



كتيب الأعضاء

ما الذي تحتاج إلى معرفته حول مزايك

Health Net Community Solutions (“Health Net”)

دليل التغطية (EOC) ونموذج الإفصاح المجمعان

2023

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

اللغات والتنسيقات الأخرى

اللغات الأخرى

يمكنك الحصول على كتيب الأعضاء هذا وغيره من مواد الخطة بلغات أخرى من دون أي تكلفة عليك. نقدّم ترجمات خطية من قبل مترجمين مؤهلين. اتصل على الرقم (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 والمترجمين الفوريين.

التنسيقات الأخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات أخرى مثل طريقة برايل، والخط الكبير بحجم 20 نقطة، 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 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 والخدمات اللغوية والثقافية متاحة لك مجاناً. تتوفر المساعدة على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع. للمساعدة في ما يخص اللغة أو للحصول على هذا الكتيب بلغة مختلفة، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. المكالمات مجانية.

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 (TTY: 711) 1-800-675-6110. 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, գանգահարեք 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 និងឯកសារព្រឹត្តិការណ៍អក្សរខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ 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 می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای 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.

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



مرحبًا بك في خطة Health Net!

شكرًا لك على الانضمام إلى خطة Health Net. Health Net هي خطة رعاية صحية للأشخاص الذين لديهم Medi-Cal. تعمل Health Net مع ولاية 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 تعنى 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، اتصل 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 وإدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS). كما يُمكنك طلب نسخة أخرى من كتيب الأعضاء مجانًا، أو تفضل بزيارة موقع Health Net الإلكتروني على الرابط www.healthnet.com لعرض كتيب الأعضاء. ويمكنك أيضًا طلب الحصول على نسخة من الإجراءات والسياسات الإدارية والسرييرية غير مسجلة الملكية الخاصة بـ Health Net مجانًا، أو كيفية الوصول إلى هذه المعلومات على موقع Health Net الإلكتروني.

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



اتصل بنا

Health Net هنا لمساعدتك. إذا كانت لديك أي أسئلة، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. Health Net متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. يمكنك أيضًا زيارة موقعنا الإلكتروني في أي وقت عبر www.healthnet.com.

شكرًا لك،

Health Net

.Burbank Blvd 21281

Woodland Hills, CA 91367



جدول المحتويات

2	اللغات والتنسيقات الأخرى.....
2	اللغات الأخرى.....
2	التنسيقات الأخرى.....
3	خدمات المترجمين الفوريين.....
5	مرحبًا بك في خطة Health Net!.....
5	كتيب الأعضاء.....
6	اتصل بنا.....
7	جدول المحتويات.....
10	1. البدء كعضو.....
10	كيفية الحصول على المساعدة.....
10	من يمكنه أن يكون عضوًا.....
11	بطاقات الهوية (ID).....
13	2. نبذة عن خطتك الصحية.....
13	نظرة عامة على خطة الرعاية الصحية.....
14	كيفية عمل خطتك.....
15	تغيير الخطط الصحية.....
15	الطلبة الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية California.....
16	استمرارية الرعاية.....
18	التكاليف.....
21	3. كيفية الحصول على الرعاية.....
21	الحصول على خدمات الرعاية الصحية.....
22	مقدم الرعاية الأولية (PCP).....
25	شبكة مقدمي الخدمات.....
31	المواعيد.....
31	الوصول إلى موعدك.....
31	إلغاء المواعيد وتغييرها.....
32	السداد.....
33	الإحالات.....
34	الموافقة المسبقة (التصريح المسبق).....

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



35 الآراء الثانية
36 الرعاية الحساسة
38 الرعاية العاجلة
39 الرعاية في حالات الطوارئ
41 خط استشارات التمريض
41 التوجيهات المسبقة
41 التبرع بالأعضاء والأنسجة
42 المزايا والخدمات
42 ما الذي تغطيه خطتك الصحية
45 مزايا Medi-Cal المشمولة بالتغطية من خلال Health Net
62 الميزات والبرامج الأخرى المغطاة من قبل Health Net
71 خدمات وبرامج Medi-Cal أخرى
75 الخدمات التي لا توفرها Health Net أو Medi-Cal
76 تقييم التقنيات الجديدة والحالية
77 الرعاية المناسبة للأطفال والشباب
77 خدمات طب الأطفال (الأطفال أصغر من 21 عامًا)
78 الرعاية الوقائية وفحوصات صحة الأطفال
79 فحوصات تسمم الدم بالرصااص
79 مساعدة الشباب والأطفال في الحصول على خدمات رعاية جيدة
 الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها عبر برنامج الرسوم مقابل الخدمات Medi-Cal
79 أو البرامج الأخرى
82 الإبلاغ عن المشاكل وحلها
83 الشكاوى
84 الالتماسات
85 ما عليك فعله في حال عدم رضاك عن قرار الطعن
 الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) مع Department of Managed Health Care
85 (قسم الرعاية الصحية المُدارة)
86 جلسات الاستماع الخاصة بالولاية
88 الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام
89 الحقوق والمسؤوليات
89 حقوقك
90 مسؤولياتك
91 إخطار عدم التمييز
93 طرق المشاركة في الخطة كعضو
93 إخطار ممارسات الخصوصية



101	إخطار بشأن القوانين
101	إخطار بشأن Medi-Cal كمسدد يتم اللجوء إليه في النهاية، والتغطية الصحية الأخرى
101	والتعافي من الضرر
102	إخطار بشأن الاسترداد من الإرث
102	إخطار نية الإجراء
103	مسؤولية الطرف الثالث
103	المتعاقدون المستقلون
104	الاحتياط بخصيص خطة الرعاية الصحية
104	الظروف الخارجة عن سيطرة Health Net
105	8. كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها
105	أرقام هواتف مهمة
107	كلمات عليك معرفتها



1. البدء كعضو

كيفية الحصول على المساعدة

تحرص Health Net على أن تكون سعيدًا بالرعاية 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. بإمكان Health Net :

- الإجابة على أسئلتك المتعلقة بخطة الرعاية الصحية الخاصة بك والخدمات المشمولة بتغطية Health Net
- مساعدتك في اختيار أو تغيير مقدم الرعاية الأولية (PCP)
- إعلامك بالأماكن 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 Health Net متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. تحرص Health Net على أن تكون مدة الانتظار عند الاتصال أقل من 10 دقائق.

يُمكنك أيضًا زيارة موقعنا الإلكتروني في أي وقت عبر www.healthnet.com.

من يمكنه أن يكون عضوًا

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 أيضًا 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/>. إذا كانت لديك أسئلة حول الضمان الاجتماعي، اتصل بإدارة الضمان الاجتماعي على رقم 1-800-772-1213. أو تفضل بزيارة <https://www.ssa.gov/locator/>.

للاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 Health Net متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت 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:



Name FIRST MI LASTNAME CIN # XXXXXXXXX	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	Health Net only covers medical and hospital services provided or authorized by your Participating Physician Group (PPG). To change your PPG or Primary Care Provider (PCP), call Health Net Member Services at 1-800-675-6110 / TTY: 711 or visit www.healthnet.com .
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
<p>If you think you have a medical or psychiatric emergency, call 911 or go to the nearest hospital.</p> <p>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 routine health care.</p>	
<p>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: 1-800-695-7890</p> <p>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.</p> <p>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 63640-9020.</p>	

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



تحتوي بطاقة تعريف 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 ستنتص معلومات مقدم الرعاية الأولية على عبارة "See Your Doctor" (راجع طبيب Medicare الخاص بك). ولا تظهر هذه المعلومات أيضًا على بطاقات الهوية لحدِيثي الولادة الذين تم تعيين رقم فهرس العميل (CIN) لهم من قِبَل إدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS). حيث ستنتص 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 ستنتص معلومات مقدم الرعاية الأولية على عبارة "See Your Doctor" (راجع طبيب Medicare الخاص بك). ولا تظهر هذه المعلومات أيضًا على بطاقات الهوية لحدِيثي الولادة الذين تم تعيين CIN لهم من قِبَل DHCS، حيث ستنتص خانة مقدم الرعاية الأولية على عبارة "Please Call Member Services". (يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء).
- في حال كانت المعلومات الخاصة بـ PCP و/أو الفريق الطبي خاطئة، أو في حال تغييرك PCP و/أو الفريق الطبي منذ إصدار آخر بطاقة التعريف الخاصة بك، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711) للحصول على بطاقة جديدة تحتوي على معلومات PCP الصحيحة.
- إذا كانت لديك أي أسئلة عن بطاقة التعريف، فيرجى التواصل مع قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

إليك ما عليك فعله ببطاقة هوية Health Net الخاصة بك:

- تأكد من أن المعلومات التي تحتويها بطاقة هويتك صحيحة. في حال وجود أي خطأ في بطاقة التعرف، 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 تعريف Health Net الخاصة بك في غضون أسابيع قليلة من تاريخ تسجيلك، أو إذا تعرضت بطاقتك للتلف 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.



2. نبذة عن خطتك الصحية

نظرة عامة على خطة الرعاية الصحية

Health Net هي خطة رعاية صحية للأشخاص الذين لديهم 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 (BIC) Medi-Cal 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 تعريف عضو Health Net المرسل 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 (TTY) 1-800-430-4263 أو (1-800-430-7077 TTY). أو زيارة 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>.

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



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

- انتقالك إلى خارج مقاطعات Kern أو Los Angeles أو Sacramento أو San Diego أو San Joaquin أو Stanislaus أو Tulare
- لم تعد مشتركاً في Medi-Cal
- إذا كنت مؤهلاً لبرنامج تنازل، الذي يستدعي تسجيلك في خطة الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal.
- تعرضك للحبس أو دخولك السجن

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 ما 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

Health Net هي خطة رعاية صحية مُدارة متعاقدة مع إدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS). 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 طبيًا 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). كما يُمكنك الحصول على معلومات خدمات الأعضاء عبر الإنترنت على الموقع 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 تفضل بزيارة <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).

الطلبة الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية California

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. في حال انتقالك للعيش في مقاطعة جديدة في California بغرض الالتحاق بالتعليم العالي، بما في ذلك الكلية، ستعمل Health Net على تغطية خدمات الرعاية العاجلة وغرفة الطوارئ في مقاطعتك الجديدة. يمكنك الحصول على الرعاية الوقائية أو الروتينية في مقاطعتك الجديدة، ولكن عليك إخبار MCP الخاص بك. انظر أدناه للحصول على المزيد من التفاصيل.

إذا كنت مسجلًا في Medi-Cal وأنت طالب في مقاطعة مختلفة عن مكان إقامتك في California، فلا تحتاج إلى التقديم في Medi-Cal في تلك المقاطعة.

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



إذا كنت تنتقل بعيدًا عن المنزل مؤقتًا لتكون طالبًا في مقاطعة أخرى في California، فثمة خيارين متاحين لك. يمكنك:

- إعلام مكتب الخدمات الاجتماعية المحلي بالمقاطعة أنك ستنتقل مؤقتًا للالتحاق بمؤسسة للتعليم العالي 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 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 أسرتك.

إذا كنت ستترك ولاية California مؤقتًا لتكون طالبًا 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. وستغطي Medi-Cal 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. لا تغطي Medi-Cal حالات الطوارئ أو الحرجة أو أي خدمات رعاية صحية خارج الولايات المتحدة، باستثناء Canada و Mexico كما هو موضح في الفصل 3.

استمرارية الرعاية

استمرارية الرعاية لمقدم الرعاية غير التابع للخطة

بصفتك عضوًا في Health Net، ستحصل على رعايتك الصحية من مقدمي الخدمات في شبكة Health Net. لمعرفة ما إذا كان مقدم الرعاية الصحية في شبكة Health Net، يرجى الرجوع إلى دليل مقدمي الخدمات. فهو يحتوي على قائمة بجميع مقدمي الخدمات ضمن شبكة Health Net. ويحتوي دليل مقدمي الخدمات على معلومات أخرى لمساعدتك في اختيار مقدم الرعاية. وإذا كنت تحتاج إلى دليل مقدمي الخدمات، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. كما يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمة عبر موقع Health Net على www.healthnet.com. إذا لم يكن مقدم الرعاية مدرجاً، فهذا يعني أنه ليس من شبكة Health Net.

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



في بعض الحالات، قد تكون مؤهلاً للذهاب إلى مقدمي الخدمات غير التابعين لشبكة Health Net إذا انتقلت إلى خطة أخرى أو الرسوم مقابل الخدمات (FFS) أو مقدم الرعاية الذي كان في الشبكة والآن أصبح خارجها. يسمى هذا باستمرار الرعاية.

اتصل بـ Health Net وأعلمنا إن كنت تحتاج للذهاب إلى مقدم رعاية غير تابع للشبكة. سنعلمك إن كنت تتمتع بميزة استمرارية الرعاية. قد تتمكن 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
- 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
- في حال رغبة مقدم الرعاية غير التابع للخطة بالعمل مع Health Net وموافقته على المتطلبات التعاقدية لـ Health Net أو الدفع للخدمات.
- يلبي مقدم الرعاية غير التابع للخطة معايير Health Net المهنية.

لمزيد من المعلومات، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

في حال عدم انضمام مقدمي الخدمات لديك إلى شبكة Health Net بنهاية الـ 12 شهرًا، أو في حال عدم موافقتهم على أجور الدفع من جانب Health Net أو عدم تلبية متطلبات جودة الرعاية، ستحتاج إلى التبديل إلى مقدمي الخدمات الموجودين في شبكة Health Net اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 لمناقشة خيارك.

استمرارية الرعاية للخدمات

بصفتك عضوًا في Health Net، ستحصل على رعايتك الصحية من مقدمي الخدمات في شبكة Health Net. في بعض الحالات، قد تتمكن من مواصلة تلقي خدمات Medi-cal إذا كنت تتلقى علاج لحالات صحية معينة وفي حال عدم استعداد مقدم الخدمات غير التابع للخطة للاستمرار في تقديم الخدمات، أو في حال عدم موافقتهم على المتطلبات التعاقدية أو المدفوعات أو أي شروط أخرى الخاصة بـ Health Net والمتعلقة بتقديم الرعاية، حينها لن تكون قادرًا على استمرار تلقي الرعاية من مقدم الخدمات هذا. على أي حال، يمكنك مواصلة الحصول على خدمات من مقدم خدمات مختلف في شبكة Health Net.

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 رعاية طبية تعاني منها منذ فترة طويلة) - وذلك لفترة زمنية مطلوبة لانتهاج خطة العلاج والتحصير لانتقال آمن لطبيب جديد من شبكة Health Net.
- الحمل - خلال الحمل ولمدة تصل إلى 12 شهرًا بعد نهاية الحمل.
- خدمات الصحة العقلية للأمهات - لمدة تصل إلى 12 شهرًا من التشخيص أو من نهاية الحمل، أيهما يحدث لاحقًا.
- رعاية طفل مولود حديثًا بين سن الولادة وسن 36 شهرًا لفترة تصل إلى 12 شهرًا من تاريخ بداية التغطية أو تاريخ انتهاء عقد مقدم الخدمات مع Health Net.

