



# دفترچه راهنمای اعضا

---

آنچه باید درباره مزایای خود بدانید

گواهی پوشش (EOC) ترکیبی و فرم افشای اطلاعات

Health Net Community Solutions (“Health Net”)

2023

Stanislaus ،San Joaquin ،San Diego ،Sacramento ،Los Angeles ،Kern  
یا Tulare

# سایر زبان‌ها و قالب‌ها

## سایر زبان‌ها

این دفترچه راهنمای اعضا و سایر مدارک و اسناد را می‌توانید به‌طور رایگان به هر زبان دیگری دریافت کنید. ما ترجمه‌های کتبی را از مترجمان واجد شرایط ارائه می‌دهیم. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. این تماس رایگان است. این دفترچه راهنمای عضو را بخوانید تا در مورد خدمات کمکی زبان در مراقبت درمانی مانند خدمات مترجم و ترجمه بیشتر بدانید.

## سایر قالب‌ها

می‌توانید این اطلاعات را به‌طور رایگان به سایر قالب‌ها مثل خط بریل، چاپ درشت با فونت 20، فایل صوتی، و قالب‌های الکترونیکی دسترسی‌پذیر دریافت کنید. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

## خدمات مترجم شفاهی

طرح Health Net خدمات باکیفیت ترجمه شفاهی را توسط مترجمان واجد شرایط، به صورت 24 ساعته و رایگان در اختیارتان قرار می‌دهد. مجبور نیستید از دوست یا اعضای خانواده به عنوان مترجم استفاده کنید. ما از افرادی که به سن قانونی نرسیده‌اند به عنوان مترجم استفاده نمی‌کنیم، مگر اینکه وضعیت اضطراری باشد. خدمات زبانی، ترجمه و خدمات فرهنگی بدون هیچ هزینه‌ای



قابل ارائه به شماست. راهنمایی در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس است. برای راهنمایی زبانی یا برای دریافت این دفترچه به زبانی دیگر، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

**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 និងឯកសារព្រីនជាអក្សរខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ 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 सेवाएँ, जैसे सुलभ PDF और बड़े फ़िंट 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.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



# به Health Net خوش آمدید!

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

## دفترچه راهنمای عضو

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

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

برای درخواست یک نسخه از قرارداد بین Health Net و DHCS با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای مشاهده کتابچه راهنمای اعضا، می‌توانید یک کپی دیگر از آن را درخواست و بدون هیچ هزینه‌ای دریافت کنید یا برای مشاهده آن، به وبسایت Health Net به نشانی [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) مراجعه نمایید. همچنین می‌توانید به صورت رایگان یک نسخه از قوانین و سیاست‌های اجرایی و کلینیک غیرانحصاری Health Net را درخواست کنید یا در وبسایت Health Net به این اطلاعات دسترسی پیدا کنید.

## تماس با ما

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

از شما سپاسگزاریم،

Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



# فهرست مطالب

2	سایر زبان‌ها و قالب‌ها
2	سایر زبان‌ها
2	سایر قالب‌ها
2	خدمات مترجم شفاهی
5	به Health Net خوش آمدید!
5	دفترچه راهنمای عضو
5	تماس با ما
6	فهرست مطالب
9	1. شروع به کار به عنوان عضو
9	نحوه کمک گرفتن
9	چه کسی می‌تواند عضو شود
10	کارت‌های شناسایی (ID)
12	2. درباره طرح سلامت شما
12	بررسی کلی طرح سلامت
13	طرح شما چگونه عمل می‌کند
14	تغییر طرح‌های سلامت
14	دانشجویانی که به شهرستان جدید نقل مکان می‌کنند یا به خارج از California می‌روند
15	تداوم مراقبت
17	هزینه‌ها
20	3. نحوه دریافت مراقبت
20	دریافت خدمات مراقبت بهداشتی
21	ارائه‌دهنده خدمات اولیه (PCP)
24	شبکه ارائه‌دهنده
30	نوبت‌های ویزیت
30	رسیدن به محل ویزیت
31	لغو وقت ویزیت و تعیین مجدد وقت ویزیت
31	پرداخت
32	ارجاع‌ها
34	تأییدیه قبلی (مجوز قبلی)

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



35	..... نظرات ثانویه
35	..... مراقبت حساس
38	..... مراقبت فوری
39	..... مراقبت اضطراری
40	..... Nurse Advice Line
41	..... وصیت‌نامه‌های پزشکی
41	..... اهدای عضو و بافت
<b>42</b>	<b>..... 4. مزایا و خدمات</b>
42	..... مواردی که طرح سلامت شما پوشش می‌دهد
45	..... Health Net تحت پوشش Health Net
62	..... سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Health Net
72	..... سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal
76	..... خدماتی که نمی‌توانید از طریق Health Net یا Medi-Cal دریافت کنید
77	..... ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود
<b>78</b>	<b>..... 5. خدمات مراقبتی از کودکان و جوانان</b>
78	..... خدمات مربوط به کودک (کودکان زیر 21 سال)
79	..... چک آپ سلامت کودکان و مراقبت پیش‌گیرانه
80	..... غربالگری مسمومیت با سرب در خون
80	..... کمک به کودکان و جوانان در دسترسی به خدمات مراقبتی
	..... سایر خدماتی که از طریق برنامه بیمه هزینه بابت خدمات (FFS) Medi-Cal
80	..... یا سایر برنامه‌ها قابل ارائه هستند
<b>83</b>	<b>..... 6. گزارش و حل مشکلات</b>
84	..... شکایات
85	..... درخواست تجدیدنظر
86	..... اگر با تصمیم درخواست تجدیدنظر موافق نیستید، چه کاری باید انجام دهید
87	..... شکایت و بررسی مستقل پزشکی (IMR) نزد Department of Managed Health Care ...
88	..... دادرسی ایالتی
89	..... کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده
<b>91</b>	<b>..... 7. حقوق و مسئولیت‌ها</b>
91	..... حقوق شما
92	..... مسئولیت‌های شما
93	..... اعلامیه عدم تبعیض
95	..... روش‌های مشارکت به عنوان عضو
96	..... اطلاع از رویه حفظ حریم خصوصی
104	..... اطلاعیه مربوط به قوانین
104	..... اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان آخرین پرداخت‌کننده، سایر پوشش‌ها و اعاده تخلفات ...



105	اطلاعیه مربوط به بازیابی ارت.
105	اطلاعیه اقدام.
106	مسئولیت شخص ثالث.
106	پیمانکاران مستقل.
107	کلاهبرداری طرح مراقبت بهداشتی.
107	شرایطی که از کنترل Health Net خارج هستند.
<b>108</b>	<b>8. شماره‌های مهم و مواردی که باید بدانید.</b>
108	شماره تلفن‌های مهم.
110	واژه‌هایی که باید بدانید.





# 1. شروع به کار به عنوان عضو

## نحوه کمک گرفتن

Health Net می خواهد شما از خدمات سلامت ارائه شده کاملاً راضی باشید. اگر درباره مراقبت خود سؤال یا نگرانی خاصی دارید، Health Net می خواهد این را بداند!

## خدمات اعضا

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

- به سؤالات مربوط به برنامه درمانی شما و خدمات تحت پوشش Health Net پاسخ دهد
- به شما در انتخاب یا تغییر ارائه کننده مراقبت های اولیه (PCP) کمک کند
- به شما اطلاع دهد خدمات مورد نیازتان را در کجا دریافت کنید
- اگر به زبان انگلیسی صحبت نمی کنید، در یافتن مترجم شفاهی به شما کمک کند
- به شما کمک کند اطلاعات را به سایر زبان ها و قالب ها دریافت کنید

اگر به راهنمایی نیاز دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. Health Net هرگز شما را بیش از 10 دقیقه هنگام برقراری تماس منتظر نمی گذارد.

می توانید در هر زمان به صورت آنلاین از وبسایت ما به نشانی [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) بازدید کنید.

## چه کسی می تواند عضو شود

شما صلاحیت عضویت در Health Net دارید، چون واجد شرایط دریافت Medi-Cal بودید و در یکی از شهرستان های زیر سکونت دارید: Kern، Los Angeles، Sacramento، San Diego، San Joaquin، Stanislaus یا Tulare. چون SSI/SSP دریافت می کنید، از طریق تأمین اجتماعی نیز می توانید واجد شرایط Medi-Cal شوید.

اگر درباره ثبت نام سؤالی دارید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. یا از وبسایت

<https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> بازدید کنید. برای سؤالات در مورد تأمین اجتماعی، با اداره تأمین اجتماعی به شماره 1-800-430-7077 تماس بگیرید. یا از وبسایت <https://www.ssa.gov/locator/> بازدید کنید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



## انتقالی Medi-Cal

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

- به تازگی درآمد بیشتری دارید.
- خانواده شما شروع به دریافت مبلغ بیشتری تحت عنوان کمک به همسر یا فرزند کرده است.

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

## کارت‌های شناسایی (ID)

به عنوان عضو Health Net، یک کارت شناسایی Health Net دریافت خواهید کرد. هنگام دریافت خدمات مراقبت از سلامت یا داروهای تجویزی، باید کارت شناسایی Health Net و کارت شناسایی مزایای (BIC) Medi-Cal که ایالت California برایتان ارسال کرده است را نشان دهید. باید همیشه این کارت‌ها را همراه خود داشته باشید. نمونه کارت‌های شناسایی Health Net و BIC اینجا نشان داده شده‌اند:



Name FIRST MI LASTNAME	Issue Date MM/DD/YY
CIN # XXXXXXXXX	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 <a href="http://www.healthnet.com">www.healthnet.com</a> .
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	<a href="http://www.healthnet.com">www.healthnet.com</a>
24/7 Video Doctor Appointment	<a href="http://www.babylonhealth.com/us/hnmca">www.babylonhealth.com/us/hnmca</a>
<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 for 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: 1-800-995-7890</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>	

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



کارت شناسایی Health Net شما حاوی اطلاعات مهمی است، اعم از:

- نام ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) شما (یا نام کلینیک یا گروه پزشکی شما). این اطلاعات روی کارت عضویت کسانی که هم پوشش Medicare (بخش A و بخش B) و هم Medi-Cal دارند، درج نمی‌شود. اطلاعات PCP اعلام می‌کند «با پزشک Medicare خود ملاقات کنید». این اطلاعات روی کارت عضویت نوزادانی که توسط DHCS برایشان یک شماره شاخص مشتری (CIN) مشخص شده است هم درج نمی‌شود. اطلاعات PCP اعلام می‌کند «هیچ پزشک اولیه‌ای وجود ندارد».
- آدرس و شماره تلفن PCP شما. این اطلاعات روی کارت عضویت کسانی که هم پوشش Medicare (بخش A و بخش B) و هم Medi-Cal دارند، درج نمی‌شود. اطلاعات PCP اعلام می‌کند «با پزشک Medicare خود ملاقات کنید». این اطلاعات روی کارت عضویت نوزادانی که توسط DHCS برایشان یک CIN مشخص شده است هم درج نمی‌شود. اطلاعات PCP اعلام می‌کند «لطفاً با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید».
- اگر PCP و/یا اطلاعات گروه پزشکی اشتباه است، یا اگر PCP و/یا گروه پزشکی‌تان را از آخرین باری که کارت شناسایی‌تان صادر شده است تغییر داده‌اید، با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید تا کارت جدیدی با اطلاعات PCP صحیح را دریافت کنید.
- اگر درباره کارت شناسایی‌تان سوالی دارید، با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

کارهایی که می‌توانید با کارت شناسایی Health Net خود انجام دهید، عبارتند از:

- بررسی کنید تا مطمئن شوید اطلاعات روی کارت شناسایی صحیح است. اگر اطلاعات کارت شناسایی‌تان اشتباه است، فوراً با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. اگر نام شما درست نوشته نشده یا اشتباه است، تماس شما را به دفتر اداره خدمات اجتماعی عمومی کانتی خودتان وصل می‌کنیم تا آن را تصحیح کنند.

در زمان‌های زیر کارت شناسایی Health Net خود را ارائه کنید:

- ملاقات با پزشک،
  - مراجعه به بیمارستان، یا
  - نیاز به خدمات مراقبت فوری/اورژانسی
- اگر کارت شناسایی Health Net را تا چند هفته بعد از ثبت‌نام دریافت نکردید، یا اگر کارت‌تان خراب شده، گم شده یا به سرقت رفته، فوراً با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید. Health Net به طور رایگان کارت جدیدی برایتان ارسال می‌کند. با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.



## 2. درباره طرح سلامت شما

### بررسی کلی طرح سلامت

Health Net یک برنامه درمانی برای افرادی است که در این شهرستان‌ها Medi-Cal دارند: Kern، Stanislaus، San Joaquin، San Diego، Sacramento، Los Angeles یا Health Net .Tulare. با همکاری ایالت California به شما در دریافت مراقبت بهداشتی مورد نیازتان کمک می‌کند.

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

### زمان شروع و پایان پوشش شما

وقتی در Health Net ثبت نام می‌کنید، ظرف دو هفته بعد از ثبت نام یک کارت شناسایی برایتان ارسال خواهیم کرد. باید هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت بهداشتی یا خرید دارو، کارت شناسایی Health Net و کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) خود را ارائه کنید.

پوشش بیمه Medi-Cal خود را باید سالانه تمدید کنید. اگر دفتر محلی در کانتی شما نمی‌تواند پوشش بیمه Medi-Cal را با استفاده از منابع الکترونیکی تمدید کند، کانتی برایتان فرم تمدید Medi-Cal ارسال خواهد کرد. این فرم را تکمیل کنید و به آژانس خدمات انسانی کانتی خود تحویل دهید. می‌توانید اطلاعات مورد نظر را به صورت آنلاین، حضوری، تلفنی یا هر روش الکترونیکی دیگر که در کانتی تان موجود است ارسال کنید.

مراقبت شما از طریق Health Net زمانی آغاز می‌شود که ثبت نام شما در Health Net تکمیل شده باشد. می‌توانید از تاریخ اجرای پوشش، از طریق Health Net از مزایای Medi-Cal استفاده کنید. تاریخ اجرای پوشش شما اولین روز ماه پس از تکمیل ثبت نام در Health Net است. برای آگاهی از تاریخ اجرای پوشش برنامه خود، کارت شناسایی اعضای Health Net که برای شما پست شده را بررسی کنید.

امکان دارد هر لحظه از شما خواسته شود پوشش Health Net خود را خاتمه دهید و طرح سلامت دیگری انتخاب کنید. اگر برای انتخاب طرح جدید سوالی دارید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. یا به وبسایت [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov) مراجعه کنید. همچنین می‌توانید برای خاتمه Medi-Cal خود درخواست دهید.

طرح Health Net یک برنامه درمانی ویژه اعضای Medi-Cal در شهرستان‌های Kern، Los Angeles، Stanislaus، San Joaquin، San Diego، Sacramento یا Tulare است. دفتر محلی تان را از این‌جا پیدا کنید: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>



در هریک از شرایط زیر، ممکن است دیگر واجد شرایط Health Net نباشید:

- از کانتی‌های Kern، Los Angeles، Sacramento، San Diego، San Joaquin، Stanislaus یا Tulare نقل مکان کنید
- دیگر Medi-Cal نداشته باشید
- واجد شرایط برنامه معافیت شوید که به واسطه آن لازم باشد در FFS Medi-Cal ثبت‌نام کنید.
- زندانی شوید

در صورتی که پوشش بیمه Health Net Medi-Cal خود را از دست بدهید، ممکن است هنوز برای پوشش طرح هزینه خدمات (FFS) بیمه Medi-Cal واجد شرایط باشید. اگر مطمئن نیستید که هنوز تحت پوشش بیمه Health Net هستید یا خیر، لطفاً با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

### ملاحظات خاص برای سرخ‌پوستان آمریکا در مراقبت مدیریت‌شده

سرخ‌پوستان آمریکایی از این حق برخوردار هستند که در طرح مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal ثبت‌نام نکنند، یا اینکه می‌توانند از طرح مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal خودشان خارج شوند و هر وقت که خواستند و به هر دلیلی به FFS Medi-Cal برگردند.

اگر سرخ‌پوست آمریکایی هستید، از این حق برخوردارید که خدمات مراقبت از سلامت را از طریق ارائه‌دهنده مراقبت‌های درمانی سرخ‌پوستان (IHCP) دریافت کنید. همچنین می‌توانید همزمان با دریافت خدمات مراقبتی از این محل‌ها، در Health Net بمانید یا عضویت خود را لغو کنید. برای کسب اطلاعات درباره ثبت‌نام و لغو ثبت‌نام، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

## طرح شما چطور عمل می‌کند

Health Net یک طرح سلامت مدیریت‌شده طرف‌قرارداد با DHCS است. برنامه‌های درمانی مدیریت‌شده به‌کارگیری مقرون‌به‌صرفه امکانات مراقبت درمانی هستند که دسترسی به مراقبت درمانی را بهبود می‌بخشند و کیفیت مراقبت را تضمین می‌کنند. Health Net با پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان خدمات سلامت در محدوده خدماتی Health Net همکاری دارد تا خدمات مراقبت از سلامت را در اختیار اعضا قرار دهد. وقتی عضو Health Net هستید، ممکن است برای سایر خدمات اضافی ارائه‌شده از طریق FFS Medi-Cal نیز واجد شرایط باشید. این موارد شامل داروهای تجویزی برای بیماران سرپایی، داروهای غیرتجویزی و بعضی از اقلام پزشکی ارائه‌شده از طریق Health Net Rx است.

مرکز خدمات اعضا درباره نحوه عملکرد Health Net، نحوه دسترسی به خدمات مراقبتی مورد نیاز، نحوه تعیین وقت نزد ارائه‌دهنده خدمات در چارچوب دسترسی استاندارد، نحوه درخواست خدمات ترجمه رایگان و اطلاع از اینکه آیا برای خدمات حمل‌ونقل واجد شرایط هستید یا خیر به شما اطلاع‌رسانی می‌کند.

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



## تغییر طرح‌های سلامت

شما در هر زمانی می‌توانید از Health Net خارج شوید و به یک طرح سلامت دیگر در کانتی محل سکونت خود بپیوندید. برای انتخاب طرح جدید با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. می‌توانید از روزهای دوشنبه تا جمعه بین ساعت 8:00 صبح تا 6:00 عصر تماس بگیرید. یا از وبسایت <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> بازدید کنید.

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

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

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

می‌توانید به صورت حضوری با مراجعه به دفتر خدمات انسانی و بهداشتی کانتی خود، برای خروج از Health Net درخواست کنید. دفتر محلی‌تان را از این‌جا پیدا کنید:

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

یا با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

## دانشجویانی که به شهرستان جدید نقل مکان می‌کنند یا به خارج از California می‌روند

خدمات اورژانسی و مراقبت فوری برای کسانی که در سرتاسر ایالت در Medi-Cal ثبت نام کرده‌اند صرف‌نظر از کانتی محل سکونت‌شان در دسترس است. خدمات مراقبتی معمول و پیش‌گیرانه فقط در کانتی محل سکونت‌تان پوشش داده می‌شود. اگر برای شرکت در آموزش عالی مثل کالج به شهرستان جدیدی در California می‌روید، Health Net خدمات مراقبت فوری و بخش اورژانس را در شهرستان جدید تحت پوشش قرار می‌دهد. اگر می‌خواهید خدمات مراقبتی معمولی یا پیشگیرانه را در شهرستان جدید خود دریافت کنید باید MCP خود را مطلع کنید. برای جزئیات بیشتر، بخش زیر را ببینید.

اگر در Medi-Cal ثبت‌نام کرده‌اید و در یک شهرستان دیگر در California دانشجو هستید، نیازی نیست برای Medi-Cal در آن شهرستان درخواست بدهید.



اگر موقتاً خانه را ترک کرده‌اید تا در شهرستان دیگری از California به دانشگاه بروید، دو انتخاب در دسترس شما قرار دارد. می‌توانید:

- به دفتر خدمات اجتماعی شهرستان محل زندگی خود اطلاع بدهید که به صورت موقت در حال ترک منزل هستید تا به مؤسسه آموزش عالی بروید و نشانی خود در شهرستان جدید را در اختیار آن‌ها قرار دهید. این کانتی سوابق پرونده را با استفاده از نشانی و کد کانتی جدید در پایگاه داده‌های ایالتی به‌روزرسانی خواهد کرد. اگر می‌خواهید خدمات مراقبتی معمول یا پیش‌گیرانه را در کانتی جدید خود دریافت کنید، از این گزینه استفاده کنید. اگر Health Net در کانتی محل کالج شما خدمات ارائه نمی‌کند، می‌توانید طرح سلامتتان را تغییر دهید. اگر سؤالی دارید یا برای جلوگیری از هرگونه تأخیر در ثبت‌نام در طرح سلامت جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

یا

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

اگر موقتاً از California خارج می‌شوید تا در ایالت دیگری تحصیلات خود را ادامه دهید و می‌خواهید پوشش Medi-Cal فعلی‌تان را حفظ کنید، با مسئول بررسی صلاحیت در دفتر خدمات اجتماعی محلی شهرستان خود تماس بگیرید. تا زمانی که واجد شرایط باشید، Medi-Cal خدمات اورژانسی و مراقبت‌های فوری را در ایالت دیگر تحت پوشش قرار می‌دهد. طرح Medi-Cal همچنین مراقبت اورژانسی مرتبط با بستری شدن در کانادا و مکزیک را در صورتی که خدمات مورد تأیید باشند و پزشک و بیمارستان از قوانین Medi-Cal پیروی کنند تحت پوشش قرار خواهد داد. خدمات مراقبتی معمول و پیش‌گیرانه، از جمله داروهای تجویزی، خارج از California تحت پوشش نیستند. اگر به Medicaid در ایالتی دیگر نیاز دارید، باید در آن ایالت درخواست دهید. برای Medi-Cal واجد شرایط نیستید و Health Net نیز هزینه خدمات سلامت شما را پرداخت نخواهد کرد. Medi-Cal طبق فصل 3، خدمات اورژانسی، فوری یا دیگر خدمات مراقبت درمانی خارج از آمریکا به جز کانادا و مکزیک را پوشش نمی‌دهد.

## تداوم مراقبت

### طرح تداوم مراقبت برای ارائه‌دهنده خارج از طرح

شما به عنوان عضو Health Net، خدمات مراقبت از سلامت‌تان را از ارائه‌دهندگان شبکه Health Net دریافت می‌کنید. برای اطلاع از اینکه ارائه‌دهنده مراقبت درمانی شما در شبکه Health Net هست یا خیر، لطفاً به فهرست ارائه‌دهندگان رجوع کنید. این فهرست دربرگیرنده تمام ارائه‌دهنده‌های عضو شبکه Health Net است. فهرست ارائه‌دهندگان اطلاعات دیگری هم دارد که می‌تواند در انتخاب ارائه‌دهنده به شما کمک کند. برای دسترسی به فهرست ارائه‌دهندگان با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید با مراجعه به وبسایت



Health Net به نشانی [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)، فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان را مشاهده کنید. در صورتی که ارائه‌دهنده شما در این فهرست نباشد، یعنی که این ارائه‌دهنده عضو شبکه Health Net نیست.

در صورتی که شما از برنامه درمانی دیگری یا طرح FFS یا ارائه‌دهنده‌ای که قبلاً عضو شبکه بوده اما الان نیست خارج شده‌اید، بعضی مواقع می‌توانید به ارائه‌دهندگانی مراجعه کنید که عضو شبکه Health Net نیستند. به این کار تداوم مراقبت گفته می‌شود.

با Health Net تماس بگیرید و اگر نیاز به رفتن نزد ارائه‌دهندگان خارج از شبکه دارید، این مورد را به ما اطلاع دهید. اگر حق استفاده از طرح تداوم مراقبت‌ها را داشته باشید، به شما اطلاع خواهیم داد. در شرایط زیر ممکن است بتوانید حداکثر تا 12 ماه یا گاهی بیشتر، از طرح تداوم مراقبت‌ها استفاده کنید:

- اگر قبل از ثبت‌نام در Health Net، همچنان تحت درمان نزد ارائه‌دهنده‌ای هستید که عضو طرح نیست
  - اگر حداقل یک بار در دوازده (12) ماه قبل از ثبت‌نام در Health Net برای موارد غیر اورژانسی توسط ارائه‌دهنده خارج از طرح ویزیت شده‌اید
  - اگر ارائه‌دهنده خارج از طرح تمایل به فعالیت با Health Net داشته باشد و با الزامات قراردادی و پرداخت‌های خدمات Health Net موافقت کند
  - اگر ارائه‌دهنده‌ای که خارج از طرح باشد باید بتواند استانداردهای حرفه‌ای Health Net را رعایت کند
- برای کسب اطلاعات بیشتر، با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر ارائه‌دهنده‌تان تا پایان 12 ماه به Health Net ملحق نشود، با نرخ‌های پرداخت Health Net موافقت نکنند، یا از الزامات مربوط به کیفیت خدمات مراقبتی تبعیت نکنند، لازم است به یک ارائه‌دهنده عضو شبکه Health Net مراجعه کنید. با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و در مورد راه‌های موجود مشاوره بگیرید.

### تداوم مراقبت برای خدمات

شما به عنوان عضو Health Net، خدمات Medi-Cal را از ارائه‌دهندگان شبکه Health Net دریافت می‌کنید. در برخی موارد، ممکن است همچنان به خدمات Medi-Cal دسترسی باشد به شرطی که برای برخی از بیماری‌های خاص تحت درمان باشید و ارائه‌دهنده خارج از طرح تمایلی به ادامه ارائه خدمات نداشته باشد، یا با الزامات قراردادی، پرداخت‌ها، یا دیگر شرایط مرتبط با ارائه خدمات Health Net موافقت نکند و در نتیجه نتوانید خدمات مراقبتی مستمر را از آن ارائه‌دهنده دریافت کنید. با وجود این، ممکن است بتوانید همچنان این خدمات را از ارائه‌دهنده دیگری که در شبکه Health Net است دریافت کنید.

خدماتی که Health Net برای تداوم مراقبت ارائه می‌کند، شامل این موارد است ولی به آن‌ها محدود نمی‌شود:

- شرایط حاد (مشکل پزشکی که به توجه سریع نیاز دارد) – تا وقتی که همان شرایط وجود داشته باشد.
- شرایط فیزیکی یا رفتاری مزمن (مشکل مراقبت درمانی که برای مدت طولانی ماندگار بوده است) – برای مدت زمانی که لازم است دوره درمان تمام شود یا مقدمات کار برای انتقال ایمن به پزشک جدید عضو شبکه Health Net انجام شود.
- بارداری – در دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری.





- سلامت روانی زنان باردار تا حداکثر 12 ماه پس از تشخیص یا پایان بارداری، هر کدام دیرتر واقع شود.
- مراقبت از نوزادان از زمان تولد تا 36 ماهگی برای حداکثر 12 ماه از تاریخ شروع بیمه یا تاریخی که قرارداد ارائه‌دهنده با Health Net تمام می‌شود.
- بیماری‌کشنده (مشکلات پزشکی که با احتمال مرگ همراه هستند) – تا زمانی که بیماری پابرجا باشد. مدت زمان لازم برای تکمیل خدمات تحت پوشش ممکن است دوازده (12) ماه از زمانی که ارائه‌دهنده همکاری‌اش با Health Net را تمام کرده است بیشتر شود.
- انجام عمل جراحی یا سایر اقدامات پزشکی توسط ارائه‌دهنده خارج از طرح تا زمانی که این خدمات تحت پوشش باشند، از نظر پزشکی ضروری باشند و به عنوان بخشی از دوره مستند درمانی مورد تأیید Health Net باشند و توسط ارائه‌دهنده نیز توصیه شده باشد و اسناد مربوطه موجود باشد - جراحی یا سایر اقدامات پزشکی که در مدت 180 روز بعد از پایان قرارداد ارائه‌دهنده یا 180 روز بعد از تاریخ شروع پوشش بیمه عضو جدید انجام شود.

برای آگاهی از سایر بیماری‌هایی که ممکن است واجد شرایط باشند، با شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و درباره انتخاب ارائه‌دهنده‌ای برای ادامه دریافت خدمات مراقبتی سؤال کنید یا اگر هرگونه سؤال یا مشکلی در دریافت خدمات تحت پوشش از ارائه‌دهنده‌ای دارید که دیگر عضو Health Net نیست می‌توانید از آن‌ها کمک بگیرید.

Health Net ملزم به ارائه تداوم مراقبت‌ها برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیست، تجهیزات پزشکی ماندگار، خدمات حمل‌ونقل، و سایر خدمات کمکی و خدماتی نیست که ارائه‌دهنده در قبال هزینه آن مسئولیتی را قبول نمی‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره تداوم مراقبت و واجدیت شرایط و نیز برای اطلاع از خدمات موجود، با مرکز خدمات اعضای Health Net تماس بگیرید.

## هزینه‌ها

### هزینه‌های اعضا

Health Net به افرادی خدمات ارائه می‌کند که صلاحیت استفاده از Medi-Cal را دارند. در اغلب موارد، اعضای Health Net مجبور نیستند هزینه خدمات تحت پوشش، حق بیمه، یا فرانشیز را پرداخت کنند. اعضای که در California Children's Health Insurance Program (CCHIP) در کانتی‌های Santa Clara، San Francisco و San Mateo ثبت نام کرده‌اند و اعضای Medi-Cal for Families Program ممکن است مشمول حق بیمه ماهانه یا سهم بیمه شوند. به‌جز موارد مراقبت اورژانسی، مراقبت‌های فوری یا مراقبت‌های حساس، قبل از رفتن نزد ارائه‌دهنده خارج از Health Net، باید از شبکه Health Net تأییدیه قبلی دریافت کنید. اگر تأییدیه قبلی دریافت نکنید و برای درمان به ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید، در صورتی‌که نیاز به مراقبت اورژانسی، فوری یا حساس نداشته باشید، ممکن است لازم باشد خودتان هزینه درمان توسط ارائه‌دهنده خارج از شبکه را پرداخت کنید. برای مشاهده فهرست خدمات تحت پوشش، به «مزایا و خدمات» مراجعه کنید. همچنین، می‌توانید با مراجعه به وبسایت Health Net به نشانی [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان را مشاهده کنید.



## برای اعضای دارای مراقبت بلندمدت و تسهیم هزینه

ممکن است هر ماه برای خدمات مراقبت بلندمدت، سهمی از هزینه را خودتان پرداخت کنید. مبلغ سهم شما به درآمد و منابع در دسترس شما بستگی دارد. هر ماه خودتان قبض‌های مراقبت درمانی را پرداخت می‌کنید، از جمله و نه محدود به قبض مربوط به خدمات پشتیبانی بلندمدت مدیریت‌شده (MLTSS)، تا زمانی که مبلغ پرداختی شما معادل سهم شما از هزینه بیمه شود. بعد از آن مراقبت بلندمدت شما برای همان ماه تحت پوشش Health Net است. تا زمانی که کل سهم هزینه مراقبت بلندمدت را برای آن ماه پرداخت نکرده‌اید، تحت پوشش Health Net نخواهید بود.

### نحوه پرداخت هزینه به ارائه‌دهنده

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

- پرداخت به ازای هر فرد
  - Health Net به بعضی از ارائه‌دهندگان در ازای هر عضو Health Net مبلغ مشخصی در ماه پرداخت می‌کند. به این کار پرداخت به ازای هر فرد گفته می‌شود. Health Net و ارائه‌دهندگان برای تصمیم‌گیری درباره مبلغ این پرداخت، با یکدیگر همکاری می‌کنند.
- پرداخت‌های FFS
  - بعضی از ارائه‌کنندگان خدمات مراقبتی را به اعضای Health Net ارائه می‌کنند و پس از آن در ازای خدمات ارائه‌شده، یک صورت‌حساب برای Health Net می‌فرستند. به این حالت پرداخت FFS گفته می‌شود. Health Net و ارائه‌دهندگان برای تصمیم‌گیری درباره هزینه هر یک از خدمات با هم کار می‌کنند.
- Health Net علاوه بر این به ارائه‌دهندگانی که به شاخص‌های کیفی خاصی برسند، مبالغی را پرداخت می‌کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره نحوه پرداخت Health Net به ارائه‌دهندگان، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

### در صورت دریافت صورت‌حساب از ارائه‌دهنده مراقبت‌های سلامت

خدمات تحت پوشش همان خدمات مراقبت درمانی است که مسئولیت پرداخت هزینه آن‌ها بر عهده Health Net است. اگر برای هزینه خدمات پشتیبانی، سهم بیمه‌شده، یا هزینه ثبت‌نام برای خدمات تحت پوشش صورت‌حسابی دریافت کردید، آن را پرداخت نکنید. فوراً با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

### درخواست از Health Net برای بازپرداخت هزینه‌ها

اگر هزینه خدماتی که قبلاً دریافت کرده‌اید را پرداخت کرده‌اید، ممکن است واجد شرایط بازپرداخت وجه (بازگشت وجه) شوید به شرطی که همه شرایط زیر را دارا باشید:

- خدمات دریافتی‌تان همان خدمات تحت پوششی باشد که Health Net مسئول پرداخت هزینه آن‌ها است. Health Net برای خدماتی که تحت پوشش Health Net نیست مبلغی را به شما بر نمی‌گرداند.



