



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

تغییراتی در دفترچه راهنمای اعضا صورت گرفته که در این اصلاحیه توضیح داده شده است. زبان مندرج در زیر اکنون بخشی از دفترچه راهنمای اعضای شما است.

Health Net آماده کمک به شما است. اگر سؤالی دارید، با شماره تلفن رایگان (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس است؛ می‌توانید به وبسایت ما به نشانی www.healthnet.com نیز مراجعه کنید.

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

3. نحوه دریافت مراقبت

مراقبت حساس

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

اگر زیر 18 سال سن دارید، برای دریافت برخی خدمات مراقبت سلامت نیازی به اجازه والدین یا قیم خود ندارید و می‌توانید این خدمات را به‌طور محرمانه دریافت کنید. این به آن معناست که در صورت دریافت این خدمات، بدون اجازه کتبی شما، والدین یا قیم شما مطلع نخواهند شد یا با آن‌ها تماس گرفته نخواهد شد. این موارد «خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه» نام دارد.

خدمات زیر را می‌توانید در سن کمتر از 12 سال دریافت کنید:

- خدمات مربوط به تعرض جنسی
- خدمات بارداری و مسائل مرتبط با بارداری
- خدمات برنامه‌ریزی خانواده، مانند خدمات جلوگیری از بارداری (برای مثال، وسایل پیشگیری)

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



علاوه بر خدمات ذکر شده در بالا، می‌توانید خدمات زیر را در سن 12 سال یا بالاتر دریافت کنید:

- درمان یا مشاوره سلامت روان به‌صورت سرپایی. این موضوع به میزان بلوغ و توانایی شما در مشارکت در مراقبت سلامت‌تان بستگی دارد که توسط یک فرد متخصص تعیین می‌شود.
- تشخیص و درمان بیماری‌های عفونی، مسری یا قابل انتقال، از جمله HIV/ایدز
- پیشگیری، آزمایش، تشخیص و درمان عفونت‌های آمیزشی (STI) مانند سفلیس، سوزاک، کلامیدیا و هرپس سیمپلکس
- خدمات مربوط به خشونت شریک صمیمی
- درمان اختلال مصرف مواد (SUD) برای سوءمصرف مواد مخدر و الکل، از جمله خدمات غربالگری، ارزیابی، مداخله و ارجاع

می‌توانید خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه را از هر ارائه‌دهنده یا کلینیک Medi-Cal دریافت کنید. لازم نیست ارائه‌دهندگان در شبکه Health Net باشند. شما به ارجاع PCP خود یا تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیازی ندارید.

اگر از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای خدماتی استفاده کنید که با خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه مرتبط نیستند، ممکن است آن خدمات تحت پوشش قرار نگیرند.

برای پیدا کردن ارائه‌دهنده Medi-Cal خارج از شبکه Health Net Medi-Cal برای خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه، یا برای درخواست کمک حمل‌ونقل جهت مراجعه به ارائه‌دهنده، با مرکز خدمات اعضای Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

برای اطلاعات بیشتر درباره خدمات پیشگیری از بارداری، بخش «خدمات پیشگیرانه و سلامتی و مدیریت بیماری‌های مزمن» را در فصل 4 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

Health Net خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه را که جزو خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) یا بیشتر خدمات اختلال مصرف مواد (SUD) باشند پوشش نمی‌دهد. کانتی محل زندگی شما این خدمات را پوشش می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر، از جمله نحوه دسترسی به این خدمات، بخش «خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS)» و «خدمات درمان اختلال مصرف مواد (SUD)» را در فصل 4 این دفترچه مطالعه کنید. برای اطلاعات بیشتر با شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

برای فهرست شماره تلفن‌های رایگان همه کانتی‌ها برای SMHS به این آدرس مراجعه کنید:

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>



برای فهرست شماره تلفن‌های رایگان همه کانتی‌ها برای خدمات درمان SUD به این آدرس مراجعه کنید:

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx

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

می‌توانید درخواست کنید که اطلاعات خصوصی مربوط به خدمات پزشکی شما در قالب یا فرمت خاصی (در صورت موجود بودن) ارائه شود. همچنین می‌توانید بخواهید که این اطلاعات به آدرس دیگری برای شما ارسال شود. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره نحوه درخواست مکاتبات محرمانه مربوط به خدمات حساس، «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

LTR066094FP00

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



Health Net تابع قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال است و بر مبنای نژاد، رنگ پوست، تبار ملی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، جنس (شامل وضعیت بارداری، گرایش جنسی و هویت جنسی)، مذهب، اصل و نسب، هویت قومی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل یا جنسیت، افراد را مورد تبعیض قرار نمی‌دهد یا با آن‌ها رفتار متفاوتی ندارد.

