأمين.
 - **التذكير بالمواعيد/البدائل العلاجية** - قد نستخدم أو نكشف عن معلوماتك الصحية المحمية بهدف تذكيرك بموعد أو علاج ورعاية طبية تتلقاها منا أو بهدف تزويدك بمعلومات تتعلق بالبدائل العلاجية أو المزايا والخدمات الصحية الأخرى، كمعلومات ترشدك إلى الإقلاع عن التدخين أو خسارة الوزن.
 - **وفق متطلبات القانون** - في حال تطلب أي قانون فيدرالي و/أو خاص بالولاية و/أو محلي استخدام أو الكشف عن معلوماتك الصحية المحمية، فقد نستخدم أو نكشف عن معلوماتك الصحية المحمية إلى الحد الذي يشكل امتثالاً لهذا القانون ويقتصر على متطلباته. في حال تعارض قانونين أو أكثر من القوانين التي تحكم الاستخدام أو الإفصاح، سمنتمثل إلى القانون أو الإجراء الأكثر صرامة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- **أنشطة الصحة العامة** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى هيئة صحية عامة بغرض منع أو التحكم بمرض أو إصابة أو عجز. قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى إدارة الغذاء والدواء (FDA) لضمان الجودة والسلامة وفعالية المنتجات أو الخدمات المقدمة الخاضعة لسلطة منظمة الغذاء والدواء.
- **ضحايا الاعتداء والإهمال** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى هيئة حكومية أو محلية أو فيدرالية، بما في ذلك الخدمات الاجتماعية أو وكالة خدمات الحماية المرخصة من قبل القانون لتلقي هذه التقارير في حال اعتقادنا بصورة معقولة حدوث حالة من الاعتداء أو الإهمال أو العنف المنزلي.
- **الإجراءات القضائية والإدارية** - قد نكشف عن معلوماتك الصحية المحمية ضمن الإجراءات القضائية والإدارية. كما قد نكشف عنها استجابة لما يلي:
 - أمر من المحكمة
 - أمر محكمة إدارية
 - أمر استدعاء
 - أمر للمثول أمام القضاء
 - أمر تفتيش
 - طلب استكشاف
 - طلب قانوني مشابه
- **جهات إنفاذ القانون** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى جهات إنفاذ القانون عند الطلب. على سبيل المثال، عند التجاوب مع:
 - أمر من المحكمة
 - أمر تفتيش من المحكمة
 - أمر استدعاء
 - أمر مثول أمام القضاء وصادر عن مكتب قضائي
 - أمر استدعاء من لجنة المحلفين العليا
- كما أننا قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية ذات الصلة بغرض التعرف على موقع أحد المتهمين أو الهاربين من العدالة أو شاهدي العيان أو أحد الأشخاص المفقودين أو تحديد هويته.
- **الأطباء الشرعيون والخبراء الطبييون ومتعهدي الجنازة** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى طبيب شرعي أو خبير طبي. قد يكون ذلك ضروريًا، على سبيل المثال، لتحديد سبب الوفاة. يمكننا الإفصاح عن المعلومات الصحية المحمية لمتعهدي دفن الموتى عند الضرورة للسماح لهم بالقيام بواجباتهم.
- **التبرع بالأعضاء والعين والأنسجة** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى منظمات جمع الأعضاء. كما قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية للعاملين في مجال التوريد، أو بنوك الأعضاء أو زرع:
 - الأعضاء الجُثِّيَّة
 - العينين
 - الأنسجة
- **التحديات المتعلقة بالصحة والسلامة** - قد نستخدم أو نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية في حال اعتقادنا الصديق بضرورة استخدامها أو الإفصاح عنها لتقليل أو منع الخطورة البالغة أو الشديدة إلى صحة أو سلامة الشخص بذاته أو العامة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- **وظائف الحكومة الخاصة -** إن كنت عضوًا في القوات المسلحة الأمريكية، فقد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية كما هو مطلوب من الجهات العسكرية المفوضة. كما قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية:
 - إلى الموظفين الفيدراليين المخولين بأداء أنشطة الأمن القومي والاستخبارات
 - وزارة الخارجية لتحديد الأهلية الطبية
 - خدمات حماية الرئيس أو غيرهم من الأفراد المخولين
- **تعويض العمال -** قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية امتثالاً للقوانين ذات العلاقة بتعويض العمال أو غيرها من البرامج المشابهة التي يقيمها القانون، والتي توفر مزايا الإصابات أو الأمراض المتعلقة بالعمل بصرف النظر عن التقصير.
- **الحالات الطارئة -** قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية في حالات الطوارئ أو إذا كنت عاجزًا أو غير موجود، إلى فرد من عائلتك أو صديق مقرب أو وكالة إغاثة في حالات الكوارث مخولة أو أي شخص آخر تم تعريفه من قبلك مسبقًا. سنستعين بالقضاء الاحترافي والخبرة في تحديد ما إن كان الإفصاح يصب في مصلحتك الفضلى. في حال كان الإفصاح يصب في مصلحتك، سنفصح عن معلوماتك الصحية المحمية ذات الصلة المباشرة إلى الشخص المنخرط في رعايتك.
- **السجناء -** إذا كنت من سجناء مؤسسة إصلاحية أو تحت رعاية ضابط يعمل في مجال إنفاذ القانون، فقد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى المؤسسة الإصلاحية أو ضابط إنفاذ القانون، في حال كانت المعلومات ضرورية لتوفير الرعاية الصحية إليك من قبل المؤسسة ولحماية صحتك أو سلامتك أو صحة أو سلامة الآخرين أو لسلامة أو أمان المؤسسة الإصلاحية.
- **البحث -** في ظل بعض الظروف الخاصة، قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى الباحثين في حال حصول دراساتهم البحثية السريرية على الموافقة وفي حال اتباع بعض معايير السلامة التي تضمن خصوصية وحماية معلوماتك الصحية المحمية.

