



# كتيب الأعضاء

---

ما تحتاج إلى معرفته حول مزاياك

Health Net Community Solutions, Inc.  
("Health Net") دليل التغطية (EOC) واستماراة  
الإفصاح المجمعان

2026

مقاطعات Sacramento و Mono و Los Angeles و Inyo و Calaveras و Amador و Tuolumne و Stanislaus و Tulare و San Joaquin



# اللغات والتنسيقات الأخرى

## اللغات الأخرى

يمكنك الحصول على كتيب الأعضاء هذا وغيره من مواد الخطة بلغات أخرى مجاناً. تقدم Health Net ترجمات خطية من قبل مترجمين مؤهلين. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. هذه المكالمة مجانية. اقرأ كتيب الأعضاء هذا لمعرفة المزيد عن خدمات المساعدة اللغوية في مجال الرعاية الصحية، مثل خدمات الترجمة والترجمة الفورية.

## التنسيقات الأخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات أخرى، مثل طريقة برail، أو مطبوعات بحروف طباعة كبيرة بحجم 20 نقطة، أو تسجيل صوتي، إضافة إلى تنسيقات إلكترونية (قرص بيانات) يمكن الوصول إليها مجاناً. اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). هذه المكالمة مجانية.

---

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.  
إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

## خدمات الترجمة الفورية

توفر Health Net خدمات الترجمة الشفوية، بالإضافة إلى لغة الإشارة، عبر مترجم مؤهل، على مدار 24 ساعة مجاناً. لست بحاجة إلى الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء كمترجم فوري. لا نشجع على الاستعانة بالقاصرين كمترجمين فوريين، ما لم تكن حالة طارئة. خدمات الترجمة الفورية والخدمات اللغوية والثقافية متاحة مجاناً. تتوفر المساعدة على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. للحصول على مساعدة فيما يخص لغتك أو للحصول على هذا الكتيب بلغة مختلفة، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. هذه المكالمة مجانية.

**English:** If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, 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 المستندات المكتوبة بطريقة برail وطباعة كبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

---

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



**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՝ փաստաթղթեր բրայլով կամ խոշոր տպագրությամբ: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

**Cambodian:** ប្រសិនបើអ្នក ម្ចាស់រណ៌ម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងដួយ ត្រូវការសេវាដំឡើកភាសា ស្តីមន្ទូរសញ្ញាណៈលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្លូវការបំផ្តុកដែលពិការ អ្នក ជាងកសារជាអក្សរសាស្ត្រ និងជាអក្សរខ្លាតជំក័លផ្តល់ជូនដែលដៃរោច សេវាកម្មទាំងនេះ: ត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លែង។

**Chinese (Simplified):** 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务, 请致电 1-800-675-6110 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务, 例如盲文和大字版文档。这些服务免费为您提供。

---

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Chinese (Traditional):** 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，例如盲文和大字版文件。這些服務對您免費提供。

**Farsi:** اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با خط بریل و چاپ درشت نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

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

---

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).  
إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



**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 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:** ご自身またはご自分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、点字や大活字の文書などの補助・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: 점자 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

---

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.  
إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



**Laotian:** ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົມໄດ້ໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນເອກະສານເປັນຕົວອັກສອນບູນ ແລະ ພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼື່ຈານີ້ແມ່ນມີເວັ້ນຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ສະຍົ່ງໄດ້.

**Mien:** Beiv hnangv meih ganh a'fai meih tengx ga'hlen mienh, se gorngv qiemx zuqc longc tengx porv waac bun muangx, mborqv finx lorz 1-800-675-6110 (TTY: 711). Mbenc duqv maaih jaa-dorngx aengx caux gong tengx waaic fangx mienh, beiv zoux sou benx nzangc-pokc bun hluo aengx caux domh nzangc. Naaiv deix gong-bou jauv-louc mv zuqc heuc meih ndortv nyaanh cingv.

**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 ਬ੍ਰੇਲ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ 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, выполненные шрифтом Брайля или 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 braille y en letra grande. 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 mga dokumentong nasa braille at mga malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.



**Thai:** หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมี ความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้พูดพลาภาพ เช่น เอกสารในรูปแบบอักษรเบรลล์และตัวพิมพ์ขนาดใหญ่ 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 шрифтом Брайля 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 bằng chữ nổi Braille và bản in khổ lớn. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.

---

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# مرحباً بك في !Health Net

شكراً لانضمامك إلى خطة Health Net. إن Health Net خطة رعاية صحية للأشخاص المشتركين بخدمات Medi-Cal. تعمل Health Net مع ولاية California لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها.

## كتيب الأعضاء

يحيطك كتيب الأعضاء هذا علماً بما هو مشمول باللغطية التي توفرها لك Health Net. يُرجى قراءته بعناية وبشكل كامل. لأنه سيساعدك في فهم المزايا والخدمات المتاحة لك وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها. كما سيشرح حقوقك ومسؤولياتك بصفتك عضواً في Health Net. إذا كانت لديك احتياجات صحية خاصة، احرص على قراءة كافة الأقسام التي تعنى بحالتك.

كما يطلق على كتيب الأعضاء هذا اسم الدليل الجامع لللغطية (EOC) واستماراة الإفصاح. لا يشكل دليل اللغطية (EOC) ونموذج الإفصاح هذان سوى ملخصاً لخطة الرعاية الصحية. يجب الرجوع إلى عقد خطة الرعاية الصحية لتحديد الشروط والأحكام الدقيقة لللغطية. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بـ Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

يُشار إلى Health Net أحياناً في كتيب الأعضاء هذا بالضمير "نحن" أو "لدينا". ويُشار إلى الأعضاء أحياناً بالضمير "أنت". وتحمل بعض الكلمات المكتوبة بحروف كبيرة معنى خاصاً في كتيب الأعضاء هذا.

لطلب الحصول على نسخة من العقد المبرم بين Health Net وإدارة خدمات الرعاية الصحية في California (DHCS)، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. ويمكنك طلب نسخة أخرى من كتيب الأعضاء مجاناً. كما يمكنك العثور على كتيب الأعضاء عبر موقع Health Net الإلكتروني على [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). ويمكنك أيضاً طلب نسخة مجانية من السياسات والإجراءات السريرية والإدارية غير الملكية الخاصة بـ Health Net. وهي متوفرة أيضاً على موقع Health Net الإلكتروني على [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## تواصل معنا

إن فريق Health Net هنا لتقديم المساعدة. إذا كانت لديك أي أسئلة، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت في أي وقت على [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

شكراً لك،

Health Net  
21281 Burbank Blvd  
Woodland Hills, CA 91367

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



# جدول المحتويات

3.....	اللغات والتنسيقات الأخرى.....
3 .....	اللغات الأخرى.....
3 .....	التنسيقات الأخرى.....
4 .....	خدمات الترجمة الفورية.....
11.....	مرحبا بك في !Health Net.....
11 .....	كتيب الأعضاء.....
11 .....	تواصل معنا.....
12.....	جدول المحتويات.....
15.....	1. ابدأ عضويتك معنا.....
15 .....	كيفية الحصول على المساعدة.....
15 .....	من يمكنه أن يكون عضوا .....
17 .....	بطاقات التعريف (ID).....
19.....	2. نبذة عن خطة رعايتك الصحية.....
19 .....	نظرة عامة إلى خطة الرعاية الصحية.....
20 .....	كيف تعمل خطتك .....
21 .....	تغيير الخطط الصحية.....
21 .....	الطلاب المنتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية California .....
22 .....	استمرارية الرعاية.....
24 .....	التكليف.....
27.....	3. كيفية الحصول على الرعاية.....
27 .....	الحصول على خدمات الرعاية الصحية.....
28 .....	مقدم الرعاية الأولية (PCP).....
30 .....	شبكة مقدمي الخدمات.....
37 .....	المواعيد.....
38 .....	الحضور إلى موعدك .....
38 .....	إلغاء المواعيد وتغييرها .....
38 .....	المدفوعات .....
39 .....	الإحالات.....

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.  
إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



إحالات قانون ولاية California للمساواة في رعاية مرضى السرطان.....	40
الموافقة المسبقة (الإذن المسبق).....	41
الحصول على رأي ثان.....	42
الرعاية الحساسة.....	42
الرعاية العاجلة.....	45
الرعاية في حالات الطوارئ.....	46
خدمة استشارات التمريض.....	47
التوجيهات المسبقة للرعاية الصحية.....	48
التبرع بالأعضاء والأنسجة.....	48
<b>4. المزايا والخدمات.....</b>	<b>49</b>
ما المزايا والخدمات التي تشملها تغطية خطة رعايتك الصحية.....	49
مزايا Medi-Cal المشمولة بالتغطية من Health Net.....	52
المزايا والبرامج الأخرى التي تغطيها Health Net.....	70
خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى.....	79
الخدمات التي لا تستطيع الحصول عليها عبر Medi-Cal أو Health Net .....	84
تقييم النقيبات الجديدة والحالية.....	85
<b>5. الرعاية الدورية للأطفال والشباب.....</b>	<b>86</b>
برنامج Medi-Cal للأطفال والراهقين.....	86
الرعاية الوقائية وفحوصات صحة الأطفال.....	87
فحوصات تسمم الدم بالرصاص.....	89
مساعدة الشباب والأطفال في الحصول على خدمات رعاية جيدة.....	89
الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها عبر برنامج دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) .....	89
من Cal Medi-Cal أو البرامج الأخرى.....	89
<b>6. الإبلاغ عن المشاكل وحلها.....</b>	<b>92</b>
الشكوى.....	93
الالتماسات.....	94
ما يجب عليك فعله في حال عدم موافقتك على قرار الالتماس.....	95
الشكوى والمرجعات الطبية المستقلة (IMR) إلى قسم الرعاية الصحية المداربة (DMHC).....	96
جلسات الاستماع.....	96
الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام.....	98
<b>7. الحقوق والمسؤوليات.....</b>	<b>99</b>
حقوقك.....	99
مسؤولياتك.....	100
إخطار عدم التمييز.....	101
طرق المشاركة في الخطة باعتبارك عضواً.....	102
إخطار ممارسات الخصوصية.....	103

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



112 .....	إخطار بشأن القوانين
112 .....	إخطار بشأن Medi-Cal باعتباره جهة الدفع التي يتم اللجوء إليها في النهاية، والتغطية الصحية الأخرى (OHC)، واسترداد التعويضات.
113 .....	إخطار بشأن الاسترداد من الإرث.
113 .....	إخطار نية الإجراء.
114 .....	مسؤولية الطرف الثالث.
114 .....	المعاقون المستقلون.
114 .....	الاحتيال بخصوص خطة الرعاية الصحية.
115 .....	انقطاع الرعاية.
<b>116 .....</b>	<b>8. كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها.</b>
116 .....	أرقام هواتف مهمة.
118 .....	مصطلحات يجب معرفتها.

---

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 711 (TTY) 1-800-675-6110.  
إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

# 1. ابدأ عضويتك معنا

## كيفية الحصول على المساعدة

تحرص Health Net إلى رضاك عن الرعاية الصحية التي تتلقاها. إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف بخصوص رعايتك، فإن Health Net تريده أن تشاركها إياها!

### خدمات الأعضاء

تذكر أن فريق خدمات الأعضاء في Health Net موجود هنا لمساعدتك. بإمكان Health Net الإجابة عن أسئلتك المتعلقة بخطرة رعايتك الصحية والخدمات المشمولة بخطبة Health Net.

- مساعدتك في اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) أو تغييره.
- إعلامك بالأماكن التي توفر لك الرعاية التي تحتاج إليها.
- مساعدتك في الحصول على خدمات الترجمة الفورية إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية جيداً.
- مساعدتك في الحصول على معلومات بلغات وتنسيقات أخرى.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. فريق Health Net متاح على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. المكالمة مجانية. تحرص Health Net على ألا تزيد مدة الانتظار عند اتصالك عن 10 دقائق. يمكنك أيضاً زيارة خدمات الأعضاء عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) في أي وقت.

## من يمكنه أن يكون عضواً

قد يتتوفر برنامج Medicaid في كل ولاية. في California، يُطلق على برنامج Medicaid اسم Medi-Cal. أنت مؤهل للانضمام إلى Health Net نظراً لأنك مؤهل للحصول على برنامج Medi-Cal وتقيم في مقاطعات Amador وCalaveras وStanislaus وSan Joaquin وSacramento وMono وLos Angeles وInyo وTulare وSan Joaquin (اطلع على جهات الاتصال بمكتب المقاطعة أدناه). يمكنك أيضاً أن تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal من خلال الضمان الاجتماعي لأنك تتلقى دخل الضمان التكميلي (SSI) أو البرنامج التكميلي من الولاية (SSP).

### ▪ مقاطعة Amador

▪ إدارة الخدمات الاجتماعية: 1-209-223-6550

### ▪ مقاطعة Calaveras

▪ وكالة الخدمات الصحية والإنسانية: 1-209-754-6448

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



▪ مقاطعة Inyo

▪ دائرة الخدمات الاجتماعية: 1394-872-760-1

▪ مقاطعة Los Angeles

▪ مركز خدمة عملاء DPSS: 1-866-613-3777؛ 1-310-258-7400

▪ مقاطعة Mono

▪ إدارة الخدمات الاجتماعية: 1-760-924-1770 (مكتب شمال المقاطعة)؛ 1-760-932-5600 (مكتب جنوب المقاطعة)

▪ مقاطعة Sacramento

▪ إدارة المساعدات الإنسانية: 1-800-560-0976

▪ مقاطعة San Joaquin

▪ وكالة الخدمات الإنسانية: 1-209-468-1000

▪ مقاطعة Stanislaus

▪ وكالة الخدمات المجتمعية: 1-877-652-0734

▪ مقاطعة Tulare

▪ وكالة الخدمات الصحية والإنسانية: 1-800-540-6880

▪ مقاطعة Tuolumne

▪ الصحة العامة: 1-209-533-7401

إن كانت لديك أي أسئلة حول التسجيل، تواصل مع قسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم 1-800-430-7077 أو 1-800-1 أو 711)، أو انتقل إلى <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

للاستفسارات حول الضمان الاجتماعي، اتصل بإدارة الضمان الاجتماعي على 1-800-772-1213، أو انتقل إلى <https://www.ssa.gov/locator/>

### برنامج Medi-Cal الانتقال

يمكنك الحصول على برنامج Medi-Cal الانتقال إذا بدأت في كسب المزيد من المال ولم تعد مؤهلاً للحصول على برنامج Medi-Cal.

يمكنك الاستفسار حول التأهل للحصول على برنامج Medi-Cal الانتقال من خلال المكتب المحلي المتاح في مقاطعتك على: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>، أو يمكنك الاتصال بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-7077 (1-800-430-4263 TTY أو 711).

---

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

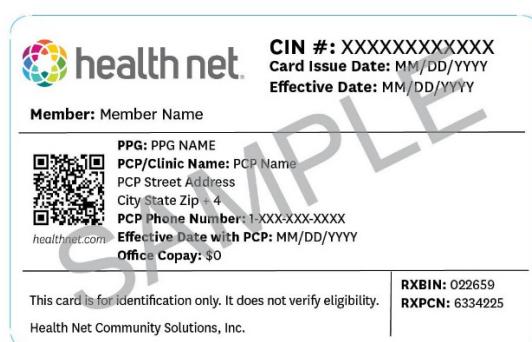
إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## بطاقات التعريف (ID)

بصفتك عضواً في Health Net، ستحصل على بطاقة الهوية (ID) من Health Net و بطاقة هويتك الخاصة بالمزايا (BIC) التابعة لبرنامج Medi-Cal عندما تحصل على أي وصفات طبية أو خدمات رعاية صحية. بطاقة Medi-Cal BIC هي بطاقة التعريف الخاصة بالمزايا التي ترسلها إليك ولاية California. ويجب عليك حمل جميع البطاقات الصحية معك دائماً. تبدو بطاقة Medi-Cal BIC وبطاقات الهوية (ID) الخاصة بك من Health Net هكذا:



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

- اسم مقدم الرعاية الأولية (PCP) (أو اسم العيادة التي تتردد إليها أو مجموعتك الطبية). لكن لا تُثْوِنَ هذه المعلومات على بطاقات الهوية (ID) للأعضاء الحاصلين على تغطية من برنامجي Medicare (الجزء A والجزء B) وMedi-Cal (الجزء B). ستتضمن معلومات PCP عبارة "See Your Medicare Doctor" (راجع طبيب Medicare الخاص بك). ولا تُثْوِنَ هذه المعلومات على بطاقات الهوية (ID) لحديثي الولادة الذين تم تعيين رقم فهرس العميل (CIN) لهم بواسطة DHCS. ستتضمن معلومات PCP عبارة "No Primary MD" (لا يوجد طبيب أولي).
- عنوان PCP ورقم هاتفه. لكن لا تُثْوِنَ هذه المعلومات على بطاقات الهوية (ID) للأعضاء الحاصلين على تغطية من برنامجي Medicare (الجزء A والجزء B) وMedi-Cal (الجزء B). ستتضمن معلومات PCP عبارة "See Your Medicare Doctor" (راجع طبيب Medicare الخاص بك). ولا تُثْوِنَ هذه المعلومات على بطاقات الهوية (ID) لحديثي الولادة الذين تم تعيين رقم فهرس العميل (CIN) لهم بواسطة DHCS. لأنه ستتصفح معلومات مقدم الرعاية الأولية على عبارة "Please Call" (يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء).Member Services"

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

- في حال كانت المعلومات الخاصة بمقدم الرعاية الأولية وأو الفريق الطبي خاطئة، أو في حال تغييرك لمقدم الرعاية الأولية وأو الفريق الطبي منذ إصدار آخر بطاقة هوية لديك، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 للحصول على بطاقة جديدة تحتوي على معلومات صحيحة حول مقدم الرعاية الأولية.
- إذا كانت لديك أي أسئلة حول بطاقة هويتك، فيرجى التواصل مع قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

إليك ما عليك فعله ببطاقة هوية Health Net الخاصة بك:

- تأكد من أن المعلومات التي تحتويها بطاقة هويتك صحيحة. في حال وجود أي خطأ في بطاقة هويتك، اتصل فوراً بقسم خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. وفي حال وجود خطأ في تهجئة اسمك، سنعمل على توصيلك بمكتب مقاطعتك لتعديلها.

أبرز بطاقة هويتك (ID) لدى Health Net عندما:

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

في حالة عدم حصولك على بطاقة هويتك من Health Net الخاصة بك في غضون أسبوعين قليلة من تاريخ تسجيلك، أو إذا تعرضت بطاقة هويتك من Health Net للتلف أو الفقدان أو السرقة، فاتصل بخدمات الأعضاء على الفور. وسترسل إليك Health Net بطاقة جديدة مجاناً. اتصل بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إذا لم يكن متوفراً لديك بطاقة BIC الخاصة ببرنامج Medi-Cal أو إذا تعرضت بطاقة هويتك للتلف أو السرقة، فاتصل بمكتب المقاطعة المحلي. وللعثور على المكتب المحلي الذي تتبعه، انقل إلى <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

---

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## 2. نبذة عن خطة رعايتك الصحية

### نظرة عامة إلى خطة الرعاية الصحية

Health Net هي خطة رعاية صحية لأعضاء برنامج Medi-Cal في المقاطعات التالية: Amador وCalaveras وInyo وLos Angeles وMono وSacramento وSan Joaquin وStanislaus وTulare وTuolumne. تعمل Health Net مع ولاية California على مساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها.

تحت مع أحد ممثلي خدمات أعضاء Health Net لمعرفة المزيد حول خطة الرعاية الصحية وكيفية الاستفادة منها. اتصل على 1-800-675-6110 (TTY 711).

### تاريخ بدء تغطيتك الصحية وانتهائها

عند التسجيل في Health Net، سنرسل لك بطاقة هويتك (ID) لدى Health Net في غضون أسبوعين من تاريخ تسجيلك. ويتبعن عليك إظهار بطاقة هويتك (ID) من Health Net وبطاقة هويتك الخاصة بالمزايا (BIC) التابعة لبرنامج Medi-Cal عندما تحصل على أي وصفات طبية أو خدمات رعاية صحية.

ستحتاج إلى تجديد تغطيتك ببرنامج Medi-Cal كل عام. إذا لم يتمكن مكتب المقاطعة المحلي لديك من تجديد تغطيتك Medi-Cal الخاصة بك إلكترونيًا، فسترسل إليك المقاطعة نموذج تجديد ببرنامج Medi-Cal المعبأ سلفًا. يرجى إكمال هذا النموذج وإعادة إرساله إلى المكتب المحلي بمقاطعتك. يمكنك إعادة إرسال معلوماتك شخصيًّا أو عبر الهاتف أو عبر البريد أو عبر الإنترنت أو بأي وسيلة إلكترونية أخرى متاحة في مقاطعتك.

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

يمكنك إنهاء تغطيتك في Health Net و اختيار خطة رعاية صحية أخرى في أي وقت. اتصل بخيارات الرعاية الصحية للحصول على المساعدة في اختيار خطة جديدة، على الرقم 1-800-430-4263 (7077 أو 1-800-430-4263 أو 711)، أو قم بزيارة الموقع: [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov).

Health Net هي خطة رعاية صحية لأعضاء برنامج Medi-Cal في مقاطعات Amador وCalaveras وInyo وLos Angeles وMono وSacramento وSan Joaquin وStanislaus وTulare وTuolumne. ويمكنك العثور على المكتب المحلي لمقاطعتك من خلال الرابط <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يوميًّا، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



قد تنتهي تغطية خطة Health Net التابعة لبرنامج Medi-Cal في حال صحة أي مما يلي:

- انتقلت من مقاطعات San Joaquin و Sacramento و Mono و Los Angeles و Inyo و Calaveras و Amador و Stanislaus و Tuolumne و Tulare و Medi-Cal.
- لم تعد مشتركاً في Medi-Cal.
- أصبحت مؤهلاً لبرنامج إعفاء يتطلب منك التسجيل في برنامج دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal.
- تعرضك للحبس أو دخولك السجن.

في حال فقدانك لتغطية خطة Health Net التابعة لبرنامج Medi-Cal، قد تظل مؤهلاً لتغطية الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal. وإذا لم تكن متأكداً ما إذا كنت لا تزال خاضعاً للتغطية من قبل Health Net، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

### الاعتبارات الخاصة للهنود الأمريكيين في الرعاية المدارسة

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

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

يجب أن توفر Health Net تنسيق الرعاية من أجلك، بما في ذلك إدارة الحالات داخل الشبكة وخارجها. إذا طلبت الحصول على خدمات من مقدم رعاية صحية فردي (IHCP)، يجب على Health Net مساعدتك في العثور على مقدم رعاية صحية فردي داخل الشبكة أو خارجها حسب اختيارك. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "شبكة مقدمي الخدمات" في الفصل 3 من هذا الكتيب.

### كيف تعمل خطتك

Health Net هي خطة رعاية صحية مدارسة متعاقدة مع DHCS. وتعتبر خطط الرعاية المدارسة طريقة فعالة توفر التكلفة المالية لموارد الرعاية الصحية التي تسعى إلى تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية وضمان جودة الرعاية. تعمل Health Net مع الأطباء والمستشفيات ومقدمي خدمات الرعاية الصحية الآخرين في منطقة خدمات Health Net لتقديم الرعاية الصحية للأعضاء لدينا. بصفتك عضواً في Health Net، قد تكون مؤهلاً للحصول على بعض الخدمات المقدمة من خلال نظام الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal من Health Net. تشمل هذه الخدمات تقديم الأدوية الموصوفة لمرضى العيادات الخارجية والأدوية غير الموصوفة طبياً وبعض المستلزمات الطبية من برنامج Medi-Cal Rx.

ستوضح لك خدمات الأعضاء كيفية عمل Health Net وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها وكيفية جدولة مواعيد مقدمي الخدمات أثناء ساعات العمل وكيفية طلب خدمات الترجمة الفورية والتحريرية المجانية أو المعلومات المكتوبة بتنسيقات بديلة وكيفية معرفة ما إذا كنت مؤهلاً لخدمات النقل أم لا.

لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. كما يمكنك العثور على معلومات خدمات الأعضاء عبر الإنترنت على الموقع [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

## تغيير الخطط الصحية

يمكنك ترك Health Net والانضمام إلى خطة رعاية صحية أخرى في مقاطعتك التي تقيم فيها في أي وقت في حالة توفر خطة رعاية صحية أخرى. لاختيار خطة جديدة، تواصل مع خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (711) أو 1-800-430-7077. يمكنك الاتصال بين الساعة 8 صباحاً و 6 مساءً من الاثنين إلى الجمعة، أو انتقل إلى <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

يسترغف الأمر حتى 30 يوماً أو أكثر لمعالجة طلب ترك Health Net والتسجيل في خطة أخرى في مقاطعتك. لمعرفة حالة طلبك، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (711) أو 1-800-430-7077.

إذا كنت ترغب في ترك Health Net خلال وقت أسرع، يمكنك أن تطلب من خيارات الرعاية الصحية إلغاء تسجيل عاجل (سريع). من الأعضاء الذين يمكنهم طلب إلغاء التسجيل العاجل - على سبيل المثال لا الحصر: الأطفال الذين يحصلون على الخدمات بموجب برامج المساعدة بالتبني أو الكفالة، والأعضاء الذين لديهم احتياجات رعاية صحية خاصة، والأعضاء المسجلين بالفعل في Medi-Cal أو Medicare أو خطة رعاية مُدارة تجارية أخرى.

يمكنك طلب ترك Health Net بالاتصال بالمكتب المحلي لمقاطعتك. ويمكنك العثور على المكتب المحلي لمقاطعتك من خلال الرابط: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

أو تواصل مع خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-7077 (711) أو 1-800-430-4263.

## الطلاب المنتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية California

يمكنك الحصول على الرعاية الطارئة والرعاية العاجلة في أي مكان في الولايات المتحدة، بما في ذلك أقاليم الولايات المتحدة. في حين تتم تغطية الرعاية الروتينية والوقائية فقط في المقاطعة التي تقيم فيها. في حال كنت طالباً ينتقل للعيش في مقاطعة جديدة في California بغرض الالتحاق بالتعليم العالي، بما في ذلك الكلية، ستعمل Health Net على تغطية خدمات الرعاية العاجلة وغرفة الطوارئ في مقاطعتك الجديدة. يمكنك الحصول أيضاً على الرعاية الوقائية أو الروتينية في مقاطعتك الجديدة، ولكن عليك إخبار Health Net. اقرأ المزيد أدناه.

إذا كنت مسجلاً في Medi-Cal وكانت طالباً في مقاطعة غير مقاطعة إقامتك التابعة لولاية California، فلن تحتاج إلى التقديم بطلب إلى برنامج Medi-Cal في تلك المقاطعة.

إذا انتقلت مؤقتاً عن منطقتك لتدرس في مقاطعة أخرى في California، وهناك خيارات متاحة أمامك. يمكنك:

- إعلام مسؤول الأهلية في مكتب الخدمات الاجتماعية المحلي في المقاطعة أنك ستنقل مؤقتاً للالتحاق بمدرسة للتعليم العالي وتقديم عنوانك في المقاطعة الجديدة له. ستعمل المقاطعة على تحديث سجلات الحالة بعنوانك الجديد ورمز المقاطعة. يجب عليك فعل ذلك إذا كنت تريد الاستمرار في الحصول على الرعاية الروتينية أو الوقائية خلال إقامتك في مقاطعة جديدة. في حال عدم عمل Health Net في المقاطعة التي ستلتحق فيها بالجامعة، فقد تحتاج إلى تغيير خطة الرعاية الصحية. وللحصول على المساعدة وتجنب أي تأخير في الانضمام إلى خطة جديدة، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (711) أو 1-800-430-7077.

أو

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



▪ في حال عدم عمل Health Net في المقاطعة الجديدة التي ستلتقي فيها بالكلية، ولم تغير خطة الرعاية الصحية إلى خطة تعمل في تلك المقاطعة، لن تحصل على خدمات الرعاية العاجلة وغرفة الطوارئ سوى لبعض الحالات في المقاطعة الجديدة. لمعرفة المزيد، اقرأ الفصل 3، "كيفية الحصول على الرعاية." في هذا الكتيب. للحصول على الرعاية الصحية الروتينية أو الوقائية، ستحتاج إلى استخدام شبكة مقدمي الخدمات التابعة لخطة Health Net الموجودة في مقاطعات Calaveras و Amador و Stanislaus و Sacramento و San Joaquin و Mono و Tulare و Stanislaus و Los Angeles و Inyo و Tuolumne.

إذا كنت سترك ولاية California مؤقتاً لتكون طالباً في ولاية أخرى وكانت ترغب في الإبقاء على تغطيتلك التابعة لبرنامج Medi-Cal، فاتصل بمسؤول الأهلية لديك في المكتب المحلي للخدمات الاجتماعية في مقاطعتك. ولطالما كنت مؤهلاً، سيُعطي Medi-Cal الرعاية الطارئة والرعاية العاجلة في ولاية أخرى. يغطي برنامج Medi-Cal أيضاً الرعاية الطارئة التي تستدعي دخول المستشفى في Mexico و Canada.

إن خدمات الرعاية الروتينية والوقائية، غير مشمولة بالتغطية عندما تكون خارج ولاية California. لن تكون مؤهلاً للحصول على تغطية مزايا Medi-Cal الطبية لتلك الخدمات خارج الولاية. ولن تدفع Health Net مقابل رعايتك الصحية. وإذا كنت ت يريد الانضمام إلى برنامج Medicaid في ولاية أخرى، فستحتاج إلى التقديم في هذه الولاية. لا تشمل تغطية Medi-Cal خدمات الرعاية الطارئة أو الرعاية العاجلة أو خدمات الرعاية الصحية الأخرى خارج الولايات المتحدة، باستثناء الرعاية الطارئة التي تتطلب دخول المستشفى في Mexico و Canada كما هو موضح في الفصل 3.

تقصر مزايا الصيدلية خارج الولاية على صرف كمية طارئة تكفي حتى 14 يوماً، وذلك عندما يؤدي التأخير إلى منع تقديم خدمة ضرورية طبياً. للحصول على مزيد من المساعدة، اتصل بـ Rx Medi-Cal على الرقم 1-800-977-2273 أو قم بزيارتهم عبر الإنترنت على الموقع: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.

## استمرارية الرعاية

### استمرارية الرعاية لمقدم خدمة غير تابع للشبكة

بصفتك عضواً في Health Net، ستحصل على رعايتك الصحية من مقدمي الخدمات في شبكة Health Net. لمعرفة ما إذا كان مقدم خدمات الرعاية الصحية في شبكة Health Net أم لا، اقرأ دليلاً مدمجاً على دليل مقدمي الخدمات على موقع HealthNet الإلكتروني: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). قد لا يكون مقدمو الخدمات غير المرجعين في الدليل ضمن شبكة Health Net.

في بعض الحالات، قد تكون مؤهلاً لتلقي الرعاية من مقدمي الخدمات غير التابعين لشبكة Health Net. إذا طلب منك تغيير خطة الرعاية الصحية أو التبديل من خط رسم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal إلى رعاية مدارية، أو كان لديك مقدم خدمات كان في الشبكة ولكنه الآن خارجها، قد يمكنك الإبقاء على مقدم الخدمات حتى لو لم يكن في شبكة Health Net. يسمى هذا باستمرارية الرعاية.

إذا كنت تحتاج إلى الحصول على رعاية من مقدم خدمات خارج الشبكة، فاتصل بـ Health Net لطلب استمرارية الرعاية. قد تتمكن من الحصول على استمرارية الرعاية لمدة تصل إلى 12 شهراً أو أكثر، وذلك في حال تحقق جميع هذه الشروط:

- إذا كانت لديك علاقة مستمرة مع مقدم خدمات خارج الشبكة قبل التسجيل في Health Net.
- قد ذهبت إلى مقدم الخدمات غير التابع للشبكة لزيارة غير طارئة مرة واحدة على الأقل خلال 12 شهراً السابقة قبل تسجيلك في Health Net.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 2 | نبذة عن خطة رعايتك الصحية

- في حال رغبة مقدم الخدمات غير التابع للشبكة بالعمل مع Health Net وموافقته على متطلبات العقد لـ Health Net.
  - والدفع للخدمات.
  - يلبي مقدم الخدمات غير التابع للشبكة معايير Health Net المهنية.
  - يُسجل مقدم الخدمات غير التابع للشبكة ويشارك في برنامج Medi-Cal.
- لمعرفة المزيد، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

في حال عدم انضمام مقدمي الخدمات لديك إلى شبكة Health Net بنهائية الـ 12 شهراً، أو في حال عدم موافقتهم على أجور الدفع من جانب Health Net أو عدم تلبية ممتلكاتهم لمتطلبات جودة الرعاية، ستحتاج إلى التغيير إلى مقدمي الخدمات الموجودين في شبكة Health Net. لمناقشة اختيارائك، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

غير ملزمة بتوفير استمرارية الرعاية لمقدم الخدمات من خارج الشبكة للخدمات (الداعمة) الإضافية المعينة مثل الأشعة أو المختبرات أو مراكز غسيل الكلى أو وسيلة النقل. وستحصل على هذه الخدمات لدى مقدم خدمات في شبكة Health Net.

لمعرفة المزيد حول استمرارية الرعاية وما إذا كنت مؤهلاً، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110.

### إكمال الخدمات المشمولة بالتعطية من مقدم خدمات من خارج الشبكة

بصفتك عضواً في Health Net، ستحصل على الخدمات المشمولة بالتعطية من مقدمي الخدمات في شبكة Health Net's إذا كنت تعالج بسبب حالات صحية معينة في وقت تسجيلك في Health Net أو في وقت مغادرة مقدم خدماتك لشبكة Health Net، فقد يظل أيضاً بإمكانك الحصول على خدمات Medi-Cal من مقدم خدمات من خارج الشبكة.

قد يمكنك الاستمرار في الحصول على الرعاية من مقدم خدمة غير تابع للشبكة لفترة زمنية معينة إذا كنت تحتاج إلى خدمات مشمولة بالتعطية بسبب هذه الحالات الصحية:

الفترة الزمنية	الحالة الصحية
طوال فترة استمرار الحالة الحادة.	الحالات الحادة (وهي مشكلة طبية تستدعي رعاية سريعة).
لفترة تصل إلى 12 شهراً من بداية التعطية أو تاريخ انتهاء عقد مقدم الخدمات مع Health Net.	الحالات البدنية والسلوكية المزمنة الخطيرة (مشكلة رعاية صحية خطيرة تعانيها منذ فترة طويلة).
خلال الحمل ولمدة تصل إلى 12 شهراً بعد نهاية الحمل.	رعاية الحمل ورعايا ما بعد الولادة (بعد الوضع).
لفترة تصل إلى 12 شهراً من التشخيص أو من نهاية الحمل، أيهما يحدث لاحقاً.	خدمات الصحة العقلية المرتبطة بالأمومة.
لفترة تصل إلى 12 شهراً من تاريخ بداية التعطية أو تاريخ انتهاء عقد مقدم الخدمات مع Health Net.	رعاية طفل مولود حديثاً بين سن الولادة و36 شهراً.
طوال فترة استمرار المرض. قد تظل تحصل على الخدمات لأكثر من 12 شهراً من تاريخ تسجيلك في Health Net أو وقت توقف مقدم الخدمات عن العمل مع Health Net.	المرض العضال (مشكلة طبية مهددة للحياة).

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

الفترة الزمنية	الحالة الصحية
يجب تنفيذ الجراحة أو الإجراء الطبي الآخر في غضون 180 يوماً من تاريخ إنتهاء عقد مقدم الخدمات أو في غضون 180 يوماً من تاريخ بدء سريان تسجيلك في Health Net.	تنفيذ جراحة أو إجراء طبي آخر من مقدم خدمات من خارج الشبكة طالما أنه مشمول باللغطية، وضروري طبياً وحاصل على ترخيص من قبل Health Net كجزء من دورة علاجية موثقة وموصى به وموثق من قبل مقدم الخدمات.

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

في حال عدم استعداد مقدم خدمات من خارج الشبكة للاستمرار في تقديم الخدمات، أو في حال عدم موافقته على متطلبات العقد أو المدفوعات أو أي شروط أخرى خاصة بـ Health Net لتقديم الرعاية، لن يمكنك الاستمرار في تلقي الرعاية من مقدم الخدمات. يمكنك مواصلة الحصول على خدمات من مقدم خدمات آخر في شبكة Health Net.

لمساعدتك في اختيار مقدم خدمات متعاقد ليتابع رعايتك أو في حال كانت لديك أية أسئلة أو مشاكل في تلقي خدمات مشمولة في التغطية من مقدم خدمات لم يعد متعاقداً مع شبكة Health Net، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

غير ملزمة بتقديم استمرارية الرعاية للخدمات غير المشمولة بتغطية Medi-Cal أو غير المشمولة باللغطية بموجب Health Net عقد DHCS مع Health Net. لمعرفة المزيد حول استمرارية الرعاية والأهلية والخدمات المتاحة، اتصل على الرقم 1-800-675-6110.

## التكليف

### التكليف التي يتحملها الأعضاء

تعمل Health Net على خدمة الأشخاص المؤهلين لبرنامج Medi-Cal. في معظم الحالات، لا يُطلب من أعضاء Health Net الدفع مقابل الخدمات المشمولة باللغطية أو الأقساط أو الخصومات.

إذا كنت من الهنود الأمريكيين، فلا يتبعن عليك دفع رسوم التسجيل، أو الأقساط، أو الخصومات، أو مبالغ التسديد التشاركي، أو المساهمة في التكلفة، أو غيرها من الرسوم المماثلة. يجب لا تفرض Health Net أي رسوم على أي عضو من الهنود الأمريكيين يحصل على منتج أو خدمة مباشرة من IHCP أو من خلال إحالة إلى IHCP أو تخفيض المدفوعات المستحقة له بمقدار أي رسوم تسجيل أو قسط أو خصم أو المشاركة في الدفع أو المساهمة في التكلفة أو رسوماً مماثلاً.

إذا كنت مسجلاً في برنامج المبادرة الصحية للأطفال في المقاطعة (CCHIP) في مقاطعات San Francisco أو Santa Clara أو Medi-Cal للعائلات، فقد يكون لديك قسط ومتطلبات التسديد التشاركي شهرياً.

باستثناء الرعاية الطارئة، والرعاية العاجلة خارج منطقة خدمة Health Net، أو الرعاية الحساسة، يجب الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net قبل زيارة مقدم خدمة خارج شبكة Health Net. إذا لم تحصل على موافقة مسبقة (إذن مسبق) وذهبت إلى مقدم خدمة خارج الشبكة للحصول على رعاية ليست رعاية طارئة، أو رعاية عاجلة خارج منطقة الخدمة، أو رعاية حساسة، فقد تضطر إلى دفع تكلفة الرعاية التي تلقيتها من ذلك المقدم لك. للحصول على قائمة بالخدمات المشمولة باللغطية، اقرأ الفصل 4، "المزايا والخدمات" في هذا الكتيب. يمكنك أيضاً العثور على دليل مقدمي الخدمات على موقع Health Net الإلكتروني [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

## بالنسبة للأعضاء الذين يتلقون رعاية طويلة الأجل ولديهم تكلفة إقامة شهرية

قد تضطر إلى دفع تكلفة الإقامة الشهرية (مشاركة التكلفة) كل شهر مقابل خدمات الرعاية طويلة الأجل. يعتمد مقدار تكلفة الإقامة الشهرية الخاصة بك على دخلك. ستدفع كل شهر فواتير رعايتك الصحية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، فواتير خدمات الرعاية طويلة الأجل، حتى يتساوى المبلغ الذي دفعته مع تكلفة إقامتك الشهرية. وبعد ذلك، ستشمل تغطية Health Net رعايتك طويلة الأجل لهذا الشهر. ولن تشمل تغطية Health Net حتى تدفع كامل تكلفة الإقامة الشهرية الخاصة بخدمات الرعاية الطويلة الأجل للشهر المعنى.

## كيفية الدفع لمقدم الخدمة

تدفع Health Net لمقدمي الخدمات المسجلين فيها بهذه الطرق:

- مدفوعات الرسوم الثابتة المسددة لمقدمي الخدمات لكل مريض خاضع للتغطية
- تدفع Health Net لبعض مقدمي الخدمات مبلغاً محدداً من المال بشكل شهري مقابل كل عضو في Health Net . ويسمى ذلك مدفوعات الرسوم الثابتة. تتعاون كل من Health Net ومقدمي الخدمات معاً لتحديد مبلغ المدفوعات.
- دفعات الرسوم مقابل الخدمات
- يقدم بعض مقدمي الخدمات الرعاية إلى أعضاء Health Net ويرسلون فاتورة إلى Health Net للخدمات التي قدموها. يسمى ذلك مدفوعات الرسوم مقابل الخدمات (FFS). تعمل Health Net ومقدمي الخدمات معاً لتحديد مقدار تكلفة كل خدمة.
- المدفوعات التحفيزية
- تدفع Health Net أيضاً لمقدمي الخدمات مقابل استيفاء بعض معايير الجودة.

لمعرفة المزيد بخصوص كيفية دفع Health Net للأموال المستحقة لمقدمي الخدمات، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

## إذا تلقيت فاتورة من مقدم خدمات رعاية صحية

الخدمات المشمولة بالتغطية هي خدمات الرعاية الصحية التي يجب على Health Net سداد تكاليفها. في حال تلقيت فاتورة لإحدى خدمات Medi-Cal المشمولة بالتغطية، لا تدفع الفاتورة. اتصل بخدمات الأعضاء مباشرة على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). ستساعدك Health Net في معرفة ما إذا كانت الفاتورة صحيحة أم لا.

إذا تلقيت فاتورة من صيدلية لدواء موصوف أو مكملات الغذائية، فاتصل بخدمة عملاء Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 ، على مدار 24 ساعة يومياً و 7 أيام في الأسبوع. يمكن للمستخدمين الذين يستخدمون جهاز الهاتف النصي (TTY) اختيار الخيار 7 أو الاتصال بالرقم 711. أو يمكنك أيضاً الانتقال إلى موقع Medi-Cal Rx الإلكتروني عبر الرابط <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

---

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و 7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

## مطالبة Health Net برد نفقاتك إليك

إذا كنت قد دفعت بالفعل مقابل الخدمات التي تلقيتها، فقد تكون مؤهلاً للحصول على تعويض (يدفع لك ما سددته)، إذا استوفيت جميع هذه الشروط:

- أن تكون الخدمة التي حصلت عليها خدمة مشمولة بالتعطية وHealth Net هي المسؤولة عن دفع تكاليفها. لن تتعوض Health Net عن أي خدمة لا تشملها تعطية Health Net.
- حصلت على الخدمة المشمولة بالتعطية وأنت عضواً مؤهلاً في خطة Health Net.
- طلبت استرداد المبلغ المدفوع خلال عام واحد من تاريخ تلقيك الخدمة المشمولة بالتعطية.
- قدمت دليلاً يثبت أنك، أو شخص ينوب عنك، دفعت تكفة الخدمة المشمولة بالتعطية، مثل إيصال مفصل من مقدم الخدمات.
- حصلت على الخدمة المشمولة بالتعطية من أحد مقدمي الخدمات المسجلين في Medi-Cal في شبكة Health Net. لا يلزم عليك استيفاء هذا الشرط في حال حصلت على الرعاية الطارئة، أو خدمات تنظيم الأسرة، أو أي خدمة أخرى من الخدمات التي تسمح Medi-Cal لمقدمي الخدمات غير التابعين للشبكة بتنفيذها دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق).
- إذا كانت الخدمة المشمولة بالتعطية تستدعي عادةً وجود موافقة مسبقة (إذن مسبق)، تحتاج إلى تقديم دليل من مقدم الخدمة بوضوح الحاجة الطبية إلى تلك الخدمة المشمولة بالتعطية.

ستعلمك Health Net إذا كانت ستعوضك عبر رسالة تُدعى إخطار نهاية الإجراء (NOA). في حال توفر كل الشروط المذكورة أعلاه لديك، سيعين على مقدم الخدمات المسجل في Medi-Cal أن يدفع لك كامل المبلغ الذي سددته. في حال رفض مقدم الخدمات أن يدفع لك، ستدفع لك Health Net كامل المبلغ الذي سددته.

إذا كان مقدم الخدمات مسجلاً في Medi-Cal، لكنه ليس تابعاً لشبكة Health Net ورفض الدفع لك، فستقوم Health Net بالدفع لك، ولكن فقط حتى المبلغ الذي سيدفعه Medi-Cal في نظام الرسوم مقابل الخدمات. سترد لك Health Net كامل المبلغ الذي دفعته من جيبك مقابل الرعاية الطارئة، أو خدمات تنظيم الأسرة، أو أي خدمة أخرى يسمح برنامج Medi-Cal بتقديمها من قبيل مقدمي خدمات خارج الشبكة دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق). في حال عدم تحقيقك لأحد الشروط السابق ذكرها في الأعلى، لن تقوم Health Net بتعويضك مالياً.

