



دفترچه راهنمای اعضا

آنچه باید درباره مزایای خود بدانید

مدرک ترکیبی پوشش‌ها (EOC) و فرم افشای اطلاعات
Health Net Community Solutions, Inc.
("Health Net")

2026

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

سایر زبان‌ها و قالب‌ها

سایر زبان‌ها

این دفترچه راهنمای اعضا و سایر مطالب طرح را می‌توانید به‌طور رایگان به زبان‌های دیگر دریافت کنید. Health Net ترجمه‌های کتبی را از مترجمان واجد شرایط ارائه می‌دهد. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است. برای اطلاعات بیشتر درباره خدمات کمک‌زبانی مخصوص مراقبت‌های بهداشتی مانند مترجم شفاهی و خدمات ترجمه، این دفترچه راهنمای اعضا را بخوانید.

سایر قالب‌ها

شما می‌توانید این اطلاعات را به‌طور رایگان به سایر قالب‌ها مثل خط بریل، چاپ با حروف بزرگ با فونت 20، قالب صوتی و قالب‌های الکترونیکی دسترس‌پذیر (مثل سی‌دی اطلاعات) دریافت کنید. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است.



خدمات مترجم شفاهی

Health Net خدمات ترجمه شفاهی و زبان اشاره را توسط مترجمان واجد شرایط، به صورت 24 ساعته و رایگان در اختیارتان قرار می‌دهد. مجبور نیستید از دوست یا اعضای خانواده به عنوان مترجم شفاهی استفاده کنید. ما استفاده از افراد زیر سن قانونی را به عنوان مترجم شفاهی توصیه نمی‌کنیم، مگر اینکه شرایط اورژانسی باشد. خدمات مترجم شفاهی، زبانی و فرهنگی رایگان به شما ارائه می‌شود. ارائه کمک در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته میسر است. برای دریافت کمک به زبان خود یا دریافت این دفترچه راهنما به زبانی دیگر، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است.

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 និងជាអក្សរខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ 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 सेवाएँ, 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, ຕ້ອງການບໍລິການ ແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711) ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີ ອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານເປັນຕົວອັກສອນນູນ ແລະ ພິມຂະໜາດໃຫຍ່ ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນ ມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ

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 ਬ੍ਰੈਲ 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 ความช่วยเหลือและ บริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น เอกสารในรูปแบบอักษรเบรลล์และ ตัวพิมพ์ขนาดใหญ่ 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.



به Health Net خوش آمدید!

از اینکه به Health Net پیوستید سپاسگزاریم. Health Net یک طرح سلامتی برای افرادی است که Medi-Cal دارند. Health Net با ایالت California همکاری می‌کند تا به شما در دریافت مراقبت بهداشتی مورد نیاز کمک کند.

دفترچه راهنمای اعضا

در این دفترچه راهنمای اعضا اطلاعاتی درباره پوشش شما در Health Net ارائه شده است. لطفاً آن را با دقت و به‌طور کامل مطالعه کنید. این کار به شما کمک می‌کند تا مزایای خود، خدمات در دسترس شما و نحوه دریافت مراقبت‌های مورد نیاز خود را متوجه شوید. همچنین حقوق و مسئولیت‌های شما به عنوان یکی از اعضای Health Net را توضیح می‌دهد. اگر نیازهای درمانی خاصی دارید، حتماً تمام بخش‌هایی که به شما مربوط می‌شوند را مطالعه کنید.

این دفترچه راهنمای اعضا با عنوان مدرک ترکیبی پوشش‌ها (EOC) و فرم افشای اطلاعات هم شناخته می‌شود. این EOC و فرم افشا فقط خلاصه‌ای از طرح سلامتی است. برای تعیین دقیق شرایط و ضوابط پوشش باید به قرارداد طرح سلامتی مراجعه شود. برای اطلاعات بیشتر، با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

در این دفترچه راهنمای اعضا، گاهی به Health Net «ما» گفته می‌شود. گاهی به اعضا با کلمه «شما» اشاره می‌شود. برخی از کلمات درون گیومه در این «دفترچه راهنمای اعضا» معنی خاصی دارند.

برای درخواست یک نسخه از قرارداد بین Health Net و اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی (DHCS) California با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید برای تهیه رایگان نسخه‌ای دیگر از دفترچه راهنمای اعضا درخواست دهید. می‌توانید دفترچه راهنمای اعضا را در وبسایت Health Net به نشانی www.healthnet.com نیز بیابید. همچنین می‌توانید برای تهیه نسخه‌ای رایگان از خط‌مشی و رویه‌های اداری و بالینی غیراختصاصی Health Net درخواست دهید. این موارد در وبسایت Health Net به نشانی www.healthnet.com نیز موجود است.

تماس با ما

Health Net آماده کمک به شما است. اگر سؤالی دارید با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. تماس با این شماره رایگان است. می‌توانید در هر زمان به صورت آنلاین از وبسایت ما به نشانی www.healthnet.com بازدید کنید.

سپاسگزاریم،

Health Net

21281 Burbank Blvd

Woodland Hills, CA 91367

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. تماس با این شماره رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



فهرست مطالب

3	سایر زبان‌ها و قالب‌ها
3	سایر زبان‌ها
3	سایر قالب‌ها
4	خدمات مترجم شفاهی
11	به Health Net خوش آمدید!
11	دفترچه راهنمای اعضا
11	تماس با ما
12	فهرست مطالب
15	1. شروع به عنوان عضو
15	نحوه دریافت کمک
15	چه کسی می‌تواند عضو شود
17	کارت‌های شناسایی
19	2. درباره طرح سلامتی شما
19	بررسی کلی طرح سلامتی
20	برنامه درمانی شما چگونه کار می‌کند
21	تغییر طرح‌های سلامت
21	دانشجویانی که به شهرستان جدید یا خارج از California نقل مکان می‌کنند
22	تداوم مراقبت
24	هزینه‌ها
28	3. نحوه دریافت مراقبت
28	دریافت خدمات مراقبت بهداشتی
29	ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه (PCP)
31	شبکه ارائه‌کننده
39	نوبت
39	رسیدن به محل نوبت
39	لغو نوبت و تعیین مجدد نوبت
40	پرداخت
41	ارجاعات
42	ارجاع‌های قانون California برای برابری در درمان سرطان



43	تأییدیه قبلی (مجوز قبلی).....
44	نظرات ثانویه.....
44	مراقبت حساس.....
47	مراقبت فوری.....
48	درمان اورژانسی.....
49	خط مشاوره با پرستار.....
50	دستورالعمل‌های قبلی مراقبت‌های بهداشتی.....
50	اهدای عضو و بافت.....
51	4. مزایا و خدمات.....
51	مزایا و خدماتی که طرح سلامتی شما پوشش می‌دهد.....
54	مزایای Medi-Cal تحت پوشش Health Net.....
73	سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Health Net.....
82	سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal.....
88	خدماتی که نمی‌توانید از طریق Health Net یا Medi-Cal دریافت کنید.....
88	ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود.....
89	5. خدمات تندرستی کودکان و جوانان.....
89	Medi-Cal برای کودکان و جوانان.....
91	چکاپ تندرستی کودک و مراقبت پیشگیرانه.....
92	غربالگری مسمومیت با سرب در خون.....
92	کمک به کودکان و جوانان در دسترسی به خدمات مراقبت تندرستی.....
	سایر خدماتی که از طریق برنامه هزینه به‌ازای خدمات (FFS) Medi-Cal یا سایر برنامه‌ها قابل ارائه هستند.....
95	6. گزارش و حل مشکلات.....
95	شکایات.....
97	تجدیدنظر.....
98	اگر با تصمیم درخواست تجدیدنظر موافق نیستید، چه کاری باید انجام دهید.....
	شکایت و بررسی مستقل پزشکی (IMR) نزد سازمان مراقبت‌های بهداشتی
99	مدیریت‌شده (DMHC).....
100	دادرسی ایالتی.....
101	کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده.....
103	7. حقوق و مسئولیت‌ها.....
103	حقوق شما.....
104	مسئولیت‌های شما.....
105	اطلاعیه عدم تبعیض.....
106	روش‌های مشارکت به‌عنوان عضو.....
107	اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی.....



اطلاعیه مربوط به قوانین	116
اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان آخرین پرداخت‌کننده، سایر پوشش‌ها (OHC)	116
و استرداد ناشی از تخلف	116
اطلاعیه مربوط به استرداد از مائترک	117
اطلاعیه اقدام	118
مسئولیت شخص ثالث	118
پیمانکاران مستقل	119
کلاهبرداری در برنامه مراقبت درمانی	119
اختلال در مراقبت	119
8. شماره و واژه‌های مهمی که باید بدانید	120
شماره تلفن‌های مهم	120
واژه‌هایی که باید بدانید	122



1. شروع به عنوان عضو

نحوه دریافت کمک

Health Net می‌خواهد شما از مراقبت‌های سلامتی ارائه‌شده راضی باشید. اگر درباره مراقبت خود سؤال یا نگرانی دارید، Health Net می‌خواهد این موضوع را بداند!

بخش خدمات اعضا

بخش خدمات اعضای Health Net آماده کمک به شما است. Health Net می‌تواند:

- به سؤالات مربوط به طرح سلامتی شما و خدمات تحت پوشش Health Net پاسخ دهد.
- به شما در انتخاب یا تغییر ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه (PCP) کمک کند.
- به شما اطلاع دهد خدمات مورد نیازتان را کجا دریافت کنید.
- در صورتی که تسلط محدودی به زبان انگلیسی دارید، به شما در دریافت خدمات مترجم شفاهی کمک کند.
- به شما کمک کند اطلاعات را به سایر زبان‌ها و قالب‌ها دریافت کنید.

اگر به راهنمایی نیاز دارید با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. تماس با این شماره رایگان است. Health Net هرگز شما را بیش از 10 دقیقه هنگام برقراری تماس منتظر نمی‌گذارد.

می‌توانید در هر زمان به صورت آنلاین از بخش خدمات اعضا به نشانی www.healthnet.com بازدید کنید.

چه کسی می‌تواند عضو شود

هر ایالتی ممکن است یک برنامه Medicaid داشته باشد. در California، برنامه Medicaid را Medi-Cal می‌نامند. شما واجد شرایط عضویت در Health Net هستید چون برای Medi-Cal واجد شرایط هستید و در Amador، Calaveras، Inyo، Los Angeles، Mono، Sacramento، San Joaquin، Stanislaus، Tulare، و Tuolumne زندگی می‌کنید (اطلاعات تماس دفاتر شهرستان را در زیر مشاهده کنید). شما چون عایدی تکمیلی تامینی (SSI) یا پرداختی تکمیلی ایالتی (SSP) را دریافت می‌کنید، از طریق تأمین اجتماعی نیز ممکن است برای Medi-Cal واجد شرایط شوید.

■ شهرستان Amador

□ اداره خدمات اجتماعی: 1-209-223-6550

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. تماس با این شماره رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- **شهرستان Calaveras**
 - سازمان بهداشت و خدمات انسانی: 1-209-754-6448
- **شهرستان Inyo**
 - اداره خدمات اجتماعی: 1-760-872-1394
- **شهرستان Los Angeles**
 - مرکز خدمات مشتریان اداره DPSS: 1-866-613-3777؛ 1-310-258-7400
- **شهرستان Mono**
 - اداره خدمات اجتماعی: 1-760-924-1770 (دفتر جنوب شهرستان)؛ 1-760-932-5600 (دفتر شمال شهرستان)
- **شهرستان Sacramento**
 - اداره کمک انسانی: 1-800-560-0976
- **شهرستان San Joaquin**
 - سازمان خدمات انسانی: 1-209-468-1000
- **شهرستان Stanislaus**
 - سازمان خدمات محلی: 1-877-652-0734
- **شهرستان Tulare**
 - سازمان بهداشت و خدمات انسانی: 1-800-540-6880
- **شهرستان Tuolumne**
 - بهداشت عمومی: 1-209-533-7401

اگر درباره ثبت نام سوالی دارید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) یا 711 تماس بگیرید یا به نشانی <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> بروید.

برای پرسیدن سوالات درباره تأمین اجتماعی، با سازمان تأمین اجتماعی به شماره 1-800-772-1213 تماس بگیرید یا به نشانی <https://www.ssa.gov/locator/> بروید.

Transitional Medi-Cal

اگر درآمد شما افزایش یافته باشد و دیگر واجد شرایط Medi-Cal نباشید، ممکن است بتوانید Transitional Medi-Cal را دریافت کنید.

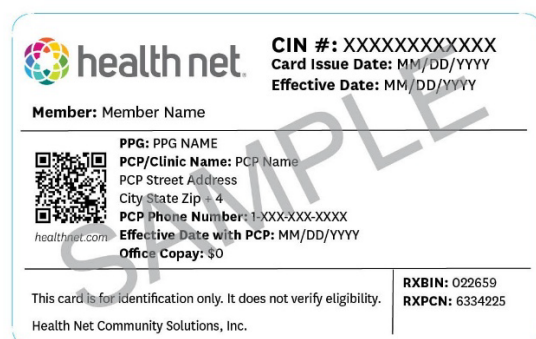
می‌توانید سوالات مربوط به واجد شرایط بودن برای Transitional Medi-Cal را از دفتر محلی شهرستان خود در آدرس زیر بپرسید: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>، یا با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) یا 711 تماس بگیرید.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



کارت‌های شناسایی

به عنوان عضو Health Net، کارت شناسایی Health Net را دریافت خواهید کرد. باید هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت سلامت یا تهیه نسخه، کارت شناسایی Health Net و کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) خود را ارائه کنید. کارت Medi-Cal BIC شما کارت شناسایی مزایا است که ایالت California برایتان ارسال کرده است. شما باید همیشه همه کارت‌های سلامتی خود را همراه داشته باشید. کارت Medi-Cal BIC و کارت‌های شناسایی Health Net چنین ظاهری دارند:



کارت شناسایی Health Net شما حاوی اطلاعات مهمی است، اعم از:

- نام ارائه‌کننده مراقبت اولیه (PCP) شما (یا نام کلینیک یا گروه پزشکی شما). این اطلاعات روی کارت‌های شناسایی اعضای که هم پوشش بیمه Medicare (بخش A و بخش B) و هم پوشش بیمه Medi-Cal دارند، درج نمی‌شود. در اطلاعات PCP نوشته شده که «به پزشک Medicare خود مراجعه کنید». این اطلاعات روی کارت شناسایی نوزادانی هم که توسط DHCS برایشان یک شماره شاخص مشتری (CIN) مشخص شده است درج نمی‌شود. در اطلاعات PCP نوشته شده که «هیچ پزشک اولیه‌ای (MD) وجود ندارد».
- آدرس و شماره تلفن ارائه‌کننده PCP شما. این اطلاعات روی کارت‌های شناسایی اعضای که هم پوشش بیمه Medicare (بخش A و بخش B) و هم پوشش بیمه Medi-Cal دارند، درج نمی‌شود. در اطلاعات PCP نوشته شده که «به پزشک Medicare خود مراجعه کنید». این اطلاعات روی کارت شناسایی نوزادانی هم که توسط DHCS برایشان یک شماره CIN اختصاص داده شده است درج نمی‌شود. در اطلاعات PCP نوشته شده که «لطفاً با بخش خدمات اعضا تماس بگیرید».

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



1 | شروع به عنوان عضو

- اگر PCP و/یا اطلاعات گروه پزشکی اشتباه است، یا اگر PCP و/یا گروه پزشکی‌تان را از آخرین باری که کارت شناسایی شما صادر شده است تغییر داده‌اید، با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید تا کارت جدیدی با اطلاعات PCP صحیح را دریافت کنید.
- اگر درباره کارت شناسایی خود سوالی دارید، لطفاً با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

کارهایی که باید با کارت شناسایی Health Net خود انجام دهید:

- بررسی کنید تا مطمئن شوید اطلاعات روی کارت شناسایی صحیح است. اگر اطلاعات کارت شناسایی شما اشتباه است، فوراً با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر نام شما درست نوشته نشده یا اشتباه است، تماس شما را به دفتر مربوطه در شهرستان خودتان وصل می‌کنیم تا آن را تصحیح کنید.
- در زمان‌های زیر کارت شناسایی Health Net خود را ارائه کنید:
- نوبت پزشک،
- رفتن به بیمارستان، یا
- نیاز به خدمات مراقبت فوری/اورژانسی.

اگر کارت شناسایی Health Net را تا چند هفته بعد از ثبت‌نام دریافت نکردید، یا اگر کارت شناسایی Health Net شما خراب شده، گم شده یا به سرقت رفته، فوراً با بخش خدمات اعضا تماس بگیرید. Health Net به‌طور رایگان کارت جدیدی برایتان ارسال می‌کند. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر کارت Medi-Cal BIC ندارید یا اگر کارت شما آسیب دیده، گم شده یا به سرقت رفته است، با دفتر محلی شهرستان خود تماس بگیرید. برای پیدا کردن دفتر محلی شهرستان خود، به آدرس <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> مراجعه کنید.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com.



2. درباره طرح سلامتی شما

بررسی کلی طرح سلامتی

Health Net یک طرح سلامتی برای افرادی است که در این شهرستان‌ها Medi-Cal دارند: Calaveras، Amador، Los Angeles، Inyo، Mono، Sacramento، San Joaquin، Stanislaus، Tulare، و Tuolumne. Health Net با ایالت California همکاری می‌کند تا به شما در دریافت مراقبت بهداشتی مورد نیاز کمک کند. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره طرح سلامتی و چگونگی بهرمندی از آن برای خود، با یکی از نمایندگان بخش خدمات اعضای Health Net صحبت کنید. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

زمان شروع و پایان پوشش شما

وقتی در Health Net ثبت‌نام می‌کنید، ظرف دو هفته بعد از ثبت‌نام کارت شناسایی Health Net برایتان ارسال خواهیم کرد. هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت سلامتی یا تهیه نسخه، باید هم کارت شناسایی Health Net و هم کارت شناسایی مزایای Medi-Cal خود را ارائه کنید.

پوشش Medi-Cal خود را باید سالانه تمدید کنید. اگر دفتر محلی در شهرستان شما نمی‌تواند پوشش بیمه Medi-Cal را به‌صورت الکترونیکی تمدید کند، شهرستان فرم تمدید از قبل پرشده Medi-Cal را برایتان ارسال خواهد کرد. این فرم را تکمیل کنید و به دفتر محلی شهرستان خود بازگردانید. می‌توانید اطلاعات خود را به‌صورت حضوری، تلفنی، از طریق پست، آنلاین یا سایر روش‌های الکترونیکی موجود در شهرستان خود بازگردانید.

می‌توانید از تاریخ اجرای پوشش، از طریق Health Net از مزایای Medi-Cal استفاده کنید. تاریخ اجرای پوشش شما اولین روز ماه پس از تکمیل ثبت‌نام در Health Net است. برای آگاهی از تاریخ اجرای پوشش خود، کارت شناسایی اعضای Health Net را که برای شما پست شده بررسی کنید.

می‌توانید هر وقت خواستید پوشش Health Net خود را خاتمه دهید و طرح سلامتی دیگری را انتخاب کنید. اگر برای انتخاب طرح جدید سوالی دارید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید یا به نشانی www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov رجوع کنید.

Health Net یک طرح سلامتی برای اعضای Medi-Cal در شهرستان‌های Inyo، Calaveras، Amador، Los Angeles، Mono، Sacramento، San Joaquin، Stanislaus، Tulare، و Tuolumne است. دفتر محلی شهرستان‌تان را از اینجا پیدا کنید: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

در هریک از شرایط زیر، ممکن است پوشش Health Net Medi-Cal پایان یابد:

- از شهرستان‌های Inyo، Calaveras، Amador، Los Angeles، Mono، Sacramento، San Joaquin، Stanislaus، Tulare، و Tuolumne نقل مکان کنید.

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. تماس با این شماره رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- دیگر Medi-Cal نداشته باشید.
- واجد شرایط برنامه معافیت شوید که به واسطه آن لازم باشد در برنامه هزینه به‌ازای خدمات (FFS) Medi-Cal ثبت‌نام کنید.
- به بازداشتگاه یا زندان بیفتید.

در صورتی که پوشش بیمه Health Net Medi-Cal خود را از دست بدهید، ممکن است همچنان برای پوشش طرح FFS بیمه Medi-Cal واجد شرایط باشید. اگر مطمئن نیستید که هنوز تحت پوشش بیمه Health Net هستید یا خیر، لطفاً با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

ملاحظات خاص برای سرخ‌پوستان آمریکا در مراقبت مدیریت‌شده

سرخ‌پوستان آمریکایی از این حق برخوردار هستند که در برنامه مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal ثبت‌نام نکنند، یا اینکه می‌توانند از برنامه مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal خودشان خارج شوند و هر وقت که خواستند و به هر دلیلی به FFS Medi-Cal برگردند.

اگر سرخ‌پوست آمریکایی هستید، از این حق برخوردارید که خدمات مراقبت از سلامت را از طریق ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی سرخ‌پوستان (IHCP) دریافت کنید. همچنین می‌توانید همزمان با دریافت خدمات مراقبتی از این محل‌ها، در Health Net بمانید یا عضویت خود را لغو کنید (انصراف دهید). برای کسب اطلاعات بیشتر درباره عضویت و لغو عضویت، با 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید.

Health Net باید هماهنگی مراقبت از جمله مدیریت پرونده خارج و داخل شبکه را برای شما فراهم کند. اگر درخواست دریافت خدمات از IHCP دارید، Health Net باید به شما کمک کند یک IHCP به انتخاب خود از داخل یا خارج از شبکه پیدا کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش شبکه ارائه‌کننده را در فصل 3 این دفترچه راهنما بخوانید.

برنامه درمانی شما چطور کار می‌کند

Health Net یک طرح سلامتی مراقبت مدیریت‌شده است که با DHCS قرارداد دارد. در طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده امکانات مراقبت بهداشتی به صورت مقرون‌به‌صرفه استفاده می‌شود تا دسترسی به مراقبت بهداشتی بهبود یابد و کیفیت مراقبت تضمین شود. Health Net با پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌کنندگان در محدوده خدماتی Health Net همکاری دارد تا خدمات مراقبت بهداشتی را در اختیار اعضا قرار دهد. به عنوان عضو Health Net، ممکن است برای برخی خدمات ارائه‌شده از طریق FFS Medi-Cal واجد شرایط باشید. این موارد شامل داروهای نسخه‌ای برای بیماران سرپایی، داروهای غیرتجویزی و بعضی از اقلام پزشکی ارائه‌شده از طریق Medi-Cal Rx است.

بخش خدمات اعضا به شما اطلاع می‌دهند که طرز کار Health Net چگونه است، چگونه مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید، چگونه در ساعات کاری از ارائه‌کننده نوبت بگیرید، چگونه برای خدمات رایگان ترجمه شفاهی و کتبی یا اطلاعات مکتوب در قالب‌های جایگزین درخواست دهید، و چگونه متوجه شوید که آیا واجد شرایط خدمات حمل‌ونقل هستید یا خیر.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید اطلاعات خدمات اعضا را آنلاین در www.healthnet.com مشاهده کنید.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



تغییر طرح‌های سلامت

در صورت وجود یک طرح سلامتی دیگر، هروقت بخواهید می‌توانید از Health Net خارج شوید و به یک طرح سلامتی دیگر در شهرستان محل سکونت خود بپیوندید. برای انتخاب طرح جدید با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. می‌توانید از دوشنبه تا چهارشنبه بین ساعت 8 صبح تا 6 عصر تماس بگیرید یا به نشانی <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> بروید.

رسیدگی به درخواست شما برای ترک Health Net و ثبت‌نام در طرح دیگر در شهرستان شما، تا 30 روز یا بیشتر زمان می‌برد. برای اطلاع از وضعیت درخواست‌تان، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

اگر می‌خواهید Health Net را زودتر از زمان مقرر ترک کنید، می‌توانید از Health Care Options درخواست لغو ثبت‌نام تسریع‌شده (فوری) داشته باشید.

از جمله اعضای که می‌توانند درخواست لغو ثبت‌نام تسریع‌شده ارائه کنند عبارتند از کودکانی که تحت برنامه‌های مراقبت رضاعی یا کمک به فرزندخواندگی خدمات دریافت می‌کنند؛ اعضای که نیازهای مراقبت بهداشتی خاصی دارند؛ و اعضای که پیش از این در Medi-Cal یا Medicare یا طرح مراقبت مدیریت‌شده تجاری دیگر ثبت‌نام کرده‌اند.

می‌توانید با تماس با دفتر محلی شهرستان خود، برای خروج از Health Net درخواست کنید. دفتر محلی شهرستان‌تان را از اینجا پیدا کنید: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

یا با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

دانشجویانی که به شهرستان جدید یا خارج از California نقل‌مکان می‌کنند

می‌توانید مراقبت‌های اورژانسی و مراقبت‌های فوری را در هر نقطه‌ای از ایالات متحده، از جمله قلمروهای ایالات متحده دریافت کنید. خدمات مراقبتی متداول و پیشگیرانه فقط در شهرستان محل سکونت‌تان پوشش داده می‌شود. اگر دانشجو هستید و برای ادامه تحصیلات عالی، از جمله دانشگاه، به شهرستان جدیدی در California می‌روید، Health Net خدمات مراقبت فوری و بخش اورژانس را در شهرستان جدید شما تحت پوشش قرار می‌دهد. می‌توانید خدمات مراقبت متداول یا پیشگیرانه را در شهرستان جدید خود دریافت کنید، اما باید به Health Net اطلاع دهید. ادامه مطلب را در زیر بخوانید.

اگر در Medi-Cal ثبت‌نام کرده‌اید و در شهرستان دیگری به جز California در محل زندگی خود دانشجو هستید، نیازی نیست برای Medi-Cal در آن شهرستان درخواست بدهید.

اگر موقتاً زادگاه خود را ترک کرده‌اید تا در شهرستان دیگری در California به دانشگاه بروید، دو گزینه دارید. شما می‌توانید:

- به مسئول تعیین واجدیت شرایط دفتر محلی خدمات اجتماعی شهرستان خود اطلاع بدهید که به صورت موقت نقل مکان می‌کنید تا به دانشگاه بروید و نشانی خود در شهرستان جدید را در اختیار آن‌ها قرار دهید. شهرستان سوابق پرونده را با استفاده از نشانی و کد شهرستان جدید به‌روزرسانی خواهد کرد. اگر می‌خواهید تا زمانی که در شهرستان جدید زندگی می‌کنید به مراقبت‌های متداول یا پیشگیرانه ادامه دهید، باید این کار را انجام دهید. اگر Health Net در شهرستانی که شما به دانشگاه می‌روید خدمات ارائه نمی‌دهد، شما شاید لازم باشد طرح سلامتی خود را تغییر دهید. اگر سؤالی دارید و برای جلوگیری از

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com.



هرگونه تأخیر در ثبت نام در طرح سلامتی جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 یا TTY 1-800-430-7077 (711) تماس بگیرید.

یا

■ اگر Health Net در شهرستان جدیدی که در آن به دانشگاه می‌روید خدمات ندهد، و طرح درمانی خود را به طرحی که در آن شهرستان خدمات می‌دهد تغییر ندهید، فقط برای برخی عارضه‌ها در شهرستان جدید خدمات بخش اورژانس و مراقبت‌های فوری را دریافت خواهید کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 3 موسوم به نحوه دریافت مراقبت را بخوانید. برای مراقبت بهداشتی متداول یا پیشگیرانه، باید از شبکه ارائه‌کنندگان Health Net که در شهرستان‌های Calaveras، Amador، Los Angeles، Inyo، Mono، San Joaquin، Sacramento، Stanislaus، Tulare، و Tuolumne قرار دارند استفاده کنید.

اگر موقتاً از California خارج می‌شوید تا در ایالت دیگری تحصیلات خود را ادامه دهید و می‌خواهید پوشش بیمه Medi-Cal فعلی‌تان را حفظ کنید، با مسئول بررسی واجد شرایط بودن در دفتر خدمات اجتماعی محلی شهرستان خود تماس بگیرید. تا زمانی که واجد شرایط باشید، Medi-Cal مراقبت‌های اورژانسی و مراقبت‌های فوری را در ایالت دیگر تحت پوشش قرار می‌دهد. Medi-Cal همچنین خدمات اورژانسی را که مستلزم بستری شدن در Canada و Mexico است پوشش می‌دهد.

خدمات مراقبتی متداول و پیشگیرانه وقتی خارج از California هستید تحت پوشش نیست. شما برای آن خدمات خارج از ایالت واجد شرایط پوشش مزایای پزشکی Medi-Cal نخواهید بود. Health Net نیز هزینه مراقبت بهداشتی شما را پرداخت خواهد کرد. اگر به Medicaid در ایالتی دیگر نیاز دارید، باید در آن ایالت درخواست دهید. Medi-Cal طبق فصل 3، مراقبت بهداشتی اورژانسی، فوری یا سایر مراقبت بهداشتی خارج از ایالات متحده را پوشش نمی‌دهد، به جز مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در Canada و Mexico دارد.

مزایای داروخانه‌ای خارج از ایالت به میزان اورژانسی 14 روزه زمانی که تأخیر از خدمات ضروری از نظر پزشکی جلوگیری کند محدود می‌شود. برای کمک بیشتر با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید یا به صورت آنلاین از نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home> بازدید کنید.

تداوم مراقبت

تداوم مراقبت برای ارائه‌کننده خارج از شبکه

شما به عنوان عضو Health Net، خدمات مراقبت از سلامت‌تان را از ارائه‌کنندگان شبکه Health Net دریافت می‌کنید. برای اطلاع از اینکه ارائه‌کننده مراقبت سلامت در شبکه Health Net هست یا خیر، لطفاً فهرست ارائه‌کنندگان را مطالعه کنید. همچنین، می‌توانید با مراجعه به وبسایت Health Net به نشانی www.healthnet.com، فهرست ارائه‌کنندگان را مشاهده کنید. ارائه‌کنندگانی که در فهرست راهنما لیست نشده‌اند ممکن است در شبکه Health Net نباشند.

بعضی مواقع می‌توانید از ارائه‌کنندگانی مراقبت دریافت کنید که عضو شبکه Health Net نیستند. اگر مجبور شدید برنامه درمانی خود را تغییر دهید یا از FFS Medi-Cal به مراقبت مدیریت شده منتقل شوید، یا ارائه‌کننده‌ای داشتید که عضو شبکه بود اما اکنون خارج از شبکه است، ممکن است بتوانید به همان ارائه‌کننده رجوع کنید حتی اگر عضو شبکه Health Net نباشد. به این کار تداوم مراقبت گفته می‌شود.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



2 | درباره طرح سلامتی شما

اگر نیاز به دریافت مراقبت از ارائه‌کنندگان خارج از شبکه دارید، با Health Net تماس بگیرید و درخواست تداوم مراقبت کنید. در شرایط زیر ممکن است بتوانید حداکثر تا 12 ماه یا بیشتر، از برنامه تداوم مراقبت‌ها استفاده کنید:

- اگر قبل از ثبت‌نام در Health Net، همچنان تحت درمان نزد ارائه‌کننده خارج از شبکه باشید.
- اگر در طول 12 ماه گذشته و قبل از ثبت‌نام در Health Net، حداقل یک بار برای یک ویزیت غیراورژانسی به این ارائه‌کننده خارج از شبکه مراجعه کرده باشید.
- اگر ارائه‌کننده خارج از شبکه تمایل به فعالیت با Health Net داشته باشد و با الزامات قراردادی و پرداخت‌های خدمات Health Net موافقت کند.
- اگر ارائه‌کننده خارج از شبکه بتواند استانداردهای حرفه‌ای Health Net را برآورده کند.
- اگر ارائه‌کننده خارج از شبکه عضو و طرف قرارداد برنامه Medi-Cal باشد.

برای اطلاعات بیشتر، با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر ارائه‌کننده‌تان تا پایان 12 ماه به Health Net ملحق نشود، با نرخ‌های پرداخت Health Net موافقت نکند، یا از الزامات مربوط به کیفیت مراقبت تبعیت نکند، لازم است به یک ارائه‌کننده عضو شبکه Health Net مراجعه کنید. با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و در مورد گزینه‌های موجود مشاوری بگیرید.

Health Net ملزم به ارائه تداوم مراقبت برای ارائه‌کننده خارج از شبکه جهت دریافت برخی خدمات جانبی (پشتیبانی) مانند رادیولوژی، آزمایشگاه، مراکز دیالیز یا حمل‌ونقل نیست. شما این خدمات را نزد ارائه‌کننده‌ای که عضو شبکه Health Net باشد دریافت خواهید کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت و اینکه آیا واجد شرایط هستید یا خیر، با شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

تکمیل خدمات تحت پوشش از ارائه‌کننده خارج از شبکه

شما به عنوان عضو Health Net، خدمات Medi-Cal را از ارائه‌کنندگان شبکه Health Net دریافت می‌کنید. اگر در زمان عضویت در Health Net یا زمانی که ارائه‌کننده شما شبکه Health Net را ترک کرد، به دلیل برخی عارضه‌های سلامتی تحت درمان باشید، ممکن است همچنان بتوانید خدمات Medi-Cal را از ارائه‌کننده خارج از شبکه دریافت کنید.

اگر به خدمات تحت پوشش برای این عارضه‌های سلامتی نیاز داشته باشید، ممکن است در مدت زمان خاصی بتوانید همچنان از ارائه‌کننده خارج از شبکه مراقبت دریافت کنید:

عارضه سلامتی	دوره زمانی
شرایط حاد (مشکل پزشکی که به توجه سریع نیاز دارد).	تا زمانی که شرایط حاد شما طول بکشد.
عارضه‌های جسمانی یا رفتاری مزمن جدی (مشکل مراقبت بهداشتی جدی که برای مدت طولانی ماندگار بوده است).	برای حداکثر 12 ماه از تاریخ شروع پوشش یا تاریخی که قرارداد ارائه‌کننده با Health Net تمام می‌شود.
مراقبت‌های بارداری و پس از وضع حمل (زایمان).	در دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



دوره زمانی	عارضه سلامتی
تا حداکثر 12 ماه پس از تشخیص یا پایان بارداری، هر کدام دیرتر واقع شود.	خدمات سلامت روانی مادران.
برای حداکثر 12 ماه از تاریخ شروع پوشش یا تاریخی که قرارداد ارائه‌کننده با Health Net تمام می‌شود.	مراقبت از نوزاد از تولد تا 36 ماهگی.
تا زمانی که بیماری شما طول بکشد. شما همچنان ممکن است از تاریخ ثبت‌نام در Health Net یا زمانی که ارائه‌کننده همکاری را با Health Net تمام کند، بیش از 12 ماه خدمات دریافت کنید.	بیماری لاعلاج (مشکلات پزشکی دارای خطر جانی).
جراحی یا سایر عمل‌های پزشکی که در مدت 180 روز بعد از پایان قرارداد ارائه‌کننده یا 180 روز بعد از تاریخ اجرای ثبت نام در Health Net انجام شود.	انجام عمل جراحی یا سایر عمل‌های پزشکی توسط ارائه‌کننده خارج از شبکه تا زمانی که این خدمات تحت پوشش باشند، از نظر پزشکی ضروری باشند و به عنوان بخشی از دوره مستند درمانی مورد تأیید Health Net باشند و توسط ارائه‌کننده نیز توصیه شده باشد و مستند شده باشد.

برای اطلاع از سایر عارضه‌هایی که ممکن است واجد شرایط باشند، با شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر ارائه‌کننده خارج از شبکه تمایلی به ادامه ارائه خدمات نداشته باشد، یا با الزامات قراردادی، پرداخت‌ها، یا دیگر شرایط مرتبط با ارائه خدمات Health Net موافقت نکند، نمی‌توانید خدمات مراقبتی مستمر را از آن ارائه‌کننده دریافت کنید. ممکن است بتوانید همچنان این خدمات را از ارائه‌کننده دیگری که در شبکه Health Net است دریافت کنید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و در انتخاب ارائه‌کننده طرف قرارداد برای ادامه مراقبت‌تان یا اگر در زمینه هرگونه سؤال یا مشکلی در دریافت خدمات تحت پوشش از ارائه‌کننده‌ای دارید که دیگر عضو شبکه Health Net نیست کمک بگیرید.

Health Net ملزم به ارائه تداوم مراقبت برای خدماتی نیست که Medi-Cal پوشش نمی‌دهد یا تحت پوشش قرارداد Health Net با DHCS نیست. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت، واجد شرایط بودن و خدمات موجود، با 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

هزینه‌ها

هزینه‌های اعضا

Health Net به افرادی خدمات ارائه می‌کند که واجد شرایط Medi-Cal هستند. در اغلب موارد، اعضای Health Net مجبور نیستند هزینه خدمات تحت پوشش، حق بیمه یا فرانشیز را پرداخت کنند.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



2 | درباره طرح سلامتی شما

اگر سرخپوست آمریکایی هستید، نیازی به پرداخت هزینه‌های ثبت نام، حق بیمه، فرانشیزها، سهم ثابت بیمه‌شده، سهم تقسیم هزینه یا سایر هزینه‌های مشابه ندارید. Health Net نباید از هیچ عضو سرخپوست آمریکایی که کالا یا خدماتی را مستقیماً از یک IHCP یا از طریق ارجاع به یک IHCP دریافت می‌کند، هزینه دریافت کند یا مبالغ پرداختی به IHCP را از هر گونه هزینه ثبت نام، حق بیمه، فرانشیز، سهم ثابت بیمه‌شده، سهم تقسیم هزینه یا هزینه‌های مشابه کسر کند.

اگر در برنامه طرح سلامت کودکان شهرستان (CCHIP) در شهرستان‌های San Francisco، Santa Clara یا San Mateo ثبت نام کرده‌اید یا عضو Medi-Cal for Families هستید، ممکن است مشمول حق بیمه ماهانه یا سهم ثابت بیمه‌شده باشید.

به‌جز موارد مراقبت اورژانسی، مراقبت‌های فوری که خارج از محدوده خدماتی Health Net ارائه می‌شود یا مراقبت‌های حساس، قبل از رفتن نزد ارائه‌کننده خارج از شبکه Health Net، باید از Health Net تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت کنید. اگر تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را دریافت نکنید و برای مراقبتی که مراقبت اورژانسی، مراقبت فوری خارج از شبکه یا مراقبت حساس نیست به ارائه‌کننده‌ای خارج از شبکه مراجعه کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبتی را که از آن ارائه‌کننده دریافت کرده‌اید بپردازید. برای مشاهده فهرست خدمات تحت پوشش، بخش مزایا و خدمات در فصل 4 این دفترچه راهنما را مطالعه کنید. همچنین، می‌توانید با مراجعه به وبسایت Health Net به نشانی www.healthnet.com، فهرست ارائه‌کنندگان را مشاهده کنید.

برای اعضای دارای مراقبت بلندمدت و هزینه ماهانه ساکن

ممکن است لازم باشد هر ماه برای خدمات مراقبت بلندمدت، هزینه ماهانه ساکن (سهم هزینه) را پرداخت کنید. مبلغ هزینه ماهانه ساکن به درآمد شما بستگی دارد. هر ماه خودتان صورتحساب‌های مراقبت بهداشتی را پرداخت می‌کنید که برخی از آن‌ها عبارتند از صورتحساب‌های مربوط به مراقبت بلند مدت تا زمانی که مبلغ پرداختی شما معادل هزینه ماهانه ساکن شود. بعد از آن، Health Net مراقبت بلندمدت شما برای آن ماه را تحت پوشش قرار خواهد داد. تا زمانی که کل هزینه ماهانه ساکن را برای آن ماه پرداخت نکرده‌اید، تحت پوشش Health Net نخواهید بود.

نحوه پرداخت به ارائه‌کننده

Health Net به این روش‌ها هزینه را به ارائه‌کنندگان پرداخت می‌کند:

- پرداخت به ازای هر فرد
 - Health Net به بعضی از ارائه‌کنندگان به ازای هر عضو Health Net مبلغ مشخصی در ماه پرداخت می‌کند. به این کار پرداخت به ازای هر فرد گفته می‌شود. Health Net و ارائه‌کنندگان برای تصمیم‌گیری درباره مبلغ این پرداخت، با یکدیگر همکاری می‌کنند.
- پرداخت‌های FFS
 - بعضی از ارائه‌کنندگان خدمات مراقبتی را به اعضای Health Net ارائه می‌کنند و پس از آن در ازای خدمات ارائه‌شده، یک صورتحساب برای Health Net می‌فرستند. به این حالت پرداخت FFS گفته می‌شود. Health Net و ارائه‌کنندگان برای تصمیم‌گیری درباره هزینه هر یک از خدمات با هم کار می‌کنند.
- پرداخت تشویقی
 - Health Net همچنین در صورت دستیابی به شاخص‌های کیفی خاص پول پرداخت می‌کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره نحوه پرداخت Health Net به ارائه‌کنندگان، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



در صورت دریافت صورت حساب از ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی

خدمات تحت پوشش همان خدمات مراقبت بهداشتی است که Health Net موظف به پرداخت هزینه آن است. اگر برای هر یک از خدمات تحت پوشش Medi-Cal صورت حسابی دریافت کردید، آن را پرداخت نکنید. فوراً با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net به شما کمک می‌کند تا متوجه شوید آیا صورت حساب صحیح است یا نه.