استخدام معلوماتك الصحية المحمية وعمليات الكشف التي تتطلب تصريحك الخطي

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

- **بيع المعلومات الصحية المحمية -** سنطلب منك إذنًا خطيًا قبل القيام بأي عملية إفصاح تعتبر بيعًا للمعلومات الصحية المحمية، مما يعني أننا ننسلم تعويضًا عن الإفصاح عن المعلومات الصحية المحمية في هذا الصدد.
- **التسويق -** سنطلب منك إذنًا خطيًا لاستخدام المعلومات الصحية المحمية أو الإفصاح عنها لأغراض تسويقية إلا في حالات استثنائية محددة، مثل عقد لقاءات تسويقية شخصية معك أو عندما نقدم هدايا ترويجية ذات قيمة اسمية.
- **إشعارات العلاج النفسي -** سوف نطلب ترخيصًا خطيًا لاستخدام أو الإفصاح عن ملاحظات العلاج النفسي التي قد تكون لدينا ضمن السجلات مع وجود استثناءات محددة، مثل علاج معين أو الدفع أو وظائف عملية الرعاية الصحية.

حقوق الأفراد

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- **حق طلب وضع القيود** - يحق لك المطالبة بوضع القيود على استخدام والإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية للعلاج أو الدفع أو عمليات الرعاية الصحية، بالإضافة إلى الإفصاحات إلى الأشخاص المنخرطين في رعايتك أو دفع تكلفة رعايتك، مثل أفراد العائلة أو الأصدقاء المقربين. على طلبك ذكر القيود التي ترغب في فرضها وتعيين الأشخاص الذين تنطبق عليهم القيود. يحق لنا رفض هذا الطلب. في حال موافقتنا، فإننا نلتزم بطلبك إلا إذا كانت المعلومات مطلوبة في حالة العلاج الطارئ. مع ذلك، سنضع قيودًا على استخدام أو الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية من أجل الدفع أو عمليات الرعاية الصحية لخدمة عند دفعك للخدمة أو الغرض من جيبك الخاص بالكامل.
- **حق المطالبة بسرية التواصل** - يحق لك طلب تواصلنا معك حيال معلوماتك الصحية المحمية بشكل بديل أو إلى مواقع بديلة. ينطبق هذا الحق في الحالات التالية فقط: (1) إفصاح التواصل عن معلومات طبية أو اسم مقدم الرعاية وعنوانه المتعلقة بتلقي الخدمات الحساسة، أو (2) الإفصاح عن كل أو جزء من المعلومات الطبية أو اسم مقدم الرعاية أو عنوانه بما قد يشكل خطرًا عليك في حال عدم التقيد بطرق التواصل البديلة أو إلى المواقع البديلة التي حددتها. لا يتعين عليك شرح سبب طلبك هذا، إلا أنه على طلبك ذكر احتواء محتوى التواصل على معلومات طبية أو اسم مقدم الرعاية وعنوانه في حال تلقي الخدمات الحساسة، أو الإفصاح عن كل أو جزء من المعلومات الطبية أو اسم مقدم الرعاية أو عنوانه بما قد يشكل خطرًا عليك في حال عدم تغيير طريقة أو مكان محتوى التواصل. يتعين علينا الالتزام بطلبك إن كان منطقيًا ومحددًا للوسيلة البديلة أو الموقع البديل الذي ترغب فيه لتلقي المعلومات الصحية المحمية.