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



- المرض العضال (مشكلة طبية مهددة للحياة) - طوال فترة المعاناة من المرض. إكمال الخدمات المشمولة بالتغطية قد يتجاوز فترة اثني عشر (12) شهرًا من تاريخ توقف مقدم الخدمات عن العمل مع Health Net.
- تنفيذ جراحة أو إجراء طبي آخر من قِبل مقدم خدمات غير تابع للخطة طالما أنه مشمول بالتغطية، وضروري من الناحية الطبية ومصرّح بإجرائه من قِبل Health Net كجزء من مسار علاج موثوق وتمت التوصية به وتوثيقه من قِبل مقدم الخدمات - الجراحة أو الإجراءات الطبية الأخرى التي تتم في غضون 180 يومًا من تاريخ إنهاء عقد مقدم الخدمات أو في غضون 180 يومًا من تاريخ بدء سريان تغطية العضو الجديد.

للحالات الأخرى التي قد تكون مؤهلة، اتصل على 1-800-675-6110.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 لمساعدتك في تحديد مقدم خدمة متعاقد مع الشبكة ليتابع رعايتك أو في حال كان لديك أية أسئلة أو مشكلات 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 قِبل Medi-Cal والمعدات الطبية المعمرة والنقل والخدمات الإضافية الأخرى ومقدمي الخدمات الملتزمة. لمعرفة المزيد حول استمرار الرعاية ومؤهلات الأهلية، وللاطلاع على كل الخدمات المتاحة، اتصل بخدمات أعضاء Health Net.

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 يسدّد 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 قسطاً 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". كما يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمة عبر موقع Health Net على www.healthnet.com.

بالنسبة للأعضاء الذين يتمتعون بميزة الرعاية طويلة الأجل ومشاركة 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 الرعاية 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 قِبل Health Net لهذا الشهر. ولن تتم تغطيتك من قِبل Health Net حتى سدادك لحصتك من التكلفة الكاملة للرعاية طويلة الأجل للشهر.

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



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 مبلغًا محددًا من المال بشكل شهري مقابل كل عضو في Health Net. يسمى ذلك الدفع مقابل الفرد. تتعاون كل من Health Net ومقدمي الخدمات معًا لتحديد مبلغ المدفوعات.
- دفعات الرسوم مقابل الخدمات
 - يقدم بعض مقدمي خدمات الرعاية إلى أعضاء Health Net وبعد ذلك يرسلون فاتورة إلى Health Net للخدمات التي قدموها. يسمى ذلك مدفوعات الرسوم مقابل الخدمات (FFS). تعمل Health Net ومقدمو الخدمات معًا لتحديد مقدار تكلفة كل خدمة.
- وتدفع Health Net أيضًا 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).

إذا تلقيت فاتورة من مقدم خدمات الرعاية الصحية

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

مطالبة Health Net بسداد نفقاتك

في حال قمت بالدفع مقابل الخدمات التي تلقيتها بالفعل، قد تكون مؤهلًا في أن يتم تعويضك (تدفع لك ما سدده)، إذا استوفيت 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 Health Net.
- تلقيت الخدمة المشمولة بالتغطية بعد أن أصبحت عضوًا مؤهلًا في خطة Health Net.
- طلبت الحصول على تعويض خلال عام واحد من تاريخ تلقيك للخدمة المشمولة بالتغطية.
- قدمت دليلاً يُثبت 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.

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



2 | نبذة عن خطتك الصحية

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 سددته. في حال رفض مقدم الخدمات أن يدفع لك، ستقوم Health Net بالدفع لك كامل المبلغ الذي قمت بتسديده. يجب تعويضك في خلال 45 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب. إذا كان مقدم الخدمات مسجلاً في Medi-Cal، لكنه ليس تابعاً لشبكة Health Net ورفض الدفع لك، فستقوم Health Net بالدفع لك، ولكن فقط 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.
- الخدمة غير مشمولة بتغطية Health Net.
- كان لديك حصة من التكلفة لبرنامج Medi-Cal لم يتم الوفاء بها.
- زيارتك لطبيب لا يقبل بالتعامل مع Medi-Cal وتوقيعك على نموذج يوضح أنك ترغب بإجراء الكشف على أي حالة وبأنك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك.
- إذا كنت تمتلك خطة Medicare الجزء "D"، فستقوم خطة Medicare الجزء "D" بتغطية مبالغ المشاركة للوصفات الطبية.



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 الذين يمتلكون تغطية Medi-Cal فقط اختيار مقدم رعاية أولية (PCP) ضمن شبكة Health Net. لا يتعين على الأعضاء الجدد في برنامج Medi-Cal وتغطية صحية أخرى شاملة اختيار مقدم رعاية أولي. 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 تختَر 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 معيّن وتود مواصلة ذلك أو إذا أردت البحث عن مقدم رعاية أولية جديد، يمكنك النظر في دليل مقدمي الخدمات. فهو يحتوي على قائمة بجميع مقدمي الرعاية الأولية (PCP) ضمن شبكة Health Net. ويحتوي دليل مقدمي الخدمات على معلومات أخرى لمساعدتك في اختيار مقدم رعاية أولية. إذا كنت بحاجة إلى دليل مقدمي الخدمات، اتصل على الرقم 1-800-675-8110 (TTY 711). كما يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمة عبر موقع Health Net على www.healthnet.com.

إذا لم يكن بإمكانك الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها من مقدم خدمات مشارِك 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.

مقدم الرعاية الأولية (PCP)

يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية خلال 30 يومًا من التسجيل في Health Net. وفقًا لعمرك وجنسك، 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 للمجازة دور مقدم رعايتك الأولية. إذا اخترت ممرضة ممارسة (NP) أو مساعد الطبيب (PA) أو ممرضة قابلة لمجازة، 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 شامل، 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. 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 ستعين لك مقدم رعاية أولية. وفي حال تم تعيين مقدم رعاية أولية لك وترغب 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 العثور على دليل مقدمي خدمات Health Net عبر الإنترنت على الموقع 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.

للاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 Health Net متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت 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.

لتغيير مقدم الرعاية الأولية، اتصل على الرقم (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، أو إذا كانت هناك المشاكل المتعلقة بالجودة مع مقدم الرعاية الأولي والتي تنتظر الحل. 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 رسالة وبطاقة 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، فسيحملك 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 جدولتي؟



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، اتصل 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 وتلقيح 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.

(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf). إضافة إلى الرعاية الوقائية، تشمل

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 المنتظمة والإبر والعلاج والأدوية الموصوفة 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 بالطبيب 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 أيضاً التواصل معك بأي لغة أخرى أو تنسيق آخر. قم بإعلام مقدم الخدمات الخاص بك أو Health Net بما تحتاجه.

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.

تقوم كل مجموعة طبية ومقدم رعاية أولي بإحالات إلى متخصصين خطة معينين واستخدام مستشفيات معينة داخل شبكتهم. إذا كان هناك متخصص خطة معين أو مستشفى معينة ترغب في التعامل معها، تحقق أولاً للتأكد من أن المتخصصين والمستشفيات موجودين في المجموعة الطبية وشبكة مقدمي الرعاية الأولية. اسم ورقم تليفون مكتب مقدم الرعاية الأولي مطبوع على بطاقة هوية العضو الخاصة بك.

بعض المجموعات الطبية لديها دائرة إحالة رسمية، مما يعني أن مقدمي خدماتها سيحيلون المرضى فقط إلى مقدمي خدمات آخرين ينتمون إلى نفس المجموعة الطبية.

قد تضطر أيضاً إلى استخدام مقدمي خدمات داخل مجموعة مقدمي الرعاية الأولية الطبية/ رابطة ممارسة مستقلة (IPA). إذا كنت ترغب في زيارة مقدم خدمة غير مدرج بمجموعة مقدمي الرعاية الأولية الطبية/ رابطة ممارسة مستقلة (IPA)، فستحتاج إلى تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. بالإضافة إلى ذلك، قد تكون مقيداً بمقدمي الخدمات الموجود بمقدمي الرعاية الأولية و/أو شبكة المجموعة الطبية. هذا يعني أن مقدم الرعاية الأولية و/أو المجموعة الطبية التي اخترتها قد تحدد المختصين والمستشفيات التي يمكنك استخدامها. رابطة الممارسة المستقلة (IPA) هي رابطة من الأطباء، وتشمل مقدمي الرعاية الأولية والمختصين ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين، بما يشمل المستشفيات المتعاقد مع الخطة لتقديم الخدمات إلى الأعضاء.

ملاحظة: قد يختار الهنود الأمريكيون مقدم رعاية صحية هندية كمقدم رعاية أولية لهم، حتى لو لم يكن مقدم الرعاية الصحية الهندي مدرجاً 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" لاحقاً في هذا الفصل.

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



مقدمو الخدمات داخل الشبكة

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

للحصول على دليل مقدمي الخدمات لمقدمي الخدمات داخل الشبكة، اتصل بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. كما يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمة عبر الإنترنت على 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 أو 711). أو يمكنك زيارة موقع Medi-Cal Rx على الرابط <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

يتعين عليك الحصول على الموافقة المسبقة (تصريح مسبق) من Health Net قبل زيارتك لمقدم خدمات من خارج شبكة Health Net، بما يشمل مناطق الخدمة داخل Health Net، باستثناء الحالات التالية:

- أنت بحاجة إلى خدمة الطوارئ، في هذه الحالة اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى.
- إذا كنت خارج منطقة خدمة Health Net وتحتاج إلى رعاية عاجلة، في هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي مرفق رعاية عاجلة
- تحتاج إلى خدمة تنظيم الأسرة، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى مقدم الخدمات Medi-Cal من دون الحاجة إلى موافقة مسبقة
- تحتاج إلى خدمات الصحة العقلية، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إما إلى مقدم الخدمات داخل الشبكة أو مقدم خدمات الصحة العقلية بالمقاطعة من دون الحاجة إلى موافقة مسبقة

إذا لم تكن في أي من المواقف السابقة، ولا تحتاج إلى الحصول على الموافقة المسبقة والحصول على الرعاية من مقدم خدمات خارج الشبكة، قد يتعين عليك السداد مقابل 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 منحك إحالة إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة، فسنسدد مقابل رعايتك.

للرعاية العاجلة داخل منطقة خدمات Health Net، يتعين عليك زيارة مقدم خدمات الرعاية العاجلة 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 ستلتفأها 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، اتصل 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 Canada أو Mexico وكنت بحاجة لرعاية طارئة أو رعاية عاجلة أو أي خدمات رعاية طبية، فإن Health Net لن تغطي رعايتك.

في حال قمت بالدفع مقابل تلقي خدمات الطوارئ التي تستدعي الإقامة في المستشفى في Canada أو Mexico، بإمكانك أن تطلب من Health Net أن تعوض لك. ستراجع 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.

إن كانت لديك أي أسئلة حول الرعاية خارج الشبكة أو الرعاية خارج نطاق الخدمة، فيرجى الاتصال بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. وإذا كان المكتب مغلقًا وتريد الحصول على مساعدة من أحد الممثلين، فاتصل بـ خط استشارات التمريض على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. واختر خيار خط استشارات التمريض (Nurse Advice Line) المتاح على مدار 24 ساعة من القائمة.

إذا كنت بحاجة إلى الرعاية العاجلة خارج منطقة خدمة Health Net، اذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة. وفي حال سفرك إلى خارج الولايات المتحدة، وكنت تحتاج إلى رعاية طارئة، فلن تقوم Health Net بتغطية تكاليف الرعاية الخاصة بك. للمزيد من المعلومات حول الرعاية العاجلة، انتقل إلى عنوان "الرعاية العاجلة" في هذا الفصل.



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 قِبل 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، فسيتحقق مقدم الرعاية الأولية إلى أخصائي في شبكة Health Net. لا يحتاج بعض الأخصائيين إلى إحالة. للمزيد من المعلومات حول الإحالات، انتقل إلى عنوان "الإحالات" في هذا الفصل.

وتذكر أنه إذا لم تختار مقدم رعاية أولية، فإن Health Net ستختار مقدم رعاية لك، إلا إذا كان لديك تغطية صحية أخرى شاملة بالإضافة إلى Medi-Cal. أنت أفضل من يعرف احتياجات رعايتك الصحية، لذا فمن الأفضل أن تختار بنفسك. وإذا كنت عضوًا في كل من برنامجي Medicare وMedi-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، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). يمكنك تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بك عبر البريد و/أو الفاكس و/أو عبر بوابة 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 داخل شبكة مقدمي الخدمات من Health Net. المستشفيات الموجودة في شبكة Health Net مدرجة في دليل مقدمي الخدمات.

أخصائيو صحة المرأة

يمكنك الذهاب إلى أخصائي صحة المرأة داخل شبكة 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 أخصائي صحة المرأة، يمكنك الاتصال بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. ويمكنك أيضًا الاتصال بخط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع عبر الاتصال برقم هاتف قسم خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.



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).

يحتوي دليل مقدمي الخدمات على أسماء مقدمي الخدمات في شبكة Health Net وتخصصاتهم وعناوينهم وأرقام هواتفهم وساعات عملهم واللغات التي يتحدثونها. ويحدد ما إذا كان مقدم الخدمات بإمكانه استقبال مرضى جدد أم لا. ويوفر أيضاً مستوى الوصول الفعلي للمبنى، مثل موقف السيارات والممرات والسلالم المزودة بدرابزين وغرف المراحيض ذات الأبواب العريضة ومقابض للإمسك. 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 كنت بحاجة إلى نسخة مطبوعة من دليل مقدمي الخدمات، اتصل على الرقم (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 (TTY 2273-977-800 واضغط على الرقم 5 أو 711).

الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب

يتعين على مقدم الخدمات الخاص بك داخل الشبكة 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

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



نوع الموعد	يجب أن تتمكن من الحصول على موعد خلال:
مواعيد الرعاية المتخصصة (الروتينية) غير العاجلة	15 يوم عمل
مواعيد تلقي الرعاية (الروتينية) غير العاجلة من مقدم خدمات الصحة العقلية (غير الأطباء)	10 أيام عمل
مواعيد تلقي رعاية المتابعة (الروتينية) غير العاجلة من مقدم خدمات الصحة العقلية (غير الأطباء)	10 أيام عمل منذ آخر موعد
المواعيد (الروتينية) غير العاجلة للخدمات (الداعمة) الإضافية لتشخيص أو علاج الإصابة أو المرض أو أي حالة صحية أخرى	15 يوم عمل

معايير وقت الانتظار الأخرى	يجب أن تتمكن من الاتصال خلال:
أوقات الانتظار على الهاتف من أجل خدمات الأعضاء أثناء ساعات العمل الاعتيادية	10 دقائق
أوقات انتظار الهاتف لخط استشارات التمريض	30 دقيقة (الاتصال بالمرضة)

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 لإدارة خدمات الرعاية الصحية (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 1-800-675-6110 (TTY 711).