لن تقوم Health Net بتعويضك مالياً في الحالات التالية:

- طلبت وحصلت على خدمات غير مشمولة بتعطية Medi-Cal، مثل الخدمات التجميلية.
- الخدمة غير مشمولة بتعطية Health Net.
- لديك تكلفة إقامة شهرية لبرنامج Medi-Cal لم يتم الوفاء بها.
- زيارتك لطبيب لا يقبل بالتعامل مع Medi-Cal وتوقعك على نموذج بوضوح أنك ترغب بإجراء الكشف على أي حالة وبأنك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك.
- كنت تستفيد من التسديد التشاركي من القسم D من برنامج Medicare مقابل الوصفات الطبية المشمولة بتعطية القسم D من برنامج Medicare لديك.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

## 3. كيفية الحصول على الرعاية

### الحصول على خدمات الرعاية الصحية

يرجى قراءة المعلومات التالية حتى تعلم من أين أو من أي مجموعة من مقدمي الخدمات يمكنك الحصول على الرعاية الصحية.

يمكنك البدء في الحصول على خدمات الرعاية الصحية من تاريخ سريان تسجيلك في Health Net. يجب عليك أن تحمل دومًا معك بطاقة هويتك (ID) من Health Net وبطاقة هوية مزايا (BIC) Medi-Cal وأي بطاقات تأمين صحي أخرى. لا تسمح لأي شخص آخر باستخدام بطاقة BIC الخاصة بك أو بطاقة هويتك (ID) من Health Net.

يتعين على الأعضاء الجدد الذين لديهم تغطية Medi-Cal فقط اختيار مقدم رعاية أولية (PCP) ضمن شبكة Health Net. لا يتعين على الأعضاء الجدد في كل من برنامج Medi-Cal وتغطية صحية أخرى شاملة اختيار PCP.

تعد شبكة Medi-Cal الخاصة بـ Health Net بمثابة مجموعة من الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين الذين يتعاونون مع Health Net. إذا كانت تغطيتك مقتصرة على Medi-Cal فقط، يتعين عليك اختيار مقدم الرعاية الأولية PCP خلال 30 يومًا من وقت بدء عضويتك في Health Net. علماً بأنك إذا لم تختر مقدمًا للرعاية الأولية (PCP)، فستعين Health Net لك أحدهم.

يمكنك اختيار PCP نفسه أو PCP آخر لجميع أفراد العائلة في Health Net طالما أن PCP متاح.

إذا كنت تتعامل مع طبيب وتودمواصلة ذلك أو إذا أردت البحث عن PCP جديد، فانتقل إلى دليل مقدمي الخدمات للحصول على قائمة بجميع PCP ومقدمي الخدمات الآخرين في شبكة Health Net. وتحتوي دليل مقدمي الخدمات على معلومات أخرى لمساعدتك في اختيار مقدم رعاية أولية. وإذا كنت بحاجة إلى دليل مقدمي الخدمات، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). يمكنك أيضًا العثور على دليل مقدمي الخدمات على موقع Health Net الإلكتروني [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

إذا لم يكن بإمكانك الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها من مقدم خدمات مشارك في شبكة Health Net، فيتعين على PCP أو الأخصائي الذي تتعامل معه في شبكة Health Net طلب Health Net باتباع إرشادات مقدم خدمات من خارج الشبكة لك. ويسمى ذلك إحالة. لا تحتاج إلى إحالة للذهاب إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة للحصول على خدمات الرعاية الحساسة المدرجة تحت عنوان "الرعاية الحساسة" لاحقًا في هذا الفصل.

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

يدبر برنامج Medi-Cal Rx تغطية الأدوية الموصوفة لمرضى العيادات الخارجية. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى" في الفصل 4 من هذا الكتب.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## مقدم الرعاية الأولية (PCP)

مقدم رعايتك الأولية (PCP) هو مقدم الخدمات المرخص الذي تذهب إليه للحصول على معظم خدمات رعايتك الصحية. يساعدك PCP في تلقي أنواع أخرى من الرعاية التي تحتاج إليها. يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية خلال 30 يوماً من التسجيل في Health Net. ووفقاً لعمرك وجنسك، يمكنك اختيار ممارس عام أو أخصائي ولادة/طبيب أمراض نساء (OB/GYN) أو ممارس طب العائلة أو طبيب باطنى أو طبيب أطفال لاعتباره PCP الخاص بك.

يمكن أيضاً لممارسة ممارسة (NP) أو مساعد طبيب (PA) أو مرضية قبلة معتمدة أن تكون PCP المتابع لحالتك. إذا اخترت NP أو مساعد طبيب PA أو مرضية قبلة معتمدة، فيمكن تعين طبيب لك للإشراف على رعايتك. وإذا كنت عضواً في كل من برنامجي Medicare وMedi-Cal، أو إذا كان لديك أيضاً تأمين رعاية شامل آخر، لا يلزم عليك اختيار PCP.

يمكنك اختيار مقدم رعاية صحية هندي (IHCP)، أو مركز صحي مؤهل فيدرالي (FQHC) أو عيادة صحية ريفية (RHC) ليكون PCP المعنى بحالتك. ووفقاً لنوع مقدم الخدمات، قد تتمكن من اختيار PCP واحد لنفسك ولأفراد عائلتك الآخرين الأعضاء في Health Net، طالما أن PCP هذا متاح.

**ملاحظة:** يمكن للهندود الأمريكيين اختيار IHCP ليكون PCP المعنى بحالتهم، حتى لو لم يكن IHCP تابعاً لشبكة Health Net. علمًا بأنك إذا لم تختر PCP في غضون 30 يوماً من التسجيل، فإن Health Net ستعين لك PCP. وفي حال تعين PCP لك وترغب في تغييره، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. يحدث التغيير في أول يوم من الشهر التالي.

سيتولى PCP المعنى بحالتك ما يلي:

- التعرف على تاريخك الصحي واحتياجاتك
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- منحك الرعاية الصحية الوقائية والروتينية التي تحتاج إليها
- إحالتك إلى أخصائي إذا احتجت إلى ذلك
- ترتيب الرعاية في المستشفى إذا احتجت إليها

يمكنك النظر في دليل مقدمي الخدمات للبحث عن PCP في شبكة Health Net. يحتوي دليل مقدمي الخدمات على قائمة بـ IHCP، FQHC و RHC التي تعمل مع Health Net. ويتضمن معلومات مقدمي الخدمات مثل أسماؤهم وعنوانينهم وأرقام هواتفهم وتخصصاتهم والمزيد.

يمكنك العثور على دليل مقدمي خدمات Health Net على الإنترنت عبر الموقع [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)، أو يمكنك طلب إرسال دليل مقدمي الخدمات لك بالبريد عن طريق الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. يمكنك أيضًا الاتصال لمعرفة ما إذا كان PCP الذي تريده يقبل مرضى جدد.

### اختيار الأطباء ومقدمي الخدمات الآخرين

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

سيصبح اختيارك الجديد هو PCP الخاص بك بدءاً من اليوم الأول من الشهر التالي بعد إجراء التغيير.

لتغيير PCP المعنى بحالتك، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

يمكن أن تطلب منك PCP تغيير Health Net المعنى بحالتك إذا كان PCP لا يقبل مرضى جدد، أو ترك شبكة Health Net، أو لا يقدم الرعاية إلى مرضى في فئة العمرية، أو إذا كانت هناك مشاكل متعلقة بالجودة مع PCP لم يتم حلها. قد تطلب منك PCP أو Health Net المعنى بحالتك التغيير إلى PCP جديد إذا كنت غير قادر على التوافق أو الاتفاق مع PCP المعنى بحالتك، أو إذا كنت تنسى المواعيد أو تذهب إليها متاخرًا. إذا كانت Health Net بحاجة إلى تغيير PCP المعنى بحالتك، فإن Health Net ستخبرك بهذا خطياً.

إذا تغير PCP المعنى بحالتك، فستحصل على رسالة وبطاقة هوية عضو جديدة من Health Net عبر البريد. وستتضمن تلك البطاقة اسم PCP الجديد المعنى بحالتك. اتصل بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك أسئلة حول الحصول على بطاقة هوية جديدة.

بعض الأشياء التي يجب التفكير بها عند اختيار PCP:

- هل يقدم PCP الرعاية للأطفال؟
- هل يعمل PCP في عيادة أفضل زيارتها؟
- هل عيادة PCP قريبة من منزلي أو عملني أو مدرسة أطفالي؟
- هل عيادة PCP قريبة من مكان سكني ويسهل الوصول إليها؟
- هل يتحدث الأطباء والموظفوون لغتي؟
- هل يعمل PCP في مستشفى أفضله؟
- هل يقدم PCP الخدمات التي أحتاج إليها؟
- هل تناسب ساعات عمل عيادة PCP مع جدولي الزمني؟
- هل يعمل PCP مع أخصائيين أتعامل معهم؟

#### الموعد الطبي الأولي (IHA)

توصي Health Net بقيامك كعضو جديد بزيارة PCP الجديد المعنى بحالتك خلال 120 يوماً لإجراء موعدك الطبي الأول، والذي يسمى الموعد الطبي الأولي (IHA). والغرض من موعدك الطبي الأولي هو مساعدة PCP المعنى بحالتك في التعرف على سجل رعايتك الصحية واحتياجاتك. قد يطرح عليك PCP أسئلة حول تاريخك الصحي، أو قد يطلب منك إكمال استبيان. وسيعلمك PCP المعنى بحالتك بصفوف التدقيق الصحي والإرشاد والتوجيه التي يمكن أن تساعدك.

عند الاتصال لحجز أول موعد طبي لك، أخبر من يجيب على الهاتف بأنك عضو في Health Net. قدم رقم بطاقة هويتك من Health Net له.

احضر بطاقة Medi-Cal BIC وبطاقة هوية Health Net وأي بطاقات تأمين صحي أخرى معك إلى موعدك. ويحسن أن تأخذ معك قائمة بأدوينتك والأسئلة التي تود طرحها وقت زيارتك. كن مستعداً للتحدث مع مقدم الرعاية الأولية حول المخاوف والاحتياجات المتعلقة برعايتك الصحية.

تأكد من الاتصال بعيادة PCP المعنى بحالتك في حالة التأخر عن موعدك المحدد أو عدم إمكانية الالتزام به.

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

#### الرعاية الروتينية

الرعاية الروتينية هي رعاية صحية منتظمة. وتشمل الرعاية الوقائية، والتي تسمى برعاية العافية أو الدورية. وتساعدك على التمتع بصحة جيدة وتجنب الإصابة بالمرض. وتشمل الرعاية الوقائية على إجراء الفحوص المنتظمة والفحوصات الأخرى والحصول على التطعيمات والتدقيق الصحي والإرشاد والتوجيه.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

توصي Health Net بحصول الأطفال، على وجه الخصوص، على رعاية روتينية ووقائية منتظمة. يمكن أن يحصل أعضاء Health Net على جميع الخدمات الوقائية المبكرة الموصى بها والتي توصي بها الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال ومرافق خدمات Medicare وMedicaid. تشمل هذه الفحوصات فحص السمع والنظر، الذي يمكن أن يساعد في ضمان التعلم والنمو الصحيين. للحصول على قائمة بالخدمات التي يوصى بها أطباء الأطفال، اقرأ إرشادات "Bright Futures" من الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال على [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

تشتمل الرعاية الروتينية أيضاً على الرعاية عندما تكون مريضاً. تغطي Health Net الرعاية الروتينية من PCP المعنى بحالتك. سيتولى PCP المعنى بحالتك ما يلي:

- منحك معظم خدمات رعايتك الروتينية، بما فيها الفحوص المنتظمة والتطعيمات (الجرعات) والعلاج والوصفات الطبية والفحوصات المطلوبة والمنشورة الطبية.
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية.
- إحالتك إلى الأخصائيين إذا لزم الأمر.
- طلب الأشعة أو الماموجرام أو الفحوصات المخبرية إذا كنت بحاجة إليها.

عند حاجتك للرعاية الروتينية، يتعين عليك الاتصال بمكتب مقدم الرعاية الأولى لجزء موعد. تأكد من الاتصال بـ PCP المتابع لحالتك قبل الحصول على الرعاية الطبية، ما لم تكن تعاني حالة طارئة. للحصول على رعاية طارئة، اتصل بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى.

لمعرفة المزيد حول الخدمات والرعاية الصحية التي تشملها تغطية خطة Health Net وما لا تشملها، اقرأ الفصل 4، قسم "المزايا والخدمات" والفصل 5، قسم "الرعاية الدورية للأطفال والشباب" في هذا الكتيب.

يمكن لجميع مقدمي الخدمات في Health Net استخدام وسائل المساعدة والخدمات للتواصل مع الأشخاص من ذوي الإعاقة. ويمكنهم التواصل معك بأي لغة أخرى أو تنسيق آخر. أخبر مقدم خدماتك أو Health Net بما تحتاج إليه.

## شبكة مقدمي الخدمات

إن شبكة مقدمي الخدمات من Medi-Cal عبارة عن مجموعة من الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين الذين يعملون مع Health Net لتوفير الخدمات المشمولة بتغطية Medi-Cal إلى أعضاء Medi-Cal.

Health Net هي خطة رعاية صحية مدار. عندما تختار خطة Medi-Cal لدينا، فإنك تختار الحصول على رعايتك من خلال برنامج الرعاية الطبية لدينا. يتعين عليك الحصول على معظم خدماتك المشمولة بتغطية من خلال Health Net من مقدمي الخدمات التابعين لشبكتنا. يمكنك الذهاب إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة دون إهالة أو موافقة مسبقة للحصول على الرعاية الطارئة أو خدمات تنظيم الأسرة. ويمكنك الذهاب إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة للحصول على الرعاية العاجلة خارج المنطقة عندما تكون موجوداً في منطقة لا نعمل بها. يتعين عليك الحصول على إهالة أو موافقة مسبقة لجميع الخدمات الأخرى من خارج الشبكة، أو لن تكون مشمولة بتغطية.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

**ملاحظة:** يمكن للهند والأمريكيين اختيار PCP ليكون IHCP المعنى بحالتهم، حتى لو لم يكن PCP التابع لشبكة Health Net. إذا كان لدى PCP المتابع لحالتك أو المستشفى أو أي مقدم خدمة آخر اعتراض أخلاقي على تزويدك بخدمة مشمولة بالتعطية، مثل خدمات تنظيم الأسرة أو الإجهاض، فاتصل (TTY 711) 6110-675-1800. لمزيد من المعلومات حول الاعتراضات الأخلاقية، اقرأ قسم "الاعتراض الأخلاقي" لاحقًا في هذا الفصل.

إذا كان لمقدم الخدمات اعتراض أخلاقي على منحك خدمات الرعاية الصحية المشمولة بالتعطية، يمكنه مساعدتك في إيجاد مقدم خدمات آخر سيمتلك الخدمات التي تحتاج إليها. يمكن أيضًا أن تساعدك Health Net في إيجاد مقدم خدمات سيقوم بإجراء الخدمة.

#### مقدمو الخدمات التابعون للشبكة

ستستخدم مقدمي الخدمات في شبكة Health Net للحصول على معظم احتياجات رعايتك الصحية. ويمكنك الحصول على الرعاية الروتينية والوقائية من خلال مقدمي الخدمات التابعين للشبكة. وكذلك ستستعين بمتخصصين ومستشفيات ومقدمي خدمات آخرين في شبكة Health Net.

للحصول على دليل مقدمي الخدمات لمقدمي الخدمات داخل الشبكة، اتصل بالرقم (TTY 711) 6110-675-1800. كما يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمة عبر الإنترنت على [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المشمولة في العقد، تواصل مع Medi-Cal Rx بالاتصال على الرقم (TTY 711) 2273-977-800-1 ثم اضغط على الرقم 7 أو انتقل إلى موقع Medi-Cal Rx الإلكتروني عبر الرابط <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

يتعين عليك الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net قبل زيارتك لمقدم خدمات من خارج الشبكة باستثناء عندما:

- إذا احتجت إلى رعاية طارئة، اتصل على الرقم 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى.
- إذا كنت خارج منطقة خدمة Health Net وتحتاج إلى رعاية عاجلة، فاذهب إلى أي مرافق رعاية عاجلة.
- إذا كنت تحتاج إلى خدمات تنظيم الأسرة، فاذهب إلى مقدم خدمات Medi-Cal من دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق).

إذا لم تكن في أي حالة من الحالات المدرجة أعلاه، ولم تحصل على الموافقة المسبقة (إذن المسبق) قبل الحصول على الرعاية من مقدم خدمات من خارج الشبكة، فقد تتحمل مسؤولية السداد مقابل أي رعاية تلقيتها من مقدمي الخدمات من خارج الشبكة.

#### مقدمو الخدمات من خارج الشبكة الموجودون داخل منطقة الخدمة

مقدمو الخدمات من خارج الشبكة هم مقدمو الخدمات الذين لا يرتبطون باتفاق للعمل مع Health Net. باستثناء الرعاية الطارئة والرعاية المعتمدة مسبقًا من Health Net، قد يتعين عليك دفع ثمن أي رعاية تحصل عليها من مقدمي خدمات خارج الشبكة في منطقة خدمتك.

إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية الضرورية طيبًا وغير المتاحة في الشبكة، فقد تتمكن من الحصول عليها من مقدم خدمات من خارج الشبكة مجانًا. قد توافق Health Net على الإحالة إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة إذا كانت الخدمات التي تحتاج إليها غير متاحة داخل الشبكة أو موجودة على مسافة بعيدة جدًا عن منزلك. لمعرفة معايير الوقت أو المسافة الخاصة بـ Health Net للمنطقة التي تعيش فيها، انتقل إلى [معايير الوصول الخاصة بـ Health Net](#). إذا قدمنا لك إحالة إلى مقدم خدمات خارج الشبكة، فسوف ندفع تكلفة رعايتك.

للرعاية العاجلة داخل منطقة خدمات Health Net ، يتعين عليك الذهاب إلى مقدم خدمات رعاية عاجلة من داخل شبكة Health Net. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) للتلقى رعاية عاجلة من مقدم خدمات تابع للشبكة. يجب عليك الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) للحصول على رعاية عاجلة من مقدم خدمات خارج الشبكة داخل منطقة خدمة Health Net.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 6110-675-1800.

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

إذا حصلت على رعاية عاجلة من أحد مقدمي الخدمات من خارج الشبكة داخل منطقة خدمات Health Net، فقد يتبعن عليك دفع تكاليف تلك الرعاية. يمكنك قراءة المزيد حول خدمات الرعاية الطارئة والرعاية العاجلة والرعاية الحساسة في هذا الفصل.

**ملاحظة:** إذا كنت من الهنود الأمريكيين، فبإمكانك تلقي الرعاية من قبل IHCP من خارج شبكة مقدمي الخدمات الخاصة بنا من دون الحاجة إلى إحالة. يمكن أن يحيل IHCP غير تابع للشبكة أيضاً الأعضاء الهنود الأمريكيين إلى مقدم خدمة تابع للشبكة من دون طلب إحالة أولاً من PCP تابع للشبكة.

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

## خارج منطقة الخدمات

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

للحصول على رعاية طارئة، اتصل بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى. تشمل تغطية Health Net الرعاية الطارئة من خارج الشبكة. في حال سفرك إلى Mexico أو Canada و كنت تحتاج إلى رعاية طارئة تتطلب دخول المستشفى، ستعمل Health Net على تغطية تكلفة رعيتك. في حال انتقالك إلى الخارج خارج Mexico أو Canada و كنت بحاجة إلى رعاية طارئة أو رعاية عاجلة أو أي خدمات رعاية صحية، فتغطية Health Net لن تشمل رعيتك.

في حال دفعت تكاليف مقابل تلقي الرعاية الطارئة التي تستدعي الإقامة في المستشفى في Mexico أو Canada، بإمكانك أن تطلب من Health Net أن ترد لك ما دفعته. ستراجع Health Net طلبك. ولمعرفة المزيد عن كيفية استردادك لما دفعته، اقرأ الفصل 2، "نبذة عن خطة رعيتك الصحية" في هذا الكتيب.

إذا كنت في ولاية أخرى أو كنت في إقليم الولايات المتحدة مثل Guam أو American Samoa أو United States Virgin Islands أو Puerto Rico أو Northern Mariana Islands، فستحظى بتغطية تشمل الرعاية الطارئة. ولكن لا تقبل جميع المستشفيات والأطباء التعامل مع Medicaid. (يطلق على برنامج Medicaid اسم Medi-Cal في California فقط). في حال احتجت إلى رعاية طارئة خارج ولاية California، أخبر طبيب المستشفى أو طبيب غرفة الطوارئ في أسرع وقت ممكن بأنك مشترك في Health Net وبأنك عضو في Medi-Cal.

اطلب من المستشفى أن تصنع نسخاً من بطاقة هوبيتك الخاصة بـ Health Net. أطلب من المستشفى والأطباء إرسال الفواتير إلى Health Net. في حال تلقيك لفاتورة مقابل خدمات تلقيتها في ولاية أخرى، اتصل بـ Health Net على الفور. ستعاونون مع المستشفى وأو الطبيب لترتيب إجراءات دفع Health Net مقابل رعيتك.

إذا كنت خارج ولاية California وتعاني حالة طارئة تستدعي صرف أدوية موصوفة لمرضى العيادات الخارجية، فاطلب من الصيدلية التواصل مع Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273.

**ملاحظة:** قد يحصل الهنود الأمريكيون على الخدمات من IHCP من خارج الشبكة.

إن كانت لديك أي أسئلة حول الرعاية خارج الشبكة أو الرعاية خارج منطقة الخدمة، يرجى الاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711)، على مدار 24 ساعة يومياً، طوال أيام الأسبوع.

إذا كنت بحاجة إلى الرعاية العاجلة خارج منطقة خدمة Health Net، اذهب إلى أقرب مرافق رعاية عاجلة. وفي حال سفرك إلى خارج الولايات المتحدة، و كنت تحتاج إلى رعاية طارئة، فلن تقوم Health Net بتغطية تكاليف الرعاية الخاصة بك. لمعرفة المزيد حول الرعاية العاجلة، اقرأ قسم "الرعاية العاجلة" لاحقاً في هذا الفصل.

---

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و 7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## كيفية عمل الرعاية المُدارة

Health Net هي خطة رعاية صحية مُدارة. تقدم Health Net الرعاية إلى الأعضاء الذين يعيشون في مقاطعات Amador و Tulare و Stanislaus و San Joaquin و Sacramento و Mono و Los Angeles و Calaveras و Inyo. يتعاون PCP والأخصائيون والعيادة والمستشفى ومقدمو الخدمات الآخرون معًا في الرعاية المُدارة لتقديم الرعاية لك.

تعادل Health Net مع المجموعات الطبية لتقديم الرعاية إلى أعضاء Health Net. تتكون المجموعة الطبية من أطباء وهم الأخصائيون. تتعاون المجموعة الطبية مع مقدمي الخدمات الآخرين مثل المختبرات ومزودي المعدات الطبية المعمرة. كما تتوصل المجموعة الطبية مع مستشفى. تحقق من بطاقة هوبيتك (ID) من Health Net لمعرفة أسماء PCP والمجموعة الطبية والمستشفى.

عندما تنضم إلى Health Net، فأنت تخذل PCP أو يتم تعينه لك. PCP المعنى بحالتك هو جزء من مجموعة طبية. يوجه PCP المعنى بحالتك والمجموعة الطبية الرعاية لتلبية جميع احتياجاتك الطبية. قد يحيط PCP المعنى بحالتك إلى أخصائيين أو يطلب فحوصات مختبرية وأشعة سينية. إذا احتجت إلى خدمات تتطلب موافقة مسبقة (إذن مسبق)، فستراجع Health Net أو المجموعة الطبية الموافقة المسبقة (إذن المسبق) وتقرر ما إذا كانت ستتوافق على الخدمة أم لا.

في معظم الحالات، يجب عليك الذهاب إلى أخصائيين ومتخصصي الصحة الآخرين الذين يعملون مع المجموعة الطبية نفسها مثل PCP المتابع لحالتك. باستثناء حالات الطوارئ، يجب عليك أيضًا الحصول على الرعاية في المستشفى من مستشفى متصل بالمجموعة الطبية. إذا كنت تواجه حالة طبية طارئة، يمكنك الحصول على الرعاية فورًا في أي غرفة طوارئ أو مستشفى أو مرافق رعاية عاجلة، حتى لو لم يكن تابعًا لمجموعتك الطبية. لمعرفة المزيد، اقرأ قسمي "الرعاية العاجلة" و "الرعاية الطارئة" في الفصل 3 من هذا الكتيب.

وفي بعض الأحيان، قد تحتاج إلى خدمة غير متوفرة من مقدم الخدمات في المجموعة الطبية. في تلك الحالة، سيحيط PCP المعنى بحالتك إلى مقدم خدمات موجود في مجموعة طبية أخرى أو من خارج الشبكة. سيطلب PCP موافقة مسبقة (إذن مسبق) من أجلك للذهاب إلى مقدم الخدمات هذا.

في معظم الحالات، يجب أن تحصل على موافقة مسبقة من PCP المعنى بحالتك أو المجموعة الطبية أو Health Net قبل أن تتمكن من الذهاب إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة أو مقدم خدمات ليس جزءاً من مجموعتك الطبية. ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) للحصول على خدمات الطوارئ أو خدمات تنظيم الأسرة أو خدمات الصحة العقلية التابعة للشبكة.

## الأعضاء المشتركون في كل من Medi-Cal و Medicare

يجب أن يصل الأعضاء المشتركون في Medi-Cal و Medicare إلى مقدمي خدمات Medicare للحصول على مزايا Medicare المشتمولة باللغوية و يقدمون خدمات خطة Medi-Cal للحصول على مزايا Medi-Cal المشتمولة باللغوية.

- إذا كنت مشتركًا في خطة Medicare Advantage بما في ذلك خطة ذوي الاحتياجات الخاصة المزدوجة (D-SNP)، فيرجى الرجوع إلى دليل التغطية (EOC) الخاص بخطة Medicare الخاصة بك.

- إذا كنت مشتركًا في برنامج دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medicare، يرجى الرجوع إلى كتيب Medicare و أنت" Medicare & You" الذي يقدمه Medicare. كما يمكنك العثور عليه في موقع Medicare الإلكتروني: <https://www.medicare.gov/medicare-and-you>

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و 7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## الأطباء

ستختار طبيباً أو مقدم خدمات آخر من دليل مقدمي خدمات PCP المعنى بحالتك. ويتبعك أن يكون PCP الذي تختاره مقدم خدمات تابعاً للشبكة. وإن كنت بحاجة إلى الحصول على نسخة من دليل مقدمي الخدمة في Health Net، يمكنك الاتصال بالرقم (TTY 711) 6110-675-1-800. أو يمكنك العثور عليه عبر الإنترنت على الموقع [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

إذا كنت تختار PCP جديداً، فعليك أيضاً التواصل مع PCP الذي تريده للتأكد من أنه يقبل المرضى الجدد.

إذا كان لديك طبيب قبل أن تصبح عضواً في Health Net، ولم يكن الطبيب جزءاً من شبكة Health Net ، فقد تتمكن من موافلة زيارة هذا الطبيب لفترة محدودة. يسمى هذا باستمرارية الرعاية. ويمكنك قراءة المزيد عن استمرارية الرعاية في الفصل 2، "نبذة عن خطة رعايتك الصحية"، في هذا الكتيب. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 6110-675-1-800.

وإذا كنت بحاجة إلى أخصائي، فسيحيلك PCP المعنى بحالتك إلى أخصائي في شبكة Health Net. لا يحتاج بعض الأخصائيين إلى إحالة. لمعرفة المزيد حول الإحالات، اقرأ قسم "الإحالات" لاحقاً في هذا الفصل.

تذكر أنه إذا لم تختار PCP، فإن Health Net ستختار واحداً لك، إلا إذا كانت لديك تغطية صحية شاملة أخرى بالإضافة إلى Medi-Cal. أنت أفضل من يعرف احتياجات رعايتك الصحية، لذا فمن الأفضل أن تختار بنفسك. وإذا كنت عضواً في كل من برنامجي Medicare وMedi-Cal، أو في حال كان لديك تأمين رعاية صحية آخر، فلا يلزم عليك اختيار PCP من Health Net.

إذا أردت تغيير PCP المعنى بحالتك، فعليك اختيار PCP من دليل مقدمي خدمات Health Net. تأكد من أن PCP يقبل المرضى الجدد. وتغيير PCP المعنى بحالتك، اتصل بالرقم (TTY 711) 6110-675-1-800. يمكنك تغيير PCP المعنى بحالتك عبر البريد أو الفاكس أو الإنترنت من الموقع [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## المستشفيات

في حال الطوارئ، يرجى الاتصال بالرقم 911 أو التوجه إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى.

إذا لم تكن الحالة طارئة و كنت بحاجة إلى تلقي الرعاية في المستشفى، فإن PCP المتابع لحالتك سيحدد المستشفى الذي تذهب إليه. ستحتاج إلى الذهاب إلى مستشفى يستعين بها PCP المعنى بحالتك وتكون ضمن شبكة مقدمي الخدمات من Health Net. يسرد دليل مقدمي الخدمات المستشفيات الموجودة في شبكة Health Net.

## أخصائيو صحة المرأة

يمكنك الذهاب إلى أحد أخصائيي صحة المرأة داخل شبكة Health Net للحصول على الرعاية المشمولة بالتغطية الضرورية لتقديم خدمات الرعاية الوقائية والروتينية للنساء. ولا تحتاجين إلى إحالة أو إذن من PCP المعنى بحالتك للحصول على هذه الخدمات. للمساعدة في العثور على أحد أخصائيي صحة المرأة، يمكنك الاتصال على الرقم (TTY 711) 6110-675-1-800. يمكنك أيضاً الاتصال بخط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة يومياً و 7 أيام في الأسبوع عبر الاتصال على رقم هاتف خدمات الأعضاء 1-800-675-6110 (TTY 711).

بالنسبة لخدمات تنظيم الأسرة، لا يلزم أن يكون مقدم خدماتك ضمن شبكة مقدمي خدمات Health Net. يمكنك اختيار أي مقدم خدمات من برنامج Medi-Cal والذهاب إليه دون إحالة أو موافقة مسبقة (إذن مسبق). وللحصول على مساعدة في العثور على مقدم خدمات ببرنامج Medi-Cal خارج شبكة مقدمي خدمات Health Net، اتصل على الرقم 6110-675-1-800.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و 7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

## دليل مقدمي الخدمات

يسرد دليل مقدمي خدمات Health Net مقدمي الخدمات الموجودين في شبكة Health Net. والشبكة عبارة عن مجموعة من مقدمي الخدمات الذين يعملون مع Health Net.

يسرد دليل مقدمي خدمات Health Net قائمة بالمستشفيات، ومقدمي الرعاية الأولية (PCP)، والأخصائيين، والممرضين، الممارسين، والممرضات القابلات، ومساعدي الأطباء، ومقدمي خدمات تنظيم الأسرة، والمراكم الصحية المؤهلة فيدراليًا (FQHC)، ومقدمي خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية، ومقدمي خدمات ودعم طويل الأجل (LTSS)، والمراكم المستقلة للولادة (FBC)، ومقدمي الرعاية الصحية للهند (IHCP) وعيادات الصحة الريفية (RHC).

يحتوي دليل مقدمي الخدمات على أسماء مقدمي الخدمات التابعين لشبكة Health Net، وتفاصيلهم وعنوانيه وأرقام هواتفهم وساعات عملهم ولغات التي يتحدثونها. وما إذا كان مقدم الخدمة يقبل مرضى جدد. يعرض دليل مقدمي الخدمات أيضًا ما إذا كان مقدم الخدمة قد أبلغ Health Net بأنه يقدم خدمات تأكيد الجنس. ويتوفر أيضًا الوصول الفعلي للمبني، مثل موقف السيارات والممرات والسلام المزودة بدرابزين وغرف المراحيض ذات الأبواب العريضة ومقابض للإمساك.

لمعرفة المزيد حول مجال دراسة الطبيب ومؤهلاته المهنية وإكماله للإقامة وتدريبه وإجازة الزمالة، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

وإن كنت تحتاج إلى دليل مقدمي الخدمة المطبوع، يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Medi-Cal Rx في دليل صيدليات Medi-Cal Rx على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. ويمكنك أيضًا العثور على صيدلية قريبة منك من خلال التواصل مع Medi-Cal Rx بالاتصال على الرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) أو الضغط على الرقم 7 أو 711.

## إناثة الرعاية في الوقت المناسب

يجب أن يوفر مقدم خدمات التابع للشبكة إناثة الرعاية في الوقت المناسب بناءً على احتياجات رعايتك الصحية. وبحد أدنى، يجب أن يحدد لك موعدًا ضمن الأطر الزمنية الموضحة في الجدول الوارد أدناه. يجب على Health Net الموافقة على إحالة للحصول على رعاية من مقدم خدمات خارج الشبكة إذا لم تكن الخدمات التي تحتاجها متاحة ضمن الشبكة وفقًا لمعايير الوصول في الوقت المناسب هذه.

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

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



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

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

أحياناً، لا يمثل الانتظار وقتاً أطول لتحديد موعد مشكلة. قد يمنحك مقدم خدماتك وقت انتظار أطول إن لم يؤثر هذا سلباً في حالتك الصحية. يجب أن يذكر في سجلاتك أن الانتظار لوقت أطول لن يكون ضاراً بصحتك. يمكنك اختيار الانتظار لموعد لاحق أو الاتصال بـ Health Net للانتقال إلى مقدم خدمات آخر من اختيارك. سيحترم مقدم الخدمات الذي تتعامل معه رغبتك.

قد يوصي طبيبك بموعد محدد للخدمات الوقائية أو الرعاية في مرحلة متابعة الحالات القائمة أو الإحالات الدائمة إلى الأخصائيين وفقاً لاحتياجاتك.

أخبرنا إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة الفورية، بما في ذلك لغة الإشارة، عندما تتصل بـ Health Net أو عندما تحصل على خدمات مشمولة باللغوية. خدمات الترجمة الفورية متاحة مجاناً. نحن نشجع بشدة على عدم الاستعانة بالقاصرين أو أفراد الأسرة كمترجمين فوريين. ولمعرفة المزيد حول خدمات الترجمة الفورية، اتصل على الرقم 1-800-675-6110.

إذا احتجت إلى خدمات الترجمة الفورية، بما في ذلك لغة الإشارة، في صيدلية Medi-Cal Rx، فاتصل بخدمة عملاء Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273، على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. يمكن لمستخدمي جهاز الهاتف النصي الاتصال على الرقم 711، من الاثنين حتى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 5 مساءً.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## وقت أو مسافة السفر لتلقي الرعاية

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

إذا لم تتمكن **Health Net** من توفير الرعاية لك ضمن معايير وقت السفر أو المسافة هذه، يمكن له **DHCS** السماح بمعيار مختلف يسمى معيار الوصول البديل. بالنسبة إلى معايير الوقت أو المسافة الخاصة به **Health Net** لمكان الذي تعيش فيه، تفضل بزيارة [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). أو اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

يعتبر مقدم الخدمات هذا بعيداً إذا لم تتمكن من الوصول إليه ضمن معايير وقت السفر أو المسافة الخاصة به **Health Net** لمقاطعتك، بعض النظر عن أي معيار وصول بديل قد تستخدمنه **Health Net** للرمز البريدي الخاص بك.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية من مقدم خدمة موجود في مكان بعيد عن المكان الذي تعيش فيه، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. ويمكنهم مساعدتك في العثور على رعاية من خلال مقدم خدمات موجود في مكان أقرب إليك. إذا لم تتمكن **Health Net** من العثور على الرعاية لك من مقدم خدمات قريباً منك، يمكنك أن تطلب من **Health Net** أن ترتب لك وسيلة نقل للذهاب إلى مقدم خدماتك، حتى لو كان مقدم الخدمات هذا بعيداً عن المكان الذي تعيش فيه.

إذا احتجت إلى مساعدة تتعلق بمقدمي خدمات الصيدليات، فتواصل مع **Medi-Cal Rx** على الرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)، ثم اضغط على الرقم 7 أو 711.

## الموايد

عندما تحتاج إلى رعاية صحية:

- اتصل بـ **PCP** المعنى بحالتك.
- جهز رقم بطاقة هوبيتك (ID) من **Health Net** عند الاتصال.
- اترك رسالة باسمك ورقم هاتفك إذا كانت العيادة مغلقة.
- اصطحب معك بطاقة **BIC** وبطاقة هوبيتك (ID) من **Health Net** أثناء الذهاب إلى موعدك.
- اطلب وسيلة نقل إلى موعدك، إذا لزم الأمر.
- اطلب المساعدة اللغوية أو خدمات الترجمة الفورية اللازمة قبل موعدك لتفادي الخدمات في وقت زيارتك.
- احضر في موعدك المحدد، ويُفضل الحضور قبل الموعد ببعض دقائق لتسجيل دخولك، وملء النماذج والإجابة عن أي أسئلة قد يحتاج **PCP** المتابع لحالتك أن يطرحها.
- اتصل فوراً إذا لم تكن قادرًا على الالتزام بموعدك أو كنت ستتأخر.
- حضر أسئلتك ومعلوماتك الطبية مسبقاً.

إذا كانت لديك حالة طوارئ، فاتصل على رقم الطوارئ **911** أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى. إذا احتجت إلى مساعدة في تقرير مدى احتياجك إلى تلقي الرعاية العاجلة و**PCP** المتابع لحالتك غير متاح للتحدث معك، فاتصل بخط استشارات التمريض الخاص به **Health Net** على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

إن فريق **Health Net** موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في **California** على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## الحضور إلى موعدك

في حال لم تكن لديك وسيلة للانتقال من وإلى مواعيدهك للخدمات المشمولة باللغطية، يمكن أن تساعد Health Net في ترتيب وسائل النقل من أجلك. اعتماداً على حالتك، قد تكون مؤهلاً للحصول إما على خدمات النقل للحالات الطبية أو النقل للحالات غير الطبية. هذه خدمات نقل غير مخصصة للحالات الطارئة، وهي متاحة مجاناً.

إذا كنت تعاني من حالة طارئة، فاتصل على رقم الطوارئ **911**. النقل متاح للخدمات والمواعيد غير المتعلقة بالرعاية الطارئة. لمعرفة المزيد، اقرأ "مزايا النقل للحالات غير الطارئة" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

## إلغاء المواعيد وتغييرها

إذا تعذر عليك الحضور في موعدك، فاتصل بعيادة مقدم الخدمات الذي تتعامل معه على الفور. يطلب معظم مقدمي الخدمات منك الاتصال قبل 24 ساعة (يوم عمل واحد) من موعدك إذا احتجت إلى الإلغاء. إذا فوّت مواعيد متكررة، فقد يتوقف مقدم خدماتك عن تقديم الرعاية لك وسيتعين عليك العثور على مقدم خدمات جديد.

## المدفوعات

ليس عليك الدفع مقابل الخدمات المشمولة باللغطية إلا إذا كان عليك سداد تكلفة شهرية كمقيم في رعاية طويلة الأجل. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "للأعضاء الذين ينفقون رعاية طويلة الأجل ولديهم تكلفة شهرية كمقيم" في الفصل 2 من هذا الكتيب. في معظم الحالات، لن تتفق فاتورة من مقدم خدمات. يتعين عليك إظهار بطاقة هويناك (ID) من Health Net وبطاقة هوية مزايا (BIC) (Medi-Cal) الخاصة بك عند تلقيك خدمات رعاية صحية أو وصفات طبية لكي يعلم مقدم خدماتك لمن عليه توجيه الفاتورة. يمكنك الحصول على شرح المزايا (EOB) أو بيان من مقدم خدمات. لا يعد شرح المزايا والبيانات عبارة عن فواتير.

في حال استلامك لإحدى الفواتير، اتصل على الرقم **7110-675-6110** (TTY). في حال استلامك لفاتورة وصفات طيبة، اتصل على رقم **Medi-Cal Rx** على الرقم **1-800-977-2273** (TTY 1-800-977-2273) ثم اضغط على الرقم **7** أو **711**. أو انتقل إلى موقع Medi-Cal Rx الإلكتروني عبر الرابط <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

أخبر Health Net بالمبلغ المفروض عليك وتاريخ الخدمة وسبب الفاتورة. ستتساعدك Health Net في معرفة ما إذا كانت الفاتورة نظير خدمة مشمولة باللغطية أم لا. لا يتعين عليك التسديد لمقدمي الخدمات أي مبلغ مستحق على Health Net لأي خدمة مشمولة باللغطية. إذا حصلت على رعاية من أحد مقدمي الخدمات من خارج الشبكة ولم تحصل على موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net، فقد يتعين عليك دفع تكاليف الرعاية التي تلقيتها.

- يتعين عليك الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net قبل زيارتك لمقدم خدمات من خارج الشبكة باستثناء عندما:
- إذا احتجت إلى رعاية طارئة، اتصل على الرقم **911** أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى.
  - تحتاج إلى خدمات تنظيم الأسرة أو خدمات متعلقة بفحص العدوى المنقول جنسياً، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي مقدم خدمات من Medi-Cal من دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **7110-675-6110** (TTY).

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم **711**.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

إذا احتجت إلى الحصول على رعاية ضرورية طيباً من مقدم خدمات من خارج الشبكة ولكنه غير متاح في شبكة Health Net، فلن يتعين عليك الدفع طالما كانت الرعاية خدمة مشمولة بتغطية Medi-Cal وحصلت على موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net للحصول عليها. لمعرفة المزيد حول خدمات الرعاية الطارئة أو الرعاية العاجلة أو الخدمات الحساسة، انتقل إلى هذه العناوين في هذا الفصل.

إذا تلقيت فاتورة أو طلب منك دفع مبلغ تسديد تشاركي وترى أنه ليس عليك دفعه، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

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

في حال تلقيك لخدمات ضمن نظام شؤون المحاربين القدامى أو تلقيك لخدمات غير مشمولة بالتغطية أو غير مصرح بها خارج ولاية California، قد تتحمل مسؤولية المدفوعات.

لن ترد لك Health Net المبلغ الذي أنفقته في الحالات التالية:

- الخدمات غير المشمولة بتغطية Medi-Cal، مثل خدمات مستحضرات التجميل.
- لديك تكفة إقامة شهرية لبرنامج Medi-Cal لم يتم الوفاء بها.
- زيارتك لطبيب لا يقبل بالتعامل مع Medi-Cal وتوقيعك على نموذج يوضح أنك ترغب بإجراء الكشف على أي حالة وبأنك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك.
- طلبت تعويضك عن مبالغ التسديد التشاركي مقابل الوصفات الطبية المشمولة بتغطية القسم D من برنامج Medicare.

## الإحالات

إذا احتجت إلى أخصائي للحصول على رعايتك، فسيمنحك PCP أو أخصائي آخر إحالة إلى أخصائي. الأخصائي هو مقدم خدمات يركز على نوع واحد من خدمة الرعاية الصحية. سيعاون معك الطبيب الذي يحيلك لاختيار أخصائي. المساعدة في التأكيد من أنه يمكنك الذهاب إلى أخصائي في الوقت المناسب، تعين DHCS الأطر الزمنية للأعضاء للحصول على مواعيد. هذه الأطر الزمنية مدرجة في قسم "إتاحة الرعاية في الوقت المناسب" الذي ورد سابقاً في هذا الفصل. يمكن لعيادة PCP مساعدتك في تحديد موعد مع أخصائي.

تشمل الخدمات الأخرى التي قد تحتاج إلى إحالة الإجراءات التي تتم في العيادة والأشعة السينية والفحوصات المختبرية.

قد يمنحك PCP نموذجاً لأخذة إلى الأخصائي. سيقوم الأخصائي بتبليغ النموذج وإعادة إرساله إلى PCP. يمكن للأخصائي علاجك طوال المدة التي يرى أنك تحتاج إلى علاج خلالها.