- **حق الوصول وتلقي نسخة عن معلوماتك الصحية المحمية** - لديك الحق في مراجعة نسخ سجلات معلوماتك الصحية المحمية والحصول عليها إلا في حالات استثنائية محددة. وقد تطلب أن نزودك بنسخ بتنسيق آخر غير النسخ المصورة. سنستخدم التنسيق الذي طلبته إلا إذا تعذر ذلك. عليك توجيه طلب الوصول إلى معلوماتك الصحية المحمية بشكل خطي. في حال رفض طلبك في الحصول على المعلومات، سنقدم لك شرحًا خطيًا ونطلعك إذا كان بالإمكان مراجعة أسباب الرفض وكيفية طلب تلك المراجعة، أو إذا كان لا يمكن مراجعة ذلك الرفض.
- **حق تعديل معلوماتك الصحية المحمية** - يحق لك تقديم طلب تعديل أو تغيير معلوماتك الصحية المحمية إذا كنت تعتقد أنها تتضمن معلومات خاطئة. يتعين أن تقدم طلبك خطيًا وعليه أن يشرح سبب تعديل المعلومات. قد نرفض طلبك لأسباب محددة، على سبيل المثال أننا لم ننشئ المعلومات التي تطلب تعديلها مع قدرة منشئ هذه المعلومات الصحية المحمية على تعديلها. في حال رفض طلبك، سنقدم لك شرحًا خطيًا. يمكنك الرد علينا ببيان يوضح عدم موافقتك على قرارنا وسنرفق البيان بمعلوماتك الصحية المحمية التي طلبت تعديلها. في حال موافقتنا على طلبك في تعديل المعلومات، سنبدل جهوداً معقولة لإعلام الآخرين بمن فيهم الأشخاص الذين تحددهم، بمسار التعديل مع شمل التغييرات في أي إفصاحات مستقبلية عن المعلومات.
- **حق الحصول على محاسبة عمليات الإفصاح** - يحق لك الحصول على قائمة بحالات الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية من قبلنا أو شركائنا في خلال السنوات الست الماضية. لا ينطبق هذا على الإفصاحات لأغراض العلاج والدفع وعمليات الرعاية الصحية أو الإفصاحات التي منحتنا بها ترخيصًا وغيرها من الأنشطة المحددة. إن طلبت كشفًا لأكثر من مرة خلال مدة 12 شهرًا، فقد نطلب منك رسومًا معقولة تستند على أساس التكلفة مقابل التجاوب مع هذه الطلبات. سنزودك بمزيد من المعلومات حول الرسوم عند تقديم طلبك.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- **الحق في تقديم شكوى** - إن كنت تعتقد أن حقوق الخصوصية الخاصة بك قد تم انتهاكها أو بأننا قد انتهكنا ممارسات الخصوصية المتبعة لدينا، يمكنك تقديم شكوى خطياً أو عبر الهاتف باستخدام معلومات التواصل في نهاية هذا الإخطار. أما بالنسبة لشكاوى أعضاء Medi-Cal، بإمكان الأعضاء التواصل أيضاً مع إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية California المدرجة في القسم التالي.

يمكنك أيضاً تقديم شكوى إلى Secretary of the U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights (مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة) من خلال إرسال خطاب إلى

200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201، أو الاتصال برقم

1-800-368-1019، (الهاتف النصي على الرقم: 1-866-788-4989) أو زيارة

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints.