اگر برای دارو، اقلام یا مکمل‌های تجویزی از داروخانه صورت حساب دریافت کردید، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با خدمات اعضای Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از گزینه 7 استفاده کنند یا با شماره 711 تماس بگیرند. همچنین می‌توانید به وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

درخواست از Health Net برای بازپرداخت هزینه‌ها

اگر هزینه خدماتی که قبلاً دریافت کرده‌اید را پرداخت کرده‌اید، ممکن است واجد شرایط بازپرداخت وجه (بازگشت پول) شوید به شرطی که همه این شرایط را دارا باشید:

- خدمات دریافتی‌تان همان خدمات تحت پوششی باشد که Health Net مسئول پرداخت هزینه آن‌ها است. Health Net برای خدماتی که تحت پوشش Health Net نیست مبلغی را به شما بازپرداخت نمی‌کند.
- زمانی که عضو واجد شرایط Health Net بودید، خدمات تحت پوشش را دریافت کردید.
- ظرف یک سال از تاریخ دریافت خدمات تحت پوشش، درخواست کنید که مبلغ را به شما بازگردانیم.
- مدرکی ارائه دهید که نشان می‌دهد شما، یا شخصی به نمایندگی از شما، برای خدمات تحت پوشش هزینه پرداخت کرده‌اید، مانند رسید دقیق از ارائه‌کننده.
- خدمات تحت پوشش را از ارائه‌کننده ثبت‌نام‌شده Medi-Cal در شبکه Health Net دریافت کرده باشید. اگر مراقبت‌های اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات دیگری را دریافت کرده باشید که Medi-Cal به ارائه‌کنندگان خارج از شبکه اجازه می‌دهد بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) انجام دهند، نیازی نیست واجد این شرط باشید.
- اگر خدمات تحت پوشش معمولاً نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دارد، باید مدرکی از ارائه‌کننده ارائه دهید که نشان‌دهنده نیاز پزشکی به خدمات تحت پوشش باشد.

اگر Health Net تصمیم به بازپرداخت هزینه داشته باشد، از طریق نامه‌ای با عنوان «اطلاعیه اقدام» (NOA) به شما اطلاع می‌دهد. اگر همه شرایط فوق را داشته باشید، ارائه‌کننده ثبت‌نام‌شده در Medi-Cal باید کل مبلغی را که پرداخت کرده‌اید به شما بازپرداخت کند. اگر ارائه‌کننده مبلغ را به شما برنگرداند، Health Net کل مبلغی را که پرداخت کرده‌اید به شما برمی‌گرداند.

اگر ارائه‌کننده در Medi-Cal ثبت‌نام کرده باشد اما عضو شبکه Health Net نباشد و مبلغ را نیز به شما برنگرداند، Health Net مبلغ را به شما برمی‌گرداند اما فقط تا سقفی که FFS Medi-Cal آن را پرداخت می‌کند. Health Net کل هزینه پرداختی آزاد را برای خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده، یا سایر خدماتی که Medi-Cal اجازه داده باشد از ارائه‌کننده خارج از شبکه بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) استفاده کنید به شما برمی‌گرداند. اگر هرکدام از شرایط فوق‌الذکر را نداشته باشید، Health Net هزینه را به شما بر نمی‌گرداند.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



Health Net در شرایط زیر هزینه را به شما بر نمی‌گرداند:

- خدماتی را درخواست و دریافت کرده باشید که تحت پوشش Medi-Cal نیست، مانند خدمات زیبایی.
- این خدمات تحت پوشش Health Net نیست.
- شما هزینه ماهانه ساکن Medi-Cal که پرداخت نشده است داشته باشید.
- اگر به پزشکی مراجعه کرده‌اید که Medi-Cal را نمی‌پذیرد و فرمی امضا کرده‌اید که در آن اعلام شده است در هر حال می‌خواهید توسط این پزشک ویزیت شوید و خودتان هزینه درمان را پرداخت می‌کنید.
- شما دارای سهم ثابت بیمه شده بخش D بیمه Medicare برای داروهای تحت پوشش طرح بخش D بیمه Medicare هستید.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



3. نحوه دریافت مراقبت

دریافت خدمات مراقبت بهداشتی

لطفاً برای اطلاع از اینکه مراقبت درمانی را می‌توان از چه کسی یا چه گروهی از ارائه‌کنندگان می‌توان دریافت کرد اطلاعات زیر را بخوانید.

از تاریخ اجرای ثبت‌نام‌تان در Health Net می‌توانید خدمات مراقبت بهداشتی را دریافت کنید. همیشه کارت شناسایی Health Net، کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) و سایر کارت‌های بیمه سلامت خود را به همراه داشته باشید. هرگز اجازه ندهید شخص دیگری از کارت BIC یا کارت شناسایی Health Net شما استفاده کند.

اعضای جدیدی که فقط پوشش بیمه Medi-Cal دارند، باید ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه‌ای (PCP) را در شبکه Health Net انتخاب کنند. اعضای جدید دارای پوشش بیمه Medi-Cal و دیگر بیمه‌های پزشکی جامع ملزم به انتخاب PCP نیستند.

شبکه Health Net Medi-Cal شامل گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و دیگر ارائه‌کنندگان می‌شود که با Health Net همکاری می‌کنند. شما در صورتی که فقط پوشش Medi-Cal دارید باید ظرف 30 روز پس از عضویت در Health Net، یک PCP انتخاب کنید. اگر PCP انتخاب نکنید، Health Net به جای شما انتخاب خواهد کرد.

می‌توانید همان PCP یا PCP متفاوتی را برای همه اعضای خانواده‌تان که در Health Net هستند تا زمانی که PCP در دسترس است انتخاب کنید.

اگر پزشکی دارید که می‌خواهید آن را حفظ کنید یا قصد دارید PCP جدید پیدا کنید، برای فهرستی از تمام PCP ها و سایر ارائه‌کنندگان عضو شبکه Health Net به فهرست ارائه‌کنندگان مراجعه کنید. فهرست ارائه‌کنندگان اطلاعات دیگری هم دارد که می‌تواند در انتخاب PCP به شما کمک کند. برای دسترسی به فهرست ارائه‌کنندگان با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید با مراجعه به وبسایت Health Net به نشانی www.healthnet.com، فهرست ارائه‌کنندگان را مشاهده کنید.

اگر نمی‌توانید مراقبت مورد نیاز خود را از ارائه‌کننده عضو شبکه Health Net دریافت کنید، PCP یا متخصص شما در شبکه Health Net باید از Health Net درخواست تأییدیه کند تا بتواند شما را نزد ارائه‌کننده خارج از شبکه بفرستد. به این تأییدیه، ارجاع می‌گویند. برای مراجعه به ارائه‌کننده خارج از شبکه و دریافت خدمات حساسی که در قسمت مراقبت حساس در ادامه این فصل توضیح داده شده‌اند نیازی به ارجاع ندارید.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره PCP ها، فهرست ارائه‌کنندگان و شبکه ارائه‌کنندگان، ادامه این فصل را مطالعه کنید.

برنامه Medi-Cal Rx پوشش داروهای نسخه‌ای سرپایی را انجام می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal در فصل 4 این دفترچه راهنما مراجعه کنید.

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. تماس با این شماره رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه (PCP)

ارائه‌کننده مراقبت اولیه (PCP) یک ارائه‌کننده مجاز است که برای اکثر مراقبت‌های بهداشتی خود به او مراجعه می‌کنید. همچنین PCP شما کمک می‌کند تا سایر انواع مراقبتی را که نیاز دارید، دریافت کنید. باید ظرف 30 روز پس از ثبت‌نام در Health Net، یک PCP انتخاب کنید. بر حسب سن و جنسیت، می‌توانید یک پزشک عمومی، متخصص زنان و زایمان، پزشک خانوادگی، کارورز یا متخصص کودکان را به‌عنوان PCP خود انتخاب کنید.

پرستار درمانگر (NP)، دستیار پزشک (PA) یا مامای پرستار مجاز هم می‌تواند به‌عنوان PCP شما فعالیت کند. در صورت انتخاب NP، PA یا مامای پرستار مجاز ممکن است یک پزشک برای نظارت بر درمان شما تعیین شود. اگر در هر دو برنامه درمانی Medicare و Medi-Cal هستید یا اگر بیمه مراقبت بهداشتی جامع دیگری دارید، نیازی به انتخاب PCP نیست.

می‌توانید یک IHCP، مرکز سلامت مورد تأیید دولت فدرال (FQHC) یا کلینیک سلامتی روستایی (RHC) را به‌عنوان PCP انتخاب کنید. بسته به نوع ارائه‌کننده، می‌توانید PCP را تا زمانی که در دسترس است برای خودتان و سایر اعضای خانواده که عضو Health Net هستند انتخاب کنید.

توجه: سرخپوستان آمریکا می‌توانند یک IHCP را به‌عنوان PCP انتخاب کنند، حتی اگر IHCP در شبکه Health Net نباشد. اگر ظرف 30 روز پس از ثبت‌نام، PCP خود را انتخاب نکنید، Health Net برای شما یک PCP تعیین خواهد کرد. اگر یک PCP برایتان انتخاب شده است و می‌خواهید آن را تغییر دهید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. این تغییر در اولین روز ماه بعد اعمال می‌شود.

PCP شما:

- سوابق و نیازهای بهداشتی شما را خواهد دانست
- سوابق بهداشتی شما را نگه خواهد داشت
- مراقبت‌های بهداشتی پیشگیرانه و متداول مورد نیاز شما را ارائه خواهد داد
- در صورت نیاز، شما را به یک متخصص ارجاع خواهد داد
- در صورت نیاز، مراقبت‌های بیمارستانی را برای شما ترتیب خواهد داد

برای پیدا کردن PCP در شبکه Health Net می‌توانید به فهرست ارائه‌کنندگان مراجعه کنید. فهرست ارائه‌کنندگان شامل فهرستی از ارائه‌کنندگان IHCP، FQHC و RHC است که با Health Net همکاری می‌کنند. این فهرست شامل اطلاعات ارائه‌کنندگان مانند نام‌ها، آدرس‌ها، شماره‌های تلفن، تخصص‌ها و موارد دیگر است.

می‌توانید فهرست ارائه‌کنندگان Health Net را آنلاین در نشانی www.healthnet.com ببینید یا می‌توانید با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و درخواست کنید فهرست ارائه‌کنندگان برایتان پست شود. همچنین می‌توانید تماس بگیرید و بپرسید PCP مورد نظرتان بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر.

انتخاب پزشکان و سایر ارائه‌کنندگان

خودتان بهتر از همه با نیازهای مراقبت بهداشتی خود آشنا هستید، پس بهتر است PCP را خودتان انتخاب کنید. بهترین کار این است که همیشه یک PCP داشته باشید تا این ارائه‌کننده از نیازهای مراقبت بهداشتی شما مطلع باشد. با این وجود، اگر می‌خواهید یک PCP جدید داشته باشید، می‌توانید در هر زمانی پزشک خود را تغییر دهید. باید یک PCP انتخاب کنید که در شبکه ارائه‌کننده Health Net حضور دارد و بیمار جدید می‌پذیرد.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



انتخاب جدیدتان در روز اول ماه پس از تغییر، PCP شما می‌شود.

برای تغییر PCP، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر PCP بیمار جدید نمی‌پذیرد، شبکه Health Net را ترک کرده است، یا به بیماران همس شما خدمات مراقبتی ارائه نمی‌کند یا اگر با PCP خود مشکلاتی در زمینه کیفیت ارائه خدمات دارید که حل نشده است، Health Net می‌تواند PCP شما را تغییر دهد. اگر نتوانید با PCP خود کنار بیایید یا با نظرات او موافق نباشید یا اگر برای نوبت‌ها تأخیر یا غیبت داشته باشید، Health Net یا PCP شما می‌توانند از شما بخواهند یک PCP جدید انتخاب کنید. اگر لازم باشد که PCP Health Net شما را تغییر بدهد، Health Net به صورت کتبی به شما اطلاع خواهد داد.

اگر PCP شما تغییر کند، یک نامه و کارت جدید شناسایی اعضای Health Net برایتان پست می‌شود. نام PCP جدید شما روی آن درج شده است. اگر درباره دریافت کارت شناسایی جدید سوالی دارید، با بخش خدمات اعضا تماس بگیرید.

مواردی که باید هنگام انتخاب PCP مد نظر داشته باشید:

- آیا PCP از کودکان مراقبت می‌کند؟
- آیا PCP در کلینیک محل مراجعه من کار می‌کند؟
- آیا مطب PCP نزدیک به خانه، محل کار، یا مدرسه فرزندان من است؟
- آیا مطب PCP نزدیک به محل زندگی من است و به راحتی می‌توانم به مطب او مراجعه کنم؟
- آیا پزشکان و پرسنل آنجا به زبان من صحبت می‌کنند؟
- آیا PCP در بیمارستان مورد نظر من کار می‌کند؟
- آیا PCP خدمات مورد نیاز من را ارائه می‌کند؟
- آیا ساعات کاری مطب PCP با برنامه زمانی من مطابقت دارد؟
- آیا PCP با متخصصان من همکاری می‌کند؟

نوبت اولیه سلامتی (IHA)

Health Net به اعضای جدید توصیه می‌کند ظرف 120 روز برای اولین نوبت سلامتی، که به آن «نوبت اولیه سلامتی» (IHA) گفته می‌شود، به PCP جدید خود مراجعه کنند. هدف اولین نوبت سلامتی این است که به PCP شما کمک کند تا از نیازها و سابقه مراقبت بهداشتی شما مطلع شود. PCP ممکن است سؤالاتی درباره سابقه سلامتتان بپرسد یا از شما بخواهد یک پرسشنامه را تکمیل کنید. PCP شما کلاس‌ها و مشاوره‌های آموزشی را در زمینه سلامتی که می‌توانند به شما کمک کنند نیز به شما اطلاع می‌دهد.

وقتی برای تعیین اولین نوبت سلامتی خود تماس می‌گیرید، به شخصی که به تلفن پاسخ می‌دهد بگویید که عضو Health Net هستید. شماره شناسایی Health Net خود را ارائه دهید.

کارت Medi-Cal BIC و کارت شناسایی Health Net و سایر کارت‌های بیمه سلامتی خود را در نوبت خود همراه داشته باشید. بهتر است فهرستی از داروها و سؤالاتی که می‌خواهید بپرسید را در جلسه ویزیت همراه خود داشته باشید. آماده باشید با PCP شما درباره نگرانی‌ها و نیازهای مراقبت بهداشتی خود صحبت کنید.

اگر ممکن است تأخیر داشته باشید یا نمی‌توانید به نوبت خود برسید، حتماً با مطب PCP تماس بگیرید.

اگر درباره اولین نوبت سلامتی خود سوالی دارید با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



مراقبت متداول

مراقبت متداول، مراقبت بهداشتی منظم است. این شامل مراقبت‌های پیشگیرانه است که به آن مراقبت سلامتی یا مراقبت تندرستی نیز گفته می‌شود. این کار کمک می‌کند سالم بمانید و باعث می‌شود از بیماری فاصله بگیرید. مراقبت پیشگیرانه شامل چکاپ‌های منظم، غربالگری‌ها، ایمن‌سازی‌ها، آموزش بهداشتی و مشاوره است.

Health Net توصیه می‌کند که کودکان مراقبت‌های متداول و پیشگیرانه منظم را حتماً دریافت کنند. اعضای Health Net می‌توانند تمام خدمات پیشگیرانه توصیه‌شده توسط آکادمی پزشکی اطفال آمریکا و مراکز خدمات Medicare و Medicaid را دریافت کنند. این غربالگری‌ها شامل غربالگری شنوایی و بینایی است که می‌تواند به رشد و یادگیری سالم کمک کند. برای مشاهده فهرست خدمات توصیه‌شده توسط پزشک اطفال، دستورالعمل‌های Bright Futures آکادمی پزشکی اطفال آمریکا را در نشانی https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf مطالعه کنید.

مراقبت متداول شامل مراقبت‌های دوران بیماری هم می‌شود. Health Net مراقبت متداول از طرف PCP شما را تحت پوشش قرار می‌دهد.

PCP شما:

- بیشتر مراقبت‌های متداول، از جمله چکاپ‌های منظم، ایمن‌سازی‌ها (تزریقات)، داروها، غربالگری‌های مورد نیاز و مشاوره پزشکی را به شما ارائه می‌دهد.
- سوابق درمانی شما را نگه خواهد داشت.
- در صورت نیاز شما را به متخصص ارجاع می‌دهد.
- در صورت نیاز تصویر ایکس‌ری، ماموگرافی یا آزمایش تجویز می‌کند.

زمانی که به مراقبت متداول نیاز دارید، برای تعیین نوبت با PCP خود تماس خواهید گرفت. به‌جز در وضعیت‌های اورژانسی، حتماً پیش از دریافت مراقبت پزشکی با PCP خود تماس بگیرید. برای مراقبت اورژانسی با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس یا بیمارستان بروید.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات و مراقبت بهداشتی تحت پوشش Health Net و اینکه چه مواردی تحت پوشش نیستند، فصل 4 یعنی مزایا و خدمات و فصل 5 یعنی خدمات تندرستی کودکان و جوانان این دفترچه را مطالعه کنید.

همه ارائه‌کنندگان درون شبکه‌ای Health Net می‌توانند از خدمات و کمک‌های موجود برای ارتباط با افراد معلول استفاده کنند. همچنین می‌توانند به زبان یا قالب دیگری با شما ارتباط برقرار کنند. به ارائه‌کننده‌تان یا Health Net بگویید چه نیازهایی دارید.

شبکه ارائه‌کننده

شبکه ارائه‌کنندگان Medi-Cal شامل گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و دیگر ارائه‌کنندگان است که برای ارائه خدمات تحت پوشش Medi-Cal به اعضای Medi-Cal با Health Net همکاری می‌کنند.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com.



Health Net طرح سلامت از نوع مراقبت مدیریت شده است. هنگامی که طرح Medi-Cal ما را انتخاب می‌کنید، یعنی انتخاب می‌کنید که مراقبت‌های خود را از طریق برنامه مراقبت پزشکی ما دریافت کنید. شما باید بیشتر خدمات تحت پوشش خود را از طریق Health Net از ارائه‌کنندگان درون شبکه دریافت کنید. شما می‌توانید بدون معرفی یا تأییدیه قبلی برای مراقبت‌های اورژانسی یا خدمات تنظیم خانواده، به ارائه‌کننده خارج از شبکه مراجعه کنید. همچنین وقتی در منطقه‌ای هستید که ما در آن خدمات نمی‌دهیم، می‌توانید برای مراقبت‌های فوری خارج از منطقه به یک ارائه‌کننده خارج از شبکه مراجعه کنید. برای سایر خدمات خارج از شبکه باید ارجاع یا تأییدیه قبلی داشته باشید، در غیر این صورت این موارد تحت پوشش قرار نمی‌گیرد.

توجه: سرخپوستان آمریکا می‌توانند یک IHCP را به عنوان ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت انتخاب کنند، حتی اگر IHCP در شبکه Health Net نباشد.

اگر PCP، بیمارستان یا سایر ارائه‌کنندگان مورد نظرتان از نظر اخلاقی معذوریتی برای ارائه خدمات تحت پوشش مثل تنظیم خانواده یا سقط جنین دارند با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره معذوریات اخلاقی، بخش معذوریات اخلاقی را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

اگر ارائه‌کننده‌تان برای ارائه خدمات مراقبت درمانی تحت پوشش به شما معذوریات اخلاقی دارد، ارائه‌کننده می‌تواند به شما کمک کند ارائه‌کننده دیگری را پیدا کنید که خدمات مورد نیازتان را ارائه می‌کند. Health Net همچنین می‌تواند به شما در یافتن ارائه‌کننده‌ای که این خدمات را ارائه می‌دهد کمک کند.

ارائه‌کنندگان درون شبکه

برای اکثر نیازهای مراقبت بهداشتی خود می‌توانید از ارائه‌کنندگان شبکه Health Net استفاده کنید. مراقبت درمانی متداول و پیشگیرانه خود را از ارائه‌کننده درون شبکه دریافت خواهید کرد. از متخصصان، بیمارستان‌ها و ارائه‌کنندگان درون شبکه Health Net استفاده خواهید کرد.

برای دسترسی به فهرست ارائه‌کنندگان درون شبکه با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید فهرست راهنمای ارائه‌کنندگان را آنلاین در www.healthnet.com مشاهده کنید. برای دریافت یک نسخه از فهرست داروهای تحت قرارداد، با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید. یا به وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید

شما باید قبل از مراجعه به ارائه‌کننده خارج از شبکه از Health Net تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بگیرید، به جز در مواقع زیر:

- در صورت نیاز به مراقبت اورژانسی، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس مراجعه کنید.
- اگر در خارج از محدوده خدماتی Health Net هستید و به مراقبت فوری نیاز دارید، می‌توانید به هر مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.
- در صورت نیاز به خدمات تنظیم خانواده، بدون دریافت تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) می‌توانید به همه ارائه‌کنندگان Medi-Cal مراجعه کنید.

اگر یکی از شرایط فوق درباره شما صدق نکند و قبل از دریافت مراقبت از ارائه‌کننده خارج از شبکه، تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت نکنید، ممکن است مسئولیت پرداخت هزینه هر مراقبتی که از ارائه‌کنندگان خارج از شبکه دریافت می‌کنید با خود شما باشد.



ارائه‌کنندگان خارج شبکه واقع در محدوده خدماتی

ارائه‌دهندگان خارج از شبکه ارائه‌کنندگانی هستند که با Health Net هیچ توافق‌نامه‌ای برای همکاری ندارند. به جز برای مراقبت‌های اورژانسی و مراقبتی که از قبل توسط Health Net تأیید شده است، در صورت دریافت مراقبت از ارائه‌کنندگان خارج از شبکه در محدوده خدماتی خود ممکن است مجبور شوید خودتان هزینه را پرداخت کنید.

اگر به خدمات مراقبت درمانی دارای ضرورت پزشکی نیاز داشته باشید که در شبکه موجود نیست، شاید بتوانید آن‌ها را به صورت رایگان از ارائه‌کننده خارج از شبکه دریافت کنید. Health Net ممکن است ارجاع برای ارائه‌کننده خارج از شبکه را در صورتی بپذیرد که خدمات مورد نیازتان در شبکه در دسترس نباشد یا اینکه فاصله آنها با محل زندگی‌تان بسیار دور باشد. برای معیارهای زمانی یا فاصله‌ای Health Net برای محل زندگی خود به [معیارهای دسترسی Health Net](#) رجوع کنید. اگر ما به شما برای ارائه‌کننده خارج از شبکه ارجاع بدهیم هزینه مراقبت شما را پرداخت می‌کنیم.

برای مراقبت‌های فوری در محدوده خدماتی Health Net باید به ارائه‌کننده خدمات مراقبت فوری Health Net در درون شبکه مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت درمانی فوری از ارائه‌کننده درون شبکه به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارید. برای دریافت مراقبت‌های فوری از ارائه‌کننده خارج از شبکه در داخل محدوده خدماتی Health Net باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت کنید. در صورت دریافت مراقبت‌های فوری از ارائه‌کننده خارج از شبکه در داخل محدوده خدماتی Health Net، ممکن است مجبور شوید هزینه آن مراقبت را بپردازید. در این فصل می‌توانید درباره مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت فوری و مراقبت حساس بیشتر بخوانید.

توجه: اگر آمریکایی سرخ‌پوست هستید می‌توانید بدون ارجاع، خدمات مراقبتی را در IHCP خارج از شبکه ارائه‌کنندگان ما دریافت کنید. یک IHCP خارج از شبکه همچنین می‌تواند اعضای سرخ‌پوست آمریکایی را به یک ارائه‌کننده درون شبکه ارجاع دهد، بدون اینکه ابتدا نیازی به معرفی از PCP درون شبکه باشد.

اگر در رابطه با خدمات خارج از شبکه به راهنمایی نیاز دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

خارج از محدوده خدماتی

اگر در خارج از محدوده خدماتی Health Net هستید و به مراقبتی احتیاج دارید که اورژانسی یا فوری نیست، فوراً با PCP خود تماس بگیرید. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

برای مراقبت اورژانسی با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس یا بیمارستان بروید. Health Net مراقبت اورژانسی خارج از شبکه را پوشش می‌دهد. اگر به Canada یا Mexico سفر کرده‌اید و به مراقبت اورژانسی نیاز دارید که مستلزم بستری شدن است، Health Net مراقبت شما را پوشش خواهد داد. اگر سفر به خارج از Canada یا Mexico داشته باشید و به مراقبت اورژانسی، مراقبت فوری یا هر گونه خدمات مراقبت بهداشتی دیگری نیاز پیدا کنید، Health Net درمان شما را پوشش خواهد داد.

اگر برای مراقبت اورژانسی که نیاز به بستری شدن در Canada یا Mexico دارد هزینه پرداخت کردید، می‌توانید از Health Net درخواست کنید این هزینه را به شما برگرداند. Health Net درخواست‌تان را بررسی می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد بازپرداخت هزینه‌ها، فصل 2، «درباره برنامه درمانی شما» را در این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

اگر در ایالت دیگری یا در یکی از قلمروهای ایالات متحده از قبیل Guam، American Samoa، Puerto Rico، Northern Mariana Islands یا Virgin Islands ایالات متحده هستید، برای مراقبت‌های اورژانسی تحت پوشش قرار می‌گیرید. همه بیمارستان‌ها و پزشکان Medicaid را نمی‌پذیرند. (فقط در California، Medicaid را

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com.



3 | نحوه دریافت مراقبت

Medi-Cal می‌نامند.) اگر به مراقبت‌های اورژانسی خارج از California نیاز دارید، هرچه سریع‌تر به بیمارستان یا پزشک اورژانس اطلاع دهید که Medi-Cal دارید و عضو Health Net هستید.

از بیمارستان درخواست کنید چند نسخه از کارت شناسایی Health Net شما تهیه کند. به بیمارستان و پزشکان بگویید که صورتحساب را برای Health Net صادر کنند. اگر برای خدماتی که در ایالتی دیگر دریافت کرده‌اید صورتحساب گرفته‌اید، فوراً با Health Net تماس بگیرید. ما با بیمارستان و/یا پزشک هماهنگ می‌کنیم تا Health Net هزینه مراقبت شما را بپردازد.

اگر خارج از California هستید و نیاز اورژانسی برای دریافت داروهای تجویزی سرپایی دارید، از داروخانه درخواست کنید با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید.

توجه: سرخپوستان می‌توانند خدمات را از IHCP خارج از شبکه دریافت کنند.

اگر سوالی درباره مراقبت خارج از شبکه یا خارج از محدوده خدماتی دارید در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر در خارج از محدوده خدماتی Health Net به مراقبت فوری نیاز دارید، به نزدیک‌ترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید. اگر در سفری خارج از ایالات متحده هستید و به مراقبت فوری نیاز پیدا کنید، Health Net درمان شما را پوشش خواهد داد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره مراقبت فوری، بخش «مراقبت فوری» در ادامه این فصل را مطالعه کنید.

نحوه کارکرد مراقبت مدیریت‌شده

Health Net یک طرح سلامت از نوع مراقبت مدیریت‌شده است. Health Net به اعضای که در شهرستان‌های Amador، Calaveras، Inyo، Los Angeles، Mono، Sacramento، San Joaquin، Stanislaus، Tulare و Tuolumne زندگی می‌کنند مراقبت ارائه می‌دهد. در مراقبت مدیریت‌شده، PCP، متخصصان، کلینیک، بیمارستان و سایر ارائه‌کنندگان با همکاری یکدیگر از شما مراقبت می‌کنند.

Health Net با گروه‌های پزشکی قرارداد می‌بندد تا به اعضای Health Net خدمات ارائه دهد. گروه پزشکی متشکل از پزشکانی است که PCP و متخصص هستند. گروه پزشکی با ارائه‌کنندگان دیگر مانند آزمایشگاه‌ها و تأمین‌کنندگان تجهیزات با دوام پزشکی همکاری می‌کند. گروه پزشکی با بیمارستان نیز در ارتباط است. کارت شناسایی Health Net خود را برای اسامی PCP، گروه پزشکی و بیمارستان خود بررسی کنید.

با پیوستن به Health Net، یا خودتان یک PCP انتخاب می‌کنید یا این مورد برای شما انتخاب می‌شود. PCP شما عضو یک گروه پزشکی است. PCP و گروه پزشکی شما مراقبت برای تمام نیازهای پزشکی‌تان را مدیریت می‌کنند. PCP ممکن است شما را به متخصصان ارجاع دهد یا دستور انجام تست‌های آزمایشگاهی و تصویر ایکس‌ری را دهد. اگر به خدماتی نیاز دارید که نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دارند، Health Net یا گروه پزشکی شما تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را بررسی می‌کند و تصمیم می‌گیرد که آیا خدمات را تأیید کند یا خیر.

در بیشتر موارد، باید به متخصصان و سایر کارشناسان سلامتی مراجعه کنید که با همان گروه پزشکی PCP شما همکاری می‌کنند. به جز موارد اورژانسی، باید مراقبت‌های بیمارستانی را نیز از بیمارستان مرتبط با گروه پزشکی خود دریافت کنید. در صورتی که در شرایط اورژانسی پزشکی هستید می‌توانید فوراً مراقبت خود را در هر بخش اورژانس، بیمارستان یا مرکز مراقبت فوری دریافت کنید حتی در صورتی که این موارد به گروه پزشکی شما مرتبط نباشد. برای کسب اطلاعات بیشتر، به مراقبت فوری و مراقبت اورژانسی در فصل 3 این دفترچه رجوع کنید.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



3 | نحوه دریافت مراقبت

گاهی اوقات، ممکن است به خدماتی نیاز داشته باشید که امکان ارائه آن توسط ارائه‌کننده عضو گروه پزشکی نباشد. در این صورت، شما را به ارائه‌کننده‌ای ارجاع می‌دهد که عضو گروه پزشکی دیگری است یا خارج از شبکه است. برای مراجعه به این ارائه‌کننده، PCP از شما درخواست تأیید اولیه (مجوز قبلی) می‌کند.

در بیشتر موارد، قبل از اینکه بتوانید به یک ارائه‌کننده خارج از شبکه یا ارائه‌کننده‌ای که عضو گروه پزشکی شما نیست مراجعه کنید، باید مجوز قبلی از PCP، گروه پزشکی یا Health Net داشته باشید. برای مراقبت اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده، یا خدمات سلامت روانی درون شبکه، نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارید.

اعضایی که هم Medicare و هم Medi-Cal دارند

اعضای دارای Medicare و Medi-Cal باید برای مزایای تحت پوشش Medicare، به ارائه‌کنندگان Medicare و برای مزایای تحت پوشش Medi-Cal، به ارائه‌کنندگان برنامه Medi-Cal مراجعه کنند.

- اگر طرح Medicare Advantage از جمله طرح نیازهای خاص با واجدیت شرایط دوگانه (D-SNP) دارید، لطفاً به مدرک پوشش‌های (EOC) طرح Medicare خود مراجعه کنید.
- اگر طرح هزینه به ازای خدمات Medicare (FFS) دارید، لطفاً به دفترچه راهنمای «Medicare و شما» ارائه‌شده توسط Medicare مراجعه کنید. این دفترچه در وبسایت Medicare نیز موجود است: <https://www.medicare.gov/medicare-and-you>

پزشکان

شما از فهرست ارائه‌کنندگان Health Net پزشک یا ارائه‌کننده دیگری را به عنوان PCP خود انتخاب خواهید کرد. PCP که انتخاب می‌کنید باید ارائه‌کننده درون شبکه باشد. برای دریافت یک نسخه از فهرست ارائه‌کنندگان Health Net با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای یافتن آن به صورت آنلاین، به www.healthnet.com مراجعه کنید. اگر PCP جدیدی انتخاب می‌کنید، باید با PCP مورد نظر خود تماس نیز بگیرید تا مطمئن شوید که بیمار جدید می‌پذیرد. اگر پیش از عضویت در Health Net پزشک دیگری داشتید، و آن پزشک عضو شبکه Health Net نیست، ممکن است بتوانید برای مدت محدودی همچنان به همان پزشک مراجعه کنید. به این کار تداوم مراقبت گفته می‌شود. در این دفترچه راهنما در فصل دوم موسوم به درباره طرح سلامتی شما می‌توانید اطلاعات بیشتری درباره تداوم مراقبت بخوانید. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر به متخصص نیاز دارید، PCP شما را به یکی از متخصصان عضو شبکه Health Net ارجاع می‌دهد. برای ویزیت نزد برخی متخصصان نیازی به معرفی نیست. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره ارجاع‌ها، بخش «ارجاع‌ها» در ادامه این فصل را مطالعه کنید.

به یاد داشته باشید، اگر PCP انتخاب نکنید، Health Net به جای شما یکی را انتخاب خواهد کرد مگر اینکه به غیر از Medi-Cal پوشش سلامتی جامع دیگری داشته باشید. خودتان بهتر از همه با نیازهای مراقبت درمانی خود آشنا هستید، پس بهتر است خودتان انتخاب کنید. اگر در هر دو برنامه درمانی Medicare و Medi-Cal هستید یا اگر بیمه مراقبت بهداشتی دیگری دارید، نیازی به انتخاب ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت عضو Health Net نیست.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



3 | نحوه دریافت مراقبت

اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، باید یک PCP را از فهرست ارائه‌کنندگان Health Net انتخاب کنید. اطمینان پیدا کنید این PCP بیمار جدید می‌پذیرد. برای تغییر PCP، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. از طریق نامه، فکس یا به صورت آنلاین در www.healthnet.com می‌توانید ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت را تغییر دهید.

بیمارستان‌ها

در زمان وقوع وضعیت اورژانسی با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین بخش اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید. اگر وضعیت اورژانسی است و به مراقبت بیمارستانی نیاز دارید، PCP تعیین می‌کند به کدام بیمارستان مراجعه کنید. شما باید به بیمارستانی بروید که PCP شما با آن همکاری می‌کند و در شبکه ارائه‌کنندگان Health Net است. لیست بیمارستان‌های عضو شبکه Health Net در فهرست ارائه‌کنندگان آمده است.

متخصصان سلامت زنان

می‌توانید برای مراقبت لازم و تحت پوشش و ارائه خدمات مراقبتی متداول و پیشگیرانه زنان، به یک متخصص سلامت زنان در داخل شبکه Health Net مراجعه کنید. برای دریافت این خدمات، نیازی نیست از PCP خود ارجاع یا مجوز بگیرید. برای دریافت راهنمایی برای انتخاب متخصص سلامت زنان، می‌توانید با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید از طریق تماس با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با خط مشاوره با پرستار تماس بگیرید.

برای مراقبت‌های تنظیم خانواده، الزامی نیست ارائه‌کننده شما حتماً عضو شبکه ارائه‌کنندگان Health Net باشد. می‌توانید هر ارائه‌کننده Medi-Cal را انتخاب کنید و بدون ارجاع یا تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) به او مراجعه کنید. جهت دریافت راهنمایی برای یافتن ارائه‌کننده Medi-Cal خارج از شبکه ارائه‌کنندگان Health Net می‌توانید با شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

فهرست ارائه‌کنندگان

فهرست راهنمای ارائه‌کنندگان Health Net نام ارائه‌کنندگانی را شامل می‌شود که عضو شبکه Health Net هستند. این شبکه متشکل از گروهی از ارائه‌کنندگان است که با Health Net همکاری می‌کنند.

در فهرست ارائه‌کنندگان Health Net، لیست بیمارستان‌ها، PCP، متخصص‌ها، پرستاران درمانگر، مامای پرستار، دستیار پزشک، ارائه‌کنندگان خدمات تنظیم خانواده، مراکز FQHC، ارائه‌کنندگان خدمات سلامت روانی سرپایی، خدمات و حمایت بلندمدت (LTSS)، مراکز زایمان مستقل (FBC)، مراکز IHCP و RHC موجود است.

فهرست ارائه‌کنندگان حاوی نام ارائه‌کنندگان درون شبکه Health Net، متخصصان، نشانی، شماره تلفن، ساعات کاری، زبان‌های مسلط به آن و جزئیات پذیرش یا عدم پذیرش بیماران جدید است. فهرست ارائه‌کنندگان همچنین نشان می‌دهد که آیا ارائه‌کننده‌ای به Health Net اطلاع داده است که آن‌ها خدمات تطبیق جنسیت را ارائه می‌دهند یا خیر. این فهرست میزان دسترس‌پذیری فیزیکی برای ساختمان را نیز نشان می‌دهد؛ از قبیل پارکینگ، رمپ، پله‌های نرده‌دار و سرویس بهداشتی با درب‌های عریض و دستگیره. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره تحصیلات، مدارک حرفه‌ای، اتمام دوره تخصص، آموزش و مجوزهای پزشک، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

می‌توانید فهرست راهنمای ارائه‌کنندگان را آنلاین در www.healthnet.com مشاهده کنید.

برای دسترسی به نسخه چاپ‌شده فهرست ارائه‌کنندگان با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



3 | نحوه دریافت مراقبت

فهرست داروخانه‌های همکار Medi-Cal Rx در فهرست داروخانه‌های Medi-Cal Rx در آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> موجود است. برای یافتن داروخانه‌ای در نزدیکی خودتان با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید.

دسترسی به‌موقع به خدمات مراقبت

ارائه‌کننده درون شبکه باید دسترسی به‌موقع به مراقبت را براساس نیازهای مراقبت بهداشتی شما فراهم کند. حداقل، باید در چارچوب‌های زمان‌های مشخص‌شده در جدول زیر برایتان نوبت تعیین کند. Health Net باید ارجاع برای مراقبت مرتبط با ارائه‌کننده خارج از شبکه را در صورتی که خدماتی که شما نیاز دارید در درون شبکه وجود نداشته باشد با توجه به معیارهای دسترسی به موقع مجاز کند.

نوع نوبت	باید بتوانید ظرف این مدت نوبت بگیرید:
نوبت‌های مراقبت فوری که به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز ندارند	48 ساعت
نوبت‌های مراقبت فوری که به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارند	96 ساعت
نوبت‌های مراقبت اولیه غیر فوری (متداول)	ظرف 10 روز کاری
نوبت‌های مراقبت تخصصی غیر فوری (متداول) از جمله روان‌پزشک	ظرف 15 روز کاری
نوبت‌های غیر فوری (متداول) برای مراقبت‌های ارائه‌کننده سلامت روانی (غیر پزشک)	ظرف 10 روز کاری
نوبت‌های غیر فوری (متداول) برای مراقبت‌های پیگیری نزد ارائه‌کننده سلامت روانی (غیر پزشک)	10 روز کاری از آخرین نوبت
نوبت‌های غیر فوری (متداول) برای خدمات جانبی (پشتیبانی) جهت تشخیص یا درمان آسیب، بیماری یا سایر عارضه‌های سلامتی	ظرف 15 روز کاری

سایر معیارهای زمان انتظار	تماس شما باید در این مدت وصل شود:
زمان انتظار تلفنی برای بخش خدمات اعضا در طول ساعات کاری عادی	10 دقیقه
مدت زمان انتظار تلفنی برای خط مشاوره با پرستار	30 دقیقه (متصل شدن به پرستار)

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. تماس با این شماره رایگان است.
 یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



3 | نحوه دریافت مراقبت

گاهی انتظار طولانی‌تر برای نوبت ویزیت مشکل‌ساز نیست. اگر ضرری برای سلامت شما نداشته باشد، ارائه‌کننده ممکن است مدت انتظار بیشتری را برایتان در نظر بگیرد. باید در سوابق شما ذکر شود که زمان انتظار طولانی‌تر به سلامت شما آسیب نمی‌زند. می‌توانید منتظر یک نوبت دیگر بمانید یا با Health Net تماس بگیرید تا به ارائه‌کننده دیگری که خود انتخاب می‌کنید مراجعه کنید. ارائه‌کننده و Health Net به خواسته شما احترام خواهند گذاشت.

پزشک شما ممکن است بسته به نیاز هایتان، زمان‌بندی خاصی برای خدمات پیشگیرانه، مراقبت‌های متداول برای مشکلات مستمر یا معرفی‌های دائمی به متخصصان پیشنهاد کند.