سيبدأ PCP المعنى بحالتك عملية الإحالة. وسيعلم PCP ما إذا كنت بحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) أو ما إذا كان بإمكانك حجز الموعد مباشرةً. وإذا كانت لديك أي أسئلة حول ما إذا كانت الرعاية التي يقدمها الأخصائي أو المستشفى بحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق)، يمكنك الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. تستغرق طلبات الإحالات الروتينية التي تتطلب موافقة مسبقة (إذن مسبق) ما يصل إلى سبعة أيام تقويمية للمعالجة، وقد تستغرق ما يصل إلى 14 يوماً تقويمياً (14 يوماً من تاريخ الطلب الأصلي) إذا كانت هناك حاجة لمزيد من المعلومات PCP المعنى بحالتك. وفي بعض الحالات، قد يطلب منك PCP المعنى بحالتك الإسراع في طلب الموافقة المسبقة (إذن المسبق). ولا يجوز أن تستغرق طلبات الموافقة المسبقة (إذن المسبق) العاجلة (المستعجلة) أكثر من 72 ساعة. يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 إذا لم تحصل على رد في هذه الأوقات المذكورة.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

إذا كنت تعاني مشكلة صحية تحتاج إلى رعاية طبية خاصة لفترة طويلة، فقد تحتاج إلى إحالة دائمة. والحصول على إحالة دائمة يعني أنه يمكنك زيارة الأخصائي نفسه 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 بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

لا تحتاج إلى إحالة من أجل:

- زيارات PCP
- زيارات أخصائي الولادة/طبيب أمراض النساء (OB/GYN)
- زيارات الرعاية العاجلة أو الرعاية الطارئة
- 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)
- استشارات واختبارات فيروس نقص المناعة البشرية (HIV) (للمرضى من عمر 12 عاماً أو أكبر)
- خدمات العدوى المنقوله جنسياً (للمرضى من عمر 12 عاماً أو أكبر)
- خدمات تقويم العمود الفقري (قد تكون الإحالة مطلوبة عند تقديمها من جانب مراكز FQHC وعيادات RHC ومقدمي IHCP من خارج الشبكة)
- التقييم الأولي للصحة العقلية
- العلاج بالإبر، للخدمتين الأوليين في الشهر (بالاشتراك مع خدمات السمعيات، والعلاج بتقويم العمود الفقري، والعلاج الوظيفي، وعلاج النطق). قد تمنح Health Net موافقة مسبقة (إذن مسبق) لخدمات إضافية حسب الضرورة الطبية.
- خدمات طب الأقدام
- خدمات الأسنان المؤهلة
- الرعاية الروتينية في فترة ما قبل الولادة من طبيب يعمل مع Health Net
- خدمات الممرضة القابلة المعتمدة

يمكن للقاصرين أيضاً الحصول على خدمات علاج الصحة العقلية للمرضى الخارجيين أو الاستشارة، بالإضافة إلى خدمات وعلاج اضطرابات تعاطي المواد المخدرة (SUD)، دون موافقة الوالدين أو الوصي. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "خدمات موافقة القاصرين" الذي يرد لاحقاً في هذا الفصل وقسم "خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة" في الفصل 4 من هذا الكتب.

## إحالات قانون ولاية California للمساواة في رعاية مرضى السرطان

يعتمد العلاج الفعال لحالات مرض السرطان المعقدة على العديد من العوامل. يشمل ذلك الحصول على التشخيص الصحيح والحصول على العلاج في الوقت المناسب من خبراء السرطان. إذا تم تشخيصك بحالة معقدة من مرض السرطان يسمح قانون ولاية California للمساواة في رعاية مرضى السرطان الجديد لك بطلب إحالة من طبيبك لتحصل على علاج لمرض السرطان من مركز لعلاج السرطان التابع للمعهد الوطني للسرطان (NCI) التابع للشبكة أو الموقع التابع لبرنامج أبحاث الأورام المجتمعية لمركز السرطان التابع للمعهد الوطني للسرطان (NCORP) أو مركز أكاديمي مؤهل لعلاج السرطان.

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

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

هل أنت مستعد للإقلاع عن التدخين؟ للتعرف على الخدمات باللغة الإنجليزية، اتصل على الرقم 1-800-300-8086. للغة الإسبانية، اتصل على الرقم 8191-600-1.

[www.kickitca.org](http://www.kickitca.org) لمعرفة المزيد، انتقل إلى

## الموافقة المسبقة (الإذن المسبق)

لبعض أنواع الرعاية، سيحتاج مقدم PCP المعنى بحالتك أو الأخصائي إلى مطالبة Health Net بالحصول على إذن قبل الحصول على الرعاية. ويُعرف هذا باسم طلب الحصول على موافقة مسبقة أو إذن مسبق. ويعني هذا أنه يتبع على Health Net التأكيد من أن الرعاية ضرورية طبياً (مطلوب).

تكون الخدمات الضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتها من التعرض لمرض أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم الشديد الناتج عن مرض أو داء أو إصابة مشخصة. بالنسبة إلى الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً، فإن خدمات Medi-Cal تشمل الرعاية الضرورية طيباً للعلاج أو المساعدة في تخفيف الحالة أو المرض العقلى أو البدنى.

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

- دخول المستشفى للمعالجة، إن لم تكن حالة طارئة  
الخدمات الواقعة خارج منطقة خدمات Health Net، إذا لم تكن رعاية عاجلة أو طارئة  
خدمات الرعاية طويلة الأمد أو التمريض الماهر في مرافق تمريض (بما في ذلك مرافق رعاية مرضى الأمراض شبه الحادة  
للبالغين والأطفال المتعاقدة مع وحدة رعاية مرضى الأمراض شبه الحادة التابعة لإدارة خدمات الرعاية الصحية) أو مرافق  
الرعاية المتوسطة (بما في ذلك مرافق الرعاية المتوسطة للأشخاص الذين يعانون من إعاقات متعلقة بالنمو (ICF/DD)  
و ICF/DD للرعاية التأهيلية (ICF/DD-H) و ICF/DD-N للرعاية التمريضية (ICF/DD-N))  
تصوير الأشعة المتقدم  
خدمات النقل الطبي، حين لا تكون الحالة طارئة

خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ لا تتطلب موافقة مسبقة (إذن مسبقة).

لدى Health Net سبعة أيام تقويمية من تاريخ استلام Health Net للمعلومات اللازمة بشكل معقول لاتخاذ قرار بشأن طلبات الموافقة المسبقة (إذن مسبق) سواء بالموافقة أو الرفض. عندما يقدم مقدم خدمات طلب للحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) وتجد Health Net أن اتباع الإطار الزمني القياسي قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء وظائف حياتك اليومية إلى أفضل مدى ممكن أو الحفاظ على هذه الوظائف أو استعادتها لخطر شديد، فإن Health Net ستتخذ قراراً بخصوص الموافقة المسبقة (إذن مسبق) في مدة أقصاها 72 ساعة. وهذا يعني أنه بعد استلام طلب الموافقة المسبقة (إذن المسبق)، سترسل إليك Health Net إخطاراً بأسرع وقت تتطلبه حالتك الصحية وفي موعد أقصاه 72 ساعة أو سبعة أيام تقويمية من وقت طلب الخدمات. يراجع فريق سريري أو طبي، مثل الأطباء والممرضين والصيادلة طلبات الموافقة المسبقة (إذن المسبق).

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



لا تؤثر Health Net على قرار المراجعين لرفض التغطية أو الخدمات أو المواقف عليها بأي طريقة. إذا لم توافق Health Net على الطلب، فإن Health Net سترسل لك إخطار نية الإجراء (NOA). سيعملك إخطار نية الإجراء (NOA) بكيفية تقديم طعن في حال عدم موافقتك على القرار.

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

لست بحاجة أبداً إلى الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) لتلقي الرعاية الطارئة، حتى إذا كانت مقدمة من طرف من خارج شبكة Health Net أو خارج منطقة الخدمة. وهذا يشمل المخاض والولادة إن كنت حاملاً. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) لبعض خدمات الرعاية الحساسة. لمعرفة المزيد حول خدمات الرعاية الحساسة، اقرأ القسم "الرعاية الحساسة" في هذا الفصل.

لطرح الأسئلة حول الموافقة المسبقة (إذن المسبق)، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

## الحصول على رأي ثانٍ

قد تؤدي الحصول على رأي ثانٍ حول الرعاية التي أعلمك مقدم خدمتك بحاجتك إليها أو حيال التشخيص أو خطة العلاج. على سبيل المثال، قد تزيد الحصول على رأي ثانٍ إذا أردت التأكد من صحة تشخيصك أو إذا لم تكن متأكداً من حاجتك إلى جراحة أو علاج موصوف أو حاولت اتباع خطة علاج ولم تنجح. ستدع Health Net مقابل الحصول على رأي ثانٍ إذا طلبته أنت أو مقدم خدمتك التابع للشبكة وحصلت على الرأي الثاني من مقدم خدمة تابع للشبكة. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net للحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمة تابع للشبكة. في حال رغبتك في الحصول على رأي ثانٍ، سنحيلك إلى مقدم خدمة مؤهل تابع للشبكة وسيكون قادرًا على منحك رأياً ثانياً.

لطلب رأي ثانٍ والحصول على المساعدة في اختيار مقدم خدمات، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. يمكن لمقدم خدمتك التابع للشبكة أيضًا مساعدتك في الحصول على إحالة للحصول على رأي ثانٍ إذا كنت تزيد ذلك.

في حال عدم توفر مقدم خدمات في شبكة Health Net يستطع منحك رأياً ثانياً، ستدع Health Net مقابل الحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمات من خارج الشبكة. ستعلمك Health Net خلال خمس أيام عمل حيال موافقتها على مقدم الخدمة الذي اخترته للحصول على رأي ثانٍ. وإذا كنت تعاني من مرض مزمن أو حاد أو خطير، أو تواجه تهديداً فورياً وخطيراً لصحتك، بما في ذلك على سبيل المثل لا الحصر، فقدان الحياة أو فقدان عضو أو طرف مهم من أطرافك أو وظيفة جسدية، فستعلمك Health Net بقرارها كتابياً في غضون 72 ساعة.

إذا رفضت Health Net طلبك للحصول على رأي ثانٍ، يمكنك تقديم تظلم. لمعرفة المزيد حول التظلمات، يرجى قراءة قسم "الشكوى" في الفصل 6 من هذا الكتيب.

## الرعاية الحساسة

### خدمات موافقة الفاقررين

إذا كنت أقل من 18 عاماً، فلست بحاجة إلى الحصول على إذن من أحد الوالدين أو الوصي لتلقي بعض خدمات الرعاية الصحية، ويمكنك الحصول عليها بسرية، أي إنه لن يتم إخطار والديك أو وصيك أو التواصل معهم إذا تأقثت هذه الخدمات دون إذن كتابي منك. تسمى هذه الخدمات بخدمات موافقة الفاقررين.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

يمكنك الحصول على الخدمات التالية في أي سن دون إذن من أحد والديك أو الوصي الخاص بك:

- خدمات الاعتداء الجنسي

- خدمات الحمل والخدمات المرتبطة به، بما في ذلك خدمات الإجهاض

- خدمات تنظيم الأسرة، مثل خدمات منع الحمل (على سبيل المثال: وسائل تحديد النسل)

في حال كنت تبلغ من العمر **12 عاماً** أو أكبر، بالإضافة إلى الخدمات المذكورة أعلاه، يمكنك أيضاً الحصول على الخدمات التالية من دون إذن من أحد الوالدين أو الوصي الخاص بك:

- العلاج أو الاستشارة في مجال الصحة العقلية للمرضى الخارجيين. سيعتمد ذلك على نضجك وقدرتك على المشاركة في رعايتك الصحية، كما يحدده شخص متخصص.

- تشخيص وعلاج العدوى أو الأمراض المعدية أو السارية، بما في ذلك فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (HIV/AIDS) والوقاية من العدوى المنقولة جنسياً (STI)، واختبارها، وتشخيصها، وعلاجها، بما في ذلك العدوى مثل الزهري، والسيلان، والكلاميديا، والهربس البسيط

- خدمات العنف من الشريك الحميم

- علاج اضطرابات تعاطي المواد المخدرة (SUD) مثل المخدرات والكحول، بما في ذلك خدمات الفحص، والتقييم، والتدخل، والإحالة

يمكنك الحصول على خدمات الموافقة للفاصلين من أي مقدم خدمة أو عيادة ضمن برنامج Medi-Cal. ليس من الضوري أن يكون مقدمو الخدمات ضمن شبكة Health Net. ولا تحتاج إلى إهالة من PCP المعنى بحالتك أو موافقة مسبقة (إذن مسبق).

إذا استخدمت مقدم خدمة خارج الشبكة للحصول على خدمات غير متعلقة بالرعاية الحساسة، فقد لا يتم تعطيتها.

للعثور على مقدم خدمات ضمن برنامج Medi-Cal خارج شبكة Health Net لخدمات الموافقة للفاصلين، أو لطلب المساعدة في النقل للوصول إلى مقدم الخدمة، اتصل بخدمة أعضاء Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

لمعرفة المزيد عن خدمات منع الحمل، اقرأ قسم "الخدمات الوقائية وخدمات الصحة العامة وإدارة الأمراض المزمنة" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

لا تشمل Health Net بالتفصية التي تقدمها خدمات موافقة الفاصلين التي تُعد من خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) أو معظم خدمات اضطرابات تعاطي المواد المخدرة (SUD). تغطي المقاطعة التي تقيم فيها هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، بما في ذلك كيفية الوصول إلى هذه الخدمات، اقرأ قسم "خدمات الصحة العقلية التخصصية (SMHS)" و"خدمات علاج اضطرابات تعاطي المواد المخدرة (SUD)" في الفصل 4 من هذا الكتيب. لمعرفة المزيد، يُرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110.

للحصول على قائمة بأرقام الهواتف المجانية لجميع المقاطعات لخدمات الصحة العقلية التخصصية (SMHS)، انتقل إلى: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

للحصول على قائمة بأرقام الهواتف المجانية لجميع المقاطعات لخدمات علاج اضطرابات تعاطي المواد المخدرة (SUD)، انتقل إلى: [https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx)

يمكن للفاصلين التحدث مع ممثل بشكل خاص حول مخاوفهم الصحية عن طريق الاتصال بخط خدمات الممرضين المتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم (TTY 711) 1-6110-675-800.

ويمكنك أيضاً طلب الحصول على معلومات خاصة حول خدماتك الطبية في نموذج أو تنسيق معين، إذا كان متاحاً. يمكنك طلب إرسالها إليك في موقع آخر. لمعرفة المزيد حول تقديم طلب الاتصالات السرية ذات الصلة بالخدمات الحساسة، يرجى قراءة قسم "إشعار ممارسات الخصوصية" في الفصل 7 من هذا الكتيب.

---

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## خدمات الرعاية الحساسة للبالغين

إذا كنت شخصاً بالغاً عمره 18 عاماً أو أكبر، لا يتعين عليك الذهاب إلى PCP المعنى بحالتك للحصول على رعاية حساسة أو خاصة معينة. يمكنك اختيار أي طبيب أو عيادة تقدم هذه الأنواع من الرعاية:

- خدمات تنظيم الأسرة وتحديد النسل. بالنسبة للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عاماً أو أكبر، تشمل هذه الخدمات التلقييم.
- اختبار الحمل والاستشارة وغيرها من الخدمات المتعلقة بالحمل
- الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة) (HIV/AIDS) وفحصها
- الوقاية من العدوى المنقولة جنسياً وفحصها وعلاجها
- الرعاية المتعلقة بالاعتداء الجنسي
- خدمات الإجهاض لمرضى العيادات الخارجية

بالنسبة للرعاية الحساسة، ليس بالضرورة أن يكون الطبيب أو العيادة داخل شبكة Health Net. يمكنك اختيار أي من مقدمي خدمة Medi-Cal والذهاب إليه للحصول على هذه الخدمات دون إحالة أو موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net. إذا حصلت على رعاية غير مذكورة هنا كرعاية حساسة من أحد مقدمي الخدمات خارج الشبكة، فقد يتعين عليك دفع تكاليفها.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة فيما يتعلق بالعثور على طبيب أو عيادة تقدم هذه الخدمات، أو الحصول على هذه الخدمات (بما في ذلك وسائل النقل)، يمكنك الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. اتصل بخط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم طوال أيام الأسبوع من خلال الاتصال برقم هاتف خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110-1 (TTY 711). واختر خيار خدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

ولن تقدم Health Net معلومات بخصوص خدمات رعايتك الحساسة إلى حامل وثيقة خطة Health Net أو المشترك الأساسي أو إلى أي من المسجلين في خطة Health Net دون إذن كتابي منك. ويمكنك الحصول على معلومات خاصة حول خدماتك الطبية في نموذج أو تنسيق معين، إذا كان متاحاً، وإرسالها إليك في مكان آخر. لمعرفة المزيد حول كيفية طلب الاتصالات السرية ذات الصلة بالخدمات الحساسة، يرجى قراءة قسم "إشعار ممارسات الخصوصية" في الفصل 7 من هذا الكتيب.

## الاعتراض الأخلاقي

يكون لدى بعض مقدمي الخدمات اعتراض أخلاقي على بعض الخدمات المشمولة بالتغطية. يعني هذا أن لديهم الحق في عدم تقديم بعض الخدمات المشمولة بالتغطية في حالة عدم موافقتهم من الناحية الأخلاقية عليها. وتظل هذه الخدمات متاحة لك ولكن من مقدم خدمة آخر. إذا كان لمقدم الخدمة اعتراض أخلاقي، فسوف يساعدك في إيجاد مقدم خدمة آخر للخدمات الضرورية. يمكن أيضاً أن تساعدك في إيجاد مقدم خدمات Health Net.

لا تقدم بعض المستشفيات ومقدمي الخدمة واحدة أو أكثر من هذه الخدمات حتى وإن كانت مشمولة بتغطية Medi-Cal:

- تنظيم الأسرة
- خدمات منع الحمل، بما في ذلك وسائل منع الحمل في حالات الطوارئ
- التعقيم، بما في ذلك ربط قنطرة فالوب في وقت المخاض والولادة
- علاجات العقم
- الإجهاض

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



للتأكد من اختيارك مقدم خدمة يمكنه تقديم الرعاية التي تحتاجها أنت وعائلتك، اتصل بالطبيب أو المجموعة الطبية أو جمعية الممارسات المستقلة أو العيادة التي تريدها. وسائل عن إمكانية تقديم مقدم الخدمة للخدمات التي تحتاج إليها. أو اتصل بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

تتاح لك هذه الخدمات. وستحرص Health Net على التأكد من استفادتك أنت وأفراد عائلتك من مقدمي الخدمات (الأطباء والمستشفيات والعيادات) الذين يمكنهم تقديم الرعاية التي تحتاجون إليها. إذا كان لديك أسئلة أو احتجت إلى المساعدة فيما يتعلق بالعثور على مقدم خدمة، اتصل بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

## الرعاية العاجلة

الرعاية العاجلة ليست لحالات الطوارئ أو الحالات المهددة للحياة. فهي مخصصة للخدمات التي تحتاج إليها لمنع حدوث أضرار جسيمة لصحتك بسبب مرض أو إصابة أو مضاعفات مفاجئة لحالة تعاني منها بالفعل. ولا تحتاج معظم مواعيد الرعاية العاجلة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق). إذا طلبت موعد رعاية عاجلة، فستحصل على موعد خلال 48 ساعة. إذا كانت خدمات الرعاية العاجلة التي تحتاج إليها تتطلب موافقة مسبقة (إذن مسبق)، فستحصل على موعد لك خلال 96 ساعة من طلبك.

للرعاية العاجلة، اتصل بـ PCP المتابع لحالتك. إذا تعذر عليك الوصول إلى (PCP) المعنى بحالتك، فاتصل بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. أو يمكنك الاتصال بخدمة استشارات التمريض عبر الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. واختر خيار خدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة لمعرفة مستوى الرعاية الأنسب لك.

إذا احتجت إلى رعاية عاجلة خارج المنطقة، فاذهب إلى أقرب مرافق رعاية عاجلة.

قد تكون احتياجات الرعاية العاجلة:

- البرد
- احتقان الحلق
- الحمى
- ألم في الأذن
- التواء في العضلات
- خدمات الأمومة

عندما تكون داخل منطقة خدمة Health Net وتحتاج إلى رعاية عاجلة، يجب عليك الحصول على خدمات الرعاية العاجلة من مقدم خدمة تابع للشبكة. ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) للرعاية العاجلة من مقدمي الخدمة التابعين للشبكة داخل منطقة خدمة Health Net. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على مقدم رعاية عاجلة تابع للشبكة، فاتصل بالرقم 1-800-675-6110 أو قم بزيارة [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) (TTY 711).

إذا كنت خارج منطقة خدمة Health Net، ولكن داخل الولايات المتحدة، فلا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) لتلقي رعاية عاجلة خارج منطقة الخدمة. توجه إلى أقرب مرافق رعاية عاجلة.

لا تغطي Medi-Cal خدمات الرعاية العاجلة خارج الولايات المتحدة. وفي حال سفرك إلى خارج الولايات المتحدة، و كنت تحتاج إلى رعاية عاجلة، لن نتمكن من تغطية تكاليف رعايتك.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و 7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة متعلقة بالصحة العقلية أو خدمات اضطرابات تعاطي المواد المخدرة، فاتصل ببرنامج الصحة العقلية أو برنامج اضطرابات تعاطي المواد المخدرة في مقاطعتك، أو بخدمة الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110، (TTY 711). اتصل ببرنامج الصحة العقلية أو برنامج اضطرابات تعاطي المواد المخدرة في مقاطعتك، أو بخطة الصحة السلوكية التابعة لـ Health Net في أي وقت، على مدار 24 ساعة يومياً، 7 أيام في الأسبوع. للعثور على جميع أرقام الهاتف المجانية في جميع المقاطعات عبر الإنترنت، انتقل إلى: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx>

إذا أخذت الأدوية كجزء من زيارة رعايتك العاجلة المشمولة بالتغطية أثناء تواجدك هناك، فستعطي Health Net تكاليف هذه الأدوية كجزء من زيارتك المشمولة بالتغطية. إذا منحك مقدم خدمة الرعاية العاجلة وصفة طبية تحتاج إليها لتصرفها من الصيدلية، فسيقرر برنامج Medi-Cal Rx إذا كانت مشمولة بالتغطية أم لا. لمعرفة المزيد عن برنامج Medi-Cal Rx، اقرأ قسم "الأدوية الموصوفة المشمولة بتغطية Medi-Cal Rx" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

## الرعاية في حالات الطوارئ

للحصول على رعاية طارئة، اتصل بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى. بالنسبة إلى الرعاية الطارئة، لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net.

داخل الولايات المتحدة (بما في ذلك الأراضي مثل Northern Mariana Islands وGuam وAmerican Samoa وUnited States Virgin Islands وPuerto Rico)، لديك الحق في استخدام أي مستشفى أو أي مكان آخر لتلقي الرعاية الطارئة.

إذا كنت خارج الولايات المتحدة، تكون الرعاية الطارئة التي تتطلب دخول المستشفى فقط مشمولة بالتغطية في Canada وMexico. الرعاية الطارئة وغيرها من أنواع الرعاية في دول أخرى غير مشمولة بالتغطية.

تختص الرعاية الطارئة بالحالات الطبية المهددة للحياة. وهذه الرعاية خاصة بأي حالة مرض أو إصابة قد يعتقد شخص عادي حكيم (عاقل) (وليس مهني رعاية صحية) يتمتع بمعرفة متوسطة بالصحة والطب أنه إذا لم تحصل على الرعاية فوراً، فقد تعرّض صحتك (أو صحة طفلك الذي لم يولد بعد) للخطر الشديد. وهذا يشمل خطر تعرّض وظائف جسده، أو عضو من أعضاء جسده، أو جزء من جسده إلى ضرر شديد. قد تشمل الأمثلة على سبيل المثال لا الحصر:

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

لا تذهب إلى غرفة الطوارئ للرعاية الروتينية أو الرعاية التي لا تحتاجها على الفور. عليك الحصول على الرعاية الروتينية من PCP المعنى بحالتك، الذي يعرفك على النحو الأفضل. لا تحتاج إلى إعلام PCP المعنى بحالتك أو Health Net قبل الذهاب إلى غرفة الطوارئ. ومع ذلك، إذا لم تكن متأكداً هل حالتك الطبية هي حالة طارئة أم لا، فاتصل بـ PCP المتابع لحالتك. يمكنك أيضاً الاتصال بخدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع عن طريق الاتصال بخدمة الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إذا احتجت إلى رعاية طارئة خارج منطقة خدمة Health Net، فاذهب إلى أقرب غرفة طوارئ (ER) حتى إن لم تكن ضمن شبكة Health Net. في حال توجهك إلى غرفة طوارئ (ER)، اطلب منهم الاتصال بـ Health Net. يجب عليك أنت أو المستشفى التي دخلتها الاتصال بـ Health Net خلال 24 ساعة من تلقيك للرعاية الطارئة. وفي حال سفرك إلى خارج الولايات المتحدة، بخلاف Canada أو Mexico، و كنت بحاجة إلى رعاية طارئة، فإن Health Net لن تغطي تكاليف رعيتك.

وفي حال حاجتك إلى النقل الطارئ، تواصل مع الرقم 911.

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

إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه في أزمة، فيرجى الاتصال بـ 988 خط المساعدة في حالات الانتحار والأزمات. اتصل أو أرسل رسالة نصية إلى 988، أو يمكنك الدردشة عبر الإنترنت على الرابط [988lifeline.org/chat](http://988lifeline.org/chat). ويقدم خط المساعدة في حالات الانتحار والأزمات 988 الدعم المجاني والسري لأي شخص في أزمة. ويشمل ذلك الأشخاص الذين يعانون من ضائقة عاطفية والأشخاص الذين يحتاجون إلى الدعم لأزمة تتعلق بالانتحار والصحة العقلية وأو تعاطي المخدرات.

تذكر: لا تتصل برقم الطوارئ 911 إلا إذا كنت تعتقد بشكل معقول أنك تعاني من حالة طبية طارئة. تلق الرعاية الطارئة في حال الطوارئ فقط، لا في حالات الرعاية الروتينية أو الأمراض العابرة مثل الرشح أو احتقان الحلق. إذا كانت هناك حالة طارئة، فاتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى.

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

## خدمة استشارات التمريض

توفر لك خدمة استشارات التمريض التابعة لـ Health Net معلومات ونصائح طبية مجانية على مدار 24 ساعة يومياً، وطوال أيام العام. اتصل على 1-800-675-6110 أو (TTY 711).

- للتحدث إلى ممرضه ستجيب عن الأسئلة الطبية، وتقدم النصائح حول الرعاية، وستساعدك في أن تحدد هل يجب عليك زيارة مقدم خدمة على الفور أم لا
- الحصول على المساعدة في الحالات الطبية مثل مرض السكري أو الربو، بما في ذلك نصائح حول اختصاص مقدم الخدمات المناسب لحالتك

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و 7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

لا يمكن لخدمة استشارات التمريض المساعدة في حجز مواعيد العيادات أو عمليات إعادة صرف الوصفات الطبية للأدوية. اتصل بعيادة مقدم خدماتك إذا احتجت إلى مساعدة في أي من ذلك. تقدم خدمة استشارات التمريض خدمات باللغتين الإنجليزية والإسبانية مع توفر خدمات الترجمة الفورية للغات أخرى.

## التوجيهات المسبقة للرعاية الصحية

التوجيه المسبق للرعاية الصحية، أو التوجيه المسبق، هو نموذج قانوني. ويمكنك إدراج الرعاية الصحية التي تريدها على النموذج إذا كنت غير قادر على التحدث أو اتخاذ قرارات لاحقاً. ويمكنك أيضاً إدراج أنواع الرعاية الصحية التي لا ترغب في تلقيها. ويمكنك تحديد شخص، مثل زوجك / زوجتك، لاتخاذ القرارات لرعايتك الصحية إذا تعذر عليك ذلك.

يمكنك الحصول على نموذج التوجيه المسبق في الصيدليات والمستشفيات والمكاتب القانونية وعيادات الأطباء. قد يتبعن عليك الدفع مقابل النموذج. يمكنك أيضاً العثور على نموذج مجاني عبر الإنترنت وتزويده. يمكنك الطلب من أفراد العائلة أو PCP أو أي شخص تثق به أن يساعدك في ملء النموذج.

يحق لك إدراج نموذج التوجيه المسبق في سجلاتك الطبية. يحق لك تغيير نموذج التوجيه المسبق أو الغاؤه في أي وقت. يحق لك التعرّف على التغييرات التي تُجرى على قوانين التوجيه المسبق. ستعلمك Health Net بالتغييرات التي تطرأ عليها بموجب قانون الولاية في ما لا يتعدي 90 يوماً من تاريخ إجراء التغيير.

لمعرفة المزيد، يمكنك الاتصال بـ Health Net على الرقم 1-800-675-6110.

## الtribut بالأعضاء والأنسجة

يمكنك المساعدة في إنقاذ الأرواح من خلال التبرع بالأعضاء أو الأنسجة. إذا كان عمرك يتراوح بين 15 و 18 عاماً، يمكنك أن تصبح متبرعاً من خلال موافقة كتابية من والديك أو الوصي عليك. يمكنك التراجع عن رغبتك في التبرع بالأعضاء في أي وقت. إن كنت ترغب في الحصول على المزيد من المعلومات حول التبرع بالأعضاء أو الأنسجة، يرجى التحدث إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. يمكنك أيضاً زيارة موقع وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة على [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).



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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 4. المزايا والخدمات

### ما المزايا والخدمات التي تشملها تغطية خطة رعايتك الصحية

يوضح هذا الفصل المزايا والخدمات التي تشملها تغطية Health Net. وتكون خدماتك المشمولة بالتغطية مجانية طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية ويتم توفيرها من مقدم خدمات تابع لشبكة Health Net. يجب عليك طلب موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net إذا كانت الرعاية خارج شبكة مقدمي الخدمة، باستثناء بعض الخدمات الحساسة، والرعاية الطارئة، والرعاية العاجلة خارج منطقة خدمة Health Net. قد تغطي خطيتك الصحية الخدمات الضرورية طبياً المقدمة من مزود خارج الشبكة، لكن يجب عليك أيضاً طلب موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net لهذا الغرض.

تكون الخدمات الضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقيتك من التعرض لمرض أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم الشديد الناتج عن مرض أو داء أو إصابة مُشخصة. بالنسبة إلى الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً، فإن خدمات Medi-Cal تشمل الرعاية الضرورية من الناحية الطبية لإصلاح أو المساعدة في تخفيف المرض أو الحالة البدنية أو العقلية. لمزيد من المعلومات حول خدماتك المشمولة بالتغطية، اتصل على الرقم 711 (TTY) 1-800-675-6110.

يحصل الأعضاء دون 21 عاماً على خدمات ومزايا إضافية. لمعرفة المزيد، اقرأ الفصل 5، "الرعاية الدورية للأطفال والشباب" في هذا الكتيب.

بعض المزايا والخدمات الصحية الأساسية التي توفرها Health Net مدرجة أدناه. وقد تتطلب المزايا والخدمات المحددة بعلامة نجمة (\*) موافقة مسبقة (إذناً مسبقاً).

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- رعاية مريض بالقسم الداخلي الطبي والجراحي\*
- خدمات مرافق الرعاية المتوسطة للأشخاص الذين يعانون من إعاقات متعلقة بالنمو\*
- الخدمات المخبرية وخدمات الأشعة\*
- خدمات وعلاجات الصحة المنزلية طويلة الأمد\*
- خدمات وعمليات الدعم طويلة الأمد\*
- رعاية الأمومة وحديثي الولادة
- الصحة العقلية\*
- العلاج المهني\*
- زرع الأعضاء ونخاع العظم\*
- أجهزة التقويم/الأجهزة التعويضية\*
- مستلزمات الفغر والمسالك البولية
- خدمات المستشفى لمرضى العيادات الخارجية\*
- خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية
- العمليات الجراحية لمرضى العيادات الخارجية\*
- الرعاية التلطيفية\*
- زيارات PCP
- خدمات الأطفال
- الخدمات المتخصصة للأطفال\*
- العلاج الطبيعي\*
- خدمات طب الأقدام\*
- إعادة التأهيل الرئوي
- تسلسل الجينوم الكامل السريع\*
- الخدمات والأجهزة الخاصة بإعادة التأهيل\*
- خدمات الرعاية التمريضية الحادقة، بما في ذلك خدمات الحالات شبه الحادة\*
- زيارات الأخصائيين
- علاج النطق\*
- خدمات الرعاية الطبية للمشردين
- علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة
- الخدمات الجراحية\*
- الرعاية الصحية عن بعد/الأدوية عن بعد
- خدمات المتحولين جنسياً\*
- خدمات الرعاية الانتقالية\*
- الرعاية العاجلة
- خدمات النظر\*
- خدمات صحة المرأة
- الوخذ بالإبر\*
- خدمات وعلاجات الصحة المنزلية للحالات الحادة
- (علاج قصير الأمد)\*
- اختبار الحساسية والحقن
- خدمات الإسعاف للحالات الطارئة
- خدمات أخصائي التخدير\*
- الوقاية من الربو
- خدمات السمع\*
- خدمات إدارة الرعاية الأساسية
- علاجات الصحة السلوكية\*
- اختبار المؤشرات الحيوية\*
- إعادة تأهيل القلب\*
- العلاج الكيميائي والعلاج الإشعاعي\*
- خدمات تقويم العمود الفقري\*
- ختان الأطفال حديثي الولادة (منذ الولادة وحتى سن 30 يوماً)
- تقييمات الصحة الإدراكية
- خدمات العاملين في الصحة المجتمعية (CHW)
- وسائل الدعم المجتمعي\*
- خدمات إدارة رعاية الحالات المعقدة (CCM)
- خدمات طب الأسنان - محدودة (يقدمها أخصائي طبي/مقدم رعاية أولية (PCP) في عيادة طبية)\*
- خدمات الغسل الكلوي/الديال الدموي
- خدمات رفيقة الولادة
- المعدات الطبية المعمرة (DME)\*
- خدمات الرعاية الثانية
- زيارات غرف الطوارئ
- خدمات إدارة الرعاية المحسنة (ECM)
- التغذية المغوية والتغذية بالحقن\*
- خدمات تنظيم الأسرة (يمكنك الذهاب إلى مقدم خدمة غير تابع للشبكة)
- الرعاية المؤكدة للهوية الجنسية\*
- أجهزة وخدمات التأهيل\*
- المعينات السمعية
- رعاية الصحة المنزلية\*
- الرعاية في مأوى رعاية المحضررين\*
- التطعيمات (اللقاحات)

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يمكن إيجاد تعرifات ووصف للخدمات المشمولة بالتعطية في الفصل 8، "أرقام مهمة وكلمات عليك معرفتها" في هذا الكتيب.

تكون الخدمات الضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتك من التعرض لمرض أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم الشديد الناتج عن مرض أو داء أو إصابة مشخصة.

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

بالنسبة إلى الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً، تُعد الخدمة ضرورية طيباً إذا كانت ضرورية لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض والحالات الجسدية والعقلية، بموجب ميزة Medi-Cal للأطفال والراهقين (المعروفـة أيضـاً بالفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر) EPSDT). يشمل هذا الرعاية الضرورية لعلاج أو المساعدة في تخفيف الحالة أو المرض العقلي أو البدني أو الحفاظ على حالة العضو ومنع تدهور حالته.

#### لا تتضمن الخدمات الضرورية من الناحية الطبية:

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

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

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

- حماية الحياة،
- الوقاية من مرض عضال أو إعاقة خطيرة،
- تخفيف آلم شديد،
- تحقيق النمو والتطور المناسبين للعمر،
- أو تحقيق القدرات الوظيفية والحفاظ عليها واستعادتها

بالنسبة إلى الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً، تشمل الخدمات الضرورية من الناحية الطبية جميع الخدمات المشمولة بالتعطية المذكورة أعلاه إضافة إلى أي رعاية صحية ضرورية أخرى، والفحوصات، والتطعيمات، والخدمات التشخيصية، والعلاج، وغيرها من التدابير لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض البدنية والعقلية، كما تنص عليه ميزة Medi-Cal للأطفال والراهقين. وتُعرف هذه الميزة باسم ميزة الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT) بموجب القانون الفيدرالي.

توفر ميزة Medi-Cal للأطفال والراهقين خدمات الوقاية والتشخيص والعلاج للرضع والأطفال والراهقين الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً. وتغطي ميزة Medi-Cal للأطفال والراهقين خدمات أكثر من تلك المقدمة للبالغين. فهي مصممة لضمان تلقي الأطفال الكشف المبكر والرعاية، لتجنب المشاكل الصحية أو تشخيصها وعلاجها في أقرب وقت ممكن. تهدف ميزة Medi-Cal للأطفال والراهقين إلى ضمان حصول جميع الأطفال على الرعاية الصحية التي يحتاجون إليها عندما يحتاجون إليها – الرعاية المناسبة للفل المناسب في الوقت المناسب بالطريقة الصحيحة.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

ستتعاون Health Net مع برامج أخرى لتضمن تلقيك جميع الخدمات الضرورية من الناحية الطبية، حتى وإن كانت تلك الخدمات مشمولة في برنامج آخر وليس Health Net. اقرأ "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" لاحقًا في هذا الفصل.

## مزايا Medi-Cal المشمولة بالتفطية من Health Net

### خدمات مرضى العيادات الخارجية (المرضى الخارجيين)

#### تطعيمات البالغين (الجرعات)

يمكنك الحصول على تطعيمات البالغين (الجرعات) من أحد مقدمي الخدمات التابعين للشبكة دون الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) عندما تكون خدمة وقائية. تغطي Health Net التطعيمات (الجرعات) الموصى بها من اللجنة الاستشارية المعنية بمعارضات التحصين (ACIP) التابعة لمراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC) كخدمات وقائية، بما في ذلك التطعيمات (الجرعات) التي تحتاج إليها عند السفر.

يمكنك أيضًا الحصول على بعض خدمات تطعيمات البالغين (الجرعات) من صيدلية من خلال Medi-Cal Rx. ولمعرفة المزيد عن Medi-Cal Rx، اقرأ "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" لاحقًا في هذا الفصل.

#### رعاية الحساسية

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

#### خدمات أخصائي التخدير

تغطي Health Net خدمات التخدير الضرورية من الناحية الطبية عندما تحصل على رعاية مرضى العيادات الخارجية. وقد يشمل ذلك التخدير لإجراءات طب الأسنان عندما يقدمها طبيب تخدير الذي قد يتطلب موافقة مسبقة (إذن مسبق).

#### خدمات تقويم العمود الفقري

تغطي Health Net خدمات تقويم العمود الفقري، وتحصر في علاج العمود الفقري بمعالجه يدوياً. وتقتصر خدمات تقويم العمود الفقري على خدماتن كحد أقصى شهرياً، أو مزيج من خدماتن شهرياً من الخدمات التالية: العلاج بالوخز الإبري وخدمات السمع والعلاج المهني وعلاج النطق. لا تطبق القيود على الأطفال الأقل من 21 عاماً. قد تقوم Health Net بالمراجعة المسبقة على خدمات أخرى بحسب الضرورة الطبية.

هؤلاء الأعضاء مؤهلون للحصول على خدمات تقويم العمود الفقري:

- الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً
- النساء الحوامل حتى نهاية الشهر الذي يشمل 60 يوماً بعد انتهاء الحمل
- المقيمين في مرافق تمريض ماهر أو مرافق الرعاية المتوسطة أو مرافق رعاية مرضى الأمراض شبه الحادة
- جميع الأعضاء عند تقديم الخدمات في أقسام العيادات الخارجية داخل مستشفيات المقاطعة أو العيادات الخارجية أو المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا (FQHC) أو عيادات الصحة الريفية (RHC) الموجودة داخل شبكة Health Net. لا نقدم جميع مراكز FQHC أو عيادات RHC، أو مستشفيات المقاطعة خدمات تقويم العمود الفقري لمرضى العيادات الخارجية.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## تقييمات الصحة الإدراكية

تغطي Health Net تقييمًا سنويًا 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.

## خدمات العاملين في الصحة المجتمعية (CHW)

تغطي Health Net خدمات العاملين في الصحة المجتمعية (CHW) للأفراد عندما يوصي بها طبيب أو ممارس مرخص للوقاية من المرض، والعجز، والحالات الصحية الأخرى أو تفاقمها، وإطالة الحياة وتعزيز الصحة والكفاءة البدنية والعقلية. ولا توجد حدود لموقع الخدمة في خدمات العاملين في مجال الصحة المجتمعية (CHW) ويمكن للأعضاء تلقي الخدمات في أماكن مثل غرفة الطوارئ. قد تشمل الخدمات على:

- التقيف الصحي والدعم الفردي أو التوعية، بما في ذلك مكافحة الأمراض المزمنة أو المعدية والوقاية منها، والحالات الصحية السلوكية والفترة المحيطة بالولادة وصحة الفم، والوقاية من العنف أو الإصابة
  - تعزيز الصحة والتدريب، بما في ذلك تحديد الأهداف ووضع خطط عمل للوقاية من الأمراض وإدارتها
  - التوجيه الصحي، بما في ذلك تقديم المعلومات والتدريب والدعم للمساعدة في الحصول على الرعاية الصحية والموارد المجتمعية
  - خدمات الفحص والتقييم التي لا تتطلب ترخيصًا، والتي تساعد على ربط العضو بالخدمات لتحسين صحته
- توفر خدمات الوقاية من العنف ضد العاملين في مجال الصحة المجتمعية للأعضاء الذين يستوفون أيًّا من الظروف التالية وفقًا لما يحدده ممارس مرخص:
- تعرض العضو لإصابات بالغة نتيجة للعنف المجتمعي.
  - العضو عرضة لخطر كبير من احتمال التعرض لإصابة عنيفة نتيجة للعنف المجتمعي.
  - عانى العضو من التعرض المزمن للعنف المجتمعي.

إن خدمات الوقاية من العنف ضد العاملين في مجال الصحة المجتمعية خاصة بالعنف المجتمعي (على سبيل المثال، عنف العصابات). ويمكن تقديم خدمات CHW إلى الأعضاء في حالات العنف بين الأشخاص/العنف الأسري من خلال مسارات أخرى مع التدريبات/الخبرات المحددة لتلك الاحتياجات.

## خدمات غسل الكلى والدیال الدموي

تغطي Health Net علاجات غسيل الكلى. تغطي Health Net أيضًا خدمات الدیال الدموي (غسيل الكلى المزمن) في حالة تقديم طبيب طلبًا والموافقة عليه بواسطة Health Net.

لا تشمل تغطية Medi-Cal ما يلي:

- المعدات والمستلزمات والميزات المتعلقة بالراحة أو الرفاهية أو الترف
- الأدوات غير الطبية، مثل المولدات أو الملحقات لجعل أجهزة غسل الكلى المنزلية محمولة للسفر

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## خدمات رفيقة الولادة

تغطي **Health Net** خدمات رفيقة الولادة التي يقدمها مقدمو خدمات داخل الشبكة أثناء حمل العضو، وأثناء المخاض والولادة، بما في ذلك الإملاص والإجهاض وإسقاط الجنين؛ وخلال عام واحد من نهاية حمل العضو. برنامج Medi-Cal لا يغطي جميع خدمات رفيقة الولادة. خدمات رفيقة الولادة لا تشمل تحديد الحالات الطبية، أو تقديم المشورة الطبية، أو أي نوع من التقييمات أو الفحوصات أو الإجراءات السريرية. الخدمات التالية ضمن برنامج Medi-Cal ليست جزءاً من ميزة رفيقة الولادة:

- خدمات الصحة السلوكية
- ربط البطن بعد الولادة القسرية بواسطة أخصائي طبي
- تنسيق الحالات السريرية
- فصول جماعية لتعليم الولادة
- التقيف الصحي الشامل، بما في ذلك التوجيه والتقييم والتخطيط (خدمات برنامج الخدمات الشاملة للفترة المحيطة بالولادة)
- خدمات الرعاية الصحية المتعلقة بالحمل والولادة وفترة ما بعد الولادة
- العلاج بالتنويم الإيحائي (خدمة غير متخصصة في الصحة العقلية (NSMHS))
- استشارات الرضاعة، والفصول الجماعية، والمستلزمات
- خدمات الدعم المجتمعي الضرورية طبياً
- خدمات التغذية (التقييم، والإرشاد، وتطوير خطة الرعاية)
- وسائل النقل

إذا كان العضو بحاجة إلى خدمات رفيقة الولادة أو الخدمات المتعلقة بالحمل التي لا يغطيها البرنامج، يمكن للعضو أو رفيقة الولادة طلب تلقي هذه الرعاية. اتصل بـ PCP الخاص بالعضو أو بخدمة أعضاء **Health Net**.

مقدمو خدمات رفيقة الولادة هن العاملات في مجال الولادة اللاتي يقدمن خدمات التقيف الصحي والتوعية والدعم الجسدي والعاطفي وغير الطبي للحوامل وبعد الولادة وأثناءها، بما في ذلك الدعم خلال الإملاص والإجهاض وإسقاط الجنين.

يمكن لأي عضوة حامل أو في فترة ما بعد الولادة تلقي الخدمات التالية من مقدمي خدمات رفيقة الولادة التابعين للشبكة:

- زياراة أولية واحدة
- ما يصل إلى ثمانى زيارات إضافية يمكن أن تكون مزيجاً من زيارات ما قبل الولادة وما بعدها
- الدعم أثناء المخاض والولادة (بما في ذلك حالات المخاض والولادة التي تؤدي إلى الإملاص) أو الإجهاض أو إسقاط الجنين
- زيارات أخرى خلال فترة ما بعد الولادة وبعد انتهاء الحمل، تصل إلى زيارتين متتلين لمدة ثلاثة ساعات

يجوز للأعضاء الحصول على ما يصل إلى تسع زيارات إضافية بعد الولادة من خلال توصية مكتوبة إضافية من طبيب أو ممارس مرخص آخر.