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

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

معلومات التواصل

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

1-800-522-0088

الهاتف:

1-818-676-8314

الفاكس:

Privacy@healthnet.com البريد الإلكتروني:

Health Net Privacy Office

Attn: Privacy Official

P.O. Box 9103

Van Nuys, CA 91409

إذا كنت تعتقد بأننا لم نحم بحفاظة على خصوصيتك وتود تقديم شكوى، باستطاعتك تقديم شكاوى عن طريق الاتصال أو من خلال مراسلة العنوان التالي:

Privacy Officer

c/o Office of Legal Services

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue, MS 0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

الهاتف: 1-916-445-4646 أو (TTY/TTD: 1-877-735-2929) 1-866-866-0602

البريد الإلكتروني: Privacyofficer@dhcs.ca.gov

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



إخطار الخصوصية الخاص بالمعلومات المالية

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

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

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

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

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

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

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

أسئلة حول هذا الإخطار:

إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذا الإخطار:

يرجى الاتصال برقم الهاتف المجاني الموجود خلف بطاقة هويتك أو الاتصال بـ **Health Net** على الرقم

1-800-522-0088

إخطار بشأن القوانين

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



إخطار بشأن Medi-Cal كمسدد يتم اللجوء إليه في النهاية، والتغطية الصحية الأخرى والتعافي من الضرر

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

قد يكون لدى أعضاء Medi-Cal تغطية صحية أخرى (OHC)، ويشار إليها كتأمين صحي خاص. من ضمن شروط أهليتك للتسجيل لدى Medi-Cal، يتعين عليك التقدم بطلب و/أو الاحتفاظ بأي تغطية صحية أخرى متاحة عندما لا تكون هناك تكلفة عليك.

تتطلب القوانين الفيدرالية والخاصة بالولاية من أعضاء Medi-Cal الإبلاغ عن التغطية الصحية الأخرى وأي تغييرات تطرأ عليها. إذا لم تقم بالإبلاغ عن التغطية الصحية الأخرى فوراً، فقد يتعين عليك السداد إلى DHCS مقابل أي مزايا مدفوعة عن طريق الخطأ. يمكنك إرسال التغطية الصحية الأخرى عبر الإنترنت من خلال الرابط <http://dhcs.ca.gov/OHC>. إذا لم يكن لديك إمكانية الاتصال بالإنترنت، يمكنك الإبلاغ عن التغطية الصحية الأخرى إلى خطتك الصحية، أو من خلال الاتصال على الرقم 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 أو 711؛ من داخل California)، أو الرقم 1-916-636-1980 (من خارج California). DHCS لديها الحق والمسؤولية في جمع خدمات Medi-Cal المغطاة التي لم يكن Medi-Cal المسدد الأول لها. على سبيل المثال، إذا أصبت في حادث سيارة أو في العمل، فإنه يتعين على جهة تأمين السيارة أو تعويض العمال، الدفع أولاً أو تعويض Medi-Cal.

إذا كنت مصاباً وكان طرف آخر مسؤولاً عن إصابتك، فيتعين عليك أنت أو ممثلك القانوني إخطار DHCS خلال 30 يوماً من تقديم إجراء قانوني أو مطالبة. ويجب عليك إرسال الإخطار عبر الإنترنت:

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

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

إخطار بشأن الاسترداد من الإرث

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

لمعرفة المزيد عن الاسترداد من الإرث، انتقل إلى <http://dhcs.ca.gov/er> أو اتصل بالرقم 1-916-650-0590 أو احصل على مشورة قانونية.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



إخطار نية الإجراء

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

مسؤولية الطرف الثالث

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

المتعاقدون المستقلون

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

الاحتيال بخصوص خطة الرعاية الصحية

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



الظروف الخارجة عن سيطرة Health Net

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



8. كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها

أرقام هواتف مهمة

- خدمات أعضاء Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110
- Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 واضغط على الرقم 5 أو 711)

▪ خدمات المعوقين

- موقع الويب: <https://www.ada.gov/>
- خدمة توصيل الرسائل بكاليفورنيا (CRS): (TTY/TDD) 711
- خط Sprint 1-888-877-5379 (صوت)
- خط MCI 1-800-735-2922 (صوت)
- معلومات القانون الأمريكي للإعاقات (ADA) American Disabilities Act: 1-800-514-0301 (صوت)؛ 1-800-514-0383 (TDD)

▪ خدمات الأطفال (برنامج CCS)