هنگام تماس با Health Net یا دریافت خدمات تحت پوشش، اگر به خدمات مترجم شفاهی، از جمله زبان اشاره، نیاز داشتید به ما اطلاع دهید. خدمات مترجم شفاهی به‌صورت رایگان در دسترس است. ما به هیچ وجه استفاده از افراد زیر سن قانونی یا اعضای خانواده را به عنوان مترجم شفاهی توصیه نمی‌کنیم. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات مترجم شفاهی، با 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر در داروخانه Medi-Cal Rx به خدمات مترجم شفاهی، از جمله زبان اشاره، نیاز دارید، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با خدمات اعضای Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح تا 5 عصر با 711 تماس بگیرند.

فاصله زمانی یا مکانی تا محل دریافت مراقبت

Health Net باید از معیارهای زمانی و مکانی مسافرت برای مراقبت شما پیروی کند. این معیارها کمک می‌کنند اطمینان حاصل شود که شما بدون نیاز مسافرت خیلی طولانی از محل زندگی‌تان، می‌توانید مراقبت را دریافت کنید. معیارهای مربوط به فاصله زمانی و مکانی به شهرستان محل سکونت‌تان بستگی دارد.

اگر Health Net نمی‌تواند خدمات درمانی را در این چارچوب معیارهای مسافت و زمان به شما ارائه کند، DHCS ممکن است معیار دیگری را تأیید کند که به آن معیار دسترسی جایگزین گفته می‌شود. برای اطلاع از معیارهای فاصله و زمان Health Net مربوط به محل زندگی خودتان، به وبسایت www.healthnet.com مراجعه کنید. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر براساس معیارهای زمان و فاصله تعیین‌شده توسط Health Net برای شهرستان خودتان نتوانید به محل ارائه‌کننده برسید این مقصد دور تلقی می‌شود، بدون در نظر گرفتن هرگونه معیار دسترسی جایگزین که Health Net ممکن است برای کد پستی شما استفاده کند.

اگر نیاز به دریافت خدمات درمانی از ارائه‌کننده‌ای دارید که فاصله زیادی تا محل زندگی‌تان دارد، با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. آن‌ها می‌توانند به شما در دریافت خدمات مراقبتی از ارائه‌کننده مستقر در نزدیکی شما کمک کنند. اگر Health Net نتواند از یک ارائه‌کننده نزدیک‌تر برای شما مراقبت فراهم کند، می‌توانید از Health Net بخواهید که ترتیب حمل و نقل شما به مطب ارائه‌کننده را بدهد، حتی اگر از محل سکونت‌تان دور باشد.

اگر در رابطه با داروخانه‌های ارائه‌کننده خدمات به راهنمایی نیاز دارید، با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



نوبت

در مواقعی که نیاز به مراقبت بهداشتی دارید:

- با PCP خود تماس بگیرید.
 - شماره شناسایی Health Net خود را هنگام تماس آماده داشته باشید.
 - در صورتی که مطب بسته بود، پیامی با نام و شماره تلفن خود بگذارید.
 - کارت Medi-Cal BIC و کارت شناسایی Health Net را در نوبت خود همراه داشته باشید.
 - در صورت لزوم، درخواست حمل و نقل برای رفتن به محل نوبت خود کنید.
 - قبل از وقت نوبت خود درخواست کمک زبانی یا خدمات ترجمه شفاهی کنید تا این خدمات در زمان ویزیت به شما ارائه شود.
 - به موقع برای نوبت به محل مورد نظر بروید، چند دقیقه زودتر برسید تا بتوانید همه فرم‌ها را پر و امضا کنید و به هرگونه سؤالی که ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت ممکن است داشته باشد پاسخ دهید.
 - اگر نمی‌توانید در محل ملاقات حاضر شوید یا تأخیر دارید، فوراً تماس بگیرید.
 - سؤالات و اطلاعات داروهای خود را از قبل آماده کنید.
- اگر در وضعیت اورژانسی هستید با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس یا بیمارستان بروید. اگر نمی‌دانید نیاز شما به مراقبت چقدر فوری است و از طرفی PCP برای صحبت با شما در دسترس نیست، با خط مشاوره با پرستار Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

رسیدن به محل نوبت

اگر هیچ روشی برای رفتن به نوبت‌های خدمات تحت پوشش یا بازگشت از آنجا ندارید، Health Net می‌تواند برای جابجایی شما هماهنگی لازم را انجام دهد. بسته به وضعیت خود، ممکن است واجد شرایط حمل و نقل پزشکی یا حمل و نقل غیرپزشکی باشید. این خدمات حمل و نقل برای مواقع اورژانسی نیستند و به صورت رایگان در دسترس است.

اگر شرایط اورژانسی دارید با **911** تماس بگیرید. برای خدمات و نوبت‌هایی که مرتبط با مراقبت اورژانسی نیستند، می‌توانید به خدمات حمل و نقل دسترسی داشته باشید.

برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش مزایای حمل و نقل برای مواقع غیراورژانسی را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

لغو نوبت و تعیین مجدد نوبت

اگر نمی‌توانید به نوبت ویزیت تعیین شده برسید، فوراً با مطب ارائه‌کننده تماس بگیرید. اکثر ارائه‌کنندگان از شما می‌خواهند 24 ساعت (1 روز کاری) قبل از وقت ملاقات برای لغو وقت با آن‌ها تماس بگیرید. اگر به دفعات به نوبت‌ها نروید، ممکن است ارائه‌کننده شما ارائه خدمات به شما را متوقف کند و باید ارائه‌کننده جدیدی پیدا کنید.



پرداخت

نیازی نیست برای خدمات تحت پوشش هزینه‌ای پرداخت کنید مگر اینکه هزینه ماهانه ساکن برای مراقبت بلندمدت داشته باشید. برای اطلاعات بیشتر، بخش برای اعضای دارای مراقبت بلندمدت و هزینه ماهانه ساکن در فصل 2 این دفترچه راهنما را بخوانید. در بیشتر موارد، از ارائه‌کننده صورتحسابی دریافت نخواهید کرد. هنگام دریافت خدمات بهداشتی یا نسخه‌ها باید کارت شناسایی Health Net و کارت Medi-Cal BIC خود را نشان دهید تا ارائه‌کننده بداند که باید صورتحساب را برای چه کسی صادر کند. می‌توانید از ارائه‌کننده صورتحساب مزایا (EOB) یا گزارش دریافت کنید. EOB و گزارش صورتحساب نیستند.

اگر صورتحساب دریافت کردید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر برای نسخه صورتحساب دریافت کرده‌اید، با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس بگیرید و شماره 7 یا 711 را فشار دهید. یا به وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

مبلغی که می‌پردازید، تاریخ خدمات و دلیل ارائه صورتحساب را به Health Net اطلاع دهید. Health Net به شما کمک می‌کند تا متوجه شوید آیا صورتحساب مربوط به یک خدمت تحت پوشش بوده است یا خیر. نیازی نیست هیچ مبلغی را به جای Health Net در ازای خدمات تحت پوشش به ارائه‌کننده پرداخت کنید. اگر از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه مراقبت دریافت می‌کنید و تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از Health Net دریافت نکرده‌اید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبتی را که دریافت کرده‌اید بپردازید.

شما باید قبل از مراجعه به ارائه‌کننده خارج از شبکه از Health Net تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بگیرید، به جز در مواقع زیر:

- در صورت نیاز به مراقبت اورژانسی که باید با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید.
- در صورت نیاز به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مرتبط با آزمایش‌های عفونت مقاربتی که در این شرایط می‌توانید بدون دریافت تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) به همه ارائه‌کنندگان Medi-Cal مراجعه کنید.

اگر نیاز به دریافت مراقبت‌های پزشکی ضروری از ارائه‌کننده خارج از شبکه دارید، به این دلیل که این مراقبت‌ها در شبکه Health Net در دسترس نیست، نیازی به پرداخت هزینه نخواهید داشت به شرطی که آن مراقبت تحت پوشش خدمات Medi-Cal باشد و از Health Net تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت کرده باشید. برای اطلاعات بیشتر درباره مراقبت اورژانسی، مراقبت فوری و مراقبت حساس، به عناوین مربوطه در همین فصل مراجعه کنید.

اگر صورتحساب دریافت کرده‌اید یا اگر از شما خواسته شده است سهم ثابت بیمه شده‌ای را پرداخت که خودتان فکر می‌کنید نباید این مبلغ را پرداخت کنید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

برای سوالات، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر خدمات را در سیستم امور کهنه سربازان دریافت کرده‌اید یا خدمات بدون پوشش یا غیرمجاز را خارج از California دریافت کرده‌اید، ممکن است لازم باشد خودتان هزینه را پرداخت کنید.

Health Net در شرایط زیر هزینه را به شما برنمی‌گرداند:

- اگر این خدمات تحت پوشش Medi-Cal نباشد، مثل خدمات زیبایی.
- شما هزینه ماهانه ساکن Medi-Cal که پرداخت نشده است داشته باشید.
- اگر به پزشکی مراجعه کرده‌اید که Medi-Cal را نمی‌پذیرد و فرمی امضا کرده‌اید که در آن اعلام شده است در هر حال می‌خواهید توسط این پزشک ویزیت شوید و خودتان هزینه درمان را پرداخت می‌کنید.

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. تماس با این شماره رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- اگر درخواست کنید هزینه سهم ثابت بیمه شده در بخش D بیمه Medicare برای نسخه‌های تحت پوشش طرح بخش D بیمه Medicare به شما برگردانده شود.

ارجاعات

اگر برای مراقبت به یک متخصص نیاز دارید، PCP یا متخصص دیگری شما را به یک متخصص ارجاع می‌دهد. متخصص به ارائه‌کننده‌ای گفته می‌شود که تمرکز او بر یک نوع خدمات مراقبت بهداشتی است. پزشکی که شما را ارجاع می‌دهد برای انتخاب یک متخصص با شما همکاری خواهد کرد. برای اطمینان از اینکه می‌توانید به‌موقع به متخصص مراجعه کنید، DHCS بازه‌های زمانی را برای اعضا تعیین می‌کند تا نوبت بگیرند. این زمان‌بندی‌ها در بخش «دسترسی به مراقبت به‌موقع» که در اوایل این فصل آمده است، ذکر شده‌اند. مطب PCP می‌تواند در تعیین نوبت ویزیت متخصص به شما کمک کند.

سایر خدماتی که ممکن است به نامه ارجاع نیاز داشته باشند، شامل عمل‌های داخل مطب، عکس‌برداری با اشعه ایکس و آزمایش هستند.

ممکن است PCP شما یک فرم برای مراجعه به متخصص به شما بدهد. متخصص فرم را تکمیل می‌کند و آن را به PCP شما برمی‌گرداند. متخصص تا زمانی که لازم بداند شما را تحت درمان قرار می‌دهد.

PCP شما فرایند ارجاع را آغاز می‌کند. PCP شما می‌داند که به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارید یا اینکه خودتان می‌توانید مستقیم نوبت بگیرید. اگر درباره اینکه آیا خدمات درمانی دریافتی از متخصص یا بیمارستان به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارد یا خیر سوالی دارید، می‌توانید با بخش خدمات عضو به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. درخواست برای ارجاع متداول که به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارد ممکن است تا هفت روز تقویمی برای رسیدگی زمان نیاز داشته باشد اما ممکن است تا 14 روز تقویمی (14 روز از تاریخ درخواست اولیه) در صورتی که به اطلاعات بیشتری از PCP شما نیاز باشد طول بکشد. در بعضی موارد، ممکن است ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت شما درخواست کند که درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) شما سریع‌تر بررسی شود. درخواست‌های تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) تسریع‌شده (فوری) نباید بیشتر از 72 ساعت طول بکشند. اگر در این فواصل زمانی پاسخی دریافت نکردید، لطفاً با بخش خدمات عضو به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر مشکل سلامتی دارید که به مراقبت پزشکی ویژه برای مدت طولانی نیاز دارد، ممکن است به یک ارجاع دائمی نیاز داشته باشید. داشتن یک ارجاع دائمی به این معنی است که شما می‌توانید بیش از یک بار به همان متخصص مراجعه کنید بدون اینکه هر بار ارجاع دریافت کنید.

اگر مشکلی در دریافت ارجاع دارید یا اگر نسخه‌ای از خط‌مشی مربوط به ارجاع دادن Health Net را لازم دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

برای این موارد نیازی به معرفی ندارید:

- ویزیت‌های PCP
- ویزیت‌های متخصص زنان و زایمان
- ویزیت مراقبت‌های فوری یا اورژانسی
- خدمات حساس برای بزرگسالان مانند مراقبت مخصوص تعرض جنسی

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- خدمات تنظیم خانواده (برای کسب اطلاعات بیشتر، با دفتر خدمات اطلاعات تنظیم خانواده و خدمات ارجاع به شماره 1-800-942-1054 تماس بگیرید)
 - آزمایش اچ‌آی‌وی و مشاوره (افراد 12 سال به بالا)
 - خدمات مربوط به عفونت‌های مقاربتی (افراد 12 سال به بالا)
 - مراقبت کایروپراکتیک (در صورت ارائه توسط ارائه‌کنندگان RHC، FQHC و IHCP خارج از شبکه، ممکن است به ارجاع نیاز باشد)
 - ارزیابی اولیه سلامت روانی
 - طب سوزی برای دو سرویس اول در هر ماه (به همراه خدمات شنوایی‌شنایی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتاردرمانی).
 - Health Net ممکن است برای خدمات بیشتری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.
 - خدمات متخصص پا
 - خدمات دندانپزشکی واجد شرایط
 - مراقبت متداول پیش از زایمان از سوی پزشکی که با Health Net همکاری می‌کند
 - خدمات مامای پرستار مجاز
- افراد زیر سن قانونی می‌توانند برخی خدمات درمان یا مشاوره سلامت روانی سرپایی و درمان و خدمات اختلال مصرف مواد (SUD) را بدون نیاز به رضایت والدین یا سرپرست دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش‌های خدمات قابل ارائه با رضایت افراد صغیر را در ادامه این فصل و خدمات درمان SUD را در فصل 4 این دفترچه مطالعه کنید.

ارجاع‌های قانون California برای برابری در درمان سرطان

درمان مؤثر سرطان‌های پیچیده وابسته به عوامل بسیاری است. این موارد شامل تشخیص درست و دریافت درمان به موقع از کارشناسان سرطان است. اگر مبتلا به سرطان پیچیده تشخیص داده شده‌اید، قانون جدید California برای برابری در درمان سرطان به شما امکان می‌دهد که برای دریافت درمان سرطان از یکی از مراکز درون شبکه که وابسته به مؤسسه ملی سرطان (NCI) باشد، یکی از مکان‌های وابسته به برنامه تحقیقاتی سرطان‌شناسی محلی NCI (NCORP) یا یک مرکز واجد شرایط و آکادمیک سرطان از پزشک خود درخواست ارجاع کنید.

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

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

آیا آماده ترک سیگار هستید؟ برای اطلاع از خدمات به زبان انگلیسی، با 1-800-300-8086 تماس بگیرید. برای اسپانیایی، با 1-800-600-8191 تماس بگیرید.

برای اطلاعات بیشتر به www.kickitca.org مراجعه کنید.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



تأییدیه قبلی (مجوز قبلی)

برای بعضی از انواع مراقبت، PCP یا متخصص شما باید قبل از ارائه خدمات به شما از Health Net اجازه بگیرد. به این کار، درخواست تأییدیه قبلی یا مجوز قبلی گفته می‌شود. به این معنی است که Health Net باید اطمینان پیدا کند که این مراقبت از نظر پزشکی لازم (مورد نیاز) است.

خدمات ضروری پزشکی برای محافظت از جان شما، محافظت از شما در برابر بیماری شدید یا معلولیت، یا برای کاهش دردهای شدید مرتبط با بیماری، مریضی یا آسیب تشخیص داده شده منطقی و ضروری هستند. خدمات Medi-Cal برای اعضای زیر 21 سال شامل مراقبتی است که از نظر پزشکی برای درمان یا کمک به تسکین بیماری یا عارضه جسمی یا روانی ضروری هستند.

خدمات زیر همیشه به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارند، حتی در صورتی که آن‌ها را از یک ارائه‌کننده شبکه Health Net دریافت کنید:

- بستری در بیمارستان، در صورتی که اورژانسی نباشد
- خدمات خارج از محدوده خدماتی Health Net در صورتی که اورژانسی یا فوری نباشد
- خدمات مراقبت طولانی‌مدت یا خدمات پرستاری تخصصی در یک آسایشگاه (از جمله مراکز مراقبت نیمه حاد بزرگسالان و اطفال که با واحد مراقبت نیمه حاد اداره خدمات مراقبت بهداشتی قرارداد دارند) یا مراکز مراقبت حد متوسط (شامل مرکز مراقبت حد متوسط برای افراد دارای معلولیت رشدی (DD/ICF)، بخش توانمندسازی (H-DD/ICF)، بخش پرستاری ((N-DD/ICF))
- تصویربرداری پیشرفته
- خدمات حمل‌ونقل پزشکی در صورتی که وضعیت اورژانسی نباشد

خدمات آمبولانس اورژانسی نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارند.

Health Net از زمانی که Health Net اطلاعاتی را که معقوله برای تصمیم‌گیری (تأیید یا رد کردن) درباره درخواست‌های تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت کند هفت روز تقویمی فرصت دارد. هنگامی که درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) توسط یک ارائه‌کننده ارائه شود و Health Net تشخیص دهد که مهلت‌های عادی زیر می‌تواند شدیداً جان یا سلامتی شما را به خطر بیندازد یا توانایی شما را در حفظ، نگهداری یا بازیابی حداکثر توانایی در معرض خطر قرار دهد، Health Net تصمیم تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را در کمتر از 72 ساعت خواهد گرفت. این بدان معنا است که پس از دریافت درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) Health Net به همان سرعتی که به واسطه عارضه سلامتی شما ضروری باشد و تا حداکثر 72 ساعت یا هفت روز تقویمی بعد از دریافت درخواست ارائه خدمات، به شما اطلاع می‌دهد. درخواست‌های تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) توسط پرسنل بالینی یا پزشکی مانند پزشک، پرستار و داروساز بررسی می‌شوند.

Health Net به هیچ نحوی بر تصمیم بازرسان درباره رد یا تأیید پوشش یا خدمات تأثیر نمی‌گذارد. اگر Health Net درخواست را تأیید نکند، یک نامه اطلاعیه اقدام (NOA) از سوی Health Net برای شما ارسال خواهد شد. NOA به شما اطلاع می‌دهد که در صورت مخالفت با تصمیم اتخاذشده، چطور درخواست تجدیدنظر تنظیم کنید.

در صورت نیاز Health Net به اطلاعات یا زمان بیشتر برای بررسی درخواست‌تان، از سوی Health Net با شما تماس گرفته می‌شود.

هرگز برای مراقبت اورژانسی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیازی ندارید، حتی اگر خارج از شبکه Health Net یا خارج از محدوده خدماتی شما باشد. در صورت بارداری، این شامل زایمان نیز می‌شود. برای برخی از خدمات مراقبتی حساس به تأییدیه

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



قبلی (مجوز قبلی) نیاز ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات مراقبت حساس، به بخش مراقبت حساس در ادامه این فصل مراجعه کنید.

اگر درباره تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) سوالی دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

نظرات ثانویه

ممکن است برای مراقبتی که ارائه‌کننده ادعا می‌کند نیاز دارید یا درباره تشخیص یا طرح درمان، به یک نظر ثانویه نیاز پیدا کنید. برای مثال، اگر مطمئن نیستید که تشخیص بیماری درست است یا نمی‌دانید به درمان یا جراحی تجویز شده نیاز دارید یا خیر، یا سعی کرده‌اید یک طرح درمانی را دنبال کنید اما هیچ نتیجه‌ای نگرفته‌اید، ممکن است به نظر ثانویه نیاز پیدا کنید. اگر شما و ارائه‌کننده شبکه درخواست نظر ثانویه داشته باشید و این نظر توسط یک ارائه‌کننده شبکه صادر شود، Health Net هزینه آن را پرداخت خواهد کرد. برای دریافت نظر ثانویه از یک ارائه‌کننده درون شبکه، به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) Health Net نیازی ندارید. اگر بخواهید نظر ثانویه جویا شوید، شما را به ارائه‌کننده واجد شرایط درون شبکه‌ای ارجاع می‌دهیم که می‌تواند به عنوان دومین فرد به شما نظر بدهد.

برای درخواست نظر ثانویه و دریافت کمک در انتخاب ارائه‌کننده، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. ارائه‌کننده شبکه‌تان همچنین می‌تواند در صورتی که بخواهید نظر ثانویه دریافت کنید، در گرفتن ارجاع به شما کمک کند.

اگر هیچ ارائه‌کننده‌ای در شبکه Health Net وجود نداشته باشد که بتواند نظر ثانویه ارائه کند، Health Net هزینه دریافت نظر ثانویه از ارائه‌کننده خارج از شبکه را پرداخت خواهد کرد. HealthNet ظرف پنج روز کاری به شما اعلام می‌کند که آیا ارائه‌کننده انتخابی از سوی شما برای نظر ثانویه تأیید شده است یا خیر. اگر بیماری حاد، شدید یا جدی دارید، اگر تهدید فوری یا جدی برای سلامت‌تان وجود دارد، از جمله و نه محدود به مرگ، از دست دادن عضوی از بدن یا عملکردهای بدن، Health Net در مدت زمان 72 ساعت به‌صورت کتبی به شما اطلاع می‌دهد.

اگر Health Net درخواست‌تان برای دسترسی به نظر ثانویه را نپذیرد، می‌توانید شکایت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در شکایات، بخش شکایات را در فصل 6 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

مراقبت حساس

خدمات قابل ارائه با رضایت افراد صغیر

اگر زیر 18 سال سن دارید برای دریافت برخی خدمات مراقبت بهداشتی به مجوز والدین یا سرپرست نیاز ندارید و شما می‌توانید این خدمات را محرمانه دریافت کنید که به این معنا است که اگر شما این خدمات را بدون مجوز مکتوب خود دریافت کنید، والدین یا سرپرست شما مطلع نمی‌شوند یا با آن‌ها تماس گرفته نمی‌شود. این موارد خدمات قابل ارائه با رضایت افراد صغیر نام دارد. می‌توانید خدمات زیر در هر سنی بدون اجازه والدین یا سرپرست خود دریافت کنید:

- تعرض جنسی
- بارداری و سایر خدمات مرتبط با بارداری از جمله خدمات سقط خودخواسته جنین
- خدمات تنظیم خانواده مثل خدمات ضد بارداری (مثل کنترل بارداری)

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. تماس با این شماره رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



3 | نحوه دریافت مراقبت

در صورتی که **12 ساله یا بزرگتر** هستید، می‌توانید علاوه بر خدمات فوق خدمات زیر را بدون اجازه والدین یا سرپرست خود دریافت کنید:

- درمان یا مشاوره سلامت روانی سرپایی. این مورد بستگی به بلوغ و توانایی شما برای شرکت در مراقبت بهداشتی خود دارد که توسط فردی حرفه‌ای تعیین می‌شود.
- تشخیص و درمان بیماری عفونی، مسری یا واگیردار از جمله اچ‌آی‌وی/ایدز
- پیشگیری عفونت‌های مقاربتی (STI)، آزمایش تشخیص و درمان STI مانند سیفلیس، سوزاک، کلامیدیا و هرپس سیمپلکس
- خدمات خشونت شریک صمیمی
- درمان اختلال مصرف مواد (SUD) برای سوءمصرف مواد مخدر و الکل از جمله غربالگری، ارزیابی، مداخله و خدمات ارجاع

شما می‌توانید خدمات قابل ارائه با رضایت افراد صغیر را از هر ارائه‌کننده Medi-Cal یا کلینیکی دریافت کنید. لزومی نیست که این ارائه‌کنندگان در شبکه Health Net باشند. برای دریافت این خدمات، نیازی به ارجاع از PCP خود یا تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیست.

اگر شما از ارائه‌کننده خارج از شبکه برای خدماتی که مرتبط با مراقبت حساس نباشد استفاده کنید، این خدمات ممکن است تحت پوشش قرار نگیرد.

برای یافتن یک ارائه‌کننده Medi-Cal خارج از شبکه Health Net Medi-Cal برای خدمات قابل ارائه با رضایت افراد صغیر یا برای درخواست کمک حمل و نقل به منظور کمک به مراجعه به ارائه‌کننده، با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات ضد بارداری، بخش خدمات پیشگیرانه و تندرستی و مدیریت بیماری‌های مزمن را در فصل 4 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

Health Net خدمات قابل ارائه با رضایت افراد صغیر را که شامل خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS) می‌شود یا بیشتر خدمات SUD را تحت پوشش قرار نمی‌دهد. شهرستانی که در آن زندگی می‌کنید این خدمات را پوشش می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره چگونگی دسترسی به این خدمات به بخش خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS) و خدمات درمان اختلال مصرف مواد (SUD) در فصل 4 این دفترچه راهنما مراجعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

برای لیست شماره تلفن رایگان همه شهرستان‌ها برای SMHS به نشانی

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

برای لیست شماره تلفن رایگان همه شهرستان‌ها برای خدمات درمانی SUD به نشانی

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

افراد زیر سن قانونی می‌توانند در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با خط پرستار با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرند و به‌صورت خصوصی با نماینده‌ای درباره نگرانی‌های سلامتی خود صحبت کنند.

همچنین می‌توانید درخواست کنید که اطلاعات خصوصی درباره خدمات پزشکی خود را، در صورت امکان، در یک فرم یا قالب خاص دریافت کنید. امکان ارسال این موارد در مکانی دیگر برای شما وجود دارد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره نحوه درخواست مکاتبات محرمانه مربوط به خدمات حساس، اطلاعات رویه‌های حفظ حریم خصوصی را در فصل 7 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



خدمات مراقبت حساس برای بزرگسالان

اگر بزرگسالی 18 سال به بالا هستید، لزومی ندارد که برای برخی خدمات حساس یا خصوصی به PCP خود مراجعه کنید. برای این نوع مراقبت‌ها، می‌توانید هر پزشک یا کلینیکی را انتخاب کنید:

- تنظیم خانواده و کنترل بارداری. برای بزرگسالان 21 ساله و بزرگتر، این خدمات شامل عقیم‌سازی نیز می‌شود.
- آزمایش و مشاوره بارداری و سایر خدمات مرتبط با بارداری
- پیشگیری و آزمایش اچ‌آی‌وی/ایدز
- پیشگیری، آزمایش و درمان عفونت‌های مقاربتی
- مراقبت مرتبط با تعرض جنسی
- خدمات سقط جنین خود خواسته سرپایی

برای مراقبت‌های حساس، الزامی نیست این پزشک یا کلینیک حتماً عضو شبکه Health Net باشد. بدون نیاز به معرفی یا تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از سوی Health Net می‌توانید هرکدام از ارائه‌کنندگان Medi-Cal را انتخاب کنید و برای دریافت این خدمات به آن‌ها مراجعه کنید. در صورت دریافت مراقبت از ارائه‌کننده خارج از شبکه که در این فهرست به عنوان مراقبت حساس در نظر گرفته نشده، ممکن است مجبور شوید هزینه آن را بپردازید.

اگر برای پیدا کردن پزشک یا کلینیکی که این خدمات را ارائه می‌کند یا برای دسترسی به این خدمات (از جمله حمل‌ونقل) نیاز به کمک دارید، می‌توانید با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. یا از طریق تماس با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 در 7 روز هفته با خط 24 ساعته مشاوره با «خط توصیه پرستار» تماس بگیرید. در منو، گزینه خط مشاوره با پرستار 24 ساعته را انتخاب کنید.

Health Net اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت حساس شما را بدون اجازه کتبی شما به دارنده بیمه‌نامه Health Net یا مشترک اصلی، یا به هیچ یک از اعضای ثبت‌نام‌شده Health Net ارائه نخواهد داد. می‌توانید اطلاعات خصوصی درباره خدمات پزشکی خود را، در صورت امکان، در یک فرم یا قالب خاص دریافت کنید و بخواهید به آدرس دیگری برای شما ارسال شود. برای اطلاعات بیشتر درباره نحوه درخواست مکاتبات محرمانه برای خدمات حساس، بخش اطلاعاتیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی را در فصل 7 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

معذوریات اخلاقی

برخی ارائه‌کنندگان برای بعضی خدمات تحت پوشش معذوریت اخلاقی دارند. آن‌ها حق دارند در صورتیکه با برخی خدمات تحت پوشش از لحاظ اخلاقی موافق نباشند، آن خدمات را عرضه نکنند. این خدمات هنوز از یک ارائه‌کننده دیگر برای شما در دسترس است. اگر ارائه‌کننده شما با موانع اخلاقی روبرو باشد، به شما کمک می‌کند برای خدمات مورد نیازتان ارائه‌کننده دیگری پیدا کنید. Health Net همچنین می‌تواند به شما در یافتن ارائه‌کننده کمک کند.

برخی از بیمارستان‌ها و ارائه‌کنندگان یک یا چند مورد از این خدمات را حتی اگر تحت پوشش Medi-Cal باشند ارائه نمی‌کنند:

- تنظیم خانواده
- خدمات ضد بارداری، از جمله ضد بارداری اورژانسی
- عقیم‌سازی، شامل بستن لوله‌ها هنگام زایمان و وضع حمل
- درمان ناباروری
- سقط جنین خودخواسته

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



3 | نحوه دریافت مراقبت

برای اطمینان از انتخاب ارائه‌کننده‌ای که بتواند مراقبت‌های مورد نیاز شما و خانواده‌تان را ارائه دهد، با پزشک، گروه پزشکی، انجمن پزشکی مستقل یا درمانگاه مدنظر خود تماس بگیرید. بپرسید که آیا ارائه‌کننده می‌تواند خدمات مورد نیاز شما را ارائه دهد یا خیر. یا اینکه با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

این خدمات در اختیار شما قرار می‌گیرد. Health Net مطمئن خواهد شد که شما و اعضای خانواده‌تان می‌توانید از ارائه‌کنندگانی (پزشکان، بیمارستان‌ها، و کلینیک‌ها) استفاده کنید که مراقبت‌های لازم را به شما ارائه می‌کنند. اگر سؤالی دارید یا برای پیدا کردن ارائه‌کننده به کمک نیاز دارید با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

مراقبت فوری

مراقبت‌های فوری برای عارضه اورژانسی یا دارای تهدید جانی نیست. این مراقبت مخصوص خدماتی است که به‌منظور جلوگیری از آسیب جدی به سلامت خود در برابر بیماری‌های ناگهانی، آسیب یا عوارض عارضه‌هایی که قبلاً داشته‌اید نیاز دارید. بیشتر نوبت‌های مراقبت فوری به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز ندارند. اگر برای مراقبت فوری نوبت بخواهید، ظرف 48 ساعت نوبت خواهید گرفت. اگر خدمات مراقبت فوری مورد نیازتان به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز داشته باشد، ظرف 96 ساعت بعد از درخواست‌تان به شما نوبت داده می‌شود.

برای مراقبت فوری، با PCP خود تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به PCP دسترسی داشته باشید، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. یا می‌توانید از طریق تماس با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 با خط مشاوره با پرستار تماس بگیرید. در منو می‌توانید گزینه خط 24 ساعته مشاوره با پرستار را انتخاب کنید تا از بهترین سطح خدمات مراقبتی برای خود مطلع شوید.

اگر در خارج از محدوده خود به مراقبت فوری نیاز دارید، به نزدیک‌ترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.

این موارد می‌تواند جزو مراقبت‌های فوری قرار بگیرد:

- سرماخوردگی
- گلودرد
- تب
- گوش‌درد
- پیچ خوردن عضلات
- خدمات زایمان

وقتی که در محدوده خدماتی Health Net هستید و به مراقبت فوری نیاز دارید، باید خدمات مراقبت فوری را از یک ارائه‌کننده داخل شبکه دریافت کنید. در صورتی که در محدوده خدماتی Health Net هستید، برای دریافت مراقبت فوری از ارائه‌کننده درون شبکه به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارید. اگر برای پیدا کردن ارائه‌کننده مراقبت فوری درون شبکه به کمک نیاز دارید با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید یا به نشانی www.healthnet.com مراجعه کنید.

اگر خارج از محدوده خدماتی Health Net هستید اما خارج از ایالت متحده نیستید، برای دریافت خدمات درمانی فوری خارج از ناحیه خدماتی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز ندارید. به نزدیک‌ترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.

برنامه Medi-Cal خدمات مراقبت فوری را در خارج از ایالت متحده پوشش نمی‌دهد. اگر در سفری خارج از ایالات متحده هستید و به مراقبت فوری نیاز پیدا کنید، هزینه درمان شما تحت پوشش نیست.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



3 | نحوه دریافت مراقبت

اگر به خدمات مراقبت فوری سلامت روانی یا اختلال مصرف مواد نیاز دارید، با برنامه سلامت روانی یا اختلال مصرف مواد شهرستان خود یا با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. شما می‌توانید هر زمانی در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، با برنامه سلامت روانی یا اختلال مصرف مواد شهرستان خود یا طرح سلامت رفتاری Health Net تماس بگیرید. برای پیدا کردن شماره تلفن رایگان همه شهرستان‌ها به‌صورت آنلاین، به نشانی <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> مراجعه کنید.

اگر هنگام ویزیت مراقبت فوری تحت پوشش به شما زمانی که در آنجا هستید دارو داده شود، Health Net هزینه داروها را به عنوان بخشی از ویزیت تحت پوشش پرداخت می‌کند. اگر ارائه‌کننده مراقبت فوری به شما نسخه‌ای بدهد که برای دریافت آن باید به داروخانه مراجعه کنید، Medi-Cal Rx تصمیم خواهد گرفت که آن نسخه را پوشش دهد یا خیر. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره Medi-Cal Rx به قسمت داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx در فصل 4 این دفترچه رجوع کنید.

درمان اورژانسی

برای مراقبت اورژانسی با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس یا بیمارستان بروید. برای دریافت مراقبت اورژانسی، به اخذ تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از Health Net نیاز ندارید.

در ایالت متحده (از جمله قلمروهایی مثل Puerto Rico، Northern Mariana Islands، Guam، American Samoa یا Virgin Islands ایالت متحده)، شما این حق را دارید که از هر بیمارستان یا محیطی دیگر برای مراقبت اورژانسی استفاده کنید. اگر در خارج از ایالات متحده باشید، تنها مراقبت اورژانسی نیازمند بستری در بیمارستان در Canada و Mexico تحت پوشش است. مراقبت اورژانسی و سایر خدمات درمانی در سایر کشورها تحت پوشش نیستند.

مراقبت اورژانسی برای عارضه‌های دارای تهدید جانی است. این مراقبت درمانی برای بیماری یا آسیبی است که هر شخص معمولی عاقل (منطقی) با دانش متوسط در مورد مسائل بهداشتی و پزشکی (غیر از کارشناسان مراقبت بهداشتی) می‌تواند انتظار داشته باشد که اگر بلافاصله به آن رسیدگی نشود، سلامت شما (یا سلامت کودک به دنیا نیامده شما) در خطر جدی قرار می‌گیرد. این امر شامل خطر آسیب جدی به عملکردهای بدن، اندام‌های بدن یا اعضای بدن شما می‌شود. برخی نمونه‌های این خدمات شامل موارد زیر می‌شود:

- فاز فعال
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد قفسه سینه
- تنگی نفس
- سوختگی‌های شدید
- ورودوز با دارو
- غش کردن
- خونریزی شدید
- شرایط اورژانسی روانپزشکی همچون افسردگی شدید یا افکار خودکشی

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. تماس با این شماره رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



3 | نحوه دریافت مراقبت

برای مراقبت‌های متداول یا مراقبتی که فوراً به آن نیاز ندارید، به بخش اورژانس (ER) مراجعه نکنید. شما باید مراقبت‌های متداول را از PCP خود دریافت کنید که شما را بهتر می‌شناسد. قبل از مراجعه به ER نیازی نیست که از PCP یا Health Net درخواست کنید. با این حال، اگر از اورژانسی بودن عارضه پزشکی خود مطمئن نیستید، با PCP خود تماس بگیرید. می‌توانید در 24 ساعت روز 7 هفته از طریق تماس با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 با خط مشاوره با پرستار تماس بگیرید.

اگر در جایی خارج از محدوده خدمات Health Net به مراقبت اورژانسی نیاز دارید، به نزدیکترین ER مراجعه کنید، حتی اگر آن مرکز عضو شبکه Health Net نباشد. اگر به ER مراجعه می‌کنید، از آن‌ها بخواهید با Health Net تماس بگیرند. شما یا بیمارستانی که در آن پذیرش شده‌اید باید ظرف 24 ساعت پس از دریافت مراقبت اورژانسی، با Health Net تماس بگیرید. اگر خارج از ایالت متحده و در کشورهایی به جز Canada یا Mexico در سفر هستید و به مراقبت اورژانسی نیاز دارید، Health Net خدمات مراقبتی شما را پوشش خواهد داد.

اگر به حمل‌ونقل اورژانسی نیاز دارید، با 911 تماس بگیرید.

اگر پس از شرایط اورژانسی (مراقبت پس از تثبیت وضعیت) نیاز دارید مراقبت شما در بیمارستان خارج از شبکه صورت گیرد، بیمارستان با Health Net تماس خواهد گرفت.

اگر شما یا آشنایان‌تان دچار بحران شوید، لطفاً با خط کمک برای پیشگیری از خودکشی و بحران به شماره 988 تماس بگیرید. با شماره 988 تماس بگیرید یا به آن پیامک بفرستید یا به صورت آنلاین در نشانی 988lifeline.org/chat چت کنید. خط کمک برای پیشگیری از خودکشی و بحران به شماره 988 پشتیبانی رایگان و محرمانه را برای هر فردی که در بحران است ارائه می‌دهد. این امر شامل افرادی می‌شود که دچار رنج عاطفی هستند و کسانی که به پشتیبانی برای بحران خودکشی، سلامت روانی و/یا مصرف مواد نیاز دارند.

به یاد داشته باشید: با 911 تماس نگیرید مگر اینکه به طور معقولی فکر می‌کنید که وضعیت اورژانسی پزشکی دارید. مراقبت‌های اورژانسی را فقط برای شرایط اورژانسی دریافت کنید، نه برای مراقبت‌های متداول یا بیماری‌های جزئی مانند سرماخوردگی یا گلودرد. اگر وضعیت اورژانسی است با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس بروید.

از طریق خط مشاوره با پرستار Health Net می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز و هر روز سال به اطلاعات و توصیه پزشکی رایگان دسترسی داشته باشید. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید تا:

خط مشاوره با پرستار

از طریق خط مشاوره با پرستار Health Net می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز و هر روز سال به اطلاعات و توصیه پزشکی رایگان دسترسی داشته باشید. با شماره 1-800-675-6110 یا (TTY 711) تماس بگیرید تا:

- با پرستاری صحبت کنید که به پرسش‌های پزشکی‌تان پاسخ می‌دهد، توصیه‌های مراقبتی ارائه می‌کند و به شما کمک می‌کند تا تصمیم بگیرید که آیا شما باید فوراً نزد ارائه‌کننده بروید یا نه

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. تماس با این شماره رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



3 | نحوه دریافت مراقبت

- در مورد عارضه‌های پزشکی مثل دیابت یا آسم کمک بگیرید، از جمله توصیه درباره نوع ارائه‌کننده‌ای که برای عارضه شما مناسب است
- خط مشاوری با پرستار نمی‌تواند درباره وقت نوبت در کلینیک یا تمدید نسخه به شما کمک کند. اگر درباره این موارد به کمک نیاز دارید، با مطب ارائه‌کننده خود تماس بگیرید.
- خط مشاوری با پرستار خدمات را به زبان‌های انگلیسی و اسپانیایی ارائه می‌دهد و خدمات مترجم شفاهی برای سایر زبان‌ها نیز در دسترس است.

دستورالعمل‌های قبلی مراقبت‌های بهداشتی

دستورالعمل قبلی مراقبت‌های بهداشتی، یا دستورالعمل از پیش تعیین‌شده، یک فرم قانونی است. در این فرم، می‌توانید قید کنید که در صورتی که بعداً امکان تصمیم‌گیری نداشته باشید، چه مراقبت بهداشتی می‌خواهید دریافت کنید. همچنین می‌توانید مراقبت‌های درمانی را که نمی‌خواهید دریافت کنید قید کنید. می‌توانید نام شخصی، مانند همسر، را قید کنید تا در صورت ناتوانی شما، تصمیمات مربوط به مراقبت‌های بهداشتی شما را اتخاذ کند.

در داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها، دفاتر حقوقی و مطب پزشکان می‌توانید فرم دستورالعمل قبلی را دریافت کنید. شاید لازم باشد هزینه فرم را پرداخت کنید. همچنین می‌توانید فرم را رایگان به صورت آنلاین پیدا و دانلود کنید. می‌توانید از خانواده، PCP یا شخصی که به او اعتماد دارید بخواهید تا به شما در پر کردن فرم کمک کند.

این حق را دارید که بخواهید دستورالعمل قبلی شما در سوابق پزشکی شما قرار گیرد. این حق را دارید که هر زمان خواستید دستورالعمل قبلی خود را تغییر دهید یا لغو کنید.

این حق را دارید که در مورد تغییرات قوانین دستورالعمل قبلی اطلاعات کسب کنید. Health Net تا حداکثر 90 روز پس از ایجاد تغییر در قانون ایالتی، آن‌ها را به اطلاع شما خواهد رساند.

برای کسب اطلاعات بیشتر، می‌توانید با Health Net به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اهدای عضو و بافت

شما می‌توانید با اهدای عضو یا بافت، زندگی دیگران را نجات دهید. اگر بین 15 تا 18 سال سن دارید، با رضایتنامه کتبی از ولی یا قیم خود می‌توانید اهداکننده شوید. می‌توانید هر زمان که بخواهید نظر خود را درباره اهداء عضو تغییر دهید. اگر می‌خواهید اطلاعات بیشتری درباره اهدای عضو یا بافت داشته باشید، با PCP خود صحبت کنید. همچنین می‌توانید به وبسایت وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده به آدرس www.organdonor.gov بروید.



4. مزایا و خدمات

مزایا و خدماتی که طرح سلامتی شما پوشش می‌دهد

این فصل توضیحاتی درباره مزایا و خدمات تحت پوشش Health Net ارائه می‌دهد. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی لازم باشند و توسط ارائه‌کننده عضو شبکه Health Net ارائه شوند، رایگان خواهند بود. شما باید در صورتی که مراقبت خارج از شبکه است به جز برای برخی خدمات حساس، مراقبت اورژانسی و مراقبت فوری خارج از محدوده خدماتی Health Net از Health Net درخواست پیش تاییدیه (مجوز قبلی) کنید. طرح سلامتی شما ممکن است خدمات ضروری پزشکی را از ارائه‌کننده خارج از شبکه پوشش دهد اما شما باید برای این مورد از Health Net درخواست پیش تاییدیه (مجوز قبلی) کنید.

خدمات ضروری پزشکی برای محافظت از جان شما، محافظت از شما در برابر بیماری شدید یا معلولیت، یا برای کاهش دردهای شدید مرتبط با بیماری، مریضی یا آسیب تشخیص داده شده منطقی و ضروری هستند. خدمات Medi-Cal برای اعضای که زیر 21 سال سن دارند شامل مراقبتی است که از نظر پزشکی برای درمان یا کمک به تسکین بیماری‌ها یا عارضه جسمانی و ذهنی ضروری هستند. برای اطلاعات بیشتر درباره خدمات تحت پوشش، با (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اعضای زیر 21 سال مزایا و خدمات اضافی دریافت می‌کنند. برای اطلاعات بیشتر، فصل 5 موسوم به مراقبت تندرستی کودکان و جوانان در این دفترچه راهنما را بخوانید.

برخی از مزایا و خدمات اساسی بهداشتی که Health Net ارائه می‌دهد، در زیر فهرست شده است. مزایا و خدماتی که با ستاره (*) مشخص شده‌اند به تاییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارند.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- طب سوزنی*
- درمان‌ها و خدمات مراقبت سلامت در خانه برای
- بیماری‌های حاد (درمان کوتاه‌مدت)*
- آزمایش و تزریقات مربوط به آلرژی
- خدمات آمبولانس برای مواقع اورژانسی
- خدمات بیهوشی*
- پیش‌گیری از آسم
- شنوایی‌شناسی*
- خدمات مدیریت مراقبت‌های اساسی
- درمان سلامت رفتاری*
- آزمایش نشانگر زیستی*
- توانبخشی قلبی*
- شیمی‌درمانی و پرتودرمانی*
- خدمات کایروپراکتیک*
- ختنه نوزاد (از بدو تولد تا 30 روزگی)
- ارزیابی‌های سلامت شناختی
- خدمات مخصوص سلامت‌یارهای محلی (CHW)
- حمایت‌های محلی*
- خدمات مدیریت مراقبت پیچیده (CCM)
- خدمات دندانپزشکی - محدود (توسط کارشناس پزشکی/
- ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه (PCP) در مطب پزشک)*
- خدمات دیالیز/همودیالیز
- خدمات همراه زانو
- تجهیزات پزشکی بادوام (DME)*
- خدمات دو نفره
- ویزیت در بخش اورژانس
- خدمات مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM)
- تغذیه تزریقی و روده‌ای*
- خدمات تنظیم خانواده (می‌توانید به یک ارائه‌کننده خارج
- از شبکه مراجعه کنید)
- مراقبت تطبیق جنسیت*
- خدمات و دستگاه‌های توانمندسازی*
- سمعک
- مراقبت بهداشتی در خانه*
- مراقبت در آسایشگاه بیماران لاعلاج*
- ایمن‌سازی (تزریق)
- مراقبت‌های پزشکی و جراحی به صورت بستری*
- مرکز مراقبت حد متوسط برای خدمات افراد دارای
- ناتوانی رشدی*
- آزمایشگاه و رادیولوژی*
- درمان‌ها و خدمات بلندمدت مراقبت بهداشتی در خانه*
- حمایت‌ها و خدمات بلند مدت*
- مراقبت زایمان و نوزاد
- درمان سلامت روان*
- کاردرمانی*
- پیوند اندام و مغز استخوان*
- ارتز/پروتز*
- لوازم استومی و اورولوژی
- خدمات بیمارستانی سرپایی*
- خدمات سرپایی سلامت روانی
- جراحی سرپایی*
- مراقبت تسکینی*
- ویزیت‌های PCP
- خدمات اطفال
- خدمات تخصصی اطفال*
- فیزیوتراپی*
- خدمات پاپ‌زشی*
- توانبخشی ریوی
- توالی‌یابی سریع کل ژنوم*
- خدمات و دستگاه‌های توانبخشی*
- خدمات پرستاری تخصصی، از جمله خدمات نیمه حاد*
- ویزیت متخصص
- گفتاردرمانی*
- خدمات پزشکی خیابانی
- درمان مصرف مواد
- خدمات جراحی*
- سرویس پزشکی از راه دور/خدمات سلامت از راه دور
- خدمات تراجنسیتی*
- خدمات مراقبت انتقالی*
- مراقبت فوری
- خدمات بینایی*
- خدمات مربوط به سلامت زنان

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



تعاریف و توضیحات مربوط به خدمات تحت پوشش در فصل 8 این دفترچه راهنما با عنوان اعداد و کلمات مهمی که باید بدانید آمده است.

خدمات ضروری پزشکی برای محافظت از جان شما، محافظت از شما در برابر بیماری شدید یا معلولیت، یا برای کاهش دردهای شدید مرتبط با بیماری، مریضی یا آسیب تشخیص داده شده منطقی و ضروری هستند.

خدمات پزشکی ضروری به آن دسته از خدماتی گفته می‌شود که برای رشد و نمو متناسب با سن یا برای به‌دست آوردن، حفظ یا بازیابی عملکرد فرد ضروری است.

برای اعضای زیر 21 سال در صورتی یک خدمت دارای ضرورت پزشکی محسوب می‌شود که طبق مزایای Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان (که به نام «غربالگری، تشخیص بیماری و درمان زود هنگام و دوره‌ای» (EPSDT) نیز شناخته می‌شود)، برای درمان یا بهبود نقص‌ها و بیماری‌ها یا عارضه‌های جسمی و روانی لازم باشد. این شامل خدمات مراقبتی است که برای درمان یا کمک به تسکین بیماری یا عارضه جسمی یا روانی یا جلوگیری از بدتر شدن شرایط بیمار ضروری است.

خدمات پزشکی ضروری شامل این موارد نمی‌شود:

- درمان‌هایی که آزمایش نشده‌اند یا هنوز روند آزمایش را طی می‌کنند
- خدمات یا اقداماتی که اثربخشی آن‌ها عموماً پذیرفته نشده است
- خدمات خارج از دوره درمان یا طول درمان عادی یا خدماتی که فاقد دستورالعمل‌های بالینی هستند
- خدمات مخصوص راحتی مراقب یا ارائه‌کننده

Health Net با هماهنگی با سایر برنامه‌ها اطمینان حاصل می‌کند که همه خدمات پزشکی ضروری را دریافت کنید؛ حتی خدماتی که تحت پوشش برنامه دیگر و نه **Health Net** هستند.

خدمات ضروری پزشکی شامل خدمات تحت پوشش است که برای موارد زیر منطقی و ضروری هستند:

- محافظت از جان،
- پیشگیری از بیماری شدید یا معلولیت قابل توجه،
- تسکین درد شدید،
- رسیدن به رشد و نمو مناسب سن، و
- دسترسی، حفظ و بازیابی توانایی عملکردی

برای اعضای زیر 21 سال، خدمات ضروری پزشکی عبارتند از همه خدمات تحت پوشش فوق‌الذکر، به‌علاوه سایر مراقبت‌های بهداشتی درمانی، غربالگری، ایمن‌سازی، خدمات تشخیصی، درمان، و سایر اقدامات برای اصلاح یا بهبود هرگونه نقص و بیماری و عارضه و بیماری‌های جسمی و روانی، همانطور که مزایای Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان اقتضا می‌کند. این مزیت تحت قانون فدرال به عنوان مزیت غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای (EPSDT) شناخته می‌شود.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله **California** به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان خدمات پیشگیری، تشخیص و درمان را به نوزادان، کودکان و نوجوانان زیر 21 سال ارائه می‌دهد. Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان خدمات بیشتری را نسبت به خدمات ارائه شده به بزرگسالان پوشش می‌دهد. هدف از طراحی این برنامه حصول اطمینان از این است که کودکان از تشخیص زودهنگام و مراقبت برای پیشگیری یا تشخیص و درمان مشکلات سلامتی در اسرع وقت برخوردار می‌شوند. هدف Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان اطمینان از این است که همه کودکان بتوانند خدمات مراقبت بهداشتی مورد نیازشان را در زمان لازم دریافت کنند – مراقبت مناسب برای کودک مناسب در زمان مناسب و محیط مناسب.

Health Net با هماهنگی با سایر برنامه‌ها اطمینان حاصل می‌کند که شما همه خدمات پزشکی ضروری را دریافت کنید، حتی اگر برنامه دیگری آن خدمات را پوشش دهد و Health Net پوشش ندهد. بخش سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal را در ادامه این فصل بخوانید.

مزایای Medi-Cal تحت پوشش Health Net

خدمات سرپایی (سیار)

ایمن‌سازی بزرگسالان (تزریق)

می‌توانید بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی)، از یک ارائه‌کننده عضو شبکه خدمات ایمن‌سازی بزرگسالان (تزریق) را در صورتی که این خدمت پیشگیرانه باشد دریافت کنید. Health Net ایمن‌سازی (تزریق) را که توسط کمیته مشورتی در روبه‌های واکسیناسیون (ACIP) در مرکز کنترل و پیشگیری از بیماری (CDC) به عنوان خدمات پیشگیرانه توصیه شده‌اند، از جمله ایمن‌سازی‌هایی (تزریق) که برای سفر نیاز دارید، پوشش می‌دهد.

همچنین می‌توانید برخی از خدمات ایمن‌سازی (تزریق) بزرگسالان را در یکی از داروخانه‌های Medi-Cal Rx دریافت کنید. برای اطلاعات بیشتر درباره Medi-Cal Rx، بخش سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal را در ادامه این فصل بخوانید.

مراقبت مخصوص آلرژی

Health Net آزمایش و درمان آلرژی، از جمله حساسیت‌زدایی، کاهش حساسیت یا ایمنی‌درمانی را پوشش می‌دهد.

خدمات بیهوشی

Health Net خدمات بیهوشی را که از نظر پزشکی لازم هستند در زمان دریافت مراقبت سرپایی، پوشش می‌دهد. این مورد شامل بیهوشی برای عمل‌های دندان‌پزشکی است در صورتی که توسط متخصص بیهوشی انجام شود که ممکن است نیازمند تأیید اولیه (مجوز قبلی) باشد.

خدمات کایروپراکتیک

Health Net خدمات کایروپراکتیک را پوشش می‌دهد؛ محدود به درمان ستون فقرات با جاندازی با دست می‌شود. خدمات کایروپراکتیک به حداکثر دو خدمت در ماه یا ترکیبی از دو خدمت در ماه از خدمات زیر محدود می‌شود: طب سوزنی، شنوایی‌شناسی، کاردرمانی و گفتار درمانی. این محدودیت‌ها شامل افراد زیر 21 سال نمی‌شود. Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی بدهد.



این اعضا واجد شرایط خدمات کاپروپراکتیک هستند:

- افراد زیر 21 سال
- افراد باردار تا پایان ماهی که 60 روز پس از پایان بارداری را دربرگیرد
- ساکنان آسایشگاه تخصصی، مرکز مراقبت حد متوسط یا مرکز بیماری‌های نیمه حاد
- همه اعضا وقتی خدمات در بخش‌های سرپایی در بیمارستان‌های شهرستان، کلینیک‌های سرپایی، مرکز سلامت مورد تأیید دولت فدرال (FQHC) یا کلینیک‌های سلامتی روستایی (RHC) عضو شبکه Health Net ارائه شود. خدمات کاپروپراکتیک سرپایی در همه بیمارستان‌های شهرستان یا مراکز FQHC و RHC ارائه نمی‌شود.

ارزیابی‌های سلامت شناختی

Health Net یک ارزیابی سالانه سلامت شناختی را برای اعضای 65 سال به بالا که در غیر اینصورت واجد شرایط ارزیابی مشابه به‌عنوان بخشی از ویزیت تندرستی سالیانه تحت برنامه Medicare نیستند، پوشش می‌دهد. در ارزیابی سلامت شناختی، علائم بیماری آلزایمر یا زوال عقل بررسی می‌شود.

خدمات مخصوص سلامت‌ی‌های محلی (CHW)

Health Net خدمات CHW را زمانی پوشش می‌دهد که این خدمات را پزشک یا پزشک مجاز دیگری برای جلوگیری از ابتلا به بیماری، معلولیت و دیگر عارضه‌های سلامتی یا جلوگیری از پیشرفت این موارد، افزایش طول عمر و بهبود کارایی و سلامت روانی و جسمانی توصیه کرده باشد. خدمات CHW محدودیت مکانی ندارند و اعضا می‌توانند این خدمات را در محیط‌هایی مانند بخش اورژانس دریافت کنند. خدمات می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- آموزش سلامت و پشتیبانی یا حمایت فردی، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ عارضه‌های سلامتی رفتاری، پیش از زایمان و بهداشت دهان؛ و پیشگیری از خشونت یا آسیب
- مشاوره و ارتقاء سطح سلامت مثل تعیین اهداف و تدوین برنامه‌های اقدام جهت پیشگیری و مدیریت بیماری
- راهبری سلامت، از جمله ارائه اطلاعات، آموزش و حمایت برای کمک به دریافت مراقبت‌های بهداشتی و منابع محلی
- خدمات غربالگری و ارزیابی که به مجوز نیاز ندارد و کمک می‌کند که فرد عضو بتواند برای بهبود سلامتی خود به خدمات متصل شود

خدمات پیشگیری از خشونت CHW برای اعضای که طبق تشخیص پزشک مجاز واجد شرایط هر یک از موارد زیر باشند، در دسترس است:

- عضو به دلیل خشونت محلی به طور خشونت‌آمیزی دچار آسیب شده است.
- عضو به شکل قابل توجهی در معرض خطر تجربه آسیب‌های خشونت‌آمیز در نتیجه خشونت محلی است.
- عضو در معرض خشونت دائمی محلی قرار داشته است.

خدمات پیشگیری از خشونت CHW به خشونت محلی (مانند خشونت گروهی) اختصاص دارد. خدمات CHW را می‌توان از طریق مسیرهای دیگر در صورت داشتن آموزش/تجربه خاص مرتبط با این نیازها برای اعضای که در ارتباط با خشونت بین فردی/خانگی ارائه شود.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



خدمات دیالیز و همودیالیز

Health Net درمان‌های دیالیز را پوشش می‌دهد. همچنین اگر پزشکتان درخواست کند و Health Net آن را تأیید کند، Health Net خدمات همودیالیز (دیالیز مزمن) را تحت پوشش قرار می‌دهد.

پوشش بیمه Medi-Cal شامل این موارد نیست:

- تجهیزات، اقلام و موارد مرتبط با آسایش، راحتی یا لوکس بودن
- موارد غیرپزشکی مثل ژنراتور یا وسایلی جانبی به‌منظور قابل حمل کردن تجهیزات دیالیز خانگی برای جابجایی

خدمات همراه زانو

Health Net خدمات همراه زانو را که توسط ارائه‌کنندگان درون شبکه‌ای همراه زانو در طول بارداری عضو؛ در زمان زایمان و تولد، از جمله مرده‌زایی، سقط جنین ناخواسته و سقط جنین خودخواسته؛ و در طی یک سال پس از پایان بارداری عضو ارائه می‌شود، پوشش می‌دهد. Medi-Cal تمامی خدمات همراه زانو را پوشش نمی‌دهد. خدمات همراه زانو شامل تعیین عارضه‌های پزشکی، ارائه توصیه پزشکی و هیچ گونه ارزیابی بالینی، معاینه یا جراحی نمی‌شود. خدمات Medi-Cal زیر بخشی از مزایای همراه زانو محسوب نمی‌شود:

- خدمات سلامت رفتاری
- بستن دور شکم بعد از عمل سزارین توسط پزشک بالینی
- هماهنگی پرونده بالینی
- کلاس‌های گروهی آموزشی درباره زایمان
- آموزش بهداشتی جامع از جمله آشنایی، ارزیابی و برنامه‌ریزی (خدمات برنامه خدمات جامع پیش از زایمان)
- خدمات مراقبت بهداشتی مرتبط با بارداری، تولد و دوره پس از زایمان
- هیپنوتراپی (خدمات غیر تخصصی سلامت روانی (NSMHS))
- آموزش شیرآوری، کلاس‌های گروهی و اقلام
- خدمات حمایت‌های محلی ضروری از نظر پزشکی
- خدمات تغذیه (ارزیابی، مشاوره و تدوین طرح مراقبتی)
- حمل‌ونقل

اگر عضوی به خدمات همراه زانو یا مرتبط با بارداری نیاز دارد که تحت پوشش نیست، فرد عضو یا همراه زانو می‌تواند درخواست مراقبت کند. با PCP عضو یا خدمات اعضای Health Net تماس بگیرید.

همراه زانو مسئولان زایمان هستند که آموزش‌های بهداشتی، حمایت و پشتیبانی جسمانی، عاطفی و غیرپزشکی را برای افراد باردار و افراد وضع حمل کرده قبل، حین و بعد از زایمان، از جمله حمایت در هنگام مرده‌زایی، سقط جنین ناخواسته، و سقط جنین خودخواسته ارائه می‌دهند.

هر عضو باردار یا عضو وضع حمل کرده می‌تواند خدمات زیر را از ارائه‌کننده خدمات همراه زانو درون شبکه دریافت کند:

- یک ویزیت اولیه
- حداکثر هشت ویزیت اضافی که می‌تواند ترکیبی از ویزیت‌های قبل از زایمان و پس از زایمان باشد
- حمایت در طول زایمان و تولد (شامل زایمان و تولد منجر به مرده‌زایی)، سقط جنین خودخواسته یا سقط جنین ناخواسته
- تا دو ویزیت سه ساعته پس از زایمان بعد از تمام شدن بارداری

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



اعضا می‌توانند با دریافت یک توصیه‌نامه کتبی اضافی از یک پزشک یا دیگر پزشکان مجاز، تا ۹۰ روز ویزیت اضافی پس از زایمان دریافت کنند.

هر عضو باردار یا عضو وضع حمل کرده که به خدمات همراه زانو نیاز دارد می‌تواند با تماس با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) برای پیدا کردن همراه زانو اقدام کند. اگر ارائه‌کننده همراه زانو درون شبکه در دسترس نباشد Health Net باید برای دسترسی به خدمات همراه زانو خارج از شبکه برای اعضا هماهنگی کند.

خدمات دو نفره

Health Net خدمات مراقبت سلامت رفتاری دو نفره (DBH) را برای اعضا و مراقبان آنها که از نظر پزشکی ضروری هستند پوشش می‌دهد. منظور از دو نفر، کودک 0 تا 20 ساله و والدین یا مراقبان او است. مراقبت دو نفره به والدین یا مراقبان و کودک در کنار هم خدمات ارائه می‌دهد. هدف آن رفاه خانواده است تا به رشد سالم کودک و سلامت روانی کمک کند.

خدمات مراقبت دو نفره عبارتند از:

- ویزیت تندرستی DBH کودک
- خدمات جامع حمایت محلی دو نفره
- خدمات روانی-آموزشی دو نفره
- خدمات دو نفره والدین یا مراقب
- آموزش خانوادگی دو نفره و
- مشاوره برای رشد کودک و خدمات سلامت روانی مادران

جراحی سرپایی

Health Net جراحی‌های سرپایی را پوشش می‌دهد. برای برخی اقدامات، قبل از دریافت آن خدمات، باید تأیید اولیه (مجوز قبلی) دریافت کنید. جراحی تشخیصی و برخی از جراحی‌های پزشکی یا دندان‌پزشکی سرپایی انتخابی در نظر گرفته می‌شوند. باید تأیید اولیه (مجوز قبلی) دریافت کنید.

خدمات پزشک

Health Net خدمات پزشک را که لازم هستند تحت پوشش قرار می‌دهد.

خدمات تخصصی پانزشی (پا)

Health Net خدمات پا درمانی دارای ضرورت پزشکی را برای تشخیص و درمان پزشکی، جراحی، مکانیکی، جاناندازی و الکتریکی پای انسان پوشش می‌دهد. این خدمات شامل درمان مچ پا و تاندون‌های متصل به پا می‌شود. همچنین این خدمات عبارتند از درمان غیرجراحی ماهیچه‌ها و تاندون‌های پا که عملکرد پا را کنترل می‌کند.

تراپی‌های درمانی

Health Net روش‌های درمانی مختلفی را پوشش می‌دهد، از جمله:

- شیمی‌درمانی
- پرتودرمانی



مراقبت زایمان و نوزاد

Health Net این خدمات زایمان و نوزاد را پوشش می‌دهد:

- زایمان در مرکز زایمان، خانه یا بیمارستان براساس ترجیحات عضو و بهترین گزینه برای شخص از لحاظ پزشکی.
 - لوازم و پمپ شیردوش
 - آموزش و کمک‌های مخصوص شیردهی
 - هماهنگی مراقبت
 - مشاوره
 - تشخیص و مشاوره اختلالات ژنتیکی جنین
 - خدمات همراه زائو
 - خدمات سلامت روانی مادران
 - مراقبت نوزادان
 - آموزش تغذیه
 - آموزش بهداشتی مرتبط با بارداری
 - مراقبت پیش از زایمان، هنگام زایمان و پس از زایمان از مامای پرستار تایید شده (CNM)، مامای مجاز (LM) یا پزشک بر اساس ترجیحات عضو و بهترین گزینه برای شخص از نظر پزشکی
 - ارزیابی و ارجاعات سلامت روانی و اجتماعی
 - مکمل‌های حاوی ویتامین و مواد معدنی
- هر عضو باردار یا عضو وضع حمل کرده می‌تواند همه خدمات فوق را دریافت کند. اعضا می‌تواند برای کمک در زمینه دریافت خدمات با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرند.

پوشش طولانی مدت پس از زایمان

Health Net پوشش کامل را تا 12 ماه پس از پایان بارداری، بدون توجه به تغییرات در درآمد یا نحوه پایان بارداری، ارائه می‌دهد.

خدمات سلامت از راه دور

خدمات سلامت از راه دور راهی برای دریافت خدمات بدون حضور در محل فیزیکی ارائه‌کننده شما است. خدمات سلامت از راه دور عبارت است از مکالمه زنده با ارائه‌کننده‌تان از طریق تلفن، ویدیو یا روش‌های دیگر. یا خدمات سلامت از راه دور همچنین ممکن است با هم‌رسانی اطلاعات با ارائه‌کننده‌تان بدون مکالمه زنده همراه باشد. شما می‌توانید از طریق خدمات سلامت از راه دور، خدمات بسیاری را دریافت کنید.

خدمات سلامت از راه دور ممکن است برای همه خدمات تحت پوشش در دسترس نباشد. برای تعیین اینکه کدام خدمات سلامت از راه دور را می‌توانید دریافت کنید، می‌توانید با ارائه‌کننده خود تماس بگیرید. مهم است که شما و هم ارائه‌کننده‌تان بر سر استفاده از خدمات سلامت از راه دور برای سرویسی که مناسب شما باشد توافق کنید. شما از حق دریافت خدمات حضوری برخوردار هستید. الزامی نیست که از خدمات سلامت از راه دور استفاده کنید، حتی اگر ارائه‌کننده‌تان بپذیرد که این مورد برای‌تان مناسب است.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



خدمات سلامت روانی

خدمات سرپایی سلامت روانی

Health Net بدون نیاز به تأیید اولیه (مجوز قبلی) ارزیابی‌های اولیه سلامت روانی برای هر عضو را پوشش می‌دهد. شما می‌توانید در هر زمانی و بدون نیاز به ارجاع، ارزیابی سلامت روانی را از هر ارائه‌کننده مجاز خدمات سلامت روانی در شبکه Health Net دریافت کنید.

برای تصمیم‌گیری در مورد سطح مراقبت مورد نیاز شما، PCP یا ارائه‌کننده سلامت روانی شما را برای غربالگری بیشتر سلامت روانی به یک متخصص در شبکه Health Net ارجاع می‌دهد. اگر با توجه به نتایج غربالگری مشخص شد که شما به دلیل عارضه سلامت روانی دچار اختلال خفیف تا متوسط هستید، Health Net می‌تواند خدمات سلامت روانی را به شما ارائه کند. Health Net خدمات سلامت روانی از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- ارزیابی و درمان سلامت روانی فردی و گروهی (روان‌درمانی)
- آزمایش‌های روانشناسی در صورتی که از نظر بالینی نشان داده باشد که عارضه سلامت روانی باید ارزیابی شود
- گسترش مهارت‌های شناختی برای بهبود توجه، حافظه و حل مسئله
- خدمات سرپایی به منظور نظارت بر دارو درمانی
- خدمات آزمایشگاهی سرپایی
- داروهای مخصوص بیماران سرپایی که از قبل در فهرست داروهای تحت قرارداد Medi-Cal Rx، اقلام و مکمل‌ها (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) نیست
- مشاوره روانپزشکی
- خانواده‌درمانی که حداقل دو عضو خانواده را شامل می‌شود. برخی از نمونه‌های خانواده‌درمانی عبارتند از:
 - روان درمانی کودک و والدین (از 0 تا 5 سالگی)
 - درمان تعاملی کودک و والدین (از 2 تا 12 سالگی)
 - درمان شناختی-رفتاری زوج‌ها (بزرگسالان)

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات سلامت روانی ارائه‌شده توسط Health Net، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

اگر درمان مورد نیاز شما برای اختلال سلامت روانی در شبکه Health Net در دسترس نباشد یا PCP یا ارائه‌کننده سلامت روانی شما نتواند مراقبت‌های لازم را در زمان ذکر شده در بالا در بخش دسترسی به موقع به مراقبت ارائه دهد، Health Net خدمات برون شبکه‌ای را پوشش خواهد داد و به شما کمک می‌کند تا آن‌ها را به صورت رایگان دریافت کنید.

اگر نتیجه غربالگری سلامت روانی شما نشان دهد که ممکن است سطح بالاتری از اختلال داشته باشید یا نیاز به خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS) داشته باشید، PCP یا ارائه‌کننده سلامت روانی‌تان می‌تواند شما را به طرح سلامت روانی شهرستان ارجاع دهد تا مراقبت مورد نیازتان را دریافت کنید. Health Net به شما کمک خواهد کرد تا اولین نوبت خود را با ارائه‌کننده برنامه سلامت روانی شهرستان هماهنگ کنید تا مراقبت مناسب برای شما انتخاب شود. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal در فصل 4 این دفترچه راهنما مراجعه کنید.

اگر شما یا کسی که می‌شناسید در شرایط بحرانی است با خط کمک برای پیشگیری از خودکشی و بحران به شماره 988 تماس بگیرید. با شماره 988 تماس بگیرید یا به آن پیامک دهید یا به صورت آنلاین در نشانی 988lifeline.org/chat چت کنید. خط کمک برای پیشگیری از خودکشی و بحران به شماره 988 پشتیبانی رایگان و کمک محرمانه را ارائه می‌دهد. هر کسی

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



می‌تواند کمک دریافت کند از جمله افرادی که دچار رنج عاطفی هستند و کسانی که به پشتیبانی برای بحران خودکشی، سلامت روانی و/یا مصرف مواد نیاز دارند.

خدمات مراقبت‌های اورژانسی

خدمات سرپایی و بستری مورد نیاز در وضعیت پزشکی اورژانسی

Health Net همه خدمات مورد نیاز را برای رسیدگی به شرایط پزشکی اورژانسی که در ایالات متحده (از جمله قلمروهای آن مثل Puerto Rico، Northern Mariana Islands، Guam، American Samoa یا Virgin Islands ایالت متحده) روی دهد پوشش می‌دهد. همچنین خدمات اورژانسی را که مستلزم بستری شدن در Canada یا Mexico است پوشش می‌دهد.

شرایط پزشکی اورژانسی یعنی عارضه پزشکی که همراه با درد شدید یا آسیب جدی باشد. این عارضه به قدری جدی است که اگر فوراً به آن رسیدگی پزشکی نشود، هر شخص معمولی عاقل (منطقی) (شخصی که کارشناس مراقبت بهداشتی نیست) انتظار داشته باشد این عارضه منجر به موارد زیر شود:

- خطر جدی به سلامتی شما
- آسیب جدی به عملکردهای بدن
- اختلال شدید در عملکرد هر اندام یا اعضای بدن
- خطر جدی در موارد مرتبط با فرد بارداری که در فاز فعال است، یعنی امکان زایمان در زمانی که یکی از موارد زیر ممکن است رخ دهد:

- قبل از زایمان، زمان کافی برای انتقال ایمن به بیمارستان دیگری وجود نداشته باشد
- انتقال ممکن است به سلامت یا ایمنی شما و یا فرزند متولد نشده شما آسیب برساند

اگر در بخش اورژانس بیمارستان، ارائه‌کننده‌ای برای شما میزان 72 ساعته داروی تجویزی سرپایی را برایتان تجویز کرده باشد که بخشی از درمان‌تان است، Health Net این داروی تجویزی را به‌عنوان بخشی از مراقبت اورژانسی تحت پوشش قرار خواهد داد. اگر در بخش اورژانس بیمارستان برایتان نسخه‌ای صادر شود که برای تهیه آن لازم باشد به داروخانه بیماران سرپایی بروید، Medi-Cal Rx این نسخه را پوشش می‌دهد.

اگر در حین سفر به میزان اورژانسی دارو از یک داروخانه سرپایی نیاز داشته باشید، Medi-Cal Rx مسئول پوشش هزینه دارو خواهد بود و نه Health Net اگر داروخانه برای دادن میزان اورژانسی دارو به کمک نیاز دارد، از آنها بخواهید با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرند.

خدمات حمل‌ونقل اورژانسی

Health Net خدمات آمبولانس را پوشش می‌دهد تا به شما کمک کند در وضعیت‌های اورژانسی به نزدیک‌ترین مکان مراقبت برسید. این بدان معنی است که عارضه شما به قدری جدی است که راه‌های دیگر مراجعه به یک مرکز مراقب پزشکی ممکن است سلامتی یا جان شما را به خطر بیندازد. به‌جز مراقبت اورژانسی که مستلزم بستری شدن شما در بیمارستان‌های Canada یا Mexico شود، هیچ خدمات دیگری در خارج از ایالات متحده تحت پوشش نیست. اگر در Canada یا Mexico از خدمات اورژانسی آمبولانس استفاده کرده‌اید و در طی این رخداد مراقبتی در بیمارستان بستری نشده‌اید، Health Net خدمات آمبولانس را تحت پوشش قرار نمی‌دهد.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



آسایشگاه بیماران لاعلاج و مراقبت تسکینی

Health Net مراقبت‌های آسایشگاهی بیماران لاعلاج و خدمات تسکینی که به کاهش دردهای جسمی، عاطفی، اجتماعی و روحی کمک می‌کنند برای کودکان و بزرگسالان تحت پوشش قرار می‌دهد. بزرگسالان 21 سال یا بیشتر نمی‌توانند به‌طور هم‌زمان از خدمات مراقبت آسایشگاهی بیماران لاعلاج و خدمات مراقبت درمانی (التیام بخش) بهره‌مند شوند.

مراقبت آسایشگاه بیماران لاعلاج

مراقبت آسایشگاه بیماران لاعلاج مزایایی است که مخصوص اعضای مبتلا به بیماری لاعلاج است. مراقبت آسایشگاه بیماران لاعلاج مستلزم این است که امید به زندگی عضو شش ماه یا کمتر باشد. این مراقبت یک مداخله است که عمدتاً بر مدیریت درد و علائم تمرکز دارد، نه بر درمان برای طولانی کردن عمر.

مراقبت آسایشگاه بیماران لاعلاج شامل موارد زیر است:

- خدمات پرستاری
- خدمات جسمی، شغلی یا گفتاری
- خدمات اجتماعی پزشکی
- خدمات سلامت‌یاری خانگی و خانه‌داری
- تجهیزات و لوازم پزشکی
- برخی از داروها و خدمات بیولوژیکی (برخی از آن‌ها ممکن است از طریق Medi-Cal Rx قابل ارائه باشد)
- خدمات مشاوره
- خدمات مستمر پرستاری به صورت 24 ساعته در دوره‌های بحران و در صورت لزوم برای نگهداری از افراد مبتلا به بیماری وخیم در خانه:
- مراقبت فرجه‌ای به صورت بستری برای حداکثر پنج روز متوالی در بیمارستان، آسایشگاه تخصصی یا مرکز آسایشگاه بیماران لاعلاج
- مراقبت بستری کوتاه‌مدت برای کنترل درد یا مدیریت علائم در بیمارستان، آسایشگاه تخصصی یا مرکز آسایشگاه بیماران لاعلاج

Health Net ممکن است الزامی کند که مراقبت آسایشگاه بیماران لاعلاج را از یک ارائه‌کننده در شبکه دریافت کنید، مگر اینکه خدمات پزشکی ضروری در شبکه در دسترس نباشند.

مراقبت تسکینی

مراقبت تسکینی مراقبت بیمار محور و خانواده‌محور است که با پیش‌بینی، پیشگیری و درمان رنج، کیفیت زندگی را افزایش می‌دهد. مراقبت تسکینی در اختیار کودکان و بزرگسالان مبتلا به بیماری جدی یا دارای خطر جانی قرار دارد. این مراقبت مستلزم این نیست که عضو امید به زندگی شش ماه یا کمتر داشته باشد. مراقبت تسکینی می‌تواند به‌طور هم‌زمان با مراقبت درمانی ارائه شود. مراقبت تسکینی شامل موارد زیر است:

- برنامه‌ریزی قبلی برای مراقبت
- ارزیابی و مشاوره مراقبت تسکینی
- برنامه مراقبتی از جمله تمامی مراقبت‌های مجاز تسکینی و درمانی

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- تیم مراقبت تسکینی شامل این افراد است اما به آن محدود نمی‌شود:
 - پزشک یا پزشک استیوپاتی
 - دستیار پزشک
 - پرستار رسمی
 - کمک پرستار مجاز یا پرستار درمانگر
 - مددکاری اجتماعی
 - کشیش
- هماهنگی مراقبت
- مدیریت درد و علائم
- خدمات سلامت روانی و اجتماعی پزشکی

بزرگسالان 21 ساله یا بیشتر نمی‌توانند همزمان خدمات مراقبتی درمانی و مراقبت‌های آسایشگاه بیماران را دریافت کنند. اگر خدمات مراقبتی تسکینی دریافت می‌کنید و واجد شرایط مراقبت‌های آسایشگاه بیماران را دارید، می‌توانید هر وقت خواستید درخواست تغییر خدمات به مراقبت‌های آسایشگاه بیماران را ارائه کنید.

بستری در بیمارستان

خدمات بیهوشی

Health Net در طول مدت بستری تحت پوشش در بیمارستان، خدمات بیهوشی دارای ضرورت پزشکی را پوشش می‌دهد. متخصص بیهوشی در حقیقت ارائه‌کننده‌ای است که در زمینه بیهوشی بیماران تخصص دارد. داروی بیهوشی نوعی دارو است که در طول بعضی عمل‌های پزشکی یا دندان‌پزشکی استفاده می‌شود.

خدمات بستری در بیمارستان

Health Net مراقبت‌های بیمارستانی بستری دارای ضرورت پزشکی را اگر در بیمارستان پذیرش شوید پوشش می‌دهد.

توالی‌یابی سریع کل‌ژنوم

تعیین توالی سریع ژنوم کامل (RWGS) یکی از مزایای تحت پوشش برای آن‌دسته از اعضای Medi-Cal است که یک سال یا کمتر سن دارند و در حال دریافت خدمات بستری در بیمارستانی در بخش مراقبت ویژه هستند. این فرایند شامل توالی‌یابی انفرادی، توالی‌یابی سه تایی برای والد یا والدین و کودکشان و نیز توالی‌یابی فوق سریع است.

RWGS روشی جدید برای تشخیص به‌موقع عارضه‌هایی است که بر مراقبت بخش مراقبت‌های ویژه (آی‌سی‌یو) کودکان یک ساله یا کمتر تأثیر می‌گذارد. اگر کودک شما واجد شرایط برنامه خدمات کودکان (CCS) California باشد، CCS ممکن است بستری در بیمارستان و انجام RWGS را تحت پوشش قرار دهد.

خدمات جراحی

Health Net عمل‌های جراحی دارای ضرورت پزشکی و انجام‌شده در بیمارستان را پوشش می‌دهد.



دستگاه‌ها و خدمات توانبخشی و توانمندسازی (درمانی)

این مزایا شامل خدمات و دستگاه‌هایی می‌شود که به افراد آسیب‌دیده، معلول یا مبتلا به عارضه‌های مزمن کمک می‌کند تا مهارت‌های ذهنی و جسمانی خود را دوباره به دست آورند.

Health Net خدمات توانبخشی و توانمندسازی قید شده در این بخش را در صورتی که همه شرایط زیر رعایت شود تحت پوشش قرار می‌دهد:

- خدمات از نظر پزشکی ضروری باشد
- این خدمات برای رسیدگی به عارضه سلامتی باشد
- خدماتی که باعث شود که شما مهارت‌ها و عملکردهای زندگی روزانه را حفظ کنید، آن‌ها را یاد بگیرید یا ارتقا دهید
- برای این خدمات باید به مرکز درون شبکه مراجعه کنید، مگر اینکه پزشک درون شبکه به این نتیجه برسد که از لحاظ پزشکی ضروری است که این خدمات را در مرکز دیگری دریافت کنید یا اینکه مرکز درون شبکه‌ای برای درمان بیماری شما وجود نداشته باشد

Health Net این خدمات توانبخشی/توانمندسازی را پوشش می‌دهد:

طب سوزنی

Health Net خدمات طب سوزنی را برای جلوگیری، اصلاح یا تسکین احساس دردهای شدید، دائمی و مزمن ناشی از عارضه‌های پزشکی که به صورت عمومی شناخته شده‌اند پوشش می‌دهد.

خدمات طب سوزنی برای بیماران سرپایی، با یا بدون تحریک الکتریکی سوزن‌ها، به دو جلسه در هر ماه به همراه خدمات شنوایی‌شناسی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتار درمانی محدود می‌شود که توسط پزشک، دندان‌پزشک، متخصص پاپزشکی یا متخصص طب سوزنی ارائه می‌شود. این محدودیت‌ها شامل افراد زیر 21 سال نمی‌شود. Health Net ممکن است برای خدمات بیشتری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

شنوایی‌شناسی (شنوایی)

Health Net خدمات شنوایی‌شناسی را پوشش می‌دهد. شنوایی‌شناسی بیماران سرپایی به دو سرویس در هر ماه به همراه طب سوزنی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتار درمانی محدود می‌شود (محدودیتی برای افراد زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Health Net ممکن است برای خدمات بیشتری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

درمان‌های سلامت رفتاری

Health Net خدمات درمان سلامت روان (BHT) را برای اعضای 21 ساله از طریق مزایای Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان پوشش می‌دهد. BHT شامل خدمات و برنامه‌های درمانی مثل برنامه‌های تحلیل رفتار کاربردی و مداخله رفتاری هستند می‌شود که عملکرد اعضای زیر 21 سال را تا حداکثر حد ممکن گسترش یا برمی‌گرداند.