يمكن لأي عضوة حامل أو في فترة ما بعد الولادة ترغب في خدمات رفيقة الولادة العثور على رفيقة الولادة عن طريق الاتصال بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. يجب على **Health Net** التنسيق لتوفير إمكانية حصول الأعضاء على خدمات رفيقة الولادة من خارج الشبكة إذا لم يكن يتتوفر مقدم خدمات رفيقة الولادة داخل الشبكة.

## خدمات الرعاية الثانية

تغطي **Health Net** خدمات رعاية الصحة السلوكية الثانية (DBH) الضرورية من الناحية الطبية للأعضاء ومقدمي رعايتهم. الثاني هو طفل يتراوح عمره بين 0 و20 سنة ووالديه أو القائمين على رعايته. وتُقدّم الرعاية الثانية للوالدين أو مقدمي الرعاية والطفل معًا. وتستهدف الصحة الجيدة للأسرة لدعم النمو الصحي والصحة العقلية للطفل.

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

إن فريق **Health Net** موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

تشمل خدمات الرعاية الثانية ما يلي:

- زيارات رعاية الصحة السلوكية (DBH) الدورية للأطفال
- خدمات وسائل الدعم المجتمعي الشاملة الثانية
- الخدمات التعليمية النفسية الثانية
- خدمات الوالدين أو مقدمي الرعاية الثانية
- تدريب الأسرة الثانية
- والاستشارات المتعلقة بنمو الطفل وخدمات الصحة العقلية للأم

### جراحة مرضى العيادات الخارجية

تغطي Health Net العمليات الجراحية للمرضى الخارجيين. وستحتاج في بعض العمليات الجراحية إلى الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) قبل تلقي تلك الخدمات. تُعد الإجراءات التشخيصية وبعض الإجراءات الطبية أو الإجراءات المتعلقة بالأسنان اختيارية لمرضى العيادات الخارجية، ويتعين عليك الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق).

### خدمات الأطباء

تغطي Health Net خدمات الأطباء الضرورية من الناحية الطبية.

### خدمات طب الأقدام

تغطي Health Net خدمات طب الأقدام حسب الضرورة الطبية للتشخيص والعلاج الطبي والجراحي والميكانيكي واليدوي والكهربائي للقدم البشرية. وتشمل تلك الخدمات علاج الكاحل والأوتار المتصلة بالقدم. وتشمل العلاج غير الجراحي لعضلات الساق وأوتارها التي تتحكم في وظائف القدم.

### الجلسات العلاجية

تغطي Health Net طرق العلاج المختلفة، بما في ذلك:

- العلاج الكيميائي
- العلاج الإشعاعي

### رعاية الأمومة وحديثي الولادة

تغطي Health Net خدمات رعاية الأمومة وحديثي الولادة:

- الولادة في مركز ولادة، أو في المنزل، أو في المستشفى بناءً على تفضيل العضو وما هو الأفضل طبياً له.
- مستلزمات ومضخات الثدي
- التقنيات حول الرضاعة الطبيعية ووسائل المساعدة الخاصة بها
- تنسيق الرعاية
- الاستشارة
- تشخيص الاضطرابات الوراثية الجنينية وتلقي الإرشاد والتوجيه بشأنها
- خدمات رفيقة الولادة
- خدمات الصحة العقلية المرتبطة بالأمومة

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- رعاية حديثي الولادة
- التغذيف الغذائي
- التغيف الصحي فيما يتعلق بالحمل
- الرعاية قبل الولادة وأثناء الولادة وبعد الولادة من قبل قابلة معتمدة (CNM)، أو قابلة مرخصة (LM)، أو طبيب، بناءً على تفضيلات العضوة وما هو الأفضل طبياً لها
- تقييمات وإحالات الصحة العقلية والاجتماعية
- مكملات الفيتامينات والمعادن

يمكن لكل عضوة حامل أو في فترة ما بعد الولادة تلقي جميع الخدمات المذكورة أعلاه. يمكن للأعضاء الاتصال بالرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 للحصول على المساعدة في تلقي الخدمات.

#### التغطية الممتدة لما بعد الولادة

تقدم Health Net تغطية شاملة لمدة تصل إلى 12 شهراً بعد نهاية الحمل بغض النظر عن التغييرات في الدخل أو كيفية انتهاء الحمل.

#### خدمات الرعاية الصحية عن بعد

تُعد الرعاية الصحية عن بعد طريقة للحصول على الخدمات من دون أن تتوارد في الموقع المادي الخاص ب يقدم الخدمات الخاص بك. وقد تشمل الرعاية الصحية عن بعد إجراء محادثة مباشرة مع مقدم خدمتك عبر الهاتف أو الفيديو أو الوسائل الأخرى. أو قد تشمل الرعاية الصحية عن بعد مشاركة المعلومات مع مقدم خدمتك دون إجراء محادثة مباشرة. يمكنك تلقي العديد من الخدمات من خلال الرعاية الصحية عن بعد.

وقد لا تتوفر الرعاية الصحية عن بعد لكل الخدمات المشمولة بالتغطية. يمكنك الاتصال ب يقدم خدمتك لمعرفة أنواع الخدمات التي يمكنك الحصول عليها من خلال الرعاية الصحية عن بعد. ومن المهم أن توافق أنت ومقدم خدمتك على أن استخدام الرعاية الصحية عن بعد لخدمة معينة مناسب لك. ولديك الحق في الحصول على الخدمات الشخصية. فأنت غير ملزم باستخدام الرعاية الصحية عن بعد حتى إذا أقر مقدم خدمتك بأنها مناسبة لك.

#### خدمات الصحة العقلية

##### خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية

تغطي Health Net تقييمات الصحة العقلية الأولية دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق). ويمكنك الحصول على تقييم للصحة العقلية في أي وقت من أحد مقدمي خدمة الصحة العقلية المرخصين داخل شبكة Health Net دون إحالة.

سيقوم (PCP) المعنى بحالتك أو مقدم خدمة الصحة العقلية بإحالتك إلى أخصائي داخل شبكة Health Net للحصول على فحص إضافي للصحة العقلية لتحديد مستوى الرعاية التي تحتاج إليها. إذا أظهرت نتائج الفحص أنك تعاني من ضعفٍ بسيط أو متوسط بسبب حالة صحية عقلية، يمكن لـ Health Net أن توفر لك خدمات الصحة النفسية. وتغطي Health Net خدمات الصحة العقلية مثل:

- تقييم الصحة العقلية وعلاجها الفردي والجماعي (العلاج النفسي)
- الاختبار النفسي عند الإشارة سريرياً إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- تطوير المهارات الإدراكية لتحسين الانتباه والذاكرة وحل المشكلات
- خدمات مرضى العيادات الخارجية لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- خدمات المختبرات لمرضى العيادات الخارجية

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

- أدوية مرضى العيادات الخارجية غير المشمولة باللغطية بالفعل ضمن قائمة الأدوية المشمولة في عقد Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)، بالإضافة إلى المستلزمات والمكملات.

#### الاستشارة النفسية

- العلاج الأسري الذي يشمل فردين على الأقل من أفراد الأسرة. تشمل أمثلة العلاج الأسري على سبيل المثال لا الحصر:
  - العلاج النفسي للطفل-والدين (من سن 0 إلى 5 سنوات)
  - العلاج التفاعلي بين الوالدين والطفل (من سنتين إلى 12 سنة)
  - العلاج السلوكي الإدراكي للأزواج (البالغين)

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

إذا لم يتوفّر العلاج الذي تحتاج إليه لاضطراب الصحة العقلية داخل شبكة Health Net أو إذا لم يتمكّن (PCP) المعنى بحالتك أو مقدم خدمة الصحة العقلية من توفير الرعاية التي تحتاج إليها في الأوقات المدرجة أعلاه في قسم "الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب"، ستعطي Health Net الخدمات خارج الشبكة وستساعدك في الحصول عليها.

إذا أظهرت نتائج فحشك للصحة العقلية أنك تعاني مستوى أعلى من الاضطراب وتحتاج إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS)، فسيحالك عنده PCP أو مقدم خدمة الصحة العقلية إلى خطة رعاية الصحة العقلية في المقاطعة للحصول على الرعاية التي تحتاج إليها. وستساعدك Health Net في تنسيق موعدك الأول مع مقدم خدمات خطة الصحة العقلية في المقاطعة لاختيار الرعاية المناسبة لك. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

إذا كنت أو أي شخص تعرّفه يمرّ بأزمة، فيرجى التواصل مع 988 خط المساعدة في حالات الانتحار والأزمات. اتصل أو أرسل رسالة نصية إلى 988، أو تواصل عبر الدردشة على [988lifeline.org/chat](http://988lifeline.org/chat). ويقدم 988 خط المساعدة في حالات الانتحار والأزمات الدعم المجاني والسري. يمكن لأي شخص الحصول على المساعدة، بما في ذلك من يمرّ بضائقة عاطفية أو يحتاج إلى دعم بسبب أزمة تتعلق بالانتحار و الصحة العقلية و/أو تعاطي المواد المخدرة.

## خدمات الرعاية الطارئة

### خدمات مرضى العيادات الخارجية والمرضى بالقسم الداخلي اللازمة لعلاج حالة طيبة طرئة

تغطي Health Net جميع الخدمات اللازمة لعلاج حالة طيبة طرئة تحدث داخل الولايات المتحدة (بما في ذلك الأقاليم مثل United States Virgin Islands و Puerto Rico و Northern Mariana Islands و Guam و American Samoa). تغطي Health Net أيضًا الرعاية الطارئة التي تستدعي دخول المستشفى في Mexico أو Canada.

حالة الطوارئ الطبية هي حالة طيبة تُسبّب ألم حاد أو إصابة خطيرة. تكون الحالة بالغة الخطورة لدرجة أنه إن لم يحصل المريض على العناية الطبية الفورية، يمكن لأي شخص عادي حكيم (عاقل) (وليس مختصاً في الرعاية الصحية) توقع أن تكون العواقب المترتبة على ذلك كما يلي:

- خطر بالغ على صحتك،
- ضرر بالغ للوظائف الجسدية،
- خلل كبير في أي عضو أو جزء من الجسم،
- خطر بالغ في حالة المرأة الحامل في وضع الولادة العاجلة، أي المخاض في حال حدوث أي مما يلي:
  - عدم وجود وقت كافٍ لنقلك بشكل آمن إلى مستشفى آخر قبل الولادة
  - قد يمثل النقل تهديداً لصحتك أو سلامتك أو لسلامة طفلك الذي لم يولد بعد

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و 7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



إذا أعطيك مقدم خدمة غرفة طوارئ المستشفى دواءً موصوفاً لمرضى العيادات الخارجية يكفي لمدة 72 ساعة كجزء من علاجك، ستنغطي Health Net الدواء الموصوف كجزء من رعاية الطوارئ المشمولة باللغطية لديك. إذا أعطيك مقدم خدمة غرفة طوارئ المستشفى وصفة طبية عليك صرفها من صيدلية مرضى العيادات الخارجية، ستنغطي Medi-Cal Rx هذه الوصفة الطبية.

إذا كنت بحاجة إلى إمداد طارئ من الدواء من صيدلية لمرضى العيادات الخارجية أثناء السفر، فستتحمل Medi-Cal Rx المسؤلية عن تغطية تكاليف الدواء، وليس Health Net. اطلب من الصيدلية الاتصال ببرنامج Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 إذا احتاجت إلى المساعدة في صرف مخزون الأدوية الطارئ لك.

### **خدمات النقل في حالات الطوارئ**

تغطي Health Net خدمات الإسعاف لمساعدتك في الوصول إلى أقرب مكان للرعاية في الحالات الطارئة. ويعني هذا أن حالتك خطيرة لدرجة أن نقلك بوسائل نقل أخرى للوصول إلى مكان الرعاية يشكل تهديداً على صحتك أو حياتك. لا تشمل التغطية أي خدمات خارج الولايات المتحدة، باستثناء الرعاية الطارئة التي تستلزم وجودك في المستشفى في Mexico أو Canada. إذا تلقيت خدمات إسعاف الحالات الطارئة في Mexico أو Canada، ولم يتم نقلك إلى المستشفى خلال فترة الرعاية هذه، فلن تغطي Health Net خدمات الإسعاف هذه.

### **الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية**

تغطي Health Net الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية للأطفال والبالغين، التي تساعد على تقليل المعاناة البدنية والعاطفية والاجتماعية والروحية. لا يجوز للبالغين بعمر 21 عاماً أو أكبر الحصول على خدمات الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين وخدمات الرعاية العلاجية (التعافي) في الوقت ذاته.

### **الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين**

إن الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين هي ميزة تقدم للأعضاء الذين يعانون مرضًا عضالاً. وتتطلب الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل. وهي عبارة عن تدخل يركز بشكل أساسي على إدارة الألم والأعراض بدلاً من العلاج لإطالة الحياة.

تشمل رعاية المرضى المحتضرين:

- خدمات التمريض
- الخدمات البدنية أو الوظيفية أو الكلامية
- الخدمات الاجتماعية الطبية
- خدمات تدبير المنزل والمساعد الصحي المنزلي
- الأجهزة والمستلزمات الطبية
- بعض الأدوية والخدمات البيولوجية (قد يتتوفر بعضها من خلال Medi-Cal Rx)
- خدمات الاستشارة

خدمات التمريض المستمرة على مدار 24 ساعة خلال فترات الأزمات وعند الضرورة لإبقاء العضو الذي يعاني مرضًا عضالاً في المنزل:

▪ الرعاية القصيرة الأمد للمرضى بالقسم الداخلي لمدة تصل إلى خمسة أيام متتالية في المستشفى أو مرافق تمريض ماهر أو مرافق مأوى رعاية المحتضرين في المرة الواحدة

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- الرعاية القصيرة الأمد للمرضى بالقسم الداخلي للسيطرة على الألم أو إدارة الأعراض في المستشفى أو مرافق تمريض ماهر أو مرافق مأوى رعاية المحضررين

قد تطلب Health Net منك الحصول على الرعاية في مأوى رعاية المحضررين من مقدم خدمات داخل الشبكة ما لم تكن الخدمات الطبية الضرورية غير متوفرة داخل الشبكة.

### الرعاية التلطيفية

الرعاية التلطيفية عبارة عن رعاية تتحول حول المريض وأسرته لتحسين جودة الحياة من خلال توقع المعاناة والوقاية منها ومعالجتها. الرعاية التلطيفية متاحة للأطفال والبالغين المصابين بمرض خطير أو بهدف حياتهم. ولا تتطلب أن يكون أمد الحياة المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل. إذ يمكن تقديمها في الوقت نفسه الذي يتم فيه توفير الرعاية العلاجية.

تشمل الرعاية التلطيفية ما يلي:

- تخطيط الرعاية المسقبة
- الاستشارة والتقييم الخاص بالرعاية التلطيفية
- خطة الرعاية التي تتضمن جميع الرعايات التلطيفية والرعاية العلاجية المصرح بها
- يشمل فريق الرعاية التلطيفية على سبيل المثال لا الحصر:
  - طبيب معالج أو طبيب هشاشة العظام
  - مساعد الطبيب
  - ممرضة مسجلة
  - ممرض مهني مرخص أو ممرض ممارس
  - عامل اجتماعي
  - رجل دين
  - تنسيق الرعاية
  - إدارة الألم والأعراض
  - خدمات الصحة العقلية والخدمات الاجتماعية الطبية

لا يجوز للبالغين بعمر 21 عاماً أو أكبر الحصول على الرعاية العلاجية والرعاية في مأوى رعاية المحضررين في الوقت ذاته. إذا كنت تتلقى الرعاية التلطيفية وكنت مؤهلاً للرعاية في مأوى رعاية المحضررين، يمكنك طلب الانتقال إلى الرعاية في مأوى رعاية المحضررين في أي وقت.

### دخول المستشفى للعلاج

#### خدمات أخصائي التخدير

تغطي Health Net خدمات أخصائي التخدير الضرورية من الناحية الطبية أثناء فترات الإقامة في المشفى المشمولة بالتعطية. وأخصائي التخدير هو مقدم خدمة متخصص في تخدير المرضى. والتخدير هو أحد أنواع الدواء المستخدمة خلال بعض الإجراءات الطبية أو طب الأسنان.

#### خدمات المستشفى للمرضى بالقسم الداخلي

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

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## تسلسل الجينوم الكامل السريع

تسلسل الجينوم الكامل السريع (RWGS) هو ميزة مشمولة باللغطية لأي عضو من أعضاء Medi-Cal يبلغ من العمر عاماً واحداً أو أصغر ويتلقى خدمات المستشفى للمرضى بالقسم الداخلي في وحدة الرعاية المركزية. وتشمل التسلسل الفردي والتسلسل الثلاثي لأحد الوالدين أو الوالدين وطفلهم، والتسلسل الفائق السرعة.

RWGS هو طريقة جديدة لتشخيص الحالات في الوقت المناسب للتأثير في رعاية وحدة الرعاية المركزية (ICU) للأطفال الذين تبلغ أعمارهم عاماً واحداً أو أقل. إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على برنامج خدمات الأطفال CCS California، فقد تغطي RWGS الإقامة في المستشفى.

## الخدمات الجراحية

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

## أجهزة وخدمات التأهيل وإعادة التأهيل (العلاج)

تتضمن هذه الميزة الخدمات والأجهزة المطلوبة لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من إصابات وإعاقات أو حالات صحية مزمنة على اكتساب المهارات العقلية والجسدية أو استعادتها.

تغطي Health Net خدمات التأهيل وإعادة التأهيل الموصوفة في هذا القسم في حالة استيفاء جميع الشروط التالية:

- الخدمات ضرورية من الناحية الطبية
- الخدمات لمعالجة حالة صحية
- الخدمات لمساعدتك في الحفاظ على مهارات أو تعلمها أو تحسينها وتساعدك على ممارسة وظائف ومهام الحياة اليومية
- تتلقى الخدمات في مرفق تابع للشبكة إلا إذا حدد طبيب تابع للشبكة أنه من الضروري من الناحية الطبية لك أن تتلقى الخدمات في مكان آخر أو أن المرفق التابع للشبكة غير متاح لعلاج حالتك الصحية

وتغطي Health Net خدمات التأهيل/إعادة التأهيل التالية:

## الوخز بالإبر

تغطي Health Net خدمات العلاج بالوخز الإيري لمنع أو تعديل أو تخفيف إدراك الألم الشديد والمزمن المستمر الناجم عن حالة طبية معترف بها عموماً.

تقصر خدمات العلاج بالوخز الإيري لمرضى العيادات الخارجية - مع أو دون التحفيز الكهربائي للإير - على خدمتين شهرياً، إلى جانب خدمات السمع وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني وعلاج النطق عند تقديمها بواسطة طبيب أو طبيب أسنان أو اختصاصي أقدام أو المعالج بالوخز الإيري. لا تطبق القيود على الأطفال الأقل من 21 عاماً. قد تمنح Health Net موافقة مسبقة (إذن مسبق) لخدمات إضافية حسب الضرورة الطبية.

## السمعيات (السمع)

تغطي Health Net خدمات السمع. تقصر خدمات السمع لمرضى العيادات الخارجية على خدمتين شهرياً، إلى جانب خدمات الوخز الإيري وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني وعلاج النطق (لا تطبق القيود على الأطفال دون 21 عاماً). قد تمنح Health Net موافقة مسبقة (إذن مسبق) لخدمات إضافية حسب الضرورة الطبية.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

## علاجات الصحة السلوكية

**تُغطي Health Net خدمات علاج الصحة السلوكية (BHT)** للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً من خلال ميزة Medi-Cal للأطفال والمرأهقين. ويشمل BHT خدمات وبرامج العلاج مثل تحليل السلوك التطبيقي (ABA) وبرامج التدخل السلوكي المبنية على الأدلة، والمصممة لتطوير أو استعادة، قدرة العضو الذي يقل عمره عن 21 عاماً على أداء وظائفه إلى أقصى حد ممكن عملياً.

تعمل خدمات BHT على تعليم المهارات باستخدام الإشراف والدعم السلوكي، أو من خلال التلقين لتعليم كل خطوة خاصة بسلوك مستهدف. تستند خدمات BHT إلى دليل موثوق به. ولا تُعد تجريبية. وتشمل الأمثلة على خدمات BHT التدخلات السلوكية ومجموعات التدخل السلوكي الإدراكي والعلاج السلوكي الشامل والتحليل السلوكي التطبيقي.

يجب أن تكون خدمات BHT ضرورية من الناحية الطبية وموصوفة من قبل طبيب أو اختصاصي نفسي مرخص ومعتمدة من Health Net ومقدمة بطريقة تتبع خطة العلاج المعتمدة.

### إعادة تأهيل القلب

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

### المعدات الطبية المعمرة (DME)

- **تغطي Health Net شراء أو تأجير مستلزمات المعدات الطبية المعمرة (DME)** والمعدات والخدمات الأخرى بوصفة طبية من طبيب، أو مساعد طبيب، أو مريض ممارسة، أو اختصاصي تمريض سريري. تتم تغطية بعض عناصر DME الموصوفة باعتبارها ضرورية من الناحية الطبية للحفاظ على وظائف الجسم الضرورية لأنشطة الحياة اليومية أو لمنع عجز بدني شديد.
  - **يغطي Medi-Cal Rx الأجهزة الخارجية القابلة للتخلص والمتوفرة عادةً في الصيدليات لاختبار مستوى الجلوكوز في الدم أو البول، مثل أجهزة قياس سكر الدم، وأجهزة القياس المستمر للجلوكوز (CGM)، وشرط الاختبار، وإبر وخر الأصبغ.**
- عومماً، فإن Health Net لا تغطي:

- **المعدات والميزات والمستلزمات المتعلقة بالراحة أو الرفاهية أو الترف، باستثناء مضخات الثدي المخصصة للبيع بالتجزئة كما هو موضح سابقاً تحت عنوان "مستلزمات ومضخات الثدي" ضمن "رعاية الأمومة وحديثي الولادة" في هذا الفصل**
- **العناصر غير المخصصة للحفاظ على الأنشطة الاعتيادية للحياة اليومية، مثل معدات التمرير بما في ذلك الأجهزة المخصصة لتوفير دعم إضافي للأنشطة الترفيهية أو الرياضية**
- **معدات النظافة الشخصية، إلا إذا كانت ضرورية من الناحية الطبية للأعضاء دون 21 عاماً**
- **العناصر غير الطبية، مثل حمامات الساونا أو المصاعد**
- **تعديلات على منزلك (ما لم تكن متاحة ومقدمة من خلال خدمات الدعم المجتمعي) أو على سيارتك**
- **أجهزة القياس الإلكترونية لمعدل ضربات القلب أو وظائف الرئتين باستثناء أجهزة مراقبة انقطاع النفس للرُّضيع**
- **إصلاح أو تبديل المعدات نتيجة تلف أو سرقة أو سوء استخدام، إلا إذا كانت ضرورية من الناحية الطبية للأعضاء دون 21 عاماً**
- **العناصر الأخرى التي لا تُستخدم عادةً بشكل أساسي في الرعاية الصحية**

في بعض الحالات، قد يتم الموافقة على هذه العناصر عندما يقم طبيبك طلب الموافقة المسبقة (الإذن المسبق) وتكون هذه العناصر ضرورية من الناحية الطبية وتستوفي تعريف المعدات الطبية المعمرة (DME).

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

تُستخدم هذه الطرق لتقديم التغذية إلى الجسم عند وجود حالة طبية تمنع الفرد من تناول الطعام بشكل طبيعي. تتم تغطية منتجات تركيبات التغذية المعوية والتغذية الوريدية من خلال Medi-Cal Rx عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية. وقد تغطي مضخات وأنابيب التغذية المعوية والوريدية عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية. Health Net

#### المعينات السمعية

تغطي Health Net المعينات السمعية إذا شُخصت بفقدان السمع، أو إذا كانت المعينات السمعية ضرورية من الناحية الطبية، ولديك وصفة طبية من طبيبك. تقتصر التغطية على المعينات السمعية الأقل تكلفة التي من شأنها تلبية احتياجاتك الطبية. ستغطي Health Net معينة سمعية واحدة إلا إذا كانت كل أذن بحاجة إلى معينة سمعية للحصول على نتائج أفضل من التي تحصل عليها باستخدام معينة سمعية واحدة.

المعينات السمعية للأعضاء دون 21 عاماً:

في مقاطعات مثل Amador و Sacramento و Mono و Los Angeles و Inyo و Calaveras و Stanislaus و Tuolumne و Tulare و Stanislaus يتطلب قانون الولاية إهالة الأطفال دون سن 21 عاماً الذين يحتاجون إلى معينات سمعية إلى برنامج خدمات الأطفال بولاية California (CCS) لاتخاذ قرار بشأن استحقاق الطفل لبرنامج CCS. إذا كان الطفل مؤهلاً لبرنامج CCS، فسيغطي CCS تكلفة المعينات السمعية الضرورية من الناحية الطبية. إذا كان الهدف علاج حالة طيبة. إذا كان الطفل غير مؤهل لبرنامج CCS، فستغطي Health Net تكلفة المعينات السمعية الضرورية من الناحية الطبية كجزء من تغطية Medi-Cal.

المعينات السمعية للأعضاء بعمر 21 عاماً وأكبر.

تغطي Health Net ، ضمن برنامج Medi-Cal، ما يلي لكل المعينات السمعية المشمولة بالتغطية:

- قوله الأذن الازمة للتركيب
- حزمة بطارية قياسية واحدة
- الزيارات للتأكد من عمل المعينة السمعية بشكل صحيح
- الزيارات لتنظيف المعينات السمعية وتركيبها
- إصلاح المعينات السمعية
- ملحقات المعينات السمعية وتغييرها

تغطي Health Net ، ضمن برنامج Medi-Cal، المعينات السمعية البديلة في حالة:

- فقدان السمع الذي تعاني منه يجعل المعينات السمعية الحالية الخاصة بك غير قادرة على تصحيحه
- فقدان المعينات السمعية أو سرقها أو كسرها، ولا يمكن إصلاحها ولم تكن المتسبب. يتعين عليك إخبارنا بكيفية حدوث ذلك الأمر بالنسبة للبالغين بعمر 21 عاماً فأكبر، لا يغطي برنامج Medi-Cal ما يلي:
- تبديل بطاريات المعينات السمعية

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



**الخدمات الصحية المنزلية**

تغطي **Health Net** خدمات الصحة المقدمة في منزلك، عندما يتضح أنها ضرورية من الناحية الطبية وعند وصفها بواسطة طبيبك أو بواسطة مساعد طبيب، أو ممرضة ممارسة، أو اختصاصي تمريض سريري.

تقصر خدمات الصحة المنزلية على الخدمات التي يغطيها **Medi-Cal**، بما في ذلك:

- الرعاية التمريضية الماهرة بدوام جزئي
- مساعد الصحة المنزلية بدوام جزئي
- العلاج الطبيعي والعلاج المهني وعلاج النطق الماهر
- الخدمات الاجتماعية الطبية
- المستلزمات الطبية

**المستلزمات والمعدات والأجهزة الطبية**

تغطي **Health Net** المستلزمات الطبية الموصوفة بواسطة الأطباء، ومساعدي الأطباء، والممرضات الممارسات، وأخصائي التمريض السريري. بعض المستلزمات الطبية مسمولة بالتعطية من خلال برنامج **Medi-Cal Rx**، كجزء من خطة الرسوم مقابل الخدمات (**FFS**) وليس من خلال **Health Net**. وعندما يغطي **Medi-Cal Rx** المستلزمات، يرسل مقدم الخدمة الفاتورة إلى **Medi-Cal**.

لا يغطي **Medi-Cal** ما يلي:

- الأدواء المنزلية الشائعة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
  - الأشرطة الاصقة (جميع أنواعها)
  - الكحول المحمّر
  - مستحضرات التجميل
  - ماسحات وكرات القطن
  - مساحيق إزالة الغبار
  - المناديل المبللة
  - مادة الويتشهازل
- العلاجات المنزلية الشائعة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
  - الفازلين الأبيض
  - دهانات وزيوت البشرة الجافة
  - منتجات التلوك والتلوك المركب
  - المواد المؤكسدة مثل بيروكسيد الهيدروجين
  - بيروكسيد الكارباميد وبربورات الصوديوم
  - الشامبو دون وصفة طبية
- المستحضرات الموضعية التي تحتوي على مرهم حمض البنزويك وكريم أو مرهم أو سائل حمض الساليسيليك ومعجون أكسيد الزنك
- العناصر الأخرى التي لا تُستخدم عادةً بشكل أساسى في الرعاية الصحية والتي تُستخدم بشكل أساسى وبانتظام بواسطة الأشخاص الذين لا يعانون من حالة طيبة محددة تستلزم استخدامها

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

إن فريق **Health Net** موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## العلاج المهني

تغطي **Health Net** خدمات العلاج المهني، بما في ذلك تقييم العلاج المهني وتخفيط العلاج والعلاج والتوجيه والخدمات الاستشارية. تقتصر خدمات العلاج المهني على خدمتين شهرياً بالاشتراك مع خدمات الوخذ الإبرى والخدمات السمعية وتقويم العمود الفقرى وعلاج النطق (لا تطبق القيود على الأطفال دون 21 عاماً). قد تمنح **Health Net** موافقة مسبقة (إذن مسبق) لخدمات إضافية حسب الضرورة الطبية.

## أجهزة التقويم/الأجهزة التعويضية

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

## مستلزمات الفغر والمسالك البولية

تغطي **Health Net** أكياس الفغر والقسطرات البولية وأكياس التصرف ومستلزمات الغسل والمواد اللاصقة. ولا يشمل ذلك المستلزمات المتعلقة بالراحة أو الرفاهية أو المعدات أو الميزات المتعلقة بالترف.

## العلاج الطبيعي

تغطي **Health Net** خدمات العلاج الطبيعي الضرورية من الناحية الطبية عند وصفها من قبل طبيب، أو طبيب أسنان، أو اختصاصي الأقدام. تشمل الخدمات تقييم العلاج الطبيعي، وخطة العلاج، والعلاج نفسه، والإرشادات، والخدمات الاستشارية، وتطبيق الأدوية الموضعية. تقتصر وصفات الأدوية على مدة ستة أشهر، ويمكن تجديدها إذا استدعت الحاجة الطبية.

## إعادة التأهيل الرئوي

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

## خدمات مرافق التمريض الماهر

تغطي **Health Net** خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة حسب الضرورة الطبية، إذا كنت تعاني من إعاقة وتحتاج إلى مستوى عالي من الرعاية. وتشتمل هذه الخدمات على غرفة للإقامة والوجبات في مرفق مخصص مع تقديم رعاية تمريضية حاذقة على مدار 24 ساعة.

## علاج النطق

تغطي **Health Net** علاج النطق الضروري من الناحية الطبية ووصفه طبيب أو طبيب أسنان. تقتصر وصفات الأدوية على مدة ستة أشهر، ويمكن تجديدها إذا استدعت الحاجة الطبية. وتنحصر خدمات علاج النطق على جلستين شهرياً بالاشتراك مع خدمات الوخذ بالإبر، والسمع، والمعالجة اليدوية لتقويم العمود الفقرى، والعلاج المهني. لا تطبق القيود على الأطفال الأقل من 21 عاماً. قد تمنح **Health Net** موافقة مسبقة (إذن مسبق) على أكثر من خدمتين في الشهر إذا كانت ضرورية من الناحية الطبية.

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

إن فريق **Health Net** موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## خدمات الأعضاء المتحولين جنسياً

تغطي Health Net خدمات الأعضاء المتحولين جنسياً (خدمات تأكيد الجنس) عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية أو عندما تلبي الخدمات قواعد الجراحة الترميمية.

## التجارب السريرية

تغطي Health Net تكاليف رعاية المرضى الروتينية للمرضى الذين تم قبولهم في التجارب السريرية، بما في ذلك التجارب السريرية للسرطان، المحددة للولايات المتحدة على الموقع الإلكتروني <https://clinicaltrials.gov>. يغطي برنامج Medi-Cal Rx FFS، جزء من خطة Medi-Cal، معظم الأدوية الموصوفة لمرضى العيادات الخارجية. لمعرفة المزيد، اقرأ "الأدوية الموصوفة لمرضى العيادات الخارجية" لاحقاً في هذا الفصل.

## خدمات الأشعة والخدمات المختبرية

تغطي Health Net خدمات الفحوص المخبرية وخدمات الأشعة السينية للمرضى الداخليين والخارجيين عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية. تتم تغطية إجراءات التصوير المتقدمة، مثل المسح بالتصوير المقطعي المحوسب (CT) والتصوير بالرنين المغناطيسي (MRI) وتصوير مقطعي بالإصدار البوزيتروني (PET) استناداً إلى الضرورة الطبية.

## الخدمات الوقائية وخدمات العافية وإدارة الأمراض المزمنة

تشمل تغطية Health Net، على سبيل المثال لا الحصر:

- اللقاحات الموصى بها من قبل اللجنة الاستشارية لممارسات التطعيم (ACIP)
- خدمات تنظيم الأسرة
- توصيات الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال Bright Futures ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- فحص تجارب الطفولة السلبية (ACE)
- خدمات الوقاية من الربو
- الخدمات الوقائية للنساء الموصى بها من قبل الكلية الأمريكية لأطباء التوليد وأمراض النساء المساعدة في الإقلاع عن التدخين، يُطلق عليها أيضاً خدمات الإقلاع عن التدخين
- الخدمات الوقائية الموصى بها من فرق العمل من الفئة (أ) و(ب) المعنية بالخدمات الوقائية بالولايات المتحدة

## خدمات تنظيم الأسرة

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

للحصول على خدمات تنظيم الأسرة، يمكنك اختيار أي طبيب من Medi-Cal أو عيادة ليست تابعة للشبكة في Health Net دون الحاجة إلى الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net. وإذا حصلت على خدمات غير متعلقة بتنظيم الأسرة من مقدم خدمات خارج الشبكة، فقد لا تكون هذه الخدمات مشمولة بالتغطية. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## إدارة الأمراض المزمنة

تغطي Health Net أيضًا برامج إدارة الأمراض المزمنة التي تركز على الحالات التالية:

- مرض السكري
- أمراض القلب والأوعية الدموية
- الربو
- مرض الانسداد الرئوي المزمن (COPD)

للحصول على معلومات الرعاية الوقائية للأعضاء دون سن 21 عامًا، اقرأ قسم "الرعاية الدورية للأطفال والشباب" في الفصل 5 من هذا الكتيب.

### برنامج الوقاية من مرض السكري

يعد Diabetes Prevention Program (برنامج الوقاية من السكري، DPP) برنامجًا لتغيير نمط الحياة قائماً على الأدلة. يستمر البرنامج لمدة 12 شهراً ويركز على تغيير نمط الحياة. وهو مصمم للوقاية من الإصابة بمرض السكري من النوع 2 أو تأخير ظهوره بين الأفراد المُشخصين بإصابتهم بمقومات السكري. قد يتأهل الأعضاء المستوفون الشروط لعام ثان. يوفر البرنامج التثقيف والدعم الجماعي. وتتضمن النقاشات على سبيل المثال لا الحصر:

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

يتعين على الأعضاء استيفاء قواعد معينة للانضمام إلى برنامج الوقاية من مرض السكري (DPP). يمكنك الاتصال بـ Health Net لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للبرنامج أم لا.

### الخدمات الترميمية

تغطي Health Net جراحة تجرى لتصحيح أو إصلاح التراكيب غير الطبيعية للجسم لتحسين أو إضفاء مظهر طبيعي إلى أقصى درجة ممكنة. البُنى غير الطبيعية للجسم هي البُنى الناجمة عن عيوب خلقية أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو أمراض أو علاج لمرض أدى إلى فقدان جزء من الجسم، مثل استئصال الثدي. قد تُطبق بعض القيود والاستثناءات.

### خدمات فحص اضطراب تعاطي المواد المخدرة (SUD)

تغطي Health Net:

- فحص الكحول والمُخدرات والتقييم والتدخلات السريعة والإحالة لتأنيث العلاج (SABIRT)
- وتقدم الخدمات بالمجان للبالغين (18 عاماً فأكبر) ومن يعانون من اضطرابات تعاطي الكحول أو المواد المخدرة الأخرى.
- الخدمات المشتملة بالتجعلية لتعاطي الكحوليات:
- فحص سنوي واحد مفصل حول تعاطي الكحول الخطر (أداة فحص تطلب منك المزيد من المعلومات حول تعاطيك للكحول).
- ثلاثة جلسات تدخل سنوية كل منها بمدة 15 دقيقة للحديث حول مخاطر تعاطي الكحول.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

- تغطي الخطة أيضاً علاج المرضى بالقسم الداخلي للإفراط في تعاطي كميات كبيرة من المخدرات أو الكحول عندما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.
- بالنسبة لتغطية العلاج من خلال المقاطعة، يرجى قراءة قسم "خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد (SUD)" لاحقًا في هذا الفصل.

## مزايا البصر

تغطي Health Net

- فحص العيون الروتيني مرة كل 24 شهراً، وتكون أكثر فحوصات العيون تكراراً مشمولة بالتغطية إذا كانت ضرورية من الناحية الطبية للأعضاء، مثل مرض السكري
- النظارات (الإطارات والعدسات) مرة كل 24 شهراً، في حال وجود وصفة طبية سارية
- النظارات البديلة خلال 24 شهراً إذا كان هناك أي تغيير في وصفتك الطبية، أو في حالة فقدان نظارتك، أو سرقتها، أو كسرها وتعذر إصلاحها، ولم يكن الخطأ من طرفك. يتبعن عليك إخبارنا بكيفية فقدان نظاراتك، أو سرقتها أو كسرها.
- أجهزة ضعف البصر إذا كنت تعاني من حالة ضعف في البصر لا يمكن تصحيحها بالنظارات العاديّة أو العدسات اللاصقة أو الأدوية أو الجراحة وتؤثر على قدرتك على أداء الأنشطة اليومية (مثل التตกّس البعيّ المرتبط بالسن).
- العدسات اللاصقة الضرورية من الناحية الطبية. قد تكون العدسات اللاصقة واحتياطها مشمولاً بالتجطية إذا كان استخدام النظارات غير ممكن بسبب مرض في العين أو حالة طبية أخرى (على سبيل المثال، فقدان إحدى الأذنين). تشمل الحالات الطبية المؤهلة للحصول على العدسات اللاصقة الخاصة، على سبيل المثال لا الحصر، انعدام القرحية، وانعدام العدسة، وقرنية مخروطية.
- الخدمات والممواد الخاصة بالعين الاصطناعية للأعضاء الذين فقدوا عينًا أو أكثر بسبب مرض أو إصابة.

## مزايا النقل للحالات غير الطارئة

يمكنك الاستفادة من ميزة النقل الطبي إذا كانت لديك احتياجات طبية لا تسمح لك باستخدام السيارة أو القطار أو سيارة الأجرة، أو أي وسيلة نقل عامة أو خاصة أخرى للوصول إلى مواعيدهك لتلقي الرعاية الطبية. ويمكنك الحصول على النقل الطبي للخدمات المشمولة بالتجطية مثل مواعيد الصيدلانية المشمولة بالتجطية بواسطة Medi-Cal. يمكنك طلب خدمات النقل الطبي من خلال التقديم بطلب للحصول عليه عبر مقدم الخدمة الخاص بك. يشمل ذلك طبيبك، وطبيب الأسنان، وختصاري الأقدام، وختصاري العلاج الطبيعي، وختصاري علاج النطق، وختصاري العلاج الوظيفي، ومقدم خدمات الصحة العقلية أو اضطرابات تعاطي المواد المخدرة (SUD)، ومساعد الطبيب، والممرضة الممارسة، أو القابلة المعتمدة. وسيحدد مقدم الخدمات نوع وسيلة النقل المناسبة لاحتياجاتك.

إذا رأى أنك بحاجة إلى خدمة النقل الطبي، فيكتب وصفة طبية لها من خلال ملء نموذج وتقديمه إلى Health Net. وبمجرد الموافقة عليه، تسري صلاحية الموافقة لمدة 12 شهراً بناءً على الحاجة الطبية. وبمجرد الموافقة عليه، يمكنك الحصول على عدد التوصيات التي تحتاجها لمواعيدهك الطبية والصيدلانية المشمولة بالتجطية. وسيحتاج مقدم الخدمة الخاص بك إلى إعادة تقييم حاجتك الطبية التي تستدعي النقل الطبي، وإذا لزم الأمر، إعادة الموافقة على وصفتك الطبية التي تستدعي النقل الطبي عند انتهاء صلاحيتها، إذا كنت لا تزال مؤهلاً. وقد يوافق طبيبك مجدداً على خدمة النقل الطبي لمدة تصل إلى 12 شهراً أو أقل.

تمثل خدمة النقل الطبي في النقل باستخدام سيارة إسعاف أو سيارة للمريض مزودة بنقالات أو شاحنة خاصة بالكراسي المتحركة أو نقل جوي. وتحتاج Health Net الحصول على خدمات النقل الطبي منخفض التكلفة لاحتياجاتك الطبية عندما تكون بحاجة إلى وسيلة انتقال للوصول إلى موعدك الطبي. وهذا يعني، على سبيل المثال، أنه إذا كان بإمكانك من الناحية البدنية أو الطبية الانتقال عبر سيارة مجهزة بكراسي متحركة، فإن Health Net لن تدفع مقابل استخدام سيارة إسعاف. ولا تكون مؤهلاً للنقل الجوي إلا إذا كانت حالتك الطبية تجعل أي شكل من أشكال النقل البري غير ممكناً.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

ستحصل على النقل الطبي إذا:

- كان ضروريًا من الناحية البدنية أو الطبية من خلال إذن كتابي بواسطة مقدم الخدمة الخاص بك لأنك غير قادر من الناحية البدنية أو الطبية على استخدام السيارة أو الحافلة أو القطار أو أي وسيلة نقل أخرى عامة أو خاصة للوصول إلى موعدك.
- كنت تحتاج إلى مساعدة من السائق من منزلك أو المركبة أو مكان العلاج وإليه بسبب عجز بدني أو عقلي.

لطلب نقل طبي موصوفًا بواسطة طبيبك لمواعيد طبية غير عاجلة (روتينية)، يرجى الاتصال بـ Health Net على الرقم 1-800-675-6110 قبل الموعد بمدة لا تقل عن 48 ساعة (من الاثنين إلى الجمعة). بالنسبة إلى المواعيد الطبية العاجلة، يرجى الاتصال في أسرع وقت ممكن. يجب تجهيز بطاقة عضويتك (ID) من Health Net معك عند الاتصال.

#### قيود النقل الطبي

توفر Health Net وسيلة النقل الطبية الأقل تكلفة التي تلبى احتياجاتك الطبية إلى مقدم الخدمات الأقرب لمنزلك لتصل إلى موعدك. لا يمكنك الحصول على النقل الطبي في حالة عدم تغطية Medi-Cal للخدمة التي تحصل عليها، أو إذا كان موعد صيدلية غير مشمولة بالتجطية لدى Medi-Cal. وتوجد قائمة الخدمات المشمولة بالتجطية في القسم "المزايا والخدمات" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

إذا كان نوع الموعد مشمولًا بتجطية Medi-Cal ولكن ليس من خلال خطة الرعاية الصحية، فلن تغطي Health Net النقل الطبي ولكنها ستتساعدك في تحديد موعد خدمة النقل مع Medi-Cal. خدمة النقل غير مشمولة بالتجطية خارج شبكة Health Net أو خارج منطقة الخدمة، إلا بموافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net. ولمزيد من المعلومات أو لطلب النقل الطبي، يرجى الاتصال بـ 1-800-675-6110 (TTY 711) على الرقم Health Net.

#### التكلفة التي يتحملها العضو

لا يتحمل العضو أي تكلفة عندما تقدم Health Net خدمة النقل.

#### كيفية الحصول على خدمة النقل غير الطبي

تشمل ميزاتك الحصول على توصيل إلى موعدك عندما يكون الموعد مشمول بتجطية خدمات Medi-Cal وليس لديك أي وصول إلى وسائل النقل. يمكنك الحصول على توصيل مجانية، عندما تكون قد جربت جميع الطرق الأخرى للحصول على وسيلة نقل ويكون:

- للتنقل من وإلى موعد الحصول على خدمة Medi-Cal معتمدًا بواسطة مقدم خدمتك،
- أو لصرف الوصفات والمستلزمات الطبية

تسمح لك Health Net باستخدام السيارة أو سيارة الأجرة أو الحافلة أو وسائل النقل العام أو الخاص الأخرى للوصول إلى موعدك الطبي للحصول على الخدمات المشمولة بالتجطية بواسطة Medi-Cal. ستغطي Health Net نوع النقل غير الطبي الأقل تكلفة والذي يلبي احتياجاته.