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 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 ثم اضغط على الرقم 5 أو 711).

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



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
- اطلب وسيلة مواصلات إلى موعدك، إذا لزم الأمر
- اطلب المساعدة اللغوية أو خدمات الترجمة الفورية قبل موعدك لتلقي الخدمات في ميعاد الزيارة، 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 فورًا إذا لم تكن قادرًا على الالتزام بموعدك أو كنت ستتأخر
- حضّر أسئلتك 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 للخدمات المغطاة، يمكننا أن نساعد في ترتيب وسائل النقل من أجلك. هذه الخدمة تُدعى خدمات النقل الطبي، وهي غير مخصصة لحالات الطوارئ. إذا كنت تعاني من حالة طارئة، فاتصل بالرقم **911**. الانتقالات الطبية متاحة للخدمات والمواعيد غير المتعلقة بخدمات الطوارئ وقد تتمكن من الحصول على انتقالات مجانية.

انتقل إلى قسم "مميزات النقل للحالات غير الطارئة" للمزيد من المعلومات.

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.

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



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 شراً 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 (TTY) 2273-977-800 أو 2273-977-800 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 الموافقة المسبقة (تصريح مسبق) من Health Net قبل زيارتك لمقدم خدمات من خارج شبكة Health Net، بما يشمل مناطق الخدمة داخل Health Net، باستثناء الحالات التالية:

- أنت بحاجة إلى خدمة الطوارئ، في هذه الحالة اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى.
- تحتاج إلى خدمة تنظيم الأسرة أو خدمات متعلقة بفحص العدوى المنقولة جنسياً، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى مقدم الخدمات Medi-Cal من دون الحاجة إلى موافقة مسبقة
- تحتاج إلى خدمات الصحة العقلية، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إما إلى مقدم الخدمات داخل الشبكة أو مقدم خدمات الصحة العقلية بالمقاطعة من دون الحاجة إلى موافقة مسبقة

في حال عدم حصولك على الموافقة المسبقة، قد يتعين عليك السداد مقابل الرعاية من مقدمي الخدمات غير الموجودين في الشبكة. إذا احتجت إلى خدمات الرعاية الصحية المشمولة بالتغطية، فقد تتمكن من الحصول عليها من مقدم خدمات من خارج الشبكة مجاناً، طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية وغير متوفرة في الشبكة، وتمت الموافقة عليها مسبقاً من قبل Health Net. 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 كتابياً 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 1-800-675-6110 (TTY 711).

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 مالياً في الحالات التالية:

الخدمة غير مغطاة من قبل Medi-Cal، مثل خدمات مستحضرات التجميل.

كان لديك حصة من التكلفة لبرنامج Medi-Cal لم يتم الوفاء بها.

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



زيارتك لطبيب لا يقبل بالتعامل مع Medi-Cal وتوقيعك 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

سيعطيك مزود الرعاية الأولية الخاص بك أو مختص آخر إحالة لزيارة أخصائي ضمن الحدود الزمنية المدرجة في قسم "الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب" من هذا الكتيب، إذا احتجت واحداً. 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 نموذجاً لأخذه إلى الأخصائي. سيقوم الأخصائي بتعبئة النموذج وإعادة إرساله إلى مقدم الرعاية الأولية. يمكن للأخصائي علاجك طوال المدة التي يرى أنك تحتاج إلى علاج خلالها.

سيبدأ مقدم الرعاية الأولية عملية الإحالة. وسيعلم مقدم الرعاية الأولية ما إذا كنت بحاجة إلى تصريح أو ما إذا كان بإمكانك حجز الموعد مباشرة. وإذا كانت لديك أي أسئلة حول حاجة الرعاية المقدمة من قبل الاختصاصي أو المستشفى إلى الموافقة، 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)

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



- استشارة واختبار فيروس نقص المناعة البشرية (للمرضى في سن 12 عامًا أو أكبر)
- خدمات العدوى المنقولة جنسيًا (للمرضى في سن 12 عامًا أو أكبر)
- خدمات تقويم العمود الفقري (قد تكون الإحالة مطلوبة عند تقديمها من جانب مراكز FQHC وعيادات RHC وIHCP 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 للمجازة
- تقييم الصحة السلوكية الأولي من مقدم خدمات الصحة السلوكية الذي يعمل مع Health Net

يمكن للقاصرين أيضًا 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.

هل أنت مستعد للإقلاع عن التدخين؟ الاتصال برقم اللغة الإنجليزية: 1-800-300-8086 أو اللغة الإسبانية: اتصل بـ 1-800-600-8191 لكي تعرف كيف. أو توجه إلى www.kickitca.org

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 أو خدمات الرعاية التمريضية الحاذقة في مرفق تمرير

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



- العلاجات المتخصصة والتصوير والاختبار والإجراءات
- خدمات الانتقالات الطبية حين لا تكون الحالة طارئة. خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ لا تتطلب موافقة مسبقة

بموجب البند (1)1367.01(h) 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 يعرّض 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 والصيدالدة.

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

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

لا تحتاج أبدًا إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للرعاية الطارئة، حتى إذا كانت خارج الشبكة وخارج منطقة الخدمات. وهذا يشمل المخاض والولادة إن كنت حاملاً. ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لبعض خدمات الرعاية الحساسة. لمعرفة المزيد حول خدمات الرعاية الحساسة، انتقل إلى "الرعاية الحساسة" في هذا الفصل.

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

الآراء الثانية

قد تودّ 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 حال عدم توفر مقدم خدمة في شبكة Health Net لمنحك رأيًا ثانيًا، ستدفع Health Net مقابل رأي ثانٍ من مقدم رعاية 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، فسُئلكم 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 المسمى "الإبلاغ عن المشاكل وحلها" في هذا الكتيب.

الرعاية الحساسة

خدمات موافقة القاصرين

إذا كنت دون سن 18، يمكنك تلقي بعض الخدمات من دون إذن من أحد الوالدين أو الوصي عليك. تسمى هذه الخدمات بخدمات موافقة القاصرين.

يمكنك الحصول على الخدمات التالية فقط من دون إذن من أحد الوالدين أو الوصي الخاص بك:

- خدمات الاعتداء الجنسي، وتتضمن الرعاية الصحية العقلية لمرضى العيادات الخارجية
- الحمل
- خدمات تنظيم الأسرة وتحديد النسل
- خدمات الإجهاض

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

- الرعاية الصحية العقلية لمرضى العيادات الخارجية:-
 - الاعتداء الجنسي
 - زنا المحارم
 - الاعتداء الجسدي
 - الإساءة للأطفال
- عندما تكون لديك أفكار تتعلق بإيذاء نفسك أو الآخرين
- الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز وفحصها وعلاجها
- الوقاية من العدوى المنقولة جنسيًا وفحصها وعلاجها
- علاج اضطراب تعاطي المواد
- لمزيد من المعلومات، انتقل إلى "خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد" في هذا الكتيب.



لاختبار الحمل أو خدمات تنظيم الأسرة أو تحديد النسل أو خدمات العدوى المنقولة جنسيًا، لا يستلزم 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). لخدمات موافقة القاصرين التي ليست خدمات الصحة العقلية متخصصة، يمكنك الذهاب إلى مقدم خدمات من داخل الشبكة من دون إحالة وبدون موافقة مسبقة. لا يتعين على مقدم الرعاية الأولية إحالتك ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة من Health Net للحصول على خدمات موافقة القاصرين المشمولة بالتغطية بموجب كتيب الأعضاء هذا.

إن خدمات موافقة القاصرين التي تُعدّ خدمات صحة عقلية متخصصة غير مشمولة بالتغطية بموجب كتيب الأعضاء. خدمات الصحة العقلية مغطاة من قبل خطة المقاطعة للرعاية الصحية بالنسبة للمقاطعة التي تعيش فيها.

يمكن للقاصرين التحدث إلى أحد الممثلين بشكل خاص حول مخاوفهم الصحية عبر الاتصال بخط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع. اتصل برقم هاتف خدمات الأعضاء على (TTY 711) 1-800-675-6110 واختار خيار خط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة من القائمة.

لن ترسل Health Net معلومات حول حصولك على الرعاية الحساسة للأبناء أو الأوصياء. يرجى الرجوع إلى قسم "إخطار ممارسات الخصوصية" لمعرفة المعلومات حول تقديم طلب الاتصالات السرية ذات الصلة بالخدمات الحساسة.

خدمات رعاية 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 للبالغين من سن 21 فما فوق)
- 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 Medi-Cal 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 طوال أيام الأسبوع عبر الاتصال برقم هاتف قسم خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. واختار خيار خط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة من القائمة.

لن ترسل Health Net معلومات حول حصولك على الرعاية الحساسة لأفراد الأسرة المعيشية. يرجى الرجوع إلى قسم "إخطار ممارسات الخصوصية" لمعرفة المعلومات حول تقديم طلب الاتصالات السرية ذات الصلة بالخدمات الحساسة.



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 تحتاجها أنت أو فرد بعائلتك إليها:

- تنظيم الأسرة؛
- خدمات منع الحمل، بما في ذلك وسائل منع الحمل في حالات الطوارئ؛
- التعقيم، بما في ذلك ربط قناة فالوب في وقت المخاض والولادة؛
- علاجات عدم الخصوبة؛
- الإجهاض.

عليك الحصول على مزيد من المعلومات قبل تسجيلك. اتصل بطبيبك المُحتمل، 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 أية 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. واختار خيار خط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة من القائمة لمعرفة مستوى الرعاية الأنسب لك.

إذا احتجت إلى رعاية عاجلة خارج المنطقة، فإذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة.

قد تكون احتياجات الرعاية العاجلة:

- البرد
- ألم في الحلق

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



- السخونة
- ألم في الأذن
- التواء في العضلات
- خدمات الأمومة

عليك الحصول على خدمات الرعاية العاجلة من مقدم خدمة داخل الشبكة عندما تكون داخل منطقة خدمة Health Net. ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للرعاية العاجلة من مقدمي الخدمة التابع للشبكة مقدم الخدمة داخل منطقة خدمة Health Net. إذا كنت خارج منطقة خدمة Health Net، ولكن داخل الولايات المتحدة، لا تحتاج إلى موافقة مسبقة لتلقي رعاية عاجلة. اذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة. لا تغطي Medi-Cal خدمات الرعاية العاجلة خارج الولايات المتحدة. وفي حال سفرك إلى خارج الولايات المتحدة، وكنت تحتاج إلى رعاية عاجلة، فلن تتمكن من تغطية تكاليف الرعاية الخاصة بك.

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>.

قد يعطيك مقدم الرعاية العاجلة الخاص بك الأدوية كجزء من زيارتك للرعاية العاجلة. إذا أخذت الأدوية كجزء من زيارتك، فستغطي Health Net تكاليف هذه الأدوية كجزء من الرعاية العاجلة المشمولة الخاصة بك. إذا أعطى لك مقدم خدمة الرعاية العاجلة وصفة طبية لتصرفها من الصيدلية، سيغطي برنامج Medi-Cal Rx تكاليف الدواء. لمعرفة المزيد حول برنامج Medi-Cal Rx، انتقل إلى عنوان "الأدوية الموصوفة المشمولة بالتغطية من خلال Medi-Cal Rx" في قسم "خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى" في الفصل 4.

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 داخل الولايات المتحدة، بما في ذلك أقاليم الولايات المتحدة. خارج الولايات المتحدة، خدمات الطوارئ فقط التي تتطلب دخول المستشفى في Canada و Mexico مشمولة بالتغطية. 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 (عاقِل) 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 تعرّض وظائف جسدك، أو عضو من أعضاء جسدك، أو جزء من الجسم إلى ضرر شديد. قد تشمل الأمثلة على سبيل المثال لا الحصر:

- المخاض النشط

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



- 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 (قد تكون مشمولة بالتغطية من قبل خطة الصحة العقلية للمقاطعة)

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 أيضًا الاتصال بخط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع 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.

إذا احتجت إلى رعاية طارئة بعيدًا عن المنزل، فاذهب إلى أقرب غرفة طوارئ (ER) حتى إن لم تكن في شبكة Health Net. في حال توجهك إلى غرفة الطوارئ، اطلب 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.

يوفر لك خط استشارات التمريض التابع لـ Health Net معلومات ونصائح طبية مجانية على مدار 24 ساعة في اليوم، وكل يوم من السنة. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.



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 طوال أيام 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 لـ:

- 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. يمكنك إدراج الرعاية الصحية التي تريدها على النموذج 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.

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

التبرع بالأعضاء والأنسجة

يمكنك 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.

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



4. المزاي والخدمات

ما الذي تغطيه خطتك الصحية

يوضح هذا الفصل خدماتك المغطاة بصفقتك عضوًا في Health Net. وتكون خدماتك المشمولة بالتغطية 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 بعض الخدمات الحساسة أو الرعاية للحالات الطارئة. 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 المزاي الصحية الأساسية التي توفرها Health Net مدرجة في الأسفل. قد تتطلب المزاي المحددة بعلامة نجمة (*) وجود موافقة مسبقة.

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



- الوخز الإبري*
- خدمات وعلاجات الصحة المنزلية للحالات الحرجة (علاج قصير الأمد)
- تطعيمات البالغين (الحقن)
- اختبار الحساسية والحقن
- خدمات الإسعاف للحالات الطارئة
- خدمات أخصائي التخدير
- الوقاية من الربو
- خدمات السمع*
- علاجات الصحة السلوكية*
- اختبار العلامة البيولوجية
- إعادة تأهيل القلب
- خدمات العلاج اليدوي الخاص بتقويم العمود الفقري*
- العلاج الكيميائي والعلاج الإشعاعي*
- ختان الأطفال حديثي الولادة (منذ الولادة وحتى سن 30 يوماً)
- تقييم الصحة الإدراكية
- خدمات العاملين في الصحة المجتمعية
- خدمات الأسنان - محدودة (تُنَفَّذ على يد أخصائي طبي/مقدم رعاية أولية في مكتب طبي)*
- خدمات غسيل الكلى/الديال الدموي
- خدمات الدولا
- المعدات الطبية المعمرة (DME)*
- خدمات الرعاية التثائية
- زيارات غرف الطوارئ
- التغذية المعوية والتغذية بالحقن*
- زيارات واستشارات مكتب تنظيم الأسرة، (بإمكانك الذهاب إلى مقدم خدمات غير مشارك)
- العلاج الأسري
- 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 للمرضى الخارجيين
- جراحة مرضى العيادات الخارجية*
- الرعاية التلطيفية
- زيارات مقدم الرعاية الأولية
- خدمات طب الأطفال*
- العلاج الطبيعي*
- خدمات طب الأقدام*
- إعادة التأهيل الرئوي
- تسلسل الجينوم الكامل السريع
- الخدمات والأجهزة الخاصة بإعادة التأهيل*
- خدمات الرعاية التمريضية الحاذقة
- زيارات الأخصائيين
- علاج النطق*
- الخدمات الجراحية*
- الرعاية الصحية عن بعد/الأدوية عن بُعد
- خدمات المتحولين جنسياً*
- الرعاية العاجلة
- خدمات النظر*
- خدمات صحة المرأة

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



تكون 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.