- اگر خدمات تحت پوشش را بعد از اینکه عضو واجد شرایط Health Net شدید دریافت کرده‌اید
  - در مدت یک سال از تاریخ دریافت خدمات تحت پوشش، درخواست برگشت هزینه را کرده باشید.
  - مدرکی ارائه کنید مبنی بر اینکه هزینه خدمات تحت پوشش را پرداخت کرده‌اید؛ مانند رسید پزشک (ارائه‌دهنده).
  - اگر خدمات تحت پوشش را از ارائه‌دهنده ثبت‌نام شده Medi-Cal در شبکه Health Net دریافت کرده باشید. اگر خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده، یا خدمات دیگری را دریافت کرده‌اید که Medi-Cal اجازه داده باشد از ارائه‌دهنده خارج از شبکه بدون تأیید قبلی استفاده کنید، نیازی نیست از این شرایط برخوردار باشید.
  - اگر خدمات تحت پوشش به طور معمول نیاز به تأیید اولیه دارند، مدرکی از طرف ارائه‌دهنده ارائه کنید که نشان دهد برای این خدمات تحت پوشش نیاز پزشکی داشته‌اید.
- اگر Health Net تصمیم به بازپرداخت هزینه داشته باشد، از طریق نامه‌ای با عنوان «اطلاعیه اقدام» به شما اطلاع می‌دهد. اگر از همه شرایط فوق‌الذکر برخوردار باشید، ارائه‌دهنده‌ای که در Medi-Cal ثبت‌نام کرده است باید کل مبلغ را به شما برگرداند. اگر ارائه‌دهنده مبلغ را به شما برنگرداند، Health Net کل مبلغی که پرداخت کرده‌اید را به شما برمی‌گرداند. ظرف 45 روز کاری از زمان دریافت مطالبه، وجه به شما بازپرداخت می‌شود. اگر ارائه‌دهنده در Medi-Cal ثبت‌نام کرده باشد اما عضو شبکه Health Net نباشد و مبلغ را نیز به شما برنگرداند، Health Net مبلغ را به شما برمی‌گرداند اما فقط تا سقفی که FFS Medi-Cal پرداخت کند. Health Net کل هزینه پرداختی برای خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده، یا سایر خدماتی که Medi-Cal اجازه داده باشد از ارائه‌دهنده خارج از شبکه بدون تأییدیه قبلی استفاده کنید را به شما برمی‌گرداند. اگر هرکدام از شرایط فوق‌الذکر را نداشته باشید، Health Net هزینه را به شما برنمی‌گرداند.
- Health Net در شرایط زیر هزینه را به شما برنمی‌گرداند:
- اگر خدماتی را درخواست یا دریافت کرده‌اید که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، مثل خدمات زیبایی.
  - این سرویس برای Health Net تحت پوشش قرار ندارد.
  - اگر سهم هزینه Medi-Cal را پرداخت نکرده‌اید.
  - اگر به پزشکی مراجعه کرده‌اید که Medi-Cal را نمی‌پذیرد و فرمی امضا کرده‌اید که در آن اعلام شده است در هر حال می‌خواهید توسط این پزشک ویزیت شوید و خودتان هزینه درمان را پرداخت کنید.
  - اگر عضو برنامه درمانی Medicare Part D هستید، سهم بیمه‌شده برای نسخه‌های تحت پوشش طرح Medicare بخش D پرداخت می‌شود.



## 3. نحوه دریافت مراقبت

### دریافت خدمات مراقبت بهداشتی

لطفاً اطلاعات زیر را بخوانید تا بدانید از کدام پزشک یا گروه ارائه‌دهندگان می‌توانید خدمات مراقبت از سلامت را دریافت کنید

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

اعضای جدید دارای پوشش بیمه Medi-Cal باید یک ارائه‌دهنده PCP را در شبکه Health Net انتخاب کنند. اعضای جدید دارای پوشش Medi-Cal یا دیگر بیمه‌های پزشکی تکمیلی ملزم به انتخاب PCP نیستند. شبکه Health Net شامل گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و دیگر ارائه‌دهندگان می‌شود که با Health Net همکاری می‌کنند. شما باید ظرف 30 روز پس از عضویت در Health Net، یک PCP انتخاب کنید. اگر PCP انتخاب نکنید، Health Net به جای شما انتخاب خواهد کرد.

می‌توانید PCP قبلی یا PCP جدیدی را تا زمانی که در دسترس باشد برای همه اعضای خانواده‌تان در Health Net انتخاب کنید.

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

اگر نمی‌توانید مراقبت مورد نیاز خود را از ارائه‌دهنده عضو شبکه Health Net دریافت کنید، شما باید برای ارجاع‌تان به ارائه‌دهنده خارج از شبکه، از Health Net درخواست تأییدیه کنید. این کار ارجاع نام دارد. برای مراجعه به ارائه‌دهنده خارج از شبکه و دریافت خدمات حساسی که در قسمت «مراقبت حساس» در ادامه این بخش توضیح داده شده‌اند نیازی به تأییدیه ندارید.

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

مزایای داروخانه اکنون از طریق برنامه هزینه بابت خدمات (FFS) Medi-Cal Rx مدیریت می‌شود. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در فصل 4 مراجعه کنید.



## ارائه‌دهنده خدمات اولیه (PCP)

باید ظرف 30 روز پس از ثبت‌نام در Health Net، یک PCP انتخاب کنید. با توجه به سن و جنسیت، می‌توانید یک پزشک عمومی، متخصص زنان و زایمان، پزشک خانوادگی، کارورز یا متخصص کودکان را به عنوان ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) خود انتخاب کنید. یک سرپرستار (NP)، دستیار پزشک (PA) یا مامای دارای گواهی هم می‌تواند به عنوان ارائه‌دهنده مراقبت اولیه شما فعالیت کند. در صورت انتخاب یک NP، PA یا مامای دارای گواهی، ممکن است یک پزشک برای نظارت بر درمان شما تعیین شود. اگر در هر دو طرح Medicare و Medi-Cal هستید یا اگر بیمه سلامت تکمیلی دیگری دارید، نیازی به انتخاب PCP نیست.

می‌توانید یک ارائه‌دهنده مراقبت درمانی سرخپوستان (IHCP)، مرکز سلامت مورد تأیید فدرال (FQHC) یا کلینیک سلامت روستایی (RHC) را به عنوان PCP انتخاب کنید. بسته به نوع ارائه‌دهنده، می‌توانید PCP را تا زمانی که در دسترس است برای کل خانواده که عضو Health Net هستند انتخاب کنید.

توجه: سرخپوستان می‌توانند یک IHCP را به عنوان PCP انتخاب کنند، حتی اگر IHCP در شبکه Health Net نباشد. اگر ظرف 30 روز پس از ثبت‌نام، PCP خود را انتخاب نکنید، Health Net برای شما یک PCP تعیین خواهد کرد. اگر یک PCP برایتان انتخاب شده است و می‌خواهید آن را تغییر دهید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. این تغییر در اولین روز ماه بعد اعمال می‌شود.

### PCP شما:

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

برای پیدا کردن یک PCP در داخل شبکه Health Net می‌توانید به فهرست ارائه‌دهندگان مراجعه کنید. «فهرست ارائه‌دهندگان» شامل فهرستی از ارائه‌دهندگان IHCP، FQHC و RHC است که با Health Net همکاری می‌کنند.

می‌توانید فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان Health Net را در وبسایت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) به صورت آنلاین مشاهده کنید. یا می‌توانید با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و درخواست کنید فهرست ارائه‌دهندگان برایتان پست شود. همچنین می‌توانید اطلاع پیدا کنید PCP مورد نظرتان بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر.

## انتخاب پزشکان و سایر خدمات‌دهندگان

شما بهتر از همه با نیازهای مراقبت بهداشتی خود آشنا هستید، پس بهتر است خودتان PCP را انتخاب کنید. بهترین کار این است که همیشه یک PCP داشته باشید تا او از نیازهای پزشکی و سلامت شما مطلع باشد. با این وجود، اگر می‌خواهید یک PCP جدید داشته باشید، می‌توانید در هر زمانی پزشک خود را تغییر دهید. باید یک PCP انتخاب کنید که در شبکه ارائه‌کننده Health Net حضور دارد و بیمار جدید می‌پذیرد. انتخاب جدید شما در روز اول ماه پس از تغییر پزشک، PCP شما خواهد بود.



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

اگر PCP بیمار جدید نمی‌پذیرد، شبکه Health Net را ترک کرده است، یا به بیماران همسرن شما خدمات ارائه نمی‌کند یا اگر با PCP خود مشکلاتی در زمینه کیفیت ارائه خدمات دارید که نیازمند حل اختلاف است، Health Net ممکن است PCP شما را تغییر دهد. اگر نتوانید با PCP خود کنار بیایید یا با نظرات او موافق نباشید یا اگر برای قرارهای ملاقات پزشکی تأخیر یا غیبت داشته باشید، Health Net یا PCP شما می‌توانند از شما بخواهند یک PCP جدید را انتخاب کنید. اگر لازم باشد که PCP Health Net شما را تغییر بدهد، Health Net به صورت کتبی به شما اطلاع خواهد داد.

اگر PCP شما تغییر کند، یک نامه و کارت عضویت جدید Health Net برایتان پست می‌شود. نام PCP جدید شما روی آن قرار دارد. اگر درباره دریافت کارت شناسایی جدید سوالی دارید، با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید.

### فقط اعضای شهرستان Los Angeles:

اگر در شهرستان (کانتی) Los Angeles زندگی می‌کنید، می‌توانید یک PCP انتخاب کنید که طرف قرارداد Health Net یا طرح قراردادی ما، (Molina Healthcare California (Molina)، باشد. اگر به متخصص نیاز داشته باشید، PCP تان شما را به متخصص طرف قرارداد Molina ارجاع خواهد داد. برای مشاهده ارائه‌دهندگانی که می‌توانید از آن‌ها استفاده کنید، به قسمت "Molina" در «فهرست ارائه‌دهندگان» مراجعه کنید.

چیزهایی که هنگام انتخاب PCP باید در نظر داشته باشید:

- آیا PCP مورد نظر، به کودکان نیز خدمات‌دهی می‌کند؟
- آیا PCP در کلینیک محل مراجعه من کار می‌کند؟
- آیا مطب PCP نزدیک به خانه، محل کار، یا مدرسه فرزندان من است؟
- آیا مطب PCP نزدیک به محل زندگی من است و به راحتی می‌توانم به مطب او مراجعه کنم؟
- آیا پزشکان و پرسنل آنجا به زبان من صحبت می‌کنند؟
- آیا PCP در بیمارستان مورد نظر من کار می‌کند؟
- آیا PCP خدمات مورد نیاز من را ارائه می‌کند؟
- آیا ساعات کاری مطب PCP با برنامه من مطابقت دارد؟

### ارزیابی سلامت اولیه (IHA)

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

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



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

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

اگر درباره IHA سؤالی دارید با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

## مراقبت روزمره

مراقبت روزمره به معنی مراقبت درمانی عادی است. این مراقبت شامل مراقبت پیشگیرانه یا همان مراقبت رفاهی یا سلامت هم می‌شود. این کار به شما کمک می‌کند سالم بمانید و باعث می‌شود از بیماری فاصله بگیرید. مراقبت پیشگیرانه شامل چکاپ‌های منظم و مشاوره و آموزش بهداشتی می‌شود. کودکان می‌توانند خدمات پیشگیرانه زودهنگام ضروری مثل غربالگری‌های شنوایی و بینایی، ارزیابی روند رشد و بسیاری خدمات دیگر توصیه‌شده در راهنمای Bright Futures ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)) پزشکان اطفال را دریافت کنند. مراقبت روزمره علاوه بر مراقبت پیشگیرانه، مراقبت‌های دوران بیماری را هم در بر می‌گیرد. Health Net مراقبت روزمره از طرف PCP شما را تحت پوشش قرار می‌دهد.

PCP شما:

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

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

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات و مراقبت از سلامت تحت پوشش طرح‌تان و اینکه چه مواردی تحت پوشش نیستند، بخش‌های «مزایا و خدمات» و «خدمات مراقبتی کودکان و جوانان» در این دفترچه را مطالعه کنید.

همه ارائه‌دهندگان Health Net می‌توانند از خدمات و کمک‌های موجود برای ارتباط با افراد معلول استفاده کنند. همچنین می‌توانند به زبان یا فرمت دیگری با شما ارتباط برقرار کنند. به ارائه‌دهنده‌تان یا Health Net بگویید چه نیازهایی دارید.



## شبکه ارائه‌دهنده

شبکه ارائه‌دهنده شامل گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و دیگر ارائه‌دهندگان می‌شود که با Health Net همکاری می‌کنند. اکثر خدمات تحت پوشش را می‌توانید در شبکه Health Net دریافت کنید.

هر گروه ارائه‌دهنده خدمات پزشکی و PCP بیماران را به متخصصان خاص عضو برنامه درمانی معرفی می‌کنند و از برخی از بیمارستان‌های درون شبکه خود استفاده می‌کنند. اگر قصد دارید که از متخصص یا بیمارستان خاصی که عضو برنامه درمانی است استفاده کنید، در ابتدا نیاز است مطمئن شوید که آن متخصص یا بیمارستان عضو گروه پزشکی و شبکه PCP می‌باشد. اسم و شماره تلفن PCP شما روی کارت شناسایی اعضا موجود است.

برخی گروه‌های پزشکی زیرمجموعه‌های معینی برای معرفی افراد دارند؛ به عبارت دیگر، این ارائه‌دهندگان تنها بیماران را به دیگر ارائه‌دهندگانی ارجاع می‌دهند که عضو آن گروه پزشکی است.

شاید نیاز باشد که به ارائه‌دهنده موجود در گروه پزشکی/IPA مسئول PCP خود رجوع کنید. اگر تمایل دارید که نزد ارائه‌دهنده‌ای بروید که عضو شبکه پزشکی/IPA مسئول PCP شما نیست، شاید نیاز باشد که PCP خود را تغییر دهید. همچنین، شاید ویزیت‌های شما محدود به ارائه‌دهنده‌هایی شود که در شبکه PCP و یا گروه پزشکی شما قرار دارند. این شرایط بدین معنا است که PCP و/یا گروه پزشکی مورد انتخاب شما ممکن است متخصصان و بیمارستان‌هایی که می‌توانید به آن‌ها رجوع کنید را انتخاب کند. به مجموعه‌ای از پزشکان از جمله PCP، متخصصان و دیگر ارائه‌دهندگان خدمات مراقبت درمانی مثل بیمارستان‌ها IPA گفته می‌شود که با برنامه درمانی قرارداد ارائه خدمات به اعضا را دارند.

توجه: سرخپوستان می‌توانند یک IHCP را به عنوان PCP انتخاب کنند، حتی اگر IHCP در شبکه Health Net نباشد.

اگر PCP، بیمارستان یا سایر ارائه‌دهندگان مورد نظرتان از نظر اخلاقی معذوری برای ارائه خدمات تحت پوشش دارند، مثل تنظیم خانواده یا سقط جنین، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره معذوریات اخلاقی، بخش «معذوریات اخلاقی» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

اگر ارائه‌دهنده‌تان معذوریات اخلاقی دارد می‌تواند به شما کمک کند ارائه‌دهنده دیگری را پیدا کنید که خدمات مورد نیازتان را ارائه می‌کند. Health Net همچنین می‌تواند به شما در یافتن ارائه‌دهنده‌ای که این خدمات را ارائه می‌دهد کمک کند.

## ارائه‌دهندگان درون شبکه

برای اکثر نیازهای سلامت‌تان می‌توانید از ارائه‌دهندگان در شبکه Health Net استفاده کنید. شما مراقبت بهداشتی پیشگیرانه و روزمره خود را از ارائه‌دهنده درون شبکه دریافت می‌کنید. از متخصصان، بیمارستان‌ها و ارائه‌دهندگان درون شبکه Health Net استفاده خواهید کرد.

برای دسترسی به فهرست ارائه‌دهندگان درون شبکه با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان را به صورت آنلاین در [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) مشاهده کنید. برای دریافت یک نسخه از «فهرست داروهای تحت قرارداد»، با Medi-Cal Rx به شماره 800-977-2273 تماس بگیرید (یا با TTY 800-977-2273 تماس بگیرید و 5 یا 711 را فشار دهید). یا از وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> بازدید کنید.





شما باید قبل از مراجعه به ارائه‌دهنده خارج از شبکه Health Net از جمله داخل محدوده خدماتی Health Net از Health Net تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بگیرید، به جز در شرایط زیر:

- در صورت نیاز به خدمات اورژانسی که می‌توانید با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بیمارستان رجوع کنید
- اگر در خارج از محدوده خدماتی Health Net هستید و به مراقبت فوری نیاز دارید که در این شرایط می‌توانید به تمامی مراکز مراقبت فوری رجوع کنید
- در صورت نیاز به خدمات تنظیم خانواده که در این شرایط می‌توانید به تمامی ارائه‌دهندگان Medi-Cal بدون دریافت تأییدیه قبلی رجوع کنید
- اگر به خدمات سلامت روان نیاز داشته باشید که در آن صورت می‌توانید بدون تأییدیه قبلی به ارائه‌دهنده درون‌شبکه یا ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان در شهرستان خود رجوع کنید

اگر یکی از این شرایط درباره شما صدق نکند و تأییدیه قبلی نگیرید و نزد ارائه‌دهنده خارج از شبکه بروید شاید، لازم باشد که هزینه این ویزیت‌های خارج از شبکه را خودتان پرداخت کنید.

### ارائه‌دهندگان خارج شبکه واقع در منطقه خدماتی

ارائه‌دهندگان خارج از شبکه کسانی هستند که با Health Net هیچ توافقنامه‌ای برای همکاری ندارند. به‌جز برای مراقبت‌های اضطراری، در صورت دریافت خدمات از خدمات‌دهندگان خارج از شبکه ممکن است مجبور شوید خودتان هزینه را پرداخت کنید. اگر به خدمات مراقبت بهداشتی تحت پوشش نیاز دارید، مادامی‌که این خدمات از نظر پزشکی ضروری باشند و در داخل شبکه ارائه نشوند، شاید بتوانید آن‌ها را بدون هیچ هزینه‌ای از خارج از شبکه دریافت کنید.

Health Net ممکن است ارجاع برای ارائه‌دهنده خارج از شبکه را در صورتی بپذیرد که خدمات مورد نیازتان در شبکه در دسترس نباشد یا اینکه فاصله آنها با محل زندگی‌تان بسیار دور باشد. اگر به شما نامه ارجاع به خدمات خارج شبکه بدهیم، هزینه خدمات مراقبتی شما را می‌پردازیم.

برای مراقبت‌های فوری در منطقه خدماتی Health Net باید به ارائه‌دهنده خدمات مراقبت فوری درون‌شبکه Health Net مراجعه کنید. برای دریافت خدمات درمانی فوری از ارائه‌دهنده درون‌شبکه به تأییدیه قبلی نیاز ندارید. اگر تأییدیه قبلی دریافت نکنید، ممکن است لازم باشد خودتان هزینه مراقبت‌های اورژانسی دریافتی از ارائه‌دهنده خارج از شبکه را در منطقه خدماتی Health Net پرداخت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت فوری و مراقبت حساس، به عناوین مربوطه در همین فصل مراجعه کنید.

توجه: اگر سرخ‌پوست هستید می‌توانید بدون ارجاع، خدمات درمانی را در IHCP خارج از شبکه ارائه‌دهندگان ما دریافت کنید.

اگر در رابطه با خدمات خارج از شبکه به راهنمایی نیاز دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

### خارج از منطقه خدماتی

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



در زمان وقوع وضعیت اضطراری با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس بروید. Health Net مراقبت اضطراری خارج از شبکه را هم پوشش می‌دهد. اگر به کانادا یا مکزیک سفر کرده‌اید و به خدمات اضطراری نیاز دارید که مستلزم بستری شدن هستند، Health Net مراقبت شما را پوشش خواهد داد. اگر سفر بین‌المللی به خارج از کانادا یا مکزیک داشته باشید و به مراقبت اورژانسی، فوری یا هر گونه خدمات مراقبتی دیگری نیاز پیدا کنید، Health Net درمان شما را پوشش خواهد داد.

اگر برای خدمات اورژانسی که نیاز به بستری شدن در کانادا یا مکزیک دارند هزینه پرداخت کردید، می‌توانید از Health Net درخواست کنید این هزینه را به شما برگرداند. Health Net درخواستتان را بررسی می‌کند.

اگر در ایالت دیگری هستید، از جمله مناطق آمریکایی (ساموای آمریکایی، گوام، جزایر ماریانای شمالی و جزایر ویرجین آمریکا)، تحت پوشش مراقبت‌های اورژانسی هستید، اما همه بیمارستان‌ها و پزشکان Medicaid را نمی‌پذیرند (Medicaid در ایالات متحده همان Medi-Cal است). اگر به مراقبت‌های اورژانسی خارج از California نیاز دارید، هرچه سریع‌تر به بیمارستان یا پزشک اورژانس اطلاع دهید که Medi-Cal دارید و عضو Health Net هستید. از بیمارستان درخواست کنید چند نسخه از کارت شناسایی Health Net تهیه کند. به بیمارستان و پزشکان بگویید که قبض را برای Health Net صادر کنند. اگر برای خدماتی که در ایالتی دیگر دریافت کرده‌اید صورتحساب گرفته‌اید، فوراً با Health Net تماس بگیرید. ما با بیمارستان و/یا پزشک هماهنگ می‌کنیم تا Health Net هزینه درمان را به شما برگرداند.

اگر خارج از California هستید و نیاز اورژانسی برای دریافت داروهای تجویزی بیمارستان سرپایی دارید، از داروخانه درخواست کنید برای راهنمایی با Medi-Cal Rx به شماره 800-977-2273 تماس بگیرید.

توجه: سرخپوستان می‌توانند خدمات را از IHCP خارج از شبکه دریافت کنند.

اگر در مورد مراقبت خارج از شبکه یا خارج از محدوده خدماتی سوالی دارید، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. اگر دفتر تعطیل است و می‌خواهید یکی از نمایندگان شما را راهنمایی کند، با Nurse Advice Line به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. در منو، گزینه خط 24 ساعته Nurse Advice Line را انتخاب کنید.

اگر در خارج از ناحیه خدماتی Health Net به مراقبت فوری نیاز دارید، به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید. اگر قصد سفر به خارج از ایالات متحده دارید و به مراقبت اضطراری نیاز پیدا کنید، Health Net درمان شما را پوشش خواهد داد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره مراقبت فوری به بخش «مراقبت فوری» در این فصل مراجعه کنید.

## پزشکان

از فهرست ارائه‌دهندگان Health Net می‌توانید پزشکی را به عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) انتخاب کنید. پزشکی که انتخاب می‌کنید باید ارائه‌دهنده درون‌شبکه باشد. برای دریافت یک نسخه از فهرست ارائه‌دهندگان Health Net با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای یافتن آن به صورت آنلاین، به [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) مراجعه کنید.

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



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

اگر به متخصص نیاز دارید، PCP شما را به یکی از متخصصان عضو شبکه Health Net ارجاع می‌دهد. برای ویزیت برخی متخصصان به معرفی نیازی نیست. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره معرفی، به بخش «معرفی» در این فصل مراجعه کنید.

به یاد داشته باشید، اگر PCP را انتخاب نکنید، Health Net به جای شما یکی را انتخاب خواهد کرد مگر اینکه به غیر از Medi-Cal پوشش بیمه تکمیلی دیگری داشته باشید. خودتان بهتر از همه با نیازهای مراقبت سلامت‌تان آشنا هستید، پس بهتر است خودتان انتخاب کنید. اگر در هر دو طرح Medicare و Medi-Cal هستید یا اگر بیمه سلامت دیگری دارید، نیازی به انتخاب PCP نیست.

اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، باید یک PCP را از فهرست ارائه‌دهندگان Health Net انتخاب کنید. اطمینان پیدا کنید این PCP بیمار جدید می‌پذیرد. برای تغییر PCP، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. از طریق نامه، فکس و/یا استفاده از پورتال اعضا، می‌توانید PCP را تغییر دهید.

## بیمارستان‌ها

در زمان وقوع وضعیت اضطراری با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بیمارستان مراجعه کنید. اگر وضعیت اضطراری است و به مراقبت بیمارستانی نیاز دارید، PCP تعیین می‌کند به کدام بیمارستان مراجعه کنید. باید به بیمارستان محل حضور PCP بروید که در شبکه ارائه‌دهندگان Health Net است. بیمارستان‌های عضو شبکه Health Net در فهرست ارائه‌دهندگان مشخص شده‌اند.

## متخصصان سلامت زنان

می‌توانید برای مراقبت لازم و تحت پوشش و ارائه خدمات مراقبتی پیشگیرانه و روزمره زنان، به یک متخصص سلامت زنان در داخل شبکه Health Net مراجعه کنید. برای دریافت این خدمات به ارجاع PCP نیازی ندارید. برای دریافت راهنمایی برای انتخاب متخصص زنان، می‌توانید با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید از طریق تماس با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Nurse Advice Line تماس بگیرید.

## فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان

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

در فهرست ارائه‌دهندگان Health Net، لیست بیمارستان‌ها، PCP، پزشکان متخصص، پرستاران رسمی، ماما، دستیار پزشک، ارائه‌دهندگان خدمات تنظیم خانواده، مراکز سلامت مورد تأیید فدرال (FQHC)، ارائه‌دهندگان خدمات سلامت روان سرپایی، خدمات و پشتیبانی مدیریت شده بلندمدت (MLTSS)، مراکز زایمان تحت نظارت ماما (FBC)، ارائه‌دهنده مراقبت درمانی سرخپوستان (IHCP)، و کلینیک سلامت روستایی (RHC) موجود است.



فهرست ارائه‌دهندگان حاوی نام ارائه‌دهندگان درون شبکه Health Net، متخصصان، نشانی، شماره تلفن، ساعات کاری و زبان مورد استفاده آن‌ها است. این فهرست ذکر می‌کند که آیا ارائه‌کننده بیماران جدید را می‌پذیرد. این فهرست میزان دسترس‌پذیری فیزیکی ساختمان را نیز نشان می‌دهد؛ از قبیل پارکینگ، میله، پله‌های نرده‌دار و سرویس بهداشتی با درب‌های عریض و دستگیره. اگر درباره تحصیلات، آموزش‌ها و مجوزهای پزشک به اطلاعات خاصی نیاز دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

می‌توانید فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان را به صورت آنلاین در وبسایت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) مشاهده کنید. برای دسترسی به نسخه چاپ‌شده فهرست ارائه‌دهندگان با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

فهرست داروخانه‌های همکار Medi-Cal Rx در فهرست داروخانه‌های Medi-Cal Rx در آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> موجود است. برای یافتن داروخانه‌ای در نزدیکی خودتان، با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید (یا با TTY 800-977-2273 تماس بگیرید و 5 یا 711 را فشار دهید).

### دسترس‌ی به‌موقع به مراقبت

ارائه‌دهنده درون شبکه شما باید در زمان‌های مشخص‌شده در زیر برایتان وقت ویزیت تعیین کند. گاهی انتظار طولانی‌تر برای دریافت بعضی از خدمات مراقبتی مشکل‌ساز نیست. اگر ضروری برای سلامت شما نداشته باشد، ارائه‌دهنده ممکن است مدت انتظار بیشتری را برایتان در نظر بگیرد. این مسئله باید در سوابق پزشکی‌تان درج شود که مدت زمان انتظار طولانی‌تر برای سلامت‌تان مضر نیست.

نوع وقت ملاقات	می‌توانید انواع وقت ملاقات‌های زیر را دریافت کنید:
ویزیت برای مراقبت فوری که نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارد	48 ساعت
وقت برای مراقبت‌های فوری که به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارد	96 ساعت
ویزیت‌های غیر اورژانسی (معمول) توسط پزشک اولیه	10 روز کاری
ویزیت‌های غیر اورژانسی (معمول) اولیه توسط متخصص	15 روز کاری
ویزیت‌های غیر اورژانسی (معمول) با ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان (غیر پزشک)	10 روز کاری



نوع وقت ملاقات	می‌توانید انواع وقت ملاقات‌های زیر را دریافت کنید:
ویزیت‌های غیر اورژانسی و تکمیلی (معمولی) با ارائه‌دهنده خدمات سلامت روانی (غیر پزشک)	10 روز کاری از آخرین ویزیت
ویزیت‌های غیر اورژانسی (معمول) برای خدمات کمکی (پشتیبانی) برای تشخیص یا درمان جراحات، بیماری، یا سایر شرایط پزشکی	15 روز کاری

مدت زمان انتظار معمولی	تماس شما باید در این مدت وصل شود:
زمان انتظار تلفنی برای بخش خدمات اعضا در طول ساعات کاری عادی	10 دقیقه
مدت زمان انتظار برای Nurse Advice Line	30 دقیقه (متصل شدن به پرستار)

### فاصله زمانی یا مکانی تا محل دریافت خدمات درمانی

Health Net باید از استانداردهای زمانی و مکانی جابجایی برای خدمات درمانی شما پیروی کند. این استانداردها کمک می‌کنند اطمینان حاصل شود که شما بدون نیاز به طی مسافت خیلی طولانی از محل زندگی‌تان، می‌توانید مراقبت مربوطه را دریافت کنید. استانداردهای مربوط به فاصله زمانی و مکانی به کشور محل سکونت‌تان بستگی دارد.

اگر Health Net نمی‌تواند خدمات درمانی را در این چارچوب استاندارد مسافت و زمان به شما ارائه کند، DHCS ممکن است استاندارد دیگری را تأیید کند که به آن استاندارد دسترسی جایگزین گفته می‌شود. برای اطلاع از استانداردهای فاصله و زمان Health Net مربوط به محل زندگی خودتان، به وبسایت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) مراجعه کنید. یا با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر نیاز به دریافت خدمات درمانی از ارائه‌دهنده‌ای دارید که فاصله زیادی تا محل زندگی‌تان دارد، با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. آن‌ها می‌توانند به شما در دریافت خدمات مراقبتی از ارائه‌دهنده مستقر در نزدیکی شما کمک کنند. اگر Health Net نتواند از یک ارائه‌دهنده نزدیک‌تر برای شما درمان فراهم کند، می‌توانید از Health Net بخواهید که ترتیب حمل‌ونقل شما به مطب یک ارائه‌دهنده حتی اگر از محل سکونت‌تان دور باشد را بدهد. اگر در رابطه با داروخانه‌های ارائه‌دهنده خدمات به راهنمایی نیاز دارید، با Medi-Cal Rx به شماره 800-977-2273 تماس بگیرید (یا با TTY 800-977-2273 تماس بگیرید و 5 یا 711 را فشار دهید).

اگر براساس استانداردهای زمان و فاصله تعیین‌شده توسط Health Net برای کانتی خودتان نتوانید در زمان معینی به محل ارائه‌دهنده برسید این مقصد دور تلقی می‌شود و Health Net بدون در نظر گرفتن هرگونه استاندارد دسترسی جایگزین ممکن است از کد پستی شما استفاده کند.



