

### تعديلات كتيب أعضاء (Health Net) Health Net Community Solutions

هنالك تغييرات طرأت على كتيب الأعضاء الخاص بك موضحة في هذه التعديلات. اللغة الموضحة أدناه هي الآن جزء من كتيب الأعضاء الخاص بك.

إن Health Net هنا لتقديم المساعدة. إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل على الرقم المجاني **1-800-675-6110 (TTY 711)**. إن Health Net متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم طوال أيام الأسبوع أو تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني عبر الإنترنت على [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

*Health Net Community Solutions, Inc. إن (Health Net) هي شركة فرعية تابعة لشركة Health Net, LLC. إن Health Net هي علامة خدمة مسجلة تابعة لشركة Health Net, LLC. جميع الحقوق محفوظة.*

## 3. كيفية الحصول على الرعاية

### الإحالات

سيعطيك مقدم رعايتك الأولية (PCP) أو اختصاصي آخر إحالة لزيارة اختصاصي ضمن الحدود الزمنية المدرجة في قسم "الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب" من هذا الكتيب، وذلك إذا احتجت واحداً. والاختصاصي هو طبيب يتمتع بتعليم إضافي في مجال واحد في الطب. سيعمل PCP معك لاختيار اختصاصي. يمكن لعيادة PCP أن تساعدك في تحديد موعد لزيارة الاختصاصي.

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

قد يمنحك PCP نموذجاً لأخذه إلى الاختصاصي. سيقوم الاختصاصي بتعبئة النموذج وإعادة إرساله إلى PCP. يمكن للاختصاصي علاجك طوال المدة التي يرى أنك تحتاج إلى علاج خلالها.

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

Post Office Box 9103  
Van Nuys, California 91409-9103



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

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

لا تحتاج إلى إحالة من أجل:

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

Post Office Box 9103  
Van Nuys, California 91409-9103



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

### **إحالات قانون California للمساواة في مكافحة السرطان**

يعتمد العلاج الفعال لحالات مرض السرطان المعقدة على العديد من العوامل، بما في ذلك الحصول على التشخيص الصحيح والعلاج في الوقت المناسب بواسطة خبراء أمراض السرطان

في حالة تشخيصك بحالة سرطان معقدة، فيسمح قانون California للمساواة في مكافحة السرطان الجديد لك بطلب إحالة من طبيبك لتحصل على علاج للسرطان بصورة محددة من مركز السرطان التابع للمعهد الوطني للسرطان (NCI) التابع للشبكة أو الموقع التابع لبرنامج أبحاث الأورام المجتمعية لمركز السرطان التابع للمعهد الوطني للسرطان (NCORP) أو المركز الأكاديمي المؤهل للسرطان التابعين للشبكة.

إذا لم يكن لدى Health Net مركز سرطان محدد تابع للمعهد الوطني للسرطان (NCI) تابع للشبكة، فستسمح لك Health Net بطلب إحالة للحصول على علاج السرطان من أحد هذه المراكز خارج الشبكة في California، إذا وافق أحد المراكز خارج الشبكة وHealth Net على الدفع، ما لم تختار الذهاب إلى مقدم خدمة علاج للسرطان مختلف.

في حالة تشخيص إصابتك بالسرطان، تواصل مع Health Net لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات من أحد مراكز السرطان هذه.

## **4. المزايا والخدمات**

### **مزايا Medi-Cal المشمولة بالتغطية من Health Net خدمات مرضى العيادات الخارجية (المرضى الخارجيين)**

#### *تقييمات الصحة الإدراكية*

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

## إشعار بخصوص عدم التمييز

تمتثل Health Net لقوانين الحقوق المدنية الفدرالية المعمول بها ولا تمارس التمييز أو تستثني الأشخاص أو تعاملهم بشكل مختلف بناءً على الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو السلالة أو الأصل الوطني أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الحالة الصحية أو المعلومات الجينية أو الحالة الزوجية أو النوع الاجتماعي أو هوية الاجتماعي أو التوجه الجنسي.

توفر Health Net ما يلي:

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص الذين يعانون من إعاقات تحول دون التواصل بفعالية معنا، مثل مترجمي لغة إشارة مؤهلين ومعلومات مكتوبة بصيغ أخرى (حروف طباعة كبيرة، وصيغ إلكترونية يسهل الوصول إليها، وغيرها من التنسيقات).
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا يجيدون التحدث باللغة الإنجليزية، وذلك مثل مترجمين فوريين مؤهلين ومعلومات خطية بلغات أخرى.

إذا كنت تحتاج لهذه الخدمات أو لطلب هذه الوثيقة، يُرجى الاتصال بـ مركز اتصال العملاء الخاص بـ Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (TTY: 711)، على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، و365 أيام في السنة. إذا كنت تعتقد أن Health Net قد فشلت في تقديم هذه الخدمات أو قد مارست التمييز بصورة غير قانونية من خلال وسيلة أخرى، فيمكنك تقديم تظلم لدى Health Net عبر الهاتف أو خطياً أو شخصياً أو إلكترونياً:

- عبر الهاتف: اتصل بـ منسق الحقوق المدنية لدى Health Net على الرقم 1-866-458-2208 (TTY: 711) من الإثنين إلى الجمعة، بين الساعة 8 صباحاً و5 مساءً.
- خطياً: قم بملء نموذج الشكوى أو اكتب خطاباً وأرسله إلى Health Net Civil Rights Coordinator, P.O. Box 9103, Van Nuys, CA 91409-9103.
- شخصياً: يمكنك زيارة عيادة طبيبك أو زيارة Health Net والتعبير عن رغبتك في تقديم تظلم.
- إلكترونياً: يمكنك زيارة موقع Health Net الإلكتروني على [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

يمكنك أيضاً تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية في ولاية California، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو خطياً أو إلكترونياً:

- عبر الهاتف: اتصل على الرقم 916-440-7370. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيداً، فيرجى الاتصال على الرقم 711.
- خطياً: قم بملء نموذج الشكوى أو اكتب خطاباً وأرسله إلى Deputy Director, Office of Civil Rights, Department of Health Care Services, Office of Civil Rights, P.O. Box .997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413.
- تتوفر نماذج الشكوى على الموقع الإلكتروني [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).
- إلكترونياً: أرسل بريداً إلكترونياً إلى [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

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

- عبر الهاتف: 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697)
- خطياً: قم بملء نموذج الشكوى أو إرسال خطاب إلى U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201
- تتوفر نماذج الشكاوي على <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- إلكترونياً: يمكنك زيارة بوابة الشكاوي الخاصة بمكتب الحقوق المدنية على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

**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, զանգահարեք 1-800-675-6110 (TTY` 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

**Cambodian:** ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាទម្រង់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ 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 می کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. کمک ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه ای برای شما نخواهد داشت.

**Hindi:** यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-675-6110 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

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

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

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

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

**Mien:** Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110 (TTY: 711). 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। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

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

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

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

**Thai:** หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมี 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.