تشمل الخدمات الضرورية من الناحية الطبية تلك الخدمات الضرورية للنمو والتطور المناسبين للعمر، أو لتحقيق القدرة الوظيفية أو الحفاظ عليها أو استعادتها.

بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تُعد الخدمة ضرورية طبيًا إذا كانت ضرورية لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض والحالات الجسدية والعقلية، بموجب ميزة التشخيص والعلاج للفحص الدوري والمبكر (EPSDT) الفيدرالية. يشمل هذا الرعاية الضرورية لإصلاح أو المساعدة في تخفيف الحالة أو المرض العقلي أو البدني أو الحفاظ على حالة العضو ومنع تدهور حالته.

لا تتضمن الخدمات الضرورية من الناحية الطبية:

- العلاجات التي لم يتم اختبارها أو التي لا تزال قيد الاختبار
- الخدمات أو الأدوات التي لم تقبل بشكل عام لعدم إثبات فعاليتها
- خدمات خارج المسار الطبيعي ومدة العلاج أو الخدمات التي لا تحتوي على إرشادات سريرية
- خدمات لراحة مقدم الرعاية أو مقدم الخدمة

ستنسق Health Net مع البرامج الأخرى لضمان حصولك على كل الخدمات اللازمة طبيًا، حتى وإن كانت تلك الخدمات مشمولة ضمن برنامج آخر غير Health Net.

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.

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 مقارنة 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.

ستتسق Health Net مع البرامج الأخرى لضمان حصولك على كل الخدمات اللازمة طبيًا، حتى وإن كانت تلك الخدمات مشمولة ضمن برنامج آخر غير 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. قد يشمل ذلك التخدير لإجراءات طب الأسنان عند توفيره من قبل طبيب التخدير، وقد تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

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 التوالي مؤهلون لتلقي خدمات تقويم العمود الفقري:

- الأطفال دون سن الـ 21 عامًا
- النساء الحوامل حتى نهاية الشهر والذي يتضمن 60 يومًا بعد انتهاء الحمل
- المقيمون في مرفق الرعاية التمريضية الحادقة أو مرفق الرعاية المتوسطة أو مرفق رعاية دون الحادة

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



- 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.

تقييمات الصحة الإدراكية

تغطي Health Net تقييمًا موجزًا للصحة الإدراكية سنويًا للأعضاء الذين يبلغون من العمر 65 عامًا أو أكبر، وغير مؤهلين لإجراء تقييم مماثل كجزء من زيارة الصحة العامة السنوية بموجب برنامج Medicare. يبحث تقييم الصحة الإدراكية عن علامات مرض الزهايمر أو الخرف.

خدمات العاملين في الصحة المجتمعية

تغطي Health Net خدمات العاملين في الصحة المجتمعية (CHW) للأفراد عندما يوصي بها طبيب أو ممرضة ممارسة للوقاية من الأمراض، والإعاقة، والحالات الصحية الأخرى أو تفاقمها؛ وإطالة الحياة وتعزيز الصحة الجسدية والعقلية والكفاءة. قد تشمل الخدمات على:

- التثقيف الصحي والتدريب، بما في ذلك مكافحة الأمراض المزمنة أو المعدية والوقاية منها؛ والحالات الصحية السلوكية وحول الولادة وصحة الفم؛ والوقاية من الإصابات
- تعزيز الصحة والتدريب، بما في ذلك تحديد الأهداف ووضع خطط عمل لمعالجة الوقاية من الأمراض وإدارتها

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. لا تشمل تغطية Medi-Cal ما يلي:

- معدات للراحة أو الرفاهية أو معدات فاخرة ولوازم وميزات
- أدوات غير طبية، مثل المولدات أو الملحقات لجعل أجهزة غسيل الكلى المنزلية محمولة للسفر

خدمات الدولا

تغطي Health Net خدمات الدولا لتشمل الدعم الفردي للنساء الحوامل وعائلاتهن خلال فترة الحمل والولادة وما بعد الولادة.

خدمات الرعاية الثنائية

تغطي Health Net خدمات الرعاية الثنائية للأعضاء ومقدمي الرعاية الضرورية من الناحية الطبية.

علاج العائلة

تغطي Health Net علاج العائلة عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية وتشمل فردين من أفراد العائلة على الأقل.



نماذج على علاج الأسرة تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- العلاج النفسي للطفل - الوالدين (من سن 0 إلى 5 سنوات)
- العلاج التفاعلي بين الوالدين والطفل (من سنتين إلى 12 سنة)
- العلاج المعرفي السلوكي للأزواج (البالغين)

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 أو إجراءات طب الأسنان على الموافقة مسبقاً (تصريح مسبق).

خدمات الأطباء

تغطي Health Net خدمات الأطباء الضرورية من الناحية الطبية.

خدمات طب الأقدام (القدم)

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

طرق العلاج

تغطي Health Net طرق العلاج المختلفة، بما في ذلك:

- العلاج الكيميائي
- العلاج الإشعاعي

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 للأعضاء مقابل إجراء تقييم أولي للصحة العقلية من دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن 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
- مختبرات العيادات الخارجية والأدوية غير المشمولة بالتغطية بالفعل ضمن قائمة الأدوية التعاقدية لـ Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)، والمستلزمات والمكملات
- 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 لم يتمكن مقدم الرعاية الأولية (PCP) أو مقدم خدمات الصحة العقلية من توفير علاج لإضطراب الصحة العقلية متاح في شبكة Health Net وفي خلال الأوقات المدرجة أعلاه في قسم "الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب"، ستغطي Health Net التكلفة وستساعدك في تنسيق الخدمات خارج الشبكة.

إذا حددت نتائج فحص الصحة العقلية أنك قد تعاني من مستوى أعلى من الإعاقة وتحتاج إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS)، فسبحيلك عندئذٍ مقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات الصحة العقلية الخاص بك إلى خطة الصحة العقلية للمقاطعة للحصول على تقييم ومساعدتك على الوصول إلى الخطوة التالية في العملية.

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



لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى" في الصفحة 74 أسفل "خدمات الرعاية الصحية العقلية المتخصصة".

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). تغطي Health Net أيضاً رعاية الحالة الطارئة التي تستدعي الدخول إلى المستشفى في Canada أو Mexico. الحالة الطبية الطارئة هي حالة طبية ذات ألم حاد أو إصابة بالغة. الحالة على قدر كبير من الخطورة لدرجة أنه إن لم يحصل المريض على العناية الطبية الفورية، يمكن لأي شخص ذي معرفة متوسطة بالصحة والطب توقع أن تكون العواقب 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 توقيت عندما يمكن أن يحدث أي مما يلي:

- لا يوجد وقت كافٍ للنقل الآمن لك إلى مستشفى أخرى قبل الولادة.
- قد يمثل النقل تهديداً 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 أعطك 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 إلى المساعدة في صرف الأدوية الطارئة لك.

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 Canada و Mexico، 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 المرضى المحتضرين والرعاية التلطيفية في الوقت ذاته.

الرعاية في مأوى رعاية المرضى المحتضرين

إن رعاية المرضى المحتضرين هي إحدى المزاي 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 المرضى 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 المرضى المحتضرين

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 توفير جميع الرعاية التلطيفية والرعاية العلاجية المصرح بها



- يشمل فريق خطة الرعاية على سبيل المثال لا الحصر على:
 - طبيب معالج أو طبيب هشاشة العظام
 - مساعد الطبيب
 - 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 أو طب الأسنان.

خدمات المستشفى للمرضى الداخليين

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

تسلسل الجينوم الكامل السريع

تسلسل الجينوم الكامل السريع (rWGS)، هو ميزة مغطاة لأي عضو من أعضاء Medi-Cal يبلغ من العمر سنة واحدة أو أصغر ويتلقى خدمات المستشفى للمرضى الداخليين في وحدة العناية المركزة. يشمل التسلسل الفردي والتسلسل الثلاثي لأحد الوالدين أو الوالدين وطفلهما، والتسلسل فائق السرعة، تسلسل الجينوم الكامل السريع (rWGS) هي طريقة ناشئة لتشخيص الحالات في الوقت المناسب للتأثير على رعاية وحدة العناية المركزة للأطفال الذين تبلغ أعمارهم سنة واحدة أو أقل.

الخدمات الجراحية

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



برنامج تمديد رعاية ما بعد الولادة

يوفر برنامج تمديد رعاية ما بعد الولادة تغطية ممتدة لعضوات Medi-Cal أثناء الحمل وبعده.

يتمد برنامج تمديد رعاية ما بعد الولادة تغطية Health Net لمدة تصل إلى 12 شهرًا بعد نهاية الحمل بغض النظر عن الدخل أو الجنسية أو حالة الهجرة ولا يلزم اتخاذ أي إجراء إضافي.

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.

نقوم بتغطية خدمات التأهيل وإعادة التأهيل الموصوفة في هذا القسم في حالة استيفاء كل الشروط التالية:

- الخدمات ضرورية من الناحية الطبية
- الخدمات لمعالجة حالة صحية
- الخدمات التي تساعدك في الحفاظ على مهارات أو تعلمها أو تحسينها وتساعدك على ممارسة وظائف ومهام الحياة اليومية.
- تتلقى الخدمات في منشأة تابعة للشبكة إلا إذا حدد طبيب بالشبكة أنه من الضروري من الناحية الطبية لك أن تتلقى الخدمات في مكان آخر، أو أن المنشأة تابعة للشبكة غير متاحة لعلاج حالتك الصحية.

تغطي الخطة ما يلي:

الوخز الإبري

تغطي Health Net خدمات الوخز الإبري لمنع أو تعديل أو تخفيف إدراك 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 وتقييم 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) لخدمات 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 وتقييم 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 دون 21 عامًا 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.

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، ومساعدى الأطباء المعالجين، والمرضى الممارسين، وأخصائيي التمريض السريري. قد تتم تغطية عناصر المعدات الطبية المعمرة (DME) الموصوفة الضرورية 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 عامًا
- العناصر غير الطبية، مثل حمامات الساونا أو المصاعد
- التعديلات التي تجريها على منزلك أو سيارتك
- أجهزة اختبار الدم أو مواد الجسم الأخرى، (علمًا بأن جهاز قياس نسبة الجلوكوز في الدم لمرضى السكري، وأجهزة مراقبة الجلوكوز المستمرة 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 عامًا
- 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. تتم تغطية منتجات تركيبات التغذية المعوية والتغذية الوريدية من خلال Medi-Cal Rx عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية. وقد تقوم Health Net بتغطية مضخات وانايبب التغذية المعوية والوريدية عند الضرورة الطبية.

المعينات السمعية

تغطي Health Net المعينات السمعية إذا تم تشخيصك بفقدان السمع، أو إذا كانت المعينات السمعية الضرورية من الناحية الطبية، 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 California (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
- العلاج الطبيعي والعلاج المهني ومعالجة النطق الماهر
- الخدمات الاجتماعية الطبية
- المستلزمات الطبية

الموارد والمعدات والأدوات الطبية

تغطي Health Net المستلزمات الطبية الموصوفة من قبل الطبيب، ومساعدى الأطباء المعالجين، والممرضين 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 الوبتتهازل
- العلاجات المنزلية الشائعة بما في ذلك وليس على سبيل الحصر:
 - الفازلين الأبيض
 - دهانات وزيوت البشرة الجافة
 - منتجات التلك والثلث 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 وبناتظام 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 والتوجيه والخدمات الاستشارية. تقتصر خدمات العلاج المهني على خدمتين شهرياً بالاشتراك مع خدمات الوخز الإبري والخدمات السمعية وتقوم 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.

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، 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 والفتاطير البولية وأكياس التصريف ومستلزمات الري والمواد اللاصقة. ولا يشمل ذلك اللوازم المخصصة للرفاهية والراحة أو المعدات والميزات الفاخرة.

العلاج الطبيعي

تغطي Health Net خدمات العلاج الطبيعي الضرورية من الناحية الطبية، بما في ذلك تقييم العلاج الطبيعي وتخطيط العلاج 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 في اليوم.

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 وتقوم العمود الفقري والعلاج المهني (لا تطبق القيود على الأطفال دون 21 عاماً). 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) مميزة عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية أو عندما تلي الخدمات معايير الجراحة الترميمية.

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 استيفاء الدراسة لجميع المتطلبات بموجب قانون الصحة والسلامة 1370.6(1)(d). 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
(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- خدمات الوقاية من الربو
- 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 عامًا وأقل.

Diabetes Prevention Program (برنامج الوقاية من السكري)

يعد Diabetes Prevention Program (برنامج الوقاية من السكري، DPP) برنامجًا لتغيير نمط الحياة قائمًا على الأدلة. يدوم البرنامج لـ 12 شهر وهو يركز على تغيير نمط الحياة ومصمم للوقاية من أو تأجيل الإصابة بالسكري من النوع 2 بين الأفراد المشخصين بمقدمات السكري. قد يتأهل الأعضاء المستوفون الشروط لعام ثانٍ. يوفر البرنامج التعليم والدعم الجماعي. وتتضمن التقنيات 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.

انتقل إلى "خدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات" في هذا الكتيب لمعرفة التغطية العلاجية في المقاطعة.



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 سرقته أو كسرها (ولا يمكن إصلاحها)، ولم يكن الخطأ من طرفك. يتعين عليك إخبارنا بكيفية فقدان نظارتك، أو سرقته 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، التتسكس 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 الأذنين). 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 الصيدلية المغطاة من قبل Medi-Cal. إذا كنت بحاجة إلى طلب وسيلة نقل طبية، يمكنك طلب ذلك من خلال التحدث إلى طبيبك أو طبيب أسنانك أو اختصاصي الأقدام أو مزود خدمات الصحة العقلية أو مزود خدمات الاضطرابات الناتجة عن تعاطي المواد. سيحدد مقدم الخدمات نوع النقل الصحيح لتلبية احتياجاتك. إذا رأى أنك بحاجة إلى وسيلة نقل طبية، فإنه سيصفها من خلال إكمال نموذج وتقديمه إلى Health Net. وعندما تتم الموافقة عليه، ستكون صلاحية الموافقة لمدة 12 شهرًا 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 بنقالات 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 سيارة مجهزة بكراسي متحركة، فإن Health Net لن تدفع مقابل استخدام سيارة إسعاف. ولا تكون مؤهلاً للنقل الجوي إلا إذا كانت حالتك الطبية تجعل أي شكل من أشكال النقل البري غير ممكن.

يتعين استخدام خدمات النقل الطبي عندما:

- تكون ضرورية من الناحية البدنية أو الطبية على النحو المحدد من خلال إذن كتابي 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.