## نوبت‌های ویزیت

زمانی که به مراقبت بهداشتی نیاز دارید:

- با PCP خود تماس بگیرید
  - قبل از تماس شماره شناسایی Health Net را آماده کنید
  - اگر دفتر تعطیل بود، یک پیام بگذارید و در آن نام و شماره تلفن خود را ذکر کنید
  - کارت BIC و کارت شناسایی Health Net را برای قرار ملاقات همراه داشته باشید
  - در صورت لزوم، درخواست حمل و نقل برای رفتن به نوبت ویزیت نمایید
  - در صورت لزوم، قبل از وقت نوبت خود درخواست کمک زبانی یا خدمات ترجمه شفاهی کنید تا این خدمات در زمان ویزیت به شما ارائه شود.
  - به‌موقع برای ویزیت به محل مورد نظر بروید، چند دقیقه زودتر برسید تا بتوانید همه فرم‌ها را پر و امضا کنید و به هرگونه سؤالی که PCP ممکن است داشته باشد پاسخ دهید
  - اگر نمی‌توانید در محل ملاقات حاضر شوید یا تأخیر دارید، فوراً تماس بگیرید
  - اگر به سؤالات و اطلاعات پزشکی خود نیاز دارید، آن‌ها را از قبل آماده کنید
- اگر در وضعیت اضطراری هستید با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس بروید.

## رسیدن به محل ویزیت

اگر هیچ روشی برای رفتن به نوبت‌های ویزیت خدمات تحت پوشش یا بازگشت از آنجا ندارید، می‌توانیم برای جابجایی شما هماهنگی لازم را انجام دهیم. این سرویس که برای موارد اورژانسی نیست، سرویس «حمل‌ونقل پزشکی» نام دارد. اگر شرایط اورژانسی دارید با **911** تماس بگیرید. برای خدمات و وقت ملاقات‌هایی که مرتبط با خدمات اورژانسی نیستند، می‌توانید به خدمات حمل‌ونقل پزشکی دسترسی داشته باشید و ممکن است این خدمات رایگان در اختیارتان قرار بگیرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، به قسمت «مزایای حمل‌ونقل برای مواقع غیراورژانسی» مراجعه کنید.

## لغو وقت ویزیت و تعیین مجدد وقت ویزیت

اگر نمی‌توانید به وقت ملاقات تعیین‌شده برسید، فوراً با مطب پزشک تماس بگیرید. اکثر پزشکان از شما می‌خواهند 24 ساعت (1 روز کاری) قبل از وقت ملاقات برای لغو وقت با آن‌ها تماس بگیرید. اگر چند بار به وقت‌های ملاقات نرسید، پزشکتان ممکن است دیگر شما را به عنوان بیمار نپذیرد.



## پرداخت

برای خدمات تحت پوشش، نیاز نیست پولی پرداخت کنید. در بیشتر موارد، از ارائه‌دهنده صورتحسابی دریافت نخواهید کرد. هنگام دریافت همه خدمات مراقبت از سلامت یا داروها باید کارت شناسایی Health Net و کارت Medi-Cal BIC را نشان دهید تا ارائه‌دهنده بداند که باید صورتحساب را برای چه کسی صادر کند. ممکن است از یک ارائه‌دهنده یک توضیح مزایا (EOB) یا اظهارنامه دریافت کنید. EOBها و اظهارنامه‌ها، صورتحساب نیستند.

اگر صورتحساب دریافت کرده‌اید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر برای داروهای نسخه‌ای صورتحساب دریافت کرده‌اید، با Medi-Cal Rx به شماره 800-977-2273 تماس بگیرید (یا با TTY 800-977-2273 تماس بگیرید و 5 یا 711 را فشار دهید). یا از وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> بازدید کنید. مبلغ پرداختی، تاریخ خدمات و دلیل ارائه قبض را به Health Net اطلاع دهید. شما مسئول نیستید هیچ مبلغی را به جای Health Net در ازای خدمات تحت پوشش به ارائه‌دهنده پرداخت کنید. شما باید قبل از مراجعه به ارائه‌دهنده خارج از شبکه Health Net از جمله داخل محدوده خدماتی Health Net از Health Net تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بگیرید، به جز در شرایط زیر:

- در صورت نیاز به خدمات اورژانسی که می‌توانید با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بیمارستان رجوع کنید
- در صورت نیاز به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مرتبط با آزمایش‌های عفونت مقاربتی که در این شرایط می‌توانید به تمامی ارائه‌دهندگان Medi-Cal بدون دریافت تأییدیه قبلی رجوع کنید
- اگر به خدمات سلامت روان نیاز داشته باشید که در آن صورت می‌توانید بدون تأییدیه قبلی به ارائه‌دهنده درون‌شبکه یا ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان در شهرستان خود رجوع کنید

اگر تأییدیه قبلی دریافت نکرده‌اید، خودتان هزینه خدمات ارائه‌دهندگانی که در شبکه نیستند را پرداخت می‌کنید. اگر به خدمات مراقبت درمانی تحت پوشش نیاز دارید، مادامی‌که این خدمات از نظر پزشکی لازم باشند و در داخل شبکه ارائه نشوند و Health Net آن‌ها را از قبل تأیید کند، شاید بتوانید آن‌ها را بدون هیچ هزینه‌ای از خارج از شبکه دریافت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت فوری و مراقبت حساس، به عناوین مربوطه در همین فصل مراجعه کنید.

اگر صورتحساب دریافت کرده‌اید یا اگر از شما خواسته شده است سهم بیمه‌تان را پرداخت کنید در صورتی‌که خودتان فکر می‌کنید نباید این مبلغ را پرداخت کنید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر صورتحساب را پرداخت کرده‌اید، می‌توانید یک فرم مطالبه به Health Net ارائه کنید. باید به صورت کتبی به Health Net بگویید که چرا مجبور شدید مبلغی را برای این مورد یا خدمات پرداخت کنید. Health Net مطالبه شما را خواهد خواند و تصمیم می‌گیرد که امکان بازگشت دادن پول به شما وجود دارد یا خیر. اگر سؤالی دارید یا اگر می‌خواهید فرم مطالبه پر کنید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر خدمات را در سیستم بازنشستگان دریافت کرده‌اید یا خدمات بدون پوشش یا غیرمجاز را خارج از California دریافت کرده‌اید، ممکن است لازم باشد خودتان هزینه را پرداخت کنید.



Health Net در شرایط زیر هزینه را به شما بر نمی‌گرداند:

- اگر این خدمات تحت پوشش Medi-Cal نباشد، مثل خدمات زیبایی.
- اگر سهم هزینه Medi-Cal را پرداخت نکرده‌اید.
- اگر به پزشکی مراجعه کرده‌اید که Medi-Cal را نمی‌پذیرد و فرمی امضا کرده‌اید که در آن اعلام شده است در هر حال می‌خواهید توسط این پزشک ویزیت شوید و خودتان هزینه درمان را پرداخت کنید.
- اگر درخواست کرده‌اید هزینه بیمه برای نسخه‌های تحت پوشش طرح Medicare Part D به شما برگردانده شود.

## ارجاع‌ها

در صورت نیاز، PCP شما یا متخصص دیگری شما را در بازه زمانی مشخص شده در بخش «دسترسی به‌موقع به مراقبت» این دفترچه به متخصص معرفی می‌کند. متخصص در حقیقت پزشکی است که در یک زمینه پزشکی آموزش‌های بیشتری پشت سر گذاشته است. PCP شما برای انتخاب یک متخصص با شما همکاری خواهد کرد. مطب PCP می‌تواند در تعیین وقت ویزیت متخصص به شما کمک کند.

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

ممکن است PCP شما یک فرم برای مراجعه به متخصص به شما بدهد. متخصص فرم را تکمیل می‌کند و آن را به PCP شما برمی‌گرداند. متخصص تا زمانی که لازم بداند شما را تحت درمان قرار می‌دهد.

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

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

اگر مشکلی در دریافت ارجاع دارید یا اگر نسخه‌ای از قوانین مربوط به ارجاع دادن Health Net را لازم دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

برای این موارد نیازی به ارجاع ندارید:

- ویزیت‌های PCP
- ویزیت‌های متخصص زنان و زایمان (OB/GYN)





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

افرادی که به سن قانونی نرسیده‌اند نیز می‌توانند از خدمات سلامت روان بیماران سرپایی، خدمات حساس و خدمات مربوط به سوءمصرف مواد مخدر بدون رضایت والدین‌شان استفاده کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر می‌توانید بخش‌های «خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه» و «خدمات مربوط به درمان سوءمصرف مواد مخدر» را مطالعه کنید.

آیا برای ترک سیگار آمادگی دارید؟ برای کسب اطلاعات بیشتر و صحبت به زبان انگلیسی با شماره 1-800-300-8086 یا به زبان اسپانیایی با شماره 1-800-600-8191 تماس بگیرید. یا به نشانی [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org) بروید.

## تأییدیه قبلی (مجوز قبلی)

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

خدمات ضروری پزشکی برای محافظت از زندگی شما، محافظت از شما در برابر بیماری شدید یا ناتوانی، یا برای کاهش دردهای شدید مرتبط با بیماری تشخیص داده‌شده، مریضی یا جراحت، منطقی و ضروری هستند. خدمات Medi-Cal برای اعضایی که زیر 21 سال سن دارند شامل خدمات درمانی است که از نظر پزشکی برای درمان یا کمک به تسکین بیماری‌ها یا موقعیت‌های فیزیکی و ذهنی ضروری هستند.



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

- بستری در بیمارستان، در صورتی که اورژانسی نباشد
- خدمات خارج از ناحیه خدماتی Health Net در صورتی که اورژانسی یا اضطراری نباشد
- جراحی سرپایی
- درمان بلندمدت یا خدمات پرستاری حرفه‌ای در مرکز پرستاری
- درمان‌های تخصصی، تصویربرداری، آزمایش، و عمل
- خدمات حمل‌ونقل پزشکی در صورتی که وضعیت اورژانسی نباشد. خدمات آمبولانس اورژانسی نیازی به تأیید اولیه ندارند.

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

برای درخواست‌هایی که در آن‌ها ارائه‌دهنده تأیید کرده یا Health Net به این نتیجه رسیده است که استانداردهای زمانی زیر می‌تواند شدیداً زندگی افراد را به خطر بیندازد یا وضعیت سلامت یا توانایی او را در حفظ یا کسب مجدد حداکثر توانایی در معرض خطر قرار دهد، Health Net تأیید اولیه فوری (سریع) صادر می‌کند. Health Net به محض اینکه به واسطه وضعیت سلامت شما ضروری باشد و تا حداکثر 72 ساعت بعد از دریافت درخواست ارائه خدمات، به شما اطلاع می‌دهد.

درخواست‌های مربوط به تأیید اولیه توسط پرسنل بالینی و پزشکی مثل پزشک، پرستار و داروساز مورد بررسی قرار می‌گیرند.

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

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

هرگز برای مراقبت اورژانسی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیازی ندارید؛ حتی اگر خارج از شبکه و خارج از منطقه خدماتی شما باشد. در صورت بارداری، این شامل زایمان نیز می‌شود. برای برخی از خدمات مراقبتی حساس به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات مراقبتی حساس، به بخش «مراقبت حساس» در این فصل مراجعه کنید.

اگر درباره تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) سوالی دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.



## نظرات ثانویه

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

اگر بخواهید نظر ثانویه جویا شوید، شما را به ارائه‌دهنده مورد تأیید در شبکه ارجاع می‌دهیم که می‌تواند به عنوان دومین فرد به شما نظر بدهد. اگر برای انتخاب ارائه‌دهنده به کمک نیاز دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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

اگر هیچ ارائه‌دهنده‌ای در شبکه Health Net وجود نداشته باشد که بتواند نظر دوم را ارائه کند، Health Net هزینه گرفتن نظر دوم از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را پرداخت خواهد کرد. Health Net ظرف 5 روز کاری به شما اعلام می‌کند که آیا ارائه‌دهنده انتخابی از سوی شما برای نظر ثانویه تأیید شده است یا خیر. اگر بیماری حاد، شدید یا جدی دارید، اگر تهدید فوری یا جدی برای سلامتتان وجود دارد، از جمله و نه محدود به مرگ، از دست دادن عضوی از بدن یا عملکردهای بدن، Health Net در مدت زمان 72 ساعت به شما اطلاع می‌دهد.

اگر Health Net درخواستتان برای دسترسی به نظر ثانویه را نپذیرد، می‌توانید شکایت کنید (اعلام نارضایتی). برای کسب اطلاعات بیشتر درباره ارائه شکایت، به قسمت «شکایات‌ها» در فصل «گزارش و حل مشکلات» در این دفترچه مراجعه کنید.

## مراقبت حساس

### خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه

اگر زیر 18 سال دارید، می‌توانید برخی خدمات را بدون اجازه والدین یا سرپرست خود دریافت کنید. این موارد «خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه» نام دارد.

شما می‌توانید این خدمات را بدون اجازه ولی یا سرپرست خود دریافت کنید:

- خدمات افراد مورد تعرض جنسی از جمله مراقبت‌های سلامت روان به صورت سرپایی
- بارداری
- تنظیم خانواده و جلوگیری از بارداری
- خدمات سقط جنین



در صورتی که 12 ساله یا بزرگتر هستید، می‌توانید خدمات زیر را بدون اجازه ولی یا سرپرست خود دریافت کنید:

- مراقبت بهداشت روانی به صورت سرپایی برای:
  - تعرض جنسی
  - ارتباط جنسی با محارم
  - تعرض جسمی
  - سوء استفاده از کودکان
- زمانی که افکار خودزنی یا آسیب به دیگران را دارید
- پیشگیری از HIV/ایدز، آزمایش و درمان آن
- پیشگیری، آزمایش و درمان بیماری‌های مقاربتی
- درمان سوء مصرف مواد مخدر
- برای کسب اطلاعات بیشتر، می‌توانید به بخش «خدمات مربوط به درمان سوء مصرف مواد مخدر» رجوع کنید.

برای آزمایش‌های بارداری، خدمات تنظیم خانواده، خدمات جلوگیری از بارداری یا خدمات عفونت‌های مقاربتی، لازم نیست پزشک یا کلینیک حتماً عضو شبکه Health Net باشد. بدون نیاز به ارجاع یا تأیید اولیه می‌توانید هر کدام از ارائه‌دهندگان Medi-Cal را انتخاب کنید و برای دریافت این خدمات به آن‌ها مراجعه کنید. برای خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه که به خدمات سلامت روانی تخصصی مربوط نمی‌شود، می‌توانید بدون معرفی و تأییدیه قبلی به ارائه‌دهنده درون شبکه رجوع کنید. برای دریافت خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه که با توجه به این دفترچه راهنمای عضو تحت پوشش قرار دارد، نیازی نیست که PCP شما را ارجاع دهد و همچنین شما به تأییدیه قبلی از Health Net نیاز ندارید.

خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه خدمات تخصصی سلامت روانی می‌باشد که با توجه به دفترچه راهنمای عضو حاضر تحت پوشش قرار ندارد. خدمات تخصصی سلامت روانی تحت پوشش برنامه درمانی سلامت روانی شهرستان محل سکونت شما قرار دارد.

افراد زیر سن قانونی می‌توانند در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Nurse Advice Line تماس بگیرند و به‌صورت خصوصی درباره نگرانی‌های سلامت خود صحبت کنند. با بخش خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید و در منو، گزینه خط 24 ساعته Nurse Advice Line را انتخاب کنید.

Health Net والدین یا سرپرست شما را درباره ارائه خدمات حساس به شما مطلع نمی‌کند. لطفاً برای اطلاعات بیشتر درباره نحوه درخواست مکاتبات محرمانه برای خدمات حساس، به بخش «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی» رجوع کنید.

### خدمات مراقبت حساس برای بزرگسالان

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

- تنظیم خانواده و جلوگیری از بارداری (شامل عقیم‌سازی برای بزرگسالان 21 سال و بزرگتر)
- آزمایش و مشاوره بارداری



- پیشگیری و آزمایش HIV/ایدز
- پیشگیری، آزمایش و درمان بیماری‌های مقاربتی (STI)
- مراقبت پس از تعرض جنسی
- خدمات سقط جنین سرپایی

لازم نیست این پزشک یا کلینیک حتماً عضو شبکه Health Net باشد. می‌توانید هر ارائه‌دهنده Medi-Cal را انتخاب کنید و بدون ارجاع یا تأییدیه قبلی (مجوز قبلی)، برای استفاده از این خدمات به او مراجعه کنید. خدمات از سوی ارائه‌دهنده خارج از شبکه که مرتبط با مراقبت حساس نباشد ممکن است تحت پوشش قرار نگیرد. برای راهنمایی در زمینه پیدا کردن پزشک یا کلینیکی که این خدمات را ارائه می‌کند، یا برای راهنمایی در زمینه دسترسی به این خدمات (از جمله حمل‌ونقل) می‌توانید با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید از طریق تماس با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Nurse Advice Line تماس بگیرید. در منو، گزینه خط 24 ساعته Nurse Advice Line را انتخاب کنید.

Health Net دیگر اعضای خانواده را درباره ارائه خدمات حساس به شما مطلع نمی‌کند. لطفاً برای اطلاعات بیشتر درباره نحوه درخواست مکاتبات محرمانه برای خدمات حساس، به بخش «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی» رجوع کنید.

### معذوریات اخلاقی

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

بعضی از بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان یک یا چند خدمات زیر که ممکن است تحت پوشش قرارداد طرح‌تان باشد و شما یا اعضای خانواده‌تان به آن‌ها نیاز داشته باشید را ارائه نمی‌کنند:

- تنظیم خانواده؛
- خدمات پیشگیری، از جمله پیشگیری در موارد اورژانسی؛
- عقیم‌سازی، از جمله توبکتومی در زمان زایمان؛
- درمان ناباروری؛
- سقط جنین.

قبل از ثبت‌نام، اطلاعات را دریافت خواهید کرد. با پزشک مربوطه، گروه پزشکی، سازمان‌های مستقل، یا کلینیک تماس بگیرید، یا با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و اطمینان حاصل کنید که می‌توانید خدمات مراقبت از سلامت مورد نیازتان را دریافت کنید.

این خدمات در دسترس هستند و Health Net اطمینان حاصل می‌کند که شما و اعضای خانواده‌تان توسط ارائه‌دهنده ویزیت شوند، یا در بیمارستانی که خدمات تحت پوشش را ارائه می‌دهند پذیرش شوند. اگر سوالی دارید یا برای پیدا کردن ارائه‌دهنده به کمک نیاز دارید با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.



## مراقبت فوری

مراقبت فوری برای بیماری‌های اورژانسی یا تهدیدکننده حیات نیست. این مراقبت مخصوص خدماتی است که به منظور جلوگیری از آسیب جدی به سلامت خود در برابر بیماری‌های ناگهانی، جراحات یا مشکلاتی که قبلاً داشته‌اید نیاز دارید. برای اکثر وقت‌های ملاقات مراقبت فوری به تأیید اولیه نیازی ندارید و 48 ساعت بعد از درخواست ویزیت این امکان در دسترس شما خواهد بود. اگر خدمات مراقبت فوری مورد نیازتان به تأیید اولیه نیاز داشته باشد، ظرف 96 ساعت بعد از درخواست‌تان می‌توانید ویزیت شوید.

برای مراقبت فوری، با PCP خود تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به PCP دسترسی داشته باشید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. یا می‌توانید از طریق تماس با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 با Nurse Advice Line تماس بگیرید. در منو می‌توانید گزینه خط 24 ساعته Nurse Advice Line را انتخاب کنید و از بهترین سطح خدمات درمانی مورد نظرتان مطلع شوید.

اگر در خارج از ناحیه خود به مراقبت فوری نیاز دارید، به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.

این موارد می‌تواند در دسته خدمات فوری قرار بگیرد:

- سرماخوردگی
- گلو درد
- تب
- گوش درد
- پاره شدن عضلات
- خدمات زایمان

وقتی که در محدوده خدماتی Health Net هستید، باید خدمات مراقبت فوری را از ارائه‌دهنده درون شبکه دریافت کنید. در صورتی که در محدوده خدماتی Health Net هستید، برای دریافت مراقبت فوری از ارائه‌دهنده درون شبکه به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز ندارید. اگر خارج از منطقه خدمات‌دهی Health Net هستید اما خارج از آمریکا نیستید، برای دریافت خدمات درمانی فوری به تأییدیه قبلی نیاز ندارید. به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید. طرح Medi-Cal خدمات مراقبت فوری را در خارج از آمریکا پوشش نمی‌دهد. اگر سفر به خارج از ایالات متحده دارید و به مراقبت اضطراری نیاز پیدا کنید، هزینه درمان شما تحت پوشش نیست.

اگر به خدمات مراقبت فوری سلامت روان نیاز دارید، با طرح سلامت روان شهرستان خودتان یا با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. می‌توانید به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته با طرح سلامت کانتی خودتان یا Health Net Behavioral Health Organization (سازمان سلامت رفتاری Health Net) تماس بگیرید. برای پیدا کردن شماره تلفن‌های رایگان همه شهرستان‌ها، به وبسایت <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> مراجعه کنید.

ارائه‌دهنده خدمات مراقبت فوری ممکن است هنگام ویزیت شما برای دریافت خدمات مراقبت فوری به شما دارو بدهد. اگر هنگام ویزیت به شما دارو داده شود، Health Net هزینه داروها را به عنوان بخشی از مراقبت فوری تحت پوشش پرداخت می‌کند. اگر ارائه‌دهنده خدمات فوری به شما نسخه بدهد تا به داروخانه رجوع کنید، طرح Medi-Cal Rx این داروها را پوشش می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره Medi-Cal Rx به قسمت «داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx» بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در فصل 4 رجوع کنید.



## مراقبت اضطراری

در زمان وقوع مراقبت اضطراری، با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس (ER) مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت اورژانسی، به اخذ تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از Health Net نیاز ندارید.

شما در داخل آمریکا یا هر قلمرو دیگری که متعلق به آمریکا است، این حق را دارید که برای مراقبت اضطراری به هر بیمارستان یا مکان دیگری رجوع کنید.

در خارج از آمریکا تنها خدمات اضطراری نیازمند بستری در بیمارستان در کانادا و مکزیک تحت پوشش است. مراقبت اورژانسی و سایر خدمات درمانی در سایر کانتی‌ها تحت پوشش نیستند.

مراقبت اورژانسی برای شرایط پزشکی تهدیدکننده حیات است. این مراقبت درمانی برای بیماری یا جراحی است که هر شخصی با دانش متوسط در مورد مسائل درمانی و پزشکی (غیر از متخصصین مراقبت از سلامت) می‌تواند انتظار داشته باشد که در صورت عدم دریافت فوری آن منجر به خطر افتادن جدی سلامت فرد (یا سلامت جنین) شود، یا نقص جدی برای عملکردهای بدنی، هرکدام از بخش‌ها یا اندام‌های بدن را به همراه داشته باشد. نمونه‌های این خدمات شامل موارد زیر می‌شود، اما به این موارد محدود نیست:

- شروع درد زایمان
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد قفسه سینه
- مشکل در تنفس
- سوختگی شدید
- مصرف بیش از حد دارو
- غش کردن
- خونریزی شدید
- شرایط اورژانسی روانپزشکی از جمله افسردگی شدید یا افکار خودکشی (ممکن است تحت پوشش برنامه درمانی سلامت روانی شهرستان‌ها قرار داشته باشد)

برای مراقبت‌های معمول یا مراقبتی که فوراً به آن نیاز ندارید، به بخش اورژانس مراجعه نکنید. مراقبت روزمره خود را باید از PCP خود که کاملاً شما را می‌شناسد، دریافت کنید. اگر از اضطراری بودن وضعیت خود مطمئن نیستید، با PCP خود تماس بگیرید. همچنین می‌توانید از طریق تماس با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Nurse Advice Line تماس بگیرید. در منو، گزینه خط 24 ساعته Nurse Advice Line را انتخاب کنید.

اگر در جایی دور از محل سکونت به مراقبت اضطراری نیاز دارید، به نزدیکترین بخش اورژانس (ER) مراجعه کنید، حتی اگر آن مرکز عضو شبکه Health Net نباشد. اگر به اورژانس (ER) مراجعه می‌کنید، از آن‌ها بخواهید با Health Net تماس بگیرند. شما یا بیمارستانی که در آن پذیرش شده‌اید باید ظرف 24 ساعت پس از دریافت مراقبت اضطراری، با Health Net تماس بگیرید. اگر سفر بین‌المللی به خارج از ایالات متحده و به کشورهای بی‌هم‌باز کانادا یا مکزیک دارید و به مراقبت اضطراری نیاز پیدا کنید، Health Net درمان شما را پوشش خواهد داد.



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

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

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

از طریق **Health Net Nurse Advice Line** می‌توانید در **24** ساعت شبانه‌روز و هر روز هفته به اطلاعات و توصیه‌های پزشکی رایگان دسترسی داشته باشید. با شماره **1-800-675-6110 (TTY 711)** تماس بگیرید

## Nurse Advice Line

از طریق **Health Net Nurse Advice Line** می‌توانید در **24** ساعت روز و هر روز هفته به اطلاعات و توصیه‌های پزشکی رایگان دسترسی داشته باشید. از طریق تماس با مرکز خدمات اعضا به شماره **1-800-675-6110 (TTY 711)** با **Nurse Advice Line** تماس بگیرید. در منو، گزینه خط **24** ساعته **Nurse Advice Line** را انتخاب کنید تا

- با پرستاری صحبت کنید که به پرسش‌های پزشکی‌تان پاسخ دهد، توصیه‌های مراقبتی ارائه کند و به شما کمک کند بتوانید فوراً نزد پزشک بروید.
- در مورد وضعیت‌های پزشکی مثل دیابت یا آسم به شما کمک کند، از جمله توصیه درباره نوع پزشکی که برایتان مناسب است

**Nurse Advice Line نمی‌تواند** در مورد وقت ملاقات‌های کلینیکی یا تمدید نسخه به شما کمکی کند. اگر درباره این موارد به کمک نیاز دارید، با مطب پزشک (ارائه‌دهنده) تماس بگیرید.

## وصیت‌نامه‌های پزشکی

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





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

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

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

برای کسب اطلاعات بیشتر با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

## اهدای عضو و بافت

شما می‌توانید با اهدای عضو یا بافت، زندگی دیگران را نجات دهید. اگر بین ۱۵ و ۱۸ سال هستید، می‌توانید به رضایت کتبی والدین یا قیم خود، یک اهداکننده عضو شوید. می‌توانید در هر زمانی نظرتان راجع به اهدای اعضا را تغییر دهید. اگر می‌خواهید اطلاعات بیشتری درباره اهدای اعضا یا بافت داشته باشید، با PCP خود صحبت کنید. همچنین می‌توانید از وبسایت سازمان خدمات انسانی و سلامت ایالات متحده به آدرس [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov) دیدن کنید.



## 4. مزایا و خدمات

### مواردی که طرح سلامت شما پوشش می‌دهد

در این فصل درباره خدمات تحت پوشش برای شما به عنوان عضو Health Net توضیح داده می‌شود. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی لازم باشند و توسط ارائه‌دهنده عضو شبکه ارائه شوند، رایگان خواهند بود. به جز برای برخی از خدمات حساس و اورژانسی، اگر خدمات مراقبتی مورد نظر خارج از شبکه ارائه می‌شود، باید از ما تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) درخواست کنید. طرح سلامت شما ممکن است خدمات ضروری پزشکی ارائه‌شده توسط ارائه‌دهنده خارج از شبکه را پوشش دهد. اما برای این کار باید از قبل از Health Net تأیید اولیه دریافت کنید. خدمات ضروری پزشکی برای محافظت از زندگی شما، محافظت از شما در برابر بیماری شدید یا ناتوانی یا برای کاهش دردهای شدید مرتبط با بیماری تشخیص‌داده‌شده، مریضی یا جراحی، منطقی و ضروری هستند. خدمات Medi-Cal برای اعضای که زیر 21 سال سن دارند شامل خدمات درمانی است که از نظر پزشکی برای درمان یا کمک به تسکین بیماری‌ها یا موقعیت‌های فیزیکی و ذهنی ضروری هستند. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات تحت پوشش، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اعضای زیر 21 سال مزایا و خدمات اضافی دریافت می‌کنند. فصل 5 را مطالعه کنید: «خدمات مراقبتی کودکان و جوانان» را برای اطلاعات بیشتر مطالعه کنید.

بعضی از اطلاعات اصلی سلامت ارائه‌شده توسط Health Net در زیر فهرست شده است. مزایایی که ستاره (\*) دارند به تأیید اولیه نیاز دارند.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



- طب سوزنی\*
- مراقبت‌های ویژه بیماران لاعلاج\*
- درمان‌ها و خدمات سلامت در خانه برای موارد حاد (درمان کوتاه‌مدت)
- آیم‌سازی بزرگسالان (واکسیناسیون)
- تست و واکسیناسیون مربوط به آلرژی
- خدمات آمبولانس برای موارد اورژانسی
- خدمات بیهوشی تخصصی
- پیشگیری از آسم
- شنوایی‌سنجی\*
- درمان سلامت رفتاری\*
- آزمایش علائم زیستی
- توانبخشی قلبی عروقی
- خدمات کایروپراکتیک\*
- شیمی‌درمانی و پرتودرمانی\*
- ختنه نوزاد (تا 30 روز بعد از تولد)
- ارزیابی سلامت شناختی
- خدمات مخصوص کارکنان بخش بهداشت
- خدمات دندانپزشکی - محدود (ارائه‌شده توسط پزشک/PCP در مطب)\*
- خدمات دیالیز/همودیالیز
- خدمات مخصوص همراه زنان باردار
- تجهیزات پزشکی بادوام (DME)\*
- خدمات مراقبت همزمان از والدین و کودک
- ویزیت در بخش اورژانس
- تغذیه لوله‌ای و وریدی\*
- ویزیت در مرکز تنظیم خانواده و مشاوره (می‌توانید به ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید)
- درمان خانوادگی (خانواده)
- خدمات و دستگاه‌های توانبخشی\*
- سمعک
- مراقبت درمانی در خانه\*
- مراقبت‌های ویژه بیماران لاعلاج\*
- مراقبت پزشکی سرپایی و جراحی\*
- آزمایشگاه و رادیولوژی\*
- درمان‌ها و خدمات سلامت بلندمدت در خانه\*
- مراقبت پس از زایمان و نوزاد
- پیوند عضوهای اصلی\*
- کاردرمانی\*
- پروتز/ارتز\*
- لوازم استومی و ارولوژی
- خدمات بیمارستانی سرپایی\*
- خدمات سلامت روان بیماران سرپایی
- جراحی سرپایی\*
- مراقبت تسکینی
- ویزیت‌های PCP
- خدمات مربوط به کودک\*
- فیزیوتراپی\*
- خدمات پاپزشکی\*
- توانبخشی ریوی
- تعیین توالی سریع ژنوم کامل
- خدمات و دستگاه‌های توانبخشی\*
- خدمات پرستاری حرفه‌ای
- ویزیت توسط متخصص
- گفتاردرمانی\*
- خدمات جراحی\*
- پزشکی از راه دور/خدمات‌رسانی سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی (Telehealth)
- خدمات مربوط به افراد تراجنسیتی\*
- مراقبت فوری
- خدمات چشم‌پزشکی\*
- خدمات مربوط به سلامت زنان

تعریف و مفهوم خدمات تحت پوشش در فصل 8 با عنوان «اعداد و اصطلاحات مهمی که باید بدانید» آمده است.



خدمات ضروری پزشکی برای محافظت از زندگی شما، محافظت از شما در برابر بیماری شدید یا ناتوانی، یا برای کاهش دردهای شدید مرتبط با بیماری تشخیص داده شده، مریضی یا جراحی، منطقی و ضروری هستند.

خدمات پزشکی ضروری به آن دسته از خدماتی گفته می‌شود که برای رشد و پیشرفت متناسب با سن یا برای به دست آوردن، حفظ یا به دست آوردن مجدد عملکرد فرد ضروری است.

برای اعضای زیر 21 سال در صورتی یک خدمت از لحاظ پزشکی ضروری است که با توجه به مزایای غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص بیماری و درمان (EPSDT)، این خدمت برای درمان یا بهبود نقص‌ها و بیماری‌های جسمانی و روانی یا عوارض مختلف لازم باشد. این شامل خدمات مراقبتی است که برای درمان یا کمک به بهبود بیماری جسمانی یا روانی یا جلوگیری از بدتر شدن شرایط بیمار ضروری است.