- موقع الويب: <https://www.dhcs.ca.gov/services>
- مقاطعة Kern: 1-661-868-0504
- مقاطعة Los Angeles: 1-800-288-4584
- مقاطعة Sacramento: 1-916-875-9900
- مقاطعة San Diego: 1-619-528-4000
- مقاطعة San Joaquin: 1-209-468-3900
- مقاطعة Stanislaus: 1-209-558-7515
- مقاطعة Tulare: 1-559-685-5800

▪ برنامج صحة الأطفال والوقاية من العجز (CHDP)

- موقع الويب: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
- مقاطعة Kern: 1-661-321-3000
- مقاطعة Los Angeles: 1-800-993-2437
- مقاطعة Sacramento: 1-916-875-7151
- مقاطعة San Diego: 1-619-692-8808

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



- مقاطعة San Joaquin : 1-209-468-8335
- مقاطعة Stanislaus : 1-209-558-8860
- مقاطعة Tulare : 1-559-687-6915

■ خدمات ولاية California

- مكتب مسؤول تلقي الشكاوى في DHCS : 1-888-452-8609
(موقع الويب: <https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
- دائرة الخدمات الاجتماعية: 1-800-952-5253
- (TDD: 1-800-952-8349) (موقع الويب: <https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)
- قسم الرعاية الصحية المُدارة (DMHC) : 1-888-466-2219
(موقع الويب: <http://dmhc.ca.gov/>) (1-888-HMO-2219)

■ إدارة الضمان الاجتماعي

- دخل الضمان التكميلي (SSI) : 1-800-772-1213
- (TTY/TDD : 1-800-325-0778)
- موقع الويب: <https://www.ssa.gov/>

■ مكاتب المقاطعة

- موقع الويب: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>
- موقع الصحة العقلية: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>

○ مقاطعة Kern

- Department of Human Services (إدارة الخدمات الإنسانية) : 1-661-631-6807
- خدمات الصحة العقلية: 1-800-991-5272

○ مقاطعة Los Angeles

- Department of Public Social Services (إدارة الخدمات الاجتماعية العامة، DPSS)
- الخط الهاتفي المركزي لطلب المساعدة (يشمل الخدمات اللغوية): 1-877-481-1044
- مركز خدمة العملاء في DPSS : 1-866-613-3777 ؛ 1-310-258-7400
- Los Angeles County Department of Mental Health (إدارة مقاطعة Los Angeles للصحة العقلية): 1-800-854-7771

○ مقاطعة Sacramento

- إدارة المساعدات الإنسانية: 1-916-874-3100
- وزارة الصحة والخدمات الإنسانية (الصحة العقلية): 1-888-881-4881

○ مقاطعة San Diego

- وزارة الصحة والخدمات الإنسانية: 1-866-262-9881
- قسم الصحة السلوكية في San Diego : 1-888-724-7240

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



○ مقاطعة San Joaquin

- إدارة الصحة العامة: 1-209-468-3400
- الصحة السلوكية: 1-888-468-9370
- وكالة الخدمات الإنسانية: 1-209-468-1000

○ مقاطعة Stanislaus

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

○ مقاطعة Tulare

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

كلمات عليك معرفتها

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

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

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

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

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

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

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

مدير الحالة: الممرضون المسجلون أو العاملون الاجتماعيون اللائي يمكنهم مساعدتك في فهم المشاكل الصحية الكبيرة وترتيب الرعاية مع مقدمي الخدمات الآخرين.

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



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

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

العيادة: مرفق يمكن للأعضاء تحديده كمقدم رعاية أولية (PCP). والعيادة إما أن تكون عبارة عن مركز صحي مؤهل فيدرالياً (FQHC) وإما عيادة مجتمعية وإما عيادة صحية ريفية (RHC) أو مقدم رعاية صحية هندي (IHCP) أو غيرها من مرافق الرعاية الأولية.

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

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

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

قائمة الأدوية المشمولة في العقد (CDL): قائمة الأدوية المعتمدة لدى Medi-Cal Rx والتي يمكن لطبيبك أن يطلب من خلالها الأدوية المشمولة بالتغطية التي تحتاج إليها.

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

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

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

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

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

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

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

الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT): تعد خدمات EPSDT بمثابة ميزة لأعضاء Medi-Cal الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً للمساعدة في إبقائهم بصحة جيدة. يتعين على الأعضاء الحصول على فحوصات الصحة المناسبة

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخطة خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



لأعمارهم والفحوصات المناسبة لاكتشاف المشاكل الصحية وعلاج الأمراض مبكرًا، وأي علاج آخر للمساعدة في علاج الحالات الطبية التي يمكن اكتشافها في الفحوصات.