- 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 (TTY 711) 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 وليس لديك أي وصول إلى وسائل النقل. يمكنك الحصول على توصيلة بدون تكلفة، عندما تكون قد حاولت جميع الطرق الأخرى للحصول على وسائل النقل وتكون:

- 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، ويجب عليك إخبارنا لماذا لا تتمكن من استقلال وسيلة نقل أخرى، مثل الحافلة. يمكنك إخبارنا بذلك من خلال الاتصال بنا. 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 وسيلة نقل للخدمات المصرح بها، اتصل بـ Health Net على (TTY 711) 1-800-675-6110 قبل 24 ساعة على الأقل (من الاثنين إلى الجمعة) قبل 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.



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 (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 بندقية.
- 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.

نفقات السفر: في بعض المواقف، قد تغطي Health Net نفقات السفر مثل الوجبات وإقامة الفندق وغيرها من النفقات الأخرى ذات الصلة إذا كان عليك السفر لمواعيد الطبيب غير المتوفرة بالقرب من منزلك. يمكن أيضًا تغطية هذا الأمر للشخص المرافق والمتبرعين الرئيسيين بزراعة الأعضاء، إذا كان ذلك ممكنًا. تحتاج إلى طلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لهذه الخدمات من خلال الاتصال بـ Health Net على (TTY 711) 1-800-675-6110.

خدمات الأسنان

إذا كنت تعيش في مقاطعة Los Angeles، فإن برنامج Medi-Cal للرعاية المدارة لطب الأسنان يستخدم خطط رعاية مُدارة لتقديم خدمات طب الأسنان الخاصة يمكنك الاستمرار في دفع رسوم مقابل خدمات الأسنان أو اختيار خطة رعاية مُدارة لتقديم خدمات طب الأسنان. لاختيار أو تغيير خطة الأسنان، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على 1-800-430-4263.

إذا كنت تعيش في مقاطعة Sacramento، فإن برنامج Medi-Cal للرعاية المدارة لطب الأسنان يستخدم خطط رعاية مُدارة لتقديم خدمات طب الأسنان الخاصة. يجب التسجيل في خطة رعاية مُدارة لتقديم خدمات طب الأسنان. في بعض الحالات، قد تكون مؤهلاً للحصول على إعفاء من التسجيل في الرعاية المدارة لطب الأسنان. لمعرفة المزيد، انتقل إلى خيارات الرعاية الصحية على <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>.

يغطي Medi-Cal بعض خدمات الأسنان، بما في ذلك:

- التشخيص والوقاية
- نظافة الأسنان (مثل الفحوصات والأشعة السينية وتنظيف الأسنان)
- خدمات الطوارئ للحد من الألم
- خلع الأسنان
- الحشوات
- علاجات قنوات الجذر (الأمامية/الخلفية)
- التيجان (مصنوعة مسبقًا/مصنعة في المعمل)
- تقليم الأسنان وكشط الجذر
- أطقم الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال للموهلين
- الفلورايد الموضعي

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



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 Medi-Cal Dental Program عبر الإنترنت على <https://www.dental.dhcs.ca.gov> أو <https://smilecalifornia.org/>.

إذا كان لديك أي أسئلة وتعيش في مقاطعتي Los Angeles أو Sacramento أو تريد معرفة المزيد عن خدمات الأسنان، وأنت مدرج في خطة رعاية أسنان مدارة، اتصل بالمسؤول عن خطة رعاية الأسنان المدارة الخاص بك. بالنسبة إلى الأعضاء في المقاطعات الأخرى، راجع "الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها عبر برنامج الرسوم مقابل الخدمات Medi-Cal أو البرامج الأخرى" لمزيد من المعلومات حول مزايا رعاية الأسنان.

الميزات والبرامج الأخرى المغطاة من قبل Health Net

خدمات ودعم الرعاية طويلة الأجل

تغطي Health Net مزايا الرعاية طويلة الأجل هذه للأعضاء المؤهلين لما يلي:

▪ خدمات مرافق الرعاية طويلة الأجل المعتمدة من قبل Health Net

▪ خدمات مرافق الرعاية التمريضية الماهرة على النحو الذي اعتمده Health Net

إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات الرعاية طويلة الأجل، ستضمن Health Net وضعك في مرفق رعاية صحية يوفر مستوى الرعاية الأنسب لحالتك الطبية.

إذا كان لديك أي استفسار حول خدمات الرعاية طويلة الأجل، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إدارة الرعاية الأساسية

ستساعد Health Net في تنسيق وإدارة خدمات واحتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك مجاًاً. ستتنسق Health Net خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك لضمان حصولك على جميع الخدمات اللازمة طبيًا، بما فيها الأدوية الموصوفة وخدمات رعاية الصحة السلوكية، حتى وإن كانت تلك الخدمات مشمولة ضمن برنامج آخر غير Health Net ويشمل هذا تنسيق الرعاية في مختلف الأوضاع، كالحاجة إلى دخول المستشفى للعلاج ثم الخروج إلى منزلك أو إلى مرفق الرعاية التمريضية الماهرة.

إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف حول صحتك أو صحة طفلك، فيرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

إدارة الحالات المحسنة

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

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



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 مدير الرعاية الأساسي. 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 لمدير الرعاية الأساسي أيضاً مساعدتك في العثور والتقديم على الخدمات الأخرى في مجتمعك. يشمل برنامج ECM:

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

وسائل الدعم المجتمعية (CS) هي خدمات تقدمها California Advancing and Innovating Medi-Cal (CalAIM) من خلال إدارة خدمات الرعاية الصحية (Department of Health Care Services, DHCS) للمساعدة على تحسين صحة أعضاء Medi-Cal في كل أنحاء الولاية.

ستبرم Health Net شراكات مع مقدمي خدمات الدعم المجتمعي (CS) من المنظمات المجتمعية التي تتمتع بخبرة في العمل المباشر مع المجتمع الذي يتفهم حاجة الأعضاء. والهدف الرئيسي هو تمكين كل الأعضاء من الحصول على خدمات الرعاية في الأماكن التي يشعرون فيها بالراحة التامة من دون انتقالهم من منزلهم أو مجتمعهم. ويُتاح أمام الأعضاء 14 خدمة دعم مجتمعي يمكنهم الاختيار من بينها في أوقاتٍ مختلفة.



لمعرفة المزيد عن وسائل الدعم المجتمعية أو الحصول على تلك الخدمات، يمكنكم الاتصال بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع، أو الاتصال بخيارات الرعاية الصحية لـ Medi-Cal في الولاية على الرقم (TTY 800-430-7077) 800-430-4263.

كما يمكنك الاستفسار من طبيبك أو من العيادة عن تلك الخدمات.

خدمات الإسكان ومكافحة التشرد:

وصف الخدمة والأهلية	الدعم المجتمعي
<p>هو تمويل للخدمات التي تقدم مرة واحدة لإقامة أسرة معيشية، بما في ذلك مبلغ تأمين الإيجار أو تغطية مقابل استخدام المرافق أول شهر أو إيجار أول وآخر شهر المطلوبين قبل سكن الوحدة.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحصل على خدمات السكن الانتقالي. • ذي أولوية في الحصول على المساعدة السكنية من خلال نظام القيد المنسق (Coordinated Entry System) للمشردين أو أي نظام شبيهه. • مشردًا في الوقت الحالي. 	تأمين الإسكان
<p>المساعدة في الحصول على السكن، وقد يشمل ذلك المساعدة في البحث عن سكن أو الانتهاء من إجراءات الحصول على سكن، وكذلك إعداد خطة دعم سكني فردية.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ذي أولوية في الحصول على المساعدة السكنية من خلال نظام القيد المنسق (Coordinated Entry System) للمشردين أو أي نظام شبيهه. • مشردًا في الوقت الحالي. • معرضًا لخطر التشرد. 	خدمات السكن الانتقالي



وصف الخدمة والأهلية	الدعم المجتمعي
<p>المساعدة في الحفاظ على استقرار الإيجار بمجرد الحصول على السكن، وقد يشمل ذلك التدخلات في حالات السلوكيات التي قد تخل بشروط السكن، مثل تأخر الدفع مقابل الإيجار والخدمات، من أجل زيادة الوعي المالي.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحصل على خدمات السكن الانتقالي. • ذي أولوية في الحصول على المساعدة السكنية من خلال نظام القيد المنسق (Coordinated Entry System) للمشردين أو أي نظام شبيهه. • مشردًا في الوقت الحالي. • معرضًا لخطر التشرد. 	<p>خدمات إيجار واستدامة السكن</p>

خدمات التعافي

وصف الخدمة والأهلية	الدعم المجتمعي
<p>الرعاية الداخلية قصيرة الأجل للمستفيدين الذين لم تعد تتطلب حالتهم الصحية دخول المستشفى للعلاج، لكنهم ما يزالون في مرحلة التعافي من إصابة أو مرض.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> • معرضًا للخطر في المستشفى أو بعد الاستشفاء. • تعيش وحيدًا من دون أي دعم رسمي. • تعاني من مشكلة في السكن أو كان مسكنك سيضر صحتك وسلامتك من دون تعديل. 	<p>الرعاية بعد التعافي (الرعاية الطبية المؤقتة)</p>
<p>إغاثة قصيرة الأجل تُقدم لمقدمي الرعاية للمستفيدين الذين تتطلب حالتهم مراقبة مؤقتة منقطعة.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تعيش في مجتمع يعاني أفراده من ضعف أنشطة الحياة اليومية. • معتمدًا على الدعم الذي يقدمه أحد مقدمي الرعاية. • تحتاج مساعدة مقدم رعاية لتجنب الدخول إلى أي مؤسسة طبية. 	<p>الرعاية المؤقتة</p>



وصف الخدمة والأهلية	الدعم المجتمعي
<p>عبارة عن وضع يمكن للمستفيد منه الاستمرار في تلقي خدمات الرعاية بعد التعافي من أي مرض طبي أو نفسي أو اضطراب تعاطي المخدرات فور خروجه من المستشفى.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> • خارجًا من رعاية بعد التعافي. • خارجًا من إقامة كمرضى داخلي بمستشفى. • ينطبق عليك تعريف HUD للشخص المشرد. 	<p>الرعاية قصيرة الأجل بعد الاستشفاء</p>
<p>أماكن بديلة يستفيد منها السكارى الذين إما أن يتحولوا إلى قسم الطوارئ أو يتعرضون للاعتقال.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تبلغ من العمر 18 عامًا وأكبر، ومخمورًا. • محولًا إلى قسم الطوارئ أو معرضًا للاعتقال. • موجودًا في قسم الطوارئ ومؤهلًا للدخول إلى مركز إفاقة. 	<p>مراكز الإفاقة</p>

خدمات الرفاهية طويلة الأجل في الأماكن الشبيهة بالمنزل:

وصف الخدمة والأهلية	الدعم المجتمعي
<p>تعديلات فعلية في منزل المستفيد لتخفيف الأسباب البيئية لتهيج الربو.</p> <p>الخدمات متاحة في مقاطعات محددة (يمكنك التواصل مع خدمات الأعضاء للحصول على البرنامج في مقاطعتك).</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تعاني من الربو الذي يصعب السيطرة عليه خلال آخر 12 شهرًا (حسب التشخيص في زيارة لقسم الطوارئ أو الاستشفاء أو زيارتي رعاية مريض عاجلتين) • حصلت على مجموع 19 أو أقل في اختبار السيطرة على الربو . 	<p>علاج الربو</p>



وصف الخدمة والأهلية	الدعم المجتمعي
<p>هي برامج الهدف منها مساعدة المستفيدين على تنمية المهارات اللازمة للعيش، في أماكن تشبه المنزل، وعادة ما يقدمها الأقران من نوع المشرفين، وتشمل تلك البرامج التدريب على استخدام وسائل النقل العامة أو إعداد الوجبات.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مشردًا بالفعل. • قد تركت التشرد وحصلت على سكنٍ خلال آخر 24 شهرًا. • معرضًا لخطر التشرد أو الانضمام إلى مؤسسة ستتحسن خدمات الإسكان بها. 	<p>التأهيل للأنشطة اليومية</p>
<p>إضافة تكييفات ملموسة للمنزل لضمان صحة وسلامة المستفيد، أو مساعدته على التصرف بمفرده في المنزل. بما فيها المنحدرات الصغيرة ومقابض الإمساك.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> • معرضًا لخطر دخول مرفق رعاية ترميضية. 	<p>التكييفات البيئية الخاصة بقابلية الوصول</p>
<p>هي وجبات مُخصصة تقدم للمنازل، تفي بالاحتياجات الغذائية الخاصة للمستفيد، بما في ذلك بعد الخروج من المستشفى.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تعاني من حالة مزمنة. • قد خرجت من المستشفى أو مرفق رعاية ترميضية ماهرة. • معرضًا بشدة لخطر الدخول إلى المستشفى أو مرفق رعاية ترميضية. • بحاجة إلى الرعاية المكثفة. • قد خضعت لتقييم اختصاصي تغذية مسجل أو اختصاصي تغذية معتمد. 	<p>تحصل على الوجبات/ والوجبات المخصصة طبيًا</p>



وصف الخدمة والأهلية	الدعم المجتمعي
<p>خدمات مقدمة للمستفيدين للانتقال من العيش في مرافق الرعاية التمريضية إلى العيش في أماكن مجتمعية أو لتجنبهم الدخول إلى مرافق الرعاية التمريضية.</p> <p>الخدمات متاحة في مقاطعات محددة (يمكنك التواصل مع خدمات الأعضاء للحصول على البرنامج في مقاطعتك).</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <p>بالنسبة للانتقال من المرافق الرعاية التمريضية</p> <ul style="list-style-type: none"> • قد أقيمت لمدة 60 يومًا أو أكثر في مرافق رعاية تمريضية. • تريد الانتقال للعيش في أماكن المساعدة المعيشية كبديل لمرافق الرعاية التمريضية. • تستطيع الإقامة في مرافق رعاية معيشية مع الحصول على الدعم. <p>بالنسبة لتغيير مرافق الرعاية التمريضية</p> <ul style="list-style-type: none"> • تريد البقاء في هذا المجتمع. • قادرًا وتريد الإقامة في مرافق رعاية معيشية مع الحصول على الدعم. • تتلقى حاليًا خدمات مرافق الرعاية التمريضية اللازمة، أو ينطبق عليك الحد الأدنى للحصول على خدمات مرافق الرعاية التمريضية. 	<p>تغيير مرافق الرعاية التمريضية/الانتقال إلى مرافق المساعدة المعيشية (ALF)</p>
<p>خدمات مقدمة للمستفيدين للانتقال من العيش في مرافق الرعاية التمريضية إلى العيش في المنزل، حيث يتحملون مسؤولية نفقات المعيشة فيه.</p> <p>الخدمات متاحة في مقاطعات محددة (يمكنك التواصل مع خدمات الأعضاء للحصول على البرنامج في مقاطعتك).</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تتلقى حاليًا المستوى اللازم طبيًا من خدمات مرافق الرعاية التمريضية. • قد أقيمت لمدة 60 يومًا أو أكثر في مركز رعاية تمريضية و/أو في مكان رعاية طبية مؤقتة. • تريد العودة إلى المجتمع. • تستطيع الإقامة في المجتمع، مع الحصول على خدمات الدعم. 	<p>خدمات تغيير المجتمع/ الانتقال من مرافق الرعاية التمريضية إلى المنزل</p>



وصف الخدمة والأهلية	الدعم المجتمعي
<p>خدمات مقدمة للمستفيدين لمساعدتهم على ممارسة الأنشطة المعيشية اليومية، مثل الاستحمام وارتداء الملابس وتنظيف المنزل والتسوق من البقالة.</p> <p>الخدمات متاحة في مقاطعات محددة (يمكنك التواصل مع خدمات الأعضاء للحصول على البرنامج في مقاطعتك).</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> • معرضاً لخطر دخول المستشفى أو مرفق رعاية ترميضية. • تعاني من أي عجز وظيفي، ولا تخضع لأي نظام دعم آخر. • قد حصلت على الموافقة للحصول على خدمات الدعم المنزلي- 	<p>خدمات الرعاية الشخصية والخدمات المنزلية</p>

إذا كنت بحاجة للمساعدة، أو معرفة وسائل الدعم المجتمعية التي قد تكون متاحة لك، يمكنك الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 أو الاتصال 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 (California CCS) لاتخاذ قرار بخصوص أهلية الطفل في الحصول على خدمات برنامج 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 |

للاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 Health Net متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت 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، والكنتونية، والماندراين، والكورية، والفيتنامية). تتوفر الخدمات المتخصصة للمراقبين، والحوامل، ولماضغي التبغ لمساعدة الاعضاء في الإقلاع عن التدخين أو الاستنشاق، وأن يكونوا مقلعين عن تعاطي التبغ. وكذلك تتوفر برامج مراسلة، وتطبيقات للهواتف المحمولة، ودردشة مباشرة. ويمكن 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. كما تتوفر خدمات التدريب عبر الهاتف من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحًا حتى 9:00 مساءً، ويوم السبت من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً. سنعطي 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.