خدمات پزشکی ضروری شامل این موارد نمی‌شود:

- روش‌های درمانی که هنوز آزمایش نشده‌اند یا روند آزمایش را طی می‌کنند
- خدمات یا اقلامی که اثربخشی آن‌ها هنوز اثبات نشده است
- خدمات خارج از دوره درمان عادی یا طول درمان یا خدماتی که فاقد دستورالعمل‌های بالینی هستند
- خدمات مخصوص راحتی مراقب یا ارائه‌دهنده

Health Net با همکاری سایر برنامه‌ها اطمینان حاصل می‌کند که همه خدمات پزشکی ضروری را دریافت کنید، حتی خدماتی که تحت پوشش برنامه دیگری به جز Health Net هستند.

خدمات ضروری پزشکی شامل خدمات تحت پوشش است که برای موارد زیر منطقی و ضروری هستند:

- حفظ زندگی؛
- پیشگیری از بیماری شدید یا ناتوانی قابل توجه؛
- تسکین درد شدید؛
- رسیدن به رشد و تکامل مناسب سن؛ و
- دسترسی، حفظ و بازیابی بعضی از قابلیت‌های عملکردی.

برای اعضای زیر 21 سال، خدمات ضروری پزشکی شامل همه خدمات تحت پوشش، موارد فوق‌الذکر، و سایر خدمات سلامت ضروری، خدمات تشخیص بیماری، درمان، و سایر اقدامات برای تسکین و بهبود هرگونه مشکل و شرایط فیزیکی یا ناتوانی‌های ذهنی است همانطور که در مزایای «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و مخصوص کودکان» (EPSDT) به آن پرداخته شده است.

EPSDT طیف گسترده‌ای از خدمات پیشگیری، تشخیص و درمان را به نوزادان، کودکان و بزرگسالان زیر 21 سال که درآمد ارائه می‌دهد. مزایای EPSDT بیشتر از مزایای بزرگسالان است و هدف از طراحی آن اطمینان از این مسئله است که تشخیص بیماری و مراقبت از کودکان از سنین پایین انجام شود تا مشکلات سلامت هرچه سریع‌تر شناسایی و



درمان شود. هدف EPSDT اطمینان از این است که کودکان بتوانند خدمات مراقبت از سلامت مورد نیازشان را در زمان لازم دریافت کنند - مراقبت مناسب برای کودک مناسب در زمان مناسب. Health Net با همکاری سایر برنامه‌ها اطمینان حاصل می‌کند که همه خدمات پزشکی ضروری را دریافت کنید، حتی خدماتی که تحت پوشش برنامه دیگری به‌جز Health Net هستند.

## مزایای Medi-Cal تحت پوشش Health Net

### خدمات سرپایی (آمبولانسی)

#### واکسیناسیون بزرگسالان

می‌توانید بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی)، از یک ارائه‌کننده شبکه واکسیناسیون بزرگسالان (تزریق) دریافت کنید. Health Net واکسن‌های توصیه‌شده توسط «کمیته مشاوره در امور واکسیناسیون» (ACIP) در «مرکز کنترل و پیشگیری بیماری‌ها» (CDC) از جمله واکسن‌های مورد نیاز برای سفر را تحت پوشش قرار می‌دهد. همچنین می‌توانید برخی از خدمات واکسیناسیون (تزریق) بزرگسالان را در یکی از داروخانه‌های Medi-Cal Rx دریافت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره Medi-Cal Rx p، قسمت مربوط به سایر خدمات و برنامه‌های Medi-Cal را در این فصل مطالعه کنید.

#### مراقبت آلرژیک

تست و درمان آلرژی، از جمله حساسیت‌زدایی، کاهش حساسیت یا ایمنی‌درمانی همگی تحت پوشش Health Net هستند.

#### خدمات بیهوشی تخصصی

Health Net خدمات بیهوشی که از نظر پزشکی لازم هستند را در زمان دریافت مراقبت سرپایی، پوشش می‌دهد. این مورد شامل بیهوشی برای کارهای دندان‌پزشکی است در صورتی که توسط متخصص بیهوشی انجام شود که ممکن است نیازمند تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) باشد.

#### خدمات کایروپراکتیک

Health Net خدمات کایروپراکتیک را پوشش می‌دهد؛ محدود به درمان ستون فقرات با روش‌های دستی. خدمات کایروپراکتیک محدود به دو سرویس در هر ماه به همراه طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کاردرمانی و گفتار درمانی است (محدودیتی برای افراد زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی بدهد.

اعضای زیر برای خدمات کایروپراکتیک واجد شرایط هستند:

- کودکان زیر 21 سال
- افراد باردار تا پایان ماهی که 60 روز پس از پایان بارداری را دربرگیرد
- ساکنان مرکز پرستاری تخصصی، مرکز مراقبت واسطه‌ای یا مرکز بیماری‌های حاد



- همه اعضا وقتی خدمات در بخش‌های سرپایی در بیمارستان‌های شهرستان، کلینیک‌های سرپایی، مراکز FQHC یا RHC عضو شبکه Health Net ارائه شود. خدمات کاپروپراکتیک سرپایی در همه بیمارستان‌های کانتی یا مراکز FQHC و RHC ارائه نمی‌شود.

### ارزیابی‌های سلامت شناختی

Health Net یک ارزیابی سالانه مختصر سلامت شناختی را برای اعضای که 65 سال یا بیشتر سن دارند و به نحو دیگری واجد شرایط ارزیابی مشابه به‌عنوان بخشی از ویزیت سلامت سالیانه تحت برنامه Medicare نیستند، پوشش می‌دهد. در ارزیابی سلامت شناختی، علائم بیماری آلزایمر یا زوال عقل بررسی می‌شود.

### خدمات مخصوص کارکنان بخش بهداشت

Health Net خدمات مرتبط با کارکنان بخش بهداشت محلی (CHW) را زمانی پوشش می‌دهد که این خدمات را پزشک یا پزشک دارای مجوز دیگری برای جلوگیری از ابتلا به بیماری، معلولیت و دیگر بیماری‌ها یا جلوگیری از پیشرفت این موارد، افزایش طول عمر و بهبود کارایی و سلامت روانی و جسمانی توصیه کرده باشد. خدمات ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- آموزش و اطلاع‌رسانی درباره سلامتی مثل کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ مشکلات رفتاری، پیش از زایمان و مرتبط با دهان و جلوگیری از مصدومیت
- مشاوره و ارتقا سطح سلامتی مثل تعیین اهداف و تدوین برنامه‌های عملی جهت پیشگیری و مدیریت بیماری

### خدمات دیالیز و همودیالیز

Health Net درمان‌های دیالیز را پوشش می‌دهد. همچنین اگر پزشکتان درخواست کند و Health Net آن را تأیید کند، Health Net خدمات همودیالیز (دیالیز مزمن) را تحت پوشش قرار می‌دهد. پوشش Medi-Cal شامل این موارد نیست:

- تجهیزات، اقلام و موارد مرتبط با آسایش، راحتی یا لوکس بودن
- موارد غیرپزشکی مثل ژنراتور یا وسایلی جانبی به منظور قابل حمل تجهیزات دیالیز خانگی برای مسافرت

### خدمات مخصوص همراه زنان باردار

Health Net خدمات مخصوص همراه زنان باردار را از جمله کمک به زبان باردار و خانواده‌ها در طول دوره بارداری، وضع حمل و پس از زایمان را پوشش می‌دهد.

### خدمات مراقبت همزمان از والدین و کودک

Health Net خدمات مراقبت همزمان از والدین و کودک را برای اعضا و مراقبان در صورتی که از نظر پزشکی ضروری باشد پوشش می‌دهد.



### درمان خانوادگی (خانواده)

Health Net خدمات درمان خانوادگی ضروری از لحاظ پزشکی را در صورتی که حداقل دو عضو خانواده نیازمند این خدمات باشند پوشش می‌دهد.

برخی از موارد درمان خانوادگی شامل این است:

- روان‌درمانی کودک و والدین (از بدو تولد تا 5 سالگی)
- درمان تعاملی کودک و والدین (از 2 تا 12 سالگی)
- درمان زوجین از لحاظ ادراکی و رفتاری (مخصوص بزرگسالان)

### جراحی سرپایی

Health Net جراحی‌های سرپایی را پوشش می‌دهد. موارد لازم برای تشخیص بیماری، رویه‌هایی که گزینشی محسوب می‌شوند و عمل‌های پزشکی یا دندان‌پزشکی سرپایی که مستلزم تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) هستند.

### خدمات پزشکی

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

### خدمات تخصصی پا (بیماری‌های پا)

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

### روش‌های درمانی

Health Net روش‌های درمانی مختلفی را پوشش می‌دهد، از جمله:

- شیمی‌درمانی
- پرتودرمانی

### مراقبت پس از زایمان و نوزاد

Health Net این خدمات زایمان و نوزاد را پوشش می‌دهد:

- آموزش و کمک‌های تغذیه با شیر مادر
- مراقبت زمان زایمان و پس از زایمان
- پمپ و لوازم پستان
- مراقبت پیش از زایمان
- خدمات مرکز زایمان
- پرستار مامای دارای مجوز (CNM)



- مامای دارای مجوز (LM)
- تشخیص و مشاوره اختلالات ژنتیکی مرگبار
- خدمات مراقبتی نوزادان

### خدمات از راه دور سلامت (Telehealth)

خدمات از راه دور سلامت راهی برای دریافت خدمات بدون حضور خدمات‌دهنده در مکان خاص است. این سرویس شامل مکالمه زنده با خدمات‌دهنده شما می‌شود. یا ممکن است با هم‌رسانی اطلاعات با خدمت‌دهنده‌تان بدون مکالمه زنده همراه باشد. شما می‌توانید از طریق سیستم پزشکی از راه دور (Telehealth)، خدمات بسیاری را دریافت کنید. اما ممکن است پزشکی از راه دور برای همه خدمات تحت پوشش در دسترس نباشد. برای تعیین اینکه کدام انواع خدمات از راه دور ارائه می‌شود، می‌توانید با ارائه‌دهنده‌تان تماس بگیرید. این مهم است که هم شما و هم ارائه‌دهنده‌تان بر سر استفاده از خدمات از راه دور سلامت برای موارد مشخصی که مناسب شما باشد توافق کنید. شما از این حق برخوردار هستید که خدمات حضوری دریافت کنید و لازم نیست از پزشکی از راه دور استفاده کنید، حتی اگر ارائه‌دهنده‌تان بپذیرد که این موارد برای‌تان مناسب هستند.

### خدمات سلامت روان

#### خدمات سلامت روان بیماران سرپایی

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

PCP یا ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان ممکن است برای انجام غربالگری‌های بیشتر در زمینه سلامت روان و تعیین سطح ناتوانی، شما را به متخصصی ارجاع دهند که در شبکه Health Net فعالیت دارد. اگر نتایج غربالگری سلامت روان شما مشخص کنند که تحت فشار خفیف یا متوسط قرار دارید یا از اختلال ذهنی، عاطفی یا عملکرد رفتاری رنج می‌برید، Health Net می‌تواند خدمات سلامت روان را به شما ارائه کند. Health Net خدمات سلامت روان از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- ارزیابی و درمان سلامت روان به صورت فردی و گروهی (روان‌درمانی)
- تست روانشناسی در زمانی که از لحاظ پزشکی برای ارزیابی یک شرایط سلامت روانی مشخص شده است.
- ایجاد مهارت‌های شناختی برای بهبود توجه، حافظه و حل مسئله
- خدمات سرپایی برای اهداف نظارت بر دارو درمانی.
- آزمایشگاه و داروهای مخصوص بیماران سرپایی که پیش از این در فهرست دارویی، اقلام و موارد تکمیلی طرح Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) وجود ندارد
- مشاوره روانپزشکی
- درمان خانوادگی (خانواده)

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات سلامت روان ارائه‌شده توسط Health Net، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.





در صورتی که PCP یا ارائه‌دهنده خدمات سلامت روانی شما نتواند اختلال سلامت روانی شما را در درون شبکه Health Net و مطابق بازه زمانی مشخص شده در بخش فوق یعنی «دسترسی به موقع به مراقبت» درمان کند، Health Net به شما کمک می‌کند که خدمات خارج از شبکه را دریافت کنید و هزینه‌های شما را نیز پوشش می‌دهد. اگر نتیجه غربالگری سلامت روان شما نشان دهد که اختلالی جدی یا نیاز به خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) دارید، PCP یا متخصص سلامت روان، شما را به برنامه درمانی سلامت روانی شهرستان ارجاع خواهد کرد تا مورد ارزیابی قرار بگیرید و به شما کمک می‌کند که وارد مرحله بعدی از این فرایند شوید. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در صفحه 74 زیر سرفصل «خدمات تخصصی سلامت روان» مراجعه کنید.

## خدمات اورژانسی

### خدمات سرپایی و بستری مورد نیاز در وضعیت پزشکی اضطراری

Health Net همه خدمات مورد نیاز را برای رسیدگی به موارد پزشکی اورژانسی که در ایالات متحده (از جمله مناطقی مانند پورتوریکو، جزایر ویرجین در ایالات متحده و سایر مناطق) روی دهد. Health Net همچنین خدمات اورژانسی را که مستلزم بستری شدن در کانادا یا مکزیک است پوشش می‌دهد. وضعیت اضطراری پزشکی یک وضعیت پزشکی است که با درد شدید و آسیب جدی همراه است. وضعیت به قدری جدی باشد که اگر فوراً به آن رسیدگی پزشکی نشود، هر شخصی با دانش متوسط گمان کند در نتیجه آن:

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

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

اگر در بخش اورژانس بیمارستان برای 72 ساعت به صورت سرپایی برای شما دارو تجویز شده است که بخشی از درمان‌تان است، این نسخه به عنوان بخشی از خدمات اورژانسی تحت پوشش خواهد بود. اگر در بخش اورژانس بیمارستان برایتان نسخه‌ای صادر شود که برای تهیه آن لازم باشد به داروخانه بیماران سرپایی بروید، مسئول پوشش‌دهی این نسخه Medi-Cal Rx است.

اگر داروساز در داروخانه مخصوص بیماران سرپایی داروی اورژانسی به شما بدهد، این دارو تحت پوشش Medi-Cal Rx است، نه Health Net. اگر داروخانه برای تحویل داروی اورژانسی به راهنمایی نیاز دارد، از آنها بخواهید با Medi-Cal Rx به شماره 800-977-2273 تماس بگیرند.



### خدمات حلی و نقل اورژانسی

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

### آسایشگاه و مراقبت تسکینی برای بیماران لاعلاج

Health Net مراقبت‌های آسایشگاهی و خدمات تسکین درد که به کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روحی کمک می‌کنند را برای کودکان و بزرگسالان تحت پوشش قرار می‌دهد. بزرگسالان 21 سال به بالا ممکن است همزمان از مراقبت‌های ویژه بیماران لاعلاج و خدمات مراقبتی تسکینی برخوردار نشوند.

### مراقبت در آسایشگاه بیماران لاعلاج

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

مراقبت آسایشگاهی بیماری‌های لاعلاج عبارتست از:

- خدمات پرستاری
- خدمات جسمی، شغلی یا گفتاری
- خدمات اجتماعی پزشکی
- خدمات دستیاران مراقبت درمانی و خانگی
- تجهیزات و لوازم پزشکی
- بعضی از داروها و خدمات بیولوژیکی (بعضی از آنها ممکن است از طریق FFS Medi-Cal Rx قابل دسترسی باشند)
- خدمات مشاوره
- خدمات مستمر پرستاری به صورت 24 ساعته در دوره‌های بحرانی و در صورت لزوم برای نگهداری از افراد مبتلا به بیماری وخیم در خانه
- مراقبت استراحتی بستری برای حداکثر پنج روز متوالی در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت از بیماران لاعلاج
- مراقبت بستری کوتاه‌مدت برای کنترل درد یا مدیریت علائم در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت از بیماران لاعلاج



### مراقبت تسکینی

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

برنامه مراقبت تسکینی شامل این موارد است:

- برنامه ریزی مراقبتی پیشاپیش
- ارزیابی و مشاوره مراقبت تسکینی
- برنامه درمانی شامل تمامی مراقبت های مجاز تسکینی و درمانی می شود
- برخی از افراد تیم درمانی عبارتند از:
  - پزشک یا پزشک استیوپیاتی
  - دستیار پزشک
  - پرستار رسمی
  - پرستار حرفه ای دارای مجوز یا پرستار مجاز به درمان
  - مددکاری اجتماعی
  - کشیش
- هماهنگی مراقبت
- مدیریت درد و علائم
- خدمات سلامت روان و اجتماعی پزشکی

بزرگسالان 21 ساله یا بیشتر نمی توانند همزمان خدمات مراقبتی تسکینی و خدمات مراقبت های ویژه بیماران لاعلاج را دریافت کنند. اگر خدمات مراقبتی تسکینی دریافت می کنید و واجد شرایط مراقبت های ویژه بیماران لاعلاج هستید، می توانید هر وقت خواستید درخواست تغییر خدمات به خدمات مراقبت های ویژه بیماران لاعلاج را ارائه کنید.

### بستری در بیمارستان

#### خدمات بیهوشی تخصصی

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

#### خدمات بیمارستانی به بیماران بستری شده

Health Net مراقبت های بیمارستانی بستری دارای ضرورت پزشکی را اگر در بیمارستان پذیرش شوید پوشش می دهد.



### تعیین توالی سریع ژنوم کامل

تعیین توالی سریع ژنوم کامل (rWGS) یکی از مزایای تحت پوشش برای آن‌دسته از اعضای Medi-Cal است که یک سال یا کمتر سن دارند و در حال دریافت خدمات بستری بیمارستانی در بخش مراقبت ویژه هستند. این فرایند شامل توالی‌یابی انفرادی، توالی‌یابی تریو برای ولی یا والدین و کودکان و نیز توالی‌یابی فوق سریع است. شیوه rWGS روشی جدید برای تشخیص به‌موقع بیماری‌هایی است که بر مراقبت ICU کودکان یک ساله یا کمتر تأثیر می‌گذارند.

### خدمات جراحی

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

### برنامه تمدید مراقبت پس از زایمان

برنامه تمدید مراقبت پس از زایمان به اعضای Medi-Cal هم در دوران بارداری و هم پس از آن، پوشش بیمه بیشتری ارائه می‌دهد.

برنامه «تمدید مراقبت پس از زایمان» صرف‌نظر از میزان درآمد، شهروندی یا وضعیت مهاجرتی و بدون نیاز به هیچ‌گونه اقدام اضافی، پوشش Health Net را تا 12 ماه پس از پایان بارداری ادامه می‌دهد.

### دستگاه‌ها و خدمات توانبخشی و بازپروری (درمانی)

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

طبق مطالب این بخش، خدمات توان‌بخشی و بازپروری در صورتی که شرایط زیر را داشته باشد تحت پوشش قرار دارد.

- خدمات پزشکی ضروری
- خدمات مرتبط با درمان بیماری
- خدماتی که باعث می‌شود شما مهارت‌ها و عملکردهای زندگی روزانه را حفظ کنید، بیاورید یا ارتقا دهید
- شما باید برای این خدمات به مرکز درون‌شبکه رجوع کنید مگر اینکه پزشک درون‌شبکه به این نتیجه برسد که از لحاظ پزشکی ضروری است که این خدمات را در مرکز دیگری دریافت کنید یا اینکه مرکز درون‌شبکه‌ای برای درمان بیماری شما وجود نداشته باشد.

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد:

### طب سوزنی

Health Net تمام خدمات طب سوزنی برای جلوگیری، اصلاح یا تسکین دردهای شدید، دائمی و مزمن در نتیجه بیماری‌های پزشکی که به صورت عمومی شناخته شده‌اند را پوشش می‌دهد. خدمات سرپایی طب سوزنی (با استفاده از سوزن الکتریکی یا بدون آن) در کنار شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک، کاردرمانی، و گفتاردرمانی در صورت ارائه توسط پزشک، دندانپزشک، پزشک متخصص بیماری‌های پا یا متخصص طب سوزنی محدود به دو سرویس در هر ماه است (محدودیتی برای افراد زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.



### شنوایی‌سنجی (شنوایی)

Health Net خدمات شنوایی‌سنجی را پوشش می‌دهد. شنوایی‌سنجی بیماران سرپایی محدود به دو سرویس در هر ماه به همراه طب سوزنی، کاپروپراکتیک، کاردرمانی و گفتاردرمانی است (محدودیتی برای افراد زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

### درمان‌های سلامت رفتاری

Health Net خدمات درمان سلامت رفتاری (BHT) را برای اعضای زیر 21 سال از طریق مزایای «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و مخصوص کودکان» (EPSDT) تحت پوشش قرار می‌دهد. BHT شامل خدمات و برنامه‌های درمانی مانند تحلیل رفتار کاربردی و برنامه‌های مداخله رفتاری مبتنی بر شواهد است که تا حد امکان تلاش می‌کند عملکرد رفتاری افراد زیر 21 سال را بهبود یا بازیابی کند.

خدمات BHT از طریق استفاده از مشاهده رفتاری و تقویت یا از طریق آموزش هر مرحله از رفتار هدفمند، مهارت‌ها را آموزش می‌دهند. خدمات BHT بر اساس شواهد قابل استناد بوده و آزمایشی نیستند. از جمله مثال‌های خدمات BHT می‌توان به دخالت رفتاری، بسته‌های دخالت رفتاری شناختی، درمان رفتاری جامع و تحلیل رفتاری کاربردی، اشاره کرد. خدمات BHT باید از نظر پزشکی لازم باشند، از سوی یک پزشک یا روان‌شناس دارای گواهی تجویز شوند، به تأیید طرح برسند و به شکلی ارائه شوند که با طرح درمان تأییدشده هماهنگ باشند.

### توانبخشی قلبی عروقی

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

### تجهیزات پزشکی بادوام (DME)

خرید یا کرایه تجهیزات DME، تجهیزات و سایر خدمات تجویزی توسط پزشک، دستیاران پزشک، پرستاران کارآموز و پرستاران حرفه‌ای بالینی تحت پوشش Health Net هستند. اقلام DME تجویزی ممکن است اگر برای حفظ عملکردهای بدن در انجام فعالیت‌های روزمره یا برای جلوگیری از ناتوانی عمده فیزیکی دارای ضرورت پزشکی باشند تحت پوشش قرار بگیرند.

به طور کلی Health Net موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- تجهیزات و امکانات راحتی و لوکس، به‌جز پمپ سینه موجود در بازار که در قسمت «پمپ سینه و تجهیزات مربوطه» در «مراقبت‌های زایمان و نوزادان» در این فصل توضیح داده شده‌اند
- مواردی که برای انجام فعالیت‌های معمول روزانه کاربردی ندارند، مثل تجهیزات ورزشی (از جمله دستگاه‌هایی که برای انجام فعالیت‌های ورزشی یا تفریحی به صورت پشتیبان کاربرد دارند)
- تجهیزات اکسیژن به‌جز تجهیزات پزشکی ضروری برای اعضای زیر 21 سال
- اقلام غیرپزشکی مثل حمام سونا و آسانسور (بالابر)
- ایجاد تغییرات در خانه یا ماشین
- دستگاه‌های تست قند خون یا سایر ترکیبات (اما دستگاه کنترل قند خون، دستگاه تست قند خون الکترونی، نوار تست و لنست تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند)
- نمایشگرهای الکترونیکی ضربان قلب یا ریبه، به‌جز نمایشگرهای آپنه نوزادان



- تعمیر یا تعویض تجهیزات به خاطر گم شدن، سرقت شدن، یا استفاده اشتباه، به جز در مواردی که از نظر پزشکی برای افراد زیر 21 سال ضروری باشد
- سایر اقلامی که به طور معمول استفاده اولیه برای خدمات مراقبت از سلامت ندارند

اما در بعضی موارد این اقلام ممکن است با تأیید اولیه توسط پزشک مورد تأیید قرار بگیرند.

### تغذیه لوله‌ای و وریدی

این روش‌های تغذیه بدن وقتی مورد استفاده قرار می‌گیرند که یک مشکل جسمانی مانع غذا خوردن عادی شما شود. اقلام مربوط به غذای روده‌ای نوزاد و غذایی وریدی در موارد ضروری پزشکی تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند. Health Net ممکن است پمپ‌ها و لوله‌های مخصوص تغذیه روده‌ای و وریدی را در صورتی که ضرورت پزشکی داشته باشند تحت پوشش قرار دهد.

### سمع

اگر برای ضعف شنوایی آزمایش بدهید، سمع از نظر پزشکی برایتان ضروری باشد و از طرف پزشک نسخه داشته باشید، Health Net هزینه سمع را پوشش می‌دهد. این پوشش محدود به کمترین کمک هزینه‌ای است که پاسخگوی نیازهای پزشکی شما باشد. Health Net یک سمع را پوشش می‌دهد مگر اینکه برای هر گوش یک سمع لازم باشد و در نتیجه شنوایی‌تان در مقایسه با یک سمع خیلی بهتر شود.

سمع برای اعضای زیر 21 سال

بر اساس قوانین ایالتی، کودکانی که به سمع نیاز دارند باید به برنامه «خدمات کودکان» (California) «CCS» ارجاع داده شوند تا واجد شرایط بودن آن‌ها برای CCS مشخص شود. اگر کودک برای CCS واجد شرایط باشد، CCS هزینه سمع‌های ضروری پزشکی را پوشش می‌دهد. اگر کودک برای CCS واجد شرایط نباشد، ما سمع‌های ضرورت پزشکی را به عنوان بخشی از پوشش Medi-Cal تحت پوشش قرار می‌دهیم

سمع برای اعضای 21 سال به بالا

تحت Medi-Cal، ما موارد زیر را برای هر کدام از سمع‌های پوشش داده‌شده تحت پوشش قرار می‌دهیم

- قالب گوش برای تنظیم اندازه
- یک بسته باتری استاندارد
- ویزیت برای اطمینان از عملکرد صحیح سمع
- ویزیت برای پاک کردن و تنظیم اندازه سمع
- تعمیر سمع

تحت Medi-Cal، در شرایط زیر تعویض سمع را پوشش می‌دهیم:

- اگر ضعف شنوایی به گونه‌ای باشد که سمع فعلی پاسخگوی نیازتان نباشد
- اگر سمع گم شده، به سرقت رفته یا شکسته شده و امکان تعمیر آن نباشد و شما مقصر این موارد نبوده باشید. باید بر ایمان توضیحی بفرستید و بگویید که چطور این اتفاق افتاده است.



برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر، Medi-Cal موارد زیر را شامل نمی‌شود:

- تعویض باتری‌های سمعک

### خدمات سلامت در منزل

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

خدمات سلامت در منزل محدود به خدماتی است که Medi-Cal پوشش می‌دهد، مانند:

- خدمات مراقبت پرستاری حرفه‌ای نیمه‌وقت
- کمک در موارد سلامت در خانه به صورت نیمه‌وقت
- فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتاردرمانی تخصصی
- خدمات اجتماعی پزشکی
- وسایل پزشکی

### لوازم، تجهیزات و دستگاه‌های پزشکی

Health Net تجهیزات پزشکی تجویزی توسط دستیار پزشک، پرستار کارآموز و پرستار حرفه‌ای بالینی را تحت پوشش قرار می‌دهد. بعضی از تجهیزات پزشکی تحت پوشش FFS Medi-Cal Rx هستند، نه Health Net.

پوشش Medi-Cal شامل موارد زیر نیست:

- اقلام معمول خانگی، از جمله و نه محدود به:
  - نوار چسب (همه انواع)
  - الک ضد عفونی
  - اقلام آرایشی
  - پنبه تویپی و پد الکلی
  - پودر بدن
  - دستمال مرطوب
  - محصول تسکین‌دهنده نارون کوهی
- درمان‌های معمول خانگی، از جمله و نه محدود به:
  - وازلین
  - لوسیون و روغن مخصوص پوست چرب
  - تالک و محصولات حاوی تالک
  - عناصر اکسیدکننده مانند پروکسید هیدروژن
  - کاربامید پروکسید و سدیم پرورات
- شامپوهای بدون نسخه
- کرم‌های موضعی حاوی بنزوئیک و سالیسیلیک اسید، کرم سالیسیلیک اسید یا پماد و مایع زینک اکسید
- سایر اقلامی که به طور معمول استفاده اولیه برای خدمات مراقبت از سلامت ندارند و معمولاً استفاده اولیه آن‌ها برای افرادی است که نیاز پزشکی خاصی به آن‌ها ندارند.



### کاردرمانی

Health Net تمام خدمات کاردرمانی، از جمله ارزیابی کاردرمانی، برنامه‌ریزی درمان، خدمات مشاوره، آموزش و درمان را پوشش می‌دهد. خدمات کاردرمانی محدود به دو سرویس در هر ماه به همراه طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و گفتاردرمانی است (محدودیتی برای افراد زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

### ارتودنسی/پروتز

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

### لوازم استومی و ارولوژی

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

### فیزیوتراپی

خدمات فیزیوتراپی ضروری پزشکی، از جمله ارزیابی فیزیوتراپی، برنامه‌ریزی درمان، درمان، ارائه دستورالعمل، خدمات مشاوره و داروهای موضعی تحت پوشش Health Net هستند.

### توانبخشی ریوی

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

### مرکز خدمات مراقبت حرفه‌ای

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

### گفتاردرمانی

Health Net گفتاردرمانی که از نظر پزشکی لازم است را پوشش می‌دهد. خدمات گفتاردرمانی محدود به دو سرویس در هر ماه به همراه طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و کاردرمانی است (محدودیتی برای افراد زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.





## خدمات مربوط به افراد تراجنسیتی

Health Net خدمات مربوط به افراد تراجنسیتی را به عنوان مزایا در صورتی پوشش می دهد که ضرورت پزشکی داشته باشند یا واجد شرایط لازم برای جراحی ترمیمی باشند.

## مطالعات بالینی

هزینه‌های مراقبت معمول بیماران پذیرفته‌شده در فازهای اول، دوم، سوم یا چهارم آزمایش‌های کلینیکی اگر به پیشگیری، شناسایی یا درمان سرطان یا سایر بیماری‌های تهدیدکننده حیات مرتبط باشند و اگر پژوهش با توجه به آیین‌نامه سلامت و ایمنی (1)(d) 1370.6 تمامی شرایط لازم را داشته باشد. Medi-Cal Rx یک برنامه Medi-Cal FFS است که اکثر داروهای تجویزی بیماران سرپایی را پوشش می‌دهد. برای اطلاعات بیشتر، بخش «داروهای تجویزی بیماران سرپایی» در ادامه این فصل را مطالعه کنید.

## خدمات آزمایشگاه و رادیولوژی

Health Net خدمات آزمایشگاهی و عکسبرداری به صورت سرپایی و بستری را در صورت ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌دهد. فرآیندهای تصویربرداری پیشرفته مختلف از جمله CT اسکن، MRI و اسکن PET با توجه به ضرورت پزشکی پوشش داده می‌شوند.

## خدمات تندرستی و پیش‌گیرانه و مدیریت بیماری مزمن

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد

- کمیته مشورتی برای واکسن‌های توصیه‌شده از سوی بخش اقدامات ایمن‌سازی
- خدمات تنظیم خانواده
- توصیه‌های Bright Futures آکادمی پزشکی اطفال آمریکا  
([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- خدمات پیشگیری از آسم
- خدمات پیشگیرانه برای زنان که کالج متخصصان زنان و زایمان آمریکا توصیه کرده است
- کمک به ترک دخانیات که به آن خدمات ترک سیگار نیز گفته می‌شود
- خدمات پیشگیرانه توصیه‌شده توسط کارگروه خدمات پیشگیرانه ایالات متحده آمریکا  
(United States Preventive Services Task Force Grade A and B)

خدمات تنظیم خانواده به افرادی ارائه می‌شود که در سن فرزندآوری هستند تا بتوانند تعداد و فاصله فرزندان‌شان را مشخص کنند. این خدمات شامل همه روش‌های پیشگیری از بارداری مورد تأیید FDA می‌شود. PCP طرح Health Net و متخصصان زنان و زایمان آماده ارائه خدمات تنظیم خانواده هستند.

برای خدمات تنظیم خانواده می‌توانید پزشک یا کلینیک Medi-Cal را انتخاب کنید که مرتبط با Health Net نیست، بدون اینکه لازم باشد از قبل از Health Net تأیید اولیه بگیرید. خدمات از سوی ارائه‌دهنده خارج از شبکه که مرتبط با تنظیم خانواده نباشد ممکن است تحت پوشش قرار نگیرد. برای اطلاعات بیشتر با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.



