



تعديلات كتيب أعضاء Health Net Community Solutions (Health Net)

ثمة تغييرات طرأت على كتيب الأعضاء الخاص بك موضحة في هذه التعديلات. أصبح النص الموضَّح أدناه الآن جزءًا من كتيب الأعضاء الخاص بك.

إن Health Net هنا لتقديم المساعدة. إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل على الرقم المجاني **1-800-675-6110** (TTY 711). Health Net متاحة لمساعدتك على مدار 24 ساعة يوميًا و 7 أيام في الأسبوع، ويمكنك زيارتنا عبر الإنترنت على www.healthnet.com.

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

3. كيفية الحصول على الرعاية

الرعاية الحساسة

خدمات موافقة القاصرين

إذا كان عمرك أقل من 18 عامًا، فلست بحاجة إلى إذن من الوالدين أو الوصي للحصول على بعض خدمات الرعاية الصحية ويمكنك الحصول عليها بشكل سري، أي أنه لن يُخطر والداك أو الوصي عليك أو يُتصل بهم في حال حصلت على هذه الخدمات دون إذن خطي منك. تُسمى هذه الخدمات بخدمات موافقة القاصرين.

يمكنك الحصول على الخدمات التالية دون سن 12 عامًا:

- خدمات حالات الاعتداء الجنسي
- الحمل والخدمات المتعلقة بالحمل
- خدمات تنظيم الأسرة، مثل خدمات منع الحمل (تحديد النسل)

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. كما أن فريق Health Net موجود دائمًا لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا بطلب 711. أو تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على: www.healthnet.com.



3 | كيفية الحصول على الرعاية

بالإضافة إلى الخدمات المذكورة أعلاه، يمكنك أيضاً الحصول على الخدمات التالية في عمر 12 عاماً أو أكبر:

- العلاج أو استشارات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية سيعتمد ذلك على مدى نضجك وقدرتك على المشاركة في رعاية صحتك، وفقاً لتقدير أحد المتخصصين.
- تشخيص وعلاج الأمراض السارية أو المعدية، بما في ذلك فيروس نقص المناعة المكتسبة (HIV) / الإيدز (AIDS)
- الوقاية من العدوى المنقولة جنسياً (STI) وفحصها وتشخيصها وعلاجها، مثل الزهري والسيلان والكلاميديا والهربس البسيط.
- خدمات حالات العنف بين الشريكين الحميين
- علاج اضطراب تعاطي المواد (SUD) المتعلق بإدمان المخدرات أو الكحول، والذي يتضمن خدمات الفحص والتقييم والتدخل والإحالة

يمكنك الحصول على خدمات الموافقة البسيطة من أي مقدم خدمة أو عيادة تابعة لبرنامج Medi-Cal. لا يشترط أن يكون مقدمو الخدمات ضمن شبكة Health Net. لا تحتاج إلى إحالة من طبيب رعايتك الأولية (PCP) أو موافقة مسبقة (إذن مسبق).

إذا طلبت خدمات من مقدم خدمة خارج الشبكة في مجال لا يتعلق بخدمات موافقة القاصرين، فقد لا تكون مشمولة بالتغطية. للعثور على مقدم خدمات Medi-Cal خارج شبكة Health Net Medi-Cal للحصول على خدمات موافقة القاصرين، أو لطلب المساعدة في النقل للوصول إلى مقدم الخدمة، اتصل بخدمات أعضاء Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

لمزيد من المعلومات حول خدمات منع الحمل، اقرأ "الخدمات الوقائية وخدمات العافية وإدارة الأمراض المزمنة" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

Health Net لا تغطي خدمات موافقة القاصرين إذا كانت ضمن خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) أو معظم خدمات SUD. تغطي المقاطعة التي تعيش فيها هذه الخدمات. لمزيد من المعلومات، بما في ذلك كيفية الوصول إلى هذه الخدمات، اقرأ "خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS)" و"خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد (SUD)" في الفصل 4 من هذا الكتيب. لمعرفة المزيد، يُرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110.

للحصول على قائمة بجميع أرقام الهواتف المجانية لـ SMHS في جميع المقاطعات، يرجى زيارة:
<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>

للحصول على قائمة بجميع أرقام الهواتف المجانية لخدمات معالجة SUD في جميع المقاطعات، يرجى زيارة:
https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx

يمكن للقاصرين التحدث إلى أحد الممثلين بشكل خاص حول مخاوفهم الصحية عبر الاتصال بخط استشارات التمريض المتاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع 7/24. اتصل برقم هاتف خدمات الأعضاء على (TTY 711) 1-800-675-6110 واختار خيار خط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة من القائمة.

يمكنك طلب الحصول على معلومات خاصة عن خدماتك الطبية بشكل أو تنسيق معين، إذا كان ذلك 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.