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:
 - الإعاقة الذهنية 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. ستتنسق Health Net مع البرامج الأخرى لضمان حصولك على كل الخدمات اللازمة طبيًا، حتى وإن كانت تلك الخدمات مشمولة ضمن برنامج آخر غير Health Net. يسرد هذا القسم بعضًا من هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

للاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 Health Net متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت 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.

- يمكن للصيدلي في صيدلية مرضى العيادات الخارجية منحك مخزوناً طارئاً لمدة 72 ساعة إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إليه. 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 خيارائك. ولمزيد من المعلومات، راجع قسم "الشكاوى" في الفصل 6 الإبلاغ عن المشكلات وحلها.

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/>.

الصيديات

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 بالصيديات التي تعمل مع Medi-Cal Rx في دليل صيديات 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 مزاي (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 "مميزات النقل للحالات غير الطارئة" في هذا الكتيب.



خدمات الصحة العقلية المتخصصة

يتم تقديم بعض خدمات الصحة العقلية من قبل خطط الصحة العقلية في مقاطعتك بدلاً من Health Net. بما في ذلك خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) لأعضاء Medi-Cal الذين ينطبق عليهم معايير SMHS. قد تشمل SMHS على خدمات مرضى العيادات الخارجية وخدمات الإقامة وخدمات مرضى الأقسام الداخلية:

خدمات مرضى العيادات الخارجية:

- خدمات الصحة العقلية
- 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. للعثور على جميع أرقام الهواتف المجانية في جميع المقاطعات عبر الإنترنت، تفضل بزيارة الرابط dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. إذا قررت Health Net أنك بحاجة للحصول على خدمات خطة الصحة العقلية في المقاطعة، ستساعدك Health Net على الاتصال بمقدمي خدمات خطة الصحة العقلية في المقاطعة.

خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد

توفر المقاطعة خدمات اضطرابات تعاطي المواد إلى أعضاء Medi-Cal الذين ينطبق عليهم معايير الحصول على تلك الخدمات. تتم إحالة الأعضاء الذين تم تحديدهم لخدمات اضطرابات تعاطي المواد إلى قسم المقاطعة لتلقي العلاج. للعثور على جميع أرقام الهاتف في جميع المقاطعات عبر الإنترنت، تفضل بزيارة الموقع https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.



لا تتم تغطية جميع أنواع خدمات علاج إدمان الكحول واضطرابات تعاطي المواد وخدمات إزالة سموم الهيروين من مرضى العيادات الخارجية من قبل Health Net باستثناء ما هو مبين في القسم الفرعي "مزايا Medi-Cal التي تغطيها Health Net". وستتم إحالة العضو الذي يحتاج إلى هذه الخدمات إلى مقدم خدمات التخلص الطوعي من السموم للمرضى بالقسم الداخلي (VID) أو برنامج المقاطعة لعلاج إدمان الكحول واضطرابات تعاطي المواد لتلقي العلاج. وستتابع 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

برنامج رعاية الأسنان من Medi-Cal (من خلال برنامج رعاية الأسنان من Medi-Cal) هو تمامًا مثل برنامج الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal بالنسبة لخدمات رعاية الأسنان، في كل المقاطعات باستثناء Los Angeles و Sacramento. وقبل الحصول على خدمات رعاية الأسنان، يجب أن تظهر BIC الخاص بك لمقدم خدمات رعاية الأسنان، وأن تتأكد من أن مقدم الخدمة مشترك في برنامج الرسوم مقابل الخدمات (FFS).

يغطي Medi-Cal بعض خدمات الأسنان، بما في ذلك:

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

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 Medi-Cal Dental Program عبر الإنترنت على <https://www.dental.dhcs.ca.gov> أو <https://smilecalifornia.org/>.

خدمات الأطفال بولاية California (CCS)

CCS هو برنامج Medi-Cal يعالج الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يعانون من حالات صحية معينة أو أمراض أو مشاكل صحية مزمنة تلبية 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 هذه، فسيقوم مقدمو خدمات CCS بعلاجه وفقاً لشروط تأهيل CCS. ستواصل Health Net تغطية أنواع الخدمة التي ليست لها علاقة بالحالة المطابقة لبرنامج CCS مثل الفحوصات البدنية واللقاحات وفحوصات الأطفال الأصحاء.

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



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

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

- مرض القلب الخَلقي
- حالات السرطان
- الأورام
- هييموفيليا (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.

الخدمات التي لا توفرها Health Net أو Medi-Cal

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

- الإخصاب في المختبر (IVF)، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر دراسات الخصوبة أو إجراءات تشخيص العقم أو معالجته.
- الحفاظ على الخصوبة
- الخدمات التجريبية
- التعديلات المنزلية
- تعديلات المركبات
- الجراحة التجميلية
- 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
- خدمات الصحة العقلية أو الاستشارة للأزواج أو العائلات المتمحورة حول مشكلات العلاقات

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



- رعاية وصائية
- العقم
- اللقاحات التي لم توصي بها اللجنة الاستشارية لممارسات التحصين (ACIP) التابعة لمراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC).
- 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 التدرجية
 - العدسات اللاصقة متعددة نقاط التركيز
 - علاج النظر أو التدريب البصري
- النظارات الطبية الموصوفة لشخص يمتلك عدسات لاصقة مع قدرته على استخدامها

قد تغطي Health Net ميزة غير مدرجة في البرنامج في حالة وجود ضرورة طبية. بشرط أن يقدم مقدم الخدمات الخاص بك تصريح مسبق إلى Health Net يتضمن أسباب كون الميزة غير المدرجة في البرنامج ضرورية طبيًا.

لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

تقييم التقنيات الجديدة والحالية

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

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

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

يتم القيام بذلك للتأكد من حصولك على الرعاية الآمنة والفعالة.



5. الرعاية المناسبة للأطفال والشباب

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. تتضمن القائمة التالية الخدمات الضرورية طبياً لعلاج أو تحسين العيوب والأمراض البدنية والعقلية. تتضمن الخدمات المشمولة بالتغطية على سبيل المثال لا الحصر القائمة التالية:

- زيارات الأطفال الأصحاء وفحوصات المراهقين (الزيارات المهمة التي يحتاجها الأطفال)
- التطعيمات (اللقاحات)
- تقييم وعلاج الصحة السلوكية
- تقييم وعلاج الصحة العقلية، بما في ذلك العلاج النفسي للأفراد والمجموعات والعائلة (تغطي المقاطعة خدمات الرعاية الصحية العقلية المتخصصة)
- الفحوصات المخبرية، بما في ذلك فحوصات تسمم الدم بالرصااص
- 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) التي توصي بها إرشادات Bright Futures للأطفال (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) لمساعدتك أنت أو طفلك على 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 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 عامًا

تشمل فحوصات صحة الأطفال:

- التاريخ المرضي كاملاً وفحصًا جسديًا من الرأس وحتى أسفل القدم
- العمر المناسب للحقن (تتبع ولاية California الجدول الدوري للأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال (Bright Futures https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- الفحوصات المخبرية، بما في ذلك فحوصات 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 والتثقيف الصحي
- 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.

فحوصات تسمم الدم بالرصاص

على جميع الاطفال المسجلين في Health Net إجراء فحوصات 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 الأصغر من 21 عامًا وعائلاتهم على حصولهم على الخدمات التي يحتاجون إليها. يمكن لمنسق الرعاية 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 سن له، أو عند إتمام عامه الأول، أيهما أقرب.

للاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) Health Net. 1-800-675-6110 متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت 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 للأضراس
- الحشوات
- قنوات الجذر
- الخدمات الطارئة
- خدمات مرضى العيادات الخارجية
- *التخدير (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

الأطفال من سن 13 إلى 20 عامًا

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

* ينبغي اللجوء إلى التخدير وخدمات التخدير العامة عند وجود ما يثبت عدم مناسبة استخدام التخدير الموضعي أو تعارضه، وإما أن تكون استخدام التخدير لعلاج الأسنان موافق عليه مسبقًا أو لا يحتاج إلى الموافقة المسبقة (التصريح المسبق).

وتتضمن التعارضات على سبيل المثال لا الحصر:

- الحالات البدنية أو السلوكية أو التنموية أو العاطفية التي تمنع المريض من الاستجابة لمحاولات مقدم الخدمة لتقديم العلاج
- العمليات الجراحية أو التعويضية المكثفة
- عدم تعاون الطفل
- الالتهاب الحاد في موقع الحقن.
- عدم تأثير المخدر الموضعي على تخفيف الألم



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 أيضاً زيارة موقع Medi-Cal Dental Program على الويب على الرابط <https://smilecalifornia.org/>.

خدمات الإحالة التثقيفية الوقائية الإضافية

إذا كنت قلقاً 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 التي تغطيها Health Net، هناك خدمات أخرى تقدمها المدرسة لمساعدة طفلك على التعلم ومجاراة أصدقائه.

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

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

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



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 بمشكلتك. لا يؤدي هذا إلى انتزاع أي من حقوقك وتعويضاتك القانونية. لن نمارس سياسة التمييز أو الانتقام منك بسبب تقديم شكوى لنا. سيؤدي إعلامنا بمشكلتك إلى مساعدتنا في تحسين الرعاية لجميع الأعضاء.

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

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) ومطالبتهم 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 المدارة 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.



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:** اتصل بـ 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 للخطة 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 للخطة 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. انتقل 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 رسالة 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. إذا كان لديك حالة طارئة قد تؤدي إلى مخاوف صحية حرجة، فسنجري مراجعة عاجلة (سريعة) لطلبك، ونعلمك بالقرار في غضون 72 ساعة. 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. ويمكنك التواصل مع DMHC مباشرةً لأي سبب، بما في ذلك إن كنت تعتقد أن مخاوفك تستدعي مراجعة عاجلة، أو إن لم تحصل على رد من Health Net في غضون 72 ساعة. لا تخضع الشكاوى المتعلقة بمزايا صيدلية Medi-Cal Rx إلى عملية تظلم Health Net أو استحقاق المراجعة الطبية المستقلة. يمكن للأعضاء إرسال الشكاوى بخصوص مزايا صيدلية Medi-Cal Rx من خلال الاتصال بالرقم 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) والضغط على رقم 5 أو 711) أو الدخول إلى الموقع الإلكتروني <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/>.

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



الالتماسات

يكون الالتماس مختلفًا 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 أيضًا تقديم التماس لك بإذن خطي منك.

يتعين عليك تقديم الالتماس خلال 60 يومًا 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 يُبَيِّت 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) ستوقف، أيهما أبعد. عندما تطلب التماسًا وفقًا لهذه الظروف، فإن الخدمة (الخدمات) ستبقى مستمرة. يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف أو خطيًا أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** اتصل بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 على مدار 24 ساعة في اليوم و7 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. انتقل 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 رسالةً لإبلاغك باستلامنا التماسك خلال 5 أيام من استلامه. سنخبرك في غضون 30 يومًا بقرارنا حول الالتماس، وسنرسل إليك رسالة إخطار قرار الالتماس (NAR). إذا لم نخبرك بقرار الالتماس في غضون 30 يومًا، يمكنك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية ومراجعة طبية مستقلة (IMR) مع DMHC. إلا أنك إذا طلبت جلسة استماع أو لأ 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 يعرّض 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. وسنتخذ القرار في غضون 72 ساعة من وقت تلقي الالتماس.



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 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) والضغط على رقم 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 قرارات ميزة صيدلية Medi-Cal Rx إلى عملية مراجعة طبية مستقلة (IMR) مع 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 (IMR) في غضون 6 أشهر من تاريخ الإخطار الذي يخبرك بقرار الالتماس ولن يكون أمامك إلا 120 يومًا لطلب جلسة استماع على مستوى الولاية لذا إذا كنت تريد مراجعة طبية مستقلة وجلسة استماع على

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



مستوى الولاية، فقدم الشكوى في أسرع وقت ممكن. نذكر 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. وهذا في حال أن مخاوفك الصحية عاجلة، مثل تلك التي تمثل تهديداً خطيراً على صحتك.

إذا كانت شكواك إلى DMHC غير مؤهلة للحصول على مراجعة طبية مستقلة، فستستمر DMHC في مراجعة شكواك 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.

إدارة الرعاية الصحية المدارة في California هي المسؤولة عن تنظيم خطط خدمات الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلم ضد خطتك الصحية، يجب عليك أولاً الاتصال بالمسؤولين عن خطتك الصحية على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711) وممارسة حقك الممنوح من الخطة الصحية في مباشرة عملية التظلم قبل الاتصال بالقسم المعني. 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 يُبت 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 قدمت 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 على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع على الرقم 1-800-675-6110. وإن كنت لا تستطيع الاستماع أو التحدث جيداً،

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



يرجى الاتصال برقم (711 TYY). 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 نخطرك 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 خطأً يؤثر على أي من حقوقك.
 - لم نرسل لك رسالة إخطار نية إجراء.
 - ارتكبنا خطأً 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:** املأ النموذج الذي يتم تقديمه مع إخطار قرار الالتماس الخاص بك. ويمكنك إرساله إلى:

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

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

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 وملخصًا لما حدث بالضبط.