فصل 5 را مطالعه کنید: اطلاعات مربوط به خدمات مراقبتی کودکان و جوانان برای مراقبت پیشگیرانه برای جوانان 20 سال به پایین.

### برنامه پیشگیری از دیابت

برنامه پیشگیری از دیابت (DPP) یک برنامه شاهدمحور تغییر سبک زندگی است. تمرکز این برنامه 12 ماهه بر روی تغییرات سبک زندگی است و به منظور پیشگیری یا ایجاد تأخیر در شروع دیابت نوع 2 بین افراد مبتلا به پیش‌دیابت طراحی شده است. اعضای که شرایط لازم را داشته باشند ممکن است برای سال دوم نیز واجد شرایط باشند. در این برنامه اعضا تحت آموزش و کمک گروهی قرار می‌گیرند. برخی از شیوه‌ها عبارتند از:

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

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

### خدمات ترمیمی

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

### خدمات غربالگری اختلال مصرف مواد مخدر

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد:

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

برای اطلاع از پوشش درمانی در سرتاسر شهرستان، به بخش «خدمات مربوط به درمان موارد سوءمصرف مواد مخدر» در ادامه این فصل رجوع کنید.



## مزایای خدمات بینایی

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- آزمایش‌های معمول چشم‌پزشکی هر 24 ماه، و بررسی‌های چشمی اضافی یا متناوب‌تر در صورتی‌که از نظر پزشکی برای اعضا ضروری باشند، مثل کسانی که دیابت دارند، تحت پوشش است.
  - عینک (فریم و لنز) هر 24 ماه در صورتی‌که نسخه معتبر داشته باشید.
  - تعویض عینک در مدت زمان 24 ماه اگر نسخه‌تان تغییر کرد یا اگر عینکتان گم شد، به سرقت رفت، شکسته شد (و امکان تعویض آن وجود نداشت) و اگر در این موارد شما مقصر نباشید. باید برایمان توضیحی بفرستید و بگویید چطور عینکتان گم شده، به سرقت رفته یا شکسته است.
  - دستگاه‌های مخصوص بینایی ضعیف برای کسانی که نقص بینایی دارند و مشکل‌شان با عینک، لنز تماسی، دارو یا جراحی‌های معمول قابل درمان نیست و در نتیجه توانایی فرد در انجام کارهای روزمره تحت تأثیر قرار می‌گیرد (مثل دژنراسیون ماکولا در اثر کهولت سن).
  - لنز چشمی که از نظر پزشکی ضروری است
- تست لنز و لنزهای چشمی در صورتی‌که به خاطر بیماری یا وضعیت خاص چشم امکان استفاده از عینک نباشد (مثلاً یک گوش از بین رفته باشد) ممکن است تحت پوشش قرار بگیرد. شرایط پزشکی که بر اساس آن‌ها لنزهای چشمی خاص تحت پوشش قرار می‌گیرند، شامل و نه محدود به فقدان عنبیه، آفاکیا، و کراتوکونوس (قوز قرنیه) هستند.

## مزایای حمل‌ونقل برای مواقع غیراورژانسی

اگر نیاز پزشکی دارید که به واسطه آن نمی‌توانید از ماشین، اتوبوس، یا تاکسی برای رفتن به محل ویزیت استفاده کنید، می‌توانید از خدمات حمل‌ونقل پزشکی استفاده کنید. برای خدمات تحت پوشش و خریدهای تحت پوشش Medi-Cal از داروخانه، خدمات حمل‌ونقل پزشکی ممکن است تحت پوشش قرار بگیرد. اگر به حمل‌ونقل پزشکی نیاز دارید، می‌توانید با پزشک، دندان‌پزشک، متخصص پاپزشکی یا ارائه‌دهنده خدمات سلامت روانی یا سو مصرف مواد مخدر صحبت و این مسئله را مطرح کنید. ارائه‌دهنده شما درباره نوع صحیح حمل‌ونقل با توجه به نیازهای شما تصمیم می‌گیرد. اگر پزشک‌تان به این نتیجه برسد که حمل‌ونقل پزشکی برایتان ضروری است، با تکمیل یک فرم این مورد را برایتان تجویز می‌کند و آن را برای Health Net ارسال می‌کند. بعد از تأیید، تا 12 ماه بسته به نیاز پزشکی می‌توانید از این تأییدیه استفاده کنید. همچنین هیچ محدودیتی در مورد تعداد دفعات جابجایی ندارید. لازم است پزشکتان هر 12 ماه مجدداً نیاز پزشکی شما را برای استفاده از خدمات حمل‌ونقل پزشکی ارزیابی و دوباره تأیید کند.

برای حمل‌ونقل پزشکی از آمبولانس، ون مخصوص جابجایی بیمار، ون مخصوص جابجایی ویلچر یا وسایل نقلیه هوایی استفاده می‌شود. در صورت نیاز به خدمات حمل‌ونقل پزشکی برای رفتن به محل ویزیت، Health Net کم هزینه‌ترین روش را متناسب با نیاز پزشکی‌تان تأیید می‌کند. این یعنی، به عنوان مثال، اگر از نظر جسمی یا پزشکی می‌توانید با ون مخصوص ویلچر جابجا شوید، Health Net هزینه استفاده از آمبولانس را پرداخت نخواهد کرد. شما تنها در صورتی حق دارید از نقلیه هوایی استفاده کنید که وضعیت پزشکی شما هرگونه جابجایی زمینی را برای شما ناممکن کند.



از خدمات حمل‌ونقل پزشکی باید در موارد زیر استفاده کنید:

- وقتی پزشکتان یا هر ارائه‌دهنده دیگری مجوزی مکتوب را پر می‌کند و از نظر پزشکی یا فیزیکی لازم تشخیص داده می‌شود، زیرا نمی‌توانید از اتوبوس، تاکسی، ماشین، یا ون برای رفتن به محل ویزیت استفاده کنید.
- به دلیل ناتوانی جسمی یا روانی خود لازم است راننده برای رفت و آمد به محل زندگی، خودرو یا محل درمان به شما کمک کند.
- اگر پیشاپیش از طریق پزشک با استفاده از فرم مکتوب PCS توسط Health Net تأیید شده باشد.

برای درخواست حمل‌ونقل پزشکی تجویز شده توسط پزشک برای موارد معمول (غیر اورژانسی) رفتن به محل ویزیت، لطفاً حداقل 48 ساعت قبل از نوبت ویزیت (روزهای دوشنبه تا جمعه) با Health Net به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای قرار ملاقات‌های فوری، لطفاً در اسرع وقت تماس بگیرید. لطفاً در زمان تماس، کارت شناسایی عضویت خود را آماده کنید.

**محدودیت‌های حمل‌ونقل پزشکی:** در صورت نیاز به مراجعه به محل ویزیت، Health Net کم هزینه‌ترین روش را متناسب با نیاز پزشکی‌تان برای رفتن به نزدیک‌ترین ارائه‌دهنده به محل زندگی‌تان تأیید می‌کند. اگر حمل‌ونقل پزشکی توسط Medi-Cal پوشش داده نشود، این خدمات ارائه نخواهد شد. اگر نوع وقت ملاقات تحت پوشش Medi-Cal باشد اما نه از طریق طرح سلامت، Health Net کمک می‌کند برای خدمات حمل‌ونقل زمانی را مشخص کنید. فهرست خدمات تحت پوشش در این دفترچه راهنمای عضو قرار دارد. جابجایی به مناطق خارج از شبکه یا منطقه خدماتی تحت پوشش نیست، مگر اینکه از قبل توسط Health Net تأیید شده باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر یا درخواست حمل‌ونقل پزشکی، با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

**هزینه برای عضو:** وقتی حمل‌ونقل توسط Health Net هماهنگ شده باشد، هزینه‌ای اعمال نمی‌شود.

#### نحوه دسترسی به خدمات حمل‌ونقل غیر پزشکی

مزایای شما شامل رساندن به محل ویزیت برای مواقعی است که وقت ملاقات برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal باشد و شما دسترسی به حمل و نقل نداشته باشید. وقتی که همه روش‌های موجود را امتحان کردید و شرایط زیر را دارید در موارد زیر می‌توانید رایگان از این خدمات استفاده کنید:

- رفتن به محل ویزیت و برگشتن برای خدمات Medi-Cal مورد تأیید ارائه‌دهنده؛ یا
- دریافت نسخه‌ها و لوازم پزشکی.

Health Net به شما اجازه می‌دهد برای رسیدن به قرار ملاقات پزشکی خود که مربوط به خدمات تحت پوشش Medi-Cal است، از یک خودروی شخصی، تاکسی یا سایر روش‌های حمل‌ونقل عمومی/خصوصی استفاده کنید. Health Net کم هزینه‌ترین روش حمل‌ونقل که پاسخگوی نیازهایتان باشد را پوشش می‌دهد. بعضی مواقع Health Net برای جابجایی با ماشین خصوصی که خودتان هماهنگ کرده‌اید هزینه را به شما بازپرداخت می‌کند. این مورد قبل از استفاده از وسیله نقلیه باید توسط Health Net تأیید شود و خودتان نیز باید به ما بگویید که چرا نتوانسته‌اید به روش‌های دیگر مثل اتوبوس به محل مورد نظر بروید. برای اطلاع‌رسانی به ما، می‌توانید با ما تماس بگیرید. اگر خودتان رانندگی می‌کنید، هزینه به شما برگردانده نمی‌شود.



برای برگرداندن هزینه به همه موارد زیر نیاز است:

- گواهینامه راننده
- ثبت ماشین توسط راننده
- گواهی بیمه راننده

برای درخواست سواری برای خدماتی که مجاز هستند، حداقل 24 ساعت قبل از نوبت ویزیت یا در اسرع وقت در صورت داشتن ویزیت اضطراری با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 (دوشنبه تا جمعه) تماس بگیرید. لطفاً در زمان تماس، کارت شناسایی عضویت خود را آماده کنید.

توجه: سرخپوستان برای درخواست حمل و نقل غیر پزشکی می‌توانند با کلینیک سلامت سرخپوستان محلی خودشان تماس بگیرند.

**محدودیت‌های حمل و نقل غیر پزشکی:** در صورت نیاز به رفتن به محل ویزیت، Health Net کم هزینه‌ترین روش را متناسب با نیاز غیر پزشکی‌تان برای رفتن به نزدیکترین ارائه‌دهنده به محل زندگی‌تان تأیید می‌کند. اعضا نمی‌توانند شخصاً رانندگی کنند یا هزینه را مستقیم دریافت کنند. برای اطلاعات بیشتر با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

**در موارد زیر حمل و نقل غیر پزشکی اعمال نمی‌شود:**

- اگر آمبولانس، ون مخصوص جابجایی بیمار، ون مخصوص جابجایی ویلچر یا هر نوع وسیله حمل و نقل پزشکی دیگری از نظر پزشکی برای رفتن به محل خدمات تحت پوشش Medi-Cal لازم باشد.
- برای رفت و برگشت به منزل، ماشین یا محل درمان به واسطه عارضه جسمانی یا روانی به کمک راننده نیاز داشته باشید.
- در صندلی چرخدار باشید و بدون کمک راننده قادر به سوار و پیاده شدن از خودرو نباشید.
- این خدمات تحت پوشش Medi-Cal نباشد.

**هزینه برای عضو:** وقتی حمل و نقل غیر پزشکی توسط Health Net هماهنگ شده باشد، هزینه‌ای اعمال نمی‌شود.

**هزینه‌های رفت و آمد:** در موارد خاص، اگر مجبور باشید برای قرار ملاقات با پزشکی که در نزدیکی خانه شما نیست، سفر کنید، Health Net ممکن است هزینه‌های سفر مانند غذا، اقامت در هتل و سایر هزینه‌های مرتبط را پوشش دهد. در صورت لزوم، این هزینه‌ها می‌تواند برای یک همراه و یک اهداکننده اصلی پیوند عضو نیز پوشش داده شود. باید از طریق تماس با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را برای این خدمات بدهید.

### خدمات دندان پزشکی

اگر در شهرستان Los Angeles زندگی می‌کنید، برنامه «مراقبت مدیریت شده دندان پزشکی Medi-Cal» از برنامه‌های مراقبت مدیریت شده برای ارائه خدمات دندان پزشکی شما استفاده می‌کند. می‌توانید در طرح دندان پزشکی هزینه به‌ازای خدمات بمانید یا می‌توانید مراقبت مدیریت شده دندان پزشکی را انتخاب کنید. برای انتخاب یا تغییر طرح دندان پزشکی خود، با گزینه‌های مراقبت بهداشتی به شماره 1-800-430-4263 تماس بگیرید.



اگر در شهرستان Sacramento زندگی می‌کنید، برنامه «مراقبت مدیریت‌شده دندان پزشکی Medi-Cal» از برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده برای ارائه خدمات دندان پزشکی شما استفاده می‌کند. شما باید در برنامه «مراقبت مدیریت‌شده دندان پزشکی» ثبت‌نام کنید. در برخی موارد، شما ممکن است واجد شرایط معافیت از ثبت‌نام در برنامه «مراقبت مدیریت‌شده دندان پزشکی» باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به Health Care Options در <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> بروید.

برنامه دندان پزشکی Medi-Cal برخی خدمات دندان پزشکی از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

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

اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندان پزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید، با برنامه Medi-Cal Dental به شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به وبسایت برنامه دندان پزشکی Medi-Cal به نشانی <https://www.dental.dhcs.ca.gov> یا <https://smilecalifornia.org/> مراجعه کنید.

اگر سؤالی دارید و در شهرستان‌های Los Angeles یا Sacramento زندگی می‌کنید، یا می‌خواهید درباره خدمات دندان پزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید، و در یک طرح مراقبت‌های مدیریت‌شده دندان پزشکی ثبت‌نام کرده‌اید، با طرح مراقبت مدیریت‌شده دندان پزشکی که به شما اختصاص داده شده تماس بگیرید.

برای اعضای سایر شهرستان‌ها، برای کسب اطلاعات در مورد مزایای دندان پزشکی به «سایر خدماتی که می‌توانید از طریق FFS Medi-Cal یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید» مراجعه کنید.

## سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Health Net

### خدمات مراقبتی و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS)

Health Net این مزایای خدمات مراقبت بلندمدت را برای اعضای که واجد شرایط زیر باشند تحت پوشش قرار می‌دهد:

- خدمات مراکز مراقبت بلندمدت تأییدشده توسط Health Net
- خدمات مرکز پرستاری تخصصی مورد تأیید Health Net

اگر واجد شرایط خدمات مراقبت بلندمدت هستید، Health Net اطمینان حاصل می‌کند که در یک مرکز مراقبت سلامت قرار بگیرید که بهترین سطح مراقبت با نیازهای پزشکی شما را ارائه می‌دهد.

اگر درباره خدمات مراقبت بلندمدت سؤالی دارید، با (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.



## مدیریت مراقبت‌های اساسی

Health Net در هماهنگی و مدیریت نیازها و خدمات مراقبت‌های بهداشتی شما بدون هیچ هزینه‌ای برای شما کمک می‌کند. Health Net خدمات مراقبت‌های بهداشتی شما را هماهنگ می‌کند تا اطمینان حاصل شود که همه خدمات ضروری پزشکی، از جمله داروهای تجویزی، و خدمات سلامت رفتاری را دریافت می‌کنید، حتی اگر این خدمات تحت پوشش برنامه دیگری باشد و نه Health Net. این شامل هماهنگی مراقبت‌ها در تمامی محیط‌ها می‌شود، مثلاً اگر به بستری شدن در بیمارستان نیاز دارید و به خانه خود یا یک مرکز پرستاری حرفه‌ای ترخیص می‌شوید.

اگر سؤال یا نگرانی درباره سلامت خود یا فرزندتان دارید، با (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

## مدیریت مراقبت پیشرفته

Health Net خدمات «مدیریت مراقبت پیشرفته» (ECM) را برای اعضای که نیازهای بسیار پیچیده دارند تحت پوشش قرار می‌دهد. ECM نوعی از مزایا است که خدمات بیشتری را برای کمک به شما در دریافت مراقبت مورد نیاز و حفظ سلامتتان در اختیارتان قرار می‌دهد. خدمات مراقبتی را که از پزشکان مختلف دریافت می‌کنید هماهنگ می‌کند. ECM مراقبت‌های اولیه، مراقبت‌های حاد، سلامت رفتاری، رشدی، سلامت گفتاری، خدمات و پشتیبانی اجتماع‌محور بلندمدت (LTSS) را هماهنگ می‌کند و شما را به منابع موجود در جامعه ارجاع می‌دهد.

اگر واجد شرایط باشید ممکن است در رابطه با خدمات ECM با شما تماس گرفته شود. همچنین می‌توانید با Health Net تماس بگیرید و درباره اینکه آیا واجد شرایط دریافت ECM هستید و زمان دریافت آن اطلاعاتی کسب کنید. یا با ارائه‌دهنده خدمات مراقبت سلامتتان صحبت کنید تا بررسی کند آیا شما واجد شرایط ECM هستید و اینکه چه وقت و چطور می‌توانید این خدمات را دریافت کنید.

## خدمات ECM تحت پوشش

اگر واجد شرایط ECM باشید، تیم مراقبتی خودتان را خواهید داشت؛ از جمله مدیر مراقبت اصلی. این فرد با شما و پزشکان، متخصصان، داروسازها، مدیران پرونده، ارائه‌دهندگان خدمات اجتماعی و سایرین صحبت می‌کند و اطمینان حاصل می‌کند که همگی با همکاری هم مراقبت مورد نیازتان را در اختیارتان قرار می‌دهند. مدیر مراقبت اصلی همچنین سایر خدمات موجود در انجمن را برایتان پیدا می‌کند و اقدام می‌کند. ECM شامل موارد زیر است:

- امدادسانی و مشارکت
- ارزیابی جامع و مدیریت مراقبت
- هماهنگ‌سازی پیشرفته مراقبت
- تقویت سلامت
- مراقبت جامع در دوره گذار
- خدمات پشتیبانی اعضا و خانواده
- هماهنگی و ارجاع به انجمن و پشتیبانی‌های اجتماعی

برای اطلاع از اینکه آیا ECM گزینه مناسبی است یا خیر، با نماینده Health Net یا ارائه‌دهنده خدمات مراقبت سلامت خود تماس بگیرید.

## هزینه‌های عضو

خدمات ECM برای اعضا هیچ هزینه‌ای ندارد.



### پشتیبانی‌های اجتماعی

در طرح مراقبت شخصی شما ممکن است پشتیبانی اجتماعی قابل ارائه باشد. پشتیبانی انجمن به اقدامات و خدمات جایگزین و کم‌هزینه و از نظر پزشکی مناسب برای طرح‌های ایالتی Medi-Cal گفته می‌شود. این خدمات برای اعضا اختیاری است. اگر واجد شرایط باشید، این خدمات به شما کمک می‌کنند زندگی مستقل‌تری داشته باشید. این موارد جایگزین مزایایی که قبلاً در Medi-Cal دریافت می‌کردید نمی‌شود.

حمایت‌های اجتماعی (CS) خدماتی هستند که توسط California Advancing and Innovating Medi-Cal (CalAIM) از طریق اداره خدمات مراقبت سلامت (DHCS) برای کمک به بهبود سلامت اعضای Medi-Cal در سراسر ایالت ارائه می‌شود.

Health Net با ارائه دهندگان CS که سازمان‌های مبتنی بر جامعه و دارای تجربه کار مستقیم در جامعه هستند و نیازهای اعضا را درک می‌کنند، همکاری خواهد کرد. هدف اصلی این است که به اعضا اجازه داده شود در مکان‌هایی که بیشتر احساس راحتی می‌کنند، مراقبت‌ها دریافت کنند و آن‌ها را در خانه یا جامعه خود نگه دارند. 14 سرویس CS وجود دارد که برای اعضا اختیاری هستند و در زمان‌های مختلف در دسترس خواهند بود، به صورتی که در جداول زیر توضیح داده شده است.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد CS یا دسترسی به این خدمات، می‌توانید با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711)، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در تماس باشید، یا با شماره تلفن 800-430-4263 (TTY 800-430-7077) با Medi-Cal Health Care Options ایالت تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید از پزشک یا کلینیک خود در مورد خدمات بپرسید.

### خدمات رسیدگی به بی‌خانمانی و مسکن:

توضیحات و واجدیت شرایط	پشتیبانی‌های اجتماعی
<p>تأمین مالی برای - خدمات یک‌باره لازم برای تشکیل خانوار، از جمله سپرده‌های امن برای دریافت اجاره‌نامه، پوشش ماه اول خدمات آب و برق، یا دریافت اجاره ماه اول و آخر قبل از اسکان.</p> <p>خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند</p> <p>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمات انتقال/پیمایش مسکن را دریافت کنید.</li> <li>• از طریق برنامه محلی افراد بی‌خانمان موسوم به Coordinated Entry System یا دیگر برنامه‌های مشابه برای دریافت کمک مسکن واجد شرایط باشید.</li> <li>• در حال حاضر بی‌خانمان هستید.</li> </ul>	<p>سپرده‌های مسکن</p>





توضیحات و واجدیت شرایط	پشتیبانی‌های اجتماعی
<p>کمک در گرفتن مسکن. این ممکن است شامل کمک در جستجوی مسکن یا تکمیل درخواست‌های مسکن، و همچنین توسعه یک طرح حمایتی مسکن فردی باشد.</p> <p>خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• از طریق برنامه محلی افراد بی‌خانمان موسوم به Coordinated Entry System یا دیگر برنامه‌های مشابه برای دریافت کمک مسکن واجد شرایط باشید.</li> <li>• در حال حاضر بی‌خانمان هستید.</li> <li>• در معرض خطر بی‌خانمانی هستید.</li> </ul>	<p>خدمات پیمایش انتقال مسکن</p>
<p>کمک به حفظ اجاره پایدار پس از ایمن شدن مسکن. این ممکن است شامل مداخلاتی برای رفتارهایی باشد که ممکن است مسکن را به خطر بیندازد، مانند تأخیر در پرداخت اجاره و خدمات، برای توسعه سواد مالی.</p> <p>خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمات انتقال/پیمایش مسکن را دریافت کنید.</li> <li>• از طریق برنامه محلی افراد بی‌خانمان موسوم به Coordinated Entry System یا دیگر برنامه‌های مشابه برای دریافت کمک مسکن واجد شرایط باشید.</li> <li>• در حال حاضر بی‌خانمان هستید.</li> <li>• در معرض خطر بی‌خانمانی هستید.</li> </ul>	<p>اجاره مسکن و خدمات پایدار</p>



## خدمات بازیابی:

توضیحات و واجدیت شرایط	پشتیبانی‌های اجتماعی
<p>مراقبت اقامتی کوتاه‌مدت برای <b>ذینفعانی که دیگر نیازی به بستری شدن در بیمارستان ندارند، اما همچنان نیاز به بهبودی از مصدومیت یا بیماری دارند.</b></p> <p>خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p><b>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• در معرض خطر بستری شدن یا پس از بستری هستند.</li> <li>• بدون پشتیبانی رسمی تنها زندگی کنید.</li> <li>• با ناامنی مسکن مواجه شوند یا مسکنی داشته باشند که اگر تغییر نکند، سلامت و امنیت آنها را به خطر می‌اندازد.</li> </ul>	<p>مراقبت‌های بازیابی (استراحت پزشکی)</p>
<p><b>فرجه استراحتی کوتاه‌مدت به مراقبان ذینفعانی که نیاز به نظارت موقت متناوب دارند، ارائه می‌شود.</b></p> <p>خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p><b>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• زندگی شما در جامعه در فعالیت‌های زندگی روزمره‌شان اختلال ایجاد می‌کند.</li> <li>• برای ارائه بیشتر حمایت‌ها به آنها به یک مراقب وابسته هستید.</li> <li>• برای جلوگیری از بستری شدن در مرکز، به کمک مراقب نیاز داشته باشید.</li> </ul>	<p>استراحت</p>
<p><b>محیطی که در آن ذینفعان بتوانند به دریافت مراقبت برای اختلالات روانپزشکی یا مصرف مواد، بلافاصله پس از خروج از بیمارستان ادامه دهند.</b></p> <p>خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p><b>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• در حال خروج از مراقبت‌های بازیابی هستید.</li> <li>• در حال ترخیص از بیمارستان هستید.</li> <li>• با تعریف HUD از واژه بی‌خانمان آشنا شوید.</li> </ul>	<p>مسکن کوتاه‌مدت پس از بستری شدن در بیمارستان</p>
<p><b>مقصدهای جایگزین برای ذینفعانی که مست پیدا می‌شوند و در غیر این صورت به بخش اورژانس یا زندان منتقل می‌شوند.</b></p> <p>خدمات در تمامی شهرستان‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p><b>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 سال به بالا باشید و مست باشید.</li> <li>• به بخش اورژانس یا زندان منتقل شده باشید.</li> <li>• به بخش اورژانس مراجعه کرده باشید و برای مرکز هوشیاری آماده باشید.</li> </ul>	<p>مرکز هوشیاری</p>



## خدمات برای رفاه بلندمدت در محیطی مانند خانه:

توضیحات و واجدیت شرایط	پشتیبانی‌های اجتماعی
<p>اصلاحات فیزیکی در خانه یک ذینفع برای کاهش محرک‌های آسم محیطی. خدمات در برخی شهرستان‌ها ارائه می‌شود (با بخش خدمات اعضای برنامه شهرستان خود تماس بگیرید).</p> <p>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• در 12 ماه گذشته آسم شما به خوبی کنترل نشده باشد (که از طریق اورژانس، ویزیت در بخش یا بستری شدن در بیمارستان تعیین شده باشد، یا دو ویزیت بیمار و مراقبت فوری داشته باشید)</li> <li>• در تست کنترل آسم نمره 19 یا کمتر داشته باشید.</li> </ul>	درمان آسم
<p>برنامه‌هایی که برای کمک به ذینفعان در توسعه مهارت‌های لازم برای اقامت در محیط‌های مشابه خانه ارائه می‌شوند، که اغلب توسط مراقبان از نوع مربی هم‌تا ارائه می‌شوند. این برنامه‌ها می‌تواند شامل آموزش استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی یا تهیه وعده غذایی باشد.</p> <p>خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• در حال حاضر بی‌خانمان هستید.</li> <li>• در 24 ماه گذشته از بی‌خانمانی خارج شده و اسکان گزیده‌اید.</li> <li>• در معرض خطر بی‌خانمانی یا بستری در مؤسساتی هستید که ثبات مسکن در آنها می‌تواند بهبود یابد.</li> </ul>	توانبخشی روزانه
<p>انطباق‌های فیزیکی با خانه برای اطمینان از سلامت و ایمنی ذینفع یا به فرد اجازه می‌دهد به طور مستقل در خانه کارهایش را انجام دهد. این ممکن است شامل رمپ‌ها و میله‌های دستگیره باشد.</p> <p>خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• در معرض خطر بستری شدن در یک مرکز پرستاری هستید.</li> </ul>	تغییرات محیطی برای دسترس‌پذیری



توضیحات و واجدیت شرایط	پشتیبانی‌های اجتماعی
<p>غذاهای تحویلی درب منزل که متناسب با نیازهای غذایی منحصربه‌فرد ذینفعان است، از جمله پس از ترخیص از بیمارستان.</p> <p>خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• عارضه‌های مزمن دارید.</li> <li>• از بیمارستان یا مرکز پرستاری حرفه‌ای مرخص شده‌اید.</li> <li>• در معرض خطر بستری شدن در بیمارستان یا استقرار در مرکز پرستاری هستید.</li> <li>• نیازهای هماهنگی مراقبت گسترده دارید.</li> <li>• توسط متخصص تغذیه یا متخصص تغذیه مورد تأیید مورد ارزیابی قرار گرفته باشید.</li> </ul>	<p>وعده‌های غذایی/غذاهای پزشکی</p>
<p>خدمات ارائه‌شده برای کمک به ذینفعان در انتقال مراقبت از مرکز پرستاری به محیط‌های اجتماعی یا جلوگیری از پذیرش ذینفعان در مراکز پرستاری.</p> <p>خدمات در برخی شهرستان‌ها ارائه می‌شود (با بخش خدمات اعضای برنامه شهرستان خود تماس بگیرید).</p> <p>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</p> <p>برای گذار از مراکز پرستاری</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• بیش از 60 روز در یک مرکز پرستاری اقامت داشته باشید.</li> <li>• مایل به زندگی در یک محیط زندگی کمکی به عنوان جایگزینی برای یک مرکز پرستاری باشید.</li> <li>• بتوانید با خیال راحت در یک مرکز زندگی کمکی با پشتیبانی اقامت کنید.</li> </ul> <p>برای ترک مرکز پرستاری</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• علاقه‌مند به ماندن در جامعه باشید.</li> <li>• مایل و قادر به اقامت ایمن در یک مرکز کمک به بیماران ناتوان باشید.</li> <li>• در حال حاضر تسهیلات پرستاری لازم را دریافت می‌کنید یا حداقل معیارهای دریافت خدمات تسهیلات پرستاری را دارید.</li> </ul>	<p>انتقال به / ترخیص از مرکز پرستاری به ALF</p>



توضیحات و واجدیت شرایط	پشتیبانی‌های اجتماعی
<p>خدمات ارائه‌شده برای کمک به ذینفعان در انتقال مراقبت از مرکز پرستاری به محیط خانه که در آن آنها مسئول هزینه‌های زندگی هستند.</p> <p>خدمات در برخی شهرستان‌ها ارائه می‌شود (با بخش خدمات اعضای برنامه شهرستان خود تماس بگیرید).</p> <p><b>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• در حال حاضر در سطح مرکز پرستاری، مراقبت‌های ضروری پزشکی را دریافت می‌کنید.</li> <li>• بیش از 60 روز در خانه سالمندان و/یا محیط آسایشگاه پزشکی زندگی کرده‌اید.</li> <li>• علاقمند به بازگشت به جامعه هستید.</li> <li>• با خدمات پشتیبانی قادر به اقامت ایمن در جامعه هستید.</li> </ul>	<p>خدمات انتقال به اجتماع/ انتقال از مرکز پرستاری به خانه</p>
<p>خدمات ارائه‌شده برای کمک به ذینفعان در فعالیت‌های روزمره زندگی، مانند حمام کردن، لباس پوشیدن، نظافت منزل و خرید مواد غذایی.</p> <p>خدمات در برخی شهرستان‌ها ارائه می‌شود (با بخش خدمات اعضای برنامه شهرستان خود تماس بگیرید).</p> <p><b>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• در معرض خطر بستری شدن در بیمارستان یا بستری شدن در یک مرکز پرستاری هستید.</li> <li>• فردی با نقص عملکردی هستید و سیستم پشتیبانی دیگری ندارید.</li> <li>• برای خدمات پشتیبانی خانه در تأیید شده‌اید</li> </ul>	<p>خدمات مراقبت شخصی و خانه‌داری</p>

اگر به راهنمایی نیاز دارید یا می‌خواهید بدانید کدام پشتیبانی انجمن ممکن است در دسترس‌تان باشد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) یا با ارائه‌دهنده مراقبت سلامت تماس بگیرید.

### پیوند عضوهای اصلی

#### پیوند عضو برای کودکان زیر 21 سال

بر اساس قوانین ایالتی، کودکانی که به پیوند نیاز دارند باید به برنامه «خدمات کودکان California» (CCS) ارجاع داده شوند تا در مورد واجد شرایط بودن آنها برای CCS تصمیم‌گیری شود. اگر کودک برای CCS واجد شرایط باشد، CCS هزینه پیوند و خدمات مرتبط را پوشش می‌دهد. اگر کودک برای CCS واجد شرایط نباشد، Health Net کودک را به مرکز پیوند مجاز برای ارزیابی ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند تأیید کند که پیوند ایمن و ضروری است، Health Net هزینه پیوند و خدمات مرتبط را تحت پوشش قرار می‌دهد.



## پیوند برای بزرگسالان 21 سال به بالا

اگر پزشکتان به این نتیجه رسیده است که شما به پیوند عضو اصلی نیاز دارید، Health Net شما را برای ارزیابی به مرکز پیوند معتبری ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند تأیید کند که پیوند برای وضعیت پزشکی شما ایمن و ضروری است، Health Net هزینه پیوند و خدمات مرتبط را تحت پوشش قرار می‌دهد.