في بعض الأحيان، يمكن أن تدفع Health Net تعويضاً (ترد لك المبلغ) عن رحلات التوصيل بمركبة خاصة المتوفرة من طرفك. يجب أن توافق Health Net على ذلك قبل الحصول على التوصيل. يجب عليك إخبارنا بسبب عدم مقدرتك على الحصول على توصيل بأي وسيلة أخرى، مثل الحافلة. إذا كان بإمكانك الوصول إلى وسيلة نقل أو القيادة بنفسك إلى الموعد، فلن تدفع لك Health Net تعويضاً. هذه الميزة مخصصة فقط للأعضاء الذين لا يستطيعون الوصول إلى وسيلة نقل.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

للحصول على تعويض عن المسافة لرحلة بمركبة خاصة تمت الموافقة عليها، يجب عليك تقديم نسخ من مستندات السائق:

- رخصة القيادة الخاصة بالسائق سارية،
- وأوراق تسجيل المركبة سارية المفعول،
- وتأمين المركبة ساري المفعول.

لطلب خدمة النقل للخدمات، اتصل بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 قبل موعدك بـ 24 ساعة على الأقل (من الاثنين إلى الجمعة)، أو في أقرب وقت ممكن إذا كان لديك موعد عاجل. يجب تجهيز بطاقة عضويتك (ID) من Health Net معك عند الاتصال.

**ملاحظة:** يمكن للهند الأمريكيين الاتصال بمقدم خدمات الرعاية الصحية الهندي لديهم لطلب خدمات النقل غير الطبي.

#### قيود النقل غير الطبي

توفر Health Net وسيلة النقل غير الطبية الأقل تكلفة التي تلبي حاجتك إلى مقدم الخدمات الأقرب لمنزلك لتصلك إلى موعدك. لا يمكن للأعضاء توصيل أنفسهم أو تعويضهم بشكل مباشر مقابل النقل غير الطبي. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

#### لا يمكن طلب خدمة النقل غير الطبي في الحالات التالية:

- أن يكون الإسعاف أو شاحنة النقالات أو الشاحنة الخاصة بالكراسي المتحركة، أو أي شكل آخر من وسائل النقل الطبي مطلوباً طبياً للحصول على أي خدمة مغطاة من Medi-Cal.
- إذا كنت بحاجة إلى مساعدة من السائق لانتقال ذهاباً وإياباً إلى محل إقامتك أو المركبة أو مكان العلاج بسبب حالة جسدية أو طيبة.
- تجلس على كرسي متتحرك ولا يمكنك التحرك داخل المركبة أو الخروج منها دون مساعدة من السائق.
- لا يشمل برنامج Medi-Cal هذه الخدمة.

#### التكلفة التي يتحملها العضو

لا يتحمل العضو أي تكلفة عندما تقدم Health Net خدمة النقل غير الطبي.

#### نفقات السفر

في بعض الحالات، إذا اضطررت للسفر لمواعيد الطبيب التي لا تتوفر بالقرب من منزلك، يمكن لـ Health Net تعطية نفقات السفر مثل الوجبات، وإقامة الفنادق، ونفقات أخرى ذات صلة مثل مواقف السيارات ورسوم المرور وغيرها. قد يتم أيضاً تعطية هذه النفقات لشخص يسافر معك لمساعدتك في موعدك الطبي أو الشخص يتبرع لك ببعضه لإجراء عملية زراعة عضو. يتعين عليك طلب الموافقة المسبقة (إذن المسبق) لهذه الخدمات من خلال التواصل مع Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

#### خدمات طب الأسنان

إذا كنت تعيش في مقاطعتي LA و Sacramento، يستخدم Medi-Cal خطط الرعاية المدارية لت تقديم خدمات الأسنان الخاصة بك. إذا كنت تعيش في مقاطعة Sacramento، يجب عليك التسجيل في خطة رعاية مدارية لت تقديم خدمات طب الأسنان. لمعرفة المزيد، انتقل إلى خيارات الرعاية الصحية عبر الرابط <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. إذا كنت تعيش في مقاطعة LA، يمكنك الاستمرار في خطة دفع الرسوم مقابل الخدمات لتلقي خدمات الأسنان أو اختيار خطة رعاية مدارية لت تقديم خدمات طب الأسنان. لا اختيار أو تغيير خطة الأسنان، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على 1-800-430-4263. قد لا تسجل في خطة PACE أو SCAN وخطة الرعاية المدارية الخاصة بخدمات طب الأسنان في الوقت نفسه.

---

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و 7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

يغطي برنامج Medi-Cal خدمات طب الأسنان، بما في ذلك:

- التيجان (المصنوعة مسبقاً/المصنعة في المعمل)
- تقويم الأسنان وكشط الجذر
- أطقم الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المؤهلين
- الفلورايد الموضعي
- خدمات طب الأسنان التشخيصية والوقائية مثل الفحوصات والأشعة السينية وتنظيف الأسنان
- رعاية الطوارئ للسيطرة على الألم
- خلع الأسنان
- حشوات الأسنان
- معالجة قناة الجذر (الأمامية/الخلفية)

إذا كنت تعيش في مقاطعة Los Angeles أو مقاطعة Sacramento، ولديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد عن خدمات طب الأسنان، و كنت مسجلًا في خطة الرعاية المُدارنة لخدمات طب الأسنان، فيمكنك الاتصال بالمسؤول عن خطة الرعاية المُدارنة لخدمات طب الأسنان المخصصة لك.

## المزايا والبرامج الأخرى التي تغطيها Health Net

### خدمات الرعاية طويلة الأجل

تغطي Health Net للأعضاء المؤهلين، خدمات الرعاية طويلة الأجل في الأنواع التالية من مرافق أو دور الرعاية طويلة الأجل:

- خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحانقة على النحو الذي اعتمده Health Net
- خدمات مرافق الرعاية دون الحاجة (بما في ذلك البالغين والأطفال) على النحو الذي اعتمده Health Net
- خدمات مرافق الرعاية المتوسطة على النحو الذي اعتمده Health Net، بما في ذلك:
  - مرافق الرعاية المتوسطة/للأشخاص الذين يعانون من إعاقات متعلقة بالنمو (ICF/DD)
  - مرافق الرعاية المتوسطة/لتأهيل الأشخاص الذين يعانون من إعاقات متعلقة بالنمو (ICF/DD-H)
  - مرافق الرعاية المتوسطة/لتreatment الأشخاص الذين يعانون إعاقات متعلقة بالنمو (ICF/DD-N)

إذا كنت مؤهلاً لخدمات الرعاية طويلة الأجل، ستتضمن Health Net وضعك في مرافق أو دار رعاية صحية يوفر مستوى الرعاية المناسب لاحتياجاتك الطبية. ستعمل Health Net مع مركز الإقليمي المحلي لتحديد ما إذا كنت مؤهلاً لخدمات ICF/DD أو ICF/DD-N أو ICF/DD-H.

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

### إدارة الرعاية الأساسية

يشكل تلقى الرعاية من العديد من مقدمي الخدمات المختلفين أو في أنظمة صحية مختلفة تحدياً. تزيد Health Net ضمان حصول الأعضاء على جميع الخدمات الضرورية من الناحية الطبية والأدوية الموصوفة وخدمات الصحة السلوكية (خدمات الصحة العقلية وأو علاج اضطرابات تعاطي المواد المخدرة). و تستطيع Health Net المساعدة في تنسيق الرعاية وإدارة احتياجاتك الصحية مجاناً. يمكن الحصول على هذا النوع من المساعدة حتى عندما يغطي برنامج آخر الخدمة.

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

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و 7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



## إدارة رعاية الحالات المعقدة (CCM)

قد يستحق الأعضاء الذين لديهم احتياجات صحية أكثر تعقيداً الحصول على خدمات إضافية تركز على تنسيق الرعاية. توفر خدمات إدارة رعاية الحالات المعقدة (CCM) للأعضاء من الأطفال أو البالغين من ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة، أو الأعضاء الذين يعانون من حالات كارثية أو عالية التكفة أو عالية الخطورة أو مرضية مشتركة، أو الأعضاء غير الملزمين في البرامج الأوليّة، أو الأعضاء الضعاف، أو كبار السن، أو ذوي الإعاقة، أو في نهاية حياتهم. وتتوفر CCM أيضاً للأعضاء الذين يحتاجون إلى دعم إضافي لتجنب النتائج السلبية، وأو الذين يعانون من حالات حرجة أو تم تشخيصهم بإصابة معقدة تتطلب المراقبة والتسيير لضمان تلقي الأعضاء للخدمات والرعاية المناسبة.

إذا كنت مسجلاً في CCM أو إدارة الرعاية المحسنة (اقرأ أدناه)، ستتأكد Health Net من توفير مدير رعاية مخصص الذي يمكنه المساعدة في إدارة الرعاية الأساسية المذكورة أعلاه وفي وسائل دعم الرعاية الانتقالية التي تتوفّر في حالة مغادرة المستشفى، أو مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة، أو مستشفى الأمراض النفسيّة، أو مراكز الإقامة العلاجية.

## إدارة الرعاية المحسنة (ECM)

تغطي خدمات إدارة الرعاية المحسنة (ECM) للأعضاء ذوي الاحتياجات باللغة التعقيديّة. توفر ECM خدمات إضافية لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها للتمتع بصحة جيدة. وتنسق خدمات الرعاية التي تتلقاها من الأطباء وغيرهم من مقدمي الخدمات. تساعد ECM في تنسيق الرعاية الأولية والوقائية، والرعاية الحادة، والصحة السلوكية (الصحة العقلية وأو خدمات اضطرابات تعاطي المواد المخدرة)، والنمو، وصحة الفم، وخدمات ودعم الرعاية طويلة الأجل المجتمعية (LTSS)، وكذلك الإحالات إلى المصادر المجتمعية.

قد يتواصل معك إذا كنت مؤهلاً لخدمات ECM. يمكنك أيضاً الاتصال بـ Health Net لمعرفة ما إذا كان بإمكانك الحصول على خدمات ECM وممتى، أو التحدث إلى مقدم الرعاية الصحية الخاص بك. إذ يمكنك أن يعرف هل أنت مؤهل لتلقي خدمات ECM أم يجب إحالتك إلى خدمات إدارة الرعاية.

### خدمات ECM المشتملة بالتفصيل

إذا كنت مؤهلاً لتلقي خدمات ECM، فسيتوفر لك فريق رعايتك الخاص ومدير رعاية أساسى. وسيتواصل معك ومع الأطباء، والأخصائيين، والصيادلة، ومديري الحالات، ومقدمي الخدمات الاجتماعية، وغيرهم من المتابعين لحالتك. إذ يحرص على عمل الجميع معًا لضمان حصولك على الرعاية التي تحتاج إليها. ويمكن لمدير الرعاية الأساسية أيضًا مساعدتك في العثور على الخدمات الأخرى في مجتمعك وت تقديم طلب للحصول عليها. تشمل ECM ما يلي:

- التوعية والمشاركة
- التقييم الشامل وإدارة الرعاية
- تنسيق الرعاية المحسنة
- تعزيز الصحة
- الرعاية الانتقالية الشاملة
- خدمات دعم الأعضاء والأسرة
- التنسيق والإحالات إلى وسائل الدعم المجتمعية والاجتماعية

لمعرفة ما إذا كان برنامج ECM مناسباً لك، يمكنك التواصل مع ممثل Health Net أو مقدم الرعاية الصحية المتابع لحالتك. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.  
إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



## التكلفة التي يتحملها العضو

لا توجد أي تكلفة على العضو نظير حصوله على خدمات ECM.

## خدمات الرعاية الانتقالية

يمكن لـ Health Net مساعدتك في إدارة احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك أثناء فترات الانتقال (التغييرات). على سبيل المثال، يُعد الرجوع إلى المنزل بعد البقاء في المستشفى مرحلة انتقالية قد تكون لدى العضو فيها احتياجات صحية جديدة تتعلق بالأدوية والمواعيد. يمكن للأعضاء الحصول على دعم لضمان انتقال آمن. يمكن لـ Health Net مساعدتك في خدمات الرعاية الانتقالية التالية:

- تحديد موعد للمتابعة
- الحصول على الأدوية
- الحصول على وسائل نقل مجانية للذهاب إلى الموعد الشخصي.

لدى Health Net رقم هاتف مخصص يساعد الأعضاء فقط أثناء فترات الرعاية الانتقالية. لدى Health Net أيضاً مدير رعاية مخصص فقط للأعضاء ذوي المخاطر العالية، بما في ذلك الحوامل أو في فترة ما بعد الولادة، أو أولئك الذين تم إدخالهم إلى دار رعاية المسنين أو خرجوا منها. هذا المدير الذي يتواصل معه الأعضاء لطلب المساعدة في تنسيق الخدمات التي قد تؤثر على صحتهم، بما في ذلك خدمات السكن والطعام.

لطلب خدمات الرعاية الانتقالية، تواصل مع ممثل Health Net الخاص بك. سوف يساعدونك في البرامج ومقدمي الخدمات أو أي دعم آخر بلغتك. اتصل بالرقم 1-866-801-6294.

## وسائل الدعم المجتمعي

قد تكون مستحفاً لتلقي بعض خدمات وسائل الدعم المجتمعي، إذا لزم الأمر. وسائل الدعم المجتمعي هي خدمات أو إعدادات بديلة مناسبة طبياً ويسيرة التكلفة للأفراد المشمولين في تغطية خطة Medi-Cal State Plan. تُعد هذه الخدمات اختيارية بالنسبة إلى الأعضاء. إذا كنت مستحفاً لهذه الخدمات وتتوافق على تلقيها، فقد تساعدك على العيش بشكل أكثر استقلالية. ولا تُعد بديلاً للمزايا التي تحصل عليها بالفعل بموجب برنامج Medi-Cal.

### خدمات الإسكان ومكافحة التشرد:

وسائل الدعم المجتمعي	المزايا التي يمكن الحصول عليها
خدمات الملاحة الانتقالية للإسكان	<p>المساعدة في الحصول على مسكن. وقد يضمن ذلك المساعدة فيما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• البحث عن سكن.</li> <li>• كيفية تقديم طلب للحصول على مسكن.</li> <li>• وضع خطة دعم الإسكان.</li> </ul> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p>

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



<p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تفتقر إلى سكن مستقر وتحتاج إلى رعاية صحية.</li> <li>• تتلقى دعم الإيجار الانتقالي.</li> </ul> <p>مدرجةً ضمن قائمة للمساعدة في الحصول على مسكن من خلال نظام القيد المنسق المحلي للمشردين أو أي نظام مشابه.</p>	
<p><b>تساعد في الاحتفاظ بالمسكن بمجرد الانتقال إليه.</b> وقد تتضمن دعم الميزانية، ودفع الإيجار في الوقت المناسب، وفهم حقوق ومسؤوليات عقد الإيجار.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تفتقر إلى سكن مستقر وتحتاج إلى رعاية صحية.</li> <li>• تتلقى دعم الإيجار الانتقالي.</li> </ul> <p>مدرجةً ضمن قائمة للمساعدة في الحصول على مسكن من خلال نظام القيد المنسق المحلي للمشردين أو أي نظام مماثل.</p>	إيجار المسكن وخدمات الاستدامة
<p><b>المجدة في الحصول على مسكن.</b> ويشمل ذلك ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• وداع التأمين للحصول على عقد إيجار.</li> <li>• الوديعة وتنظيف المراافق في الشهر الأول.</li> <li>• أشياء مثل جهاز تكييف، أو مدفأة، أو غيرها من الأدوات التي تساعد في تلبية الاحتياجات الصحية.</li> </ul> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تفتقر إلى سكن مستقر وتحتاج إلى رعاية صحية معينة.</li> <li>• تتلقى دعم الإيجار الانتقالي.</li> </ul> <p>مدرجةً ضمن قائمة للمساعدة في الحصول على مسكن من خلال نظام القيد المنسق المحلي للمشردين أو أي نظام مماثل.</p>	تأمين الإسكان

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



المزايا التي يمكن الحصول عليها	وسائل الدعم المجتمعي
<p>الرعاية السكنية قصيرة الأجل لأولئك الذين يحتاجون إلى التعافي من إصابة أو مرض.</p> <p>توفر الخدمات في المقاطعات المختارة.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعافي من إصابة أو مرض وتعاني من انعدام المأوى.</li> </ul>	<p>الرعاية في مرحلة التعافي (الرعاية الطبية القصيرة الأجل)</p>
<p>راحة قصيرة الأجل تُمنح لمقدمي رعاية الأشخاص الذين يحتاجون إلى الرعاية أو الدعم لفترة قصيرة.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعيش في مكان يقيد نشاطك اليومي.</li> <li>• بحاجة إلى مقدم رعاية لتوفير معظم وسائل الدعم المقدمة لك.</li> <li>• بحاجة إلى إعانة مقدم الرعاية لتجنب الانتقال إلى دار رعاية تمريضية أو أي مكان مماثل.</li> </ul>	<p>الرعاية قصيرة الأجل</p>
<p>مكان يمكنك فيه الحصول على رعاية مستمرة للحالات الطبية أو الصحة العقلية أو اضطرابات تعاطي المواد المخدرة.</p> <p>توفر الخدمات في المقاطعات المختارة.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تغادر مركزاً طبياً وما زلت في مرحلة التعافي.</li> <li>• تفتقر إلى سكن مستقر.</li> <li>• لديك حالة صحية خطيرة.</li> </ul>	<p>الرعاية المنزلية القصيرة الأجل بعد مغادرة المستشفى</p>
<p>مكان يمكنك فيه الحصول على المساعدة فيما يتعلق بتناول الكحول أو المخدرات بدلاً من الانتقال إلى قسم الطوارئ أو السجن.</p> <p>توفر الخدمات في المقاطعات المختارة.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تبلغ من العمر 18 عاماً أو أكبر وتكون في حالة سكر.</li> <li>• مستيقظ، وهادئ، ولا تصرف بطريقة مؤذية.</li> </ul>	<p>مراكز الإفادة</p>

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

## خدمات الرعاية الطويلة الأجل في الأماكن الشبيهة بالمنزل:

الوصف	وسائل الدعم المجتمعي
<p>التغييرات التي تُجرى للمنزل من أجل التخلص من مسببات نوبة الربو الضارة.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>قمت بفحص منزلك للكشف عن مسببات الربو خلال الـ 12 شهراً الماضية من خلال برنامج خدمات الوقاية من الربو (APS).</li> <li>وأظهر الفحص التغييرات الازمة لمساعدة في التحكم بالربو وشرح كيف ستساعدك هذه التغييرات.</li> <li>ولا زلت تعيش في نفس المنزل الذي أجري فيه الفحص.</li> <li>كل ما سبق صحيح، ويُعد الفحص دليلاً على أن المساعدة الخاصة بالربو ضرورية.</li> </ul>	علاج الربو
<p>برامج تتتوفر لك لمساعدتك في معرفة المهارات الازمة للعيش في الأماكن الشبيهة بالمنزل. وقد تشمل التدريب على استخدام وسائل النقل العامة أو كيفية إعداد الوجبات.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تعاني انعدام المأوى.</li> <li>لم تعد تعاني انعدام المأوى وحصلت على مسكنٍ خلال فترة الـ 24 شهراً الماضية.</li> <li>معرضًا لخطر انعدام المأوى.</li> </ul>	التأهيل اليومي
<p>التغييرات التي تُجرى للمنزل لحفظ صحتك وسلامتك. وأيضاً التغييرات التي تساعدك في التحرك بسهولة في المنزل. وقد تتضمن الأسطح المنحدرة وأعمدة الدعم.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>معرضًا للانتقال إلى دار رعاية تمريضية.</li> </ul>	تهدئة الإمكانيات البيئية الملائمة للمعوقين
<p>الوجبات التي تُوصَل إلى منزلك، معدة ومطهوة وفق حاليك الصحية الغذائية واحتياجات نظامك الغذائي.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تعاني من حالات صحية تستلزم مراعاة النظام الغذائي (مثل السرطان، ومرض السكري، وقصور القلب، وغيرها).</li> <li>ثُقِيت من قبل أخصائي تغذية مسجل أو طبيب مختص مناسب.</li> </ul>	الوجبات/الوجبات المخصصة طبيًا

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



<p>خدمات مقدمة لمساعدتك في الخروج من دار الرعاية التمريضية إلى الأماكن المجتمعية، مثل مراافق الرعاية الدائمة. وقد تكون أيضاً خدمات تقدم لمنع انتقالك إلى دار رعاية تمريضية.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات.</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• قد أقمت لمدة 60 يوماً أو أكثر في دار الرعاية.</li> <li>• تزيد الانتقال للعيش في مرفق الرعاية الدائمة (مكان لمساعدتك في الحصول على احتياجاتك الطبية اليومية) كدليل لدار الرعاية التمريضية.</li> <li>• تتمكن من العيش بأمان في مرفق الرعاية الدائمة مع الحصول على الدعم.</li> <li>• تزيد البقاء في المجتمع.</li> <li>• تزيد وتتمكن من العيش بأمان في مرفق الرعاية الدائمة مع الحصول على الدعم.</li> <li>• تتلقى في الوقت الحالي خدمات دار الرعاية التمريضية أو تستوفي أقل معايير الحصول على خدمات الرعاية التمريضية.</li> </ul>	<b>الانتقال إلى مرفق الرعاية الدائمة</b>
<p>خدمات تقدم لمساعدتك في تلبية الاحتياجات المعيشية اليومية، مثل الاستحمام، وارتداء الملابس، وتنظيف المنزل، والتسوق من البقالة.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات.</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمة إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• معرضًا لدخول المستشفى أو الانتقال إلى دار رعاية تمريضية.</li> <li>• شخصًا يحتاج إلى مساعدة يومية ولا يتمتع بأنظمة دعم أخرى.</li> <li>• قد حصلت على الموافقة للحصول على خدمات الدعم المنزلي-</li> </ul>	<b>خدمات الرعاية الشخصية والخدمات المنزلية</b>

تقدم Health Net برنامج الإيجار الانتقالي في ظروف محدودة، ويهدف إلى دعم استقرار السكن للأعضاء المؤهلين. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، أو تزيد معرفة وسائل الدعم المجتمعية التي قد تكون متاحة لك، يمكنك الاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). أو اتصل بمقدم خدمة الرعاية الصحية المتتابع لحالتك.

### زرع الأعضاء ونخاع العظم

عمليات زراعة الأعضاء للأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً

يتطلب قانون الولاية إهالة الأطفال الذين يحتاجون إلى زراعة أعضاء إلى برنامج خدمات الأطفال في California (CCS) لتحديد ما إذا كان الطفل مؤهلاً لبرنامج CCS. وإذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS، فإن البرنامج سيغطي تكاليف عملية زراعة العضو والخدمات ذات الصلة.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

إذا لم يكن الطفل مستحقاً للحصول على خدمات برنامج CCS، ستحيل Health Net الطفل إلى مركز زراعة أعضاء مؤهل لتقدير حالته. إذا أقر مركز زراعة الأعضاء بأن عملية زراعة الأعضاء آمنة ومطلوبة لحالة الطفل الطبية، فإن Health Net ستغطي تكاليف عملية زراعة الأعضاء والخدمات ذات الصلة.

### زراعة الأعضاء للبالغين بعمر 21 عاماً وأكبر

إذا قرر طبيبك أنك بحاجة لزراعة عضو و/أو نخاع عظم، فإن Health Net ستقوم بإحالتك إلى مركز زراعة أعضاء مؤهل لتقدير. إذا أقر مركز زراعة الأعضاء بأن زراعة الأعضاء مطلوبة وآمنة لحالتك الطبية، فإن Health Net ستغطي تكاليف زراعة الأعضاء والخدمات ذات الصلة.

تتضمن عملية زراعة الأعضاء ونخاع العظم المشمولة بتغطية Health Net على سبيل المثال لا الحصر:

الكلية	▪	النخاع العظمي	▪
القلب	▪	القلب	▪
الرئة	▪	الرئة/الرئة	▪
الأمعاء الدقيقة	▪	الأمعاء الدقيقة	▪
الكلية/البنكرياس	▪		

### خدمات الرعاية الطبية للمشردين

يمكن للأعضاء الذين يعانون من انعدام المأوى الحصول على خدمات مشمولة بالتجطية من مقدمي خدمات الرعاية الطبية للمشردين ضمن شبكة مقدمي الخدمات التابعة لـ Health Net. ويمكن للأعضاء الذين يعانون من انعدام المأوى اختيار أحد مقدمي خدمات الرعاية الطبية للمشردين التابعين لـ Health Net كمقدم الرعاية الأولية (PCP) لهم إذا كان مقدم خدمات الرعاية الطبية للمشردين يفي بقواعد أهلية PCP ويوافق على أن يكون PCP للعضو. ولمعرفة المزيد عن برنامج الرعاية الطبية للمشردين المُقدم من Health Net، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

### برنامج الإقلاع عن تعاطي التبغ

يتوفر برنامج Kick It California للإقلاع عن تعاطي التبغ لأعضاء Health Net. ويُقدم البرنامج استشارة مجانية عبر الهاتف ومواد مساعدة ذاتية ومساعدة بست لغات عبر الإنترنت (الإنجليزية والإسبانية والكنترنية والماندرینية والكورية والفيتنامية). تتوفر الخدمات المتخصصة للأعضاء من المراهقين والحاوامل ولماضي التبغ لمساعدتهم في الإقلاع عن التدخين أو الاستنشاق والابتعاد عن تعاطي التبغ. وتتوفر كذلك برامج إرسال الرسائل النصية وتطبيقات الهواتف المحمولة وميزة الدردشة المباشرة. ويمكن لأعضاء Health Net الذين تبلغ أعمارهم 13 عاماً فأكبر التسجيل في برنامج الإقلاع عن تعاطي التبغ عبر الهاتف دون الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق)، بغض النظر عما إذا كانوا يختارون استخدام أدوية الإقلاع عن تعاطي التبغ أم لا. للتسجيل، اتصل بـ Kick It California على الرقم 1-800-300-8086 أو عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org). كما تتوفر خدمات التدريب عبر الهاتف من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً حتى 9:00 مساءً، ويوم السبت من الساعة 9:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً. ستغطي Health Net استشارات الإقلاع عن تعاطي التبغ على الأقل لمحارولي إقلاع منفصلتين خلال العام، وبدون تصريح مسبق (إذن مسبق)، وبدون فترات مستقطعة إلزامية بين محاولات الإقلاع. ويمكن للأعضاء طلب الحصول على مواد تنفيذية صحية مجانية بخصوص برنامج الإقلاع عن التدخين أو معلومات حول مزايا برنامج Medi-Cal التي تخصهم عن طريق الاتصال على الرقم 1-800-675-6110.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



تتوفر التدخلات في مجال التثقيف الصحي والموارد لأعضاء Health Net دون مقابل من خلال الإحالة الذاتية أو الإحالة من طبيب الرعاية الأولية (PCP). ويمكن للأعضاء طلب موارد تثقيفية في مجالات الصحة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، التغذية والوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية/الأمراض المنقلة جنسياً (HIV/STD) وتنظيم الأسرة وممارسة التمارين والرعاية في مراحل الولادة والربو وتعاطي المخدرات والمزيد. ويمكن للأعضاء الحصول على مزيد من المعلومات عن طريق التواصل مع خدمات الأعضاء بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110.

### البدء المبكر/التدخل المبكر

يختص برنامج البدء المبكر في حالات الأطفال والرضع من الولادة إلى عمر 3 سنوات الذين يحتاجون إلى خدمات التدخل المبكر ويعانون من مشكلات قد تؤدي إلى تأخر النمو، أو من يظهرون علامات التأخير في النمو. تشمل بعض علامات الخطر ما يلي:

- الاختناق
- دعوى في الجهاز العصبي المركزي
- الدخاج

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

### خدمات التقييم في وكالة التعليم المحلية (LEA)

تقدم LEA خدمات تقييم الرعاية الصحية ضمن البرامج المدرسية. LEA هي المدرسة المحلية العامة. يمكن أن يحصل الأطفال من سن 3 إلى 21 عاماً على الخدمات من دون إحالة من PCP. يجب على PCP تنسيق الخدمات الطبية اللازمة مع LEA. قد تشمل خدمات LEA ما يلي:

- تقييمات الصحة الجسدية والعقلية
- التقييمات التعليمية والنفسية والاجتماعية
- التعليم الصحي وال الغذائي
- تقييمات النمو
- العلاج الطبيعي والعلاج المهني
- علاج النطق والسمع (اختبارات السمع)
- الاستشارة
- خدمات التمريض
- خدمات الصحة المدرسية المساعدة
- خدمات النقل الطبي

---

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## الأعضاء ذوي الإعاقات المتعلقة بالنمو

### المراكز الإقليمية

جرى إنشاء المراكز الإقليمية لتلبية احتياجات الأشخاص الذين يعانون من الإعاقات المتعلقة بالنمو. وتتضمن هذه الحالات ما يلي: الإعاقة الذهنية والصرع والتوحد والشلل الدماغي ومتلازمة داون والتأخر اللغوي والانطقى. تساعد المراكز الإقليمية العملاء وعائلاتهم في العثور على مسكن وبرامج يومية للبالغين ووسائل نقل ورعاية صحية وأنشطة اجتماعية. يتلقى العملاء المستحقين أغلب الخدمات مجاناً. إن كان أحد أفراد عائلتك قد شُخصت حالته بمرض معيق قبل بلوغه سن 18 عاماً، فسيقوم مقدم الرعاية الأولية بتوصيلك بالمركز الإقليمي المحلي.

## خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى

### خدمات أخرى يمكنك الحصول عليها عبر برنامج دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal أو برامج Medi-Cal الأخرى

لا تغطي Health Net بعض الخدمات، إلا أنه يمكنك الحصول عليها من خلال خطة الرسوم مقابل الخدمات المقدمة من Medi-Cal أو برامج Medi-Cal الأخرى. وستتعاون Health Net مع برامج أخرى لضمان تلقيك لجميع الخدمات الضرورية من الناحية الطبية، بما في ذلك تلك الخدمات المشتملة بتغطية برنامج آخر وليس Health Net. يرد في هذا القسم بعض من هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

### الأدوية الموصوفة لمرضى العيادات الخارجية

#### Medi-Cal Rx

تشمل تغطية برنامج Medi-Cal Rx الأدوية الموصوفة من الصيدلية والذي يُعد أحد برامج FFS. قد تغطي Health Net بعض الأدوية الموصوفة من مقدم الرعاية في المكتب أو العيادة. وإذا وصف مقدم خدمتك أدوية تُقدم في عيادة الطبيب أو مركز حقن المحاليل، فهي تُعد أدوية يصفها الطبيب.

إذا وصف أخصائي رعاية صحية طيبة غير صيدلاني دواء ما، فسيصبح مشمولاً بالتغطية بموجب المزايا الطبية. يمكن لمقدم الخدمة أن يصف لك أدوية مدرجة ضمن قائمة الأدوية المشتملة في عقد Medi-Cal Rx.

أحياناً، قد تحتاج إلى دواء غير مدرج ضمن قائمة الأدوية المشتملة في العقد. تحتاج هذه الأدوية إلى موافقة قبل أن تتمكن من صرف الوصفة الطبية في الصيدلية. سيراجع Medi-Cal Rx ويقرر ما يتعلق بهذه الطلبات خلال 24 ساعة.

- يمكن للصيدلي في صيدلية مرضى العيادات الخارجية منحك مخزوناً طارئاً للدواء يكفي لمدة 14 يوماً إذا كان يعتقد أنك بحاجة إليه. سيدفع Medi-Cal Rx مقابل أدوية الحالات الطارئة المقدمة من صيدلية مرضى العيادات الخارجية.
- قد يرفض Medi-Cal Rx طلبات الحالات غير الطارئة. في حالة الرفض، سيرسل إليك خطاباً لإخبارك بالسبب. وسيعلمك بالخيارات المتاحة لك. لمعرفة المزيد، يرجى قراءة قسم "الشكواوى" في الفصل 6 من هذا الكتيب.

لمعرفة كون الدواء مدرجًا ضمن قائمة الأدوية المشتملة في العقد أو لا، أو للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المشتملة في العقد، تواصل مع Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 او اضغط على الرقم 7 أو 711. أو انتقل إلى موقع Medi-Cal Rx الإلكتروني عبر الرابط <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



إذا كنت تصرف وصفة طبية أو تعيد صرفها، فعليك الحصول على الأدوية الموصوفة من صيدلية تعمل مع Medi-Cal Rx. يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Medi-Cal Rx في دليل صيدليات Medi-Cal Rx على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

يمكنك أيضًا العثور على صيدلية قرية منك أو صيدلية يمكنها توصيل الوصفة الطبية لك عبر البريد من خلال الاتصال ببرنامج Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 1-800-977-2273) أو (711) 1-800-977-2273 والضغط على الرقم 7 أو 11.

بمجرد اختيارك للصيدلية، يمكن لمقدم خدمتك إرسال وصفة طبية إلى هذه الصيدلية الإلكترونية. ويمكن أن يقدم لك مقدم خدمتك أيضًا وصفة طبية مكتوبة لتصرفها من الصيدلية التي اخترتها. قدم الوصفة الطبية إلى الصيدلية مع بطاقةتعريف مزايا (BIC). تأكد من إعلام الصيدلية بجميع أنواع الأدوية التي تتناولها وأنواع الحساسية التي تعانيها. إذا كان لديك أي أسئلة عن الوصفة الطبية، اسأل الصيدلي.

يمكن للأعضاء أيضًا تلقي خدمات النقل المقدمة من Health Net للوصول إلى الصيدليات. لمعرفة المزيد عن خدمات النقل، اقرأ "مزايا النقل للحالات غير الطارئة" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

## خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS)

يتم تقديم بعض خدمات الصحة العقلية من قبل خطط الصحة العقلية في مقاطعتك بدلاً من Health Net. وتتضمن خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) لأعضاء برنامج Medi-Cal الذين تطبق عليهم معايير خدمات SMHS. قد تشمل SMHS خدمات مرضى العيادات الخارجية والمقيمين والمرضى بالقسم الداخلي التالية:

### خدمات المرضى الخارجيين:

- تنسيق الرعاية المكثفة (ICC) المشمولة بالتعطية للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً
- الخدمات المنزلية المكثفة (IHBS) المشمولة بالتعطية المقدمة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً
- الرعاية العلاجية البديلة (TFC) المشمولة بالتعطية المقدمة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً
- خدمات الأزمات المنتقلة
- خدمات دعم الأفران (PSS) (اختيارية) ■ خدمات الصحة العقلية ■ خدمات دعم الأدوية ■ خدمات العلاج النهاري المكثفة ■ خدمات إعادة التأهيل النهارية ■ خدمات التدخل في حالة الأزمات ■ خدمات تهدئة الأزمات ■ إدارة الحالات المستدفنة ■ الخدمات السلوكية العلاجية المشمولة بالتعطية المقدمة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً

### خدمات رعاية المقيمين:

- خدمات العلاج الداخلي عند الأزمات

### خدمات المرضى بالقسم الداخلي:

- خدمات مرافق الصحة النفسية ■ خدمات المستشفى للمرضى بالقسم الداخلي المتعلقة بالحالات النفسية

لمعرفة المزيد حول SMHS التي تقدمها خططة رعاية الصحة العقلية بالمقاطعة، يمكنك الاتصال بخططة الصحة العقلية بمقاطعتك.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



للعثور على جميع أرقام الهواتف المجانية في جميع المقاطعات عبر الإنترن特، تفضل بزيارة الرابط [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](http://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx). إذا وجدت Health Net أنك بحاجة للحصول على خدمات خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، ستساعدك Health Net في الاتصال بمندوب خطة الصحة العقلية بالمقاطعة.

### خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة

تشجع Health Net الأعضاء الذين يريدون الحصول على مساعدة فيما يتعلق بتناول المشروبات الكحولية أو تعاطي المواد المخدرة الأخرى للحصول على الرعاية. تتتوفر خدمات تعاطي المواد المخدرة من خلال مقدمي الرعاية الأولية، ومستشفيات الرعاية الداخلية، وغرف الطوارئ، ومقدمي خدمات تعاطي المواد المخدرة. يتم تقديم خدمات اضطرابات تعاطي المواد المخدرة من خلال المقاطعات. اعتماداً على مكان إقامتك، توفر بعض المقاطعات خيارات علاجية وخدمات تعافي أكثر.

لمعرفة المزيد حول خيارات العلاج لاضطرابات تعاطي المخدرات، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

قد يخضع أعضاء Health Net لتقييم يستهدف تحديد أنسب الخدمات التي تراعي احتياجاتهم وتفضيلاتهم الصحية. يمكن للعضو طلب خدمات الصحة السلوكية، بما في ذلك تقييمات اضطرابات تعاطي المواد المخدرة (SUD)، عن طريق الاتصال بHealth Net. يمكن للأعضاء أيضاً زيارة (PCP) المعنى بحالتهم، الذي يمكنه تحويلهم إلى مقدم خدمات اضطرابات تعاطي المواد المخدرة (SUD) لإجراء التقييم. وفي حالات الضرورة الطبية، تشمل الخدمات المتاحة علاج مرضي العيادات الخارجية وأنواع علاج اضطرابات تعاطي المواد المخدرة (وتعُرف أيضاً باسم أدوية علاج الإدمان أو MAT) مثل البوبرينورفين والميثادون ونالتركسون.

تم إحلال الأعضاء الذين تم تحديدهم للحصول على خدمات علاج اضطرابات تعاطي المواد المخدرة إلى برنامج اضطرابات تعاطي المواد المخدرة في المقاطعة الخاصة بهم لتلقي العلاج. يمكن إحلال الأعضاء من قبل PCP المعنى بحالتهم، أو يمكنهم الإحلة الذاتية من خلال التواصل مباشرًة مع مقدم خدمات اضطرابات تعاطي المواد المخدرة (SUD). إذا قام العضو بالإحلة الذاتية، سيُجري مقدم الخدمة فحصاً أولياً وتقييماً لتحديد ما إذا كان مؤهلاً للعلاج ومستوى الرعاية الذي يحتاج إليه. للحصول على قائمة بأرقام هواتف جميع المقاطعات، يُرجى الانتقال إلى:

[https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx)

ستُقْمَم Health Net أو تُتَسَقَّت لتقديم أدوية علاج الإدمان (MAT) في الرعاية الأولية، ومستشفيات الرعاية الداخلية، وغرف الطوارئ، وغيرها من البيئات الطبية.

لا تتم تغطية جميع أنواع خدمات علاج إدمان الكحول واضطرابات تعاطي المواد وخدمات إزالة سموم الهيرويين من مرضى العيادات الخارجية من قبل Health Net باستثناء ما هو مبين في القسم الفرعي "مزايا Medi-Cal" التي تغطيها "Health Net". وسيُحال العضو الذي يحتاج إلى هذه الخدمات إلى مقدم خدمات التخلص الطوعي من السموم للمرضى بالقسم الداخلي (VID) أو إلى برنامج اضطرابات تعاطي الكحول والمواد المخدرة التابع للمقاطعة لتلقي العلاج. ستتابع Health Net العمل مع (PCP) الخاص بك لتغطية الرعاية الأولية والخدمات الأخرى غير المتعلقة بعلاج اضطرابات تعاطي الكحول والمواد المخدرة، وستُتَسَقَّت الخدمات مع برنامج (أو برامج) العلاج عند الحاجة.

### خدمات طب الأسنان

يُعد برنامج Medi-Cal Dental FFS هو نفسه برنامج Medi-Cal لخدمات طب الأسنان. ويجب عليك، قبل تلقي أي من خدمات طب الأسنان، إبراز بطاقة Medi-Cal BIC لمقدم خدمات طب الأسنان. تأكد من إتاحة خدمات برنامج FFS Dental لدى مقدم الخدمة، وعدم شمولك بأي من خطط الرعاية المداربة التي تغطي خدمات طب الأسنان.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنط [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

يغطي برنامج Medi-Cal مجموعة كبيرة من خدمات طب الأسنان من خلال برنامج Medi-Cal Dental، بما في ذلك ما يلي:

- خدمات طب الأسنان التشخيصية والوقائية مثل الفحوصات والأشعة السينية وتنظيف الأسنان
- رعاية الطوارئ للسيطرة على الألم
- خلع الأسنان
- حشوات الأسنان
- معالجة قناة الجذر (الأمامية/الخلفية)
- التيجان (المصنوعة مسبقاً/المصنعة في المعمل)
- تقويم الأسنان وكشط الجذر
- أطقم الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المؤهلين
- الفلورايد الموضعي

إذا كانت لديك أسئلة أو أردت معرفة المزيد بخصوص خدمات طب الأسنان، فاتصل ببرنامج Medi-Cal Dental على الرقم 1-800-322-6384 TTY 1-800-735-2922 (711). أو يمكنك أيضاً الانتقال إلى موقع Medi-Cal Dental الإلكتروني عبر الرابط: <https://www.dental.dhcs.ca.gov>

## خدمات الأطفال بولاية California (CCS)

CCS هو برنامج Medi-Cal يعالج الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً والذين يعانون من حالات صحية معينة أو أمراض أو مشاكل صحية مزمنة ويستوفون قواعد برنامج CCS. إذا رأى القائمون على خطة PCP أو Health Net أو الخاص بك أن طفلك يعاني من حالة تؤهله للاستفادة من برنامج CCS، سيُحال طفلك إلى برنامج CCS بالمقاطعة للتحقق من أهليته للاستفادة من خدمات البرنامج.

سيقرر العاملون ببرنامج CCS بالمقاطعة ما إذا كنت أنت أو طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات CCS أم لا. لا تحدد أهلية الانتساب لبرنامج CCS. إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على هذا النوع من الرعاية، فسيقدم مقدمو الرعاية المعتمدون لدى CCS العلاج له للحالة الصحية المشمولة ضمن البرنامج. ستواصل Health Net تغطية أنواع الخدمة التي ليست لها علاقة بالحالة المطابقة لبرنامج CCS مثل الفحوصات البدنية واللقاحات وفحوصات الأطفال الأصحاء.

لا تغطي Health Net الخدمات التي يغطيها برنامج CCS. يجب اعتماد مقدم الخدمة والخدمات والمعدات بمعرفة برنامج CCS كشرط لتغطية هذه الخدمات.

يغطي برنامج CCS معظم الحالات الصحية. وفيما يلي أمثلة على الحالات المؤهلة للاستفادة من برنامج CCS، على سبيل المثال لا الحصر:

- فقدان السمع
- مرض القلب الخلفي
- حالات السرطان
- الأورام
- الساد (اعتام عدسة العين)
- الهيوموفيلايا (الناعورية)
- أنيميا الخلايا المنجلية
- مشكلات الغدة الدرقية
- الشلل الدماغي
- التهاب المفاصل الروماتويدي
- مرض السكري
- مشكلات الكلى المزمنة الخطيرة
- التهاب العضلي
- مشكلات الكبد
- فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة)
- مرض معوي
- إصابات الرأس أو الدماغ أو الجبل الشوكي الحادة
- الحنك/الشفة المشقوقة
- الحرائق الخطيرة
- السنسنة المشقوقة (شلل الجبل الشوكي)
- الأسنان المعوجة بشكل مزمن

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

يدفع Medi-Cal مقابل خدمات CCS في المقاطعات المشاركة في برنامج نموذج الطفل الكامل (WCM). إذا لم يكن طفلك مؤهلاً للاستفادة من خدمات برنامج CCS، سيستمر في تلقي الرعاية الطبية الضرورية من برنامج Health Net .  
لمعرفة المزيد عن برنامج CCS، يمكنك زيارة هذا الموقع: <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs> أو اتصل على -الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110 .

### **نفقات النقل والسفر للحصول على خدمات CCS**

قد تتمكن من الحصول على وسائل النقل والوجبات ومكان الإقامة والتكاليف الأخرى مثل مصاريف موقف السيارات ورسوم المرور وما إلى ذلك إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك بحاجة إلى مساعدة للوصول إلى موعد طبي يتعلق بحالة مستحقة لخدمات CCS ولا يوجد مورد آخر متاح. اتصل بـ Health Net واطلب الموافقة المسبقة (الإذن المسبق) قبل أن تدفع تكاليف النقل والوجبات والإقامة من مالك الخاص. وتتوفر Health Net خدمات النقل غير الطبي والنقل الطبي غير الطارئ كما هو مذكور في قسم "المزايا والخدمات" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

إذا تبين أن نفقات النقل أو السفر التي دفعتها بنفسك ضرورية وتحقق Health Net من أنك حاولت الحصول على وسيلة نقل من خلال Health Net، فسترد Health Net إليك المبلغ الذي دفعته .