يمكنك إرسال التقرير إلى:

Special Investigations Unit

7700 Forsyth Blvd.

Clayton, MO 63105

1-866-685-8664

Special_Investigations_Unit@centene.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.
- الحصول على الترجمة الكاملة لمعلومات العضو بلغتك المفضلة، بما في ذلك كل التظلمات وإشعارات الالتزامات.
- تقديم توصيات عن سياسة حقوق ومسؤوليات أعضاء Health Net.
- التمكّن من اختيار مقدم رعاية أولية داخل شبكة Health Net.
- الوصول إلى مقدمي الخدمات في الشبكة في الوقت المناسب.
- مشاركة مقدمي الخدمات 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.
- معرفة السبب الطبي لقرار Health Net برفض طلب تقديم الرعاية الطبية أو تأخيرها أو إنهائها أو تغييره.
- 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 وقدمت 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.
- إلغاء التسجيل من Health Net واختيار خطة صحية أخرى في المقاطعة عند الطلب.
- الوصول إلى خدمات موافقة القاصرين.

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



- 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 ووفقاً لقانون الرعاية والمؤسسات، البند (b)(12) 14182.
- التحرر من أي شكل من أشكال القيود أو العزلة المستخدمة كوسيلة من وسائل الإكراه أو التأديب أو الملاءمة أو الانتقام.
- مناقشة معلومات حول خيارات العلاج المتوفرة والبدائل بصراحة، على أن يتم تقديمها بطريقة مناسبة لحالتك وقدرتك على الفهم، بصرف النظر عن التكلفة أو التغطية.
- 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

يتحمل أعضاء Health Net المسؤوليات التالية:

- **التصرف بأدب واحترام.** أنت مسؤول عن التعامل مع طبيبك وجميع مقدمي الخدمات والموظفين بلطف واحترام. أنت مسؤول عن الحضور في الموعد المحدد للزيارات أو الاتصال بمكتب طبيبك قبل 24 ساعة على الأقل من الزيارة للإلغاء أو تحديد موعد آخر.
- **تقديم معلومات حديثة ودقيقة وكاملة.** أنت مسؤول عن تقديم معلومات صحيحة ومعلومات قدر المستطاع إلى جميع مقدمي الخدمات الصحية وإلى شبكة Health Net. أنت مسؤول عن الحصول على فحوصات منتظمة وإخبار طبيبك حول مشاكلك الصحية قبل أن تتفاقم.
- **اتباع نصائح طبيبك والمشاركة في رعايتك.** أنت مسؤول عن التحدث حول احتياجات رعايتك الصحية مع طبيبك، فضلاً عن وضع الأهداف والموافقة عليها وبذل قصارى الجهد لفهم مشاكلك الصحية واتباع خطط العلاج والتعليمات التي توافق عليها أنت وطبيبك.
- **استخدم غرفة الطوارئ فقط في حالات الطوارئ.** أنت مسؤول عن استخدام غرفة الطوارئ فقط في حالات الطوارئ أو حسب توجيهات طبيبك. والرعاية الطارئة هي الخدمة التي تعتقد أنها 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.

للاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) Health Net. 1-800-675-6110 متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت 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 بأسلوبٍ 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.

تقدم 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 برقم 711 لاستخدام خدمة توصيل الرسائل في California.

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 تظلمٍ إلى خدمات أعضاء Health Net. يُمكنك تقديم تظلمٍ خطيًا أو شخصيًا أو إلكترونيًا:

- **عبر الهاتف:** اتصل على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع برقم 1-800-675-6110. أو، إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيدًا، فيرجى الاتصال على 711 TTY لاستخدام خدمة توصيل الرسائل في California (California Relay Service)
- **خطيًا:** قم بتعبئة نموذج الشكوى أو اكتب خطابًا وأرسله إلى:

Health Net Civil Rights Coordinator
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410
- **شخصيًا:** يُمكنك زيارة عيادة طبيبك أو زيارة Health Net والتعبير عن رغبتك في تقديم تظلم.
- **إلكترونيًا:** يُمكنك زيارة موقع Health Net الإلكتروني من خلال الرابط www.healthnet.com

للاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) Health Net. 1-800-675-6110 متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت 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](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
Independence Avenue, SW 200
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

تتوفر نماذج الشكوى على الموقع الإلكتروني [.https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html](https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html)

▪ **إلكترونيًا:** يمكنك زيارة بوابة الشكاوى الخاصة بمكتب الحقوق المدنية من خلال الرابط

[.https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp)

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



طرق المشاركة في الخطة كعضو

تود Health Net السماع منك. فتعقد Health Net اجتماعات كل عام لمناقشة أساليب العمل المطلوبة، وكيف يتسنى لـ Health Net تحسينها. تتم دعوة الأعضاء للحضور. ويسعدنا حضورك أحد تلك الاجتماعات!

لجنة الاستشارة المجتمعية

يوجد لدى Health Net مجموعة تعرف باسم لجنة الاستشارات المجتمعية، وتتكون هذه المجموعة من المستهلكين وأعضاء Health Net ووكالات مجتمعية. يمكنك الانضمام إلى هذه المجموعة إذا كنت تود ذلك. وتناقش 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 كنت تود الانضمام إلى هذه المجموعة، ففضل بالاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

لجنة السياسة العامة

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

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

إذا 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 بخصوص هذه المجموعات.

إخطار ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يوضح سياسات وإجراءات Health Net للحفاظ على سرية السجلات الطبية وسيتم تقديمه إليك عند طلبك. ولا يُطلب من الأعضاء الذين قد يوافقون على تلقي خدمات حساسة الحصول على أي إذن آخر من العضو لتلقي الخدمات الحساسة، ولا تقديم أي مطالبة للحصول على الخدمات الحساسة. وستوجه Health Net كل الاتصالات بخصوص الخدمات الحساسة إلى عنوان المراسلة أو البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف المخصص البديل للعضو، أو باسم العضو إلى العنوان أو رقم الهاتف الموجود في الملف في حالة عدم وجود عنوان مراسلة ولا بريد إلكتروني ولا رقم هاتف مخصص. ولن تفتح Health Net عن أي معلومات طبية بخصوص الخدمات الحساسة لأي عضو آخر دون إذن مكتوب من العضو الذي يتلقى الرعاية. ستستجيب Health Net لطلبات المراسلات السرية بالشكل والصيغة المطلوبة إن كانت تلك الاتصالات يمكن تحويلها بالفعل بالشكل والصيغة، أو في أي موقع بديل. وستكون طلبات الأعضاء بخصوص الاتصالات السرية ذات الصلة بالخدمات الحساسة سارية حتى يلغيتها العضو أو يقدم طلب جديد بخصوص الاتصالات السرية.

للاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 Health Net متاحة على مدار

24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California

على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت www.healthnet.com.



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 على النحو الذي يحدده وينظمه قانون إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة لعام 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 الآمنة. تعد المعلومات الصحية المحمية معلومات بشأنك، بما في ذلك المعلومات الديموغرافية التي يمكن استخدامها للتعرف عليك وتتعلق بصحتك أو حالتك الصحية البدنية والعقلية السابقة والحالية والمستقبلية بالإضافة إلى تقديم الرعاية الصحية لك أو الدفع مقابل هذه الرعاية.

يصف هذا الإخطار كيفية استخدام معلوماتك الصحية المحمية والإفصاح عنها. كما 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 معلوماتك الصحية المحمية أو نفصح عنها إلى أحد الأطباء أو غيره من مقدمي الرعاية الصحية الذين يقدمون الرعاية لك، وذلك بغرض تنسيق العلاج بين مقدمي الرعاية أو مساعدتنا في اتخاذ قرارات التصريح المسبق المتعلقة بمزاياك.

- **الدفع** - قد نستخدم أو نفصح عن المعلومات الصحية المحمية بغرض دفع المدفوعات الخاصة بالمزايا مقابل خدمات الرعاية الصحية المقدمة لك. 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
- 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. سنتفق 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/راعي الخطة** - قد نكشف عن معلوماتك الصحية المحمية إلى راعي الخطة الصحية الجماعية، مثل صاحب العمل أو غيره من الكيانات التي توفر برنامج الرعاية الصحية، وذلك في حال موافقة الراعي على القيود المفروضة حيال كيفية استخدام المعلومات الصحية المحمية أو الكشف عنها، (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 الوراثية الخاصة بك في إجراء التأمين.
- **التذكير بالمواعيد/البدايل العلاجية** - قد نستخدم أو نكشف عن معلوماتك الصحية المحمية بهدف تذكيرك بموعد أو علاج ورعاية طبية تتلقاها منا أو بهدف تزويدك بمعلومات تتعلق بالبدايل العلاجية أو المزايا والخدمات الصحية الأخرى، كمعلومات ترشدك إلى الإقلاع عن التدخين أو خسارة 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، ستمتثل إلى القانون أو الإجراء الأكثر صرامة.
- **أنشطة الصحة العامة** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى هيئة صحية عامة بغرض منع أو التحكم بمرض أو إصابة أو عجز. قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى إدارة الغذاء والدواء (FDA) لضمان الجودة والسلامة وفعالية المنتجات أو الخدمات المقدمة الخاضعة لسلطة منظمة الغذاء والدواء.
- **ضحايا الإعتداء والإهمال** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى هيئة حكومية أو محلية أو فيدرالية، بما في ذلك الخدمات الاجتماعية أو وكالة خدمات الحماية المرخصة من قبل القانون لتلقي هذه التقارير في حال اعتقادنا بصورة معقولة حدوث حالة من الإعتداء أو الإهمال أو العنف المنزلي.
- **الإجراءات القضائية والإدارية** - قد نكشف عن معلوماتك الصحية المحمية ضمن الإجراءات القضائية والإدارية. كما قد نكشف عنها استجابةً لما يلي:
 - أمر من المحكمة
 - أمر محكمة إدارية
 - أمر استدعاء
 - أمر للمثول أمام القضاء
 - أمر تفتيش
 - طلب استكشاف
 - طلب قانوني مشابه



- **جهات إنفاذ القانون** - قد نفتح 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 ممثل أمام القضاء وصادر عن مكتب قضائي
 - أمر استدعاء من لجنة المحلفين العليا
- كما أننا قد نفتح عن معلوماتك الصحية المحمية ذات الصلة للتعرف على أحد المتهمين أو الهاربين من العدالة أو شاهدي العيان أو أحد الأشخاص المفقودين أو تحديد موقعه.
- **الأطباء الشرعيون والخبراء الطبيون ومتعهدي الجنائز** - قد نفتح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى طبيب شرعي أو خبير طبي. قد يكون ذلك ضرورياً، 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 نفتح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى منظمات جمع الأعضاء. كما قد نفتح عن معلوماتك الصحية المحمية للعاملين في مجال التوريث، أو بنوك الأعضاء أو زرع:
 - الأعضاء الجُثِّيَّة
 - العينين
 - الأنسجة
- **التهديدات المتعلقة بالصحة والسلامة** - قد نستخدم أو نفتح عن معلوماتك الصحية المحمية في حال اعتقادنا الصادق بضرورة استخدامها أو الإفصاح عنها لتقليل أو منع الخطورة البالغة أو الشديدة إلى صحة أو سلامة الشخص بذاته أو العامة.
- **وظائف الحكومة الخاصة** - إن كنت عضواً في القوات المسلحة الأمريكية، فقد نفتح عن معلوماتك الصحية المحمية كما هو مطلوب من الجهات العسكرية المفوضة. كما قد نفتح 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 نفتح 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 نفتح عن معلوماتك الصحية المحمية في حالات الطوارئ أو إذا كنت عاجزاً أو غير موجود، إلى أحد أفراد عائلتك أو صديق مقرب أو وكالة إغاثة في حالة الكوارث مخولة أو أي شخص آخر تحدده مسبقاً. سنستعين بالقضاء الاحترافي والخبرة في تحديد ما إن كان الإفصاح يصب في مصلحتك الفضلى. في حال كان الإفصاح يصب في مصلحتك، سنفتح 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 نصح 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 نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى الباحثين في حال حصول دراساتهم البحثية السريرية على الموافقة وفي حال اتباع بعض معايير السلامة التي تضمن خصوصية وحماية معلوماتك الصحية المحمية.

استخدام معلوماتك الصحية المحمية وعمليات الكشف التي تتطلب تصريحك الخطي

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

- **بيع المعلومات الصحية المحمية** - سنطلب منك إذنًا خطيًا قبل القيام بأي عملية إفصاح تعتبر بيعًا للمعلومات الصحية المحمية، مما يعني أننا نتسلم تعويضًا عن الإفصاح عن المعلومات الصحية المحمية بهذه الطريقة.
- **التسويق** - سنطلب منك إذنًا خطيًا لاستخدام المعلومات الصحية المحمية أو الإفصاح عنها لأغراض تسويقية إلا في حالات استثنائية محددة، مثل عقد اتصالات تسويقية شخصية معك أو عندما نقدم هدايا ترويجية ذات قيمة اسمية.
- **ملاحظات العلاج النفسي** - سوف نطلب إذنًا خطيًا منك لاستخدام ملاحظات العلاج النفسي التي قد تكون لدينا في الملف أو الإفصاح عنها، باستثناءات محددة، مثل علاج معين أو الدفع أو وظائف عملية الرعاية الصحية.

حقوق الأفراد

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

تمتثل متطلبات ولاية California لعدم التمييز (على النحو الموضح في وثائق تغطية المزايا)، و Health Net of California, شركة Inc. وشركة (Health Net, LLC) لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية السارية ولا يميزون بين الأشخاص أو يستبعدونهم أو يعاملونهم بصورة مختلفة بسبب العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو النسب، أو الدين، أو الحالة الاجتماعية، أو النوع، أو الهوية الجنسية، أو رعاية تأكيد الجنس، أو التوجه الجنسي، أو العمر أو العجز، أو الجنس.

- **الحق في رفض التصريح** - يحق لك رفض التصريح في أي وقت؛ ويجب أن يكون رفض التصريح خطيًا. سيتم تفعيل قرار الرفض في الحال، باستثناء الإجراءات التي تم اتخاذها مسبقًا بالاعتماد على الترخيص وقبل تلقي قرار الرفض الخطي منك.
- **حق طلب وضع القيود** - يحق لك المطالبة بوضع القيود على استخدام والإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية للعلاج أو الدفع أو عمليات الرعاية الصحية، بالإضافة إلى الإفصاحات إلى الأشخاص المنخرطين في رعايتك أو دفع كلفة 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 صحية عند دفعك للخدمة أو الغرض من جيبك الخاص بالكامل.