Health Net:

- کمک‌ها و خدمات رایگان به افراد معلول ارائه می‌دهد تا بتوانند به‌طور مؤثر با ما ارتباط برقرار کنند؛ خدماتی مانند:
 - مترجمان مجرب زبان اشاره
 - اطلاعات کتبی در سایر فرمت‌ها (چاپ درشت، فرمت صوتی، قالب‌های الکترونیک مناسب معلولان، و سایر فرمت‌ها)
 - خدمات زبانی رایگان را به‌موقع به افرادی ارائه می‌دهد که زبان اصلی‌شان انگلیسی نیست؛ خدماتی مانند:
 - مترجمان شفاهی و اجدش‌رابط
 - اطلاعات مکتوب به زبان‌های دیگر
 - اگر به این خدمات نیاز دارید، در 24 ساعت شبانه‌روز، 7 روز هفته و 365 روز سال با مرکز تماس مشتریان Health Net به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

در صورت درخواست، این سند با خط بریل، چاپ درشت، کاست صوتی یا در قالب الکترونیک نیز قابل ارائه است. برای دریافت یک نسخه از این قالب‌های جایگزین، لطفاً با ما تماس بگیرید یا به این نشانی نامه بفرستید:

Health Net

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

مرکز تماس مشتریان: (TTY: 711) 1-800-675-6110

شماره رله 711: California

اگر فکر می‌کنید که Health Net بر مبنای نژاد، رنگ پوست، تبار ملی، سن، جنس (شامل وضعیت بارداری، گرایش جنسی و هویت جنسی)، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، مذهب، اصل و نسب، هویت قومی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل یا جنسیت، در ارائه این خدمات قصور داشته یا افراد را مورد تبعیض قرار داده است، می‌توانید نزد هماهنگ‌کننده 1557 شکایت ثبت کنید.

می‌توانید به‌صورت تلفنی، حضوری، پستی یا از طریق ایمیل، شکایت ثبت کنید. اگر در ثبت شکایت نیاز به کمک دارید، **هماهنگ‌کننده 1557** ما آماده کمک به شماست.

- تلفن: روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8:00 صبح تا 8:00 شب (به وقت منطقه زمانی شرقی) با شماره (TTY: 711) 855-577-8234 تماس بگیرید
 - فکس: 1-866-388-1769
 - پست: نامه‌ای بنویسید و به این نشانی پست کنید: Health Net 1557 Coordinator, PO Box 31384, Tampa, FL 33631
 - الکترونیک: به نشانی SM_Section1557Coord@centene.com ایمیل بفرستید این اطلاعیه در وبسایت Health Net به این نشانی موجود است: https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/disclaimers/legal/non-discrimination-notice-medi-cal.html
 - حضور: به مطب پزشک خود یا Health Net مراجعه کنید و بگویید که می‌خواهید شکایت ثبت کنید.
- همچنین می‌توانید به‌صورت تلفنی، مکاتبه پستی یا الکترونیک، شکایتی را نزد دفتر حقوق مدنی، اداره خدمات مراقبت از سلامت California ثبت کنید:
- تلفنی: با شماره 916-440-7370 تماس بگیرید. اگر اختلال گفتاری یا شنوایی دارید، لطفاً با 711 تماس بگیرید.
 - پستی: فرم شکایت پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و به این نشانی پست کنید: Deputy Director, Office of Civil Rights, Department of Health Care Services, Office of Civil Rights, P.O. Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413
- فرم‌های شکایت در این نشانی موجود هستند: http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx
- الکترونیک: به این نشانی ایمیل بفرستید: CivilRights@dhcs.ca.gov

همچنین می‌توانید نزد دفتر حقوق مدنی وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، به‌صورت تلفنی، پستی، یا الکترونیک از طریق درگاه شکایات دفتر حقوق مدنی به نشانی <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> یا از طریق نشانی پستی یا شماره تلفن زیر، شکایت حقوق مدنی ثبت کنید:

- پستی: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
- تلفنی: 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)
- الکترونیک: فرم‌های شکایت در این نشانی موجود هستند: <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। 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 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.