### **الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) خارج خدمات CCS**

إذا كنت مؤهلاً للتسجيل في بند الاستثناء رقم (c) 1915 (وهو برنامج حكومي خاص)، فقد تتمكن من الحصول على خدمات منزلية ومجتمعية غير مرتبطة بحالة مستحقة لخدمات CCS ولكنها ضرورية لك للبقاء في بيئه مجتمعية بدلاً من مؤسسة. على سبيل المثال، إذا كنت بحاجة إلى إجراء تعديلات على منزلك لتلبية احتياجاتك في بيئه مجتمعية ما، فلا يمكن لـ Health Net دفع هذه التكاليف كحالة مرتبطة بخدمات CCS. ولكن إذا كنت مسجلًا في بند الاستثناء رقم (c) 1915، فقد تشمل التغطية التعديلات التي تجريها على المنزل إذا كانت ضرورية من الناحية الطبية للإحالة دون حاجتك إلى الدخول إلى مؤسسة ما.

عندما تبلغ 21 عاماً، تنتقل من برنامج CCS إلى خدمات الرعاية الصحية للبالغين. في ذلك الوقت، قد تحتاج إلى التسجيل في بند الاستثناء رقم (c) 1915 لمواصلة الحصول على الخدمات التي كنت تتلقاها عبر برنامج CCS، مثل خدمات التمريض الخاص.

### **بند الاستثناء رقم (c) 1915 بخصوص الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS)**

تسمح برامج (c) 1915 Medicaid (برامح حكومية خاصة) للولاية بتقديم خدمات ودعم طويلة الأجل (LTSS) للأشخاص في بيئه مجتمعية يختارونها، بدلاً من تلقي الرعاية في مرافق تمريضي أو مستشفى. يلتزم برنامج Medi-Cal بالاتفاقية مع الحكومة الفيدرالية لتقديم خدمات الاستثناء في منزل خاص أو في إحدى البيئات المجتمعية المريحة. يجب ألا تتجاوز تكلفة الخدمات المقدمة ضمن هذه الاستثناءات تكلفة الحصول على الرعاية نفسها في بيئه مؤسسية. يجب أن يكون المستفيدون من بند الاستثناء الخاص بالخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) مؤهلين للاستفادة الكاملة من برنامج Medi-Cal. تتوفر بعض استثناءات البند رقم (c) 1915 توافرًا محدودًا في جميع أنحاء ولاية California وأو قد تكون ضمن قائمة انتظار. تشمل بند الاستثناءات الستة المنوحة بموجب (c) 1915 Medi-Cal ما يلي:

- استثناء المساعدة المعيشية (ALW)
- استثناء برنامج تقرير المصير (SDP) لذوي إعاقات النمو
- الاستثناء الخاص بالخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) لذوي إعاقات النمو (HCBS-DD)
- استثناء بذائل الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBA)

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711 .



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

- برنامج استثناء Medi-Cal المعروف بالاختصار (MCWP)، الذي كان يُعرف سابقاً باسم برنامج الاستثناء الخاص بمتلازمة نقص المناعة المكتسبة/فيروس نقص المناعة البشرية (HIV/AIDS) (MSSP)
- برنامج خدمات كبار السن متعدد الأغراض (MSSP)

لمعرفة المزيد عن برامج استثناء Medi-Cal، انتقل إلى <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/>. أو اتصل على الرقم (1-800-675-6110 (TTY 711) [Medi-CalWaivers.aspx](#)

### خدمات الدعم المنزلي (IHSS)

يوفر برنامج خدمات الدعم المنزلي (IHSS) دعماً للرعاية الشخصية المنزلية كبديل للرعاية خارج المنزل للأشخاص المؤهلين من برنامج Medi-Cal، بما في ذلك كبار السن والمكفوفين وأو ذوي الإعاقة. ويسمح برنامج IHSS للمستفيدين بتلقي الرعاية في أمان بمنزلهم. يجب أن يوافق مقدم خدمات الرعاية الصحية المعنى بحالتك على أنك بحاجة إلى مساعدة في الرعاية الشخصية المنزلية وأنك قد تكون معرضاً لخطر تحويلك لتلقي الرعاية خارج المنزل إذا لم تحصل على خدمات IHSS. وسيجري برنامج IHSS أيضاً تقييماً فيما يتعلق بالاحتياجات.

لمعرفة المزيد عن برنامج IHSS المتاح في مقاطعتك، تفضل بزيارة <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>. أو اتصل بوكالة الخدمات الاجتماعية المحلية بمقاطعتك.

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

لا يغطي برنامج Medi-Cal Health Net بعض الخدمات. لا تشمل الخدمات التي توفرها Medi-Cal أو Health Net على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- اللقاحات التي لم توصي بها اللجنة الاستشارية المعنية
- بمارسات التحصين (ACIP) التابعة لمرافق مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC)
- عناصر الراحة الشخصية (مثل الهواتف والتلفزيون وطاولة الضيوف) عندما تكون في المستشفى
- العلاج لمشكلات الكحول الكبيرة. إن كنت تحتاج إلى الخدمات لحل المشكلات الأساسية في تعاطي الكحول، فقد تم إحالتك إلى برنامج الكحول والمدرارات المحلي في المقاطعة
- خدمات النظر:
  - النظارات المستخدمة في أغراض الوقاية أو التجميلية أو لأغراض متعلقة بالوظيفة
  - النظارات الطبية الموصوفة لأسباب في ما عدا تصحيح الأخطاء الانكسارية أو مشكلات الرؤية بالعينين
  - العدسات التدريجية
- الإخصاب في المختبر (IVF)، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، دراسات الخصوبة أو إجراءات تشخيص العقم أو معالجته
- الحفاظ على الخصوبة
- العقم
- رعاية وصائية
- تعديلات المركبات
- الخدمات التجريبية
- الجراحة التجميلية
- خدمات الأطفال بولاية California (CCS)
- جميع الخدمات المستثناة من برنامج Medi-Cal بقرار من الدولة وأو القانون الفيدرالي
- ختان الأعضاء بعمر 31 يوماً وأكبر، ما لم يكن هناك حاجة طبية
- خدمات الصحة العقلية أو الاستشارة للأزواج أو العائلات
- المتمحورة حول مشكلات العلاقات

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

الخدمات المقدمة ضمن برنامج الفحص قبل الولادة الحكومي الذي تديره إدارة فحص الأمراض الوراثية في إدارة الصحة العامة في California (CDPH)

- العدسات اللاصقة متعددة نقاط التركيز
- علاج النظر أو التدريب البصري
- النظارات الطبية الموصوفة لشخص يمتلك عدسات لاصقة مع قدرته على استخدامها

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

## تقييم التقنيات الجديدة وال حالية

تشمل التقنيات الجديدة الإجراءات أو الأدوية أو المنتجات الحيوية أو الأجهزة التي تم تطويرها حديثاً بعرض علاج أمراض أو حالات معينة، فضلاً عن الطرق الجديدة لاستخدام التقنيات الحالية.

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

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

يتم القيام بذلك للتأكد من حصولك على الرعاية الآمنة والفعالة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.  
إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



## 5. الرعاية الدورية للأطفال والشباب

يمكن للأعضاء من الأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً الحصول على خدمات الرعاية الصحية الازمة بمجرد تسجيلهم. ويضمن ذلك حصولهم على الرعاية الوقائية المناسبة وخدمات طب الأسنان والرعاية الصحية العقلية، بما في ذلك الخدمات التخصصية والتنموية. يوضح هذا الفصل تلك الخدمات.

### برنامج Medi-Cal للأطفال والراهقين

خدمات الرعاية الصحية الازمة مشمولة ومجانية للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً. تتضمن القائمة أدناه الخدمات الطبية الشائعة الضرورية لعلاج أو رعاية أي عيوب أو تشخيصات جسدية أو عقلية. تتضمن الخدمات المشمولة باللغطية على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- زيارات صحة الأطفال وفحوصات المراهقين (الزيارات المهمة التي يحتاج إليها الأطفال)
- التطعيمات (اللقالات)
- تقييم وعلاج الصحة السلوكية (الصحة العقلية وأو اضطرابات تعاطي المواد المخدرة)
- تقييم الصحة العقلية وعلاجها، بما في ذلك العلاج النفسي للأفراد والمجموعات والأسرة (تغطي المقاطعة خدمات الرعاية الصحية العقلية المتخصصة (SMHS))
- فحص تجارب الطفولة السلبية (ACE)
- إدارة الرعاية المحسنة (ECM) لفئات الأطفال والشباب المستهدفة (POF) (ميزة خطة الرعاية المداربة (MCP) من Medi-Cal)
- الفحوصات المخبرية، بما في ذلك فحوصات تسمم الدم بالرصاص
- التقىيف الوقائي والصحي
- خدمات النظر
- خدمات طب الأسنان (مشمولة باللغطية ضمن برنامج Medi-Cal Dental)
- خدمات السمع (مشمولة باللغطية ضمن خدمات الأطفال بكاليفورنيا (CCS) للأطفال المؤهلين. ستقوم Health Net ب Linguistic Services بتغطية الخدمات للأطفال غير المؤهلين لبرنامج CCS)
- خدمات الرعاية الصحية المنزلية، مثل التمريض الخاص (PDN) والعلاج المهني والعلاج الطبيعي والمعدات
- والمستلزمات الطبية

تعرف هذه الخدمات باسم برنامج Medi-Cal للأطفال والراهقين (تعرف أيضاً باسم خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT)). يمكن العثور على معلومات إضافية للأعضاء بخصوص برنامج Medi-Cal للأطفال والراهقين على الرابط التالي <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/>

خدمات برنامج Medi-Cal للأطفال والراهقين الموصى بها من قبل إرشادات Bright Futures للأطفال لمساعدتك أنت أو طفلك في البقاء بصحة جيدة مشمولة باللغطية ومجانية. ولقراءة إرشادات Bright Futures، انقل إلى [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## ٥ | الرعاية المناسبة للأطفال والشباب

إدارة الرعاية المحسنة (ECM) هي ميزة من مزايا خطة الرعاية المُدارة (MCP) من Medi-Cal المتاحة في جميع مقاطعات ولاية California لدعم إدارة الرعاية الشاملة لأعضاء MCP ذوي الاحتياجات المعقدة. وتتوفر ECM التسويق بين الأنظمة، إذ غالباً ما يتلقى الأطفال والشباب ذوي الاحتياجات المعقدة خدمتهم بالفعل من قبل مدير حالة واحد أو أكثر أو مقدمي خدمات آخرين ضمن نظام تقديم مُقسم. وتشمل فئات الأطفال والشباب المستهدفة المؤهلة للحصول على هذه الميزة ما يلي:

- الأطفال والشباب الذين يعانون من التشرد
- الأطفال والشباب المعرضون لخطر دخول المستشفى أو قسم الطوارئ بشكل يمكن تجنبه
- الأطفال والشباب الذين يلزمهم احتياجات تتعلق بحالة صحية عقلية خطيرة و/أو اضطراب تعاطي المواد المخدرة (SUD)
- الأطفال والشباب المسجلون في خدمات الأطفال بولاية California (CCS) أو نموذج الطفل الشامل (WCM) والذين تلزمهم CCS مزيد من الاحتياجات تتجاوز حالة
- الأطفال والشباب المشاركون في رعاية الطفولة
- انتقال الأطفال والشباب من مرفق إصلاحي للشباب

يمكنك العثور على مزيد من المعلومات بخصوص ECM على الرابط التالي

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

فضلاً عن ذلك، يُشجع مدير الرعاية الرئيسيين في ECM بشدة على إخضاع أعضاء ECM لفحص لمعرفة احتياجاتهم من خدمات وسائل الدعم المجتمعي التي تقدمها خطط MCP كبدائل مجدية مادياً للخدمات أو الإعدادات الطبية التقليدية والإحالة إلى وسائل الدعم المجتمعي هذه عندما تكون مؤهلة ومتاحة. ويمكن للأطفال والشباب الاستفادة من العديد من خدمات وسائل الدعم المجتمعي، بما في ذلك علاج الربو والسكن الانتحالي والرعاية الطبية قصيرة الأمد ومرافق الإفادة.

وسائل الدعم المجتمعي هي خدمات تقدمها خطط الرعاية المدار (MCPs) من Medi-Cal وهي متاحة لأعضاء Medi-Cal المؤهلين بغض النظر مما إذا كانوا مؤهلين للحصول على خدمات ECM أم لا.

يمكنك العثور على مزيد من المعلومات بخصوص وسائل الدعم المجتمعي على الرابط التالي <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

تعد بعض الخدمات المتاحة من خلال برنامج Medi-Cal للأطفال والمرأهقين، مثل PDN، خدمات تكميلية. ولا تتوفر هذه الخدمات لأعضاء Medi-Cal الذين تبلغ أعمارهم 21 عاماً فأكثر. وللاستمرار في الحصول على هذه الخدمات مجاناً، قد يتبع عليك أو على طفلك التسجيل في بند الاستثناء رقم (c) 1915 من الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) أو الخدمات وعمليات الدعم طويلة الأمد (LTSS) الأخرى في سن 21 عاماً أو قبل بلوغه. وإذا كنت تحصل أنت أو طفلك على خدمات تكميلية من خلال برنامج Medi-Cal للأطفال والمرأهقين وسيبلغ عمرك 21 عاماً قريباً، فاتصل بـ Health Net للتحدث عن الخيارات المتاحة لمواصلة الحصول على الرعاية.

## الرعاية الوقائية وفحوصات صحة الأطفال

تشمل الرعاية الوقائية الفحوصات الصحية المنتظمة، حيث تساعد طبيبك في اكتشاف المشكلات مبكراً، وكذلك الخدمات الاستشارية لتشخيص الأمراض أو العلل أو الحالات الطبية قبل أن تتسرب بالمشكلات. وتساعد الفحوصات المنتظمة طبيبك أو طبيب طفلك في الكشف عن أي مشاكل. قد تشمل تلك المشكلات حالات طيبة، أو مشكلات بالأسنان، أو النظر، أو السمع، أو الصحة العقلية، أو أي اضطرابات ناتجة عن معاقرة بعض المواد (الكحول أو المخدرات). وتغطي Health Net خدمات الفحص للكشف عن المشكلات (بما في ذلك تقييم مستوى الرصاص في الدم) في أي وقت تكون هناك حاجة لها، حتى ولم يكن ذلك خلال فحصك المنتظم أنت أو طفلك.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

## ٥ | الرعاية المناسبة للأطفال والشباب

ويمكن أن تشمل الرعاية الوقائية أيضًا التطعيمات (الجرعات) التي تحتاج إليها أنت أو طفلك. يجب أن تتأكد من Health Net من حصول جميع الأطفال المسجلين على أحد التطعيمات (الجرعات) التي يحتاجون إليها خلال زيارتهم للأطباء المتابعين لحالتهم. وتتوفر خدمات فحوصات الرعاية الوقائية مجانًا وبدون موافقة مسبقة (إذن مسبق).

على طفلك الحصول على فحوصات طبية في المراحل العمرية التالية:

مرة كل عام من سن 3 أعوام حتى 20 عاماً	▪	من يومين إلى 4 أيام بعد الولادة	▪
30 شهراً	▪	شهر واحد	▪
24 شهراً	▪	شهران	▪
18 شهراً	▪	4 أشهر	▪
15 شهراً	▪	6 أشهر	▪
12 شهراً	▪	9 أشهر	▪

تشمل فحوصات صحة الأطفال ما يلي:

- التاريخ المرضي كاملاً وفحص جسدي كامل
- التطعيمات (الجرعات) المناسبة للعمر (تبع ولاية California جدول Bright Futures التابع للأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال: [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- الفحوصات المخبرية، بما في ذلك فحوصات تسمم الدم بالرصاص، إذا كان مناسباً للعمر أو ضرورياً
- التقييف الصحي
- فحص النظر والسمع
- فحص الصحة الفموية
- تقييم الصحة السلوكية

إذا تبين للطبيب إصابتك أو إصابة طفلك بأي مشكلات صحية بدنية أو عقلية خلال الفحص أو التصوير بالأشعة، فقد تحتاج أنت أو طفلك إلى تلقي مزيد من الرعاية الطبية. وستغطي Health Net هذه الرعاية مجاناً، ويشمل ذلك ما يلي:

- الرعاية المقدمة من الطبيب والممرضة الممارسة والمستشفى
- التطعيمات (الجرعات) للمحافظة على صحتك
- العلاج الطبيعي وعلاج النطق/العلاج اللغوي والعلاج المهني
- خدمات رعاية الصحة المنزلية، وتشمل المعدات الطبية والمستلزمات والأجهزة ذات الصلة
- علاج مشكلات النظر، بما في ذلك النظارات
- علاج مشاكل السمع، بما في ذلك المعينات السمعية إذا كان نظام خدمات الأطفال بولاية California (CCS) لا يغطيها
- علاج الصحة السلوكية لبعض الحالات الصحية كاضطراب طيف التوحد وغير ذلك من إعاقات النمو الأخرى
- إدارة الحالات والتقييف الصحي
- الجراحة الترميمية التي تستهدف تصحيح أو إصلاح البُنى غير الطبيعية في الجسم الناجمة عن عيوب خلقية أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض لتحسين وظيفة أو لإضفاء مظهر طبيعي

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## فحوصات تسمم الدم بالرصاص

يجب أن يخضع جميع الأطفال المسجلين في Health Net لفحوصات تسمم الدم بالرصاص في سن 12 شهراً و24 شهراً، أو بين عمر 24 شهراً و72 شهراً في حال لم يخضعوا للختبار من قبل. ويمكن للأطفال الخصوص لفحص الرصاص في الدم إذا طلب أحد الوالدين أو الوصي ذلك. ويجب أيضاً أن يخضع الأطفال لفحوصات اللازمة إذا بدا للطبيب أن تغيراً حيوياً قد يعرض حياة الطفل للخطر.

## مساعدة الشباب والأطفال في الحصول على خدمات رعاية جيدة

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

- إخبارك بالخدمات المتوفرة
- يساعد في إيجاد مقدمي خدمات تابعين للشبكة، أو من خارج الشبكة، إذا لزم الأمر
- يساعد في تحديد المواعيد
- تنظيم التنقلات الطبية ليتمكن الأطفال من الوصول في موعدهم
- يساعد في تنسيق الرعاية للاستفادة من الخدمات الغير متاحة من خلال Health Net ولكن قد تكون متاحة من خلال برنامج دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal، كالخدمات التالية:
  - خدمات العلاج والخدمات التأهيلية للصحة العقلية واضطرابات تعاطي المواد المخدرة (SUD)
  - علاج مشكلات الأسنان، بما في ذلك تقويم الأسنان

## الخدمات الأخرى التي يمكن الحصول عليها عبر برنامج دفع الرسوم مقابل الخدمات من Medi-Cal أو البرامج الأخرى (FFS)

### فحوصات الأسنان

حافظ على نظافة لثة طفلك من خلال مسح اللثة بقماشة برفق يومياً. تبدأ مرحلة "التسنين" في عمر أربعة إلى ستة أشهر، وهي مرحلة يبدأ فيها ظهور أسنان الطفل. يجب عليك تحديد موعد لزيارة طفلك الأولى لطبيب الأسنان بمجرد ظهور أول سن له، أو عند إتمام عامه الأول، أيهما أقرب.

خدمات طب الأسنان من برنامج Medi-Cal التالية هي خدمات مجانية:

### الأطفال من عمر 0-3 سنوات

- ورنيش الفلورايد (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر من ذلك)
- حشوات الأسنان
- عمليات الخلع (خلع الأسنان)
- خدمات طب الأسنان الطارئة
- \*التخدير (إذا كان ضرورياً من الناحية الطبية)
- زيارة طفلك لطبيب الأسنان لأول مرة
- أول فحص أسنان لطفلك
- فحوصات الأسنان (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر من ذلك)
- الأشعة-السينية
- تنظيف الأسنان (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر من ذلك)

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

### الأطفال من سن 4 إلى 12 عاماً

- حشوات الأسنان (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر من ذلك)
- علاج قنوات الجذر
- عمليات الخلع (خلع الأسنان)
- خدمات طب الأسنان الطارئة
- \*التخدير (إذا كان ضرورياً من الناحية الطبية)
- الأشعة-السينية
- ورنيش الفلورايد (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر من ذلك)
- تنظيف الأسنان (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر من ذلك)
- الختم السني للأضراس

### الأطفال من سن 13 إلى 20 عاماً

- علاج قنوات الجذر
- أطقم الأسنان الجزئية وال الكاملة
- تقويم الأسنان وكشط الجذر
- عمليات الخلع (خلع الأسنان)
- خدمات طب الأسنان الطارئة
- \*التخدير (إذا كان ضرورياً من الناحية الطبية)
- فحوصات الأسنان (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر من ذلك)
- الأشعة-السينية
- ورنيش الفلورايد (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر من ذلك)
- تنظيف الأسنان (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر من ذلك)
- تقويم الأسنان (الدعائم) للمؤهلين
- حشوات الأسنان
- التيجان

\* يجب على مقدمي الخدمات النظر في استخدام التخدير أو التخدير العام عندما يُحدّدون ويُوْقِنون سبباً يجعل التخدير الموضعي غير مناسب طبياً، وأن يكون علاج الأسنان موافقاً عليه مسبقاً أو لا يحتاج إلى الموافقة المسبقة (الإذن المسبق).

فيما يلي بعض الأسباب التي تمنع استخدام التخدير الموضعي، وقد تقتضي استخدام التخدير والتخدير العام كبديل:

- الحالات المرتبطة بالصحة البدنية أو السلوكية أو النمائية أو العاطفية التي تمنع المريض من الاستجابة لمحاولات تقديم الخدمة
- لتقديم العلاج
- العمليات الجراحية أو الترميمية الكبيرة
- عدم تعاون الطفل
- الانهاب الحاد في موضع الحقن
- عدم تأثير المخدر الموضعي في تخفيف الألم

إذا كانت لديك أي أسئلة أو رغبت في معرفة المزيد عن خدمات الأسنان، فاتصل بخط خدمة عملاء Medi-Cal Dental على الرقم <https://smilecalifornia.org/> أو 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 أو 711)، أو قم بزيارة الموقع

### خدمات الإحالة التثقيفية الوقائية الإضافية

إذا كنت قلقاً بأن طفلك يواجه مشكلة في المشاركة والتعلم في المدرسة، فتحدث إلى طبيب الرعاية الأولية لطفلك أو المدرسين أو المسؤولين في المدرسة. بالإضافة إلى المزايا الطبية المشمولة من Health Net، يوجد خدمات أخرى يتعين على المدرسة تقديمها لمساعدة طفلك في التعلم ومجاراة أصدقائه. تشمل أمثلة الخدمات التي يمكن تقديمها لمساعدة طفلك في التعلم ما يلي:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ العلاج المهني</li> <li>▪ التقنية المساعدة</li> <li>▪ خدمات العمل الاجتماعي</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ خدمات النطق واللغة</li> <li>▪ خدمات الصحة النفسية</li> <li>▪ العلاج الطبيعي</li> </ul> |
|--|---|

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



## ٥ | الرعاية المناسبة للأطفال والشباب

- النقل من المدرسة وإليها
- خدمات الاستشارة
- خدمات التمريض المدرسي

يتم توفير هذه الخدمات ودفع تكلفتها من قبل وزارة التعليم بولاية California. ويمكنك أنت وأطباء طفالك وكذلك المدرسون وضع خطة مخصصة لتوفير أفضل مساعدة لطفالك.

---

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711) إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



## 6. الإبلاغ عن المشاكل وحلها

هناك طرائقتان للإبلاغ عن المشكلات وحلها:

- يمكن اللجوء إلى الشكوى (أو التظلم) إذا كنت غير راض عن Health Net أو أي مقدم خدمات، أو الرعاية الصحية أو العلاج الذي حصلت عليه من مقدم خدمات، أو واجهتك مشكلة مع أي منهم.
- يمكنك اللجوء إلى الالتماس حال اعترافك على قرار Health Net بتغيير خدماتك أو عدم تغطيتها.

لديك الحق في تقديم التظلمات والالتماسات إلى Health Net لإعلامنا بمشكلتك. لا يترتب على ذلك حرمتك من حقوقك وتعويضاتك القانونية. لن نمارس أي سياسيات تمييزية أو انتقامية ضدك بسبب تقديم شكوى لنا أو إبلاغك عن أي مشكلات. سيسهم إبلاغنا بمشكلتك في مساعدتنا في تحسين الرعاية لجميع الأعضاء.

يمكنك التواصل مع Health Net أو لا لأخطرنا بمشكلتك. اتصل بنا على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع على الرقم (TTY711) 1-800-675-6110. أخبرنا عن مشكلتك.

في حال عدم البت في التظلم أو طلب إعادة النظر بعد 30 يوماً، أو إذا كنت غير راض عن النتيجة، يمكنك الاتصال بإدارة الرعاية الصحية المدارنة California (DMHC). اطلب من DMHC النظر في شكواك أو إجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كان الأمر عاجلاً، كتلك الحالات التي تشكل تهديداً خطيراً على صحتك، يمكنك الاتصال بـ DMHC مباشرة دون الحاجة إلى تقديم أي تظلم أو التماس أو لا إلى Health Net. يمكنك الاتصال بـ DMHC مجاناً على الرقم 1-888-466-2219 أو 1-877-688-9891 (TTY 711 أو 1-800-675-6110)، أو زيارة الموقع التالي: <https://www.dmhc.ca.gov>.

كما يمكن لمكتب مظالم الرعاية المدارنة Medi-Cal في وزارة خدمات الرعاية الصحية في California (DMHC) مساعدتك كذلك. إذ يمكنك تقديم المساعدة إذا كنت تواجه مشكلات في الانضمام إلى خطة رعاية صحية أو تغييرها أو تركها. ويمكن أن يساعدك أيضاً عند الانتقال ومواجهة صعوبة في الحصول على خدمة Medi-Cal في المقاطعة الجديدة. يمكنك الاتصال بمسؤول ثالثي الشكاوى من الاثنين إلى الجمعة، ابتداءً من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 5 مساءً على الرقم: 1-888-452-8609. هذه المكالمة مجانية.

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

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

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## الشكاوى

تُقدم الشكوى (أو التظلم) في حال وجود مشكلة أو إذا كنت غير راضٍ عن الخدمات التي تتلقاها من Health Net أو مقدم الخدمات. لا توجد مهلة زمنية لتقديم الشكوى. ويمكنك تقديم الشكوى لدى Health Net في أي وقت عبر الهاتف أو كتابيًّا عبر البريد أو عبر الإنترنت. ويمكن أيضًا لممثلك المعتمد أو مقدم الخدمة تقديم طلب الشكوى نيابةً عنك بعد الحصول على إذن منك.

- **عبر الهاتف:** اتصل بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع. وقم رقم بطاقة هويتك (ID) الخاصة بخطة الرعاية الصحية وأسمك وسبب الشكوى.

- **عبر البريد:** تواصل مع Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 واطلب إرسال النموذج إليك. وعندما تحصل على النموذج، قم بملئه. وتأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقة هويتك (ID) الخاصة بخطة الرعاية الصحية وسبب الشكوى. وأخبرنا بما حدث وكيف يمكننا مساعدتك.

أرسل النموذج عبر البريد إلى العنوان:

**Health Net Appeals & Grievances**

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

توفر نماذج الشكوى في عيادة طبيبك.

- **عبر الإنترنت:** انتقل إلى موقع Health Net الإلكتروني التالي: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في ملء نموذج الشكوى، يمكننا مساعدتك. يمكن أن نقدم لك خدمات لغوية مجانية. اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

سترسل إليك Health Net رسالة لإبلاغك باستلامنا شكواك خلال خمسة أيام تقويمية من استلامها. سنرسل لك رسالةً أخرى خلال 30 يومًا لإبلاغك كيف قمنا بحل مشكلتك. إذا اتصلت بـ Health Net بخصوص تظلم لا يتعلّق بخططة الرعاية الصحية، أو الضرورة الطبية، أو العلاج البحثي أو التجاري، وتم حل تظلمك بحلول نهاية يوم العمل التالي، فقد لا تلقي رسالًة.

إذا كان لديك مسألة طارئة تتطوي على مخاوف صحية خطيرة، فسوف نبدأ في المراجعة العاجلة (السريعة). سنقدم لك ردًا في غضون 72 ساعة. ولطلب مراجعة عاجلة، اتصل بنا على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

في غضون 72 ساعة من تلقي شكواك، سنقرر كيفية التعامل مع شكواك وما إذا كنا سنقوم بتعجيل الأمر. إذا وجدنا أنه ليس هناك داع للتعجيل في مراجعة شكواك، سنخبرك بأننا سنجدد حلًّا لشكواك خلال 30 يومًا. يمكنك التواصل مع DMHC مباشرةً لأي سبب من الأسباب، بما في ذلك إذا كنت تعتقد أن مشكلتك تستحق المراجعة العاجلة، أو في حالة تأخر Health Net في الرد على شكواك في غضون 72 ساعة، أو إذا كنت غير راضٍ عن القرار الذي اتخذته Health Net.

إن الشكاوى ذات العلاقة بمزايا صيدليات Medi-Cal Rx ليست خاضعة لعملية التظلم التابعة إلى Health Net أو مؤهلة للحصول على مراجعة طبية مستقلة لدى إدارة الرعاية الصحية المدارنة (DMHC). ويمكن للأعضاء تقديم شكاوى بشأن مزايا صيدليات Medi-Cal Rx من خلال الاتصال على الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 والضغط على الرقم 7 أو 711. أو انتقل إلى <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يوميًّا، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## 6 | الإبلاغ عن المشاكل وحلها

الشكوى المتعلقة بمزايا الصيدلة غير الخاضعة لبرنامج Medi-Cal RX قد تكون مؤهلة للمراجعة من خلال إجراءات التظلم والاستئناف الخاصة بـ Health Net، وكذلك للمراجعة الطبية المستقلة لدى DMHC. رقم الهاتف المجاني لـ DMHC هو (TTY 1-877-688-9891) (2219-466-888-1). يمكنك العثور على نموذج المراجعة الطبية المستقلة/نموذج الشكوى والتعليمات الخاصة به عبر الإنترنت على <https://www.dmhc.ca.gov/>.

## الالتماسات

يكون الالتماس مختلفاً عن الشكوى. الالتماس هو طلب مقدم إلى Health Net لمراجعة القرار الذي اتخذه بشأن خدماتك وتغييره. إذا أرسلنا إليك إنذار نية الإجراء (NOA) لإخبارك بأننا نرفض تقديم الخدمة أو نؤخرها أو نغيرها أو ننهيها، وأنك لا تتفق على ردها، يمكنك أن تقدم لنا طعناً. ويمكن أيضاً لممثلك المعتمد أو مقدم الخدمة تقديم التماس نيابةً عنك بعد الحصول على إذن كتابي منك.

يتعين عليك تقديم التماس خلال 60 يوماً من تاريخ NOA الذي تلقيته من Health Net. إذا قررنا تقليل الخدمة التي تتلقاها في الوقت الحالي أو تعليقها أو إيقافها، فيمكنك الاستمرار في تلقي هذه الخدمة في أثناء انتظار البث في الطعن الذي قدمته. ويسمى هذا تعليق المساعدة المدفوعة. لتلقي خدمة تعليق المساعدة المدفوعة، يتعين عليك تقديم التماس خلال 10 أيام من تاريخ NOA أو قبل تاريخ إعلامك بأن خدماتك ستتوقف، أيهما أبعد. عندما تطلب التماساً في ظل هذه الظروف، ستستمر خدماتك أثناء انتظار قرار البث فيها.

يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف أو كتابياً عبر البريد أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** اتصل بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع. قدم اسمك ورقم بطاقتك التعرفية (ID) الخاصة بخطة الرعاية الصحية والخدمة التي تقدم طعناً بشأنها.
- **عبر البريد:** تواصل مع Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 واطلب إرسال النموذج إليك. وعندما تحصل على النموذج، قم بملئه. تأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقة هويتك (ID) لخطة الرعاية الصحية والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.

أرسل النموذج عبر البريد إلى العنوان:

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

تتوفر نماذج الالتماسات في عيادة طبيبك.

- **عبر الإنترنت:** تفضل بزيارة موقع Health Net الإلكتروني. انقل إلى [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). إذا كنت بحاجة إلى المساعدة للاستفسار عن طلب إعادة النظر أو عن تعليق المساعدة المدفوعة، يمكننا مساعدتك. يمكن أن تقدم لك خدمات لغوية مجانية. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

سترسل إليك Health Net رسالة لإبلاغك باستلامنا لالتماسك خلال خمسة أيام من استلامه. سنخبرك في غضون 30 يوماً بقرارنا حول الالتماس، وسنرسل إليك رسالة إنذار قرار الالتماس (NAR). إذا لم نخبرك بقرارنا بخصوص الالتماس في غضون 30 يوماً، يمكنك طلب إجراء جلسة استماع من إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية California (CDSS) إضافة إلى المراجعة الطبية المستقلة (IMR) لدى إدارة الرعاية الصحية المداردة DMHC.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

ولكن إذا طلبت إجراء جلسة استماع أولاً وكانت جلسة استماع معالجة مشكلاتك المحددة قد عقدت بالفعل، فعندئذ لا يمكنك طلب إجراء DMHC لدى IMR بخصوص نفس المشكلات. وفي هذه الحالة، يكون القرار النهائي لجلسة الاستماع. ولكن يظل بإمكانك تقديم شكوى إلى DMHC إذا كانت مشكلاتك لا تؤهل لإجراء IMR، حتى لو كانت جلسة الاستماع قد عقدت بالفعل.

إذا كنت تريد أنت أو طبيبك أن تتخذ قراراً سريعاً لأن الوقت الذي يستغرقه البت في طعنك قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر، فيمكنك طلب إجراء مراجعة عاجلة، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). وسوف تتخذ القرار في غضون 72 ساعة من تلقي طلب التماسك. إذا كانت لديك مشكلة صحية عاجلة، مثل الحالات التي تشكّل خطراً كبيراً على صحتك، فلست بحاجة إلى تقديم استئناف إلى Health Net قبل تقديم شكوى إلى DMHC.

### ما يجب عليك فعله في حال عدم موافقتك على قرار الالتماس

إذا طلبت استئنافاً وتلقيت رسالة NAR تُفيد بأننا لم نغير قرارنا، أو إذا لم تتلقي رسالة NAR وقد مرَّ أكثر من 30 يوماً، فيإمكانك:

- طلب إجراء جلسة استماع من إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية California (CDSS) وسيراجع أحد القضاة حالتك. رقم الهاتف المجاني لـ CDSS هو 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). ويمكنك أيضاً طلب إجراء جلسة استماع عبر الإنترنت عبر الرابط <https://www.cdss.ca.gov>. ويمكنك العثور على طرق أخرى لطلب إجراء جلسة استماع في القسم "جلسات الاستماع" الذي سيرد لاحقاً في هذا الفصل.
- تقديم نموذج شكوى/مراجعة طبية مستقلة إلى إدارة الرعاية الصحية المدار (DMHC) لمراجعة قرار Health Net. إذا كانت شكواك تستحق لعملية المراجعة الطبية المستقلة (IMR) من DMHC، سيعمل طبيب خارجي غير محسوب على Health Net على مراجعة حالتك وسيتخذ القرار الذي يتعين على Health Net اتباعه.

رقم الهاتف المجاني لـ DMHC هو 1-877-688-9891 (TTY 1-877-466-2219). يمكنك العثور على نموذج الشكوى/IMR والتعليمات الخاصة به عبر الإنترنت على الرابط التالي: <https://www.dmhc.ca.gov>.

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

يحق لك طلب إجراء مراجعة طبية مستقلة وكذلك عقد جلسة استماع على مستوى الولاية. ولكن إذا طلبت إجراء جلسة استماع أولاً وكانت جلسة استماع معالجة مشكلاتك المحددة قد عقدت بالفعل، فعندئذ لا يمكنك طلب إجراء IMR لدى DMHC بخصوص نفس المشكلات. وفي هذه الحالة، يكون القرار النهائي لجلسة الاستماع. ولكن يظل بإمكانك تقديم شكوى إلى DMHC إذا كانت المشكلات لا تؤهل لإجراء IMR، حتى لو كانت جلسة الاستماع قد عقدت بالفعل.

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

إن الشكاوى والطعون المتعلقة بمزايا صيدليات Medi-Cal Rx لا يتم التعامل معها من خلال Health Net. وإرسال الشكاوى والطعون بخصوص مزايا صيدليات Medi-Cal Rx، اتصل على الرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) واضغط على الرقم 7 or 711. وقد تستدعي الشكاوى والالتماسات المتعلقة بمزايا الصيدليات غير الخاضعة لبرنامج Medi-Cal Rx إجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR) لدى DMHC.

وإذا لم توافق على قرار بخصوص مزايا الصيدلية الخاصة بك من خلال Medi-Cal Rx، فيمكنك طلب جلسة استماع. لا يمكنك تقديم طلب لإدارة DMHC تسأل فيه عن IMR لقرارات مزايا صيدلية Medi-Cal Rx.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## الشكاوى والراجعات الطبية المستقلة (IMR) إلى قسم الرعاية الصحية المداربة (DMHC)

تُجرى IMR عندما يراجع حالتك طبيب خارجي غير تابع لخطة Health Net. وإذا كنت تريدين إجراء IMR، فيتعين عليك أولاً تقديم طلب التماس إلى Health Net بخصوص المخاوف غير العاجلة. وإذا لم تتنلقي أي أخبار من Health Net في غضون 30 يوماً تقويمياً، أو إذا كنت غير راضٍ عن قرار Health Net، فيمكنك عندئذ طلب إجراء IMR. ويجب أن تطلب إجراء IMR خلال ستة أشهر من تاريخ إرسال خطاب إعلامك بقرار الالتماس، بينما لديك فقط 120 يوماً لطلب جلسة استماع. ومن ثم، إذا كنت تريدين طلب إجراء IMR وجلسة استماع، فيرجى تقديم شكاوك في أقرب وقت ممكن.

تذكر، إذا طلبت إجراء جلسة استماع أولاً وكانت جلسة استماع معالجة مشكلاتك المحددة قد عقدت بالفعل، فعندئذ لا يمكنك طلب إجراء DMHC لدى IMR بخصوص نفس المشكلات. وفي هذه الحالة، يكون القرار النهائي لجنة الاستماع. ولكن يظل بإمكانك تقديم شكاوى إلى DMHC إذا كانت المشكلات لا تؤهل لإجراء IMR، حتى لو كانت جلسة الاستماع قد عقدت بالفعل.

قد يمكنك الحصول على موافقة لإجراء IMR مباشرة دون تقديم طلب الالتماس أولاً إلى Health Net. وهذا في حال أن مخاوفك الصحية عاجلة، مثل تلك التي تمثل تهديداً خطيراً على صحتك.

إذا كانت شكاوك المقدمة إلى DMHC غير مؤهلة للحصول على IMR، فستستمر DMHC في مراجعة شكاوك للتأكد من أن قد اتخذت القرار الصحيح عندما تقدمت بطلب التماس بخصوص رفضها للخدمات.

تحمل إدارة الرعاية الصحية المداربة California المسؤولية في تنظيم خطط خدمة الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلم ضد خطتك الصحية، عليك أولاً الاتصال بخطتك الصحية على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 واستخدام الإجراء المتبوع للتظلم لدى خطتك الصحية قبل الاتصال بالدائرة. ولا يحظر استخدام إجراءات التظلم هذه حصولك على أي حقوق قانونية أو تعويضات محتملة قد تتوفر لك. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة بشأن تظلم ينطوي على حالة طارئة، أو تظلم لم يتم تسويته بصورة مرضية بواسطة خطتك الصحية، أو تظلم لم يُبُت فيه لمدة تزيد عن 30 يوماً، يمكنك عندئذ الاتصال بالإدارة للمساعدة. وقد تكون مؤهلاً أيضاً للحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كنت مؤهلاً للحصول على IMR، فإن عملية IMR ستقوم مراجعة محايدة للقرارات الطبية التي تتذرّأها خطة الرعاية الصحية التي تتعلق بمدى الضرورة الطبية للخدمة أو العلاج المقترن أو قرارات التغطية لأي علاج تجريبي أو خاضع للبحث أو النزاعات بشأن دفع تكفة الخدمات الطبية لحالات طارئة أو عاجلة. لدى الإدارة أيضاً رقم هاتف مجاني (1-888-466-2219) وخط TDD على الرقم (1-888-688-9891) والمخصص لمن يعانون من ضعف السمع والنطق. ويحتوي موقع الإدارة الإلكتروني [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) على نماذج الشكاوى ونماذج طلبات IMR والتعليمات عبر الإنترنت.

## جلسات الاستماع

جلسة الاستماع هي اجتماع يعقد مع مسؤول خطة Health Net وقاضي من إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية California (CDSS). سيساعد القاضي في حل مشكلاتك وسيقرر ما إذا كانت Health Net قد اتخذت القرار الصحيح أم لا. يحق لك طلب عقد جلسة استماع إذا قدمت لها Health Net التماساً بالفعل، وكذلك غير راضٍ عن القرار، أو إذا لم تتنلقي قراراً بشأن الالتماس الذي قدمته بعد 30 يوماً.

يتعين عليك طلب جلسة استماع بالولاية في غضون 120 يوماً من تاريخ رسالة إنذار قرار الالتماس. وإذا منحت تعليق المساعدة المدفوعة خلال تقييم طعنك، وتريد استمرار هذه الخدمة حتى صدور قرار بشأن جلسة الاستماع، يتعين عليك طلب عقد جلسة استماع خلال 10 أيام من خطاب NAR، أو قبل تاريخ إعلان إيقاف خدماتك، أيهما أبعد.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

## 6 | الإبلاغ عن المشاكل وحلها

إذا كنت تريد التأكد من استمرارية "المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع" حتى صدور القرار النهائي بشأن جلسة الاستماع على مستوى الولاية، يمكنك الاتصال بـ Health Net فهي متاحة 24 ساعة يومياً، و7 أيام أسبوعياً على الرقم 1-800-675-6110-1.

وإذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيداً، فاتصل على الرقم 711 TTY. يمكن لممثلك المعتمد أو مقدم الخدمات طلب عقد جلسة استماع نيابةً عنك من خلال الحصول على تصريح كتابي منه.

في بعض الأحيان، يمكنك طلب عقد جلسة استماع من دون إتمام إجراءات تقديم طلب الطعن.

على سبيل المثال، في حال لم تخرطك Health Net بشكل صحيح أو في الوقت المناسب بشأن خدماتك، يمكنك طلب عقد جلسة الاستماع من دون إتمام إجراءات تقديم طلب الالتماس. يسمى هذا استناداً اعتبارياً. وفي ما يلي بعض الأمثلة عن الاستنفاد الاعتباري

- إذا لم نوفر خطاب NOA أو NAR بلغتك المفضلة
- إذا ارتكبنا خطأً يؤثر في أي من حقوقك
- إذا لم نرسل إليك خطاب NOA
- إذا لم نرسل إليك خطاب NAR
- إذا ارتكبنا خطأً في خطاب NAR الخاص بنا
- إذا لم نبت في أمر التماس خلال 30 يوماً
- إذا قررنا أن حالتك طارئة، ولكن لم يتم الرد على التماس خلال 72 ساعة
- يمكنك طلب عقد جلسة استماع بالطرق التالية:

▪ **عبر الهاتف:** اتصل بقسم جلسات الاستماع لدى CDSS على الرقم 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349) أو (711)

▪ **عبر البريد:** املأ النموذج الذي يُقدم مع إخطار قرار الالتماس وأرسله بالبريد إلى:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
744 P Street, MS 9-17-433  
Sacramento, CA 95814

▪ **عبر الإنترنت:** طلب عقد جلسة الاستماع عبر الإنترنت على [www.cdss.ca.gov](http://www.cdss.ca.gov)

▪ **عبر البريد الإلكتروني:** املأ النموذج المرفق مع إخطار قرار الطعون وأرسله عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان الإلكتروني [Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov)

▪ **ملاحظة:** إذا أرسلته عبر البريد الإلكتروني، فثمة خطر من أن يقوم شخص آخر غير مسؤول بقسم جلسات الاستماع باعتراض بريديك الإلكتروني. لذا ينبغي مراعاة استخدام طريقة أكثر أماناً لإرسال طلب.

▪ **عبر الفاكس:** املأ النموذج المرفق مع إخطار قرار الطعون وأرسله عبر الفاكس إلى قسم جلسات الاستماع على رقم المجاني 1-833-281-0903

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في طلب عقد جلسة الاستماع، يمكنك مساعدتك في ذلك. يمكن أن نقدم لك خدمات لغوية مجانية. اتصل على الرقم (TTY 711) (1-800-675-6110).

في جلسة الاستماع، ستحبر القاضي بسبب اعتراضك على قرار Health Net. وستخبر Health Net القاضي بحيثيات اتخاذنا لقرارنا. قد يستغرق القاضي 90 يوماً لإصدار قرار بشأن حالتك. يتبعن على Health Net اتباع ما يقرره القاضي.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



إذا كنت تريده أن تتخذ CDSS قراراً سريعاً لأن الوقت الذي تستغرقه جلسة الاستماع قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر، فيمكنك أنت أو ممثلك المعتمد أو مقدم خدمتك التواصل مع CDSS وطلب عقد جلسة استماع معجلة (سريعة).  
يتعين على CDSS اتخاذ قرار في فترة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل بعد تلقيها ملف حالتك الكامل من Health Net.