خدمات BHT از طریق استفاده از مشاهده و تقویت رفتاری یا از طریق کمک‌رسانی برای آموزش هر مرحله از رفتار هدفمند، مهارت‌ها را آموزش می‌دهند. خدمات BHT مبتنی بر شواهد قابل‌اتکا هستند. آنها آزمایشی نیستند. از جمله مثال‌های خدمات BHT می‌توان به دخالت رفتاری، بسته‌های دخالت رفتاری شناختی، درمان رفتاری جامع و تحلیل رفتاری کاربردی، اشاره کرد.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



خدمات BHT باید از نظر پزشکی ضروری باشند، توسط یک پزشک یا روان‌شناس مجاز تجویز شوند، مورد تأیید Health Net قرار گیرند و به‌گونه‌ای ارائه شوند که با برنامه درمانی تأیید شده مطابقت داشته باشند.

توانبخشی قلبی

Health Net خدمات توانبخشی قلبی برای بیماران سرپایی و بستری شده را پوشش می‌دهد.

تجهیزات بادوام پزشکی (DME)

- خرید یا کرایه تجهیزات DME، تجهیزات و سایر خدمات که توسط پزشک، دستیار پزشک، پرستار درمانگر یا کارشناس پرستار بالینی تجویز شده است تحت پوشش Health Net هستند. اقلام DME تجویزی اگر برای حفظ عملکردهای بدن برای انجام فعالیت‌های روزمره یا برای جلوگیری از ناتوانی عمده جسمانی دارای ضرورت پزشکی باشند تحت پوشش قرار دارند.
- Medi-Cal Rx دستگاه‌های یک بار مصرف مخصوص بیماران سرپایی را که معمولاً در داروخانه برای تست قند خود یا ادرار در دسترس است مثل دستگاه اندازه‌گیری قند خون برای دیابت، دستگاه اندازه‌گیری مداوم قند، نوار تست و سوزن پوشش می‌دهد.

Health Net به‌طور کلی موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- تجهیزات و قابلیت‌های و اقلام راحتی و لوکس و آسایشی، به‌جز پمپ شیردوش معمولی که در قسمت لوازم و پمپ شیردوش در بخش مراقبت زایمان و نوزاد که قبلاً در این فصل توضیح داده شده‌اند
 - مواردی که برای انجام فعالیت‌های معمول روزانه کاربردی ندارند، مثل تجهیزات ورزشی از جمله تجهیزات ورزشی مثل دستگاه‌هایی که هدف آن فراهم کردن کمک بیشتر برای فعالیت‌های تفریحی و ورزشی است
 - تجهیزات بهداشتی به‌جز تجهیزات پزشکی ضروری برای اعضای زیر 21 سال
 - اقلام غیرپزشکی مانند حمام سونا و آسانسور
 - تغییرات در خانه شما (مگر اینکه از طریق حمایت‌های محلی ارائه شود یا در دسترس باشد) یا خودرو
 - نمایشگر الکترونیکی قلب یا ریه، به‌جز نمایشگرهای آپنه نوزادان
 - تعمیر یا تعویض تجهیزات به‌خاطر گم شدن، سرقت شدن، یا استفاده اشتباه، به‌جز در مواردی که از نظر پزشکی برای افراد زیر 21 سال ضروری باشد
 - سایر اقلامی که به‌طور معمول استفاده اولیه‌شان در مراقبت‌های بهداشتی نیست
- در برخی موارد، این اقلام ممکن است زمانی تأیید شوند که پزشک درخواست تأیید اولیه (مجوز قبلی) ارسال کند و اقلام از نظر پزشکی ضروری باشد و طبق تعریف DME باشد.

تغذیه روده‌ای و تزریقی

این روش‌های ارائه تغذیه به بدن زمانی استفاده می‌شوند که یک عارضه پزشکی شما را از خوردن غذا به‌طور عادی بازدارد. مخلوط‌های تغذیه‌ای روده‌ای و محصولات تغذیه‌ای تزریقی ممکن است در موارد ضروری پزشکی تحت پوشش Medi-Cal Rx قرار بگیرد. Health Net پمپ‌ها و لوله‌های مخصوص تغذیه روده‌ای و تزریقی را در صورتی که ضرورت پزشکی داشته باشند تحت پوشش قرار می‌دهد.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



سمعک

اگر برای ضعف شنوایی آزمایش بدهید، سمعک از نظر پزشکی برایتان ضروری باشد و از طرف پزشک نسخه داشته باشید، Health Net هزینه سمعک را پوشش می‌دهد. این پوشش محدود به کم‌هزینه‌ترین سمعک است که پاسخگوی نیازهای پزشکی شما باشد. Health Net یک سمعک را پوشش می‌دهد مگر اینکه برای دستیابی به نتایج بهتر از آنچه که می‌توانید با یک سمعک به‌دست آورید، به سمعک برای هر گوش نیاز باشد.

سمعک برای اعضای زیر 21 سال:

در شهرستان‌های San Joaquin، Sacramento، Mono، Los Angeles، Inyo، Calaveras، Amador، Tulare، Stanislaus و Tuolumne بر اساس قوانین ایالتی ملزم می‌کند که کودکان زیر 21 سال که به سمعک نیاز دارند باید به برنامه «خدمات کودکان California» (CCS) ارجاع داده شوند تا واجد شرایط بودن آن‌ها برای CCS مشخص شود. اگر کودک برای CCS واجد شرایط باشد در صورتی که سمعک برای درمان عارضه پزشکی باشد، CCS هزینه سمعک ضروری از نظر پزشکی را پوشش می‌دهد. اگر کودک برای CCS واجد شرایط نباشد، Health Net سمعک‌های ضروری از نظر پزشکی را به‌عنوان بخشی از پوشش Medi-Cal تحت پوشش قرار می‌دهد.

سمعک برای اعضای 21 سال به بالا.

طبق Medi-Cal، طرح Health Net موارد زیر را برای هر کدام از سمعک‌های پوشش‌داده‌شده تحت پوشش قرار می‌دهد:

- قالب‌های گوش مورد نیاز برای جاگذاری
- یک بسته باتری استاندارد
- جلسات ویزیت برای اطمینان از عملکرد صحیح سمعک
- جلسات ویزیت برای تمیز کردن و جاگذاری سمعک شما
- تعمیر سمعک شما
- لوازم جانبی و اجاره سمعک

طبق Medi-Cal، طرح Health Net سمعک جایگزین را در صورتی پوشش می‌دهد که:

- ضعف شنوایی شما به گونه‌ای باشد که سمعک فعلی شما قادر به اصلاح آن نباشد
- سمعک شما گم شده، دزدیده شده یا خراب شده باشد و قابل تعمیر نباشد و در این مسئله شما مقصر نباشید. باید برای ما توضیحی بفرستید و بگویید که چطور این اتفاق افتاده است

برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر، Medi-Cal موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- باتری پدکی سمعک

خدمات سلامت در منزل

Health Net خدمات سلامت ارائه‌شده در منزل را در صورت تجویز پزشک یا دستیار پزشک، پرستار درمانگر یا متخصص پرستار بالینی و داشتن ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد.

خدمات سلامت در منزل محدود به خدماتی است که Medi-Cal پوشش می‌دهد، از جمله:

- خدمات مراقبت پرستاری تخصصی نیمه‌وقت
- سلامت‌یار نیمه وقت در خانه

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتار درمانی تخصصی
- خدمات اجتماعی پزشکی
- وسایل پزشکی

لوازم، تجهیزات و دستگاه‌های پزشکی

Health Net تجهیزات پزشکی تجویزی توسط دستیار پزشک، پرستار درمانگر و متخصص پرستاری بالینی را تحت پوشش قرار می‌دهد. بعضی از تجهیزات پزشکی از طریق Medi-Cal Rx که بخشی از طرح هزینه به‌ازای خدمات (FFS) Medi-Cal است پوشش داده می‌شوند و تحت پوشش Health Net نیستند. وقتی Medi-Cal Rx اقلام را پوشش می‌دهد، ارائه‌کننده صورت‌حساب را برای Medi-Cal صادر می‌کند.

Medi-Cal موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- برخی اقلام معمول خانگی متداول از جمله:
 - چسب نواری (همه انواع)
 - الکل مالشی
 - لوازم آرایشی
 - توپ و سواپ‌های پنبه‌ای
 - پودرهای رطوبت‌گیر
 - دستمال مرطوب
 - شیره هامالیس
- درمان‌های متداول خانگی، از جمله و نه محدود به:
 - ژل پترولیوم
 - روغن‌ها و لوسیون‌های پوست خشک
 - تالک و محصولات ترکیبی تالک
 - عامل‌های اکسیدکننده مانند هیدروژن پراکسید
 - کاربامید پراکسید و سدیم پرورات
- شامپوهای بدون نسخه
- فرآورده‌های موضعی حاوی پماد بنزوئیک و سالیسیلیک اسید، کرم سالیسیلیک اسید، پماد و مایع، و خمیر زینک اکسید
- سایر اقلامی که به طور معمول استفاده اولیه برای خدمات درمانی ندارند و معمولاً استفاده اولیه آن‌ها برای افرادی است که نیاز پزشکی خاصی به آن‌ها ندارند

کاردرمانی

Health Net تمام خدمات کاردرمانی، از جمله ارزیابی کاردرمانی، برنامه‌ریزی درمان، درمان، آموزش و خدمات مشاوره‌ای را پوشش می‌دهد. خدمات کاردرمانی محدود به دو سرویس در هر ماه به همراه طب سوزنی، شنوایی‌شناسی، کایروپراکتیک و گفتاردرمانی است (محدودیتی برای افراد زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Health Net ممکن است برای خدمات بیشتری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.



ارتوز/پروتز

Health Net تجهیزات ارتودنسی و پروتز و خدماتی را که از نظر پزشکی ضروری بوده و توسط پزشک، پاپزشک، دندانپزشک یا خدمات‌دهنده غیرپزشک تجویز شده باشند پوشش می‌دهد. این تجهیزات عبارت است از دستگاه‌های شنوایی، پروتز سینه/سوتین ماستکتومی، لباس فشاری برای سوختگی و پروتز به‌منظور بازیابی عملکرد یا جایگزینی قسمتی از بدن یا برای نگه داشتن قسمت‌های ضعیف یا تغییر شکل‌یافته بدن.

لوازم استومی و اورولوژی

کیسه استومی، سوند ادرار، کیسه تخلیه، اقلام شستشو و چسب تحت پوشش Health Net قرار دارد. این مورد شامل اقلام یا قابلیت‌های با اهداف آسایشی یا رفاهی یا لوکس نمی‌شود.

فیزیوتراپی

Health Net خدمات فیزیوتراپی ضروری از نظر پزشکی را وقتی توسط پزشک، دندانپزشک یا پزشک پا تجویز شده باشد پوشش می‌دهد. این خدمات شامل ارزیابی فیزیوتراپی، برنامه‌ریزی برای درمان، درمان، آموزش، خدمات مشاوره و استعمال داروهای موضعی می‌شود. نسخه‌ها محدود به شش ماه می‌شود و در صورت ضرورت پزشکی امکان تایید وجود دارد.

توانبخشی ریوی

Health Net توانبخشی ریوی را که از نظر پزشکی لازم بوده و توسط پزشک تجویز شده است پوشش می‌دهد.

خدمات آسایشگاهی تخصصی

Health Net خدمات آسایشگاهی تخصصی را در زمان وجود نیاز پزشکی اگر شما دچار معلولیت بوده و به سطح بالایی از مراقبت نیاز داشته باشید پوشش می‌دهد. این خدمات شامل اتاق و غذا در مرکز دارای مجوز و دارای مراقبت پرستاری تخصصی به‌صورت 24 ساعته می‌شود.

گفتاردرمانی

Health Net گفتاردرمانی را که از نظر پزشکی لازم بوده و توسط پزشک یا دندانپزشک تجویز شده است پوشش می‌دهد. نسخه‌ها محدود به شش ماه می‌شود و در صورت ضرورت پزشکی امکان تایید وجود دارد. خدمات گفتاردرمانی محدود به دو سرویس در هر ماه به همراه خدمات طب سوزنی، شنوایی‌شناسی، کایروپراکتیک و کاردرمانی هستند. این محدودیت‌ها شامل افراد زیر 21 سال نمی‌شود. Health Net ممکن است برای بیش از دو خدمات دیگر در ماه که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

خدمات مربوط به افراد ترانجسیتی

Health Net خدمات ترانجسیتی (خدمات تطبیق جنسیتی) را در صورتی پوشش می‌دهد که ضرورت پزشکی داشته باشند یا واجد شرایط لازم برای جراحی ترمیمی باشند.

مطالعات بالینی

Health Net هزینه‌های متداول مراقبت از بیمار را برای بیمارانی که در کارآزمایی‌های بالینی پذیرفته شده‌اند، از جمله کارآزمایی‌های بالینی سرطان، پوشش می‌دهد که برای ایالات متحده در نشانی <https://clinicaltrials.gov> لیست شده است.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



Medi-Cal Rx بخشی از FFS Medi-Cal است که اکثر داروهای تجویزی بیماران سرپایی را پوشش می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر، داروهای تجویزی سرپایی را در ادامه این فصل بخوانید.

خدمات آزمایشگاه و رادیولوژی

Health Net خدمات آزمایشگاهی و عکسبرداری ایکس ری به صورت سرپایی و بستری را در صورت ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌دهد. عمل‌های تصویربرداری پیشرفته مانند سی تی اسکن، ام آر آی و پت اسکن بر حسب ضرورت پزشکی پوشش داده می‌شوند.

خدمات تندرستی و پیشگیرانه و مدیریت بیماری مزمن

برخی پوشش‌های Health Net شامل این موارد می‌شود:

- واکسن‌های توصیه شده توسط کمیته مشورتی برای رویه‌های ایمن‌سازی (ACIP)
- خدمات تنظیم خانواده
- توصیه‌های Bright Futures آکادمی پزشکی اطفال آمریکا
- https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
- خدمات پیشگیری از آسم
- خدمات پیشگیرانه برای زنان که توسط کالج متخصصان زنان و زایمان آمریکا توصیه شده است
- کمک به ترک سیگار، که به آن خدمات ترک سیگار نیز گفته می‌شود
- خدمات پیشگیرانه پیشنهادی درجه A و B توصیه شده کارگروه خدمات پیشگیرانه ایالات متحده

خدمات تنظیم خانواده

خدمات تنظیم خانواده به افرادی ارائه می‌شود که در سن فرزندآوری هستند تا بتوانند تعداد و فاصله سنی فرزندانشان را انتخاب کنند. این خدمات شامل همه روش‌های کنترل بارداری مورد تأیید سازمان غذا و دارو (FDA) می‌شود. PCP و متخصصان زنان و زایمان Health Net آماده ارائه خدمات تنظیم خانواده هستند.

برای خدمات تنظیم خانواده می‌توانید هر پزشک یا کلینیک Medi-Cal را انتخاب کنید که عضو شبکه Health Net نیست بدون اینکه لازم باشد از قبل از Health Net تأیید اولیه (مجوز قبلی) بگیرید. اگر از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه خدماتی غیر مرتبط با برنامه‌ریزی خانواده دریافت کنید، ممکن است آن خدمات پوشش داده نشوند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

مدیریت بیماری‌های مزمن

Health Net برنامه‌های مدیریت بیماری مزمن را که روی عارضه‌های زیر متمرکز است پوشش می‌دهد:

- دیابت
- بیماری قلب و عروقی
- آسم
- بیماری مزمن انسدادی ریه (COPD)

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



برای اطلاعات مربوط به مراقبت‌های پیشگیرانه برای اعضای زیر 21 سال، فصل 5 موسوم به خدمات مراقبتی کودکان و جوانان در این دفترچه راهنما را بخوانید.

برنامه پیشگیری از دیابت

برنامه پیشگیری از دیابت (DPP) یک برنامه مستند تغییر سبک زندگی است. تمرکز این برنامه 12 ماهه روی تغییرات سبک زندگی است. این برنامه به منظور پیشگیری یا ایجاد تأخیر در شروع دیابت نوع 2 بین افراد مبتلا به پیش‌دیابت طراحی شده است. اعضای که شرایط لازم را داشته باشند ممکن است برای سال دوم نیز واجد شرایط باشند. این برنامه آموزش و پشتیبانی گروهی ارائه می‌دهد. برخی از تکنیک‌ها عبارتند از:

- ارائه یک مربی هم نوع
- آموزش خود نظارتی و حل مسئله
- ارائه تشویق و بازخورد
- ارائه مطالب اطلاعاتی برای پشتیبانی از اهداف
- دنبال کردن منظم وزن برای کمک به تحقق اهداف

اعضایی که مایل به پیوستن به DPP هستند، باید قوانین خاصی را رعایت کنند. برای اطلاع از اینکه واجد شرایط برنامه هستید یا خیر، با Health Net تماس بگیرید.

خدمات ترمیمی

جراحی ترمیمی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرعادی بدن به منظور بهبود یا ایجاد ظاهر تا حد امکان عادی، تحت پوشش Health Net قرار دارد. ساختارهای غیرعادی بدن آن‌هایی هستند که به دلیل نواقص مادرزادی، نابهنجاری‌های رشدی، زخم، عفونت، تومور، بیماری یا درمان بیماری‌هایی که منجر به از دست دادن ساختار بدن می‌شوند، مانند ماستکتومی ایجاد می‌شوند. برخی محدودیت‌ها و استثنائات ممکن است اعمال شود.

خدمات غربالگری اختلال مصرف مواد مخدر (SUD)

Health Net موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- غربالگری الکل و مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر و معرفی برای درمان (SABIRT)
- خدمات برای بزرگسالان (18 سال به بالا) که عارضه مربوط به مصرف الکل و مواد دارند به‌طور رایگان ارائه می‌شود. خدمات تحت پوشش برای سوءمصرف الکل عبارتند از:
 - یک غربالگری مفصل برای استفاده پرخطر از الکل در سال (ابزار غربالگری که از شما اطلاعات بیشتری درباره مصرف الکل‌تان می‌خواهد).
 - سه جلسه مداخله 15 دقیقه‌ای در سال برای صحبت درباره استفاده پرخطر از الکل.
 - این طرح همچنین درمان بستری برای ورود حاد الکل یا مواد را در صورت داشتن ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد.
- برای اطلاع از پوشش درمانی در سرتاسر شهرستان، به بخش خدمات مربوط به درمان اختلال مصرف مواد مخدر (SUD) در ادامه این فصل مراجعه کنید.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



مزایای بینایی

Health Net موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- معاینه متداول چشم هر 24 ماه، معاینه‌های بیشتر چشم در صورتی که از نظر پزشکی برای اعضا ضروری باشند، مثل کسانی که دیابت دارند، تحت پوشش است
- عینک (فریم و لنز) هر 24 ماه یکبار، در صورتی که نسخه معتبر داشته باشید
- تعویض عینک در مدت زمان 24 ماه اگر نسخه‌تان تغییر کرد یا اگر عینکتان گم شود، سرقت شود، خراب شود و امکان تعویض آن وجود نداشته باشد و اگر در این موارد شما مقصر نباشید. باید برایمان توضیحی بفرستید و بگویید چطور عینکتان گم شده، به سرقت رفت یا خراب شد.
- دستگاه‌های مخصوص ضعف بینایی در صورتی که نقص بینایی دارید که بر توانایی شما برای انجام فعالیت‌های روزمره تأثیر می‌گذارد (مانند دژنراسیون ماکولا مرتبط با سن) و عینک‌های معمولی، لنزهای تماسی، دارو یا جراحی نتوانند نقص بینایی شما را اصلاح کنند.
- لنز چشمی که از نظر پزشکی ضروری است. تست لنز و لنزهای چشمی در صورتی که به خاطر بیماری یا عارضه خاص چشم امکان استفاده از عینک نباشد (مثلاً یک گوش وجود نداشته باشد) ممکن است تحت پوشش قرار بگیرد. برخی عارضه‌های پزشکی که بر اساس آن‌ها لنزهای چشمی خاص تحت پوشش قرار می‌گیرند شامل نبود عنبیه، نبود عدسی، و قوز قرنیه می‌شوند.
- خدمات و اقامت چشم مصنوعی برای اعضای که یک چشم یا چشم‌های خود را به دلیل بیماری یا آسیب از دست داده‌اند.

مزایای حمل‌ونقل برای مواقع غیراورژانسی

اگر نیاز پزشکی دارید که به واسطه آن نمی‌توانید از خودرو، اتوبوس، قطار، تاکسی یا دیگر انواع حمل‌ونقل عمومی یا خصوصی برای رفتن به محل نوبت برای مراقبت پزشکی استفاده کنید، می‌توانید از حمل‌ونقل پزشکی استفاده کنید. برای خدمات تحت پوشش و نوبت‌های داروخانه‌ای تحت پوشش Medi-Cal می‌توانید خدمات حمل‌ونقل پزشکی دریافت کنید. شما می‌توانید با درخواست از ارائه‌کننده خود درخواست حمل‌ونقل پزشکی کنید. این ارائه‌کننده شامل پزشک، دندان‌پزشک، پزشک پا، فیزیوتراپ، گفتاردرمان، کاردرمان، ارائه‌کننده خدمات سلامت روان یا اختلال مصرف مواد (SUD)، دستیار پزشک، پرستار درمانگر یا مامای پرستار تایید شده می‌شود. ارائه‌کننده شما درباره نوع صحیح حمل‌ونقل با توجه به نیازهایتان تصمیم می‌گیرد.

اگر پزشکتان به این نتیجه برسد که حمل‌ونقل پزشکی برایتان ضروری است، با تکمیل یک فرم این مورد را برایتان تجویز می‌کند و آن را برای Health Net ارسال می‌کند. بعد از تأیید، این تأییدیه تا 12 ماه بسته به نیاز پزشکی معتبر است. پس از تأیید، می‌توانید هر تعداد سفری که نیاز دارید برای نوبت‌های پزشکی و داروخانه‌ای تحت پوشش خود دریافت کنید. لازم است ارائه‌کننده شما نیاز پزشکی شما به حمل‌ونقل پزشکی را مجدداً ارزیابی کند و در صورت نیاز و در صورتی که شما هنوز واجد شرایط باشید دستور حمل‌ونقل پزشکی را هنگامی انقضا مجدداً تأیید کند. پزشک شما می‌تواند حمل‌ونقل پزشکی را برای حداکثر تا 12 ماه یا کمتر تأیید مجدد کند.

حمل‌ونقل پزشکی شامل انتقال با آمبولانس، ون مخصوص برانکارد، ون مخصوص جابجایی ویلچر یا حمل‌ونقل هوایی است. در صورت نیاز به خدمات حمل‌ونقل پزشکی برای رفتن به محل نوبت، Health Net کم‌هزینه‌ترین روش را متناسب با نیاز پزشکی‌تان تأیید می‌کند. یعنی به عنوان مثال، اگر از نظر جسمی یا پزشکی می‌توانید با ون مخصوص ویلچر جابجا شوید، Health Net هزینه استفاده از آمبولانس را پرداخت نخواهد کرد. فقط در صورتی حق استفاده از حمل‌ونقل هوایی را دارید که شرایط پزشکی شما هر نوع حمل‌ونقل زمینی را غیرممکن کند.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



در شرایط زیر می‌توانید حمل‌ونقل پزشکی دریافت کنید:

- این نوع حمل‌ونقل از نظر جسمی یا پزشکی لازم است و با مجوز کتبی از سوی ارائه‌کننده شما انجام می‌شود، زیرا شما از نظر جسمی یا پزشکی قادر به استفاده از خودرو، اتوبوس، قطار یا دیگر انواع حمل‌ونقل عمومی یا خصوصی برای رسیدن به محل ویزیت خود نیستید.
- به دلیل ناتوانی جسمی یا ذهنی، به کمک راننده برای رفت‌وآمد به خانه، وسیله نقلیه یا محل درمان خود نیاز دارید.

برای درخواست حمل‌ونقل پزشکی تجویز شده توسط پزشک برای نوبت‌های غیر فوری (متداول)، لطفاً حداقل 48 ساعت قبل از نوبت خود (روزهای دوشنبه-جمعه) با Health Net به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای نوبت‌های فوری، در اسرع وقت تماس بگیرید. هنگام تماس، کارت شناسایی عضویت Health Net خود را آماده کنید.

محدودیت‌های حمل‌ونقل پزشکی

Health Net کم‌هزینه‌ترین روش را متناسب با نیاز پزشکی‌تان برای رفتن به نزدیک‌ترین ارائه‌کننده از محل زندگی شما که نوبت گرفته شده است فراهم می‌کند. اگر Medi-Cal خدماتی را که دریافت می‌کنید پوشش ندهد یا اگر نوبت داروخانه تحت پوشش Medi-Cal نباشد، شما نمی‌توانید حمل‌ونقل پزشکی دریافت کنید. فهرستی از خدمات تحت پوشش در بخش مزایا و خدمات در فصل 4 این دفترچه راهنما آمده است.

اگر نوع نوبت تحت پوشش Medi-Cal باشد اما نه از طریق طرح سلامتی، Health Net حمل‌ونقل پزشکی را پوشش نمی‌دهد اما می‌تواند کمک کند برای تعیین زمانی برای حمل‌ونقل با Medi-Cal برنامه‌ریزی کنید. جابجایی خارج از شبکه یا محدوده خدماتی Health Net تحت پوشش نیست، مگر اینکه از قبل توسط Health Net تأیید (مجاز) شده باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر یا درخواست حمل‌ونقل پزشکی، با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

هزینه‌های عضو

اگر Health Net حمل‌ونقل را هماهنگ کرده باشد، هیچ هزینه‌ای دریافت نخواهد شد.

نحوه دسترسی به خدمات حمل‌ونقل غیرپزشکی

مزایای شما شامل رساندن به محل نوبت برای مواقعی است که نوبت برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal باشد و شما هیچ دسترسی به حمل‌ونقل نداشته باشید. وقتی که همه روش‌های موجود را امتحان کرده باشید و شرایط زیر را داشته باشید می‌توانید سفر رایگان بگیرید:

- رفتن به محل نوبت و برگشتن برای خدمات Medi-Cal مورد تأیید ارائه‌کننده، یا
- دریافت نسخه‌ها و اقامت پزشکی

Health Net به شما اجازه می‌دهد برای رسیدن به نوبت پزشکی خود که مربوط به خدمات تحت پوشش Medi-Cal است، از خودرو، تاکسی، اتوبوس یا سایر روش‌های حمل‌ونقل عمومی یا خصوصی استفاده کنید. Health Net کم‌هزینه‌ترین روش حمل‌ونقل غیرپزشکی را که پاسخگوی نیاز هایتان باشد پوشش می‌دهد.

بعضی مواقع Health Net برای سفر با وسیله نقلیه خصوصی که خودتان هماهنگ کرده‌اید هزینه را به شما بازپرداخت می‌کند (پول آن را به شما برمی‌گرداند). Health Net باید قبل از اینکه از چنین سفری استفاده کنید این مورد را تأیید کند. باید به ما بگویید که چرا نمی‌توانید از روش سفر دیگری مثلاً اتوبوس استفاده کنید. اگر به حمل‌ونقل دسترسی دارید یا خودتان می‌توانید با خودرو برای نوبت مراجعه کنید، Health Net هزینه را به شما بازپرداخت نخواهد کرد. این مزیت فقط برای اعضای است که به حمل‌ونقل دسترسی ندارند.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



برای بازپرداخت مسافت پیموده‌شده، برای سفر با وسیله نقلیه خصوصی تأیید شده، شما باید کپی مدارک زیر را ارسال کنید:

- گواهینامه معتبر،
- شماره ثبت خودرو و
- بیمه معتبر خودرو.

برای درخواست سفر برای خدمات، حداقل 24 ساعت (دوشنبه تا جمعه) قبل از نوبت خود یا در اسرع وقت در صورت داشتن نوبت فوری با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. هنگام تماس، کارت شناسایی عضویت Health Net خود را آماده کنید.

توجه: سرخپوستان آمریکا برای درخواست حمل‌ونقل غیرپزشکی می‌توانند با ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی سرخپوستان تماس بگیرند.

محدودیت‌های حمل‌ونقل غیرپزشکی

Health Net کم‌هزینه‌ترین روش را متناسب با نیازهای شما برای رفتن به نزدیک‌ترین ارائه‌کننده از محل زندگی شما که نوبت گرفته شده است فراهم می‌کند. اعضا نمی‌توانند شخصاً رانندگی کنند یا نمی‌توانند بابت حمل‌ونقل غیرپزشکی مستقیم هزینه دریافت کنند. برای اطلاعات بیشتر، با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

در موارد زیر حمل‌ونقل غیرپزشکی اعمال نمی‌شود:

- اگر آمبولانس، ون مخصوص برانکارد، ون مخصوص جابجایی ویلچر یا هر نوع وسیله حمل‌ونقل پزشکی دیگری از نظر پزشکی برای رفتن به محل خدمات تحت پوشش Medi-Cal لازم باشد.
- به دلیل عارضه جسمی یا پزشکی، به کمک راننده برای رفت‌وآمد به محل سکونت، وسیله نقلیه یا محل درمان نیاز داشته باشید.
- روی ویلچر باشید و بدون کمک راننده، نتوانید سوار وسیله نقلیه یا از آن پیاده شوید.
- Medi-Cal این خدمات را پوشش نمی‌دهد.

هزینه‌های عضو

اگر Health Net حمل‌ونقل غیرپزشکی را هماهنگ کرده باشد، هیچ هزینه‌ای دریافت نخواهد شد.

هزینه‌های مسافرت

در برخی موارد، اگر مجبور باشید برای نوبت‌های پزشکی که در نزدیکی خانه شما نیست مسافرت کنید، Health Net ممکن است هزینه‌های سفر مانند غذا، اقامت در هتل و سایر هزینه‌های مرتبط اعم از پارکینگ، عوارض و غیره را پوشش دهد. این هزینه‌ها همچنین ممکن است برای کسی که همراه شما مسافرت می‌کند تا به شما در رابطه با نوبت شما کمک کند یا کسی که عضوی را به شما برای پیوند عضو اهدا می‌کند تحت پوشش قرار بگیرد. باید از طریق تماس با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را برای این خدمات بدهید.

خدمات دندان‌پزشکی

اگر در شهرستان‌های LA و Sacramento زندگی می‌کنید، Medi-Cal از برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده برای ارائه خدمات دندان‌پزشکی شما استفاده می‌کند. اگر شما در شهرستان Sacramento زندگی می‌کنید باید در برنامه مراقبت مدیریت شده دندان‌پزشکی ثبت نام کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به Health Care Options به نشانی <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> بروید. اگر در شهرستان LA زندگی می‌کنید می‌توانید در طرح دندان‌پزشکی هزینه به‌ازای خدمات بمانید یا می‌توانید مراقبت مدیریت‌شده دندان‌پزشکی را انتخاب کنید. برای انتخاب یا تغییر طرح دندان‌پزشکی خود،

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 تماس بگیرید. شما نمی‌توانید همزمان در طرح برنامه مراقبت همه جانبه برای سالمندان (PACE) یا SCAN و طرح مراقبت مدیریت‌شده دندان‌پزشکی ثبت نام کنید.

طرح Medi-Cal خدمات دندان‌پزشکی از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- تشخیص و خدمات پیشگیرانه دندان‌پزشکی مانند معاینه،
- تصویر ایکس ری و جرم‌گیری دندان
- مراقبت اورژانسی برای کنترل درد
- کشیدن دندان
- پر کردن
- درمان‌های کانال ریشه (قدیمی/خلفی)
- روکش‌ها (پیش‌ساخته/لابراتواری)
- جرم‌گیری و صاف کردن ریشه
- دندان مصنوعی کامل و جزئی
- ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط
- فلوراید موضعی

اگر در شهرستان‌های Los Angeles یا Sacramento زندگی می‌کنید، و درباره خدمات دندان‌پزشکی سوالی دارید یا می‌خواهید در این باره اطلاعات بیشتری کسب کنید، و در یک طرح مراقبت‌های مدیریت‌شده دندان‌پزشکی ثبت‌نام کرده‌اید، با طرح مراقبت مدیریت‌شده دندان‌پزشکی که به شما اختصاص داده شده تماس بگیرید.

سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Health Net

خدمات مراقبت بلندمدت

Health Net برای اعضای که واجد شرایط هستند، خدمات مراقبت بلندمدت را در انواع مراکز یا آسایشگاه‌های مراقبت بلندمدت زیر پوشش می‌دهد:

- خدمات آسایشگاهی تخصصی مورد تأیید Health Net
- خدمات مرکز مراقبت نیمه‌حاد (شامل بزرگسالان و کودکان) مورد تأیید Health Net
- خدمات مرکز مراقبت حد متوسط که مورد تأیید Health Net است، از جمله:
 - مرکز مراقبت حد متوسط/معلولیت رشدی (DD/ICF)
 - مرکز مراقبت حد متوسط/معلولیت رشدی-توانمندسازی (H-DD/ICF)
 - مرکز مراقبت حد متوسط/معلولیت رشدی-پرستاری (N-DD/ICF)

اگر واجد شرایط خدمات مراقبت بلندمدت هستید، Health Net اطمینان حاصل می‌کند که در یک مرکز مراقبت بهداشتی یا آسایشگاه قرار بگیرید که بهترین سطح مراقبت با نیازهای پزشکی شما را ارائه می‌دهد. Health Net با همکاری با مرکز منطقه‌ای ملحق شما تعیین می‌کند که آیا شما واجد شرایط خدمات ICF/DD، ICF/DD-H یا ICF/DD-N هستید یا نه.

اگر درباره خدمات مراقبت بلندمدت سوالی دارید، با (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت‌های پایه

دریافت مراقبت از بسیاری از ارائه‌کنندگان مختلف یا در سیستم‌های سلامت مختلف چالش‌برانگیز است. Health Net می‌خواهد مطمئن شود که اعضا همه خدمات ضروری پزشکی، داروهای نسخه‌ای و خدمات سلامت رفتاری را دریافت می‌کنند (خدمات سلامت روانی و یا اختلال مصرف مواد). Health Net می‌تواند رایگان به هماهنگی مراقبت‌ها و مدیریت نیازهای بهداشتی شما کمک کند. این کمک حتی زمانی که برنامه دیگری خدمات را پوشش می‌دهد در دسترس است.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



اگر سؤال یا نگرانی درباره سلامت خود یا فرزندتان دارید، با (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت پیچیده (CCM)

اعضایی با نیازهای سلامت پیچیده‌تر ممکن است واجد شرایط دریافت خدمات اضافی متمرکز بر هماهنگی مراقبت باشند. Health Net خدمات CCM را به این اعضا ارائه می‌کند: کودکان یا بزرگسالان با نیازهای مراقبت بهداشتی ویژه؛ کسانی که عارضه‌های فاجعه‌بار، پر هزینه، پرخطر یا هم‌زمان دارند؛ کسانی که به برنامه‌های کمتر-فشرده پایبند نبوده‌اند؛ یا افرادی که ضعیف، مسن، ناتوان هستند یا روزهای پایانی عمر خود را سپری می‌کنند. CCM همچنین برای اعضای است که برای اجتناب از پیامدهای نامطلوب، به حمایت بیشتری نیاز دارند و/یا کسانی که یک رخداد مهم را تجربه کرده‌اند یا بیماری پیچیده‌ای دارند که نیاز به نظارت و هماهنگی دارد تا اطمینان حاصل شود که آن فرد خدمات و مراقبت‌های مناسب را دریافت می‌کند.

اگر در CCM یا مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM) (بخش زیر را بخوانید) ثبت‌نام کرده‌اید Health Net اطمینان حاصل می‌کند که یک مدیر مراقبت اختصاصی دارید که می‌تواند در مدیریت مراقبت‌های اولیه توضیح داده شده در بالا و همچنین سایر حمایت‌های مراقبت انتقالی در صورت ترخیص از بیمارستان، آسایشگاه تخصصی، بیمارستان روان‌پزشکی یا درمان سکونتی کمک کند.

مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM)

Health Net خدمات ECM را برای اعضای که نیازهای بسیار پیچیده دارند تحت پوشش قرار می‌دهد. ECM خدمات بیشتری را برای کمک به شما در دریافت مراقبت مورد نیاز و حفظ سلامت‌تان ارائه می‌دهد. مراقبت شما توسط پزشکان و سایر ارائه‌کنندگان مراقبت درمانی را هماهنگ می‌کند. ECM کمک می‌کند تا مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه، مراقبت‌های حاد، سلامت رفتاری (خدمات سلامت روانی و یا اختلال مصرف مواد)، مراقبت‌های رشدی، بهداشت دهان، خدمات و حمایت‌های بلند مدت محلی (LTSS) و ارجاع به امکانات محلی را هماهنگ می‌کند.

اگر واجد شرایط باشید ممکن است در رابطه با خدمات ECM با شما تماس گرفته شود. همچنین می‌توانید با Health Net تماس بگیرید و درباره اینکه آیا واجد شرایط دریافت ECM هستید یا خیر و زمان دریافت آن اطلاعاتی کسب کنید یا با ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی خود صحبت کنید. ارائه‌کننده شما می‌تواند بفهمد که آیا واجد شرایط ECM هستید یا شما را برای خدمات مدیریت مراقبت ارجاع می‌دهد.

خدمات ECM تحت پوشش

اگر واجد شرایط ECM باشید، تیم مراقبت و مدیر مراقبت اصلی خودتان را خواهید داشت. این تیم با شما و پزشکان، متخصصان، داروسازها، مدیران پرونده، ارائه‌کنندگان خدمات اجتماعی و سایرین صحبت می‌کند. این افراد اطمینان حاصل می‌کنند که همگی با همکاری هم مراقبت مورد نیازتان را در اختیاران قرار می‌دهند. مدیر مراقبت اصلی شما همچنین به شما کمک می‌کند تا سایر خدمات را در محله خود پیدا کنید و آن‌ها را به کار بگیرید. ECM شامل موارد زیر است:

- برنامه‌های ارتباطی و جذب و مشارکت
- ارزیابی و مدیریت مراقبت جامع
- هماهنگی بهبود یافته مراقبت
- تقویت سلامت
- مراقبت جامع انتقالی
- خدمات حمایت از اعضا و خانواده
- هماهنگی و معرفی به انجمن و پشتیبانی‌های اجتماعی

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



برای اطلاع از اینکه آیا ECM گزینه مناسبی است یا خیر، با نماینده Health Net یا ارائه‌کننده خدمات مراقبت سلامت خود تماس بگیرید. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

هزینه‌های عضو

خدمات ECM هیچ هزینه‌ای برای اعضا ندارد.

خدمات مراقبت انتقالی

Health Net می‌تواند رایگان به مدیریت نیازهای مراقبت بهداشتی شما در طول انتقال (تغییرات) کمک کند. مثلاً، وقتی که عضو ممکن است نیازهای بهداشتی جدید برای داروها و نوبت‌ها داشته باشد رفتن به خانه بعد از بستری در بیمارستان نوعی انتقال محسوب می‌شود. اعضا می‌توانند برای انتقالی امن تحت حمایت قرار بگیرند. Health Net می‌تواند به شما در زمینه این خدمات انتقالی کمک کند:

- گرفتن نوبت تکمیلی
- گرفتن دارو
- تدارک حمل‌ونقل رایگان به نوبت حضوری.

Health Net شماره تلفن مخصوصی دارد که فقط به افراد در طول انتقال‌های مراقبتی کمک می‌کند. Health Net همچنین مدیر مراقبتی دارد که تنها مخصوص افراد با خطر بالا است از جمله افرادی که باردار هستند یا در مرحله پس از زایمان قرار دارند یا در خانه سالمندان پذیرش شده‌اند یا از آن مرخص شده‌اند. این مدیر مراقبت کسی است که اعضا برای کمک به هماهنگی خدماتی که ممکن است روی سلامتی آن‌ها مثل خدمات مسکن و غذا اثر بگذارد با او تماس می‌گیرند.

برای درخواست خدمات مراقبتی انتقالی با نماینده Health Net خود تماس بگیرید. این نماینده به زبان خود شما به شما در زمینه برنامه‌ها، ارائه‌کننده‌ها یا دیگر حمایت‌ها کمک می‌کند. با شماره 1-866-801-6294 تماس بگیرید.