پیوند اعضای اصلی زیر تحت پوشش Health Net هستند، از جمله و نه محدود به:

- مغز استخوان
- قلب
- قلب/ریه
- کلیه
- کلیه/پانکراس
- کبد
- کبد/روده کوچک
- ریه
- پانکراس
- روده کوچک

## برنامه ترک دخانیات

برنامه ترک دخانیات با عنوان "Kick It California" برای اعضای Health Net قابل دسترسی است. در این برنامه مشاوره تلفنی رایگان، اقلامی برای کمک شخصی به افراد و کمک آنلاین به شش زبان (انگلیسی، اسپانیایی، کانتونی، ماندارین، کره‌ای و ویتنامی) قابل دسترسی است. خدمات ویژه برای نوجوانان، زنان باردار و کسانی که عادت به جویدن تنباکو دارند ارائه می‌شود تا اعضا بتوانند سریع تر سیگار را ترک کنند و زندگی بدون دخانیات داشته باشند. برنامه‌های ارسال پیام متنی، برنامه‌های تلفن همراه و چت لایو (زنده) نیز موجود است. اعضای Health Net می‌توانند در برنامه تلفنی ترک دخانیات شرکت کنند. اعضا در هر سن اگر تصمیم به استفاده از داروهای ترک سیگار داشته باشند به تأیید اولیه نیاز ندارند و می‌توانند با Kick It California به شماره 1-800-300-8086 تماس بگیرند یا به وبسایت [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org) مراجعه کنند. آموزش تلفنی از دوشنبه تا جمعه از ساعت 7:00 صبح تا 9:00 شب و شنبه از ساعت 9:00 صبح تا 5:00 عصر در دسترس است. Health Net مشاوره ترک دخانیات را برای حداقل دو اقدام جداگانه در سال، بدون مجوز قبلی، و بدون وقفه اجباری بین تلاش‌های ترک پوشش می‌دهد. اعضا می‌توانند با تماس با بخش آموزش سلامت به شماره و مشخصات زیر درخواست ارجاع به گروه‌های مشاوره را داشته باشند:

1-800-804-6074

اعضای بزرگسال و غیرباردار به مدت 90 روز برای استفاده از هرگونه داروی ترک دخانیات مورد تأیید FDA واجد شرایط هستند. این مورد شامل داروهای بدون نسخه با وجود نسخه از طرف ارائه‌دهنده نیز می‌شود. حداقل یک داروی مورد تأیید FDA بدون تأیید اولیه قابل دسترسی خواهد بود.

منابع آموزش سلامت بدون هزینه از طریق ارجاع شخصی یا ارجاع از طرف پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP) در دسترس اعضای Health Net است. اعضا می‌توانند درخواست کنند به منابع آموزشی در رابطه با عناوین سلامت دسترسی داشته باشند؛ از جمله و نه محدود به تغذیه، پیشگیری از اچ‌آی‌وی/بیماری‌های مقاربتی، تنظیم خانواده، ورزش، دوران قبل از زایمان، آسم، سوءمصرف مواد مخدر و غیره. اعضا با تماس با خطوط رایگان «اطلاعات آموزش سلامت» Health Net به شماره 1-800-804-6074 به اطلاعات بیشتری دسترسی خواهند داشت.



## شروع زودهنگام/مداخله زودهنگام

- Early Start Program برای نوزادان و نوپایان از زمان تولد تا 3 سالگی است که نیاز به خدمات مداخله زودهنگام دارند و مشکلاتی دارند که ممکن است منجر به تأخیر رشد شود یا علائم تأخیر رشد را نشان می‌دهند. برخی از وضعیت‌های پرریسک عبارتند از:
  - آسفیکسی
  - عفونت سیستم مرکزی عصبی
  - بلوغ زودرس
- برای دریافت اطلاعات بیشتر در مورد شروع زودهنگام/مداخله زودهنگام یا معرفی به مرکز منطقه‌ای شروع زودهنگام/مداخله زودهنگام، با پزشک خود یا برنامه درمانی ما تماس بگیرید.

## خدمات ارزیابی آژانس آموزش محلی (LEA)

- LEA برخی خدمات ارزیابی سلامتی را از طریق برنامه‌های مدارس ارائه می‌نماید. LEA مدرسه دولتی محلی شما می‌باشد. کودکان 3 تا 21 ساله می‌توانند بدون نیاز به ارجاع PCP از این خدمات استفاده کنند. پزشک PCP می‌بایست در خصوص خدمات پزشکی مورد نیاز با LEA هماهنگ کند. خدمات LEA ممکن است شامل موارد زیر باشد:
  - ارزیابی‌های سلامت جسمانی و روانی
  - ارزیابی‌های تحصیلی و روانی-اجتماعی
  - آموزش‌های سلامت و تغذیه
  - ارزیابی‌های رشد
  - فیزیوتراپی و کاردرمانی
  - گفتار درمانی و شنوایی‌سنجی (آزمایشات شنوایی)
  - مشاوره
  - خدمات پرستاری
  - خدمات کمک‌درمانی در مدارس
  - حمل و نقل پزشکی

## اعضای مبتلا به ناتوانی‌های رشدی

### مراکز منطقه‌ای

- مراکز منطقه‌ای ایجاد شدند تا به نیازهای افرادی که به معلولیت‌های رشدی دچار هستند، کمک کنند. شرایط ناتوان‌کننده شامل: معلولیت ذهنی، صرع، اوتیسم، فلج مغزی، سندروم دان، تأخیرهای گفتاری و زبانی. مراکز منطقه‌ای به مراجعین و والدینشان در یافتن مسکن، برنامه‌های روزانه برای افراد بزرگسال، حمل و نقل، مراقبت



بهداشتی و فعالیت‌های اجتماعی کمک می‌کنند. بیشتری خدمات آن‌ها برای مشتریان واجد شرایط رایگان است. اگر یکی از اعضای خانواده شما قبل از 18 سالگی مبتلا به یک وضعیت ناتوان‌کننده تشخیص داده شود، PCP شما را به مرکز منطقه‌ای معرفی خواهد کرد.

## سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal

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

گاهی Health Net خدمات را پوشش نمی‌دهد اما همچنان می‌توانید آن‌ها را از طریق FSS Medi-Cal یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت نمایید. Health Net با همکاری سایر برنامه‌ها اطمینان حاصل می‌کند که همه خدمات پزشکی ضروری را دریافت کنید، حتی خدماتی که تحت پوشش برنامه دیگری به‌جز Health Net هستند. در اینجا بعضی از این خدمات فهرست شده‌اند. برای اطلاعات بیشتر با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

### داروهای تجویزی بیماران سرپایی

#### داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx

داروهای تجویزی توسط داروخانه‌ای که تحت پوشش Medi-Cal Rx که یک برنامه FFS Medi-Cal است ارائه می‌شوند. بعضی از داروها ممکن است توسط ارائه‌دهنده در مطب یا کلینیک به شما داده شوند و ممکن است تحت پوشش Health Net باشند. ارائه‌کننده شما می‌تواند داروهایی برای شما تجویز کند که در فهرست داروهای قراردادی Medi-Cal Rx وجود دارند.

گاهی دارویی مورد نیاز است و در فهرست داروهای قراردادی موجود نیست. این داروها باید قبل از دریافت از داروخانه، مورد تأیید قرار بگیرند. Medi-Cal Rx ظرف 24 ساعت این درخواست‌ها را بررسی و درباره آن تصمیم‌گیری می‌کند.

- داروساز در داروخانه بیماران سرپایی در صورت نیاز ممکن است برای 72 ساعت به شما دارو بدهد.
- Medi-Cal Rx هزینه داروهای اورژانسی ارائه‌شده توسط داروخانه بیماران سرپایی را پوشش می‌دهد.
- Medi-Cal Rx ممکن است درخواست مربوط به موارد غیر اورژانسی را نپذیرد. در صورت عدم پذیرش درخواست، با ارسال نامه‌ای دلیل آن را به شما می‌گویند. آن‌ها به شما می‌گویند که چه گزینه‌هایی پیش رو دارید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به قسمت «شکایت‌ها» در فصل 6 «گزارش و حل مشکلات» مراجعه کنید.

برای اطلاع از اینکه آیا یک دارو در فهرست داروهای تحت قرارداد است یا خیر، یا برای دریافت یک نسخه از فهرست داروهای تحت قرارداد، با Medi-Cal Rx به شماره 800-977-2273 تماس بگیرید (یا با TTY 800-977-2273 تماس بگیرید و 5 یا 711 را فشار دهید)، یا از وبسایت Medi-Cal Rx به این نشانی بازدید کنید:

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>





## داروخانه

اگر می‌خواهید داروهای تجویزی خود را دریافت یا تمدید کنید، باید داروی تجویزی خود را از داروخانه‌ای تهیه کنید که با Medi-Cal Rx کار می‌کند. فهرست داروخانه‌های همکار Medi-Cal Rx در فهرست داروخانه‌های Medi-Cal Rx در آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> موجود است. برای یافتن داروخانه‌ای در نزدیکی خودتان، یا داروخانه‌ای که بتواند نسخه را برایتان پست کند، با Medi-Cal Rx به شماره 800-977-2273 تماس بگیرید (یا با TTY 800-977-2273 تماس بگیرید و 5 یا 711 را فشار دهید).

پس از انتخاب داروخانه، نسخه خود را به آن داروخانه ببرید. ارائه‌کننده شما نیز می‌تواند آن را از طرف شما به داروخانه ارسال کند. نسخه را به همراه کارت شناسایی مزایای Medi-Cal خود (BIC) به مسئول داروخانه بدهید. مطمئن شوید که داروخانه از تمام داروهای که مصرف می‌کنید و حساسیت‌هایی که دارید مطلع است. اگر درباره نسخه خود سؤالی دارید، حتماً از پزشک داروخانه بپرسید.

همچنین اعضا برای رفتن به داروخانه ممکن است بتوانند از خدمات حمل‌ونقل Health Net استفاده کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات حمل و نقل، «مزایای حمل و نقل برای موقعیت‌هایی که اضطراری نیستند» را در این کتاب راهنما بخوانید.

## خدمات تخصصی سلامت روان

برخی خدمات سلامت روان را طرح‌های سلامت روان کانتی به جای Health Net ارائه می‌دهند. این خدمات شامل خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) برای اعضای Medi-Cal است که معیارهای SMHS را دارند. خدمات SMHS ممکن است این خدمات سرپایی، خانه سالمندان و بستری را در برگیرد:

### خدمات سرپایی:

- خدمات سلامت روان
- خدمات کمک‌پزشکی
- خدمات متمرکز درمان روزانه
- خدمات توان‌بخشی روزانه
- خدمات دخالت در وضعیت بحرانی
- خدمات تثبیت وضعیت بحرانی
- خدمات مدیریت پرونده هدفمند
- خدمات رفتاری درمانی (تحت پوشش ویژه افراد زیر 21 سال)
- هماهنگ‌سازی مراقبت متمرکز (ICC) (تحت پوشش ویژه افراد زیر 21 سال)
- خدمات متمرکز در منزل (IHBS) (تحت پوشش ویژه افراد زیر 21 سال)
- مراقبت درمانی از کودکان (TFC) (تحت پوشش برای افراد زیر 21 سال)

### خدمات خانه سالمندان:

- خدمات درمانی در خانه سالمندان
- خدمات درمان در مراکز بحران

### خدمات بستری:

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



برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات سلامت روان ارائه‌شده توسط طرح سلامت روان کانتی، می‌توانید با طرح سلامت روان کانتی خودتان تماس بگیرید. برای پیدا کردن شماره‌های رایگان همه شهرستان‌ها، به وبسایت [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx) مراجعه کنید. اگر Health Net تعیین کند که به خدمات طرح سلامت روان شهرستان نیاز خواهید داشت، Health Net به شما کمک می‌کند با خدمات طرح سلامت روان شهرستان ارتباط برقرار کنید.

### خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر

شهرستان، خدمات اختلال مصرف مواد مخدر را به آن دسته از اعضای Medi-Cal ارائه می‌دهد که شرایط دریافت این خدمات را داشته باشند. اعضای که برای خدمات درمان مصرف مواد مخدر شناسایی شده‌اند، برای درمان به بخش کانتی خودشان ارجاع داده می‌شوند. برای پیدا کردن شماره‌های رایگان همه شهرستان‌ها، به وبسایت [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx) مراجعه کنید.

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

### خدمات دندانپزشکی

برای همه شهرستان‌ها به جز Los Angeles و Sacramento، Medi-Cal (از طریق برنامه دندانپزشکی Medi-Cal) برنامه دندانپزشکی Medi-Cal با Medi-Cal هزینه خدمات (FFS) برای خدمات دندانپزشکی شما یکسان است. قبل از دریافت خدمات دندانپزشکی، باید BIC خود را به ارائه‌دهنده دندانپزشکی نشان دهید و مطمئن شوید که ارائه‌دهنده FFS Dental را قبول می‌کند.

برنامه دندانپزشکی Medi-Cal برخی خدمات دندانپزشکی از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

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

اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید، با برنامه Medi-Cal Dental به شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به وبسایت برنامه دندانپزشکی Medi-Cal به نشانی <https://www.dental.dhcs.ca.gov> یا <https://smilecalifornia.org/> مراجعه کنید.



## خدمات کودکان (CCS) California

CCS یک برنامه Medi-Cal است که به درمان کودکان زیر 21 سال مبتلا به عارضه‌های خاص و بیماری‌ها و مشکلات مزمن سلامت و نیز کسانی که الزامات برنامه CCS را برآورده می‌سازند اختصاص دارد. اگر تشخیص Health Net یا PCP شما این بوده که فرزندتان واجد شرایط CCS است، او را برای ارزیابی واجدیت شرایط به برنامه CCS کانتی ارجاع می‌دهند.

پرسنل برنامه CCS کانتی تعیین می‌کنند که آیا فرزندتان برای خدمات CCS واجد شرایط است یا خیر. Health Net درباره واجد شرایط بودن برای CCS تصمیم‌گیری نمی‌کند. اگر کودک شما صلاحیت دریافت این نوع مراقبت را داشته باشد، کارکنان CCS عارضه واجد شرایط CCS او را درمان خواهند کرد. Health Net همچنان آن نوع از خدماتی را پوشش می‌دهد که به مشکلات CCS مثل معاینه‌های سلامت کودک، واکسن‌ها و معاینه فیزیکی ارتباطی ندارند.

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

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

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

Medi-Cal هزینه خدمات CCS را می‌پردازد. اگر فرزندتان برای خدمات برنامه CCS واجد شرایط نیست، همچنان خدمات پزشکی لازم را از Health Net دریافت خواهند کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره CCS می‌توانید به وبسایت CCS در آدرس

<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs> مراجعه کنید. یا با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس

تماس بگیرید.



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

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

- لقاح آزمایشگاهی (IVF)، شامل مطالعات ناباروری یا روش‌های تشخیص یا درمان ناباروری است اما محدود به این موارد نیست.
- حفظ باروری
- خدمات تجربی
- ایجاد تغییرات در خانه
- ایجاد تغییرات در خودرو
- جراحی زیبایی
- خدمات کودکان (CCS) California
- تمام خدماتی که طبق قانون ایالتی و/یا فدرال جزو Medi-Cal نیستند
- ختنه اعضای 31 روزه یا بیشتر، مگر اینکه از نظر پزشکی ضروری باشد
- خدمات سلامت روان شامل مشاوره برای زوجها و خانواده‌ها برای مشکلات رابطه‌ای می‌شود.
- خدمات نگهداری
- ناباروری
- واکسن‌هایی که توسط کمیته مشورتی اقدامات واکسیناسیون (ACIP) مراکز کنترل و پیشگیری بیماری (CDC) توصیه شده باشند را تحت پوشش قرار می‌دهد
- وسایل رفاه شخصی (مانند تلفن، تلویزیون و غذای مهمان) هنگام بستری در بیمارستان
- مداوای مشکلات عمده مربوط به الکل. اگر برای حل مشکلات جدی الکل به خدمات نیاز دارید، ممکن است به برنامه الکل و مواد مخدر شهرستان ارجاع داده شوید
- خدمات بینایی:
- عینک‌های مورد استفاده برای اهداف حفاظتی، زیبایی یا شغلی
- عینک‌هایی که هدفی به جز اصلاح مشکلات خطاهای انکساری یا ناهنجاری‌های دوربینی تجویز شده‌اند
- لنزهای حفاظتی
- لنزهای تماسی با چند نقطه فوکوس
- آموزش یا درمان بینایی
- عینک‌های تجویزی برای افرادی که لنز تماسی دارند و می‌توانند از آن استفاده کنند

اگر از نظر پزشکی ضرورت داشته باشد، ممکن است Health Net موردی را که جزو مزایا نباشد پوشش دهد. ارائه‌دهنده‌تان باید به Health Net مجوز قبلی ارسال کند و دلیل اینکه چرا آن مورد غیر مزایا از نظر پزشکی ضرورت دارد را عنوان کند.

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



## ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود

فناوری‌های جدید شامل رویه‌ها، داروها، محصولات بیولوژیک یا دستگاه‌هایی می‌شوند که به‌تازگی برای درمان بیماری‌ها یا عارضه‌های خاص توسعه یافته‌اند یا اینکه روش‌های جدیدی برای استفاده از فناوری‌های موجود هستند.

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

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

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



## 5. خدمات مراقبتی از کودکان و جوانان

اعضای کودک و جوان زیر 21 سال می‌توانند به محض ثبت‌نام به بعضی از خدمات سلامت ویژه دسترسی داشته باشند. با این کار اطمینان حاصل می‌شود که به روش‌های پیشگیری صحیح، خدمات دندانپزشکی، سلامت روان و رشدی و همچنین خدمات ویژه دسترسی خواهند داشت. در این فصل درباره این خدمات توضیح داده می‌شود.

### خدمات مربوط به کودک (کودکان زیر 21 سال)

اعضای زیر 21 سال برای خدمات مورد نیاز تحت پوشش هستند. فهرست زیر شامل خدمات ضروری پزشکی برای درمان یا بهبود نقایص و تشخیص‌های جسمی یا روانی است. خدمات تحت پوشش شامل فهرست زیر است اما به آنها محدود نمی‌شود:

- ویزیت سلامت کودک و چک‌آپ نوجوانان (ویزیت‌های مهم مورد نیاز کودکان)
- واکسیناسیون (تزریق)
- ارزیابی و درمان سلامت رفتاری
- ارزیابی و درمان سلامت روان شامل روان درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات تخصصی سلامت روان تحت پوشش شهرستان است)
- تست‌های آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت خون با سرب
- آموزش سلامت و پیشگیری
- خدمات بینایی
- خدمات دندانپزشکی (تحت پوشش Medi-Cal Dental)
- خدمات شنوایی‌سنجی (تحت پوشش برای کودکان واجد شرایط تحت پوشش Health Net .CCS خدمات را برای کودکانی که واجد شرایط CCS نیستند پوشش نمی‌دهد)

به این خدمات «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و مخصوص کودکان» (EPSDT) گفته می‌شود. خدمات EPSDT توصیه‌شده از طریق برنامه توسط متخصص اطفال Bright Futures ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)) راهکارهایی هستند که به شما و فرزندتان کمک می‌کنند تا رایگان تحت پوشش باشید و سلامت‌تان را حفظ کنید.



## چک آپ سلامت کودکان و مراقبت پیش‌گیرانه

مراقبت پیش‌گیرانه شامل چک‌آپ مداوم سلامت، غربالگری برای کمک به پزشک در یافتن زودهنگام بیماری‌ها و خدمات مشاوره برای تشخیص بیماری، عارضه یا شرایط خاص پزشکی قبل از اینکه مشکل‌ساز شوند. چک‌آپ‌های مداوم به شما و پزشک فرزندتان کمک می‌کند هرگونه مشکلی را متوجه شوند. مشکلاتی مانند مسائل پزشکی، دندانپزشکی، مشکل بینایی، ذهنی و روانی، و هرگونه اختلال مصرف مواد مخدر. چک‌آپ‌های موجود برای غربالگری مشکلات (از جمله بررسی سطح سرب خون) در صورت نیاز و حتی اگر در طول چک‌آپ‌های معمول شما یا کودک‌تان نباشد، تحت پوشش Health Net خواهند بود.

خدمات مراقبت پیش‌گیرانه نیز شامل واکسیناسیون‌های مورد نیاز شما و فرزندتان است. Health Net باید مطمئن شود که همه کودکان ثبت‌نام شده هنگام ویزیت‌های سلامت، تزریق‌های مورد نیاز را دریافت می‌کنند. خدمات مراقبت پیش‌گیرانه و غربالگری بدون هزینه و بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ارائه می‌شود.

فرزندتان باید در این سنین چک‌آپ شود:

- |                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| ▪ 2 تا 4 روز بعد از تولد | ▪ 12 ماهگی                        |
| ▪ 1 ماهگی                | ▪ 15 ماهگی                        |
| ▪ 2 ماهگی                | ▪ 18 ماهگی                        |
| ▪ 4 ماهگی                | ▪ 24 ماهگی                        |
| ▪ 6 ماهگی                | ▪ 30 ماهگی                        |
| ▪ 9 ماهگی                | ▪ از 3 تا 20 سالگی، یک بار در سال |

چک آپ‌های سلامت کودک شامل این موارد می‌شود:

- تاریخچه کامل و معاینه کامل تمام بدن
- واکسن‌های متناسب با سن (California) از برنامه دورمبندی Bright Futures آکادمی اطفال آمریکا پیروی می‌کند [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- تست‌های آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت خون با سرب
- آموزش سلامت
- غربالگری بینایی و شنوایی
- غربالگری سلامت دهانی
- ارزیابی سلامت رفتاری

وقتی در چک‌آپ یا غربالگری یک مشکل جسمی یا روانی یافت شود، ممکن است درمانی برای رفع یا بهبود آن مشکل وجود داشته باشد. اگر درمان به لحاظ پزشکی مورد نیاز باشد و Health Net مسئول پرداخت هزینه‌های آن باشد، آن‌گاه Health Net آن درمان را به طور رایگان پوشش می‌دهد. این خدمات شامل موارد زیر می‌شوند:

- پزشکان، پرستاران کارآموز و پرسنل مراقبتی بیمارستان
- تزریق‌های لازم برای سلامت شما
- فیزیوتراپی، گفتاردرمانی/زبان‌درمانی و کاردرمانی
- خدمات سلامت در خانه که ممکن است شامل تجهیزات و وسایل پزشکی باشد



- درمان مشکلات بینایی، از جمله تهیه عینک
- درمان مشکلات شنوایی، از جمله تهیه سمعک در صورتی که تحت پوشش CCS نباشد
- درمان سلامت رفتاری برای اختلال طیف اوتیسم و سایر ناتوانی‌های رشدی
- مدیریت پرونده و آموزش سلامت
- جراحی ترمیمی نوعی جراحی برای تصحیح یا ترمیم بخش‌های غیرطبیعی بدن است که در نتیجه نقص‌های مادرزادی، رشد غیرطبیعی اندام‌ها، آسیب‌ها، عفونت، تومور یا هر نوع بیماری با هدف بهبود عملکرد بدن یا ایجاد شکل ظاهری طبیعی انجام می‌شود.

## غربالگری مسمومیت با سرب در خون

همه کودکانی که در Health Net ثبت نام کرده‌اند باید در 12 و 24 ماهگی یا بین سنین 36 تا 72 ماهگی در صورتی که قبلاً تست نشده‌اند، غربالگری مسمومیت سرب انجام دهند.

## کمک به کودکان و جوانان در دسترسی به خدمات مراقبتی

Health Net به اعضای زیر 21 سال و خانواده‌شان کمک می‌کند خدمات مورد نیازشان را دریافت کنند. هماهنگ‌کننده مراقبت Health Net می‌تواند اقدامات زیر را انجام دهد:

- درباره خدمات موجود به شما اطلاع دهد
- در یافتن ارائه‌دهندگان داخل و خارج از شبکه در صورت نیاز راهنمایی کند
- برای تعیین وقت ویزیت به شما کمک کند
- خدمات حمل‌ونقل را هماهنگ کند تا کودکان بتوانند به محل ویزیت بروند
- به هماهنگی خدمات مراقبتی موجود از طریق FFS Medi-Cal کمک کند، از جمله:
  - خدمات درمانی و توانبخشی برای سلامت روان و اختلالات مصرف مواد مخدر
  - درمان مشکلات دندانی، از جمله ارتودنسی

## سایر خدماتی که از طریق برنامه بیمه هزینه بابت خدمات (FFS) Medi-Cal یا سایر برنامه‌ها قابل ارائه هستند

### چک‌آپ‌های دندانپزشکی

لثه نوزاد را تمیز نگه دارید و هر روز با پارچه مخصوص شستشو آن‌ها را تمیز کنید. در حدود چهار تا شش ماهگی، دندان نوزادان شروع به درآمدن می‌کند. به محض درآمدن اولین دندان یا رسیدن به یک سالگی، هرکدام که زودتر باشد، باید برای اولین ویزیت دندانپزشکی فرزندتان وقت بگیرید.





خدمات دندانپزشکی Medi-Cal زیر برای این افراد رایگان یا کم‌هزینه هستند:

کودکان 1 تا 4 ساله

- اولین ویزیت دندان کودک
- اولین معاینه دندان کودک
- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه، هر 3 ماه از تاریخ تولد تا 3 سالگی)
- اسکن اشعه ایکس
- پاکسازی دندان (هر 6 ماه)
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه)
- پر کردن
- کشیدن دندان
- خدمات اورژانسی
- خدمات سرپایی
- \*تزریق مُسکن (اگر از نظر پزشکی ضروری باشد)

کودکان 5 تا 12 سال

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه)
- اسکن اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه)
- پاکسازی دندان (هر 6 ماه)
- سیلانت دندان
- پر کردن
- درمان ریشه
- خدمات اورژانسی
- خدمات سرپایی
- \*تزریق مُسکن (اگر از نظر پزشکی ضروری باشد)

کودکان 13 تا 20 سال

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه)
- اسکن اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه)
- پاکسازی دندان (هر 6 ماه)
- ارتودنسی (برای افراد واجد شرایط)
- پر کردن
- تاج دندان (روکش)
- درمان ریشه
- کشیدن دندان
- خدمات اورژانسی
- خدمات سرپایی
- تزریق مسکن (اگر از نظر پزشکی ضروری باشد)

\*آرامبخشی و بیهوشی عمومی زمانی باید در نظر گرفته شود که ثابت شود چرا بی‌حسی موضعی مناسب نیست یا منع مصرف دارد و درمان دندانپزشکی از قبل تأیید شده باشد یا نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نداشته باشد.

موارد منع مصرف شامل موارد زیر است، اما محدود به این موارد نیست:

- عارضه فیزیکی، رفتاری، رشدی یا احساسی که بیمار را از پاسخگویی به تلاش‌های ارائه‌دهنده برای انجام درمان منع می‌کند.
- اقدامات گسترده ترمیمی یا جراحی
- کودکی که همکاری نمی‌کند



▪ عفونت حاد در محل تزریق

▪ عدم قابلیت استفاده از بی‌حس‌کننده موضعی برای کنترل درد

اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید، با برنامه Medi-Cal Dental به شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به وبسایت برنامه Medi-Cal Dental به نشانی <https://smilecalifornia.org/> مراجعه کنید.

### سایر خدمات ارجاع آموزش پیش‌گیری

اگر درباره اینکه فرزندتان به‌سختی در مدرسه حاضر می‌شود یا چیزی یاد می‌گیرد نگران هستید، با پزشک مراقبت‌های اولیه فرزندتان، معلم‌ها، یا مسئول مدرسه صحبت کنید. علاوه بر مزایای پزشکی تحت پوشش Health Net، خدماتی نیز وجود دارد که باید از طرف مدرسه ارائه شود تا کودک بتواند آموزش ببیند و از سایرین عقب نماند.

نمونه‌هایی از خدماتی که برای آموزش در اختیار کودک شما قرار می‌گیرند عبارتند از:

خدمات مددکاری اجتماعی	خدمات گفتاری و زبانی
خدمات مشاوره	خدمات روان‌شناسی
خدمات مدارس پرستاری	فیزیوتراپی
جابجایی به مدرسه و برگشت از آن	کاردرمانی
	فناوری کمکی

این خدمات توسط اداره آموزش California ارائه می‌شود و هزینه آن نیز بر عهده این سازمان است. شما با همکاری پزشکان و معلمان فرزندتان می‌توانید برنامه‌ای ویژه و متناسب برای او ایجاد کنید.



## 6. گزارش و حل مشکلات

دو روش برای گزارش و حل مشکلات وجود دارد:

- **شکایت (یا دعوی)** زمانی مطرح می‌شود که شما با Health Net یا یک ارائه‌دهنده یا در خصوص مراقبت بهداشتی یا درمانی که از یک ارائه‌دهنده دریافت می‌کنید، مشکلی پیدا کنید.
- **تجدید نظر یا بازبینی** زمانی است که شما با تصمیم Health Net برای تغییر خدمات یا عدم پوشش آن‌ها موافق نیستید.

شما از این حق برخوردار هستید شکایت یا درخواست تجدیدنظر را در رابطه با Health Net ارائه کنید و درباره مشکل‌تان به ما اطلاع دهید. این کار هیچ یک از حقوق و درمان‌های قانونی شما را از بین نمی‌برد. ما به دلیل شکایت در مورد شما تبعیض قائل نمی‌شوید و سعی در تلافی نخواهیم داشت. اطلاع‌رسانی شما درباره مشکلاتی که دارید، به ما کمک خواهد کرد مراقبت تمام اعضا را ارتقا دهیم.

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

اگر بعد از 30 روز هنوز به شکایت یا درخواست تجدیدنظر شما رسیدگی نشده است یا از نتیجه آن راضی نیستید، می‌توانید با California Department of Managed Health Care (DMHC) تماس بگیرید و از آنها بخواهید به شکایت شما رسیدگی کنند یا بررسی مستقل پزشکی انجام دهند. می‌توانید با DMHC به شماره 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 یا 711) تماس بگیرید، یا برای اطلاعات بیشتر به وبسایت DMHC به این آدرس مراجعه کنید: <https://www.dmhc.ca.gov>

دادآور مراقبت بهداشتی تحت مدیریت Medi-Cal در California Department of Health Care Services (DHCS) هم می‌تواند به شما کمک کند. اگر برای پیوستن، تغییر یا ترک یک طرح سلامت با مشکل مواجه هستید، آنها می‌توانند به شما کمک کنند. همچنین اگر محل زندگی خود را تغییر داده‌اید و برای انتقال Medi-Cal به شهرستان جدید با مشکل مواجه هستید، آنها می‌توانند به شما کمک کنند. می‌توانید از روز دوشنبه تا جمعه، بین ساعت 8:00 صبح تا 5:00 بعدازظهر از طریق شماره 1-888-452-8609 با Ombudsman تماس بگیرید. همچنین می‌توانید در رابطه با تعیین صلاحیت انجام‌شده درباره خودتان برای Medi-Cal، نزد دفتر تعیین صلاحیت کانتی خود شکایت کنید. اگر مطمئن نیستید شکایت خود را باید نزد چه کسی ارائه دهید، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

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



## شکایات

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

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

فرم را به این آدرس پست کنید:

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

فرم‌های شکایت در دفتر پزشک شما هم موجود هستند.

- **به صورت آنلاین:** به وبسایت Health Net مراجعه کنید. به نشانی [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) بروید. اگر در تنظیم شکایت به کمک نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی به شما ارائه کنیم. با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.
- تا 5 روز بعد از دریافت شکایت، نامه‌ای را برای تأیید دریافت برایتان ارسال می‌کنیم. ظرف 30 روز، یک نامه دیگر برایتان ارسال می‌کنیم که به شما توضیح می‌دهد چطور مسئله را حل و فصل کردیم. اگر درباره شکایتی که به پوشش خدمات درمانی شما، ضرورت پزشکی یا درمان آزمایشی یا تحقیقاتی مرتبط نیست با Health Net بگیرید و شکایت شما تا پایان روز کاری بعد حل و فصل شود، ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.
- اگر یک مسأله اضطراری مرتبط با یک مشکل جدی سلامت دارید، ما یک بررسی تسریع‌شده (سریع) را شروع می‌کنیم و در عرض 72 ساعت تصمیمی را به شما ارائه می‌دهیم. برای درخواست بررسی تسریع‌شده، با ما به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. تا 72 ساعت بعد از دریافت شکایت‌تان، درباره نحوه رسیدگی به شکایت و اینکه آیا شکایت‌تان از نوع سریع و فوری است یا خیر به شما اطلاع می‌دهیم. اگر تشخیص بدهیم که شکایت‌تان از نوع سریع نیست، به شما اطلاع می‌دهیم که تا 30 روز به شکایت‌تان رسیدگی خواهد شد. به هر دلیلی می‌توانید مستقیماً با DMHC تماس بگیرید، از جمله اگر فکر می‌کنید مشکل شما واجد شرایط بررسی سریع است، یا Health Net ظرف مدت 72 ساعت به شما پاسخ نمی‌دهد.