## الاحتياط والإهدار وإساءة الاستخدام

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

تشتمل عمليات الاحتياط والإهدار وإساءة الاستخدام لمقدم الخدمة على:

- تزوير السجلات الطبية
- وصف أدوية أكثر من الأدوية الضرورية من الناحية الطبية
- تقديم خدمات رعاية صحية أكثر من الخدمات الضرورية من الناحية الطبية
- إصدار فواتير لخدمات لم تقدم
- إصدار فواتير خدمات مهنية نظير خدمة لم يقدمها الأخصائي
- تقييم عناصر وخدمات مجانية أو مخفضة للأعضاء للتأثير في مقدم الخدمة الذي يختاره العضو
- تغيير مقدم الخدمة الرعاية الأولية للعضو دون علم العضو

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

- إقراض أو بيع أو إعطاء بطاقة هوية (ID) خاصة بخطة رعاية صحية أو بطاقة هوية خاصة بمزايا برنامج Medi-Cal (BIC) لشخص آخر
- الحصول على نفس الأدوية أو العلاجات، أو عناصر مماثلة لها من أكثر من مقدم خدمات الانتقال إلى غرفة الطوارئ عندما تكون الحالة غير طارئة
- استخدام رقم الضمان الاجتماعي أو رقم بطاقة الهوية (ID) الخاصة بخطة رعاية صحية لشخص آخر
- استخدام وسائل نقل طبية وغير طبية لتلقي خدمات لا تتعلق بالرعاية الصحية، أو من أجل خدمات غير مشمولة بتغطية برنامج Medi-Cal، أو عندما لا يوجد موعد طبي أو وصفات طبية لاستلامها

للإبلاغ عن حالات الاحتياط أو الإهدار أو إساءة الاستخدام، اكتب الاسم والعنوان ورقم بطاقة الهوية (ID) للشخص الذي ارتكب الاحتياط أو الإهدار أو إساءة الاستخدام. عليك تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات بخصوص الشخص، مثل رقم الهاتف أو التخصص إذا كان أحد مقدمي الخدمات. اذكر تواريخ الأحداث وملخصاً لما حدث بالضبط.

يمكنك إرسال التقرير إلى:

Centene Special Investigations Unit  
7700 Forsyth Blvd.  
Clayton, MO 63105  
1-866-685-8664

[Special Investigations Unit@centene.com](mailto:Special_Investigations_Unit@centene.com)

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).  
إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

# 7. الحقوق والمسؤوليات

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

## حقوقك

فيما يلي حقوقك باعتبارك عضواً في Health Net

- التعامل معك باحترام وكرامة، مع المراعاة الواجبة لحقك في التمتع بالخصوصية وال الحاجة إلى الحفاظ على سرية معلوماتك الطبية، مثل التاريخ الطبي والحالة العقلية والجسدية أو علاجهما والصحة الإنجابية أو الجنسية
- تزويديك بمعلومات حول خطة الرعاية الصحية وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المشتملة بالتغطية، ومقدمي الخدمات، والممارسون، وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم
- الحصول على الترجمة الكاملة لمعلومات خطية خاصة بالعضو بلغتك المفضلة، بما في ذلك كل إشعارات النظمات والاتصالات
- تقديم توصيات عن سياسة حقوق ومسؤوليات العضو التابع لـ Health Net
- التمكّن من اختيار مقدم خدمة الرعاية الأولية داخل شبكة Health Net
- الوصول إلى مقدمي خدمات الشبكة في الوقت المناسب
- مشاركة مقدمي الخدمات في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية المقدمة لك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج
- تقديم التظلمات، سواء لفظياً أو خطياً، حول المؤسسة أو الرعاية التي حصلت عليها
- معرفة السبب الطبي لقرار Health Net برفض طلب تقديم الرعاية الطبية أو تأخيره أو إنهائه أو تغييره
- الحصول على تنسيق الرعاية
- طلب تقديم استئناف بخصوص قرارات رفض الخدمات أو المزايا أو تأجيلها أو تقييدها
- الحصول على خدمات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية المجانية بلغتك
- الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو المجموعات الأخرى
- صياغة التوجيهات المسبقية
- طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية إذا تم رفض خدمة أو ميزة وقدمت التماساً بالفعل إلى Health Net ولا تزال غير راضٍ عن القرار، أو إذا لم تحصل على قرار حول التماس بعد مرور 30 يوماً، بما في ذلك معلومات حول الظروف التي تكون جلسة الاستماع العاجلة ممكنة بموجبها
- إلغاء التسجيل (الخروج) من Health Net والتغيير إلى خطة رعاية صحية أخرى في المقاطعة عند الطلب
- الوصول إلى خدمات موافقة الفاصلرين
- الحصول على معلومات العضو مكتوبة بتسميات بديلة مجاناً (مثل طريقة برail وحروف طباعة كبيرة والملفات الصوتية وتسميات إلكترونية يسهل الوصول إليها) عند الطلب وفي الوقت المناسب بطريقة ملائمة للتنسيق المطلوب ووفقاً لقانون الرعاية والمؤسسات (W&I) البند (12)(b) 14182

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- التحرر من أي شكل من أشكال القيود أو العزلة المستخدمة كوسيلة من وسائل الإكراه أو التأديب أو الملاعنة أو الانقماض مناقشة معلومات حول خيارات العلاج المتوفرة والبدائل بصرامة، على أن يتم تقديمها بطريقة مناسبة لحالتك وقدرتك على الفهم، بصرف النظر عن التكلفة أو التغطية
- التمتع بالوصول إلى نسخة من سجلاتك الطبية والحصول عليها وطلب تعديلها أو تصحيحها على النحو المحدد في المادة 45 من قانون اللوائح الفيدرالية (CFR) البند 164.524 والبند 164.526
- حرية ممارسة هذه الحقوق دون تأثيرها على المعاملة التي تتلقاها من Health Net، أو مقدم الرعاية أو الجهات الحكومية الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة، ومرافق الولادة المستقلة، والمرافق الصحية المؤهلة فيدراليًا، ومقدمي خدمات الرعاية الصحية الهندود، وخدمات التوليد، والمرافق الصحية الريفية، وخدمات العدوى المنقول جنسياً، والرعاية الطارئة خارج نطاق شبكة Health Net طبقاً للقانون الفيدرالي
- لتقديم طلب استئناف بشأن المطالبة المرفوضة خلال مدة تصل إلى 60 يوماً من تاريخ الإخطار الذي تلقاه. ويُطلق على هذا الإخطار: "إخطار تحديد المزايا السلبية (NABD)". تُتخذ إجراءات تقديم الاستئناف عن طريق جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية. ويمكنك أيضاً طلب كيفية متابعة الرعاية الصحية أثناء إجراءات تقديم الاستئناف

### مسؤولياتك

يتحمل أعضاء Health Net المسؤوليات التالية:

- التصرف بأدب واحترام. أنت مسؤول عن التعامل مع طبيبك وجميع مقدمي الخدمات والموظفين بلطف واحترام. أنت مسؤول عن الحضور في الوقت المحدد لمواعيدهك. اتصل بمكتب طبيبك قبل الموعد بـ 24 ساعة على الأقل لإلغاء موعد أو إعادة جدولته.
- تقديم معلومات حديثة ودقيقة وكاملة. أنت مسؤول عن تقديم معلومات صحيحة ومعلومات كاملة قدر المستطاع إلى جميع مقدمي الخدمات وإلى Health Net. أنت مسؤول عن الحصول على فحوصات منتظمة وإخبار طبيبك حول مشكلاتك الصحية قبل أن تتفاقم.
- اتباع نصائح طبيبك والمشاركة في رعيتك. أنت مسؤول عن مناقشة احتياجاتك الصحية مع طبيبك. تعاون مع طبيبك لوضع أهداف متفق عليها. ابذل قصارى جهدك لفهم مشكلاتك الصحية. اتبع خطط العلاج والتعليمات التي اتفقنا عليها.
- استخدام غرفة الطوارئ فقط في حالات الطوارئ. أنت مسؤول عن استخدام غرفة الطوارئ فقط في حالات الطوارئ أو حسب توجيهات طبيبك. والرعاية الطارئة هي الخدمة التي تعتقد أنها ضرورية لإيقاف أو التخلص من أمراض مفاجئة شديدة الخطورة أو أعراض وإصابات أو حالات صحية تتطلب التشخيص والعلاج الفوريين.
- الإبلاغ عن الممارسات الخاطئة. أنت تتحمل مسؤولية الإبلاغ عن الاحتيال في مجال الرعاية الصحية أو الممارسات الخاطئة إلى Health Net Community Solutions. ويمكنك إنتمان ذلك دون التعريف باسمك بالاتصال بالخط الساخن للاحتيال وسوء الاستخدام في Health Net على الرقم المجاني 1-866-685-8664. يعمل الخط الساخن للاحتيال على مدار 24 ساعة يومياً، و 7 أيام في الأسبوع. ويتم التعامل مع جميع المكالمات بسرية تامة.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و 7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## إخطار عدم التمييز

يعد التمييز أمراً مخالفًا للقانون. وتمثل Health Net للقوانين الفيدرالية وقوانين الولاية الخاصة بالحقوق المدنية. ولا تميز Health Net بين الأشخاص بصورة غير قانونية أو تبتعد عنهم أو تعاملهم بصورة مختلفة على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو هوية المجموعة العرقية أو العمر أو العجز العقلي أو الجسدي أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع الاجتماعي أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي.

توفر Health Net ما يلي:

- خدمات ووسائل مساعدة مجانية للأشخاص من ذوي الإعاقة لمساعدتهم في التواصل بصورة أفضل، مثل:
  - مترجمين فوريين مؤهلين لغة الإشارة
  - معلومات مكتوبة بتقنيات أخرى (حروف طباعة كبيرة، وملفات صوتية، وتقنيات إلكترونية يسهل الوصول إليها، وغيرها من التقنيات)
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا تكون الإنجليزية لغتهم الأساسية، مثل:
  - مترجمين فوريين مؤهلين
  - معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا احتجت إلى هذه الخدمات، فاتصل بخطة Health Net على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع من خلال الاتصال بالرقم 1-800-675-6110. أو إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيداً، فاتصل على الرقم 711 TTY لاستخدام خدمة توصيل الرسائل بولاية California.

## كيفية تقديم تظلم

إذا كنت تعتقد أن Health Net قد أخفقت في توفير هذه الخدمات أو مارست التمييز بصورة غير قانونية أثناء معاملتك بأي شكل آخر بناءً على الجنس أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو هوية المجموعة العرقية أو العمر أو عجز عقلي أو جسدي أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي، يمكنك تقديم تظلم إلى منسق الحقوق المدنية في Health Net. يمكنك تقديم تظلم عبر الهاتف أو البريد أو شخصياً أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** اتصل بخدمات أعضاء Health Net على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110. أو إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيداً، فاتصل على الرقم 711 TTY لاستخدام خدمة توصيل الرسائل بولاية California.
- **بالبريد:** املأ 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 Health Net والتعبير عن رغبتك في تقديم تظلم.
- **عبر الإنترنت:** انتقل إلى موقع Health Net الإلكتروني التالي: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



## مكتب الحقوق المدنية - إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية California

ويمكنك أيضاً تقديم شكوى حقوق مدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS) بولاية California، عبر الهاتف أو البريد أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** اتصل على 7370-440-916-1. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيداً، فيرجى الاتصال بالرقم 711 (خدمة التواصل عبر الاتصالات).

**بالبريد:** املأ نموذج الشكوى أو أرسل خطاباً إلى:  
 Department of Health Care Services  
 Office of Civil Rights  
 P.O. Box 997413, MS 0009  
 Sacramento, CA 95899-7413

تتوفر نماذج الشكوى على [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

- **عبر الإنترنت:** أرسل رسالة إلكترونية على البريد الإلكتروني [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

## مكتب الحقوق المدنية - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو العجز أو الجنس، فيمكنك أيضاً تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة عبر الهاتف أو البريد أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** اتصل على 1019-368-800-1. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيداً، فيرجى الاتصال من خلال TTY على الرقم 711 أو 7697-7697-1-800-537-7697 لاستخدام خدمة توصيل الرسائل بولاية California.

**بالبريد:** املأ نموذج الشكوى أو أرسل خطاباً إلى:  
 U.S. Department of Health and Human Services  
 200 Independence Avenue, SW  
 Room 509F, HHH Building  
 Washington, D.C. 20201

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

- **عبر الإنترنت:** انتقل إلى بوابة الشكاوى الخاصة بمكتب الحقوق المدنية عبر الرابط <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>

## طرق المشاركة في الخطة باعتبارك عضواً

تود Health Net السماح لك. في كل سنة، تعقد Health Net اجتماعات للحديث حول سير الأمور وإمكانية تحسين أداء Health Net. تتم دعوة الأعضاء الحضور. تفضل بحضور أحد الاجتماعات!

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.  
 إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
 هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



## اللجنة الاستشارية المجتمعية

يوجد لدى Health Net مجموعة تعرف باسم اللجنة الاستشارية المجتمعية (CAC). تتكون هذه المجموعة من أصحاب المصلحة الرئيسيين في المجتمع. يمكنك الانضمام إلى هذه المجموعة إذا كنت تود ذلك. وتناقش المجموعة كيفية تحسين سياسات Health Net وتحمّل مسؤولية:

- توفير المدخلات حول تحسين الجودة والتثقيف الصحي وجهود تحقيق المساواة في مجال الصحة في Health Net.
- توفير المدخلات حول برنامج الخدمات الثقافية واللغوية في Health Net والبرامج الأخرى التي يمكن أن تعزز وتحسن من صحة العضو بشكل عام.
- تحديد الحاجز التي تعرّض الرعاية بسبب الثقافة أو التمييز أو اللغة أو الإعاقة.

إذا كنت تود الانضمام إلى هذه المجموعة، فنفضل بالاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

## لجنة السياسة العامة

لدى Health Net مجموعة تعرف باسم لجنة السياسة العامة. تتكون هذه المجموعة من مقدمي الخدمات وأعضاء خطط الرعاية الصحية. ويعُد الانضمام إلى هذه المجموعة أمراً طوعياً. وتناقش المجموعة كيفية تحسين سياسات Health Net وتحمّل مسؤولية:

- تقديم المشورة إلى مجلس إدارة Health Net بشأن مسائل السياسة التي تؤثر في خطة الرعاية الصحية وعلى أعضائنا.
- إذا أردت أن تصبح جزءاً من هذه المجموعة، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.
- يُمكنك أيضاً الاتصال بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذه المجموعات.

## إخطار ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يوضح سياسات وإجراءات Health Net للحفظ على سرية السجلات الطبية وسيتم تقديمها إليك عند الطلب.

إذا كنت تبلغ السن القانوني ولديك الأهلية للموافقة على خدمات الرعاية الحساسة، فلا يُطلب منك الحصول على إذن من أي عضو آخر للحصول على خدمات الرعاية الحساسة أو تقديم طلب مطالبة للحصول على خدمات الرعاية الحساسة. لمعرفة المزيد عن الخدمات الحساسة، اقرأ "الرعاية الحساسة" في الفصل 3 من هذا الكتيب.

يمكنك أن تطلب من Health Net إرسال اتصالات حول الخدمات الحساسة إلى عنوان بريدي أو عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف آخر تختاره. يُسمى ذلك "طلب المراسلات السرية". إذا وافقت على الرعاية، فلن تقوم Health Net بـ معلومات حول خدمات الرعاية الحساسة الخاصة بك إلى أي شخص آخر دون الحصول على إذن كتابي منك. إذا لم تقدم عنواناً بريدياً أو عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف، فسوف ترسل Health Net مراسلات باسمك إلى العنوان أو رقم الهاتف الموجود في الملف.

Health Net سوف تحترم طلباتك للحصول على اتصالات سرية بالشكل والصيغة التي طلبتها. أو ستتأكد من سهولة وضع اتصالاتك بالشكل والتنسيق الذي طلبتهم. وسنرسلها إلى موقع آخر من اختيارك. يستمر طلبك بالتواصل السري حتى تلغيه أو تقدم طلب جديد بالتواصل السري.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



ضمّن بيان Health Net بشأن سياساتها وإجراءاتها لحماية معلوماتك الطبية (يُسمى "إخطار ممارسات الخصوصية") أدناه:  
يصف هذا الإخطار كيفية استخدام معلوماتك الطبية وكيفية الإفصاح عنها وكيفية وصولك إليها.

تاريخ الدخول حيز التنفيذ اعتباراً من: 08.14.2017

فيرجى مراجعته بعناية.

#### المهام الواقعة على الجهات الحاصلة على التغطية:

تعد Health Net\* (المشار إليها بكلمة "نحن" أو "الخطة") هيئة مشمولة باللغطية على النحو الذي يحدده وينظمها قانون إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة لعام 1996 (HIPAA). بموجب القوانين، على Health Net الحفاظ على خصوصية معلوماتك الصحية المحمية (PHI)، وتزويشك بهذا الإشعار الذي ينص على المهام القانونية وممارسات الخصوصية المتعلقة بمعطياتك الصحية المحمية، والالتزام ببنود الإخطار الحالي الساري وإعلامك في حال خرق معلوماتك الصحية المحمية غير الآمنة. تعد المعلومات الصحية المحمية معلومات بشأنك، بما في ذلك المعلومات الديموغرافية التي يمكن استخدامها للتعرف عليك وتعلق بصفتك أو حالتك الصحية البدنية والعقلية السابقة والحالية والمستقبلية بالإضافة إلى تقديم الرعاية الصحية لك أو الدفع مقابل هذه الرعاية.

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

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

- الاستخدامات وعمليات الإفصاح؛
- وحقوقك؛
- مهامنا القانونية؛
- وممارسات الخصوصية الأخرى على النحو المنصوص عليه في الإخطار.

ستتيحك الاطلاع على الإخطارات المنقحة عبر الموقع وفي كتب الأعضاء.

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

تضمن Health Net حماية PHI الخاصة بك. ونحن ملتزمون أيضاً بالحفاظ على سرية معلوماتك المتعلقة بالعرق والأصل العرقي واللغة (REL)، والتوجه الجنسي والهوية الجنسية (SOGI) واحتياجاتك الاجتماعية. وفي سبيل ذلك، نطبق إجراءات الخصوصية والأمان.

ثمة بعض الطرق التي نحمي بها معلوماتك الصحية المحمية.

- نعمل على تدريب موظفينا لاتباع إجراءات الخصوصية والأمان.
- نلزم شركاءنا باتباع ممارسات الخصوصية والأمان.
- نحافظ على أمان مكاتبنا.
- نتطرق إلى الحديث حول معلوماتك الصحية المحمية لأسباب تتعلق بالأعمال ومع الأشخاص الذين يحتاجون إلى معرفتها.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



▪ نحافظ على أمان معلوماتك الصحية المحمية عند إرسالها أو حفظها إلكترونياً.

▪ نستخدم التكنولوجيا لمنع وصول الجهات غير ذات العلاقة إلى معلوماتك الصحية المحمية.

#### الاستخدامات المصرح بها وعمليات الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية:

في ما يلي قائمة تشير إلى كيفية الاستخدام أو الإفصاح عن PHI بدون تصريح أو إذن:

▪ **العلاج** - يجوز لنا استخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها لأحد الأطباء أو غيره من مقدمي خدمات الرعاية الصحية الذين يقدمون العلاج لك، وذلك بغرض تنسيق العلاج بين مقدمي الخدمات أو مساعدتنا في اتخاذ قرارات الإنذن المسبق المتعلقة بمعزلك.

▪ **المدفوعات** - قد نستخدم PHI أو نفصح عنها بغرض دفع المدفوعات الخاصة بالمزايا مقابل خدمات الرعاية الصحية المقدمة لك. يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك لخطرة رعاية صحية أخرى أو مقدم خدمات رعاية صحية أو غيره من الهيئات الخاضعة لقوانين الخصوصية الفيدرالية بغرض الدفع. قد تشمل نشاطات الدفع ما يلي:

- معالجة المطالبات؛
- تحديد الأهلية أو التغطية مقابل المطالبات؛
- وإصدار فواتير الأقساط؛
- ومراجعة الخدمات للضرورة الطبية
- وإجراء مراجعات استخدام المطالبات.

▪  **عمليات الرعاية الصحية** - قد نستخدم ونفصح عن معلوماتك الصحية المحمية بغرض إجراء عمليات الرعاية الصحية. قد تشمل هذه الأنشطة ما يلي:

- توفير الخدمات للعملاء؛
- والتحاور مع الشكاوى والاستئنافات؛
- وتوفير إدارة الحالات وتنسيق الرعاية؛
- وإجراء مراجعة طبية للمطالبات وغيرها من تقييمات الجودة
- وأنشطة التحسين.

وفي أثناء إجراء عمليات الرعاية الصحية، يجوز لنا الإفصاح عن PHI إلى شركائنا. سنتفق خطياً لحماية خصوصية معلوماتك الصحية المحمية مع الشركاء. قد نفصح عن المعلومات الصحية المحمية إلى هيئة أخرى خاضعة لقوانين الخصوصية الفيدرالية. يتعين على الكيان أيضًا إقامة علاقة معك من أجل عمليات الرعاية الصحية. ويشمل هذا التالي:

- تقييم الجودة وأنشطة التحسين؛
- ومراجعة أهلية أو مؤهلات مهنيي الرعاية الصحية؛
- وإدارة الحالات وتنسيق الرعاية
- واكتشاف أو منع الاحتيال وإساعه الاستخدام المتعلق بالرعاية الصحية.

تحمي أنظمة وقوانين خطة الرعاية الصحية معلوماتك المتعلقة بعرقك وأصلك العرقي ولغتك وتوجهك الجنسي وحياتك الجنسية واحتياجاتك الاجتماعية. وهذا يعني أن المعلومات التي قدمتها خاصة وآمنة. يمكننا مشاركة هذه المعلومات فقط مع الجهات التنظيمية في California، ومقدمي الرعاية الصحية، والجهات المشرفة على الرعاية الصحية. ولن تشارك مع الآخرين دون الحصول على موافقتك أو إذنك. نستخدم هذه المعلومات للمساعدة في تحسين جودة رعايتك وخدماتك.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

تساعدنا هذه المعلومات في:

- تحسين فهمنا لاحتياجات رعايتك الصحية؛
- وتعريف تفضيلاتك اللغوية عند مراجعة مقدمي خدمات الرعاية الصحية؛
- وتوفير معلومات الرعاية الصحية لتلبية احتياجات رعايتك؛
- وتوفير البرامج لمساعدتك على البقاء بأفضل صحة ممكنة.

لا تستخدم هذه المعلومات لأغراض التأمين أو لاتخاذ قرارات بخصوص ما إذا كنت قادرًا على الحصول على التغطية أو الخدمات.

- **عملية الإفصاح المتعلقة بخطة الرعاية الجماعية/راعي الخطبة** - قد ننصح عن معلوماتك الصحية المحمية لراعي الخطبة الصحية الجماعية، مثل صاحب العمل أو غيره من الجهات التي توفر برنامج الرعاية الصحية، وذلك في حال موافقة الراعي على القيود المفروضة حال كيفية استخدام المعلومات الصحية المحمية أو الإفصاح عنها، (مثل الموافقة على عدم استخدام المعلومات الصحية المحمية لاتخاذ إجراءات أو قرارات متعلقة بالتوظيف).

#### عمليات الإفصاح المطلوبة أو المسموح بها الأخرى عن PHI:

- **أنشطة جمع الأموال** - يمكننا استخدام معلوماتك الصحية المحمية أو الإفصاح عنها فيما يتعلق بأنشطة جمع الأموال، مثل جمع الأموال للمؤسسات الخيرية أو الكيانات المشابهة للمساعدة في تمويل أنشطتها. في حال الاتصال بك من أجل أنشطة جمع الأموال، سنت Hawk فرصة الانسحاب من خدمة تلقي المراسلات أو التوقف عن استلامها في المستقبل.

- **أغراض التأمين** - يمكننا استخدام PHI أو الإفصاح عنها لأغراض التأمين مثل اتخاذ قرار بشأن طلب أو استئنار التغطية. إذا قمنا بالفعل باستخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها لأغراض التأمين، يحظر علينا استخدام أو الكشف عن PHI الوراثية في إجراء التأمين.

- **التنكير بالمواعيد/البدائل العلاجية** - قد نستخدم أو ننصح عن معلوماتك الصحية المحمية بهدف تنكيرك بموعيد للعلاج ورعاية طبية تتلقاها منا أو بهدف تزويدك بمعلومات تتعلق بالبدائل العلاجية أو المزايا والخدمات الصحية الأخرى، مثل المعلومات حول كيفية الإقلاع عن التدخين أو إنفاس الوزن.

- **وفق متطلبات القانون** - في حال تطلب أي قانون فيدرالي و/أو خاص بالولاية و/أو محلي استخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها، فيجوز لنا استخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها إلى الحد الذي يشكل امتثالاً لهذا القانون ويقتصر على متطلباته. في حال تعارض قانونين أو أكثر من القوانين أو اللوائح التي تحكم الاستخدام أو الإفصاح، سنت Hawk للقوانين أو اللوائح الأكثر صرامة.

- **أنشطة الصحة العامة** - يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك إلى هيئة صحية عامة بعرض منع مرض أو إصابة أو عجز أو السيطرة عليه. يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك إلى إدارة الغذاء والدواء (FDA) لضمان الجودة أو السلامة أو فعالية المنتجات أو الخدمات المقدمة الخاضعة لسلطة FDA.

- **ضحايا الاعتداء والإهمال** - يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك إلى هيئة محلية أو تابعة للولاية أو فيدرالية، بما في ذلك الخدمات الاجتماعية أو وكالة خدمات الحماية المرخصة بموجب القانون لتلقي هذه التقارير في حال اعتقادنا بصورة معقولة حدوث حالة من الاعتداء أو الإهمال أو العنف المنزلي.

- **الإجراءات القضائية والإدارية** - يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك ضمن الإجراءات القضائية والإدارية. كما قد ننصح عنها استجابةً لما يلي:

- أمر من المحكمة؛
- أو أمر محكمة إدارية؛

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- أو أمر استدعاء؛
- أو أمر للمثل أمام القضاء؛
- أو أمر تفتيش؛
- أو طلب استكشاف
- أو طلب قانوني مشابه.

▪ **جهات إنفاذ القانون** - يجوز لنا الإفصاح عن PHI ذات الصلة الخاصة بك لجهات إنفاذ القانون عند الطلب. على سبيل المثال، استجابةً لـ:

- أمر من المحكمة؛
- أو أمر تفتيش من المحكمة؛
- أو أمر استدعاء؛
- أو أمر مثل أمام القضاء وصادر عن مكتب قضائي
- أو أمر استدعاء من لجنة الملفين العليا.

ويجوز لنا الإفصاح عن PHI ذات الصلة الخاصة بك للتعرف على أحد المتهمين أو الهاربين من العدالة أو شهود العيان أو أحد الأشخاص المفقودين أو تحديد موقعه.

▪ **سجلات اضطرابات تعاطي المواد المخدرة (SUD)** - لن نستخدم سجلات SUD الخاصة بك أو ن Finch عنها في الإجراءات القانونية ضدك، ما لم:

- تتفق موافقتك الخطية، أو
- تتفق أمراً من المحكمة، بعد إبلاغك بالطلب وإتاحة الفرصة لك لإبداء رأيك. ويجب أن يشتمل أمر المحكمة على أمر استدعاء أو وثيقة قانونية مماثلة تلزم بتقديم رد.

▪ **الأطباء الشرعيون والخبراء الطبيون ومتعبدو الجنائز** - قد ن Finch عن PHI لطبيب شرعي أو خبير طبي. قد يكون ذلك ضرورياً، على سبيل المثال، لتحديد سبب الوفاة. يمكننا الإفصاح عن المعلومات الصحية المحمية لمتعهدي دفن الموتى عند الضرورة للسماح لهم بالقيام بواجباتهم.

▪ **التبرع بالأعضاء والعيون والأنسجة** - قد ن Finch عن PHI لمنظمات جمع الأعضاء. يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك للعاملين في مجال التوريد، أو بنوك الأعضاء أو زراعة الأعضاء، مثل:

- الأعضاء المأخوذة من الجثث؛
- والعيون
- والأنسجة.

▪ **التهديدات المتعلقة بالصحة والسلامة** - قد نستخدم أو ن Finch عن PHI الخاصة بك في حال اعتقادنا الصادق بضرورة استخدامها أو الإفصاح عنها لتقليل أو منع الخطورة البالغة أو الشديدة على صحة أو سلامه الشخص ذاته أو العامة.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- **وظائف الحكومة الخالصة** - إن كنت عضواً في القوات المسلحة الأمريكية، فقد ن Finch عن PHI الخاصة بك كما هو مطلوب من الجهات العسكرية المفروضة. ويجوز لنا أيضاً الإفصاح عن PHI الخاصة بك:
  - للموظفين الفيدراليين المخولين بأداء أنشطة الأمن القومي والاستخبارات؛
  - وزارة الخارجية لتحديد الأهلية الطبية؛
  - خدمات حماية الرئيس أو غيرهم من الأفراد المخولين.
- **تعويض العمل** - قد ن Finch عن PHI الخاصة بك امتثالاً لقوانين ذات العلاقة بتعويض العمال أو غيرها من البرامج المشابهة التي يقيمها القانون، والتي توفر مزايا الإصابات أو الأمراض المتعلقة بالعمل بصرف النظر عن التقصير.
- **الحالات الطارئة** - قد ن Finch عن PHI الخاصة بك في حالات الطوارئ أو إذا كنت عاجزاً أو غير موجود، لأحد أفراد أسرتك أو صديق شخصي مقرب أو وكالة إغاثة في حالة الكوارث معتمدة أو أي شخص آخر تحدده سلفاً. سنستعين بالقضاء الاحترافي والخبرة لنحدد ما إذا كان الإفصاح يصب في مصلحتك أم لا. في حال كان الإفصاح يصب في مصلحتك، سن Finch عن معلوماتك الصحية المحمية ذات الصلة المباشرة إلى الشخص المنخرط في رعايتك.
- **السجناه** - إذا كنت من سجناء مؤسسة إصلاحية أو تحت رعاية ضابط يعمل في مجال إنفاذ القانون، فقد ن Finch عن PHI الخاصة بك إلى المؤسسة الإصلاحية أو ضابط إنفاذ القانون، في حال كانت المعلومات ضرورية لتوفير الرعاية الصحية إليك من قبل المؤسسة ولحماية صحتك أو سلامتك أو صحة أو سلامة الآخرين أو لسلامة أو أمان المؤسسة الإصلاحية.
- **البحث** - في ظل بعض الظروف الخاصة، قد ن Finch عن PHI الخاصة بك إلى الباحثين في حال حصول دراساتهم البحثية السريرية على الموافقة وفي حال اتباع بعض معايير السلامة التي تضمن خصوصية وحماية معلوماتك الصحية المحمية.

#### استخدامات PHI الخاصة بك وعمليات الإفصاح عنها التي تتطلب إذنك الكتابي

- يلزمنا الحصول على إذن كتابي لاستخدام PHI أو الإفصاح عنها إلا في حالات استثنائية محددة ولأسباب التالية:
- **بيع PHI** - سنطلب منك إذن كتابياً قبل إجراء أي عملية إفصاح تُعد بيعاً لـ PHI، وهذا يعني أننا نتسلم تعويضاً عن الإفصاح عن PHI بهذه الطريقة.
  - **التسويق** - سنطلب منك إذن كتابياً لاستخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها لأغراض تسويقية إلا في حالات استثنائية محددة، مثل عقد اتصالات تسويقية شخصية معك أو عندما نقدم هدايا ترويجية ذات قيمة اسمية.
  - **إخطارات العلاج النفسي** - سنطلب منك إذن كتابياً لاستخدام أو الإفصاح عن ملاحظات العلاج النفسي التي قد تكون لدينا ضمن السجلات مع وجود استثناءات محددة، مثل علاج معين أو المدفوعات أو وظائف عمليات الرعاية الصحية.
  - **الاستخدام غير المسموح به لـ PHI** - لن نستخدم لغتك أو عرقك أو أصلك العرقي أو توجهك الجنسي أو هويتك الجنسية أو معلومات احتياجاتك الاجتماعية لرفض التغطية أو الخدمات أو المزايا أو لأغراض التأمين.

#### حقوق الأفراد

فيما يلي حقوقك المتعلقة بـ PHI. إن كنت تود استخدام أي من الحقوق التالية، يرجى التواصل معنا باستخدام المعلومات المتوفرة في نهاية هذا الإطار.

متطلبات عدم التمييز في California Health Net of California, Inc. (كما هو موضح في مستندات تغطية المزايا) و(Health Net Life Insurance Company Health Net, LLC.) تتمثل لقوانين الحقوق المدنية الفدرالية المعمول بها ولا تمارس التمييز أو تستثنى الأشخاص أو تعاملهم بشكل مختلف بناءً على الجنس، أو العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو النسب،

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

أو الدين، أو الحالة الاجتماعية، أو النوع، أو الهوية الجنسية، أو رعاية تأكيد النوع، أو التوجه الجنسي، أو العمر، أو الإعاقة النفسية أو الجسدية، أو الانتماء إلى مجموعة عرقية، أو المعلومات الوراثية الطبية.

**الحق في رفض منح الإذن** - يحق لك رفض منح الإذن في أي وقت؛ ويجب أن يكون رفض الإذن كتابياً. سيتم تعديل قرار الرفض في الحال، باستثناء الإجراءات المتخذة سلفاً بالاعتماد على الإذن وقبل تلقي قرار الرفض الكتابي منه.

**حق طلب وضع القيد** - يحق لك المطالبة بوضع القيد على استخدام PHI الخاصة بك والإفصاح عنها للعلاج أو المدفوعات أو عمليات الرعاية الصحية، إضافة إلى عمليات الإفصاح للأشخاص المنخرطين في رعايتك أو دفع تكفة رعايتك، مثل أفراد الأسرة أو الأصدقاء المقربين. على طبك ذكر القيد الذي ترغب في فرضها وتعيين الأشخاص الذين تتطبق عليهم القيد. يحق لنا رفض هذا الطلب. في حال موافقتنا، فإننا نلتزم بطلبك إلا إذا كانت المعلومات مطلوبة في حالة العلاج الطارئ. مع ذلك، سنضع قيوداً على استخدام PHI أو الإفصاح عنها من أجل المدفوعات أو عمليات الرعاية الصحية لخطة رعاية صحية عندما تدفع التكفة الكاملة للخدمة أو الغرض من مالك الخاص.

**حق المطالبة بسريّة التواصل** - يحق لك طلب تواصلنا معك حيال PHI الخاصة بك بوسيلة بديلة أو إلى موقع بديلة. يتعين علينا الالتزام بطلبك إن كان منطقياً ومحدداً للوسيلة البديلة أو الموقع البديل الذي ترغب فيه لتلقي المعلومات الصحية المحمية. تتفذ شركة التأمين الصحي طلب التواصل السري في غضون 7 أيام تقويمية من استلام نسخة إلكترونية أو طلب عبر الهاتف، أو في غضون 14 يوماً تقويمياً من استلام الطلب عبر البريد من الدرجة الأولى. لا يجوز لنا الإفصاح عن المعلومات الطبية المتعلقة بالخدمات الحساسة المقسمة للفرد المحمية معلوماته للمجموعة أو المشترك أو أي من المسجلين في الخطبة بخلاف الفرد المحمية معلوماته الذي يتلقى الرعاية، في غياب إذن كتابي صريح من الفرد المحمية معلوماته الذي يتلقى الرعاية. لمعرفة كيفية تقديم طلب التواصل السري، يرجى الاتصال بخدمة الأعضاء الموضح رقم التواصل معهم على ظهر بطاقةتعريف العضو الخاص بك، أو الدخول إلى الموقع الإلكتروني للخطبة.

**حق الوصول وتلقي نسخة من PHI الخاصة بك** - يحق لك، مع بعض الاستثناءات المحددة، الاطلاع على PHI الخاصة بك أو الحصول على نسخ منها الواردة في السجل المعدّ لذلك. وقد تطلب أن نزودك بنسخ بتنسيق آخر غير النسخ المصورة. سنستخدم التنسيق الذي طلبه إلا إذا تعذر ذلك. عليك توجيه طلب الوصول إلى PHI الخاصة بك كتابياً. في حال رفض طبك في الحصول على المعلومات، سنقدم لك شرحاً مكتوباً ونطلعك إذا كان بالإمكان مراجعة أسباب الرفض وكيفية طلب تلك المراجعة، أو إذا كان لا يمكن مراجعة ذلك الرفض.

**الحق في تعديل PHI** - يحق لك تقديم طلب تعديل PHI الخاصة بك أو تغييرها إذا كنت تعتقد أنها تتضمن معلومات خطأ. يتعين أن تقدم طلبك خطياً وعليه أن يشرح سبب تعديل المعلومات. قد نرفض طلبك لأسباب محددة، على سبيل المثال أنت لم ننسّى المعلومات التي تطلب تعديلاً عليها ويكون منشئ PHI قادرًا على إجراء التعديل. في حال رفض طلبك، سنقدم لك شرحاً مكتوباً. يمكنك الرد علينا ببيان يوضح عدم موافقتك على قرارنا وسفرق البيان بـ PHI التي طلبت تعديلاً لها. في حال موافقتنا على طلبك في تعديل المعلومات، سنبذل جهوداً معقولة لإعلام الآخرين بمن فيهم الأشخاص الذين تحددهم، بمسار التعديل مع شمل التغييرات في أي إصلاحات مستقبلية عن المعلومات.

**حق الحصول على محاسبة عمليات الإفصاح** - يحق لك الحصول على قائمة بحالات الإفصاح عن PHI الخاصة بك من قبلنا أو شركائنا في خلال السنوات 6 الماضية. لا يسري هذا على حالات الإفصاح لأغراض العلاج أو المدفوعات أو عمليات الرعاية الصحية أو حالات الإفصاح التي منحتنا بها إذناً وغيرها من الأنشطة المحددة. إن طلبت كشفاً لأكثر من مرة خلال مدة 12 شهراً، فقد نطلب منك رسوماً معقولة تستند على أساس التكلفة مقابل التجاوب مع هذه الطلبات. سنزودك بمزيد من المعلومات حول الرسوم عند تقديم طلبك.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **الحق في تقديم شكوى** - إن كنت تعتقد أنه تم خرق حقوق خصوصيتك أو بأننا قد اخترقنا ممارسات الخصوصية المتبعة لدينا، يمكنك تقديم شكوى خطية لدينا أو عبر الهاتف باستخدام معلومات الاتصال في نهاية هذا الإخطار. أما بالنسبة لشكاوى أعضاء Medi-Cal، بإمكان الأعضاء التواصل أيضاً مع إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية California المدرجة في القسم التالي.  
كما يمكنك تقديم شكوى إلى وزارة الخدمات الصحية والإنسانية للحقوق المدنية التابعة لوزير الخارجية الأمريكي عبر إرسال خطاب إلى 20201 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 200 أو الاتصال على الرقم 1019-368-788-4989 (هاتف TTY: 1-800-368-1019) أو زيارة الموقع [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints).

نعد بأننا لن نتخذ أي إجراء ليس في مصلحتك عند التقدم بأي شكوى.

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

### معلومات التواصل

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

**Health Net Privacy Office**  
Attn: Privacy Official  
P.O. Box 9103  
Van Nuys, CA 91409  
رقم الهاتف: 1-800-522-0088  
عبر الفاكس: 1-833-887-0151  
 عبر البريد الإلكتروني: [Privacy@healthnet.com](mailto:Privacy@healthnet.com)

لأعضاء Medi-Cal فقط، إذا كنت تعتقد بأننا لم نحافظ على خصوصيتك وتود تقديم شكواك، باستطاعتك تقديم شكواك عن طريق الاتصال أو من خلال مراسلة العنوان التالي:

Privacy Officer  
DHCS Privacy Officer  
1501 Capitol Avenue, MS 0010  
Sacramento, CA 95899  
عبر الهاتف: 711-866-0602 أو TTY: 1-800-711  
 عبر البريد الإلكتروني: [privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:privacyofficer@dhcs.ca.gov)

---

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).  
إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



**اشعار الخصوصية الخاص بالمعلومات المالية**

يوضح هذا الإخطار كيف يمكن استخدام معلوماتك المالية والإفصاح عنها وكيف يمكنك الحصول على هذه المعلومات. فيرجى مراجعته بعناية.

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

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

- الطلبات أو النماذج الأخرى، مثل الاسم والعنوان وال عمر والمعلومات الطبية ورقم الضمان الاجتماعي التي تلقينها منك؛
- معاملاتك معنا، أو مع شركائنا، أو مع الآخرين، مثل دفع الأقساط وسجل المطالبات؛
- تقارير المستهلك.

**معلومات الإفصاح:** لا ننصح عن المعلومات المالية الشخصية حول المسجلين لدينا أو المسجلين السابقين لأي طرف ثالث أخرى، باستثناء ما يقتضيه القانون أو يسمح به. على سبيل المثال، أثناء ممارستنا التجارية العامة، فإننا قد ننصح عن أي معلومات مالية شخصية نجمعها عنك حسبما يسمح به القانون، من دون أخذ إذن منك، إلى أنواع المؤسسات التالية:

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

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

**أسئلة حول هذا الإخطار:**

إن كانت لديك أي أسئلة حول هذا الإخطار، أو ممارسات الخصوصية المتعلقة بـ PHI الخاصة بك أو كيفية ممارسة حقوقك، يمكنك التواصل معنا خطياً أو عبر الهاتف باستخدام معلومات التواصل المدرجة أدناه.

Health Net, LLC  
Attn: Privacy Official  
21281 Burbank Blvd  
Woodland Hills, CA 91367

يرجى الاتصال برقم الهاتف المجاني الموجود خلف بطاقة هوبيتك أو الاتصال بـ Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

\*تنطبق هذه الإشعارات الخاصة بممارسات الخصوصية على المشتركين في أيٍ من كيانات Health Net التالية: Health Net Community Solutions, Inc.، Health Net of California, Inc. و Centene Corporation و Health Net Life Insurance Company، وهي شركات تابعة لـ Health Net, LLC. إن Health Net هي علامة خدمة مسجلة لصالح Health Net, LLC. تظل جميع العلامات التجارية/علامات الخدمة المحددة الأخرى مملوكة لجميع شركاتها. جميع الحقوق محفوظة. جرت المراجعة بتاريخ 10/16/2025

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## إخطار بشأن القوانين

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

### إخطار بشأن Medi-Cal باعتباره جهة الدفع التي يتم اللجوء إليها في النهاية، والتغطية الصحية الأخرى (OHC)، واسترداد التعويضات

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

قد يكون لدى أعضاء Medi-Cal تغطية صحية أخرى (OHC)، ويُشار إليها كتأمين صحي خاص. يجب على أعضاء Medi-Cal الذين لديهم تغطية صحية أخرى (OHC) استخدام هذه التغطية للخدمات المشمولة قبل الاستفادة من مزايا Medi-Cal. من ضمن شروط أهلية التسجيل لدى Medi-Cal، يجب عليك التقدم بطلب للحصول على أو الاحتفاظ بأي OHC متاح عندما يكون متوفراً دون أي تكفة عليك.

تطلب القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية من أعضاء Medi-Cal الإبلاغ عن OHC وأي تغييرات في OHC الحالية. قد يتعين عليك الدفع لإدارة DHCS مقابل أي مزايا تم دفعها عن طريق الخطأ إذا لم تبلغ عن OHC في أسرع وقت. يمكنك إرسال OHC عبر الإنترنت من خلال الرابط <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

إذا تعذر وصولك إلى الإنترنت، فيمكنك الإبلاغ عن OHC إلى Health Net بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). أو يمكنك الاتصال بمركز معالجة OHC لدى DHCS على الرقم 1-800-541-5555 أو 1-916-636-1980 (TTY 711) أو 1-800-430-7077.

فيما يلي قائمة جزئية بأنواع التأمين التي لا تعتبر تغطية صحية أخرى (OHC):

- تغطية الإصابات الشخصية وأو النفقات الطبية ضمن تأمين السيارات. ملاحظة: اقرأ أدناه حول متطلبات الإخطار الخاصة ببرامج الإصابات الشخصية وتعويضات العمال.
- تأمين على الحياة
- تعويض العمال
- تأمين أصحاب المنازل
- تأمين شامل
- تأمين الحوادث
- تأمين استبدال الدخل (على سبيل المثال، Aflac)

لدى DHCS الحق والمسؤولية في استرداد المبالغ المدفوعة مقابل خدمات Medi-Cal المشمولة والتي لم تكن Medi-Cal هي الجهة الدافعة الأولى لها. على سبيل المثال، إذا تعرضت لإصابة في حادث سيارة أو في العمل، قد تضطر شركة التأمين على السيارات أو تأمين تعويضات العمال إلى دفع تكاليف الرعاية الصحية أو لا، أو سداد المبالغ لـ Medi-Cal إذا كانت Medi-Cal قد دفعت مقابل الخدمات.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

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

- برنامج الإصابات الشخصية على <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- برنامج استرداد تعويض العمال على الرابط <https://dhcs.ca.gov/WC>

لمعرفة المزيد، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني لقسم الاسترداد ومسؤولية الطرف الثالث لدى DHCS على <https://dhcs.ca.gov/tplrd> أو اتصل على الرقم 1-916-445-9891.