حمایت‌های محلی

ممکن است در صورت لزوم واجد شرایط دریافت برخی از خدمات پشتیبانی محلی باشید. حمایت‌های محلی به اقدامات و خدمات جایگزین و کم‌هزینه و از نظر پزشکی مناسب برای برنامه درمانی ایالتی Medi-Cal گفته می‌شود. این خدمات برای اعضا اختیاری است. اگر شما واجد شرایط دریافت این خدمات باشید و با آن موافقت کنید، این خدمات ممکن است به شما کمک کنند تا مستقل‌تر زندگی کنید. آن‌ها جایگزین مزایایی که در حال حاضر تحت Medi-Cal دریافت می‌کنید نمی‌شوند.

خدمات رسیدگی به بی‌خانمانی و مسکن:

حمایت‌های محلی	آنچه می‌توانید دریافت کنید
خدمات راهبری انتقالی مسکن	کمک به تهیه مسکن. این ممکن است شامل کمک در موارد زیر باشد: • دنبال مسکن گشتن. • نحوه ارائه درخواست مسکن. • تهیه برنامه حمایتی مسکن.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



خدمات در همه شهرستان ها ارائه می شوند. در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید: • مسکن ثابت نداشته باشید و نیازهای بهداشتی داشته باشید. • اجاره برای دوره انتقال دریافت کنید. • از طریق سیستم محلی افراد بی خانمان موسوم به Coordinated Entry System یا سیستم مشابه دیگری برای دریافت کمک مسکن ثبت نام شده باشید.	
خدمات اجاره مسکن و نگهدارنده کمک به حفظ مسکن شما پس از نقل مکان. این کمک ممکن است شامل تهیه بودجه، پرداخت به موقع اجاره، و درک حقوق و مسئولیت های قرارداد اجاره باشد. خدمات در همه شهرستان ها ارائه می شوند. در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید: • مسکن ثابت نداشته باشید و نیازهای بهداشتی داشته باشید. • اجاره برای دوره انتقال دریافت کنید. • از طریق برنامه محلی افراد بی خانمان موسوم به Coordinated Entry System یا سیستم مشابه دیگری برای دریافت کمک مسکن در فهرست باشید.	
کمک به تهیه مسکن. این کمک شامل موارد زیر می شود: • سپرده وثیقه برای اجاره. • سپرده و پوشش ماه اول برای سرویس های خدماتی. • وسایلی مانند دستگاه تهویه هوا، هیتر یا دیگر موارد که به نیازهای پزشکی کمک می کند. خدمات در همه شهرستان ها ارائه می شوند. در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید: • مسکن ثابت نداشته باشید و نیازهای بهداشتی خاصی داشته باشید. • اجاره برای دوره انتقال دریافت کنید. • از طریق برنامه محلی افراد بی خانمان موسوم به Coordinated Entry System یا سیستم مشابه دیگری برای دریافت کمک مسکن در فهرست باشید.	ودیعه مسکن



خدمات بازیابی:

حمایت‌های محلی	آنچه می‌توانید دریافت کنید
مراقبت‌های بازیابی (فرجه پزشکی)	مراقبت مسکن کوتاه مدت برای کسانی که باید از آسیب یا بیماری بهبود یابند. خدمات در برخی شهرستان‌ها ارائه می‌شوند. در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید: • در حال بهبود از آسیب یا بیماری باشید و بی‌خانمان باشید.
فرجه	کمک‌های کوتاه‌مدت ارائه‌شده به مراقبان کسانی که به مراقبت یا حمایت به صورت کوتاه‌مدت نیاز دارند. خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند. در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید: • در مکانی زندگی کنید که فعالیت روزانه شما را محدود کند. • برای ارائه بیشتر حمایت‌ها نیازمند مراقب باشید. • برای جلوگیری از قرار گرفتن در خانه سالمندان یا جایی مانند آن، به کمک مراقب نیاز داشته باشید.
مسکن کوتاه‌مدت پس از بستری شدن در بیمارستان	مکانی که می‌توانید برای مشکلات پزشکی، سلامت روان یا اختلالات سوء مصرف مواد به دریافت مراقبت ادامه دهید. خدمات در برخی شهرستان‌ها ارائه می‌شوند. در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید: • در حال ترک مرکز پزشکی باشید و هنوز در حال بهبودی باشید. • مسکن ثابت نداشته باشید. • عارضه سلامتی جدی داشته باشید.
مراکز هوشیاری	مکانی که می‌توانید در مورد الکل یا مواد مخدر کمک بگیرید بجای اینکه به بخش اورژانس یا زندان منتقل شوید. خدمات در برخی شهرستان‌ها ارائه می‌شوند. در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید: • حداقل 18 سال داشته و مست باشید. • هوش باشید و خونسرد باشید و کار خطرناک انجام ندهید.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



خدمات برای رفاه بلندمدت در محیطی مانند خانه:

حمایت‌های محلی	شرح
درمان آسم	ایجاد تغییر در خانه برای از بین بردن عوامل مضر آسم. در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید: - در صورتی که خانه شما برای عوامل آسم در 12 ماه گذشته از طریق برنامه خدمات پیشگیری از آسم (APS) بررسی شده باشد. - این بررسی نشان داده باشد که چه تغییراتی برای کمک به آسم شما نیاز است و توضیح داده شده باشد که این تغییرات چگونه به شما کمک می‌کند. - شما هنوز در خانه‌ای زندگی کنید که این بررسی انجام شده باشد. - تمامی این موارد مصداق داشته باشد، این بررسی مدرکی است که نشان می‌دهد برای آسم به کمک نیاز دارد.
توانبخشی روزانه	برنامه‌هایی که به شما کمک می‌کنند مهارت‌های مورد نیاز برای زندگی در محیط‌های شبیه خانه را بیاموزید. این برنامه‌ها می‌تواند شامل آموزش استفاده از وسایل حمل‌ونقل عمومی یا نحوه تهیه وعده غذایی باشد. خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند. در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید: - در حال حاضر بی‌خانمان هستید. - در 24 ماه گذشته دیگر بی‌خانمان نبوده و اسکان گزیده باشید. - در معرض خطر بی‌خانمانی باشید.
تغییرات محیطی برای دسترس‌پذیری	تغییرات در منزل برای سلامت و ایمنی شما. همچنین، تغییراتی که به شما امکان می‌دهد آزادانه در خانه کار کنید. این می‌تواند شامل رمپ‌ها و میله‌های دستگیره باشد. خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند. در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید: در خطر قرار گرفتن در خانه سالمندان باشید.



غذاهایی که به منزل شما تحویل داده می‌شوند و بر اساس عارضه سلامتی حساس به تغذیه و نیازهای رژیم‌های شما تهیه و طبخ می‌شوند. خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند. در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید: • عارضه سلامتی حساس به تغذیه (مثل سرطان، دیابت، نارسایی قلبی و غیره) داشته باشید. • توسط کارشناس رژیم غذایی ثبت شده یا دیگر پزشک کلینیکی مناسب ارزیابی شده باشید.	وعده‌های غذایی/غذاهای متناسب پزشکی
خدماتی که به شما کمک می‌کند تا از خانه سالمندان به محیط‌های محلی مانند مرکز زندگی همراه با کمک نقل مکان کنید. همچنین می‌تواند خدماتی باشد که مانع از رفتن شما به خانه سالمندان شود. خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند. در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید: • بیش از 60 روز در خانه سالمندان زندگی کرده باشید. • مایل به زندگی در یک مرکز زندگی همراه با کودک (جایی برای کمک به نیازهای پزشکی روزانه شما) به عنوان جایگزینی برای خانه سالمندان باشید. • بتوانید با خیال راحت در یک مرکز کمک به بیماران ناتوان با ارائه پشتیبانی اقامت کنید. • بخواهید در جامعه بمانید. • مایل و قادر به اقامت ایمن در یک مرکز کمک به بیماران ناتوان باشید. • در حال حاضر خدمات خانه سالمندان را دریافت می‌کنید یا کمترین استاندارد را برای دریافت خدمات خانه سالمندان رعایت می‌کنید.	انتقال از مرکز زندگی همراه با کمک
خدمات ارائه شده برای کمک به شما در نیازهای روزمره زندگی، مانند حمام کردن، لباس پوشیدن، نظافت منزل و خرید مواد غذایی. خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند. در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید: • در معرض خطر بستری شدن در بیمارستان یا قرار گرفتن در خانه سالمندان باشید. • فردی که نیاز به کمک روزانه دارد و هیچ سیستم پشتیبانی دیگری ندارد. • برای خدمات حمایتی در خانه تأیید شده باشید.	مراقبت شخصی و خدمات خانهداری



4 | مزایا و خدمات

Health Net خدمات اجاره در دوره انتقالی را در شرایط محدودی ارائه می‌دهد و این خدمات طراحی شده است تا از ثبات مسکن برای افرادی با واجد شرایط پشتیبانی شود. اگر به راهنمایی نیاز دارید یا می‌خواهید بدانید کدام پشتیبانی انجمن ممکن است در دسترس‌تان باشد، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. یا با ارائه‌کننده مراقبت درمانی خود تماس بگیرید.

پیوند اندام و مغز استخوان

پیوند عضو برای کودکان زیر 21 سال

بر اساس قوانین ایالتی، کودکانی که به پیوند نیاز دارند باید به برنامه «خدمات کودکان California» (CCS) ارجاع داده شوند تا واجد شرایط بودن آن‌ها برای CCS مشخص شود. اگر کودک برای CCS واجد شرایط باشد، برنامه CCS هزینه پیوند و خدمات مرتبط را پوشش می‌دهد.

اگر کودک برای CCS واجد شرایط نباشد، Health Net کودک را به مرکز پیوند مجاز برای ارزیابی ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند تأیید کند که پیوند برای وضعیت پزشکی کودک ایمن و ضروری است، Health Net هزینه پیوند و خدمات مرتبط را تحت پوشش قرار می‌دهد.

پیوند برای بزرگسالان 21 سال به بالا

اگر پزشکتان به این نتیجه برسد که شما به پیوند عضو و یا مغز استخوان نیاز دارید، Health Net شما را برای ارزیابی به مرکز پیوند واجد شرایطی ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند تأیید کند که پیوند برای وضعیت پزشکی شما ایمن و ضروری است، Health Net هزینه پیوند و خدمات مرتبط را تحت پوشش قرار می‌دهد.

برخی از پیوندهای اعضا و مغز استخوانی که تحت پوشش Health Net هستند عبارتند از:

- مغز استخوان
- قلب
- قلب/ریه
- کلیه
- کلیه/پانکراس
- کبد
- کبد/روده کوچک
- ریه
- روده کوچک

خدمات پزشکی خیابانی

اعضایی که دچار بی‌خانمانی هستند می‌توانند خدمات تحت پوشش را از ارائه‌کنندگان پزشکی خیابانی در چارچوب شبکه ارائه‌کنندگان Health Net دریافت کنند. اعضای که بی‌خانمان هستند ممکن است بتوانند یک ارائه‌کننده خدمات پزشکی خیابانی Health Net را به‌عنوان ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت (PCP) خود انتخاب کنند، اگر ارائه‌کننده خدمات خیابانی با قوانین واجد شرایط بودن ارائه‌کنندگان مراقبت اولیه سلامت مطابقت داشته باشد و با ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت شدن برای آن عضو موافقت کند. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات پزشکی خیابانی Health Net با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



برنامه ترک دخانیات

برنامه ترک دخانیات با عنوان Kick It California برای اعضای Health Net قابل دسترسی است. در این برنامه مشاوره تلفنی رایگان، اقامی برای کمک شخصی به افراد و کمک آنلاین به شش زبان (انگلیسی، اسپانیایی، کانتونی، ماندارین، کره‌ای و ویتنامی) قابل دسترسی است. خدمات ویژه برای نوجوانان، اعضای بارداری و کسانی که عادت به جویدن تنباکو دارند ارائه می‌شود تا اعضا بتوانند سریع تر سیگار را ترک کنند و زندگی بدون دخانیات داشته باشند. برنامه‌های ارسال پیام متنی، برنامه‌های تلفن همراه و چت زنده نیز موجود است. اعضای Health Net با سن 13 سال و بالاتر می‌توانند بدون نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) در برنامه تلفنی ترک سیگار ثبت‌نام کنند، صرف نظر از این که از داروهای ترک سیگار استفاده کنند یا خیر. برای ثبت‌نام، با Kick It California به شماره 1-800-300-8086 تماس بگیرید یا به صورت آنلاین به آدرس www.kickitca.org مراجعه کنید. مشاوره تلفنی از دوشنبه تا جمعه از ساعت 7:00 صبح تا 9:00 شب در دسترس است و در روز شنبه از 9:00 صبح تا 5:00 عصر. Health Net مشاوره ترک سیگار را برای حداقل دو تلاش جداگانه ترک در سال، بدون نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) و بدون وقفه اجباری بین تلاش‌ها، پوشش می‌دهد. اعضا می‌توانند با تماس با شماره 1-800-675-6110 مطالب آموزشی رایگان درباره برنامه ترک سیگار یا اطلاعاتی درباره مزایای Medi-Cal خود درخواست کنند.

مداخلات و منابع آموزش سلامت بدون هزینه از طریق خود ارجاعی یا معرفی از طرف ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت (PCP) در دسترس اعضای Health Net است. اعضا می‌توانند منابع آموزشی درباره موضوعات بهداشتی، از جمله اما نه محدود به تغذیه، پیشگیری از اچ آی وی/عفونت‌های مقاربتی (STD)، تنظیم خانواده، ورزش، مراقبت‌های دوران بارداری، آسم، سوءمصرف مواد و موارد دیگر درخواست کنند. اعضا می‌توانند با تماس با بخش خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 اطلاعات بیشتری کسب کنند.

شروع زودهنگام/مداخله زودهنگام

برنامه شروع زودهنگام برای نوزادان و کودکان نوپا از بدو تولد تا 3 سالگی است که به خدمات مداخله زودهنگام نیاز دارند و دارای مشکلاتی هستند که ممکن است منجر به تأخیر در رشد شود یا نشانه‌هایی از تأخیر در رشد نشان می‌دهند. برخی از عارضه‌های پرخطر عبارتند از:

- خفگی
- عفونت سیستم عصبی مرکزی
- نارس بودن

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره شروع زودهنگام/مداخله زودهنگام یا ارجاع به مرکز منطقه‌ای برای شروع زودهنگام/مداخله زودهنگام، با پزشک خود یا برنامه ما صحبت کنید.

خدمات ارزیابی سازمان آموزشی محلی (LEA)

سازمان آموزش محلی (LEA) برخی از خدمات ارزیابی بهداشتی را از طریق برنامه‌های مدرسه ارائه می‌دهد. LEA مدرسه عمومی محلی شما است. کودکان 3 تا 21 ساله می‌توانند خدمات را بدون نیاز به ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت دریافت کنند. ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت باید خدمات پزشکی مورد نیاز را با LEA هماهنگ کند. خدمات LEA می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- ارزیابی‌های سلامت جسمی و روانی
- ارزیابی‌های آموزشی و روانشناسی اجتماعی

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. تماس با این شماره رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com.



- آموزش سلامت و تغذیه
- ارزیابی‌های رشد
- فیزیوتراپی و کاردرمانی
- گفتاردرمانی و شنوایی‌سنجی (آزمایش‌های شنوایی)
- مشاوره
- خدمات پرستاری
- خدمات سلامت‌یاری در مدرسه
- حمل‌ونقل پزشکی

اعضای مبتلا به ناتوانی‌های رشدی

مراکز منطقه‌ای

مراکز منطقه‌ای ایجاد شدند تا به نیازهای افرادی که به معلولیت‌های رشدی دچار هستند، کمک کنند. این بیماری‌ها شامل ناتوانی ذهنی، صرع، اوتیسم، فلج مغزی، سندرم داون، و تأخیرهای گفتاری و زبانی می‌شود. مراکز منطقه‌ای به مراجعین و والدینشان در یافتن مسکن، برنامه‌های روزانه برای افراد بزرگسال، حمل و نقل، مراقبت درمانی و فعالیت‌های اجتماعی کمک می‌کنند. بیشتر خدمات آنها برای مشتریان واجد شرایط رایگان است. اگر عضوی از خانواده دارید که قبل از 18 سالگی به بیماری ناتوان کننده مبتلا شده است، ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامتتان شما را با مرکز منطقه‌ای محلی مرتبط می‌کند.

سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal

سایر خدماتی که می‌توانید از طریق برنامه هزینه به‌ازای خدمات **Medi-Cal (FFS)** یا سایر برنامه‌های **Medi-Cal** دریافت کنید

Health Net برخی خدمات را پوشش نمی‌دهد اما همچنان می‌توانید آن‌ها را از طریق FFS Medi-Cal یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید. Health Net با همکاری سایر برنامه‌ها اطمینان حاصل می‌کند که همه خدمات پزشکی ضروری را دریافت کنید، از جمله خدماتی که برنامه دیگری آن را پوشش می‌دهد و Health Net پوشش نمی‌دهد. بعضی از این خدمات در این بخش فهرست شده‌اند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

داروهای تجویزی بیماران سرپایی

داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx

داروهای تجویزی توسط داروخانه تحت پوشش Medi-Cal Rx که بخشی از FFS Medi-Cal است قرار دارند. Health Net ممکن است بعضی از داروهایی را که ارائه‌کننده در مطب یا کلینیک به شما می‌دهد تحت پوشش قرار دهد. اگر پزشک شما داروهایی را تجویز کند که در مطب پزشک یا مرکز تزریق تجویز می‌شوند، این داروها ممکن است به عنوان داروهای تجویز شده توسط پزشک در نظر گرفته شوند.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



اگر یک متخصص مراقبت‌های پزشکی غیر داروخانه‌ای دارویی را تزریق کند، تحت پوشش مزایای پزشکی قرار می‌گیرد. ارائه‌کننده شما می‌تواند داروهایی برای شما تجویز کند که در فهرست داروهای قراردادی Medi-Cal Rx وجود دارند.

گاهی به دارویی نیاز دارید که در فهرست داروهای قراردادی موجود نیست. این داروها باید قبل از دریافت نسخه در داروخانه، تأیید شوند. Medi-Cal Rx ظرف 24 ساعت این درخواست‌ها را بررسی و درباره آن تصمیم‌گیری می‌کند.

- داروساز در داروخانه بیماران سرپایی ممکن است اگر تشخیص دهد که نیاز دارید، به شما ذخیره اورژانسی 14 روزه از دارو بدهد. Medi-Cal Rx هزینه داروهای اورژانسی ارائه‌شده توسط داروخانه بیماران سرپایی را پوشش می‌دهد.
- Medi-Cal Rx ممکن است درخواست مربوط به موارد غیراورژانسی را نپذیرد. در این صورت، با ارسال نامه‌ای دلیل آن را به شما می‌گویند. آن‌ها به شما می‌گویند که چه گزینه‌هایی پیش رو دارید. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «شکایات» را در فصل 6 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

برای اطلاع از اینکه آیا دارویی در فهرست داروهای تحت قرارداد است یا خیر، یا برای دریافت یک نسخه از فهرست داروهای تحت قرارداد، با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید. یا به وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

داروخانه‌ها

اگر می‌خواهید داروهای تجویزی خود را دریافت یا تمدید کنید، باید داروی تجویزی خود را از داروخانه‌ای تهیه کنید که با Medi-Cal Rx کار می‌کند. فهرست داروخانه‌های همکار Medi-Cal Rx در فهرست داروخانه‌های Medi-Cal Rx در آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> موجود است.

برای یافتن داروخانه‌ای در نزدیکی خودتان، یا داروخانه‌ای که بتواند نسخه را برایتان پست کند، با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید.

هنگامی که داروخانه‌ای را انتخاب کردید، ارائه‌کننده شما می‌تواند نسخه‌ای را به صورت الکترونیکی به داروخانه شما ارسال کند. ارائه‌کننده شما همچنین ممکن است یک نسخه کتبی به شما بدهد تا آن را به داروخانه خود ببرید. نسخه را به همراه کارت شناسایی مزایای Medi-Cal خود (BIC) به مسئول داروخانه بدهید. مطمئن شوید که داروخانه از تمام داروهایی که مصرف می‌کنید و حساسیت‌هایی که دارید مطلع است. اگر درباره نسخه خود سؤالی دارید، از پزشک داروخانه بپرسید.

همچنین اعضا برای رفتن به داروخانه می‌توانند از خدمات حمل‌ونقل Health Net استفاده کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات حمل‌ونقل، «مزایای حمل‌ونقل برای مواقع غیراورژانسی» را در فصل 4 این کتابچه راهنما بخوانید.

خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS)

برخی خدمات سلامت روانی را برنامه‌های درمانی روان شهرستان به جای Health Net ارائه می‌دهند. اینها شامل SMHS برای اعضای Medi-Cal است که معیارهای قوانین خدماتی SMHS را دارند. خدمات SMHS ممکن است این خدمات سرپایی، خانه سالمندان و بستری را در برگیرد:

خدمات سرپایی:

- خدمات سلامت روانی
- خدمات پشتیبانی دارویی
- خدمات فشرده درمان روزانه
- خدمات توانبخشی روزانه
- خدمات مداخله در بحران
- خدمات تثبیت وضعیت بحرانی

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. تماس با این شماره رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



4 | مزایا و خدمات

- مدیریت هدفمند پرونده
- خدمات رفتاری درمانی تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- هماهنگسازی مراقبت متمرکز (ICC) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات متمرکز در منزل (IHBS) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- مراقبت درمانی از کودکان (TFC) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات سیار برای مقابله با بحران
- خدمات پشتیبانی همتا (PSS) (اختیاری)

خدمات خانه سالمندان:

- خدمات آسایشگاه بزرگسالان
- خدمات درمان موارد بحرانی در منزل

خدمات بستری:

- خدمات روانشناسی برای بیماران بستری
 - خدمات مرکز سلامت روان پزشکی
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره SMHS که توسط برنامه سلامت روانی شهرستان ارائه می‌شوند، می‌توانید با برنامه سلامت روانی شهرستان خود تماس بگیرید.
- برای پیدا کردن شماره تلفن رایگان همه شهرستان‌ها به صورت آنلاین، به نشانی dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx مراجعه کنید. اگر تشخیص Health Net این باشد که به خدمات برنامه سلامت روان شهرستان نیاز خواهید داشت، Health Net به شما کمک می‌کند با خدمات برنامه درمانی روان شهرستان ارتباط برقرار کنید.

خدمات درمان اختلال مصرف مواد (SUD)

Health Net اعضای را که در زمینه مصرف الکل یا سایر مواد مخدر کمک می‌خواهند تشویق به دریافت مراقبت می‌کند. خدمات مربوط به مصرف مواد توسط ارائه‌کنندگانی مانند مراقبت‌های اولیه، بیمارستان‌های مخصوص بستری، بخش‌های اورژانس و ارائه‌کنندگان خدمات مصرف مواد ارائه می‌شود. خدمات SUD توسط شهرستان‌ها ارائه می‌شود. با توجه به محل زندگی شما، برخی شهرستان‌ها گزینه‌های درمانی و خدمات بهبودی بیشتری ارائه می‌دهند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد گزینه‌های درمانی برای SUD، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اعضای Health Net می‌توانند یک ارزیابی انجام دهند تا براساس آن، بهترین خدمات متناسب با نیازها و ترجیحات سلامت خود را دریافت کنند. اعضا می‌توانند با تماس با Health Net برای خدمات سلامت رفتاری از جمله ارزیابی SUD درخواست بدهند. اعضا همچنین می‌توانند به PCP خود مراجعه کنند تا به ارائه‌کننده SUD برای ارزیابی ارجاع داده شوند. در صورت ضرورت پزشکی، خدمات موجود شامل درمان سرپایی و داروهای برای SUD (که همچنین با نام داروهای درمان اعتیاد یا MAT شناخته می‌شوند) مانند بوپرنورفین، متادون و نالتراکسون می‌شود.

اعضایی که برای SUD شناسایی شده‌اند، برای درمان به برنامه اختلال مصرف مواد شهرستان خودشان ارجاع داده می‌شوند. اعضا می‌توانند با تماس با PCP ارجاع داده شوند یا با تماس مستقیم با ارائه‌کننده SUD خود را ارجاع دهند. در صورتی که عضو خود را ارجاع دهد، ارائه‌کننده غربالگری و ارزیابی اولیه را انجام می‌دهد تا تعیین کند که آیا فرد واجد شرایط هست یا نه و به چه سطحی از مراقبت نیاز است. فهرستی از شماره تلفن همه شهرستان‌ها:

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

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



Health Net ترتیبی می‌دهد که MAT در بخش مراقبت‌های اولیه، بیمارستان مخصوص بستری، بخش اورژانس و سایر محیط‌های پزشکی ارائه شود.

به استثناء موارد ذیل بخش «مزایای Medi-Cal تحت پوشش Health Net»، همه خدمات دیگر برای درمان سوءمصرف الکل و مواد مخدر و خدمات سرپایی رفع مسمومیت هروئین تحت پوشش Health Net نیست. اعضای که به این خدمات نیاز دارند، برای درمان به یک برنامه سم‌زدایی داوطلبانه با بستری (VID) یا برنامه اختلال مصرف مواد و الکل شهرستان خودشان برای درمان ارجاع داده خواهند شد. Health Net برای پوشش مراقبت اولیه و سایر خدمات مرتبط به سوءمصرف الکل و مواد، به همکاری خود با PCP شما ادامه خواهد داد و این خدمات را در صورت لزوم با برنامه‌های درمانی هماهنگ خواهد کرد.

خدمات دندان پزشکی

برنامه دندان پزشکی FFS Medi-Cal Dental با FFS Medi-Cal برای خدمات دندان پزشکی شما یکسان است. قبل از دریافت خدمات دندان پزشکی، باید کارت Medi-Cal BIC خود را به ارائه‌کننده دندان پزشکی نشان دهید. اطمینان حاصل کنید که ارائه‌کننده دندان پزشکی FFS را می‌پذیرد و شما بخشی از برنامه مراقبت مدیریت‌شده که خدمات دندان پزشکی را پوشش می‌دهد نیستید.

Medi-Cal از طریق برنامه دندان پزشکی Medi-Cal Dental طیف وسیعی از خدمات دندان پزشکی از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- تشخیص و خدمات پیشگیرانه دندان پزشکی مانند معاینه،
- تصویر ایکس ری و جرم‌گیری دندان
- مراقبت اورژانسی برای کنترل درد
- کشیدن دندان
- پر کردن
- درمان‌های کانال ریشه (قدامی/خلفی)
- روکش‌ها (پیش‌ساخته/لاپراتواری)
- جرم‌گیری و صاف کردن ریشه
- دندان مصنوعی کامل و جزئی
- ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط
- فلوراید موضعی

اگر سوالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندان پزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید، با برنامه Medi-Cal Dental به شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به وبسایت برنامه دندان پزشکی Medi-Cal Dental به این نشانی مراجعه کنید: <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

خدمات کودکان (CCS) California

CCS یک برنامه Medi-Cal است که به درمان کودکان زیر 21 سال مبتلا به عارضه‌های خاص و بیماری‌ها و مشکلات مزمن سلامتی و نیز کسانی که الزامات برنامه CCS را برآورده می‌سازند اختصاص دارد. اگر تشخیص Health Net یا ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت شما این باشد که فرزندتان واجد شرایط CCS است، ارائه‌کننده فرزند شما را برای ارزیابی واجدیت شرایط به برنامه CCS شهرستان ارجاع می‌دهند.

پرسنل CCS شهرستان تعیین می‌کنند که آیا شما یا فرزندتان برای خدمات CCS واجد شرایط هستید یا خیر. Health Net درباره واجد شرایط بودن برای CCS تصمیم‌گیری نمی‌کند. اگر فرزند شما صلاحیت دریافت این نوع مراقبت را داشته باشد، ارائه‌کنندگان دارای پنل CCS عارضه واجد شرایط CCS فرزند شما را درمان خواهند کرد. Health Net همچنان خدماتی را که به عارضه CCS ارتباطی ندارند، مانند معاینات جسمی، واکسن‌ها و چکاپ‌های تندرستی کودک، پوشش خواهد داد.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com.



Health Net خدماتی را که تحت پوشش برنامه CCS هستند پوشش نمی‌دهد. برای پوشش این خدمات توسط CCS، باید ارائه‌کننده، خدمات و تجهیزات به تأیید CCS برسند.

CCS بیشتر عارضه‌های سلامت را پوشش می‌دهد. چند نمونه از عارضه‌های واجد شرایط برای CCS شامل این موارد می‌شود:

- بیماری قلبی مادرزاد
- سرطان
- تومور
- هموفیلی
- کم‌خونی داسی‌شکل
- مشکلات تیروئید
- دیابت
- مشکلات جدی مزمن کلیوی
- بیماری کبد
- بیماری روده‌ای
- لب‌شکری/شکاف کام
- اسپینا بیفیدا
- ضعف شنوایی
- آب‌مروارید
- فلج مغزی
- حمله تحت شرایط خاص
- روماتیسم مفصلی
- دیستروفی عضلانی
- اچ‌آی‌وی/ایدز
- آسیب‌های شدید سر، مغز یا نخاع
- سوختگی‌های شدید
- دندان‌های به شدت کج

Medi-Cal هزینه سرویس‌های CCS را در شهرستان شرکت‌کننده در برنامه مدل تمامیت کودک (WCM) پرداخت می‌کند. اگر فرزندان برای خدمات برنامه CCS واجد شرایط نیست، همچنان خدمات پزشکی لازم را از Health Net دریافت خواهد کرد.

برای اطلاعات بیشتر درباره CCS، به <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs> مراجعه کنید. با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

هزینه‌های حمل‌ونقل و مسافرت برای CCS

اگر خودتان یا خانواده‌تان به منبع کمک نیاز داشته باشید تا به نوبت پزشکی مرتبط با عارضه واجد شرایط CCS بروید و هیچ منبع دیگری در دسترس نباشد، ممکن است بتوانید هزینه‌های حمل‌ونقل، وعده‌های غذایی، اقامت و سایر هزینه‌ها مانند پارکینگ، عوارض و غیره را دریافت کنید. قبل از اینکه هزینه‌های حمل‌ونقل، وعده‌های غذایی و اقامت را از جیب خود پرداخت کنید با Health Net تماس بگیرید و درخواست تأیید اولیه (مجوز قبلی) کنید. Health Net حمل‌ونقل غیرپزشکی و غیراورژانسی پزشکی را همان‌طور که در فصل 4 موسوم به مزایا و خدمات به در این دفترچه راهنما ذکر شده است، ارائه می‌دهد.

اگر هزینه‌های حمل‌ونقل یا مسافرت که خودتان پرداخت کرده‌اید ضروری شناخته شوند و Health Net تأیید کند که شما تلاش کرده‌اید از طریق Health Net حمل‌ونقل دریافت کنید، Health Net هزینه‌های شما را بازپرداخت خواهد کرد.

خدمات محلی و خانگی (HCBS) خارج از خدمات CCS

اگر واجد شرایط ثبت‌نام در معافیت (c) 1915 باشید (برنامه دولتی ویژه)، ممکن است بتوانید خدمات محلی و خانگی را دریافت کنید که به عارضه واجد شرایط CCS مربوط نمی‌شوند، اما برای شما ضروری هستند تا در محیط محلی بمانید و به مؤسسه منتقل نشوید. به عنوان مثال، اگر به اصلاحات خانه نیاز داشته باشید تا نیازهای خود را در یک محیط محلی برآورده کنید، Health Net نمی‌تواند این هزینه‌ها را به عنوان یک عارضه مرتبط با CCS پرداخت کند. اما اگر در معافیت (c) 1915 ثبت‌نام کرده باشید، اصلاحات خانه ممکن است در صورت نیاز پزشکی برای جلوگیری از آسایشگاهی شدن تحت پوشش قرار گیرد.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



وقتی که 21 ساله شدید، شما از برنامه CCS به مراقبت سلامتی بزرگسالان انتقال می‌باید (منتقل می‌شوید). در این زمان، شما ممکن است نیاز داشته باشید که در معافیت 1915(c) ثبت‌نام کنید تا خدماتی را که از طریق CSS داشتید مثل پرستاری خصوصی همچنان دریافت کنید.

1915(c) معافیت‌های خدمات خانگی و محلی (HCBS)

شش معافیت 1915(c) بیمه Medi-Cal در California (برنامه‌های ویژه دولتی) به ایالت اجازه می‌دهد تا خدمات و حمایت‌های بلند مدت (LTSS) را به اشخاص در محیط‌های محلی مورد نظر خود به جای دریافت مراقبت در آسایشگاه یا بیمارستان ارائه دهد. Medi-Cal با دولت فدرال قراردادی دارد که اجازه می‌دهد خدمات معافیت در منزل شخصی یا در محیط محلی شبیه خانه ارائه شود. این خدمات ارائه شده با توجه به معافیت‌ها نباید هزینه بیشتری از دریافت همان مراقبت در محیط آسایشگاهی داشته باشد. دریافت‌کنندگان انصراف HCBS باید کاملاً واجد شرایط Medi-Cal باشند. برخی از معافیت‌های 1915(c) در سرتاسر ایالت California به صورت محدود ارائه می‌شوند و/یا ممکن است فهرست انتظار داشته باشند. شش معافیت 1915(c) بیمه Medi-Cal عبارتند از:

- معافیت زندگی همراه با کمک
- معافیت برنامه خودمختاری (SDP) برای افراد مبتلا به معلولیت‌های رشدی
- معافیت HCBS برای ساکنان California که مبتلا به ناتوانی‌های رشدی (DD-HCBS) هستند
- معافیت جایگزین‌های خانگی و محلی (HCBA)
- برنامه معافیت Medi-Cal (MCWP)، که قبلاً معافیت برنامه ویروس نقص ایمنی انسان/سندرم نقص ایمنی اکتسابی (اچ‌آی‌وی/ایدز) نامیده می‌شد
- برنامه خدمات چندمنظوره سالمندان (MSSP)

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره انصراف از Medi-Cal، به

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> مراجعه کنید. یا با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

خدمات حمایتی در منزل (IHSS)

برنامه خدمات حمایتی در منزل (IHSS) به افراد واجد شرایط Medi-Cal، از جمله سالمندان، نابینایان و/یا افراد دارای معلولیت، کمک‌های مراقبتی شخصی در خانه ارائه می‌دهد که جایگزینی برای مراقبت خارج از خانه است. IHSS به دریافت‌کنندگان این امکان را می‌دهد که با خیال راحت در خانه خود بمانند. ارائه‌کننده مراقبت‌های بهداشتی شما باید تأیید کند که شما به کمک‌های مراقبتی شخصی در خانه نیاز دارید و در صورتی که خدمات IHSS را دریافت نکنید، در معرض خطر انتقال به مراکز مراقبتی خارج از خانه خواهید بود. برنامه IHSS همچنین ارزیابی نیازها را انجام خواهد داد.

برای اطلاعات بیشتر درباره IHSS موجود در شهرستان خود، به <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> مراجعه کنید. یا با سازمان خدمات اجتماعی محلی شهرستان خود تماس بگیرید.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com.



خدماتی که نمی‌توانید از طریق Health Net یا Medi-Cal دریافت کنید

Health Net و Medi-Cal برخی از خدمات را پوشش نمی‌دهند. برخی از خدماتی که تحت پوشش Health Net یا Medi-Cal نیستند عبارتند از:

- لقاح آزمایشگاهی (IVF)، شامل مطالعات ناباروری یا عمل‌های تشخیص یا درمان ناباروری است اما محدود به این موارد نیست
- حفظ باروری
- ناباروری
- خدمات حضانت
- ایجاد تغییرات در وسیله نقله
- خدمات آزمایشی
- جراحی زیبایی
- خدمات کودکان (CCS) California
- تمام خدماتی که طبق قوانین ایالتی و/یا فدرال از Medi-Cal مستثنی شده‌اند
- ختنه برای اعضای 31 روزه و بالاتر، مگر در صورتی که از نظر پزشکی ضروری باشد
- خدمات یا مشاوره سلامت روانی برای زوجها یا خانواده‌ها برای مشکلات رابطه‌ای
- واکسن‌هایی که توسط هیئت مشورتی رویه‌های ایمن‌سازی (ACIP) مرکز کنترل و پیشگیری بیماری (CDC) توصیه نشده است
- وسایل رفاه شخصی (مانند تلفن، تلویزیون و غذای مهمان) هنگام بستری در بیمارستان
- درمان مشکلات جدی مربوط به الکل. اگر به خدماتی برای مشکلات جدی مصرف الکل نیاز دارید، ممکن است به برنامه الکل و مواد مخدر شهرستان ارجاع داده شوید
- خدمات بینایی:
- عینک‌هایی که برای مقاصد حفاظتی، زیبایی یا شغلی استفاده می‌شوند
- عینک‌هایی که برای غیر از اصلاح خطاهای انکساری یا مشکلات بینایی دو چشم تجویز شده‌اند
- عدسی‌های پروگرسو
- لنزهای تماسی چند کانونی
- تمرین‌های بینایی یا تمرین‌های چشمی
- عینک‌های تجویزی برای افرادی که لنز تماسی دارند و می‌توانند از آن استفاده کنند
- خدمات ارائه شده توسط برنامه غربالگری پیش از زایمان ایالتی توسط بخش غربالگری بیماری ژنتیکی اداره بهداشت عمومی California (CDPH) اجرا می‌شود

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود

فناوری‌های جدید شامل عمل‌ها، داروها، محصولات بیولوژیک یا دستگاه‌هایی می‌شوند که اخیراً برای درمان بیماری‌ها یا عارضه‌های خاص توسعه یافته‌اند و همچنین روش‌های جدید برای استفاده از فناوری‌های موجود.

Health Net همگام با تغییرات فناوری‌ها و درمان‌ها پیش می‌رود. برای کمک به تصمیم‌گیری درباره اینکه آیا یک درمان یا مراقبت جدید باید به طرح مزایای شما اضافه شود، ما موارد زیر را بررسی می‌کنیم:

- آخرین نوشته‌های پزشکی و علمی
- توصیه‌های پزشکان مشغول به طبابت یا انجمن‌های پزشکی شناخته‌شده در سطح ملی
- گزارش‌ها و نشریات سازمان‌های دولتی

این کار انجام می‌شود تا اطمینان حاصل شود که به مراقبت ایمن و مؤثر دسترسی دارید.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



5. خدمات تندرستی کودکان و جوانان

کودکان و اعضای جوان زیر 21 سال می‌توانند به محض ثبت‌نام به خدمات مراقبت بهداشتی مورد نیاز دسترسی داشته باشند. با این کار اطمینان حاصل می‌شود که این افراد به مراقبت‌های پیشگیرانه، دندان‌پزشکی و سلامت روانی از جمله خدمات رشدی و تخصصی دسترسی خواهند داشت. در این فصل درباره این خدمات توضیح داده می‌شود.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان

خدمات مراقبت‌های بهداشتی مورد نیاز تحت پوشش است و برای اعضای زیر 21 سال رایگان است. فهرست زیر شامل خدمات ضروری متداول از نظر پزشکی برای درمان یا مراقبت از هر گونه نقص و تشخیص جسمی یا روانی است. برخی خدمات تحت پوشش شامل موارد زیر است:

- ویزیت تندرستی کودک و چکاپ نوجوانان (ویزیت‌های مهم مورد نیاز کودکان)
- ایمن‌سازی (تزریق)
- ارزیابی و درمان سلامت رفتاری (سلامت رفتاری و یا اختلال مصرف مواد)
- ارزیابی و درمان سلامت روانی شامل روان درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS) تحت پوشش شهرستان است)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
- مدیریت مراقبت‌های پیشرفته (ECM) برای گروه‌های هدف کودکان و نوجوانان (POF) (مزیت طرح مراقبت مدیریت شده ((MCP) Medi-Cal)
- تست‌های آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت خون با سرب
- آموزش سلامت و پیشگیری
- خدمات بینایی
- خدمات دندانپزشکی (تحت پوشش Medi-Cal Dental)
- خدمات شنوایی (تحت پوشش «خدمات کودکان (CCS) California» برای کودکان واجد شرایط. Health Net خدمات را برای کودکانی که واجد شرایط CCS نیستند پوشش می‌دهد)
- خدمات بهداشت خانگی، مانند پرستاری خصوصی (PDN)، کاردرمانی، فیزیوتراپی و تجهیزات و اقلام پزشکی

این خدمات به عنوان Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان (که با نام غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای (EPSDT) نیز شناخته می‌شود) نامیده می‌شوند. اطلاعات اضافی برای اعضا در مورد Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان را می‌توان در نشانی <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx> مشاهده کرد. خدمات Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان که بر اساس دستورالعمل‌های

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



Bright Futures که توسط پزشکان کودکان توصیه شده‌اند تا به شما یا فرزندتان کمک کنند سالم بمانید، به صورت رایگان تحت پوشش قرار می‌گیرند. برای خواندن دستورالعمل‌های Bright Futures، به نشانی https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf مراجعه کنید.

مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM) یکی از مزایای برنامه مراقبت مدیریت‌شده (MCP) Medi-Cal است که در تمام شهرستان‌های California برای پشتیبانی از مدیریت مراقبت جامع برای اعضای MCP با نیازهای پیچیده موجود است. از آنجایی که کودکان و نوجوانان با نیازهای پیچیده اغلب از یک یا چند مدیر پرونده یا سایر ارائه‌کنندگان خدمات در یک سیستم ارائه پراکنده خدمات دریافت می‌کنند، ECM هماهنگی بین سیستم‌ها را ارائه می‌دهد. جمعیت‌های هدف کودکان و جوانان واجد شرایط برای این مزایا عبارتند از:

- کودکان و جوانان بی‌خانمان
- کودکان و جوانان در معرض خطر مراجعه قابل جلوگیری به بیمارستان یا اورژانس
- کودکان و جوانان دچار نیازهای سلامت روانی جدی و/یا اختلال مصرف مواد (SUD)
- کودکان و جوانانی که در خدمات کودکان California (CCS) یا مدل تمامیت کودک (WCM) CCS با نیازهای اضافی فراتر از عارضه CCS ثبت‌نام کرده‌اند
- کودکان و جوانان شرکت کننده در برنامه رفاه کودکان
- کودکان و جوانانی که از مرکز اصلاح جوانان منتقل می‌شوند

برای اطلاعات بیشتر درباره ECM به آدرس زیر مراجعه کنید:

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

علاوه بر این، به مدیران اصلی مراقبت ECM اکیداً توصیه می‌شود تا اعضای ECM را از نظر نیاز به خدمات پشتیبانی محلی ارائه شده توسط MCP ها به عنوان جایگزین مقرون به صرفه خدمات یا محیط‌های پزشکی سنتی غربالگری کنند - و در صورت واجد شرایط بودن و در دسترس بودن، به آن پشتیبانی‌های محلی ارجاع دهند. کودکان و نوجوانان می‌توانند از بسیاری از خدمات پشتیبانی محلی، از جمله درمان آسم، راهبری مسکن‌یابی، فرجه پزشکی، و مراکز هوشیاری بهره‌مند شوند.

پشتیبانی‌های محلی خدماتی هستند که توسط طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده (MCP) Medi-Cal ارائه می‌شوند و برای اعضای واجد شرایط Medi-Cal در دسترس هستند، بدون اینکه نیاز باشد برای خدمات ECM واجد شرایط باشند.

برای اطلاعات بیشتر درباره پشتیبانی‌های محلی به آدرس زیر مراجعه کنید: <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

برخی از خدمات موجود Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان، مانند PDN، خدمات تکمیلی محسوب می‌شوند. این خدمات برای اعضای 21 سال به بالا در دسترس نیست. برای ادامه دریافت رایگان این خدمات، ممکن است شما یا فرزندتان مجبور باشید در معافیت خدمات خانگی و محلی (HCBS) (c) 1915 یا سایر خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS) در 21 سالگی یا قبل از رسیدن به این سن ثبت‌نام کنید. اگر شما یا فرزندتان خدمات تکمیلی را از طریق Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان دریافت می‌کنید و به زودی 21 ساله می‌شوید، با Health Net تماس بگیرید تا درباره گزینه‌های مراقبت مستمر صحبت کنید.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



چکاپ تندرستی کودک و مراقبت پیشگیرانه

مراقبت پیشگیرانه شامل چکاپ منظم سلامتی، غربالگری برای کمک به پزشک برای یافتن زودهنگام مشکلات، و خدمات مشاوره برای تشخیص بیماری‌ها، ناخوشی‌ها یا عارضه‌های پزشکی قبل از اینکه این موارد مشکل ایجاد کند. چکاپ‌های منظم به شما و پزشک فرزندتان کمک می‌کند هرگونه مشکلی را متوجه شوید. مشکلاتی شامل مسائل پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، شنوایی، سلامت روانی، و هرگونه اختلال مصرف مواد (الکل یا مواد مخدر می‌شود). چکاپ‌های موجود برای غربالگری مشکلات (از جمله بررسی سطح سرب خون) در صورت نیاز و حتی اگر در طول چکاپ‌های منظم شما یا کودک‌تان نباشد، تحت پوشش Health Net خواهند بود.

مراقبت پیشگیرانه همچنین شامل ایمن‌سازی‌ها (تزریقات) مورد نیاز شما و فرزندتان است. Health Net باید مطمئن شود که همه کودکان ثبت‌نام‌شده در هنگام مراجعه به پزشک خود تمام ایمن‌سازی‌ها (تزریقات) جدید مورد نیاز را دریافت کرده باشند. خدمات مراقبت پیشگیرانه و غربالگری به صورت رایگان و بدون تأیید اولیه (مجوز قبلی) ارائه می‌شود.

کودک شما باید در این سنین معاینه شود:

- 2 تا 4 روز بعد از زایمان
- 1 ماهگی
- 2 ماهگی
- 4 ماهگی
- 6 ماهگی
- 9 ماهگی
- 12 ماهگی
- 15 ماهگی
- 18 ماهگی
- 24 ماهگی
- 30 ماهگی
- یک بار در سال از 3 تا 20 سالگی

معاینات تندرستی کودک عبارت است از:

- تاریخچه کامل و معاینه تمام بدن
- واکسن‌های متناسب با سن (California) تابع برنامه زمانی Bright Futures آکادمی پزشکی اطفال آمریکا است: (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- تست‌های آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت خون با سرب در صورت اقتضای سن و در صورت نیاز
- آموزش سلامتی
- غربالگری بینایی و شنوایی
- غربالگری سلامتی دهان
- ارزیابی سلامت رفتاری

اگر پزشک در طول چکاپ یا غربالگری مشکلی در سلامت جسمی یا روانی شما یا فرزندتان پیدا کند، ممکن است شما یا فرزندتان نیاز به مراقبت‌های پزشکی بیشتری داشته باشید. Health Net بدون هیچ هزینه‌ای برای شما، آن مراقبت را پوشش می‌دهد، از جمله:

- مراقبت پزشک، پرستار درمانگر و بیمارستان
- ایمن‌سازی‌ها (تزریقات) لازم برای حفظ سلامت شما
- فیزیوتراپی، گفتاردرمانی/زبان‌درمانی و کاردرمانی
- خدمات سلامت خانگی از جمله تجهیزات پزشکی، اقلام و لوازم
- درمان مشکلات بینایی، از جمله تهیه عینک

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- درمان مشکلات شنوایی، از جمله تهیه سمعک در صورتی که تحت پوشش خدمات کودکان California (CCS) نباشد
- درمان سلامت رفتاری برای برخی عارضه‌های سلامت مانند اختلال طیف اوتیسم و سایر معلولیت‌های رشدی
- مدیریت پرونده و آموزش سلامت
- جراحی ترمیمی نوعی جراحی برای تصحیح یا ترمیم بخش‌های غیرطبیعی بدن است که در نتیجه نقص‌های مادرزادی، رشد غیرطبیعی، زخم‌ها، عفونت، تومور یا هرنوع بیماری با هدف بهبود عملکرد بدن یا ایجاد شکل ظاهری طبیعی انجام می‌شود

غربالگری مسمومیت با سرب در خون

همه کودکانی که در Health Net ثبت‌نام کرده‌اند باید در 12 و 24 ماهگی یا بین 24 تا 72 ماهگی در صورتی که قبلاً تست نشده‌اند، غربالگری مسمومیت سرب انجام دهند. در صورت درخواست والد یا سرپرست، کودکان می‌توانند غربالگری سرب خون را انجام دهند. همچنین کودکان هر زمان که پزشک معتقد باشد تغییری در زندگی او را در معرض خطر قرار داده است، باید غربالگری شوند.

کمک به کودکان و جوانان در دسترسی به خدمات مراقبت تندرستی

Health Net به اعضای زیر 21 سال و خانواده‌شان کمک می‌کند خدمات مورد نیازشان را دریافت کنند. هماهنگ‌کننده مراقبت Health Net می‌تواند اقدامات زیر را انجام دهد:

- درباره خدمات موجود به شما اطلاع دهد
- در صورت نیاز، به یافتن ارائه‌کنندگان داخل و خارج از شبکه کمک کند
- برای تعیین وقت نوبت به شما کمک کند
- خدمات حمل‌ونقل را هماهنگ کند تا کودکان بتوانند به محل نوبت بروند
- به هماهنگی خدمات مراقبتی که تحت پوشش Health Net نیست اما شاید از طریق طرح هزینه به‌ازای خدمات (FFS) Medi-Cal در دسترس باشد کمک کند، از جمله:
 - خدمات درمانی و توانبخشی برای سلامت روانی و اختلالات مصرف مواد مخدر (SUD)
 - درمان مشکلات دندانی، از جمله ارتودنسی

سایر خدماتی که از طریق برنامه هزینه به‌ازای خدمات Medi-Cal (FFS) یا سایر برنامه‌ها قابل ارائه هستند

چکاپ‌های دندانپزشکی

روزانه با پاک کردن ملایم لثه کودک با حوله کوچک، لثه‌های او را تمیز نگه دارید. در حدود چهار تا شش ماهگی، دندان درآوردن با شروع رشد دندان‌های شیری آغاز می‌شود. به محض در آمدن اولین دندان یا رسیدن به یک سالگی، هرکدام که زودتر باشد، باید برای اولین ویزیت دندانپزشکی فرزندتان وقت بگیرید.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



این خدمات دندانپزشکی Medi-Cal برای این افراد رایگان هستند:

کودکان 0 تا 3 ساله

- اولین ویزیت دندان کودک
- اولین معاینه دندان کودک
- معاینات دندانپزشکی (هر شش ماه، و گاهی بیشتر)
- عکس ایکس ری
- جرم‌گیری دندان (هر شش ماه، و گاهی بیشتر)
- وارنیش فلوراید (هر شش ماه، و گاهی بیشتر)
- پر کردن
- کشیدن (در آوردن دندان)
- خدمات اورژانسی دندانپزشکی
- *مسکن دادن (اگر از نظر پزشکی ضروری باشد)

کودکان 4 تا 12 ساله

- معاینات دندانپزشکی (هر شش ماه، و گاهی بیشتر)
- عکس ایکس ری
- وارنیش فلوراید (هر شش ماه، و گاهی بیشتر)
- جرم‌گیری دندان (هر شش ماه، و گاهی بیشتر)
- سیلانت دندان آسیاب
- پر کردن
- درمان کانال ریشه
- کشیدن (در آوردن دندان)
- خدمات اورژانسی دندانپزشکی
- *مسکن دادن (اگر از نظر پزشکی ضروری باشد)

جوانان 13 تا 20 سال

- معاینات دندانپزشکی (هر شش ماه، و گاهی بیشتر)
- عکس ایکس ری
- وارنیش فلوراید (هر شش ماه، و گاهی بیشتر)
- جرم‌گیری دندان (هر شش ماه، و گاهی بیشتر)
- ارتودنسی (سیم‌کشی دندان) برای افراد واجد شرایط
- پر کردن
- روکش دندان
- درمان کانال ریشه
- دندان مصنوعی کامل یا جزئی
- جرم‌گیری و صاف کردن ریشه
- کشیدن (در آوردن دندان)
- خدمات اورژانسی دندانپزشکی
- *مسکن دادن (اگر از نظر پزشکی ضروری باشد)

*ارائه‌کنندگان باید زمانی آرامبخش و بیهوشی کلی را در نظر بگیرند که تشخیص دهند و دلیلی ثبت کنند که چرا بی‌حسی موضعی مناسب نیست و درمان دندانپزشکی از قبل تأیید شده باشد یا نیازی به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نداشته باشد.

اینها برخی از دلایل عدم استفاده از بی‌حسی موضعی هستند و ممکن است به جای آن از آرامبخش یا بیهوشی عمومی استفاده شود:

- عارضه جسمانی، رفتاری، رشدی یا احساسی که بیمار را از پاسخگویی به تلاش‌های ارائه‌کننده برای انجام درمان منع می‌کند
- عمل‌های بزرگ ترمیمی یا جراحی
- کودکی که همکاری نمی‌کند
- عفونت حاد در محل تزریق
- بی‌اثر بودن بی‌حس‌کننده موضعی برای کنترل درد

اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید، با خط خدمات مشتریان

Medi-Cal Dental به شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید یا به نشانی

<https://smilecalifornia.org/> مراجعه کنید.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



سایر خدمات ارجاع برای آموزش پیشگیری

اگر درباره اینکه فرزندتان در مدرسه مشارکت ندارد یا چیزی یاد نمی‌گیرد نگران هستید، با پزشک فرزندتان، معلم‌ها، یا مسئول مدرسه صحبت کنید. علاوه بر مزایای پزشکی تحت پوشش Health Net، خدماتی نیز وجود دارد که باید از طرف مدرسه ارائه شود تا کودک بتواند آموزش ببیند و از سایرین عقب نماند. خدماتی را که می‌توان برای کمک به یادگیری فرزند شما ارائه داد شامل این موارد می‌شود:

- خدمات گفتاری و زبانی
- خدمات روان‌شناسی
- فیزیوتراپی
- کاردرمانی
- فناوری کمکی
- خدمات مددکاری اجتماعی
- خدمات مشاوره
- خدمات پرستار مدرسه
- رفتن به مدرسه و برگشت از آن

اداره آموزش California این خدمات را ارائه می‌دهد و هزینه آنها را می‌پردازد. شما با همکاری پزشکان و معلمان فرزندتان می‌توانید برنامه‌ای سفارشی که به بهترین شکل به فرزند شما کمک می‌کند ایجاد کنید.



6. گزارش و حل مشکلات

دو روش برای گزارش و حل مشکلات وجود دارد:

- وقتی با Health Net یا یک ارائه‌کننده، یا در خصوص مراقبت بهداشتی یا درمانی که از یک ارائه‌کننده دریافت می‌کنید مشکلی پیدا دارید یا از آن ناراضی هستید، از روند شکایت (یا اعتراض) استفاده کنید.
- وقتی با تصمیم Health Net مبنی بر تغییر خدمات یا عدم پوشش آن‌ها موافق نیستید، از روند تجدیدنظر استفاده کنید.

شما از این حق برخوردار هستید نزد Health Net اعتراض کنید و درخواست تجدیدنظر بدهید تا درباره مشکلاتان به ما اطلاع دهید. این کار هیچ یک از حقوق و راحل‌ها قانونی شما را از بین نمی‌برد. ما از شما به خاطر شکایت نزد ما یا گزارش مشکلات، دست به تلافی‌جویی نمی‌زنیم یا تبعیض قائل نمی‌شویم. اطلاع رسانی شما درباره مشکلاتی که دارید، به ما کمک خواهد کرد مراقبت تمام اعضا را ارتقا دهیم.

همیشه ابتدا با Health Net تماس بگیرید و مشکلات خود را به اطلاع ما برسانید. در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته از طریق شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 با ما تماس بگیرید. مشکل خود را با ما در میان بگذارید.

اگر پس از 30 روز به شکایت یا درخواست تجدیدنظر شما رسیدگی نشده است یا از نتیجه آن راضی نیستید، می‌توانید با سازمان مراقبت بهداشتی مدیریت شده (DMHC) California (DMHC) تماس بگیرید. از DMHC بخواهید به شکایت شما رسیدگی کنند یا بررسی مستقل پزشکی (IMR) انجام دهند. اگر مورد شما فوری است، مانند مواردی که تهدیدی جدی برای سلامت شما به حساب می‌آید، می‌توانید بلافاصله بدون ارائه شکایت یا درخواست تجدیدنظر نزد Health Net با DMHC تماس بگیرید. شما می‌توانید به صورت رایگان با DMHC به شماره 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 یا 711) تماس بگیرید یا به نشانی <https://www.dmhc.ca.gov> بروید.

بازرس ویژه مراقبت مدیریت شده Medi-Cal در اداره خدمات مراقبت از سلامت (DHCS) California هم می‌تواند به شما کمک کند. اگر مشکلی برای پیوستن، تغییر یا ترک طرح سلامتی دارید، آنها می‌توانند کمکتان کنند. همچنین اگر نقل مکان کردید و در انتقال Medi-Cal خود به شهرستان جدید خود مشکل دارید، آنها می‌توانند کمک کنند. می‌توانید از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5 عصر با دادآور به شماره 1-888-452-8609 تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است.

همچنین می‌توانید در خصوص واجد شرایط بودن Medi-Cal خود، نزد دفتر تعیین واجد شرایط بودن خود شکایت کنید. اگر مطمئن نیستید شکایت خود را باید نزد چه کسی ارائه دهید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

برای گزارش اطلاعات نادرست درباره بیمه سلامت خود، از روز دوشنبه تا جمعه، بین ساعت 8 صبح تا 5 عصر از طریق شماره 1-800-541-5555 با Medi-Cal تماس بگیرید.

شکایات

شکایت (یا اعتراض) زمانی مطرح می‌شود که شما با خدماتی که از Health Net یا یک ارائه‌کننده دریافت می‌کنید مشکل دارید یا از کیفیت آن ناراضی هستید. برای تنظیم شکایت هیچ محدودیت زمانی وجود ندارد. می‌توانید در هر زمان به صورت تلفنی،

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



6 | گزارش و حل مشکلات

کتبی از طریق پست، یا آنلاین، یک شکایت نزد Health Net تنظیم کنید. نماینده یا ارائه‌کننده مجاز شما نیز می‌تواند با اجازه شما از طرفتان شکایت کند.

- **تلفنی:** در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. شماره شناسایی طرح سلامتی‌تان، نام و دلیل خود برای شکایت را بگویید.
- **از طریق پست:** با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و بخواهید فرم برایتان ارسال شود. پس از دریافت فرم، آن را تکمیل کنید. حتماً نام، شماره شناسایی طرح سلامتی، و دلیل خود برای شکایت را بگویید. به ما بگویید چه اتفاقی افتاده و چگونه می‌توانیم به شما کمک کنیم.

فرم را به این آدرس پست کنید:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

فرم‌های شکایت در مطب پزشک شما هم موجود هستند.

- **آنلاین:** به وبسایت Health Net به آدرس www.healthnet.com مراجعه کنید.

اگر در تنظیم شکایت به کمک نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی به شما ارائه کنیم. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

ظرف پنج روز تقویمی پس از دریافت شکایت شما، Health Net نامه‌ای برای شما ارسال می‌کند که بگوید شکایت را دریافت کردیم. ظرف 30 روز، نامه دیگری برای شما ارسال می‌کنیم تا درباره نحوه حل مشکل به شما اطلاع دهیم. اگر درباره اعتراضی که به پوشش خدمات بهداشتی شما، ضرورت پزشکی یا درمان آزمایشی یا تحقیقاتی مرتبط نیست با Health Net بگیرید و اعتراض شما تا پایان روز کاری بعد حل‌وفصل شود، ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.

اگر مسأله ضروری مرتبط با یک مشکل جدی سلامتی دارید، ما بررسی تسریع‌شده (فوری) را شروع می‌کنیم. ما ظرف 72 ساعت تصمیم‌گیری خواهیم کرد. برای درخواست بررسی سریع، با ما به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

تا 72 ساعت بعد از دریافت شکایت‌تان، درباره نحوه رسیدگی به شکایت و اینکه آیا شکایت‌تان از نوع سریع است یا خیر تصمیم خواهیم گرفت. اگر تشخیص بدهیم که شکایت‌تان از نوع سریع نیست، به شما اطلاع می‌دهیم که تا 30 روز به شکایت‌تان رسیدگی خواهد شد. به هر دلیلی می‌توانید مستقیماً با DMHC تماس بگیرید، از جمله اگر فکر می‌کنید مشکل شما واجد شرایط بررسی سریع است، Health Net ظرف مدت 72 ساعت به شما پاسخ ندهد، یا اگر از تصمیم Health Net راضی نیستید.

شکایات مربوط به مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx مشمول فرآیند شکایت Health Net یا واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی نزد اداره مراقبت بهداشتی مدیریت شده (DMHC) نیستند. اعضا می‌توانند شکایت‌هایشان در خصوص مزایای داروخانه Medi-Cal Rx را از طریق تماس با شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 و فشردن 7 یا 711 ارائه دهند. یا به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> بروید.

شکایات مربوط به مزایای داروخانه‌ای که مشمول Medi-Cal Rx نیستند ممکن است واجد شرایط بررسی از طریق روند اعتراض و تجدیدنظر Health Net و بررسی پزشکی مستقل نزد DMHC باشد. شماره تلفن رایگان 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891) است. فرم شکایت/بررسی پزشکی مستقل و همچنین دستورالعمل‌ها را می‌توانید به صورت آنلاین در نشانی مشاهده کنید: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com.



تجدیدنظر

تجدیدنظر با شکایت فرق دارد. تجدیدنظر یعنی تصمیمی را که Health Net درباره خدمات شما گرفته است بررسی کند و تغییر دهد. اگر برایتان نامه اطلاعیه اقدام (NOA) ارسال کرده باشیم مبنی بر اینکه خدمات را رد می‌کنیم، به تأخیر می‌اندازیم، تغییر می‌دهیم یا پایان می‌دهیم و شما با تصمیم ما موافق نباشید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر ارائه کنید. نماینده مجاز یا ارائه‌کننده شما نیز می‌تواند با داشتن مجوز کتبی برایتان درخواست تجدیدنظر کند.

باید ظرف 60 روز از تاریخ دریافت NOA از طرف Health Net این درخواست را ارائه کنید. اگر تصمیم بگیریم خدماتی را که در حال دریافت آن هستید کاهش دهیم، به تعلیق درآوریم یا متوقف کنیم، می‌توانید درحالی که منتظر نتیجه تجدیدنظر هستید همچنان از آن خدمات استفاده کنید. به این حالت کمک دریافت‌شده در حین انتظار گفته می‌شود. برای دریافت کمک در حین انتظار، باید ظرف 10 روز از تاریخ مندرج روی NOA یا قبل از تاریخی که ما به‌عنوان تاریخ متوقف کردن خدمات اعلام می‌کنیم، هرکدام که دیرتر باشد، درخواست تجدیدنظر دهید. اگر در این شرایط درخواست تجدیدنظر ارسال کنید، ارائه خدمات تا زمانی که منتظر تصمیم تجدیدنظر هستید ادامه خواهد یافت.

شما می‌توانید تلفنی، کتبی از طریق پست، یا آنلاین درخواست تجدیدنظر دهید:

- **تلفنی:** در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. نام، شماره شناسایی طرح سلامتی و خدماتی را که درباره آن درخواست تجدیدنظر می‌دهید اعلام کنید.
- **از طریق پست:** با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و بخواهید فرم برایتان ارسال شود. پس از دریافت فرم، آن را تکمیل کنید. حتماً نام، شماره شناسایی طرح درمانی، و خدماتی را که درباره آن درخواست تجدیدنظر می‌دهید اعلام کنید.

فرم را به این آدرس پست کنید:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

فرم‌های درخواست تجدیدنظر در مطب پزشک موجود است.

- **آنلاین:** به وبسایت Health Net مراجعه کنید. به نشانی www.healthnet.com بروید.

اگر برای تجدیدنظر یا در رابطه با کمک دریافت‌شده در حین انتظار به راهنمایی نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی به شما ارائه کنیم. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

ظرف پنج روز پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، Health Net نامه‌ای برای شما ارسال می‌کند که بگوید درخواست را دریافت کردیم. ظرف 30 روز به شما اطلاع می‌دهیم که نتیجه تجدیدنظر چه بوده است و نامه اطلاعیه حلو فصل تجدیدنظر را (NAR) برایتان ارسال می‌کنیم. اگر تصمیم مربوط به نتیجه تجدیدنظر را ظرف 30 روز برایتان ارسال نکردیم، می‌توانید نزد سازمان خدمات اجتماعی (CDSS) California درخواست دادرسی ایالتی و بررسی مستقل پزشکی (IMR) از اداره مراقبت بهداشتی مدیریت شده (DMHC) داشته باشید.

اما اگر ابتدا درخواست دادرسی ایالتی کنید، و دادرسی به مشکلات خاص شما قبلاً انجام شده باشد، نمی‌توانید برای همان مشکلات از DMHC درخواست IMR کنید. در این صورت، تصمیم دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود. اما اگر مشکلات شما واجد شرایط IMR نباشد، حتی اگر دادرسی ایالتی قبلاً برگزار شده باشد، همچنان می‌توانید نزد DMHC شکایت کنید.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



اگر شما یا پزشکتان از ما می‌خواهید که سریع تصمیم بگیریم زیرا زمان لازم برای تصمیم‌گیری در خصوص درخواست تجدیدنظر شما، جان، سلامتی یا توانایی شما برای عملکرد را به خطر می‌اندازد، می‌توانید درخواست بررسی تسریع‌شده (فوری) کنید. برای درخواست بررسی تسریع‌شده، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. ما ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، تصمیم خواهیم گرفت. اگر نگرانی فوری در زمینه مراقبت بهداشتی وجود دارد مثل تهدید جدی برای سلامتی شما، شما نیازی نیست که قبل از شکایت کردن نزد DMHC از Health Net درخواست تجدیدنظر کنید.

اگر با تصمیم درخواست تجدیدنظر موافق نیستید، چه کاری باید انجام دهید

اگر درخواست تجدیدنظر دادید و نامه NAR دریافت کردید که به شما می‌گوید ما تصمیم خود را تغییر نداده‌ایم، یا اگر پس از گذشت 30 روز هیچ نامه NAR دریافت نکردید، می‌توانید:

- برای **دادرسی ایالتی** از سازمان خدمات اجتماعی (CDSS) California درخواست کنید تا یک قاضی پرونده شما را بررسی کند. با شماره 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349) رایگان با CDSS تماس بگیرید. در <https://www.cdss.ca.gov> نیز می‌توانید آنلاین درخواست دادرسی ایالتی کنید. سایر روش‌های درخواست دادرسی ایالتی در بخش دادرسی‌های ایالتی در ادامه این فصل ذکر شده است.
- **فرم شکایت/بررسی مستقل پزشکی** را به سازمان مراقبت بهداشتی مدیریت شده (DMHC) ارسال کنید تا تصمیم Health Net بررسی شود. اگر شکایت شما واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی (IMR) DMHC باشد، یک پزشک خارجی که عضو Health Net نیست، پرونده شما را بررسی و تصمیمی را اتخاذ خواهد کرد که Health Net باید از آن پیروی کند.

شماره تلفن رایگان DMHC عبارت است از: (TTY 1-877-688-9891) 1-888-466-2219. فرم IMR/شکایت و همچنین دستورالعمل‌ها را می‌توانید در نشانی آنلاین به این آدرس مشاهده کنید: <https://www.dmhc.ca.gov>.

برای دادرسی ایالتی یا IMR نیاز نیست هیچ هزینه‌ای پرداخت کنید.

شما می‌توانید از هر دو گزینه دادرسی ایالتی و IMR استفاده کنید. اما اگر ابتدا درخواست دادرسی ایالتی کنید، و دادرسی به مشکلات خاص شما قبلاً انجام شده است، نمی‌توانید برای همان مشکلات از DMHC درخواست IMR کنید. در این صورت، تصمیم دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود. اما اگر مسائل واجد شرایط IMR نباشد، حتی اگر دادرسی ایالتی قبلاً برگزار شده باشد، همچنان می‌توانید نزد DMHC شکایت کنید.

در بخش‌های زیر اطلاعات بیشتری درباره نحوه درخواست دادرسی ایالتی و IMR آمده است.

شکایات و تجدیدنظرها مربوط به مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx توسط Health Net رسیدگی نمی‌شوند. برای ارسال شکایت و درخواست تجدیدنظر در خصوص مزایای داروخانه Medi-Cal Rx با شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید. شکایات و تجدیدنظرهای مربوط به مزایای داروخانه‌ای که مشمول Medi-Cal Rx نیستند ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی (IMR) نزد DMHC باشند.

اگر با تصمیم مربوط به مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx خود موافق نیستید، می‌توانید درخواست دادرسی ایالتی ارائه دهید. شما نمی‌توانید از DMHC درخواست IMR برای تصمیمات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx کنید.



شکایت و بررسی مستقل پزشکی (IMR) نزد سازمان مراقبت‌های بهداشتی مدیریت‌شده (DMHC)

IMR زمانی انجام می‌شود که یک پزشک خارج شبکه که به Health Net ارتباطی ندارد، پرونده شما را بررسی کند. اگر IMR می‌خواهید، ابتدا باید برای نگرانی‌های غیرفوری درخواست تجدیدنظر به Health Net ارسال کنید. اگر پس از گذشت 30 روز تقویمی از Health Net خبری نشد یا در صورتی که از تصمیم Health Net ناراضی هستید، می‌توانید درخواست IMR داشته باشید. باید ظرف شش ماه از تاریخ اطلاعیه که در آن نتیجه تجدیدنظر اعلام شده است برای IMR اقدام کنید، اما برای درخواست دادرسی ایالتی فقط 120 روز فرصت دارید. بنابراین اگر درخواست IMR و دادرسی ایالتی دارید، هرچه سریع‌تر شکایتان را ارسال کنید.

به خاطر داشته باشید که اگر ابتدا درخواست دادرسی ایالتی کنید، و دادرسی به مشکلات خاص شما قبلاً انجام شده باشد، نمی‌توانید برای همان مشکلات از DMHC درخواست IMR کنید. در این صورت، تصمیم دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود. اما اگر مسائل واجد شرایط IMR نباشد، حتی اگر دادرسی ایالتی قبلاً برگزار شده باشد، همچنان می‌توانید نزد DMHC شکایت کنید.

ممکن است بتوانید فوراً و بدون اینکه ابتدا درخواست تجدیدنظر به Health Net ارائه دهید، از IMR بهره‌مند شوید. این در مواردی است که مشکل سلامت شما فوری است، مانند مواردی که تهدیدی جدی برای سلامت‌تان به حساب می‌آید.

اگر شکایت شما نزد DMHC واجد شرایط IMR نباشد، DMHC همچنان به شکایت شما رسیدگی می‌کند تا مطمئن شود که Health Net وقتی شما برای تصمیم آن مبنی بر عدم ارائه خدمات درخواست تجدیدنظر کردید تصمیم درست را گرفته باشد.

سازمان خدمات درمانی هم‌هنگ California مسئول نظارت بر برنامه‌های خدمات مراقبت بهداشتی است. در صورت داشتن اعتراض علیه طرح سلامتی خود باید پیش از تماس با سازمان، ابتدا از طریق شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 با طرح سلامتی خود تماس بگیرید و از فرآیند شکایت طرح سلامتی خود استفاده کنید. استفاده از این رویه شکایت، هیچگونه حق یا راه حل قانونی بالقوه‌ای را که می‌تواند در اختیارتان باشد از شما سلب نمی‌کند. اگر برای شکایتی که شامل یک وضعیت اورژانسی است، شکایتی که به طور رضایت بخشی توسط طرح سلامتی شما حل و فصل نشده است، یا شکایتی که بیش از 30 روز حل و فصل نشده نیاز به کمک دارید، می‌توانید با اداره مربوطه جهت کمک تماس بگیرید. همچنین ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی (IMR) باشید. اگر شما واجد شرایط IMR، فرایند IMR بازنگری بی‌طرفانه‌ای درباره تصمیمات پزشکی گرفته‌شده توسط طرح درمانی در ارتباط با مواردی از قبیل ضرورت پزشکی خدمات یا درمان پیشنهادی، تصمیمات مرتبط با پوشش برای درمان‌های دارای ماهیت تجربی یا آزمایشی یا موارد اختلاف‌نظر درباره پرداخت‌ها برای خدمات فوری یا اورژانسی پزشکی ارائه خواهد داد. این اداره همچنین خط تلفن رایگان به شماره (1-888-466-2219) و خط TDD به شماره (1-877-688-9891) برای افراد مبتلا به اختلالات شنوایی و گفتاری دارد. وبسایت سازمان به نشانی www.dmhc.ca.gov حاوی فرم‌های شکایت، فرم‌های درخواست IMR و دستورالعمل‌های آنلاین است.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



دادرسی ایالتی

دادرسی ایالتی جلسه‌ای است که با Health Net و قاضی اداره خدمات اجتماعی (CDSS) California انجام می‌شود. قاضی به حل مشکل شما کمک می‌کند و تعیین می‌کند که آیا Health Net تصمیم درستی گرفته است یا خیر. اگر قبلاً برای تجدیدنظر درخواست کرده‌اید و همچنان از تصمیم Health Net ناراضی هستید یا اگر بعد از 30 روز از درخواست تجدیدنظر هنوز پاسخی دریافت نکرده‌اید، حق دارید درخواست دادرسی ایالتی داشته باشید.

باید در مدت زمان 120 روز از تاریخ اعلام‌شده روی نامه NAR برای دادرسی ایالتی اقدام کنید. اگر در مدت انتظار برای تجدیدنظر کمک در حین انتظار دریافت کنید و بخواهید تا زمانی که دادرسی ایالتی تصمیم‌گیری کند همچنان دریافت کمک دریافت کنید، باید در مدت 10 روز از تاریخ دریافت نامه NAR یا قبل از تاریخی که به‌عنوان تاریخ قطع خدمات اعلام کرده‌ایم، هرکدام که دیرتر باشد، درخواست دادرسی ایالتی ارائه کنید.

اگر می‌خواهید مطمئن شوید کمک دریافتی حین انتظار تا زمانی که تصمیم نهایی توسط جلسه دادرسی ایالتی گرفته شود همچنان ادامه داشته باشد، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Health Net به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر مشکلات شنوایی یا گفتاری دارید، با 711 TTY تماس بگیرید. نماینده مجاز یا ارائه‌کننده شما می‌تواند با اجازه کتبی شما، برایتان درخواست دادرسی ایالتی بدهد.

گاهی بدون طی کردن مراحل تجدید نظر ما می‌توانید درخواست دادرسی ایالتی بدهید.

مثلاً اگر Health Net به‌درستی یا به‌موقع درباره خدمات‌تان به شما اطلاع‌رسانی نکرده باشد، می‌توانید بدون طی کردن مراحل تجدیدنظر ما، برای دادرسی ایالتی درخواست بدهید. به این حالت طی فرضی مراحل گفته می‌شود. در اینجا چند نمونه از طی فرضی مراحل آورده شده است:

- اگر ما نامه NOA یا NAR را به زبان مورد نظرتان برایتان ارسال نکنیم
- اگر مشکلی از سمت ما رخ دهد که هر یک از حقوق شما را تحت تأثیر قرار داده باشد
- اگر نامه NOA برایتان ارسال نکرده باشیم
- اگر نامه NAR برایتان ارسال نکرده باشیم
- اگر در نامه NAR اشتباهی داشته باشیم
- اگر ظرف 30 روز درباره درخواست تجدیدنظرتان تصمیمی نگرفته باشیم
- اگر به این نتیجه برسیم که درخواست‌تان فوری است اما ظرف 72 ساعت به درخواست تجدیدنظر پاسخ ندهیم

به روش‌های زیر می‌توانید برای دادرسی ایالتی درخواست کنید:

- **تلفنی:** با بخش دادرسی ایالتی CDSS به شماره (شماره TTY: 1-800-952-8349 یا 711) 1-800-743-8525 تماس بگیرید
- **از طریق پست:** فرم ارائه‌شده همراه با اطلاعات حل و فصل تجدیدنظر را پر کنید و به این آدرس پست کنید:

Mail: California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 9-17-433
Sacramento, CA 95814

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- آنالین: با مراجعه به آدرس www.cdss.ca.gov به صورت آنالین درخواست دادرسی کنید
- از طریق ایمیل: فرم ارائه شده همراه با اطلاعات حل و فصل تجدیدنظر را پر کنید و به Scopeofbenefits@dss.ca.gov ایمیل کنید
- توجه: اگر فرم را از طریق ایمیل ارسال می کنید، این خطر وجود دارد که شخصی غیر از بخش دادرسی های ایالتی ایمیل شما را ببیند. از روش ایمن تری برای ارسال درخواست خود استفاده کنید.
- از طریق فکس: فرم ارائه شده همراه با اطلاعات حل و فصل تجدیدنظر را پر کنید و آن را به بخش دادرسی ایالتی به شماره رایگان 1-833-281-0903 فکس کنید
- اگر برای درخواست دادرسی ایالتی به کمک نیاز دارید، ما می توانیم به شما کمک کنیم. ما می توانیم خدمات رایگان زبانی به شما ارائه کنیم. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
- در جلسه دادرسی باید به قاضی بگویید که چرا با تصمیم Health Net مخالف هستید. Health Net نیز به قاضی خواهد گفت که بر چه مبنایی چنین تصمیمی گرفته است. ممکن است تصمیم گیری قاضی درباره پرونده شما تا 90 روز زمان ببرد. Health Net باید تابع تصمیم قاضی باشد.
- اگر می خواهید که CDSS تصمیم خود را سریع تر اعلام کند زیرا زمان صرف شده برای دادرسی ایالتی ممکن است جان، سلامتی یا توانایی شما برای عملکرد کامل را به خطر بیندازد، خودتان، نماینده مجاز شما، یا ارائه کننده تان می توانید با CDSS تماس بگیرید و درخواست دادرسی ایالتی تسریع شده (فوری) کنید. CDSS باید ظرف حداکثر سه روز کاری پس از دریافت پرونده کامل شما از Health Net، تصمیم خود را اعلام کند.

کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده

اگر گمان می کنید که ارائه کننده یا شخصی که Medi-Cal دریافت می کند، مرتکب کلاهبرداری، اتلاف یا سوءاستفاده شده است، مسئولیت دارید آن را از طریق تماس با شماره محرمانه و رایگان 1-800-822-6222 یا ارسال شکایت آنالین به آدرس <https://www.dhcs.ca.gov/> گزارش کنید.

کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده ارائه کننده عبارتند از:

- جعل سوابق پزشکی
- تجویز دارو بیش از آنچه از نظر پزشکی ضرورت دارد
- ارائه خدمات مراقبت بهداشتی بیش از آنچه از نظر پزشکی نیاز است
- صدور صورت حساب برای خدماتی که ارائه نشده اند
- ارائه صورتحساب برای خدمات حرفه ای، زمانی که کارشناس خدمات را ارائه نکرده
- ارائه اقلام و خدمات رایگان یا با تخفیف به اعضا جهت اثرگذاری بر انتخاب ارائه کننده توسط عضو
- تغییر ارائه کننده مراقبت اولیه عضو بدون اطلاع عضو

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



6 | گزارش و حل مشکلات

کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده توسط فردی که مزایا را دریافت می‌کند، شامل این موارد می‌شود اما محدود به آن نیست:

- قرض دادن، فروختن یا دادن کارت شناسایی طرح سلامتی یا کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) به شخصی دیگر
- دریافت درمان‌ها یا داروهای مشابه از بیش از یک ارائه‌کننده
- مراجعه به اورژانس در صورتی که وضعیت اورژانسی نباشد
- استفاده از شماره تأمین اجتماعی یا شماره شناسایی طرح سلامت فرد دیگر
- استفاده از سفرهای حمل و نقل پزشکی و غیرپزشکی برای خدماتی غیر مراقبت بهداشتی، برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، یا زمانی که نوبت پزشک و نسخه‌ای برای گرفتن ندارید

برای گزارش کلاهبرداری، اتلاف، یا سوءاستفاده، نام، آدرس و شماره شناسایی شخصی را که مرتکب کلاهبرداری، اتلاف یا سوءاستفاده شده است، یادداشت کنید. تا حد امکان اطلاعات مربوط به فرد از قبیل شماره تلفن یا اگر فرد ارائه‌کننده است تخصص وی را قید کنید. تاریخ اتفاقات و خلاصه دقیقی از آنچه را که اتفاق افتاد قید کنید.

گزارش خود را به این آدرس ارسال کنید:

Centene Special Investigations Unit

7700 Forsyth Blvd.

Clayton, MO 63105

1-866-685-8664

Special_Investigations_Unit@centene.com

با بخش خدمات اعضا به شماره (711 TTY) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com.



7. حقوق و مسئولیت‌ها

شما به عنوان عضو Health Net از حقوق و مسئولیت‌های مشخصی برخوردار هستید. در این فصل درباره این حقوق و مسئولیت‌ها توضیح داده می‌شود. این فصل همچنین شامل اطلاعیه‌های قانونی است که شما به عنوان عضو Health Net نسبت به آن حق دارید.