- **حق المطالبة بسرية التواصل** - يحق لك طلب تواصلنا معك حيال معلوماتك الصحية المحمية بوسيلة بديل أو إلى مواقع بديلة. يتعين علينا الالتزام بطلبك إن كان منطقيًا ومحددًا للوسيلة البديلة أو الموقع البديل الذي ترغب فيه لتلقي المعلومات الصحية المحمية. تنفذ شركة التأمين الصحي طلب التواصل السري في غضون 7 أيام تقويمية من استلام نسخة الكترونية أو طلب عبر الهاتف، أو في غضون 14 يومًا تقويميًا من استلام الطلب عبر البريد من الدرجة الأولى. لمعرفة كيفية تقديم طلب التواصل السري، يرجى الاتصال بخدمة الأعضاء الموضح رقم التواصل معهم على ظهر بطاقة تعريف العضو الخاصة بك، أو الدخول إلى الموقع الإلكتروني للخطة.
 - **حق الوصول وتلقي نسخة من معلوماتك الصحية المحمية** - لديك الحق في مراجعة نسخ سجلات المعلومات الصحية المحمية والحصول عليها إلا في حالات استثنائية محددة. وقد تطلب أن تزودك بنسخ بتنسيق آخر غير النسخ المصورة. سنستخدم التنسيق الذي طلبته إلا إذا تعذر ذلك. عليك توجيه طلب الوصول إلى معلوماتك الصحية المحمية بشكل خطي. في حال رفض طلبك في الحصول على المعلومات، سنقدم لك شرحًا خطيًا ونطلعك إذا كان بالإمكان مراجعة أسباب الرفض وكيفية طلب تلك المراجعة، أو إذا كان لا يمكن مراجعة ذلك الرفض.
 - **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.
 - **الحق في تقديم شكوى** - إن كنت تعتقد أنه تم خرق حقوق خصوصيتك أو بأننا قد اخترقنا ممارسات الخصوصية المتبعة لدينا، يمكنك تقديم شكوى خطية لدينا أو عبر الهاتف باستخدام معلومات الاتصال في نهاية هذا الإخطار. أما بالنسبة لشكاوى أعضاء Medi-Cal، بإمكان الأعضاء التواصل أيضًا مع إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية California المدرجة في القسم التالي.
- يمكنك أيضًا 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، (TTY 1-866-788-4989) أو زيارة الموقع الإلكتروني: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints.



ونعندك 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 باستخدام قائمة معلومات الاتصال 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 خطيًا أو عبر الهاتف باستخدام معلومات التواصل المدرجة أدناه.

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

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

بالنسبة لأعضاء Medi-Cal فقط، إذا كنت تعتقد بأننا لم نحمي خصوصيتك وتود تقديم شكوى، باستطاعتك تقديم شكاوى عن طريق الاتصال أو من خلال الكتابة إلى العنوان التالي:

Privacy Officer

c/o Office of Legal Services

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue, MS 0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

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

البريد الإلكتروني: DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov

إخطار الخصوصية الخاص بالمعلومات المالية

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

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

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

- معلومات نتلقاها منك على الطلبات أو نماذج أخرى، مثل الاسم والعنوان والعمر والمعلومات الطبية ورقم الضمان الاجتماعي؛



- ومعلومات متعلقة بمعاملاتك معنا أو فروعنا أو غيرها، مثل سداد القسط وتاريخ المطالبات؛
 - 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 نجعلها عنك حسبما يسمح به القانون، من دون أخذ إذن منك، إلى أنواع المؤسسات التالية:
- إلى الفروع التابعة لشركتنا، مثل شركات التأمين الأخرى؛
 - إلى شركات غير تابعة لنا لغاياتنا التجارية اليومية، مثل معالجة معاملاتك أو المحافظة على حسابك (حساباتك) أو الرد على طلبات المحكمة والتحقيقات القانونية؛
 - 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 على ظهر بطاقة هويتك أو الاتصال بـ **Health Net**.

إخطار بشأن القوانين

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

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.

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



تتطلب القوانين الفيدرالية والخاصة بالولاية من أعضاء Medi-Cal الإبلاغ عن التغطية الصحية الأخرى (OHC) وأي تغييرات في التغطية الصحية الأخرى (OHC) الحالية. 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 (1-800-430-7077 TTY 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 تعويضات العاملين) على <http://dhcs.ca.gov/WC>

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

إخطار بشأن الاسترداد من الإرث

يسترد برنامج Medi-Cal مقابل أي مزايا Medi-Cal قد حصل عليها أي عضو متوفى بعد بلوغه 55 عامًا من إرثه، بما في ذلك أقساط الرسوم مقابل الخدمات وأقساط الرعاية المدارة ومدفوعات الرسوم الثابتة المسددة لمقدمي الخدمات لكل مريض خاضع للتغطية مقابل خدمات مرافق الرعاية التمريضية والخدمات المنزلية والمجتمعية، وخدمات الأدوية الموصوفة والمستشفى التي حصل عليها العضو عندما كان مريضاً داخلياً في أحد مرافق الرعاية التمريضية، أو كان يحصل على الخدمات المنزلية أو المجتمعية. ولا تتعدى القيمة المستردة قيمة الإرث المثبت للعضو.

لمعرفة المزيد، يمكن الدخول إلى الموقع الإلكتروني لـ DHCS للاسترداد من الإرث على <http://dhcs.ca.gov/er> أو الاتصال برقم 1-916-650-0590.

إخطار نية الإجراء

سترسل Health Net لك خطاب إخطار نية الإجراء (NOA) في أي وقت ترفض Health Net خلاله طلب خدمات رعاية صحية أو تؤجله أو تنهيه أو تعدله. إذا كنت غير موافق على قرار الخطة، فيمكنك دوماً تقديم استئناف إلى Health Net. انتقل إلى قسم الاستئنافات أعلاه للاطلاع على المعلومات المهمة حول تقديم استئنافك. عندما ترسل Health Net لك إخطار نية الإجراء، فإنها ستبلغك بكل الحقوق الموجودة لديك إذا كنت غير موافق على قرار اتخذناه.

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



محتويات الإخطارات

إذا اعتمدت Health Net في رفضها أو تأخيرها أو إنهاؤها أو تغييراتها اعتمادًا كليًا أو جزئيًا على الضرورة الطبية، فيجب أن يحتوي إخطار نية الإجراء NOA الخاص بك على ما يلي:

- بيان بالإجراء التي تنوي Health Net اتخاذه.
- شرح واضح وكاف لأسباب القرار الذي تعتمزم Health Net اتخاذه.
- كيف وصلت Health Net إلى قرارها، بما في ذلك المعايير التي استخدمتها Health Net.
- الأسباب الطبية للقرار، على أن توضح Health Net كيف لا تنطبق المعايير أو الشروط على حالة العضو.

الترجمة

يجب على Health Net الترجمة الكاملة لمعلومات العضو وتقديمها مكتوبة باللغة المفضلة، بما في ذلك كل التظلمات وإشعارات الاستئنافات.

ويجب أن يتضمن الإخطار المترجم بالكامل السبب الطبي لقرار Health Net's برفض طلب العضو للحصول على خدمات الرعاية الصحية أو تأخيرها أو إنهاؤها أو تغييرها.

إذا كانت لغتك المفضلة غير متاحة، يجب أن توفر MCP المساعدة الصوتية بلغتك المفضلة حتى تتمكن من فهم المعلومات التي تحصل عليها.

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 حالٍ 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.

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



الاحتيال بخصوص خطة الرعاية الصحية

يُعرّف الاحتيال في خطة الرعاية الصحية على أنه احتيال أو تقديم بيانات كاذبة من قبل مقدم الخدمات أو العضو أو صاحب العمل أو أي شخص يتصرف بالنيابة عنهم. ويُعتبر جريمة يعاقب عليها القانون. أي شخص ينخرط 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.

الظروف الخارجة عن سيطرة Health Net

إلى المدى الذي تؤدي فيه الكوارث الطبيعية أو الحروب أو الانقلابات أو الاضطرابات المدنية أو الأوبئة أو الانهيار التام أو الجزئي للمرافق أو الانفجار النووي أو انبعاث الطاقة النووية أو إعاقة بعض العاملين لدى المجموعة الطبية أو أي حادثة أخرى مشابهة خارجة عن سيطرة Health Net إلى عدم قدرة مرافق Health Net أو العاملين لديها على تقديم أو تنسيق الخدمات أو المزايا بموجب كتيب الأعضاء هذا، فسيقتصر التزام Health Net على توفير هذه الخدمات أو المزايا شريطة بذل Health Net جهدًا في توفير أو تنسيق توفير هذه الخدمات أو المزايا في إطار التوفر الحالي لمرافقها أو العاملين لديها.



8. كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها

أرقام هواتف مهمة

- خدمات أعضاء Health Net 1-800-675-6110 (TTY 711)
- 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)؛ (TDD) 1-800-514-0383
- 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>

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



- مقاطعة Kern : 1-661-321-3000
- مقاطعة Los Angeles : 1-800-993-2437
- مقاطعة Sacramento : 1-916-875-7151
- مقاطعة San Diego : 1-619-692-8808
- مقاطعة San Joaquin : 1-209-468-8335
- مقاطعة Stanislaus : 1-209-558-8860
- مقاطعة Tulare : 1-559-687-6915

■ خدمات ولاية California

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

■ 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

○ 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: هو الشخص الوارد تعريفه في العنوان 25 من قانون الولايات المتحدة؛ البنود (13) 1603 أو (28) 1603 أو (b) 1679 أو من تم تحديد أهليته، باعتباره من الهنود الأمريكيين، وفقاً لـ 42 C.F.R. 136.12 أو العنوان الخامس من قانون تحسين الرعاية الصحية الهندي، لتلقي خدمات الرعاية الصحية من مقدمي الرعاية الصحية الهنود (الخدمة الصحية الهندية أو القبيلة الهندية أو التنظيم القبلي أو المنظمة الهندية الحضرية - I/T/U) أو من خلال الإحالة بموجب الخدمات الصحية 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 (CCS) California: برنامج Medi-Cal يقدم الخدمات للأطفال حتى سن 21 عامًا والذين يعانون من أمراض ومشاكل صحية معينة.

برنامج الصحة والوقاية من العجز بولاية (CHDP) California: 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 يمكنهن مساعدتك في فهم المشاكل الصحية الكبيرة وترتيب الرعاية مع مقدمي الخدمات الآخرين.

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

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

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

العيادة: مرفق يمكن للأعضاء تحديده كمقدم رعاية أولية (PCP). والعيادة إما أن تكون عبارة عن مركز صحي مؤهل فيدراليًا (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 الحاذقة والخدمات الاجتماعية والعلاجات والرعاية الشخصية وتدريب الأسرة ومقدم الرعاية والدعم وخدمات التغذية والنقل، وخدمات أخرى للأعضاء المؤهلين.

الشكوى: التعبير اللفظي أو الخطي للعضو عن عدم الرضا المتعلق عن أي خدمة يقدمها Medi-Cal، أو Health Net أو مقدم خدمات Medi-Cal أو خدمات الصحة العقلية بالمقاطعة.

استمرار الرعاية: قدرة عضو الخطة على الاستمرار في الحصول على خدمات Medi-Cal من مقدم الخدمة الحالي غير المدرج في شبكة مقدمي الخدمات لمدة تصل إلى 12 شهرًا، في حالة موافقة مقدم الخدمات وHealth Net.

قائمة الأدوية المشمولة في العقد (CDL): قائمة الأدوية المعتمدة لبرنامج Medi-Cal Rx التي قد يطلب مقدم الخدمة الخاص بك منها الأدوية المغطاة 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): هي خدمات Medi-Cal المسؤولة Health Net عن دفع مقابلها، وتخضع الخدمات المغطاة للشروط 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.

الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT): تعد خدمات EPSDT بمثابة ميزة لأعضاء Medi-Cal الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا للمساعدة في إبقائهم بصحة جيدة. يتعين على الأعضاء الحصول على فحوصات الصحة المناسبة 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 وظيفة بالجسم
- التسبب في عدم عمل جزء أو طرف بالجسم بصورة صحيحة

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

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

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

التظلم: التعبير اللفظي أو الخطي للعضو عن عدم الرضا في ما يتعلق بخطة Health Net، أو مقدم خدمات أو الخدمات المقدمة. تعد الشكوى المقدمة لـ Health Net بخصوص أحد مقدمي الخدمة بالشبكة 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 والأخصائيين، 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 والمرضات.

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



دخول المستشفى للعلاج: الدخول إلى المستشفى للعلاج كمريض داخلي.

مقدم الرعاية الصحية الهندي (IHCP): هو برنامج رعاية صحية تديره الخدمة الصحية الهندية (IHS) أو القبيلة الهندية أو التنظيم القبلي أو المنظمة الهندية الحضرية (I/T/U)، ويرد تعريفه في القسم 4 من قانون Indian Health Care Improvement Act (25 U.S.C. المادة 1603).

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.

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

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 مستخدمي 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 بواسطة سيارة أو حافلة أو قطار أو سيارة أجرة، ووصفها مقدم الخدمة لك. 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 تشمل 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 أحياناً 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.

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

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

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

جهاز تقويمي: 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 الخارجين: 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.

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. ويجب أن تحصل على موافقة من Health Net.

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

الأدوية الموصوفة: دواء يتطلب بصورة قانونية أمرًا من مقدم خدمات مرخص ليتم توزيعه.

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 فيدراليًا (FQHC)
- عيادة الصحة الريفية (RHC)
- الممرضة الممارسة
- مساعد الطبيب
- العيادة



إذن مسبق (موافقة مسبقة): 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. ويجب أن تحصل على موافقة من Health Net.

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.

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

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

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

الإحالة: تحدث عندما يقول مقدم الرعاية الأولية أنه يمكنك الحصول على الرعاية من مقدم خدمات آخر. تتطلب بعض الخدمات والرعاية المغطاة إحالة وموافقة مسبقة (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: الخدمات ذات الصلة بالصحة العقلية أو السلوكية، والصحة الجنسية والإنجابية، وتنظيم الأسرة والعدوى المنقولة جنسياً (STI) وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز والاعتداء الجنسي وحالات الإجهاد، واضطراب تعاطي المخدرات، ورعاية تأكيد الجنس، وعنف الشريك الحميم.

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 أنواعًا معينة من مشاكل الرعاية الصحية. على سبيل المثال، جراح العظام يعالج كسور العظام، وأخصائي الحساسية يعالج أمراض الحساسية وطبيب القلب يعالج مشاكل القلب. في معظم الحالات، ستحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للذهاب إلى أخصائي.

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.

التعويض عن الضرر: إذا حصل أحد أعضاء Medi-Cal أو كان من المقرر أن يحصل على المزايا بسبب إصابة ناتجة عن شخص آخر، تعوّض DHCS العضو عن هذه الإصابة بالقيمة المناسبة من المزايا.

تقييم حالة المرضى وتصنيفهم (أو الفحص): تقييم صحتك من قِبل 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،



للاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) Health Net.1-800-675-6110 متاحة على مدار
24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California
على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت www.healthnet.com.