## إخطار بشأن الاسترداد من الإرث

يجب على برنامج Medi-Cal استرداد مقابل أي مزايا Medi-Cal قد حصل عليها أي عضو متوفى عند أو بعد بلوغه 55 عاماً من إرثه المثبت. ويشمل الاسترداد كل من أقساط دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) وأقساط الرعاية المُدّارة أو مدفوعات الرسوم الثابتة المسددة لتقديمي الخدمات لكل مريض خاضع لللتغطية مقابل خدمات مرافق الرعاية التمريضية، والخدمات المنزلية والمجتمعية، والخدمات المرتبطة بالمستشفى والأدوية الموصوفة التي تم تلقيها عندما كان مريضاً داخلياً في أحد مرافق التمريض أو كان يحصل على الخدمات المنزلية أو المجتمعية. ولا تتعدي القيمة المستردة قيمة الإرث المثبت للعضو.

لمعرفة المزيد، انتقل إلى الموقع الإلكتروني لبرنامج الاسترداد من الإرث التابع لـ DHCS على الرابط <https://dhcs.ca.gov/er> أو اتصل على الرقم 1-916-650-0590.

## إخطار نية الإجراء

سترسل لك خطاب إخطار نية الإجراء (NOA) في أي وقت ترفض Health Net طلب خدمات رعاية صحية أو تؤخره أو تنهيه أو تعدله. إذا كنت غير موافق على قرار Health Net ، يمكنك دوماً تقديم استئناف إلى Health Net. انتقل إلى قسم "الاستئنافات" في الفصل 6 من هذا الكتيب للاطلاع على المعلومات المهمة حول تقديم استئنافك. عندما ترسل لك Health Net إخطار نية الإجراء، فإنها ستبلغك بكل الحقوق الموجودة لديك إذا كنت غير موافق على قرار اتخاذنا.

### محتويات الإخطارات

إذا اعتمدت Health Net في رفضها أو تأخيرها أو تعديلها أو إنهائها أو تعليقها أو تخفيضها لخدماتك اعتماداً كلياً أو جزئياً على الضرورة الطبية، فيجب أن يحتوي NOA الخاص بك على ما يلي:

- بيان بالإجراء الذي تبني Health Net اتخاذه
- شرح واضح وكافي لأسباب القرار الذي تعزم Health Net اتخاذه
- كيف اتخذت Health Net قرارها ، بما في ذلك القواعد التي اتبعتها Health Net
- الأسباب الطبية لقرار Health Net أن توضح كيف لا تستوفي حالي القواعد أو الإرشادات.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

ويجب أن يتضمن الإخطار المترجم بالكامل السبب الطبي لقرار Health Net برفض طلب العضو للحصول على خدمات الرعاية الصحية أو تأخيره أو تعديله أو إنهائه أو تعليقه أو تخفيضه.

إذا لم تكن الترجمة بلغتك المفضلة متاحة، فيتعين على Health Net تقديم المساعدة الشفهية بلغتك المفضلة حتى تتمكن من فهم المعلومات التي تحصل عليها.

## مسؤولية الطرف الثالث

لن تحاول Health Net استرداد الأموال المسددة للعضو مقابل الخدمات المشتملة باللغطية إذا كانت عملية الاسترداد تتضمن طرفاً ثالثاً. على سبيل المثال، الرعاية الصحية لإصابات العمل أو أموال التأمين المسددة تعويضاً لحادث سيارة. مع ذلك، سترخص DHCS على إخبار Health Net ومساعدتها في استرداد الأموال. ومن المتوقع أن يساعد الأعضاء Health Net في مثل هذه الحالات.

## المتعاقدون المستقلون

ولا تُعد Health Net من مقدمي خدمات الرعاية الصحية. طبعاً-على سبيل المثال، هو مقدم خدمات الرعاية الصحية. تتعاقد Health Net مع الأطباء والمستشفيات ومقدمي خدمات الرعاية الصحية الآخرين. ولا يعمل مقدمو الخدمات هؤلاء لدى Health Net ولا تعمل Health Net وموظفوها لدى أي مقدم خدمات رعاية صحية. ولا تُعد Health Net مسؤولة عن أي أعمال خاطئة من مقدم خدمات الرعاية الصحية.

## الاحتيال بخصوص خطة الرعاية الصحية

يُعرف الاحتيال في خطة الرعاية الصحية على أنه خداع أو تقديم بيانات كاذبة من قبل مقدم الخدمات أو العضو أو صاحب العمل أو أي شخص يتصرف بالنيابة عنهم. ويُعتبر جريمة يعاقب عليها القانون. أي شخص ينخرط بطريقة تتم عن سوء نية أو عن عدم في أي نشاط يهدف إلى الاحتيال في خطة الرعاية الصحية عن طريق التقدم بمطالبة تتضمن بياناً زائفاً أو ينطوي على خداع يكون مذنباً بتهمة الاحتيال على التأمين.

إذا كان يساورك القلق بشأن أي مصاريف تظهر في إحدى الفواتير أو نماذج شرح المزايا، أو إذا كنت تعرف أو تشك في وجود أي نشاط غير قانوني، فاتصل بالخط الساخن المجاني لخطتنا الخاص بالاحتيال على الرقم 1-866-685-8664. يعمل الخط الساخن للاحتيال على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. ويتم التعامل مع جميع المكالمات بسرية تامة.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## انقطاع الرعاية

قد تؤدي كارثة طبيعية أو ظروف طارئة خارجة عن سيطرة Health Net إلى تعطيل رعيتك. ستلتزم Health Net بمتطلبات ولاية California لتوفير أو ترتيب خدمات ومستلزمات الرعاية الصحية أثناء حالة الطوارئ المعلنة. إذا أُعلن عن حالة الطوارئ في المكان الذي تعيش فيه، فيرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 للمساعدة. في حالة الطوارئ، اذهب إلى أقرب طبيب أو مستشفى.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.  
إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

## 8. كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها

### أرقام هواتف مهمة

خدمات أعضاء Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711) أو الرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ثم اضغط على الرقم 7 أو 711 على Medi-Cal Rx

#### خدمات المعوقين

خدمة توصيل الرسائل بولاية California (CRS): على الرقم 711 TTY/TDD: على الرقم 711  
على الرقم 1-888-877-5379 (صوت) Sprint  
على الرقم 1-800-735-2922 (صوت) MCI  
معلومات القانون الأمريكي للإعاقات American Disabilities Act 1-800-514-0301 : (ADA) (صوت):  
(TDD) 1-800-514-0383

#### خدمات الأطفال بولاية California (برنامج CCS)

مقاطعة Amador 1-209-223-6630  
مقاطعة Calaveras 1-209-754-6460  
مقاطعة Inyo 1-760-873-7868  
مقاطعة Los Angeles 1-800-288-4584  
مقاطعة Mono 1-760-924-1841  
مقاطعة Sacramento 1-916-875-9900  
مقاطعة San Joaquin 1-209-468-3900  
مقاطعة Stanislaus 1-209-558-7515  
مقاطعة Tulare 1-559-685-5800  
مقاطعة Tuolumne 1-209-533-7404  
**برنامج صحة الأطفال والوقاية من الإعاقة (CHDP)**  
مقاطعة Amador 1-209-223-6630  
مقاطعة Calaveras 1-209-754-6460  
مقاطعة Inyo 1-760-873-7868  
مقاطعة Los Angeles 1-800-993-2437  
مقاطعة Mono 1-760-924-1841  
مقاطعة Sacramento 1-916-875-7151

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711)  
إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.  
هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

- مقاطعة San Joaquin :1-209-468-8335
- مقاطعة Stanislaus :1-209-558-8860
- مقاطعة Tulare :1-559-685-5800
- مقاطعة Tuolumne :1-209-533-7404

### **خدمات ولاية California**

- مكتب مسؤول تلقي الشكاوى في DHCS: 1-888-452-8609
- إدارة الخدمات الاجتماعية: 1-800-952-5253
- قسم الرعاية الصحية المدار (DMHC): 1-888-HMO-2219 ، 1-888-466-2219
- إدارة الضمان الاجتماعي: 1-800-772-1213 (SSI)
- دخل الضمان التكميلي (SSI): 1-800-325-0778 (TTY/TDD)

### **مقاطعة Amador**

- إدارة الخدمات الاجتماعية: 1-209-223-6550
- خدمات الصحة العقلية: 1-888-310-6555

### **مقاطعة Calaveras**

- وكالة الخدمات الصحية والإنسانية: 1-209-754-6448
- خدمات الصحة العقلية: 1-800-499-3030

### **مقاطعة Inyo**

- دائرة الخدمات الاجتماعية: 1-760-872-1394
- خدمات الصحة العقلية: 1-800-841-5011

### **مقاطعة Los Angeles**

- دائرة الخدمات الاجتماعية العامة (DPSS)
- الخط الهاتفي المركزي لطلب المساعدة (يشمل الخدمات اللغوية): 1-877-481-1044
- مركز خدمة عملاء DPSS: 1-310-258-7400 ، 1-866-613-3777
- إدارة مقاطعة Los Angeles للصحة العقلية: 1-800-854-7771

### **مقاطعة Mono**

- إدارة الخدمات الاجتماعية: 1-770-924-1770 (مكتب شمال المقاطعة);
- 1-760-932-5600 (مكتب جنوب المقاطعة)
- خدمات الصحة العقلية: 1-800-687-1101

### **مقاطعة Sacramento**

- إدارة المساعدات الإنسانية: 1-800-560-0976
- وزارة الصحة والخدمات الإنسانية (الصحة العقلية): 1-888-881-4881

### **مقاطعة San Joaquin**

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

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



#### مقاطعة Stanislaus

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

#### مقاطعة Tulare

- وكالة الخدمات الصحية والإنسانية: 1-6880-540-800-1
- قسم الصحة العقلية: 1-1616-320-800-1

#### مقاطعة Tuolumne

- الصحة العامة: 1-7401-533-209-1
- قسم الصحة السلوكية: 1-6245-533-209-1

## مصطلحات يجب معرفتها

**المخاض النشط:** الفترة الزمنية التي تكون فيها العضوة الحامل في المراحل الثلاث للولادة ولا يمكن نقلها بأمان في الوقت المناسب إلى مستشفى آخر قبل الولادة أو قد يؤدي النقل إلى إلحاق الضرر بصحة وسلامة العضوة أو الجنين.

**الحالة الحادة:** حالة طيبة مفاجئة وقصيرة تتطلب عناية طبية سريعة.

**الأمريكي الهندي:** الفرد الذي يطلق عليه تعریف "الهندي" بموجب القانون الفيدرالي رقم CFR 42 البند 438.14، حيث يُعرف الشخص بأنه "هندي" إذا كان الشخص يستوفي أيًّا مما يلي:

- أن يكون عضواً في قبيلة هندية معترف بها فيدراليًا
- أن يعيش في مركز حضري ويستوفي واحداً أو أكثر مما يلي:
  - أن يكون عضواً في قبيلة أو فرقة أو مجموعة منظمة أخرى من الهنود، بما في ذلك تلك القبائل أو الفرق أو المجموعات التي تم إنشاؤها منذ عام 1940 وتلك المعترف بها من قبل الولاية التي يقيمون فيها الآن أو في المستقبل، أو من ينحدر من السلالة الأولى أو الثانية لأي عضو من هذا القبيل
  - أن يكون من سكان Alaska أو غيرهم من سكان Alaska الأصليين
  - أن يعتبره وزير الداخلية هنديًّا لأي غرض من الأغراض يقرره أنه هندي بموجب اللوائح الصادرة عن وزير الصحة والخدمات الإنسانية
  - أن يعتبره وزير الداخلية هنديًّا لأي غرض من الأغراض
- أن يعتبره وزير الصحة والخدمات الإنسانية هنديًّا لأغراض الأهلية لخدمات الرعاية الصحية الهندية، بما في ذلك كونه من هنود California أو من سكان Eskimo أو Aleut أو غيرهم من سكان California الأصليين.

**الاستئناف:** طلب العضو من Health Net مراجعة وتغيير قرار تم اتخاذه حول التغطية للخدمة المطلوبة.

**خدمات الصحة السلوكية:** تشمل خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS)، وخدمات الصحة العقلية غير المتخصصة (NSMHS)، وخدمات علاج اضطرابات تعاطي المواد المخدرة (SUD) لدعم الصحة العقلية والعاطفية للأعضاء. تقدّم SMHS من خلال خطة الرعاية الصحية للأعضاء الذين يعانون من حالات صحية عقلية خفيفة إلى متوسطة. تقدّم NSMHS من خلال خطط الصحة العقلية بالمقاطعات (MHPs) للأعضاء الذين يعانون من ضعف شديد أو من خطر عالٍ لحدوث تدهور وظيفي بسبب اضطراب في الصحة العقلية. تُغطّي خدمات الصحة العقلية الطارئة، بما في ذلك التقييمات والعلاج في مرافق الطوارئ. تقدّم المقاطعة أيضًا خدمات لمعالجة تعاطي الكحول أو المخدرات، وتُعرف باسم خدمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة (SUD).

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



**المزايا:** خدمات الرعاية الصحية والأدوية المشمولة باللغطية بموجب خطة الرعاية الصحية هذه.

**خدمات الأطفال بولاية California (CCS):** أحد برامج Medi-Cal الذي يقدم الخدمات للأطفال حتى عمر 21 عاماً من يعانون حالات صحية معينة أو أمراضًا أو مشكلات صحية مزمنة.

**مدير الحالة:** المرضى المسجلون أو الأشخاص الاجتماعيون الذين يمكنهم مساعدة أي عضو في فهم المشكلات الصحية الكبيرة وترتيب الرعاية مع مقدمي خدمات الأعضاء الآخرين.

**الممرضة القابلة المعتمدة (CNM):** إحدى الممرضات المرخصات للعمل كممرضة مسجلة ومعتمدة كممراضة قابلة من جانب مجلس California للتمريض المسجل. ويُسمح للممرضة القابلة المعتمدة بحضور حالات الولادة الطبيعية.

**مقوم العظام:** مقدم خدمات يعالج العمود الفقري من خلال المعالجة اليدوية.

**الحالة المزمنة:** مرض أو مشكلة طبية أخرى لا يمكن علاجها نهائياً أو تتدحر بمرور الوقت أو يلزم معالجتها حتى لا تتدحر حالة العضو.

**عيادة:** مرفق يمكن للأعضاء تحديده ليكون مقدم خدمة الرعاية الأولية (PCP). والعيادة إما أن تكون مركزاً صحيّاً مؤهلاً فيدرالياً (FQHC) وإما عيادة مجتمعية وإما عيادة صحية ريفية (RHC) أو مقدم خدمات رعاية صحية هندية (IHCP) أو غير ذلك من مرافق الرعاية الأولية.

**خدمات البالغين المجتمعية (CBAS):** خدمات مرضى العيادات الخارجية وخدمات المرافق للمصحات التي يتتوفر بها التمريض الماهر والخدمات الاجتماعية والعلاجات والرعاية الشخصية وتدريب ودعم الأسرة ومقدم الرعاية وخدمات التغذية والنقل وخدمات أخرى للأعضاء المؤهلين.

**الدعم المجتمعي:** الدعم المجتمعي هو عبارة عن خدمات تساعد على تحسين الصحة العامة للأعضاء. وتقدم خدمات لتلبية الاحتياجات الاجتماعية المرتبطة بالصحة، مثل السكن والوجبات والرعاية الشخصية. تساعد هذه الخدمات الأعضاء في المجتمع، مع التركيز على تعزيز الصحة والاستقرار والاستقلالية.

**الشكوى:** التعبير الشفهي أو الكتابي للعضو عن عدم رضاه عن خدمة ما، والذي يمكن أن يشمل، على سبيل المثال لا الحصر:

- جودة الرعاية أو الخدمات المقدمة؛
- التفاعلات مع مقدم الخدمة أو الموظف؛
- حق العضو في الاعتراض على تمديد المهلة المقترن من قبل Health Net، أو برنامج الصحة العقلية أو اضطرابات تعاطي المواد المخدرة على مستوى المقاطعة، أو مقدم خدمة Medi-Cal.

تعد الشكوى مماثلة للتنظيم.

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

**قائمة الأدوية المشمولة في العقد (CDL):** قائمة الأدوية المعتمدة لدى Medi-Cal Rx التي يمكن لمقدم الخدمة أن يطلب من خلالها الأدوية المشمولة باللغطية التي يحتاج إليها العضو.

**تنسيق المزايا (COB):** عملية تحديد التغطية التأمينية (Medi-Cal أو Medicare أو التأمين التجاري أو غير ذلك) التي لديها مسؤوليات المدفوعات والعلاج الأولى للأعضاء الذين لديهم أكثر من نوع من أنواع التغطية التأمينية الصحية.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



**المشاركة في الدفع (التسديد التشاركي):** المدفوّعات التي يسدّدها العضو، بصفة عامة في وقت ثلقي الخدمة، بالإضافة إلى ما تدفعه Health Net.

**نظام الصحة المنظمة في المقاطعة (COHS):** هي وكالة محلية أنشأها أحد مجالس المشرفين التابعين للمقاطعة للتعاقد مع برنامج Medi-Cal. يُسجّل العضو تلقائياً في خطة COHS إذا كان يستوفى قواعد التسجيل. يختار الأعضاء المسجلون مقدم خدمات رعايتهم الصحية من بين جميع مقدمي خدمات COHS.

**الخدمات المشمولة بالتجطية:** هي خدمات Medi-Cal المسؤولة عن دفع مقابلها. وتخضع الخدمات المشمولة بالتجطية للشروط والأحكام والقيود والاستثناءات الخاصة بعد Medi-Cal وأي تعديل في العقد وعلى النحو الوارد في كتب الأعضاء هذا (المعروف أيضاً باسم دليل التجطية (EOC) ونموذج الإفصاح المجمعان).

**DHCS:** إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية California. مكتب الولاية الذي يشرف على برنامج Medi-Cal.

**إلغاء التسجيل:** التوقف عن استخدام إحدى خطط الرعاية الصحية نظراً لأن العضو لم يعد مؤهلاً أو بسبب التغيير لخطة رعاية صحية جديدة. ويعتبر على العضو توقيع نموذج يوضح أنه لم يعد يرغب في استخدام خطة الرعاية الصحية أو الاتصال بخيارات الرعاية الصحية وإلغاء التسجيل عبر الهاتف.

**DMHC:** إدارة الرعاية الصحية المداربة بولاية California. مكتب الولاية الذي يشرف على الخطط الصحية للرعاية المداربة.

**خدمات رفيقة الولادة:** تشمل خدمات رفيقة الولادة التثقيف الصحي، والدفاع عن حقوق المريض، والدعم الجسدي والعاطفي وغير الطبي. يمكن للأعضاء الحصول على خدمات رفيقة الولادة قبل الولادة وأثناءها وبعدها أو عند انتهاء الحمل، بما في ذلك فترة ما بعد الولادة. تقدّم خدمات رفيقة الولادة خدمات وقائية ويجب أن يوصي بها طبيب أو ممارس مختص آخر.

**المعدات الطبية المعمرة (DME):** المعدات الطبية الضرورية من الناحية الطبية والتي يتطلبها طبيب العضو أو مقدم خدمته، والتي يستخدمها العضو في المنزل أو المجتمع أو المرفق المستخدم كمنزل.

**الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT):** انتقل إلى قسم "برنامجه Medi-Cal للأطفال والمراهقين".

**الرعاية الطارئة:** فحص يجريه طبيب أو طاقم عمل تحت إشراف طبيب على النحو المسموح به قانوناً لمعرفة كون الحالة الطبية الطارئة موجودة أم لا. الخدمات الضرورية من الناحية الطبية الازمة لجعلك بحالة مستقرة سريريًّا في إطار إمكانات المرفق.

**الحالة الطبية الطارئة:** حالة طيبة أو عقلية تتضمن أعراضًا خطيرة، مثل المخاض النشط (انتقل إلى التعريف أعلاه) أو الألم الشديد، بحيث يتوقع فيها شخص عادي حذر يتمتع بمعرفة معقولة ومتوسطة بالصحة والطب أن عدم الحصول على الرعاية الطبية الفورية سيؤدي إلى:

- تعریض صحة العضو أو صحة طفلها الذي لم يولد لخطر كبير
- التسبب في خلل بإحدى وظائف الجسم
- التسبب في عدم عمل عضو أو طرف بالجسم بصورة صحيحة
- التسبب في الوفاة

**النقل الطبي الطارئ:** النقل في عربة إسعاف أو سيارة طوارئ إلى غرفة الطوارئ للحصول على الرعاية الطبية الطارئة.

**إدارة الرعاية المحسنة (ECM):** إدارة الرعاية المحسنة هي نهج شامل ومتعدد التخصصات للرعاية يهدف إلى معالجة الاحتياجات السريرية وغير السريرية للأعضاء الذين لديهم احتياجات طبية واجتماعية معقدة.

**المسجل:** الشخص الذي يعد عضواً في خطة الرعاية الصحية ويحصل على الخدمات من خلال الخطة.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**المريض المنتظم:** المريض الذي على علاقة حالية بمقدم خدمات، ويراجع مقدم الخدمات هذا خلال فترة زمنية محددة وفقاً لخطة الرعاية الصحية.

**العلاج التجاري:** الأدوية أو المعدات أو الإجراءات أو الخدمات التي تكون في مرحلة الاختبار في الدراسات المختبرية أو الدراسات الحيوانية قبل اختبارها على البشر. لا تخضع الخدمات التجريبية للتحقيقات السريرية.

**خدمات تنظيم الأسرة:** الخدمات المقدمة لمنع الحمل أو تأخيره. وتقدم هذه الخدمات للأعضاء في سن الإنجاب لتمكنهم من تحديد عدد الأطفال والفترات الفاصلة بين ولادتهم.

**المركز الصحي المؤهل فيدراليًا (FQHC):** مركز صحي في منطقة لا تحتوي على الكثير من مقدمي الخدمات. يمكن للعضو الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في FQHC.

**دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal:** أحياناً لا تغطي Health Net الخدمات، ولكن يظل بإمكان العضو الحصول عليها من خلال FFS Medi-Cal، مثل الكثير من خدمات الصيدليات عبر Rx Medi-Cal.

**رعاية المتابعة:** رعاية الطبيب المعتمدة لفحص التقدم الذي يحرزه العضو بعد دخول المستشفى أو خلال مسار العلاج.

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

**مراكز الولادة المستقرة (FBC):** المراكز الصحية التي من المخطط أن تحدث فيها الولادة بعيداً عن محل إقامة العضو الحامل، التي يجري ترتيبها أو الموافقة عليها بخلاف ذلك من الولاية لتوفير المخاض السابق للولادة والولادة أو رعاية ما بعد الولادة وغيرها من الخدمات المتنقلة المضمنة في الخطة. ولا تكون هذه المراكز عبارة عن مستشفيات.

**الشكوى:** التعبير الشفهي أو الكتابي للعضو عن عدم رضاه عن خدمة ما، والذي يمكن أن يشمل، على سبيل المثال لا الحصر:

- جودة الرعاية أو الخدمات المقدمة؛
- التفاعلات مع مقدم الخدمة أو الموظف؛
- حق العضو في الاعتراض على تمديد المهلة المقترن من قبل Health Net، أو برنامج الصحة العقلية أو اضطرابات تعاطي المواد المخدرة على مستوى المقاطعة، أو مقدم خدمة Medi-Cal.

تعد الشكوى مماثلة للتنظيم.

**أجهزة وخدمات التأهيل:** خدمات الرعاية الصحية التي تساعد العضو في الحفاظ على مهارات أو تعلمها أو تحسينها وتساعدك على ممارسة وظائف الحياة اليومية ومهامها.

**خيارات الرعاية الصحية (HCO):** البرنامج الذي يمكنه تسجيل العضو أو إلغاء تسجيله من خطة الرعاية الصحية.

**التأمين الصحي:** التغطية التأمينية التي تسد النفقات الطبية والجراحية من خلال تعويض المؤمن عليه عن النفقات الناجمة من المرض أو الإصابة أو السداد لمقدم خدمة الرعاية مباشرة.

**الرعاية الصحية المنزلية:** رعاية تقدم في مصحة يتتوفر بها تمريض ماهر وخدمات أخرى مقدمة في المنزل.

**مقدمو خدمات الرعاية الصحية المنزلية:** يقدمون خدمات الذين يقدمون للأعضاء الرعاية في مصحات يتتوفر بها التمريض الماهر والخدمات الأخرى في المنزل.

**مأوى رعاية المحتضرين:** الرعاية المخصصة لتقليل الألم الجسدي والعاطفي والاجتماعي والروحي لعضو يعاني من مرض عضال. وتتوفر رعاية تخفيف الألم عندما يكون أمد الحياة المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**المستشفى:** مكان ينلقي خالله العضو رعاية مرضى بالقسم الداخلي ومرضى العيادات الخارجية من الأطباء والمرضات.

**رعاية مرضى العيادات الخارجية بالمستشفى:** الرعاية الطبية أو الجراحية المقدمة في مستشفى بدون الدخول كمريض بالقسم الداخلي.

**دخول المستشفى للعلاج (الاستشفاء):** الدخول إلى المستشفى للعلاج كمريض بالقسم الداخلي.

**مقدمو خدمة الرعاية الصحية الهندية (IHCP):** برنامج رعاية صحية تديره الخدمة الصحية الهندية (IHS) أو القبيلة الهندية أو برنامج الصحة القبلية أو التنظيم القبلي أو المنظمة الهندية الحضرية (UIO)، ويرد تعريفه في القسم 4 من قانون تحسين الرعاية الصحية الهندي (U.S.C.) (1603).

**رعاية المرضى بالقسم الداخلي:** تتوفّر عندما يتبعين على العضو الإقامة لليلة في مستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي يحتاج إليها.

**مرفق الرعاية المتوسطة أو المنزل:** الرعاية المقدمة في مرافق رعاية طويلة الأجل أو منزل يوفر خدمات سكنية على مدار 24 ساعة. تشمل أنواع مرافق الرعاية المتوسطة أو المنازل مرافق الرعاية المتوسطة/للأشخاص الذين يعانون إعاقات متعلقة بالنمو (ICF/DD)، ومرافق الرعاية المتوسطة/تأهيل الأشخاص الذين يعانون إعاقات متعلقة بالنمو (ICF/DD-H)، ومرافق الرعاية المتوسطة/لتreatment الأشخاص الذين يعانون إعاقات متعلقة بالنمو (ICF/DD-N).

**العلاج الاستقصائي:** دواء علاجي أو منتج بيولوجي أو جهاز أتم بنجاح المرحلة الأولى من الدراسة السريرية المعتمدة من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA)، ولكنه لم يعتمد بعد للاستخدام العام من قبل FDA وما يزال قيد البحث ضمن دراسة سريرية معتمدة من FDA.

**رعاية طويلة الأجل:** الرعاية في مرفق لفترة أطول من الشهر الخاص بالدخول إضافة إلى شهر واحد.

**الخدمات والدعم طويل الأجل (LTSS):** خدمات تساعد الأشخاص الذين يعانون من مشاكل صحية أو إعاقات طويلة الأجل على العيش أو العمل في المكان الذي يختارونه. يمكن أن يكون ذلك في المنزل، أو مكان العمل، أو في منزل جماعي، أو دار رعاية المسنين، أو أي منشأة رعاية أخرى. تشمل LTSS برامج الرعاية طويلة الأجل والخدمات المقدمة في المنزل أو المجتمع، والتي تُعرف أيضًا بخدمات المنزل والمجتمع (HCBS). تُقدم بعض خدمات LTSS من خلال خطط الرعاية الصحية، بينما تُقدم خدمات أخرى بشكل منفصل.

**خطة الرعاية المُدار:** خطة الرعاية الصحية من Medi-Cal التي تستخدم فقط أطباء وأخصائيين وعيادات وصيدليات ومستشفيات معينة لمن يتلقون خدمات Medi-Cal المسجلين في هذه الخطة. Health Net هي خطة رعاية مُدارة.

**برنامج Medi-Cal للأطفال والمرأهقين:** ميزة لأعضاء Medi-Cal الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا للمساعدة في إيقائهم بصحبة جيدة. يتبعين على الأعضاء الحصول على فحوصات الصحة المناسبة لأعمارهم والفحوصات المناسبة لاكتشاف المشكلات الصحية وعلاج الأمراض مبكرًا. ويجب أن يتلقوا العلاج للمساعدة في علاج الحالات التي يمكن اكتشافها بإجراء الفحوصات. وتُعرف هذه الميزة أيضًا باسم ميزة الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT) بموجب القانون الفيدرالي.

**Medi-Cal Rx:** إحدى خدمات مزايا الصيدليات التي تعد جزءًا من FFS Medi-Cal وتعُرف باسم "Medi-Cal Rx". تُقدم مزايا الصيدليات وخدماتها، بما في ذلك الأدوية الموصوفة وبعض المستلزمات الطبية لجميع مستفيدي Medi-Cal.

**دار الرعاية الطبية:** نموذج الرعاية الذي يوفر الوظائف الأساسية للرعاية الصحية الأولية. ويشمل ذلك الرعاية الشاملة والرعاية التي تتمحور حول المريض والرعاية المنسقة والخدمات التي يسهل الوصول إليها والجودة والسلامة.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**المعلومات الطبية:** أي معلومات يمكن التعرف على هوية الفرد من خلالها، بتنسيق إلكتروني أو مادي، في حيازة أو تم الحصول عليها من مقدم خدمة الرعاية الصحية أو خطة خدمات الرعاية الصحية أو شركة الأدوية أو المتعاقد، فيما يتعلق بالتاريخ الطبي للمريض أو معلومات طلب الصحة العقلية أو معلومات طلب الصحة الإنجابية أو الجنسية أو الحالة العقلية أو الجسدية أو العلاج. وتشير جملة "يمكن التعرف على هوية الفرد من خلالها" إلى أن المعلومات الطبية تتضمن أو تحتوي على أي عنصر من عناصر المعلومات الشخصية التعريفية الكافية للسماح بتحديد هوية الفرد، مثل اسم المريض أو عنوانه أو بريده الإلكتروني أو رقم هاتفه أو رقم الضمان الاجتماعي، أو أي معلومات أخرى، وحدها أو بالاقتران مع معلومات أخرى متاحة للجمهور، تكشف عن هوية الفرد.

**ضروري من الناحية الطبية (أو الضرورة الطبية):** الخدمات الضرورية من الناحية الطبية هي خدمات مهمة ومعقولة وتحافظ على الحياة. وتكون الرعاية مطلوبة لوقاية المرضى من التعرض لمرض أو إعاقة شديدة. ونقل هذه الرعاية الألم الشديد من خلال تشخيص المرض أو العلة أو الإصابة أو علاجها. بالنسبة إلى الأعضاء الذين نقل أعمارهم عن 21 عاماً، فإن خدمات Medi-Cal الضرورية من الناحية الطبية تشمل الرعاية اللازمة لعلاج الحالة أو المرض العقلي أو الجسدي أو المساعدة في علاجه، بما في ذلك اضطرابات تعاطي المواد المخدرة.

**النقل الطبي:** النقل الذي يصفه مقدم الخدمة للعضو عندما لا يكون العضو قادرًا جسديًا أو طبيعياً على استخدام السيارة أو الحافلة أو القطار أو سيارة الأجرة أو أي وسيلة نقل عامة أو خاصة للوصول إلى موعد طبي مشمول بالتعطية أو للحصول على الوصفات الطبية. تدفع Health Net للحصول على خدمات المواصلات ذات التكلفة الأقل لاحتياجاتك الطبية عندما تكون بحاجة إلى وسيلة انتقال للوصول إلى موعدك.

**Medicare:** برنامج التأمين الصحي الفيدرالي للأشخاص البالغين من العمر 65 عاماً أو أكبر، وبعض الأشخاص الأصغر سنًا المصابين بإعاقات محددة والأشخاص الذين وصلوا إلى المرحلة النهائية لمرض الكلوي (المصابون بالفشل الكلوي الدائم الذي يتطلب الغسيل الكلوي أو زرع الكلى أو الذي يطلق عليه أحياناً المرحلة النهائية لمرض الكلوي (ESRD)).

**العضو:** أي عضو مؤهل لبرنامج Medi-Cal مسجل في Health Net يستحق الحصول على الخدمات المشمولة بالتعطية.

**مقدم خدمات الصحة العقلية:** مهنيو الرعاية الصحية الذين يقدمون خدمات الصحة العقلية والصحة السلوكية للمرضى.

**خدمات القابلات:** الرعاية السابقة للولادة وأثناء الولادة وبعد الولادة، بما في ذلك خدمات تنظيم الأسرة للألم والرعاية الفورية للمولود، المقدمة من ممرضات قابلات مجازات (CNM) وممرضات قابلات مرخصات (LM).

**الشبكة:** مجموعة من الأطباء والعيادات والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين المتعاقدين مع Health Net لتقديم الرعاية.

**مقدم الخدمة بالشبكة (أو مقدم الخدمة التابع للشبكة):** انتقل إلى "مقدم الخدمات المشارك".

**الخدمة غير المشمولة بالتعطية:** خدمة لا تغطيها Health Net.

**النقل غير الطبيعي:** النقل عند السفر من وإلى موعد للحصول على خدمة Medi-Cal المشمولة بالتعطية المصرح بها من مقدم خدمات العضو عند صرف الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

**مقدم الخدمة غير المشارك:** مقدم الخدمات الذي لا يكون ضمن شبكة Health Net.

**جهاز تقويمي:** جهاز يستخدم خارج الجسم لدعم أو تصحيح جزء من الجسم تضرر أو أصيب بمرض بشكل شديد، ويكون ضرورياً من الناحية الطبية لشفاء العضو.

**التعطية الصحية الأخرى (OHC):** تشير التعطية الصحية الأخرى (OHC) إلى تأمين صحي خاص وجهات الدفع مقابل الخدمات غير Medi-Cal. قد تشمل الخدمات على خطط طبية أو طب الأسنان أو النظر أو الصيدليات أو خطط Medicare Advantage (الجزء C) أو خطط أدوية Medicare (الجزء D) أو خطط Medicap التكميلية (Medigap).

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.

هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

**الخدمات خارج المنطقة:** الخدمات التي تُقدم عندما يكون العضو في أي مكان خارج منطقة خدمات Health Net.

**مقدم خدمات من خارج الشبكة:** مقدم الخدمات الذي لا يعد جزءاً من شبكة Health Net.

**رعاية مرضى العيادات الخارجية:** تتوفر عندما لا يتبع العضو الإقامة لليلة في مستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي يحتاج إليها.

**خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية:** خدمات مرضى العيادات الخارجية للأعضاء الذين يعانون من حالات صحة عقلية من بسيطة إلى متقدمة بما في ذلك:

- العلاج والتقييم الصحي العقلي الفردي أو الجماعي (العلاج النفسي)
- الاختبار النفسي عند الإشارة سريرياً إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- خدمات مرضى العيادات الخارجية لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- الاستشارة النفسية
- المختبر والمستلزمات والمكمّلات لمرضى العيادات الخارجية

**الرعاية التلطيفية:** الرعاية المخصصة لتقليل الألم الجسدي والعاطفي والاجتماعي والروحي لعضو يعاني من مرض خطير. ولا تتطلب رعاية تخفيف الألم أن يكون أمد الحياة المتوفّق للعضو ستة أشهر أو أقل.

**المستشفى المشارك:** مستشفى مرخص متعاقد مع Health Net لتقديم الخدمات إلى الأعضاء في وقت حصول العضو على الرعاية. تكون الخدمات المشمولة بالتعطية التي قد توفرها بعض المستشفيات المشاركة للأعضاء مقيدة بموجب سياسات ضمان الجودة ومراجعة الاستخدام من Health Net أو تعاقد Health Net مع المستشفى.

**مقدم الخدمات المشارك (أو الطبيب المشارك):** طبيب أو مستشفى أو مهني رعاية صحية مرخص آخر أو مرفق صحي مرخص، بما في ذلك مرافق الحالات شبه الحادة التي لديها تعاقد مع Health Net لتقديم الخدمات المشمولة بالتعطية إلى الأعضاء في وقت حصول العضو على الرعاية.

**خدمات الأطباء:** الخدمات المقدمة من شخص مرخص بموجب قانون الولاية لممارسة الطب أو تقويم العظام، ولا تشمل الخدمات المقدمة بواسطة الأطباء أثناء دخول العضو مستشفى يجري تحويل تكاليفها على فاتورة المستشفى.

**الخطة:** انتقل إلى "خطة الرعاية المدارية".

**خدمات مرحلة ما بعد استقرار الحالة:** خدمات مشمولة بالتعطية متعلقة بحالة طيبة طارئة تُقدم بعد استقرار حالة المريض للحفاظ على استقرار حالته. تكون خدمات الرعاية في مرحلة ما بعد استقرار الحالة مشمولة بالتعطية ومدفوعاً ثمنها. قد تحتاج المستشفيات من خارج الشبكة إلى الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق).

**الموافقة المسبقة (الإذن المسبق):** العملية التي يجب أن يطلب العضو أو مقدم خدمته من خلالها الموافقة من Health Net للحصول على خدمات معينة للتأكد من أن Health Net ستغطيها. الإحالة لا تمثل موافقة. الموافقة المسبقة هي نفسها الإذن المسبق.

**تعطية الأدوية الموصوفة:** تعطية للأدوية الموصوفة من مقدم خدمات.

**الأدوية الموصوفة:** دواء يتطلب بصورة قانونية أمراً من مقدم خدمات مرخص ليتم توزيعه، عكس الأدوية التي تُباع بدون وصفة (OTC) التي لا تتطلب وصفة طبية.

**الرعاية الأولية:** انتقل إلى "الرعاية الروتينية".

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع.

هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.

يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



**مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP):** مقدم الخدمات المرخص الذي يذهب إليه العضو للحصول على معظم خدمات رعايته الصحية. يساعد PCP العضو في تلقي الرعاية التي يحتاج إليها.

يمكن أن يكون PCP أيًّا مما يلي:

- ممارس عام
- طبيب باطنى
- طبيب أطفال
- ممارس طب الأسرة
- أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء
- مقدم الرعاية الصحية الهندي (IHCP)
- المركز الصحي المؤهل فيدرالي (FQHC)
- عيادة الصحة الريفية (RHC)
- الممرضة الممارسة
- مساعد الطبيب
- عيادة

**الإذن المسبق (الموافقة المسبقة):** العملية التي يجب أن يطلب العضو أو مقدم خدمته من خلالها الموافقة من Health Net للحصول على خدمات معينة للتأكد من أن Health Net ستغطيها. الإحالة لا تمثل موافقة. الإذن المسبق هو نفسه الموافقة المسبقة.

**الجهاز التعويضي:** جهاز اصطناعي يثبت في الجسم ليحل محل جزء مفقود من الجسم.

**دليل مقدمي الخدمات:** قائمة بمقدمي الخدمات في شبكة Health Net.

**الحالة الطبية النفسية الطارئة:** اضطراب عقلي تكون الأعراض خلاله خطيرة أو شديدة بما يكفي للتسبب في خطر مباشر على العضو أو على الآخرين أو يكون العضو غير قادر تماماً على توفير أو استخدام الطعام أو المأوى أو الملابس بسبب الاضطراب العقلي.

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

**مقدم الخدمة المؤهل:** الطبيب المؤهل في مجال الممارسة المناسب لعلاج حالة العضو.

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

**الإحالة:** تحدث عندما يقول PCP أن العضو يمكنه الحصول على الرعاية من مقدم خدمات آخر. تتطلب بعض خدمات الرعاية المشتملة باللغوية إحالة وموافقة مسبقة (إذن مسبق).

**أجهزة وخدمات علاج التأهيل وإعادة التأهيل:** الخدمات والأجهزة المطلوبة لمساعدة الأعضاء الذين يعانون من إصابات أو حالات صحية مزمنة على اكتساب المهارات العقلية والجسدية أو استعادتها.

**الرعاية الروتينية:** الخدمات الضرورية من الناحية الطبية والرعاية الوقائية وزيارات المتابعة الدورية للأطفال أو الرعاية مثل رعاية المتابعة الروتينية. الهدف من الرعاية الروتينية هو الوقاية من المشكلات الصحية.

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**عيادة الصحة الريفية (RHC):** مركز صحي في منطقة لا تحتوي على الكثير من مقدمي الخدمات. يمكن للأعضاء الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في RHC.

**الخدمات الحساسة:** الخدمات ذات الصلة بالصحة العقلية والصحة الجنسية والإيجابية، وتنظيم الأسرة، والعدوى المنقولة جنسياً (STI)، وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (HIV/AIDS)، والاعتداء الجنسي وحالات الإجهاض، واضطراب تعاطي المواد المخدرة، والرعاية المؤكدة للجنس، والعنف من الشريك الحميم.

**المرض الخطير:** مرض أو حالة يتquin علاجها وقد تؤدي إلى الوفاة.

**منطقة الخدمات:** المنطقة الجغرافية التي تتتوفر فيها خدمات Health Net Amador وCalaveras وTuolumne وStanislaus وSan Joaquin وSacramento وLos Angeles وInyo وMono.

**مصحة يتتوفر بها تمريض ماهر:** الخدمات المしまولة باللغطية المقدمة بواسطة ممرضين أو فنيين أو معلجين مرخصين أثناء الإقامة في مرفق يتتوفر فيه تمريض ماهر أو في منزل العضو.

**مرفق تمريض ماهر:** مكان يقدم الرعاية التمريضية التي لا يمكن تقديمها إلا من جانب متخصصي صحة مدربين على مدار 24 ساعة يومياً.

**الأخصائي (أو الطبيب المتخصص):** طبيب يعالج أنواعاً معينة من مشكلات الرعاية الصحية. على سبيل المثال، جراح العظام يعالجكسور العظام، وأخصائي الحساسية يعالج أمراض الحساسية وطبيب القلب يعالج مشكلات القلب. وفي معظم الحالات، سيحتاج العضو إلى إحالة من PCP للذهاب إلى أخصائي.

**خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS):** الخدمات المقدمة للأعضاء الذين لديهم احتياجات متعلقة بخدمات الصحة العقلية التي تكون أعلى من مستوى الإعاقة البسيط إلى المتوسط.

**مرفق رعاية مرضى الحالات شبه الحادة (للبالغين والأطفال):** مرافق رعاية طويلة الأجل يوفر رعاية شاملة للأعضاء الضعفاء طبياً الذين يحتاجون إلى خدمات خاصة، مثل العلاج بالاستنشاق، ورعاية بعض القصبة الهوائية، والتغذية بالأنبوب عن طريق الوريد، والرعاية المعقدة لإدارة الجروح.

**المرض العضال:** حالة طبية لا يمكن الشفاء منها وعلى الأرجح تؤدي إلى الوفاة خلال عام واحد أو أقل إذا اتبع المرض مساره الطبيعي.

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

**الفرز (أو الفحص):** تقييم صحة العضو من طبيب أو ممرضة مدربة على الفحص بغرض تحديد الضرورة الملحة ل حاجتك للرعاية.

**الرعاية العاجلة (أو الخدمات العاجلة):** الخدمات المقدمة لعلاج مرض أو إصابة أو حالة غير طارئة تتطلب الرعاية الطبية. يمكن للأعضاء الحصول على الرعاية العاجلة من مقدم خدمات من خارج الشبكة إذا كان مقدمو الخدمات التابعون للشبكة غير متاحين أو غير متاح الوصول إليهم مؤقتاً.

**بند الاستثناء رقم (c) 1915 للخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS):** برنامج حكومي خاص للأشخاص المعرضين للقبول في دار رعاية المسنين أو مؤسسة رعاية. يتبع البرنامج DHCS - HCBS تقديم خدمات المنزل والمجتمع (HCBS) لهؤلاء الأشخاص حتى يتمكنوا من البقاء في منازلهم داخل المجتمع. تشمل خدمات المنزل والمجتمع (HCBS) إدارة الحالة، والرعاية الشخصية، والتمريض الماهر، والتأهيل، وخدمات رعاية المنزل أو مساعدتي الرعاية الصحية المنزلية. كما تشمل برامج نهارية للبالغين والرعاية قصيرة الأمد. يجب على أعضاء Medi-Cal التقديم بشكل منفصل والتأهل ليتم تسجيلهم في برنامج الاستثناء. بعض برامج الاستثناء لديها قوائم انتظار.

EOC066263AP00

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

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمة مجانية. أو اتصل بخط توصيل الرسائل في California على الرقم 711.



يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).