شکایات مربوط به مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx مشمول فرآیند شکایت Health Net یا واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی نیستند. اعضا می‌توانند از طریق تماس با 800-977-2273 (TTY) 800-977-2273 و فشردن دکمه 5 یا تماس با 711) یا مراجعه به وبسایت <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> شکایات مربوط به مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx را ارائه دهند. اما شکایات مربوط به مزایای داروخانه‌ای که مشمول Medi-Cal Rx



نیستند ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی باشند. شماره تلفن رایگان DMHC 1-888-466-2219 است و شماره خط TTY 1-877-688-9891 است. فرم شکایت/بررسی پزشکی مستقل و همچنین دستورالعمل‌ها را می‌توانید در وبسایت DMHC به این نشانی مشاهده کنید: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

## درخواست تجدیدنظر

درخواست تجدیدنظر با شکایت فرق دارد. درخواست تجدیدنظر یعنی تصمیمی که درباره خدمات شما گرفته‌ایم را بررسی کنیم و تغییر دهیم. اگر برایتان نامه «اطلاعیه عملکرد» (NOA) ارسال کرده باشیم مبنی بر اینکه خدمات را مورد رد، تأخیر، تغییر یا قطع قرار می‌دهیم و شما با تصمیم ما موافق نباشید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر ارائه کنید. PCP یا ارائه‌دهنده دیگر می‌تواند با داشتن مجوز کتبی از طرف شما از ما درخواست تجدیدنظر کند.

باید ظرف 60 روز از تاریخ دریافت NOA از طرف ما این درخواست را ارائه کنید. اگر تصمیم بگیریم خدماتی که در حال دریافت آن هستید را کاهش دهیم، به تعلیق درآوریم یا متوقف کنیم، می‌توانید درحالی که منتظر نتیجه تجدیدنظر هستید همچنان از آن خدمات استفاده کنید. به این حالت «کمک دریافت‌شده در حین انتظار» گفته می‌شود. برای دریافت کمک در حین انتظار، باید ظرف 10 روز از تاریخ مندرج روی NOA یا قبل از تاریخی که ما به‌عنوان تاریخ قطع خدمات اعلام می‌کنیم، هرکدام که دیرتر باشد، درخواست تجدیدنظر را ارائه کنید. اگر در این شرایط درخواست تجدیدنظر ارسال کنید، خدمات همچنان ارائه می‌شوند.

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

▪ **از طریق تلفن:** در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. نام، شماره شناسایی طرح سلامت و خدماتی که درباره آن درخواست تجدیدنظر می‌دهید را اعلام کنید.

▪ **از طریق پست:** با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و درخواست کنید که یک فرم برایتان ارسال شود. وقتی فرم را دریافت کردید، آن را پر کنید. مطمئن شوید که نام، شماره شناسایی طرح سلامت و خدماتی که درباره آن درخواست تجدیدنظر می‌دهید قید شده باشد.

فرم را به این آدرس پست کنید:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

مطب پزشک‌تان فرم‌های درخواست تجدیدنظر را در اختیار دارد.

▪ **به صورت آنلاین:** به وبسایت Health Net مراجعه کنید. به [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) بروید.

اگر برای درخواست بازبینی یا در رابطه با کمک دریافت‌شده در حین انتظار به راهنمایی نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی به شما ارائه کنیم. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.



ظرف 5 روز بعد از دریافت درخواست تجدیدنظر، نامه‌ای جهت تأیید اعلام وصول درخواست برایتان ارسال می‌کنیم. تا 30 روز به شما اطلاع می‌دهیم که نتیجه تجدیدنظر چه بوده است و نامه «اطلاعیه نتیجه تجدیدنظر» (NAR) برایتان ارسال می‌کنیم. اگر تصمیم مربوط به نتیجه تجدیدنظر را ظرف 30 روز برایتان ارسال نکردیم، می‌توانید نزد DMHC درخواست «دادرسی ایالتی» و «بررسی مستقل پزشکی» داشته باشید. اما اگر اول درخواست دادرسی ایالتی کنید و رسیدگی انجام شود، دیگر نمی‌توانید درخواست بررسی مستقل پزشکی کنید. در این صورت، تصمیم دادرسی ایالتی قطعی خواهد بود.

اگر خودتان یا پزشکتان به دلیل اینکه مدت زمان انتظار برای تجدیدنظر ممکن است زندگی و سلامتتان یا توانایی شما در انجام امور را به خطر بیندازد می‌خواهید سریع تصمیم‌گیری انجام شود، می‌توانید درخواست بررسی تسریع‌شده (سریع) ارائه کنید. برای درخواست بررسی سریع، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. ما ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، تصمیم خواهیم گرفت.

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

اگر درخواست تجدید نظر ارائه کرده‌اید و نامه NAR دریافت کرده‌اید مبنی بر اینکه تصمیم ما تغییر نکرده است، یا اگر نامه NAR با گذشت 30 روز هنوز به دستتان نرسیده است می‌توانید:

▪ برای دادرسی ایالتی از سازمان خدمات اجتماعی California (CDSS) درخواست کنید تا یک قاضی دعوی شما را بررسی کند.

▪ فرم شکایت/بررسی مستقل پزشکی را (DMHC) Department of Managed Health Care ارسال کنید تا تصمیم Health Net بررسی شود، یا از DMHC بخواهید بررسی مستقل پزشکی (IMR) انجام دهد. حین انجام IMR توسط DMHC، پزشکی خارج از شبکه که عضو Health Net نیست، پرونده‌تان را بررسی می‌کند. شماره تلفن رایگان DMHC 1-888-466-2219 است و شماره خط TTY 1-877-688-9891 است. فرم شکایت/بررسی مستقل پزشکی و همچنین دستورالعمل‌ها را می‌توانید در وبسایت DMHC به این نشانی مشاهده کنید: <https://www.dmhc.ca.gov>.

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

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

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

شکایات و تجدیدنظرخواهی‌های مربوط به مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx توسط Health Net رسیدگی نمی‌شوند. می‌توانید از طریق تماس با 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) و فشار دادن 5 یا تماس با 711، شکایت و تجدیدنظرخواهی‌های مربوط به مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx را ارائه دهید. اما شکایات و تجدیدنظرخواهی‌های مربوط به مزایای داروخانه‌ای که مشمول Medi-Cal Rx نیستند ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی باشند.



اگر با تصمیم مربوط به مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx خود موافق نیستید، می‌توانید درخواست دادرسی ایالتی ارائه دهید. تصمیمات مربوط به مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx مشمول فرآیند بررسی مستقل پزشکی توسط DMHC نیستند.

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

IMR زمانی انجام می‌شود که یک پزشک خارج شبکه که به طرح سلامت ارتباطی ندارد، پرونده شما را بررسی کند. اگر IMR می‌خواهید، ابتدا باید نزد Health Net یک درخواست تجدیدنظر تنظیم کنید. اگر پس از گذشت 30 روز تقویمی از طرح سلامت خود نامه‌ای دریافت نکردید یا در صورتی که از تصمیم طرح سلامت خود ناراضی هستید، می‌توانید درخواست IMR داشته باشید. باید ظرف 6 ماه از تاریخ اطلاعیه که در آن نتیجه تجدیدنظر اعلام شده است برای IMR اقدام کنید، اما برای درخواست دادرسی ایالتی فقط 120 روز فرصت دارید؛ بنابراین اگر درخواست IMR و دادرسی ایالتی دارید، هرچه سریع‌تر شکایتتان را ارسال کنید. به خاطر داشته باشید اگر اول درخواست دادرسی ایالتی کنید و رسیدگی انجام شود، دیگر نمی‌توانید درخواست بررسی مستقل پزشکی کنید. در این صورت، تصمیم دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود.

ممکن است بتوانید فوراً، بدون تنظیم درخواست تجدیدنظر، یک IMR بگیرید. این در مواردی است که مشکل سلامت شما فوری است، مانند مواردی که تهدیدی جدی برای سلامت شما به حساب می‌آید.

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

California Department of Managed Health Care مسئول نظارت بر طرح‌های خدمات مراقبت سلامت است. در صورت داشتن اعتراض و شکایت علیه طرح سلامت خود باید پیش از تماس با سازمان، ابتدا از طریق شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 با طرح سلامت خود تماس بگیرید و از فرآیند شکایت طرح سلامت خود استفاده کنید. استفاده از این رویه شکایت، هیچگونه حق قانونی یا غرامت بالقوه‌ای که می‌تواند در اختیارتان باشد را از شما سلب نمی‌کند. اگر در مورد یک موضوع اورژانسی شکایت دارید، اگر شکایت شما به خوبی توسط برنامه درمانی پاسخ داده نشده است یا اگر شکایت شما همچنان برای مدت زمان بیش از 30 روز حل و فصل نشده است، می‌توانید برای دریافت راهنمایی با سازمان تماس بگیرید. همچنین ممکن است برای بررسی مستقل پزشکی (IMR) واجد شرایط باشید. اگر برای IMR واجد شرایط باشید، فرآیند IMR یک بررسی بی‌طرفانه نسبت به تصمیمات پزشکی اتخاذ شده توسط طرح سلامت شما در خصوص ضرورت پزشکی یک سرویس، درمان، تصمیمات پوشش‌دهی برای درمان‌هایی که ماهیت تجربی یا تحقیقی دارند و اختلافات پرداختی برای خدمات پزشکی اورژانسی یا فوری ارائه می‌دهد. سازمان همچنین یک شماره تلفن رایگان (1-888-466-2219) و یک تلفن TDD (1-877-688-9891) برای افراد مبتلا به اختلال شنوایی و گفتاری دارد. وبسایت سازمان به نشانی <https://www.dmhc.ca.gov/> حاوی فرم‌های شکایت، فرم‌های درخواست IMR و دستورالعمل‌های آنلاین است.



## دادرسی ایالتی

دادرسی ایالتی جلسه‌ای است که با حضور افرادی از California Department of Social Services (CDSS) انجام می‌شود. قاضی به حل مشکل شما کمک می‌کند یا به شما اطلاع می‌دهد که تصمیم ما صحیح بوده است. شما از این حق برخوردار هستید اگر قبلاً برای تجدیدنظر درخواست کرده‌اید و همچنان از تصمیم ما ناراضی هستید یا اگر بعد از 30 روز از درخواست تجدیدنظر هنوز پاسخی دریافت نکرده‌اید، درخواست دادرسی ایالتی داشته باشید.

باید در مدت زمان 120 روز از تاریخ اعلام‌شده روی نامه NAR برای بازبینی ایالتی اقدام کنید. اما اگر در مدت انتظار برای تجدیدنظر از کمک در حین انتظار دریافت کنید و بخواهید تا زمانی که هیئت دادرسی ایالتی تصمیم‌گیری کند همچنان دریافت کمک را ادامه دهید، باید در مدت 10 روز از تاریخ دریافت نامه NAR یا قبل از تاریخی به‌عنوان تاریخ قطع خدمات اعلام کرده‌ایم، هرکدام که دیرتر باشد، درخواست دادرسی ایالتی ارائه کنید. اگر می‌خواهید مطمئن شوید کمک دریافتی حین انتظار تا زمانی که تصمیم نهایی توسط جلسه دادرسی ایالتی گرفته شود همچنان ادامه داشته باشد، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Health Net به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با (TTY 711) تماس بگیرید. PCP شما می‌تواند با اجازه کتبی شما، به جای شما درخواست دادرسی ایالتی بدهد.

گاهی بدون طی کردن روند درخواست تجدیدنظر ما می‌توانید درخواست دادرسی ایالتی بدهید.

مثلاً می‌توانید بدون تکمیل روند درخواست تجدیدنظر ما، یا اگر ما به‌درستی یا در زمان مقتضی درباره خدمات‌تان به شما اطلاع‌رسانی نکرده باشیم، برای دادرسی ایالتی درخواست بدهید. به این حالت «مراجعه مستقیم» گفته می‌شود. در اینجا چند نمونه از مراجعه مستقیم آورده شده است:

- اگر ما نامه NOA را به زبان مورد نظران برایتان ارسال نکنیم.
  - اگر مشکلی از سمت ما رخ دهد که حقوق شما را تحت تأثیر قرار داده باشد.
  - اگر نامه NOA برایتان ارسال نکرده باشیم.
  - اگر در نامه NAR اشتباهی داشته باشیم.
  - اگر ظرف 30 روز درباره درخواست تجدیدنظران تصمیمی نگرفته باشیم. اگر به این نتیجه برسیم که درخواست‌تان فوری است اما ظرف 72 ساعت به درخواست تجدیدنظر پاسخ ندهیم.
- می‌توانید به صورت تلفنی یا نامه، درخواست دادرسی ایالتی داشته باشید.

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

California Department of Social Services

State Hearings Division

P.O. Box 944243, MS 09-17-37

Sacramento, CA 94244-2430





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

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

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

## کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده

اگر شک دارید که ارائه‌دهنده یا فردی که Medi-Cal را دریافت می‌کند مرتکب کلاهبرداری یا سوءاستفاده شده است، حق دارید با شماره رایگان و محرمانه 1-800-822-6222 تماس بگیرید یا در <https://www.dhcs.ca.gov/> شکایت آنلاین ارائه کنید.

کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده ارائه‌دهنده عبارتند از:

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

کلاهبرداری، ایجاد ضرر و زیان و سوءاستفاده توسط فردی که مزایا را دریافت می‌کند، شامل و نه محدود به این موارد است:

- قرض دادن، فروش یا دادن کارت شناسایی طرح سلامت یا کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) به فرد دیگر
- دریافت درمان‌ها یا داروهای مشابه از بیش از یک ارائه‌کننده
- مراجعه به اتاق وضعیت اضطراری، زمانی که مسئله اضطراری نبوده است
- استفاده از شماره تأمین اجتماعی یا شماره شناسایی طرح سلامت فرد دیگر
- استفاده از خدمات حمل‌ونقل پزشکی و غیرپزشکی برای خدماتی غیر مراقبت از سلامت، برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، یا زمانی که وقت ملاقات پزشکی ندارید و نیازی به دریافت نسخه نیز نیست.



## 6 | گزارش و رفع مشکلات

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

گزارش خود را به این آدرس بفرستید:

Special Investigations Unit

7700 Forsyth Blvd.

Clayton, MO 63105

1-866-685-8664

Special\_Investigations\_Unit@centene.com

---

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



## 7. حقوق و مسئولیت‌ها

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

### حقوق شما

حقوق شما به عنوان عضو Health Net در اینجا آورده شده است:

- اینکه با عزت و احترام با شما برخورد شود، به حقوق و حریم خصوصی شما توجه شود و محرمانگی اطلاعات پزشکی شما حفظ شود.
- اینکه اطلاعات مربوط به طرح و خدمات آن، از جمله خدمات تحت پوشش، پزشکان و حقوق و مسئولیت‌های اعضا در اختیارتان قرار داده شود.
- برای دریافت ترجمه کامل اطلاعات کتبی اعضا به زبان دلخواه خود، از جمله تمام اعلامیه‌های شکایت و تجدیدنظرها.
- درباره سیاست مربوط به حقوق و مسئولیت‌های اعضای Health Net به شما توصیه‌هایی ارائه شود.
- توانایی انتخاب ارائه‌دهنده مراقبت اولیه در چارچوب شبکه Health Net.
- دسترسی به‌موقع به ارائه‌دهندگان شبکه.
- برای شرکت در تصمیم‌گیری با ارائه‌دهندگان در مورد مراقبت‌های بهداشتی خود، از جمله حق امتناع از درمان.
- بیان شکایت، به صورت شفاهی یا کتبی درباره سازمان یا مراقبت دریافتی.
- برای اطلاع از دلیل پزشکی تصمیم Health Net مبنی بر رد، تأخیر، فسخ یا تغییر درخواست مراقبت پزشکی.
- دریافت خدمات هماهنگی مراقبت.
- درخواست تجدیدنظر تصمیم‌ها برای رد، تغییر یا محدود کردن خدمات یا مزایا.
- دسترسی به خدمات ترجمه رایگان به زبان خودتان.
- دریافت کمک حقوقی در اداره مساعدت حقوقی محلی خود یا سایر گروه‌ها.
- تدوین وصیت‌نامه پزشکی.
- درخواست دادرسی ایالتی، اگر خدمات یا مزایا ارائه نشده است و از قبل نزد Health Net درخواست تجدیدنظر دادید و همچنان از تصمیم مربوطه رضایت ندارید یا پس از 30 روز تصمیم مربوط به تجدیدنظر و اطلاعات مربوط به امکان رسیدگی تسریع‌شده را دریافت نکردید.
- لغو ثبت‌نام خود در Health Net و تغییر طرح سلامت خود در شهرستان بنا به درخواست.



- دسترسی به «خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت نامه».
- دریافت اطلاعات کتبی اعضا به صورت رایگان به فرمت‌های دیگر (مثل خط بریل، پرینت با حروف درشت، فرمت‌های الکترونیکی صوتی و قابل دسترسی) به درخواست شما و در زمان مقتضی به فرمت درخواستی و با توجه به بخش (b)(12) 14182 از قانون «خدمات رفاهی و سازمان‌ها».
- از هر گونه محدودیت یا انزوا که به عنوان ابزاری برای اجبار، نظم و انضباط، راحتی و انتقام مورد استفاده قرار می‌گیرد، دوری کنید.
- بحث و گفتگوی صادقانه درباره اطلاعاتی مربوط به گزینه‌ها و روش‌های جایگزین درمان ارائه شده به صورت مناسب با شرایط شما و توانایی شما برای درک آن، صرفنظر از هزینه یا پوشش بیمه.
- برای دسترسی و دریافت یک نسخه از سوابق پزشکی خود و درخواست تغییر یا تصحیح آنها، همان‌طور که در بند 45 از قانون مقررات فدرال §164.524 و 164.526 آمده است.
- آزادی برخورداری از این حقوق بدون تأثیر منفی بر نحوه رفتار با شما توسط Health Net، ارائه‌کنندگان یا ایالت.
- برای دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، مراکز مستقل زایمان، مراکز سلامت واجد شرایط فدرال، کلینیک‌های سلامت سرخ‌پوستان، خدمات مامایی، مراکز بهداشت روستایی، خدمات عفونت‌های مقاربتی و خدمات اورژانسی خارج از شبکه Health Net طبق قانون فدرال.

## مسئولیت‌های شما

اعضای Health Net دارای این مسئولیت‌ها هستند:

- **با احترام و محبت رفتار کنید.** وظیفه دارید با پزشکتان و همه ارائه‌کنندگان و کارکنان با ادب و احترام رفتار کنید. برای حضور به موقع در قرارهای ملاقات و تماس با مطب پزشک خود حداقل ۲۴ ساعت قبل از قرار ملاقات برای لغو آن یا برنامه‌ریزی مجدد آن مسئول هستید.
- **اطلاعات به روز، دقیق و کامل ارائه کنید.** شما وظیفه دارید اطلاعات صحیح و تا حد امکان کامل را به تمامی ارائه‌کنندگان خدمات درمانی خود و Health Net بدهید. برای انجام معاینات منظم و بیان مشکلات سلامتی خود به دکترا قبل از جدی شدن آنها، خودتان مسئول هستید.
- **توصیه پزشک خود را دنبال کنید و در مراقبت خود شرکت کنید.** برای صحبت کردن درباره نیازهای مراقبت از سلامتی خود با دکترتان و توسعه و توافق درباره اهداف، انجام تمام تلاش خود برای درک مشکلات سلامتی‌تان و دنبال کردن طرح‌ها و دستورالعمل‌های درمانی که هر دو برای آن به توافق رسیده‌اید، خودتان مسئول هستید.
- **از اتاق اورژانس در موقعیت اورژانسی استفاده کنید.** برای استفاده از اتاق اورژانس در شرایط اورژانسی یا در شرایطی که پزشکتان دستور داده است، خودتان مسئول هستید. مراقبت اورژانسی خدماتی است که معتقدید برای توقف یا بهبود بیماری‌های جدی یا علائم ناگهانی، آسیب یا بیماری‌هایی که به تشخیص و درمان فوری نیازمندند ضروری است.



- **تخلف را گزارش کنید.** شما مسئول گزارش کلاهبرداری‌های بهداشتی درمانی یا رفتار نادرست در Health Net Community Solutions هستید. می‌توانید این کار را بدون ارائه نام خود از طریق تماس با خط تلفن رایگان مستقیم گزارش کلاهبرداری و سوءاستفاده Health Net به شماره 1-866-685-8664 انجام دهید. خط تلفن کلاهبرداری در 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته فعال است. تمام تماس‌ها کاملاً محرمانه هستند.

## اعلامیه عدم تبعیض

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

Health Net موارد زیر را ارائه می‌دهد:

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

اگر به این خدمات نیاز دارید، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Health Net به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید به خوبی صحبت کنید یا بشنوید، با 711 تماس بگیرید و از سرویس رله California استفاده کنید.

## نحوه ارائه شکایت

اگر فکر می‌کنید Health Net نتوانسته است این خدمات را ارائه کند، یا به‌طور غیرقانونی بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، قومیت، ملیت، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی فیزیکی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیک، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا تمایلات جنسی تبعیض قائل شده است، می‌توانید شکایت خود را به مرکز خدمات اعضای Health Net ارائه دهید. می‌توانید به صورت کتبی، حضوری یا الکترونیک یک شکایت تنظیم کنید:

- **از طریق تلفن:** در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با ما از طریق این شماره تماس بگیرید: 1-800-675-6110. یا اگر نمی‌توانید به خوبی صحبت کنید یا بشنوید، با 711 TTY تماس بگیرید و از سرویس رله California استفاده کنید.



- به صورت کتبی: فرم شکایت را تکمیل نمایید یا نامه بنویسید و به این آدرس ارسال کنید:  
Health Net Civil Rights Coordinator  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410
- به صورت حضوری: به مطب پزشک یا دفتر Health Net مراجعه کنید و تمایل خود برای تنظیم شکایت را اعلام نمایید.
- به صورت الکترونیکی: از وبسایت Health Net به نشانی [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) بازدید کنید.

### Office of Civil Rights – California Department of Health Care Services (دفتر حقوق مدنی - اداره خدمات درمانی California)

همچنین می‌توانید از طریق تلفن، مکاتبه یا ایمیل یک شکایت حقوق مدنی را به California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights ارائه دهید:

- از طریق تلفن: با 916-440-7370 تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به خوبی صحبت کنید یا بشنوید، لطفاً با این شماره تماس بگیرید: 711 (سرویس رله ارتباطی)
- به صورت کتبی: فرم شکایت را تکمیل نمایید یا یک نامه به این آدرس ارسال کنید:  
Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413

فرم‌های شکایت در آدرس [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx) موجود می‌باشند.

- به صورت الکترونیکی: ایمیلی به [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov) ارسال کنید.

### Office of Civil Rights – U.S. Department of Health and Human Services (دفتر حقوق مدنی - وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده آمریکا)

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

- از طریق تلفن: با 1-800-368-1019 تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به خوبی صحبت کنید یا بشنوید، با TTY 1-800-537-7697 یا 711 تماس بگیرید و از سرویس رله California استفاده کنید.



- به صورت کتبی: فرم شکایت را تکمیل نمایید یا یک نامه به این آدرس ارسال کنید:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

فرم‌های شکایت در آدرس <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> موجود می‌باشند.

- به صورت الکترونیکی: به پورتال شکایت دفتر حقوق مدنی به نشانی <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> مراجعه کنید.

## روش‌های مشارکت به عنوان عضو

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

### هیئت مشاوره محلی

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

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

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

### کمیته خط‌مشی عمومی

Health Net گروهی تحت عنوان کمیته خط‌مشی عمومی دارد. این گروه شامل اعضای طرح سلامت و ارائه‌دهندگان می‌شود. پیوستن به این گروه داوطلبانه است. این گروه درباره نحوه ارتقای سیاست‌های Health Net تبادل نظر می‌کند و مسئول رسیدگی به موارد زیر است:

- ارائه مشاوره به «هیأت مدیره Health Net» درباره مسائل مربوط به خط‌مشی که بر طرح سلامت و اعضای ما تأثیر می‌گذارد.

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

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



## اطلاع از رویه حفظ حریم خصوصی

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

اعضایی که ممکن است به دریافت خدمات حساس رضایت دهند، ملزم به دریافت هیچ نوع مجوز اعضای دیگری برای دریافت خدمات حساس یا ارائه مطالبات خدمات حساس نیستند. Health Net ارتباطات مربوط به خدمات حساس را به نشانی پستی، نشانی ایمیل، یا شماره تلفن جایگزین تعیین شده یک عضو یا در صورت عدم تعیین هیچ نشانی، به نام آن عضو به نشانی یا شماره تلفن موجود در پرونده هدایت می‌کند. Health Net اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس را بدون مجوز کتبی از عضو دریافت کننده مراقبت، برای هیچ عضو دیگری افشا نمی‌کند. Health Net درخواست‌های ارتباط محرمانه را به شکل و قالب درخواستی، در صورتی که به راحتی در فرم و قالب درخواستی قابل تولید باشد، یا در مکان‌های جایگزین پاسخ می‌دهد. درخواست یک عضو برای ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس تا زمانی که عضو درخواست را لغو نکند یا درخواست جدیدی برای ارتباطات محرمانه ارائه نکند، معتبر خواهد بود.

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

**لطفاً آن را به دقت بررسی کنید.**

### عوارض شخصیت‌های تحت پوشش:

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

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

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

- استفاده‌ها و افشاهای
- حقوق شما
- وظایف قانونی ما





- سایر شیوه‌های حفظ حریم خصوصی که در این اطلاعیه عنوان شده است
- ما هرگونه اطلاعیه اصلاح‌شده را روی وبسایت و دفترچه راهنمای عضو خود عرضه خواهیم کرد.

### **حفاظت‌های داخلی از PHI شفاهی، مکتوب و الکترونیک:**

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

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

### **استفاده‌ها و افشای‌های مجاز PHI:**

در زیر فهرستی آمده که نشان می‌دهد ما چطور ممکن است بدون اجازه یا تأیید از PHI (اطلاعات شخصی سلامت) شما استفاده کنیم:

- **درمان** - ممکن است از PHI شما استفاده کنیم یا آن را در اختیار پزشک یا سایر ارائه‌دهندگان مراقبت بهداشتی قرار دهیم که کار درمان شما را انجام می‌دهند، درمان شما در میان سایر ارائه‌دهندگان را هماهنگ می‌کنند یا به ما در مجوز قبلی تصمیم مربوط به مزایای شما کمک می‌کنند.
- **پرداخت** - ما ممکن است از PHI شما برای پرداخت مزایا برای خدمات مراقبت بهداشتی ارائه‌شده به شما استفاده یا آن را افشا کنیم. ممکن است PHI شما را با توجه به قوانین حریم خصوصی فدرال برای طرح سلامت دیگر، ارائه‌دهنده مراقبت بهداشتی یا شخص دیگری افشا کنیم تا برای اهداف پرداختی خود به آن رجوع کنند. فعالیت‌های پرداختی می‌توانند شامل موارد زیر باشند:

- رسیدگی به مطالبات
- مشخص کردن صلاحیت یا پوشش برای ادعاها
- صادر کردن صورتحساب‌های حق بیمه
- بررسی خدمات برای اثبات ضرورت پزشکی
- انجام بررسی کاربرد ادعاها

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

- ارائه خدمات مشتری
- پاسخ به شکایت‌ها و درخواست‌های تجدیدنظر
- ارائه مدیریت پرونده و هماهنگ‌سازی پرونده



- انجام بررسی پزشکی ادعاها و سایر ارزیابی‌های کیفی
- ارتقا فعالیت‌ها

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

- فعالیت‌های ارتقا و ارزیابی کیفی
  - بررسی توانایی یا صلاحیت‌های افراد حرفه‌ای در زمینه مراقبت بهداشتی
  - مدیریت پرونده و هماهنگ‌سازی پرونده
  - شناسایی و جلوگیری از کلاهبرداری و سوءاستفاده از مراقبت بهداشتی
- **موارد افشای حامی مالی طرح/طرح سلامت گروهی** - ما ممکن است اطلاعات حفاظت‌شده شما را در اختیار حامی مالی طرح سلامت گروهی، مثل کارفرما یا سایر اشخاصی که برنامه مراقبت بهداشتی را به شما ارائه می‌دهد، قرار بدهیم، در صورتی که حامی مالی با محدودیت‌های خاصی درباره نحوه استفاده یا افشای اطلاعات سلامت حفاظت شده، موافقت کند (برای مثال، توافق کند از اطلاعات سلامت حفاظت‌شده برای گرفتن تصمیمات یا اقداماتی در ارتباط با استخدام افراد، استفاده نکند).

#### سایر موارد مجاز یا مورد نیاز برای افشای PHI شما:

- **فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی** - برای فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی مانند دریافت پول از نهادهای خیریه یا سایر اشخاص مشابه برای کمک به تأمین مالی فعالیت‌ها، ممکن است از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنیم. اگر برای فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی با شما تماس گرفتیم، به شما فرصت می‌دهیم تصمیم بگیرید که از دریافت این مکاتبات در آینده انصراف دهید یا آن‌ها را متوقف کنید.
- **مقصد مربوط به تعهد** - ممکن است برای مقاصد مربوط به تعهد، مثل تأیید درخواست پوشش، از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنیم. اگر برای مقاصد مربوط به تعهد از PHI شما استفاده یا آن را تأیید کنیم این اجازه را نداریم آن بخش PHI که مربوط به اطلاعات ژنتیکی است را افشا یا از آن استفاده کنیم.
- **گزینه‌های جایگزین درمان/یادآوری‌های قرار ملاقات** - ممکن است برای یادآوری به شما درباره یک قرار ملاقات درمانی و مراقبت پزشکی که با ما دارید، یا برای ارائه اطلاعات مربوط به گزینه‌های جایگزین درمانی یا سایر مزایا و خدمات مربوط به سلامت باشد، مثل اطلاعات مربوط به نحوه ترک سیگار یا کاهش وزن، از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنیم.
- **مطابق قانون** - اگر در قانون فدرال، ایالتی و/یا محلی نیاز باشد که از PHI شما استفاده شود، ممکن است تا حدی که محدودیت‌ها و الزامات قانونی مربوطه مشخص می‌کنند، بتوانیم PHI شما را افشا یا از آن استفاده کنیم. اگر دو یا چند قانون مربوط به استفاده یا افشای یکسان با هم در تعارض باشند، از موردی تبعیت می‌کنیم که محدودیت‌های قانونی بیشتری دارد.
- **فعالیت‌های سلامت عمومی** - ممکن است با هدف جلوگیری یا کنترل بیماری، آسیب یا معلولیت، PHI شما را افشا یا از آن استفاده کنیم. ممکن است برای اطمینان از کیفیت، ایمنی یا تأثیر محصولات و خدماتی که در حوزه اختیارات سازمان غذا و داروی ایالات متحده (FDA) است، PHI شما را برای FDA افشا کنیم.



