

اصلاحیه دفترچه راهنمای اعضای Health Net Community Solutions (Health Net)

این‌ها تغییرات دفترچه راهنمای شماست که در این اصلاحیه شرح داده شده است. زبان نشان‌داده‌شده در زیر اکنون بخشی از دفترچه راهنمای عضویت شما است.

Health Net آماده کمک به شماست. در صورت داشتن سؤال، با شماره رایگان (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده پاسخ‌گویی به شماست؛ همچنین می‌توانید به وبسایت ما به آدرس www.healthnet.com مراجعه کنید.

Health Net Community Solutions, Inc. (Health Net) شرکت تابعه Health Net, LLC است. Health Net نشان خدماتی ثبت‌شده Health Net, LLC است. کلیه حقوق محفوظ است.

3. نحوه دریافت مراقبت

معرفی‌ها

در صورت نیاز، PCP شما یا متخصص دیگری شما را در بازه زمانی مشخص‌شده در بخش «دسترسی به‌موقع به مراقبت» در این دفترچه، به متخصص معرفی می‌کند. متخصص، پزشکی است که در یک حوزه 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 معرفی 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 فرایند معرفی 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 سؤالی 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 معرفی‌های 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 معرفی شما سریع‌تر انجام شود. معرفی‌های تسریع‌شده (سریع) بیش از 72 ساعت طول نمی‌کشند. اگر در این فواصل زمانی پاسخی دریافت نکردید، لطفاً با برنامه درمانی ما تماس بگیرید.

Post Office Box 9103
Van Nuys, California 91409-9103



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

اگر مشکلی در دریافت معرفی دارید یا اگر نسخه‌ای از سیاست‌های Health Net در مورد معرفی را لازم دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

برای این موارد نیازی به معرفی 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 معرفی و اطلاعات تنظیم خانواده به شماره 1-800-942-1054 تماس بگیرید)
- آزمایش HIV و مشاوره (افراد 12 سال به بالا)
- خدمات مربوط به عفونت‌های مقاربتی (افراد 12 سال به بالا)
- مراقبت کایروپراکتیک (در صورت ارائه توسط ارائه‌کنندگان RHC، FQHC و IHCP خارج از شبکه ممکن است به معرفی نیاز باشد)
- ارزیابی اولیه سلامت روانی
- طب سوزنی (دو جلسه اول در هر ماه؛ جلسات بعد نیاز به معرفی دارند)
- خدمات تخصص پا
- خدمات دندانپزشکی واجد شرایط
- مراقبت روزمره پیش از زایمان از سوی پزشکی که با Health Net همکاری می‌کند
- خدمات پرستار مامای دارای مجوز
- ارزیابی اولیه سلامت رفتاری توسط یک ارائه‌کننده خدمات سلامت رفتاری که با Health Net همکاری می‌کند

افرادی که به سن قانونی نرسیده‌اند نیز می‌توانند از خدمات سلامت روانی بیماران سرپایی، خدمات حساس و خدمات مربوط به سوء مصرف 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 سوء مصرف مواد مخدر» را مطالعه کنید.

معرفی‌ها طبق قانون California برای برابری در مراقبت سرطان

درمان مؤثر سرطان‌های پیچیده وابسته به عوامل بسیاری است؛ از جمله تشخیص درست بیماری و دریافت درمان به‌موقع از متخصصان سرطان.

اگر مبتلا به سرطان تشخیص داده شده‌اید، قانون جدید California برای «برابری در مراقبت سرطان» به شما امکان می‌دهد که برای دریافت درمان سرطان مشخصاً از یکی از مرکز درون شبکه که وابسته به مؤسسه ملی سرطان (NCI) باشد، یکی از محل‌های وابسته به برنامه تحقیقاتی سرطان‌شناسی (NCI) (NCORP) یا یک مرکز واجد شرایط و آکادمیک سرطان، معرفی دریافت کنید.