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

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

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

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

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

المريض المنتظم: هو المريض الذي على علاقة حالية بمقدم الخدمات، ويراجع مقدم الخدمات هذا خلال فترة زمنية محددة وفقًا للخطة.

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

العلاج التجريبي: الأدوية أو المعدات أو الإجراءات أو الخدمات التي هي في مرحلة الاختبار في الدراسات المخبرية و/أو الدراسات الحيوانية قبل اختبارها على البشر. لا تخضع الخدمات التجريبية للتحقيقات السريرية.

خدمات تنظيم الأسرة: الخدمات المقدمة لمنع الحمل أو تأخيرها.

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

الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal: أحيانًا لا تغطي خطة Medi-Cal الخدمات، ولكن يظل بإمكانك الحصول عليها من خلال FFS Medi-Cal، مثل الكثير من خدمات الصيدليات عبر FFS Medi-Cal Rx.

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

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

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

رعاية المحتضرين: الرعاية المخصصة لتقليل الألم الجسدي والعاطفي والاجتماعي والروحي لعضو يعاني من مرض عضال. وتتوفر رعاية تخفيف الألم عندما يكون أمد الحياة المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل.

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

دخول المستشفى للعلاج: الدخول إلى المستشفى للعلاج كمريض داخلي.

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

مقدم الرعاية الصحية الهندي (IHCP): عيادة صحة مُدارة بواسطة الخدمات الصحية الهندية (IHS) أو القبيلة الهندية أو التنظيم القبلي أو المنظمة الهندية الحضرية.

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

العلاج الاستقصائي: دواء علاجي أو منتج بيولوجي أو جهاز أكمل بنجاح المرحلة الأولى من الفحص السريري الذي وافقت عليه إدارة الغذاء والدواء الأمريكية ولكن لم تتم الموافقة عليه للاستخدام العام من قبل إدارة الغذاء والدواء ولا يزال قيد التحقيق في تحقيق سريري معتمد من إدارة الغذاء والدواء.

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



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

Medi-Cal Rx: إحدى خدمات مزايا الصيدليات من خلال FFS Medi-Cal تعرف باسم "Medi-Cal Rx" تقدم مزايا الصيدليات وخدماتها، بما في ذلك أدوية الوصفات الطبية وبعض المستلزمات الطبية لكافة مستفيدي Medi-Cal.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

الخدمة غير المغطاة: خدمة لا تغطيها Health Net.

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

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



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

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

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

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

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

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

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

الرعاية التلطيفية: رعاية تقدم لتقليل الآلام البدنية والعاطفية والاجتماعية والروحية لعضو يعاني من مرض خطير. ولا تتطلب الرعاية التلطيفية أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل.

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

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

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

الخطوة: انتقل إلى "خطة الرعاية المُدارة".

خدمات الرعاية التي تُقدم بعد الاستقرار: خدمات مغطاة متعلقة بحالة طبية طارئة تُقدم بعد استقرار حالة مريض للحفاظ على الحالة المستقرة. تكون خدمات الرعاية التي تُقدم بعد الاستقرار مغطاة ومدفوع ثمنها. قد تتطلب المستشفيات خارج الشبكة موافقة مسبقة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



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

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

الأدوية الموصوفة: دواء يتطلب بصورة قانونية أمرًا من مقدم خدمات مرخص ليتم توزيعه.

الرعاية الأولية: انتقل إلى "الرعاية الروتينية".

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

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

يمكن أن يكون مقدم الرعاية الأولية أيًا مما يلي:

- ممارس عام
- طبيب باطني
- طبيب أطفال
- ممارس طب العائلة
- أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء
- مقدم الرعاية الصحية الهندي (IHCP)
- المركز الصحي المؤهل فيدرالياً (FQHC)
- عيادة الصحة الريفية (RHC)
- الممرضة الممارسة
- مساعد الطبيب
- العيادة

إذن مسبق (موافقة مسبقة): عملية رسمية تتطلب من مقدم الرعاية الصحية الحصول على موافقة لتقديم خدمات أو إجراءات محددة .

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

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.



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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.





اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
وتكون المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711.
يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com