- **فهربانیان سواستفاده و نادیده گرفته شدن** - ممکن است بتوانیم PHI شما را برای مسئولین دولت محلی، ایالتی یا فدرال، از جمله خدمات تأمین اجتماعی یا سازمان خدمات ایمنی که بر اساس قانون اجازه دریافت گزارشات را دارند، افشا کنیم، مخصوصاً اگر باوری منطقی نسبت به سوءاستفاده، نادیده گرفته شدن یا خشونت داخلی داشته باشیم.
- **فرآیندهای قضایی و اجرایی** - ممکن است از PHI در فرآیندهای قضایی یا اجرایی استفاده کنیم. ممکن است در پاسخ به موارد زیر هم اطلاعات را افشا کنیم:
  - دستور یک دادگاه
  - دادگاه اداری
  - حکم احضار
  - احضاریه
  - هشدار
  - درخواست کشف
  - درخواست‌های قضایی مشابه
- **اجرای قانون** - ممکن است در صورت نیاز قانونی و برای اجرای قانون، PHI شما را افشا کنیم. برای مثال، در پاسخ به یک:
  - حکم دادگاه
  - گواهی با دستور دادگاه
  - حکم احضار
  - احضاریه صادر شده از سوی یک افسر قضایی
  - حکم احضار هیأت منصفه
- همچنین، ممکن است PHI مربوطه شما را برای شناسایی یا یافتن مظنون، فراری، شاهد منابع یا فرد گمشده افشا کنیم.
- **پزشک قانونی، معاینه‌کننده پزشکی و مسئول برگزاری مراسم تدفین** - ممکن است اطلاعات PHI شما را در اختیار پزشک قانونی، معاینه‌کننده پزشکی و مسئول برگزاری مراسم تدفین قرار دهیم. این کار ممکن است ضروری باشد، برای مثال برای مشخص کردن علت مرگ. همچنین می‌توانیم در صورت نیاز مدیران برگزاری مراسم تدفین، PHI شما را برای انجام وظیفه‌شان در اختیار آن‌ها قرار بدهیم.
- **اهدای عضو، چشم و بافت بدن** - می‌توانیم PHI شما را در اختیار سازمان‌هایی قرار دهیم که کار دریافت عضو را انجام می‌دهند. همچنین می‌توانیم PHI شما را در اختیار کسانی قرار بدهیم که در بخش جابجایی، ذخیره‌سازی یا پیوند این اعضا کار می‌کنند:
  - اندام‌های قاعدگی
  - چشم
  - بافت‌ها



- **تهدیدات سلامت و ایمنی** - اگر به شکل قوی اعتقاد داشته باشیم که استفاده یا افشا برای جلوگیری یا کاهش خطری جدی یا بالقوه در سلامت یا ایمنی یک شخص یا عموم مردم لازم است، می‌توانیم PHI را افشا یا از آن استفاده کنیم.
- **عملکردهای ویژه دولتی** - اگر یکی از اعضای نیروهای مسلح ایالات متحده آمریکا هستید، ممکن است در صورت دستور مقامات نیروهای مسلح، PHI را افشا کنیم. همچنین ممکن است PHI شما را به خاطر علل زیر افشا کنیم:
  - برای اجازه دادن به مقامات فدرال برای انجام فعالیت‌های اطلاعاتی و امنیتی
  - اداره ایالتی برای مشخص کردن تناسب پزشکی
  - برای خدمات حفاظت از رئیس جمهور یا سایر اشخاص مجاز
- **پرداخت هزینه کارگران** - می‌توانیم برای تبعیت از قانون مربوط به پرداخت هزینه کارگران یا سایر برنامه‌های مشابه که در قانون مشخص شده است، PHI شما را افشا کنیم تا برای آسیب‌ها یا بیماری‌های مرتبط با کار و صرف‌نظر از قصور فرد، مزایای مربوطه را ارائه دهیم.
- **وضعیت‌های اضطراری** - ممکن است PHI شما را در موقعیتی اضطراری، یا اگر شما ناتوان باشید یا حضور نداشته باشید، به یک عضو خانواده، دوست نزدیک، آژانس امدادسانی سوانح یا هر شخص دیگری که قبلاً از طرف شما مشخص شده باشد واگذار کنیم. برای مشخص کردن اینکه آیا افشا به سود شما است یا خیر، از تشخیص و تجربه حرفه‌ای استفاده می‌کنیم. اگر افشا به سود شما باشد، فقط آن بخش PHI را افشا می‌کنیم که مستقیماً به دخالت شخصی در مراقبت شما ارتباط پیدا می‌کند.
- **افراد زندانی** - اگر شما جزء افراد زندانی در یک نهاد بازپروری هستید یا توسط مقامات قضایی تحت بازداشت قرار گرفته‌اید، در صورتی می‌توانیم PHI شما را به نهادهای بازپروری یا مقامات قضایی ارائه کنیم که برای ارائه مراقبت بهداشتی یا حفاظت از سلامت و ایمنی شما یا سلامت یا ایمنی دیگران یا ایمنی و امنیت خود سازمان بازپروری، لازم و ضروری باشند.
- **تحقیق** - در شرایط خاص، زمانی می‌توانیم PHI شما را برای تحقیقات ارائه کنیم که مطالعه تحقیقاتی پزشکی آن‌ها تأیید شده باشند و برای اطمینان از حریم خصوصی و حفاظت از PHI شما، تدابیر امنیتی خاصی در نظر گرفته شده باشند.

#### **استفاده‌ها و افشای‌های PHI شما که نیاز به مجوز دارند**

- ما برای موارد زیر باید مجوز کتبی شما را دریافت کنیم تا بتوانیم PHI شما را افشا یا از آن استفاده کنیم، مگر در چند استثناء مطابق دلایل ذیل:
- **فروش PHI** - پیش از هرگونه افشای PHI که به عنوان فروش در نظر گرفته شده، یعنی در ازای افشای PHI به این شکل قرار باشد مبلغی دریافت کنیم، از شما درخواست اجازه کتبی خواهیم کرد.
  - **بازاریابی** - برای استفاده از PHI شما با هدف بازاریابی، به جز در موارد بسیار استثنایی و محدود، مثل زمانی که به صورت رو در رو با شما مکاتباتی درباره بازاریابی داریم یا زمانی که هدایایی با ارزش اسمی مشخص در اختیارتان قرار می‌دهیم، از شما به صورت کتبی برای استفاده یا افشای اطلاعات، اجازه خواهیم گرفت.



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

### حقوق فردی

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

الزامات عدم تبعیض ایالت California (همان‌طور که در اسناد پوشش مزایا توضیح داده شده است)، Health Net of California, Inc. و Health Net Life Insurance Company (Health Net, LLC.) تابع قوانین مربوطه حقوق مدنی فدرال هستند و بر اساس نژاد، رنگ، تبار ملی، اصل و نسب، مذهب، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسی، مراقبت تأیید جنسیت، گرایش جنسی، سن، ناتوانی یا جنس افراد را مورد تبعیض یا رفتار متفاوت قرار نمی‌دهد و آن‌ها را طرد نمی‌کند.

- **حق لغو اجازه** - شما می‌توانید اجازه خود را در هر زمان لغو کنید؛ لغو اجازه شما باید به صورت کتبی انجام شود. این لغو اجازه فوراً اجرا خواهد شد؛ به جز در مواردی که قبلاً با استفاده از اجازه صادر شده و پیش از دریافت درخواست لغو اجازه، اقداماتی انجام داده‌ایم.
- **حق درخواست محدودیت** - شما حق دارید برای افشا و استفاده از PHI خود در جهت درمان، پرداخت یا عمل‌های مراقبت بهداشتی و علاوه بر آن افشای اطلاعات برای کسانی که در مراقبت از شما یا پرداخت هزینه‌ها دخالت دارند، مثل اعضای خانواده و دوستان نزدیک، محدودیت‌هایی را درخواست کنید. باید محدودیت‌های مدنظرتان و ایالتی که می‌خواهید محدودیت در آن اعمال شود، در درخواست شما قید شود. ما مجبور نیستیم با این درخواست موافقت کنیم. در صورت موافقت، از محدودیت‌های شما تبعیت می‌کنیم، به جز در صورتی که برای ارائه درمان‌های اضطراری به اطلاعات مربوطه نیاز باشد. با این وجود، استفاده یا افشای PHI برای پرداخت یا عمل درمانی در یک طرح سلامت را زمانی محدود خواهیم کرد که هزینه خدمات و موارد به صورت کامل توسط شما پرداخت شده باشد.
- **حق درخواست مکاتبه محرمانه** - حق دارید درخواست کنید ما از طریق روش‌های جایگزین یا محل‌های متفاوت، درباره PHI با شما در تماس باشیم. ما باید درخواست شما را بررسی کنیم تا متوجه شویم که منطقی است و روش‌های جایگزین یا محلی که PHI باید در آن افشا شود را مشخص می‌کند یا خیر. درخواست ارتباطات محرمانه باید توسط بیمه‌گر سلامت ظرف هفت 7 روز تقویمی پس از دریافت ارسال الکترونیکی یا درخواست تلفنی یا ظرف 14 روز تقویمی پس از دریافت از طریق پست درجه یک انجام شود. برای راهنمایی در مورد نحوه درخواست ارتباط محرمانه، به شماره تلفن خدمات مشتری در پشت کارت شناسایی عضو یا وبسایت طرح مراجعه کنید.



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

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

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

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

همچنین می‌توانید شکایت خود را برای رئیس دفتر حقوق مدنی اداره خدمات انسانی و سلامت ایالات متحده با ارسال یک نامه به این آدرس ارسال کنید: 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 با این شماره‌ها تماس بگیرید 1-800-368-1019، (TTY 1-866-788-4989) یا از [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints) بازدید کنید.

ما به‌خاطر تنظیم شکایت هیچ‌گونه اقدامی علیه شما انجام نخواهیم داد.

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



### اطلاعات تماس

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

تلفن: **1-800-522-0088**  
فکس: **1-818-676-8314**  
ایمیل: [Privacy@healthnet.com](mailto:Privacy@healthnet.com)

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

فقط برای اعضای Medi-Cal، اگر فکر می‌کنید که از حریم خصوصی شما محافظت نکرده‌ایم و می‌خواهید شکایت کنید، می‌توانید از طریق تماس یا مکاتبه شکایت کنید:

### **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

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

ایمیل: [DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov)

### اطلاعیه حریم خصوصی اطلاعات مالی

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

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

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

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



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

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

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

**سوالاتی درباره این اطلاعیه:**

اگر پرسشی درباره این اطلاعیه دارید:

**لطفاً با شماره تلفن رایگان مندرج در پشت کارت شناسایی خود تماس بگیرید یا با Health Net تماس بگیرید.**

## اطلاعیه مربوط به قوانین

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

## اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان آخرین پرداخت‌کننده، سایر پوشش‌ها و اعاده تخلفات

برنامه Medi-Cal در خصوص مقررات مربوط به مسئولیت حقوقی اشخاص ثالث و خدمات مراقبت بهداشتی برای اعضا، از قوانین ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. Health Net تمام تدابیر لازم را به کار می‌گیرد تا اطمینان پیدا کند Medi-Cal آخرین پرداخت‌کننده است.





اعضای Medi-Cal پوشش بیمه سلامت دیگری (OHC) نیز دارند که به آن بیمه سلامت خصوصی گفته می‌شود. یکی از شرایط واجد شرایط بودن برای Medi-Cal این است که هرگاه OHC برایتان رایگان باشد باید برای آن درخواست دهید و/یا آن را حفظ کنید.

قوانین فدرال و ایالتی اعضای Medi-Cal را ملزم می‌کند که OHC و هرگونه تغییر در OHC موجود را گزارش دهند. اگر فوراً OHC را گزارش نکنید، ممکن است ملزم شوید هرگونه مزایایی که اشتباهاً پرداخت شده را به DHCS بازپرداخت کنید. OHC را آنلاین به این نشانی ارسال کنید: <http://dhcs.ca.gov/OHC>. اگر به اینترنت دسترسی ندارید، OHC را می‌توانید به طرح سلامت‌تان گزارش کنید، یا اینکه به شماره 1-800-541-5555 (برای TTY به شماره 1-800-430-7077 یا 711 در داخل California) یا 1-916-636-1980 (خارج از California) تماس بگیرید. DHCS این حق و مسئولیت را دارد که هزینه خدمات تحت پوشش Medi-Cal که برای آن‌ها پرداخت‌کننده اول نیست را دریافت کند. مثلاً اگر در حادثه تصادف یا در محل کار آسیب دیده‌اید، بیمه جبران خسارت کارگران یا بیمه خودرو یا باید ابتدا هزینه را پرداخت کنند یا آن مبلغ را به Medi-Cal برگردانند.

اگر مجروح شده‌اید و فرد دیگری مسئول این جراحت است، شما یا نماینده قانونی‌تان باید ظرف 30 روز به DHCS اطلاع دهید و اقدام قانونی یا شکایت کنید. این اعلان را به صورت آنلاین ارائه دهید:

- «برنامه آسیب فردی» در <http://dhcs.ca.gov/PI>
- برنامه «جبران غرامت کارکنان» در <http://dhcs.ca.gov/WC>

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

## اطلاعیه مربوط به بازبازی ارث

برنامه Medi-Cal باید به دنبال بازپرداخت از دارایی برخی از اعضای متوفی برای مزایای Medi-Cal باشد که در پنجاه و پنجمین تولد آن‌ها یا پس از آن دریافت می‌شوند. بازپرداخت شامل هزینه در ازای خدمات و حق بیمه‌های مدیریت شده و پرداخت هزینه برای خدمات مرکز پرستاری، خدمات مبتنی بر منزل و اجتماع، و خدمات مربوط به بیمارستان و داروهای تجویزی است که در زمانی که عضو بستری در مرکز پرستاری بود یا در خانه و جامعه بوده دریافت می‌کرده است. بازپرداخت نمی‌تواند بیشتر از ارزش دارایی انحصار وراثت‌شده عضو باشد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت بازبازی املاک DHCS در <http://dhcs.ca.gov/er> بروید یا با شماره 1-916-650-0590 تماس بگیرید.

## اطلاعیه اقدام

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



### محتوا در اعلامیه‌ها

اگر Health Net رد درخواست، تأخیر، خاتمه یا تغییرات را به طور کامل یا جزئی بر اساس ضرورت پزشکی استوار کند، NOA شما باید حاوی موارد زیر باشد:

- بیانیه اقدامی که Health Net در نظر دارد انجام دهد.
- توضیح واضح و مختصر از دلایل تصمیم Health Net.
- چگونه Health Net به این تصمیم خود رسید. این باید شامل معیارهایی باشد که Health Net مورد استفاده قرار داده است.
- دلایل پزشکی این تصمیم Health Net باید به وضوح بیان کند که عارضه پزشکی عضو به چرخ صورت با معیارها یا دستورالعمل‌ها مطابقت نمی‌کند.

### ترجمه‌ها

Health Net ملزم به ترجمه کامل و ارائه اطلاعات مکتوب اعضا به زبان‌های ترجیحی رایج است، از جمله تمام اعلامیه‌های شکایت و تجدیدنظر. اعلامیه کاملاً ترجمه‌شده باید شامل دلیل پزشکی تصمیم Health Net برای کاهش، تعلیق یا توقف درخواست خدمات مراقبت‌های بهداشتی باشد. اگر زبان دلخواه شما در دسترس نیست، MCP موظف است به زبان دلخواه شما کمک شفاهی ارائه دهد تا بتوانید اطلاعات دریافتی خود را متوجه شوید.

## مسئولیت شخص ثالث

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

## پیمانکاران مستقل

رابطه بین Health Net و هر ارائه‌کننده‌ای فعال، یک رابطه پیمانکاری مستقل در نظر گرفته می‌شود. ارائه‌دهندگانی که در کار مشارکت دارند، کارمندان یا نمایندگان Health Net نیستند و نه Health Net و نه هیچ یک از کارکنان Health Net، کارمند یا نماینده ارائه‌دهنده عضو محسوب نمی‌شوند. Health Net تحت هیچ شرایطی مسئولیت اهمال، فعالیت متخلفانه یا عدم اقدام هیچ یک از افراد شرکت‌کننده یا سایر ارائه‌دهندگان مراقبت بهداشتی را به عهده نمی‌گیرد.



پزشکان شرکت‌کننده در طرح و نه در Health Net، رابطه پزشک-بیمار را با اعضا حفظ می‌کنند. Health Net ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی نیست.

## کلاهبرداری طرح مراقبت بهداشتی

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

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

## شرایطی که از کنترل Health Net خارج هستند

تا حدی که بلایای طبیعی، جنگ، شورش، شورش داخلی، اپیدمی، تخریب کامل یا جزئی تأسیسات، انفجار اتمی یا انتشار انرژی هسته‌ای دیگر، از کار افتادگی پرسنل مهم گروه پزشکی یا سایر رویدادهای مشابه که در کنترل Health Net نیست، باعث شود که مراکز یا پرسنل Health Net برای ارائه یا ترتیب دادن خدمات یا مزایا به موجب این کتابچه راهنمای اعضا در دسترس نباشد، تعهد Health Net برای ارائه این خدمات یا مزایا به این شرط محدود می‌شود که Health Net با حسن نیت تلاش کند چنین خدمات یا مزایایی را در شرایط فعلی امکانات یا پرسنل خود ارائه و ترتیب دهد.



# 8. شماره‌های مهم و مواردی که باید بدانید

## شماره تلفن‌های مهم

- مرکز خدمات اعضای (TTY 711) Health Net 1-800-675-6110
- Medi-Cal Rx: 800-977-2273 و عدد 5 را فشار دهید یا 711 را بگیرید)
- خدمات معلولان
  - وبسایت: <https://www.ada.gov/>
  - خدمات رله کالیفرنیا (CRS): TTY/TDD: 711
  - Sprint 1-888-877-5379 (صوتی)
  - MCI 1-800-735-2922 (صوتی)
  - اطلاعات مربوط به قانون معلولین آمریکایی (ADA): 1-800-514-0301 (صوتی)؛  
1-800-514-0383 (TDD)
- خدمات کودکان (برنامه CCS)
  - وبسایت: <https://www.dhcs.ca.gov/services>
  - شهرستان Kern: 1-661-868-0504
  - شهرستان Los Angeles: 1-800-288-4584
  - شهرستان Sacramento: 1-916-875-9900
  - شهرستان San Diego: 1-619-528-4000
  - شهرستان San Joaquin: 1-209-468-3900
  - شهرستان Stanislaus: 1-209-558-7515
  - شهرستان Tulare: 1-559-685-5800
- برنامه سلامت و جلوگیری از ناتوانی کودکان (CHDP)
  - وبسایت: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
  - شهرستان Kern: 1-661-321-3000



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

#### ▪ خدمات ایالت California

- دفتر بازرس DHCS: 1-888-452-8609
- (وبسایت: <https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
- سازمان خدمات اجتماعی: 1-800-952-5253 (TDD: 1-800-952-8349)
- (وبسایت: <https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)
- (DMHC) Department of Managed Health Care: 1-888-466-2219
- (وبسایت: <http://dmhc.ca.gov/>) (1-888-HMO-2219)

#### ▪ سازمان تأمین اجتماعی

- درآمد مکمل برنامه خدمات اجتماعی (SSI): 1-800-772-1213
- (TTY/TDD: 1-800-325-0778)
- وبسایت: <https://www.ssa.gov/>

#### ▪ دفاتر شهرستان

- وبسایت: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>
- وبسایت سلامت روان:
- <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>

#### ○ شهرستان Kern

- سازمان خدمات انسانی: 1-661-631-6807
- خدمات سلامت روان: 1-800-991-5272

#### ○ شهرستان Los Angeles

- Department of Public Social Services (DPSS)
- خط تلفن راهنمایی مرکزی (شامل خدمات زبانی): 1-877-481-1044
- مرکز خدمات مشتریان DPSS: 1-866-613-3777؛ 7400-258-310-1
- اداره سلامت روان شهرستان Los Angeles: 1-800-854-7771

#### ○ شهرستان Sacramento

- سازمان کمک انسانی: 1-916-874-3100
- بخش بهداشت و خدمات انسانی (بهداشت روان): 1-888-881-4881



○ شهرستان San Diego

- سازمان خدمات سلامت و انسانی: 1-866-262-9881
- بخش سلامت رفتاری San Diego: 1-888-724-7240

○ شهرستان San Joaquin

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

○ شهرستان Stanislaus

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

○ شهرستان Tulare

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

---

## واژه‌هایی که باید بدانید

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

**حاد:** به وضعیت پزشکی گفته می‌شود که به توجه سریع و ناگهانی پزشکی نیاز دارد و مدت زیادی ماندگار نیست.

**سرخ‌پوست آمریکا:** فردی که طبق تعریف عنوان 25 U.S.C. بخش‌های 1603(13)، 1603(28) باشد. 1679(a) یا کسی که بر اساس 42 C.F.R. 136.12 یا عنوان پنجم «قانون ارتقای خدمات مراقبت از سلامت سرخ‌پوستان» به‌عنوان سرخ‌پوست واجد شرایط باشد و بتواند خدمات مراقبت درمانی را از مراکز ارائه‌دهنده مراقبت درمانی سرخ‌پوستان (خدمات سلامت سرخ‌پوستان، قبیله سرخ‌پوستان، سازمان قبیله‌ای، یا سازمان سرخ‌پوستان شهری-I/T/U) یا با دریافت ارجاع از طریق خدمات سلامت تحت قرارداد دریافت کند.

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

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

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



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

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

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

**کایروپراکتور:** ارائه‌دهنده‌ای که با دست‌هایش بتواند مشکل ستون فقرات را درمان کند.

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

**کلینیک:** مرکزی که اعضا می‌توانند به عنوان ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) انتخاب کنند. ممکن است مرکز سلامت مورد تأیید فدرال (FGHC)، کلینیک انجمنی، کلینیک سلامت روستایی (RHC)، ارائه‌دهنده مراقبت درمانی سرخ‌پوستان (IHCP) یا سایر مراکز ارائه‌دهنده خدمات اولیه باشد.

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

**شکایت:** ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی عضو در مورد خدمات تحت پوشش Health Net، Medi-Cal، طرح سلامت روان شهرستان، یا یک ارائه‌دهنده Medi-Cal.

**تداوم مراقبت:** توانایی یک عضو طرح برای ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه‌دهنده خارج از شبکه موجود خود تا 12 ماه، در صورت موافقت ارائه‌دهنده و Health Net.

**فهرست داروهای قراردادی (CDL):** فهرست داروهای تأییدشده برای Medi-Cal Rx که ارائه‌دهنده شما می‌تواند از میان آن‌ها داروهای تحت پوشش مورد نیازتان را تجویز کند.

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

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

**پوشش (خدمات تحت پوشش):** خدمات Medi-Cal که مسئولیت پرداخت آن بر عهده Health Net است. خدمات تحت پوشش مشمول شرایط، عارضه‌ها، محدودیت‌ها و مستثنیات قرارداد Medi-Cal و همان‌طور که در این مدرک پوشش (EOC) و هرگونه اصلاحیه ذکر شده است، می‌باشد.

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



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

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

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

**غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص بیماری و درمان (EPSDT):** خدمات EPSDT مزایایی است که به اعضای زیر 21 سال Medi-Cal و با هدف کمک به سلامت آن‌ها ارائه می‌شود. اعضا باید چک‌آپ‌های مناسب سلامت را متناسب با سن‌شان دریافت کنند، همچنین غربالگری‌های مناسب انجام شود تا مشکل سلامت آن‌ها تشخیص داده شود و هرچه سریع‌تر بیماری آن‌ها درمان شود و هرگونه شرایط خاص که در طول چک‌آپ‌ها تشخیص داده شده است برطرف شود.

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

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

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

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

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

**بیمار تأیید شده:** بیماری که ارتباط فعلی او با ارائه‌دهنده تثبیت شده باشد و در مدت زمان تعیین شده در طرح، به ارائه‌دهنده مراجعه کرده باشد.

**خدمات استثنای شده:** خدماتی که California Medi-Cal Program آن را پوشش نمی‌دهد.

**درمان تجربی:** داروها، تجهیزات، روندها یا خدماتی که در مرحله آزمایشی در آزمایشگاه و/یا در مرحله آزمایش روی حیوانات قبل از آزمایش روی انسان هستند. خدمات تجربی از مرحله تحقیقات کلینیکی عبور نکرده‌اند.

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

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





**هزینه بابت خدمات Medi-Cal (FFS):** گاهی طرح Medi-Cal خدمات را تحت پوشش قرار نمی‌دهد اما همچنان می‌توانید آن‌ها را از Medi-Cal FFS دریافت کنید، مثل بسیاری از خدمات داروخانه از طریق FFS Medi-Cal Rx.

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

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

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

**شکایت:** بیان شفاهی یا کتبی نارضایتی عضو از Health Net، یک ارائه‌دهنده، یا خدمات ارائه‌شده. شکایتی که نزد Health Net در مورد یک ارائه‌دهنده شبکه ثبت شده است، نمونه‌ای از یک شکایت است.

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

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

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

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

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

**بیمه سلامت:** پوشش بیمه‌ای که از طریق پرداخت مجدد هزینه بیماری یا آسیب به فرد بیمه‌شده یا خود ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی، هزینه‌های پزشکی و جراحی را تحت پوشش قرار می‌دهد.

**مراقبت‌های بهداشتی منزل:** مراقبت پرستاری حرفه‌ای و سایر خدماتی که در منزل ارائه می‌شوند.

**ارائه‌کنندگان مراقبت بهداشتی منزل:** ارائه‌دهندگانی که مراقبت پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات را در منزل به شما ارائه می‌کنند.

**آسایشگاه بیماران لاعلاج:** مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، احساسی، اجتماعی و روحی برای عضو مبتلا به بیماری وخیم. مراقبت آسایشگاهی زمانی قابل ارائه است که امید به زندگی عضو 6 ماه یا کمتر باشد.

**بیمارستان:** مکانی است که می‌توانید در آن مراقبت سرپایی یا بستری را از پزشکان و پرستاران دریافت کنید.

**مراقبت بیمار سرپایی در بیمارستان:** مراقبت پزشکی یا جراحی انجام‌شده در بیمارستان بدون پذیرش و بستری.



**بستری در بیمارستان:** پذیرش در بیمارستان برای درمان به عنوان بیمار بستری شده.

**ارائه‌دهنده مراقبت درمانی سرخ‌پوستان (IHCP):** یک برنامه مراقبت بهداشتی که توسط سرویس بهداشتی سرخ‌پوستان (IHS)، قبیله سرخ‌پوستان، سازمان قبیله‌ای یا سازمان سرخ‌پوستان شهری (I/T/U) اجرا می‌شود، همان‌طور که در بخش 4 قانون بهبود مراقبت‌های بهداشتی سرخ‌پوستان (بخش 1603 از بند 25 قانون U.S.C.) تعریف شده است.

**مراقبت بستری:** زمانی است که مجبور هستید شب را در بیمارستان یا یک مکان دیگر برای دریافت مراقبت پزشکی بمانید.

**درمان تحقیقاتی:** داروی درمانی، محصول بیولوژیکی یا دستگاهی که با موفقیت فاز یک تحقیقات بالینی را گذرانده و مورد تأیید سازمان غذا و داروی آمریکا (FDA) قرار گرفته است، اما برای استفاده عموم توسط FDA تأیید نشده و برای تحقیقات کلینیکی همچنان تحت بررسی‌های FDA است.

**درمان بلندمدت:** مراقبت در یک مرکز پزشکی برای مدتی طولانی تر از ماه پذیرش.

**طرح مراقبت مدیریت شده:** یک طرح Medi-Cal که فقط از بعضی پزشکان، متخصصین، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های خاصی برای افراد دریافت‌کننده Medi-Cal که در آن طرح ثبت‌نام کرده‌اند. Health Net یک طرح سلامت مدیریت‌شده است.

**Medi-Cal Rx:** یکی از مزایای داروخانه‌ای FFS Medi-Cal با نام "Medi-Cal Rx" که مزایا و خدمات داروخانه‌ای، از جمله داروهای تجویزی و بعضی از تجهیزات پزشکی را به همه افراد ذی‌نفع Medi-Cal ارائه می‌کند. **منزل پزشکی:** یک روش مراقبت که کیفیت مراقبت بهداشتی بهتری ارائه داده، مدیریت شخصی مراقبت توسط خود اعضا را ارتقا بخشیده و در طول زمان هزینه‌های اضافی را کاهش می‌دهد.

**حمل‌ونقل پزشکی:** حمل و نقل زمانی که نمی‌توانید با استفاده از خودروی شخصی، اتوبوس، قطار یا تاکسی خود را به محل ملاقات پزشکی و/یا محل تهیه نسخه‌های خود برسانید و ارائه‌دهنده شما این مورد برای شما تجویز کند. در صورت نیاز به خدمات حمل‌ونقل برای رفتن به محل ویزیت، Health Net کم‌هزینه‌ترین روش را متناسب با نیاز پزشکی‌تان تأیید می‌کند.

**ضروری از نظر پزشکی (یا ضرورت پزشکی):** درمان‌های دارای ضرورت پزشکی خدمات مهمی‌اند که معقول بوده و حافظ حیات هستند. این درمان برای جلوگیری از وخامت بیماری یا ناتوانی بیماران لازم است. این درمان با کمک به بهبود بیماری یا آسیب، درد شدید را کاهش می‌دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات ضروری پزشکی Medi-Cal شامل خدمات درمانی است که از نظر پزشکی برای درمان یا بهبود وضعیت یا بیماری فیزیکی یا روانی لازم است، از جمله سوء‌مصرف مواد مخدر، همان‌طور که در بخش 1396d(r) عنوان 42 از قانون ایالات متحده آمده است.

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

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

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

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



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

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

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

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

ارائه‌کننده غیرشرکت‌کننده: ارائه‌دهنده‌ای که در شبکه Health Net نیست.

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

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

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

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

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

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

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

**مراقبت تسکینی:** مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روانی برای عضو مبتلا به بیماری جدی. برای مراقبت تسکینی لازم نیست امید به زندگی عضو 6 ماه یا کمتر باشد.

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

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



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

**قوانین پس از تثبیت:** خدمات تحت پوشش مربوط به شرایط اورژانسی پزشکی که پس از ثبات شرایط عضو برای حفظ ثبات شرایط ارائه می‌شوند. خدمات مراقبتی پس از ثبات وضعیت تحت پوشش هستند و هزینه آن پرداخت می‌شود. بیمارستان‌های خارج از شبکه ممکن است به تأیید قبلی نیاز داشته باشند.

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

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

**داروهای تجویزی:** دارویی که توزیع آن از نظر قانونی مستلزم دستور ارائه‌دهنده مجاز است. **مراقبت اولیه:** به «مراقبت روزمره» بروید.

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

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

PCP شما می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

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



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

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

**فهرست ارائه‌کنندگان:** فهرستی از ارائه‌کنندگان در شبکه Health Net.

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

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

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

**جراحی ترمیمی:** جراحی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرعادی بدن به منظور بهبود یا ایجاد ظاهری تا حد امکان عادی. ساختارهای غیرطبیعی بدن به مواردی گفته می‌شود که سبب ایجاد نقص‌های مادرزادی، رشد غیرطبیعی اندام‌ها، آسیب‌ها، عفونت، تومور یا هر نوع بیماری باشد.

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

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

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

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

**خدمات حساس:** خدمات مربوط به سلامت روان یا رفتاری، سلامت جنسی و باروری، تنظیم خانواده، عفونت‌های مقاربتی (STIها)، HIV/ایدز، تجاوز جنسی و سقط جنین، اختلال مصرف مواد، مراقبت‌های تأیید جنسیت و خشونت شریک جنسی.

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

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

**مراقبت پرستاری حرفه‌ای:** خدمات تحت پوشش ارائه‌شده توسط پرستاران، تکنیسین‌ها و/یا درمان‌گرهای دارای مجوز در طول مدت دریافت خدمات از مرکز پرستاری حرفه‌ای در خانه عضو.



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

**متخصص (یا پزشک دارای تخصص):** پزشکی که انواع خاصی از مشکلات مراقبت سلامت را درمان می‌کند. مثلاً، یک جراحی ارتوپدی که استخوان‌های شکسته را درمان می‌کند؛ یک آلرژیست که آلرژی‌ها را درمان می‌کند؛ و یک متخصص قلب که مشکلات قلبی را درمان می‌کند. در اکثر موارد، برای مراجعه به متخصص به ارجاع از PCP خود نیاز دارید. **خدمات تخصصی سلامت روان:** خدماتی برای اعضای نیازمند خدمات سلامت روانی که اختلال آنها از خفیف تا ملایم، بالاتر است.

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

**اعاده تخلفات:** وقتی به دلیل آسیبی که طرف دیگری مسئول آن است، مزایا به یکی از اعضای Medi-Cal ارائه می‌شود یا ارائه خواهد شد، DHCS ارزش معقول مزایای ارائه‌شده به عضو بابت آن آسیب را بازیابی می‌کند.

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

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



---

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