LTR066094AP00

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. كما أن فريق Health Net موجود دائماً لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا بطلب 711. أو تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على: www.healthnet.com



تلتزم Health Net بقوانين الحقوق المدنية المعمول بها في الولاية والقوانين الفيدرالية النافذة ولا تميز الأشخاص أو تستبعدهم أو تعاملهم بشكل مختلف بسبب العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو العجز العقلي أو البدني أو الجنس (بما في ذلك الحمل والتوجه الجنسي والهوية الجنسية) أو الدين أو النسب أو المجموعة العرقية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع.

:Health Net

- توفر وسائل مساعدة وخدمات مجانية للأشخاص المصابين بعجز لمساعدتهم على التواصل الفعال معنا، مثل:
 - مترجمين فوريين مؤهلين للغة الإشارة
 - معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (حروف طباعة كبيرة، وملفات صوتية، وتنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها، وغيرها من التنسيقات)
- توفر خدمات لغوية مجانية في الوقت الملائم للأشخاص الذين لا تكون الإنجليزية لغتهم الأساسية، مثل:
 - مترجمين فوريين مؤهلين
 - معلومات مكتوبة بلغات أخرى
- إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، فاتصل بمركز اتصال عملاء Health Net على الرقم (TTY: 711) 1-800-675-6110، على مدار 24 ساعة في اليوم، و 7 أيام في الأسبوع، و 365 يومًا في السنة.

وبناء على الطلب، يمكن إتاحة هذا المستند بطريقة برايل، أو بحروف طباعة كبيرة، أو تسجيل صوتي أو صيغة إلكترونية. للحصول على نسخة بإحدى تلك الصيغ البديلة، يرجى الاتصال بنا أو مراسلتنا على:

Health Net

Post Office Box 9103, Van Nuys, California 91409-9103

مركز اتصال العملاء: (TTY: 711) 1-800-675-6110

California Relay 711

إذا كنت تعتقد أن Health Net قد فشلت في تقديم هذه الخدمات أو ميزت بطريقة ما على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الجنس (بما في ذلك الحمل والتوجه الجنسي والهوية الجنسية) أو العجز العقلي أو البدني أو الدين أو النسب أو المجموعة العرقية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع، يمكنك تقديم تظلم إلى منسق 1557.

يمكنك تقديم تظلم عبر الهاتف أو شخصيًا أو عن طريق البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم التظلم، فإن منسق 1557 جاهز لمساعدتك.

- عبر الهاتف: اتصل على (TTY: 711) 855-577-8234، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً (بالتوقيت الشرقي)

- عبر الفاكس: 1-866-388-1769

- خطيًا: اكتب رسالة وأرسلها إلى Health Net 1557 Coordinator, PO Box 31384, Tampa, FL 33631

- إلكترونيًا: أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى SM_Section1557Coord@centene.com هذا الإشعار متاح على موقع Health Net على الإنترنت: https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/disclaimers/legal/non-discrimination-notice-medi-cal.html

- شخصيًا: تفضل زيارة عيادة طبيبك أو Health Net وأخبرهم أنك تريد تقديم تظلم.

يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية في ولاية California عبر الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا:

- عبر الهاتف: اتصل على 916-440-7370. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيدًا، فيُرجى الاتصال على الرقم 711.

- خطيًا: املأ نموذج الشكوى أو اكتب خطابًا وأرسله إلى Deputy Director, Office of Civil Rights, Department of Health Care Services, Office of Civil Rights, P.O. Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413.

تتوفر نماذج الشكوى على http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- إلكترونيًا: أرسل رسالة على البريد الإلكتروني CivilRights@dhcs.ca.gov

ويمكنك تقديم شكوى حقوق مدنية لدى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية، عبر الهاتف أو خطياً أو إلكترونياً من خلال بوابة شكاوي مكتب الحقوق المدنية، المتوفر على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> أو من خلال البريد أو الهاتف على:

- خطياً: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
- عبر الهاتف: 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)
- إلكترونياً: تتوفر نماذج الشكوى على الموقع الإلكتروني <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

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 برايل وبطباعة كبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

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

Cambodian: ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាឯកសារជាអក្សរស្នាប និងជាអក្សរធ្លាក់ជាកម្រិតផ្គត់ផ្គង់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

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。

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 मुफ्त उपलब्ध हैं।

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

Japanese: ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-675-6110 (TTY: 711)までお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、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.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານເປັນຕົວອັກສອນນູນ ແລະ ພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານດິດໂຕບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

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। ਅਪਾਹਜ 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 ความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น เอกสารในรูปแบบอักษรเบรลล์และตัวพิมพ์ขนาดใหญ่ บริการ เหล่านี้ 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.