اگر Health Net مرکز مراقبت سرطان درون شبکه وابسته به NCI نداشته باشد، Health Net به شما اجازه می‌دهد که برای دریافت درمان سرطان از یکی از این مراکز خارج از شبکه در California معرفی بگیرید، مشروط به اینکه یکی از این مراکز خارج از شبکه و Health Net بر سر پرداخت توافق کنند؛ مگر اینکه تصمیم بگیرید به ارائه‌کننده درمان دیگری برای سرطان مراجعه کنید.

اگر مبتلا به سرطان تشخیص داده شده‌اید، با Health Net تماس بگیرید تا ببینید آیا واجد شرایط دریافت خدمات از یکی از این مراکز سرطان هستید یا خیر.

4. مزایا و خدمات

مزایای Medi-Cal تحت پوشش Health Net

خدمات سرپایی

ارزیابی‌های سلامت شناختی

Health Net یک ارزیابی سالانه سلامت شناختی را برای اعضای 65 سال به بالا و اعضای که 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.

اعلامیه عدم تبعیض

Health Net قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال را رعایت می‌کند و بر مبنای جنس، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، اصلیت ملی، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا گرایش جنسی، هیچ‌کسی را مورد تبعیض، طرد یا رفتار متفاوت قرار نمی‌دهد.

Health Net موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک‌ها و خدمات رایگان به افرادی که در ارتباط مؤثر با ما ناتوانی دارند؛ خدماتی نظیر مترجمان شفاهی زبان اشاره دارای صلاحیت و اطلاعات کتبی به فرمت‌های دیگر (چاپ با حروف درشت، صدا، فرمت‌های دسترس‌پذیر الکترونیک و سایر فرمت‌ها).
- خدمات زبانی رایگان به افرادی که زبان اصلی آن‌ها انگلیسی نیست؛ خدماتی نظیر مترجمان شفاهی دارای صلاحیت و اطلاعات نوشته‌شده به زبان‌های دیگر.

اگر به این خدمات نیاز دارید یا برای درخواست این سند در قالب دیگر، به صورت 24 ساعته و در 7 روز هفته و 365 روز سال با Health Net Customer Contact Center به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر فکر می‌کنید که Health Net نتوانسته است این خدمات را به شما ارائه کند یا به هر شکل دیگری تبعیض غیرقانونی قائل شده است، می‌توانید از طریق تماس تلفنی، مکاتبه، مراجعه حضوری یا به صورت الکترونیک شکایت خود را به Health Net ارائه کنید:

- از طریق تلفن: بین ساعات 8 صبح تا 5 عصر روزهای دوشنبه تا جمعه، با هماهنگ‌کننده حقوق مدنی Health Net به شماره (TTY: 711) 1-866-458-2208 تماس بگیرید.
- به صورت کتبی: فرم شکایت را تکمیل کنید یا نامه‌ای بنویسید و به این آدرس ارسال نمایید:
Health Net Civil Rights Coordinator, P.O. Box 9103, Van Nuys, CA 91409-9103
- به صورت حضوری: به مطب پزشک یا دفتر Health Net مراجعه کنید و تمایل خود برای تنظیم شکایت را اعلام نمایید.
- به صورت الکترونیک: به وبسایت Health Net به نشانی www.healthnet.com مراجعه کنید

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 به‌خوبی صحبت کنید یا بشنوید، لطفاً با 711 تماس بگیرید.
- به صورت کتبی: فرم شکایت را تکمیل کنید یا نامه‌ای بنویسید و به این آدرس ارسال نمایید:

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

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

همچنین اگر فکر می‌کنید که به دلیل نژاد، رنگ پوست، اصلیت ملی، سن، معلولیت یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید از طریق تلفن، مکاتبه یا ایمیل یک شکایت حقوق مدنی نزد U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights ارائه کنید:

- از طریق تلفن: (TDD: 1-800-537-7697) 1-800-368-1019

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

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

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

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

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

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

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

Chinese: 如果您或您正在幫助的其他人需要語言服務，請致電1-800-675-6110 (TTY: 711)。另外，還為殘疾人士提供輔助和服務，例如易於讀取的 PDF 和大字版文件。這些服務對您免費提供。

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

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

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

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

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. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານດ້ວຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

Mien: Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110 (TTY: 711). JomcCaux gong Bun Yanggh 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.