حقوق شما

حقوق شما به عنوان عضو Health Net عبارتند از:

- اینکه با عزت و احترام با شما برخورد شود، به حقوق و حریم خصوصی شما توجه شایسته شود و محرمانگی اطلاعات پزشکی شما، مثل سابقه پزشکی، اطلاعات مربوط به عارضه یا درمان روانی و جسمی، و سلامت باروری یا جنسی، حفظ شود
- اینکه اطلاعات مربوط به طرح سلامتی و خدمات آن، از جمله خدمات تحت پوشش، ارائه‌کنندگان، پزشکان و حقوق و مسئولیت‌های اعضا در اختیارتان قرار داده شود
- دریافت ترجمه اطلاعات کتبی اعضا به زبان دلخواه خود، از جمله تمام اطلاعیه‌های مربوط به شکایت و تجدیدنظر ارائه پیشنهادات درباره سیاست مربوط به حقوق و مسئولیت‌های اعضا Health Net
- توانایی انتخاب ارائه‌کننده مراقبت اولیه درون شبکه Health Net
- دسترسی به موقع به ارائه‌کنندگان شبکه
- مشارکت در تصمیم‌گیری با ارائه‌کنندگان در مورد مراقبت بهداشتی خود، از جمله حق امتناع از درمان
- بیان اعتراض، به صورت شفاهی یا کتبی درباره سازمان یا مراقبت دریافتی
- برای اطلاع از دلیل پزشکی تصمیم Health Net مبنی بر رد کردن، به تأخیر انداختن، خاتمه دادن (پایان دادن) یا تغییر در درخواست مراقبت پزشکی
- دریافت خدمات هماهنگی مراقبت
- درخواست تجدیدنظر برای تصمیم رد، به تأخیر انداختن یا محدود کردن خدمات یا مزایا
- دسترسی به خدمات ترجمه کتبی و شفاهی رایگان به زبان خودتان
- درخواست کمک حقوقی در دفتر کمک حقوقی محلی خود یا سایر گروه‌ها
- تدوین دستور العمل قبلی
- درخواست دادرسی ایالتی، اگر خدمات یا مزایا ارائه نشده است و از قبل نزد Health Net درخواست تجدیدنظر داده باشید و همچنان از تصمیم مربوطه رضایت نداشته باشید یا پس از 30 روز تصمیمی برای تجدید نظر شما گرفته نشده باشد از جمله اطلاعاتی درباره شرایطی که طبق آن برگزاری دادرسی تسریع شده ممکن است
- لغو ثبت نام (انصراف) خود در Health Net و تغییر طرح سلامتی خود در شهرستان بنا به درخواست
- دسترسی به خدمات قابل ارائه با رضایت افراد صغیر
- دریافت اطلاعات کتبی اعضا به صورت رایگان به قالب‌های دیگر (مثل خط بریل، چاپ با حروف درشت، صوتی و قالب‌های الکترونیکی دسترس‌پذیر) به محض درخواست و در زمان مقتضی برای قالب درخواستی و با توجه به بخش (12)(b) 14182 مجموعه قانون رفاه و موسسات (I&W)

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- از هرگونه محدودیت یا جدا کردن از بقیه که به‌عنوان ابزاری برای اجبار، تنبیه، راحتی و تلافی مورد استفاده قرار می‌گیرد، مصون باشید
- گفتگوی صادقانه درباره اطلاعات مربوط به حق انتخاب‌ها و جایگزین‌های درمان که با عارضه شما و توانایی شما برای درک متناسب باشد، صرف نظر از میزان هزینه یا پوشش‌دهی
- دسترسی و دریافت یک نسخه از سوابق پزشکی خود و درخواست تغییر یا تصحیح آن‌ها، همان‌طور که در بخش‌های 164.524 و 164.526 فصل 45 مجموعه مقررات فدرال (CFR) آمده است
- آزادی استفاده از این حقوق بدون تأثیر منفی بر نحوه رفتار با شما توسط Health Net، ارائه‌کنندگان یا ایالت
- دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، مراکز مستقل زایمان، مراکز سلامت مورد تأیید دولت فدرال، ارائه‌کنندگان مراقبت سلامت سرخپوستان، خدمات مامایی، مراکز سلامتی روستایی، خدمات عفونت‌های مقاربتی و خدمات اورژانسی خارج از شبکه Health Net طبق قانون فدرال
- برای درخواست تجدیدنظر در خصوص ادعای خسارت رددیده تا 60 روز از تاریخ اطلاعیه‌ای که دریافت می‌کنید. این اطلاعیه «اطلاعیه رأی عدم پذیرش مزایا (NABD)» نام دارد. فرایند تجدیدنظرخواهی از طریق دادرسی عادلانه ایالتی انجام می‌شود. همچنین می‌توانید بپرسید که چگونه در طول فرایند تجدیدنظر به دریافت مراقبت بهداشتی خود ادامه دهید

مسئولیت‌های شما

اعضای Health Net دارای این مسئولیت‌ها هستند:

- **مؤدبانه و محترمانه رفتار کنند.** شما مسئول هستید که با پزشک خود و همه ارائه‌کنندگان و کارکنان با ادب و احترام رفتار کنید. شما مسئول هستید که برای ویزیت‌ها سر وقت حاضر باشید. با مطب پزشک خود 24 ساعت قبل از ویزیت برای لغو یا تغییر نوبت خود تماس بگیرید.
- **اطلاعات به‌روز، دقیق و کامل ارائه دهید.** شما مسئول ارائه اطلاعات صحیح و تا حد امکان کامل به همه ارائه‌کنندگان خود و Health Net هستید. این مسئولیت شماست که به‌طور منظم چکاپ شوید و مشکلات سلامتی خود را قبل از جدی شدن به پزشک اطلاع دهید.
- **توصیه‌های پزشک را رعایت کنید و در مراقبت خود مشارکت کنید.** شما مسئول صحبت کردن درباره نیازهای مراقبت بهداشتی خود با پزشک خود هستید. با همکاری با پزشک خود اهداف را تعیین و روی آن موافقت کنید. بیشترین تلاش خود را بکنید تا مشکلات سلامتی خود را متوجه شوید. طرح‌های درمانی و دستورالعمل‌هایی را که هر دو روی آن موافقت کرده‌اید دنبال کنید.
- **فقط در مواقع اورژانسی به بخش اورژانس مراجعه کنید.** شما مسئول مراجعه به بخش اورژانس در مواقع اورژانسی یا طبق دستور پزشک هستید. مراقبت اورژانسی خدماتی است که معتقدید برای توقف یا تسکین بیماری‌های جدی یا علائم ناگهانی، آسیب یا بیماری‌هایی که به تشخیص و درمان فوری نیازمندند ضروری است.
- **تخلفات را گزارش دهید.** شما مسئول گزارش کلاهبرداری‌های یا تخلف در زمینه مراقبت بهداشتی به Health Net Community Solutions هستید. می‌توانید این کار را بدون ارائه نام خود از طریق تماس با خط تلفن ویژه رایگان مستقیم گزارش کلاهبرداری و سوءاستفاده Health Net به شماره 1-866-685-8664 انجام دهید. خط تلفن ویژه کلاهبرداری در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته فعال است. تمام تماس‌ها کاملاً محرمانه هستند.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



اطلاعیه عدم تبعیض

تبعیض برخلاف قانون است. Health Net تابع قوانین و حقوق مدنی فدرال و ایالتی است. Health Net بر مبنای جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، اصل و نسب، ملیت، احساس تعلق قومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمی، عارضه پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تاهل، جنس، هویت جنسی یا تمایل جنسی افراد را مورد تبعیض قرار نمی‌دهد یا با آن‌ها رفتار متفاوتی ندارد.

Health Net موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک‌ها و خدمات رایگان برای افراد معلول و کمک به آن‌ها در برقراری ارتباط بهتر، مانند:
 - مترجمان مجرب زبان اشاره
 - اطلاعات مکتوب در دیگر قالب‌ها (چاپ با حروف بزرگ، صوتی، قالب‌های الکترونیکی دسترس‌پذیر و دیگر قالب‌ها)
- خدمات رایگان زبانی به افرادی که زبان اصلی آن‌ها انگلیسی نیست، مانند:
 - مترجمان شفاهی واجد شرایط
 - اطلاعات مکتوب به زبان‌های دیگر

اگر به این خدمات نیاز دارید، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Health Net به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. یا اگر مشکل شنیداری یا گفتاری دارید، با TTY 711 تماس بگیرید و از خدمات رله California استفاده کنید.

نحوه طرح شکایت

اگر فکر می‌کنید Health Net نتوانسته است این خدمات را ارائه کند، یا به‌طور غیرقانونی بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، اصل و نسب، ملیت، احساس تعلق قومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمی، عارضه پزشکی، اطلاعات ژنتیک، وضعیت تاهل، جنس، هویت جنسی یا گرایش جنسی تبعیض قائل شده است، می‌توانید شکایت خود را به هماهنگ‌کننده حقوق مدنی Health Net ارائه دهید. می‌توانید شکایت خود را تلفنی، از طریق پست، حضوری یا آنلاین ثبت کنید:

- **تلفنی:** در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با خدمات اعضای Health Net به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. یا اگر مشکل شنیداری یا گفتاری دارید، با TTY 711 تماس بگیرید و از خدمات رله California استفاده کنید.

- **از طریق پست:** فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

Health Net Civil Rights Coordinator

P.O. Box 9103

Van Nuys, CA 91409-9103

- **حضوری:** به مطب پزشکتان یا Health Net مراجعه کنید و بگویید که می‌خواهید اعتراض کنید.

- **آنلاین:** به وبسایت Health Net به آدرس www.healthnet.com مراجعه کنید.

دفتر حقوق مدنی – اداره خدمات مراقبت بهداشتی California

همچنین می‌توانید به‌صورت تلفنی، از طریق پست، یا آنلاین شکایت حقوق مدنی نزد دفتر حقوق مدنی اداره خدمات مراقبت درمانی California (DHCS) ثبت کنید:

- **تلفنی:** با شماره 1-916-440-7370 تماس بگیرید. اگر مشکل شنیداری یا گفتاری دارید، لطفاً با 711 (خدمات رله مخابراتی) تماس بگیرید.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- از طریق پست: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

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

- آنلاین: به آدرس CivilRights@dhcs.ca.gov ایمیل ارسال کنید.

دفتر حقوق مدنی - وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده آمریکا

اگر فکر می‌کنید که بر اساس نژاد، رنگ، ملیت، سن، معلولیت یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید به‌صورت تلفنی، از طریق پست، یا آنلاین، شکایت حقوق مدنی نزد دفتر حقوق مدنی وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده ارائه دهید:

- تلفنی: با شماره 1-800-368-1019 تماس بگیرید. اگر مشکل شنیداری یا گفتاری دارید، با TTY 1-800-537-7697 یا 711 تماس بگیرید و از خدمات رله California استفاده کنید.

- از طریق پست: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

فرم‌های شکایت در این نشانی موجود هستند: <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>

- آنلاین: به درگاه شکایت دفتر حقوق مدنی به نشانی <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> بروید.

روش‌های مشارکت به‌عنوان عضو

Health Net می‌خواهد نظرات شما را بشنود. هر سال Health Net یک جلسه برگزار می‌کند تا درباره نقاط مثبت و نحوه بهبود خدمات Health Net تبادل نظر داشته باشد. از اعضا دعوت به عمل می‌آید. به این جلسه بپیایید!

هیئت مشورتی محلی

Health Net گروهی تحت عنوان کمیته مشورتی محلی (CAC) دارد. این گروه شامل سهامداران محلی اصلی می‌شود. در صورت تمایل، می‌توانید به این گروه بپیوندید. این گروه درباره نحوه ارتقاء خط مشی‌های Health Net تبادل نظر می‌کند و مسئول رسیدگی به موارد زیر است:

- ارائه پیشنهاد برای ارتقاء کیفیت Health Net و تلاش در جهت آموزش سلامت و کیفیت سلامت.
- ارائه پیشنهاد برای برنامه خدمات فرهنگی و زبانی Health Net و سایر برنامه‌هایی که ممکن است سلامت کلی اعضا را ارتقا و بهبود بخشند.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- شناسایی موانع موجود برای ارائه مراقبت به دلیل وجود مسائل فرهنگی، تبعیض، مشکل زبان یا معلولیت. اگر می‌خواهید عضوی از این گروه باشید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

کمیته خط‌مشی عمومی

Health Net گروهی تحت عنوان کمیته خط‌مشی عمومی دارد. این گروه شامل اعضای طرح سلامتی و ارائه‌کنندگان می‌شود. پیوستن به این گروه داوطلبانه است. این گروه درباره نحوه ارتقاء خط‌مشی‌های Health Net تبادل نظر می‌کند و مسئول رسیدگی به موارد زیر است:

- ارائه مشاوره به هیأت مدیره Health Net درباره مسائل مربوط به خط‌مشی که بر طرح سلامتی و اعضای ما تأثیر می‌گذارد.

اگر می‌خواهید عضوی از این گروه باشید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین، اگر درباره این گروه‌ها سوالی دارید، می‌توانید با بخش خدمات عضو تماس بگیرید.

اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی

اظهاریه‌ای حاوی سیاست‌ها و رویه‌های Health Net برای حفظ محرمانگی سوابق پزشکی موجود است و در صورت درخواست در اختیار شما قرار داده خواهد شد.

اگر به سن و اهلیت برای رضایت دادن به خدمات حساس رسیده‌اید، ملزم به دریافت مجوز هیچ فرد دیگری برای دریافت خدمات حساس یا ارائه ادعای خسارت بابت خدمات حساس نیستند. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات مراقبت حساس، به بخش مراقبت حساس در ادامه این فصل مراجعه کنید.

می‌توانید از Health Net بخواهید که مکاتبات مربوط به خدمات حساس را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن دیگری که انتخاب می‌کنید ارسال کند. این امر «درخواست مکاتبات محرمانه» نامیده می‌شود. اگر به درمان رضایت دهید، Health Net اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت حساس شما را بدون اجازه کتبی شما در اختیار دیگران قرار نمی‌دهد. در صورت عدم ارائه آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن، Health Net مکاتبات را به نام شما به آدرس یا شماره تلفن موجود در پرونده ارسال می‌کند.

Health Net درخواست شما را برای دریافت مکاتبات محرمانه به شکل و قالبی که درخواست کرده‌اید می‌پذیرد. ما اطمینان حاصل می‌کنیم که ارسال مکاتبات شما به فرم و قالب درخواستی شما آسان است. ما این مکاتبات را به مکان انتخابی دیگر شما ارسال می‌کنیم. درخواست شما برای مکاتبات محرمانه تا زمانی که آن را لغو نکنید یا درخواست جدیدی برای مکاتبات محرمانه ارسال کنید اعتبار دارد.

بیانیه Health Net درباره سیاست‌ها و رویه‌هایش برای حفاظت از اطلاعات پزشکی شما (به نام «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی») در زیر آمده است:



این اطلاعیه شرح می‌دهد که اطلاعات پزشکی شما چگونه ممکن است مورد استفاده قرار گرفته و افشا شود و همچنین شرح می‌دهد که چگونه شما می‌توانید به این اطلاعات دسترسی پیدا کنید.

لطفاً آن را با دقت بررسی کنید. تاریخ اجرا: 08.14.2017

وظایف نهاد تحت پوشش:

Health Net* (با عنوان «ما» یا «برنامه درمانی») طبق تعریف و نظارت قانون جابجایی بیمه سلامت و مسئولیت‌پذیری (HIPAA) سال 1996 یک نهاد تحت پوشش است. بر اساس قانون Health Net باید اطلاعات بهداشت محافظت‌شده (PHI) شما را حفظ کند، اطلاعیه وظایف حقوقی و رویه‌های حریم خصوصی ما را در رابطه با PHI به شما ارائه بدهد، به شرایط اطلاعیه که در حال حاضر اجرا می‌شود عمل کند و در صورت نقض PHI ناامن به شما اطلاع بدهد. PHI اطلاعات مربوط به شما است، از جمله اطلاعات جمعیت‌شناختی، که ممکن است به شکل معقولی برای شناسایی شما استفاده شود و به گذشته شما مربوط است، اطلاعات سلامت جسمانی یا روانی یا عارضه‌های شما در گذشته، حال یا آینده، ارائه مراقبت بهداشتی به شما یا پرداخت برای آن مراقبت.

در این اطلاعیه آمده که چگونه ممکن است PHI شما را استفاده و افشا کنیم. همچنین حقوق شما برای دسترسی، اصلاح و مدیریت PHI و نحوه استفاده از این حقوق را شرح می‌دهد. همه موارد استفاده و افشای PHI که در این اطلاعیه ذکر نشده است تنها با اجازه کتبی شما انجام خواهد گرفت.

حق تغییر این اطلاعیه برای Health Net محفوظ است. ما این حق را برای خود محفوظ می‌داریم که اطلاعیه اصلاح‌شده یا تغییر یافته را برای PHI شما که از قبل داریم و همچنین هر PHI که در آینده از شما دریافت می‌کنیم، اعمال کنیم. هر زمان که تغییرات اساسی در موارد زیر ایجاد شود، Health Net بی‌درنگ این اطلاعیه را اصلاح و توزیع می‌کند:

- موارد استفاده یا افشاگری؛
 - حقوق شما؛
 - وظایف قانونی و
 - سایر رویه‌های خصوصی ذکر شده در این اطلاعیه.
- ما هرگونه اطلاعیه اصلاح‌شده را روی وبسایت و دفترچه راهنمای اعضای خود در دسترس قرار می‌دهیم.

محافظت داخلی PHI شفاهی، کتبی و الکترونیکی:

Health Net از PHI شما محافظت می‌کند. ما همچنین متعهد هستیم که اطلاعات مربوط به نژاد، قومیت، و زبان (REL)، گرایش جنسی و هویت جنسیتی (SOGI) شما را محرمانه نگه داریم. ما شیوه‌ها و فرایندهای امنیتی و حفظ حریم خصوصی داریم که در این کار به ما کمک می‌کنند.

برخی از راه‌هایی که ما از PHI شما محافظت می‌کنیم عنوان شده است.

- ما به کارکنان خود آموزش می‌دهیم که فرایندهای امنیتی و حریم خصوصی ما را رعایت کنند.
- ما همکاران تجاری خود را نیز ملزم می‌کنیم که فرایندهای حریم خصوصی و امنیتی را رعایت کنند.
- ما امنیت دفاتر خود را حفظ می‌کنیم.
- ما PHI شما را فقط به دلایل تجاری با افرادی که نیاز به دانستن آن دارند به اشتراک می‌گذاریم.



- در هنگام ارسال یا ذخیره PHI به صورت الکترونیک، آن را امن نگه می‌داریم.
- ما با استفاده از فناوری، جلوی دسترسی افراد غیرمجاز به PHI شما را می‌گیریم.

موارد مجاز استفاده و افشای PHI شما:

در زیر فهرستی آمده که نشان می‌دهد ما چطور ممکن است بدون اجازه یا تأیید از PHI شما استفاده کنیم:

- **درمان** - ممکن است از PHI شما استفاده کنیم یا آن را در اختیار پزشک یا سایر ارائه‌کنندگان مراقبت درمانی قرار دهیم که کار درمان شما را انجام می‌دهند، تا درمان شما را بین ارائه‌کنندگان دیگر هماهنگ کنیم، تا به ما در تصمیمات مرتبط با مجوز قبلی در رابطه با مزایای شما کمک کند.
- **پرداخت** - ما ممکن است از PHI شما برای پرداخت مزایا برای خدمات مراقبت بهداشتی ارائه‌شده به شما استفاده یا آن را افشا کنیم. ممکن است PHI شما را با توجه به قوانین حریم خصوصی فدرال برای طرح سلامتی دیگر، ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی یا نهاد دیگری برای اهداف پرداختی افشا کنیم. فعالیت‌های پرداخت ممکن است شامل موارد زیر باشد:
 - رسیدگی به ادعای خسارت؛
 - تعیین واجدیت شرایط یا پوشش برای ادعای خسارت؛
 - صدور صورت حساب حق بیمه؛
 - بررسی خدمات برای ضرورت پزشکی؛ و
 - انجام بررسی به‌رمندی با توجه به ادعای خسارت.
- **عملیات مراقبت سلامت** - ممکن است PHI شما را برای انجام عملیات‌های مراقبت بهداشتی خود مورد استفاده و افشا قرار دهیم. این فعالیت‌ها ممکن است شامل موارد زیر باشد:
 - ارائه خدمات مشتریان؛
 - پاسخگویی به شکایات و تجدیدنظرها؛
 - ارائه مدیریت پرونده و هماهنگی مراقبت؛
 - انجام بررسی پزشکی ادعای خسارت‌ها و سایر ارزیابی‌های کیفی؛ و
 - برای فعالیت‌های بهبودبخش.

ممکن است در عملیات‌های مراقبت سلامت، PHI شما را نزد همکاران تجاری خود افشا کنیم. به‌منظور حفظ حریم شخصی PHI شما، ما با این همکاران موافقت‌نامه کتبی تنظیم می‌کنیم. ممکن است PHI شما را در اختیار نهاد دیگری قرار دهیم که مشمول قوانین حفظ حریم خصوصی فدرال است. این نهاد همچنین باید برای عملیات‌های مراقبت بهداشتی خود با شما رابطه‌ای داشته باشد. این مورد شامل موارد زیر است:

- فعالیت‌های ارزیابی و بهبود کیفیت؛
- بررسی صلاحیت یا مدارک متخصصان مراقبت بهداشتی؛
- مدیریت پرونده و هماهنگی مراقبت؛ و
- شناسایی و جلوگیری از کلاهبرداری و سوءاستفاده از مراقبت بهداشتی.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



اطلاعات نژاد، قومیت، زبان، گرایش جنسی، هویت جنسی و نیازهای اجتماعی شما توسط سیستم‌ها و قوانین طرح سلامتی محافظت می‌شود. این بدان معناست که اطلاعاتی که ارائه می‌دهید خصوصی و امن است. ما تنها این اطلاعات را با سازمان‌های تنظیم مقررات California، ارائه‌کنندگان مراقبت بهداشتی و نهادهای نظارتی مراقبت بهداشتی به اشتراک می‌گذاریم. این اطلاعات بدون اجازه یا مجوز شما با دیگران به اشتراک گذاشته نخواهد شد. ما از این اطلاعات برای کمک به بهبود کیفیت مراقبت و خدمات شما استفاده می‌کنیم.

با این اطلاعات می‌توانیم:

- نیازهای مراقبت درمانی شما را بهتر درک کنیم؛
- زبان ترجیحی شما در هنگام مراجعه به ارائه‌کنندگان مراقبت درمانی را بدانیم؛
- اطلاعات مراقبت بهداشتی را برای رفع نیازهای مراقبتی شما ارائه دهیم؛ و
- برنامه‌هایی را برای کمک به داشتن بهترین وضعیت سلامتی به شما ارائه دهیم.

این اطلاعات برای مقاصد بیمه کردن یا تصمیم‌گیری درباره اینکه آیا شما قادر به دریافت پوشش یا خدمات هستید استفاده نمی‌شود.

- **موارد افشای مربوط به طرح سلامتی گروهی/حامی طرح** - ما ممکن است اطلاعات حفاظت‌شده شما را در اختیار حامی طرح سلامتی گروهی، مثل کارفرما یا سایر نهادی که برنامه مراقبت بهداشتی را به شما ارائه می‌دهد، قرار بدهیم، در صورتی که حامی مالی با محدودیت‌های خاصی درباره نحوه استفاده یا افشای اطلاعات سلامت حفاظت شده، موافقت کند (برای مثال، توافق کند از اطلاعات سلامت حفاظت‌شده برای گرفتن تصمیمات یا اقداماتی در ارتباط با استخدام افراد، استفاده نکند).

سایر موارد مجاز یا مورد نیاز برای افشای PHI شما:

- **فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک** - برای فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مانند جمع‌آوری پول از نهادهای خیریه یا سایر نهاد مشابه برای کمک به تأمین مالی فعالیت‌های خود، ممکن است از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنیم. اگر برای فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک با شما تماس بگیریم، به شما فرصت می‌دهیم تصمیم بگیرید که از دریافت این مکاتبات در آینده انصراف دهید یا آن‌ها را دریافت نکنید.
- **مقصد مربوط به بیمه کردن** - ممکن است برای مقاصد مربوط به بیمه کردن، مثل تصمیم گرفتن درباره درخواست یا تقاضای پوشش، از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنیم. اگر ما PHI شما را برای اهداف بیمه کردن استفاده یا آن را افشا کنیم، این اجازه را نداریم آن بخش PHI را که مربوط به اطلاعات ژنتیکی است افشا کنیم یا از آن در فرایند بیمه کردن استفاده کنیم.
- **یادآوری‌های نوبت‌ها/جایگزین‌های درمان** - ممکن است PHI شما را مورد استفاده قرار دهیم و افشا کنیم تا وقت نوبت را برای درمان و مراقبت‌های پزشکی که با ما دارید به شما یادآوری کنیم یا اطلاعاتی درباره جایگزین‌های درمان یا سایر مزایا و خدمات مرتبط با سلامتی به شما ارائه دهیم، مانند اطلاعاتی درباره نحوه ترک سیگار یا کاهش وزن.
- **الزام قانونی** - اگر طبق قانون فدرال، ایالتی و/یا محلی الزام به استفاده یا افشای PHI شما باشد، ممکن است PHI شما را مورد استفاده یا افشا قرار دهیم تا جایی که استفاده یا افشای آن با چنین قانونی مطابقت داشته باشد و در چارچوب الزامات این قانون باشد. اگر دو یا چند قانون یا مقررات مربوط به استفاده یا افشای یکسان تضاد داشته باشند، ما از قوانین یا مقررات محدودکننده‌تر پیروی می‌کنیم.
- **فعالیت‌های بهداشتی عمومی** - ما ممکن است PHI شما را به منظور پیشگیری یا کنترل بیماری، آسیب یا ناتوانی به یک سازمان بهداشت عمومی فاش کنیم. ما ممکن است برای اطمینان از کیفیت، ایمنی یا اثربخشی محصولات و خدمات در حوزه سازمان غذا و دارو (FDA)، PHI شما را نزد FDA افشا کنیم.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- **قربانیان سواستفاده و اهمال‌کاری** - ما ممکن است PHI شما را برای سازمان دولتی محلی، ایالتی یا فدرال، از جمله سازمان خدمات اجتماعی یا خدمات محافظتی که بر اساس قانون اجازه دریافت این گزارشات را دارند، افشا کنیم، مخصوصاً اگر معقولاً نسبت به بروز سوءاستفاده، اهمال یا خشونت داخلی معتقد باشیم.
- **دادرسی‌های قضایی و اجرایی** - ما ممکن است از PHI در دادرسی‌های قضایی یا اجرایی استفاده کنیم. همچنین ممکن است آن را در پاسخ به موارد زیر افشا کنیم:
 - حکم دادگاه؛
 - دادگاه اداری؛
 - احضاریه،
 - حکم حضور در دادگاه؛
 - حکم؛
 - درخواست افشا؛ یا
 - درخواست حقوقی مشابه.
- **اجرای قانون** - ممکن است در صورت لزوم PHI مربوطه شما را به بخش اعمال قانون فاش کنیم. برای مثال، در پاسخ به:
 - حکم دادگاه؛
 - حکم قضایی؛
 - احضاریه،
 - حکم حضور در دادگاه صادرشده توسط ضابط قضایی؛ یا
 - احضاریه هیئت منصفه عالی.
- همچنین، ممکن است PHI مربوطه شما را برای شناسایی یا یافتن مظنون، فراری، شاهد مهم یا فرد گمشده افشا کنیم.
- **سوابق اختلال مصرف مواد (SUD)** - ما سوابق SUD شما را رسیدگی‌های حقوقی علیه شما افشا نمی‌کنیم مگر اینکه:
 - ما رضایت کتبی شما را دریافت کنیم یا
 - ما حکم دادگاه را دریافت کنیم، شما از این درخواست مطلع شوید و شانس دفاع از خود به شما داده شود. حکم دادگاه باید شامل احضاریه یا سندی حقوقی مشابه باشد که نیازمند پاسخ است.
- **پزشک قانونی، پزشک سازمانی و مسئول برگزاری مراسم تدفین** - ممکن است اطلاعات PHI شما را در اختیار پزشک قانونی یا پزشک سازمانی قرار دهیم. این کار ممکن است برای مثال برای تعیین علت مرگ ضروری باشد. همچنین ما ممکن است در صورت لزوم، PHI شما را در اختیار مسئول برگزاری مراسم تدفین برای انجام وظیفه‌شان قرار بدهیم.
- **اهدای اندام، چشم و بافت بدن** - ما ممکن است PHI شما را در اختیار سازمان‌هایی تهیه اندام قرار دهیم. همچنین ما ممکن است PHI شما را در اختیار کسانی قرار بدهیم که در بخش تهیه، نگهداری یا پیوند این اعضا کار می‌کنند:
 - اندام‌های افراد فوت شده؛
 - چشم‌ها؛ و
 - بافت‌ها.



- **تهدیدی برای سلامت و ایمنی** - اگر با حسن نیت معتقد باشیم که استفاده یا افشای PHI شما برای جلوگیری یا کاهش تهدید جدی یا قریب‌الوقوع برای سلامت یا ایمنی یک فرد یا عموم مردم ضروری است، ما ممکن است از این اطلاعات استفاده کنیم یا آن را افشا کنیم.
 - **وظایف دولتی تخصصی** - اگر شما عضو نیروهای مسلح ایالت متحده هستید، ما ممکن است PHI شما را طبق الزام مقامات فرماندهی نظامی افشا کنیم. همچنین ممکن است PHI شما را برای این افراد افشا کنیم:
 - مقامات فدرال مجاز برای امنیت ملی و فعالیت‌های اطلاعاتی؛
 - وزارت امور خارجه برای تعیین مناسب بودن از پزشکی؛
 - و برای خدمات حفاظت از رئیس جمهور یا سایر افراد مجاز.
 - **بیمه کارگری** - برای رعایت قانون مربوط به بیمه کارگری یا سایر برنامه‌های مشابه مشخص شده در قانون که مزایایی را به‌خاطر آسیب‌ها یا بیماری‌های مرتبط با کار و صرف‌نظر از قصور فرد ارائه می‌دهند، ما ممکن است PHI شما را افشا کنیم.
 - **وضعیت‌های اورژانسی** - ما ممکن است PHI شما را در موقعیتی اورژانسی، یا اگر شما ناتوان باشید یا حضور نداشته باشید، برای یک عضو خانواده، دوست نزدیک، آژانس امدادرسانی سوانح یا هر شخص دیگری که قبلاً از طرف شما مشخص شده باشد افشا کنیم. برای مشخص کردن اینکه آیا افشای اطلاعات به سود شما است یا خیر، از تشخیص و تجربه حرفه‌ای استفاده می‌کنیم. اگر افشای اطلاعات به نفع شما باشد، فقط آن PHI را افشا خواهیم کرد که مستقیماً به مشارکت فرد در مراقبت از شما مربوط است.
 - **زندانیان** - اگر در قانون اصلاح و تربیت یا در بازداشت مقامات اعمال قانون هستید، ما ممکن است PHI شما را در اختیار قانون اصلاح و تربیت یا مقامات اعمال قانون قرار دهیم، در صورتی که چنین اطلاعاتی برای ارائه مراقبت‌های بهداشتی توسط قانون به شما، برای محافظت از سلامت یا ایمنی شما یا دیگران، یا برای ایمنی و امنیت قانون اصلاح و تربیت ضروری باشد.
 - **تحقیق** - تحت شرایط خاصی، زمانی که مطالعه تحقیقاتی بالینی تأیید شد و در مواردی که محافظت‌های خاصی برای اطمینان از حفظ حریم خصوصی و حفاظت از PHI شما وجود داشته باشد، ما ممکن است PHI شما را برای محققان افشا کنیم.
- موارد استفاده و افشای PHI شما که نیازمند مجوز کتبی است**
- ما برای موارد زیر باید مجوز کتبی شما را دریافت کنیم تا بتوانیم PHI شما را افشا یا از آن استفاده کنیم، مگر در چند استثناء و به دلایل زیر:
- فروش PHI** - پیش از هرگونه افشای PHI که به عنوان فروش در نظر گرفته شده، یعنی در ازای افشای PHI به این شکل قرار باشد مبلغی دریافت کنیم، از شما درخواست اجازه کتبی خواهیم کرد.
- بازاریابی** - برای استفاده از PHI شما با هدف بازاریابی، به جز در موارد محدودی که استثنا وجود دارد، مثلاً وقتی رو در رو با شما ارتباطاتی درباره بازاریابی داریم یا زمانی که هدایایی با ارزش ناچیز می‌دهیم، از شما به‌صورت کتبی برای استفاده یا افشای اطلاعات، اجازه خواهیم گرفت.
- یادداشت‌های روان‌درمانی** - ما برای افشا یا استفاده از هرگونه یادداشت روان‌درمانی شما که ممکن است از شما در پرونده داشته باشیم، به‌جز در موارد محدودی که استثنا وجود دارد، مثل بعضی درمان‌ها، پرداخت‌ها یا عملیات‌های مراقبت بهداشتی از شما اجازه به صورت کتبی اجازه خواهیم گرفت.



استفاده غیرمجاز از PHI - ما از اطلاعات زبان، نژاد، پیشینه قومی، گرایش جنسی، هویت جنسیتی و نیازهای اجتماعی شما برای رد پوشش، خدمات، مزایا یا برای مقاصد بیمه کردن استفاده نخواهیم کرد.

حقوق فردی

موارد زیر جزو حقوق شما در زمینه PHI هستند. اگر می‌خواهید از هر یک از حقوق زیر استفاده کنید، لطفاً با استفاده از اطلاعات موجود در انتهای این اطلاعیه، با ما تماس بگیرید.

- پیش‌نیازهای ایالت California (همان طور که در اسناد پوشش مزایا آمده است) ملزم می‌کند که Health Net of California, Inc. و Health Net Life Insurance Company (Health Net, LLC.) از قوانین حاکم حقوق مدنی فدرال پیروی کند و بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ، ملیت، اصل و نسب، دین، وضعیت ازدواج، جنس، هویت جنسی، مراقبت تطابق جنسیت، گرایش جنسی، سن، معلولیت ذهنی یا جسمانی، احساس تعلق قومیتی یا اطلاعات ژنتیکی پزشکی تبعض قائل نمی‌شود، افراد را مستثنی نمی‌کند یا با آن‌ها متفاوت رفتار نمی‌کند.
- **حق لغو اجازه** - شما می‌توانید اجازه خود را در هر زمان لغو کنید؛ لغو اجازه شما باید به صورت کتبی انجام شود. این لغو اجازه فوراً اجرا خواهد شد؛ به جز در مواردی که قبلاً با استفاده از اجازه صادر شده و پیش از دریافت درخواست لغو اجازه، اقداماتی انجام داده‌ایم.
- **حق درخواست محدودیت** - شما حق دارید برای افشا و استفاده از PHI خود در جهت درمان، پرداخت یا عملیات‌های مراقبت بهداشتی و علاوه بر آن افشای اطلاعات برای کسانی که در مراقبت از شما یا پرداخت هزینه‌ها دخالت دارند، مثل اعضای خانواده و دوستان نزدیک، محدودیت‌هایی را درخواست کنید. باید محدودیت‌های مدنظرتان را قید کنید و قید کنید که این محدودیت به چه کسی اعمال می‌شود. ما ملزم به موافقت با این درخواست نیستیم. اگر موافقت کنیم، از درخواست محدودیت شما پیروی می‌کنیم، مگر اینکه اطلاعات برای ارائه درمان اورژانسی به شما لازم باشد. با این وجود، استفاده یا افشای PHI برای پرداخت یا عملیات‌های مراقبت بهداشتی در یک طرح سلامتی را زمانی محدود خواهیم کرد که هزینه خدمات و موارد به صورت کامل توسط شما پرداخت شده باشد.
- **حق درخواست مکاتبه محرمانه** - شما حق دارید درخواست کنید ما از طریق روش‌های جایگزین یا مکان‌ها جایگزین، درباره PHI با شما در تماس باشیم. اگر درخواست‌تان منطقی باشد و روش‌ها یا مکان جایگزین که PHI باید به آن تحویل شود مشخص شده باشد، باید آن را برآورده کنیم. درخواست مکاتبات محرمانه باید توسط بیمه‌گر سلامت ظرف 7 روز تقویمی پس از دریافت ارسال الکترونیکی یا درخواست تلفنی یا ظرف 14 روز تقویمی پس از دریافت از طریق پست درجه یک انجام شود. ما اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس ارائه‌شده به یک فرد محافظت‌شده را نزد گروه، مشترک، یا هر عضوی در طرح غیر از فرد محافظت‌شده که مراقبت را دریافت می‌کند، بدون مجوز کتبی صریح فرد محافظت‌شده که مراقبت را دریافت می‌کند، فاش نخواهیم کرد. برای راهنمایی در مورد نحوه درخواست ارتباط محرمانه، به شماره تلفن خدمات مشتریان در پشت کارت شناسایی عضو یا وبسایت طرح مراجعه کنید.
- **حق دسترسی و دریافت یک کپی از PHI شما** - شما حق دارید، به جز در بعضی موارد محدود، کپی از PHI خود را که در مجموعه رکوردهای تعیین شده موجود است مشاهده یا دریافت نمایید. می‌توانید از ما درخواست کنید کپی‌ها را در قالب‌هایی به جز فتوکپی ارائه کنیم. ما از قالب درخواستی شما استفاده خواهیم کرد مگر اینکه عملاً نتوانیم این کار را انجام دهیم. برای درخواست دسترسی به PHI خود باید درخواست کتبی به ما بدهید. اگر درخواست شما را رد کردیم، توضیحات خود را به صورت کتبی ارائه خواهیم کرد و به شما توضیح خواهیم داد که آیا دلایل عدم پذیرش درخواست را می‌توان تجدیدنظر کرد یا خیر و چطور می‌توانید این تجدیدنظر را درخواست کرد یا مسئله قابلیت تجدیدنظر دارد یا خیر.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- **حق اصلاح PHI** - اگر فکر می‌کنید PHI شما حاوی اطلاعات نادرست است، حق دارید از ما درخواست کنید آن را اصلاح کنیم یا تغییر بدهیم. درخواست شما باید به شکل کتبی باشد و باید درباره دلیل اصلاح اطلاعات هم توضیح بدهد. ممکن است به دلیلی خاص با درخواست شما مخالفت کنیم، برای مثال اگر اطلاعاتی که می‌خواهید اصلاح کنید را ایجاد نکرده باشیم و ایجاد کننده PHI خودش توانایی انجام این اصلاح را نداشته باشد. در صورت رد کردن درخواست‌تان، توضیح کتبی به شما ارائه خواهیم داد. می‌توانید با یک اظهارنامه پاسخ بدهید که با تصمیم ما مخالف هستید و ما اظهارنامه شما را به PHI که از ما درخواست اصلاح‌ش را داشتید، پیوست می‌کنیم. اگر ما درخواست شما برای اصلاح اطلاعات را بپذیریم، تلاش خود را تا حد معمول به کار می‌گیریم تا به دیگران، از جمله به افرادی که شما نام برده‌اید، اطلاع بدهیم اصلاحاتی صورت گرفته است و تغییرات را در موارد افشای اطلاعات در آینده در نظر خواهیم گرفت.
 - **حق دریافت گزارش افشای اطلاعات** - حق دارید یک فهرست از مواردی که ما یا شرکای تجاری‌مان در طول 6 سال گذشته PHI شما را افشا کرده‌ایم، دریافت کنید. این مسئله شامل افشاهای انجام شده با هدف درمان، پرداخت، عملیات‌های مراقبت درمانی، یا افشاهایی که با اجازه خود شما و برای برخی فعالیت‌های خاص دیگر انجام شده‌اند، نمی‌شود. اگر در بازه زمانی 12 ماهه، بیش از یک بار این گزارش را درخواست کنید، ممکن است مبلغ ناچیزی بابت پاسخ به این درخواست‌های اضافی از شما مطالبه کنیم. ما در زمان درخواست‌تان، اطلاعات بیشتری درباره هزینه‌هایمان ارائه خواهیم داد.
 - **حق تنظیم شکایت** - اگر فکر می‌کنید حقوق حریم خصوصی شما نقض شده یا ما رویه‌های حریم خصوصی خود را نقض کرده‌ایم، می‌توانید به صورت کتبی یا تلفنی و با استفاده از اطلاعات تماس در انتهای این اطلاعیه، شکایتی برای ما تنظیم کنید. برای شکایات مربوط به اعضای Medi-Cal، اعضا همچنین می‌توانند با اداره خدمات مراقبت بهداشتی California که در بخش بعد آمده است، تماس بگیرند.
- شما می‌توانید نزد دفتر حقوق مدنی وزیر وازت بهداشت و خدمات درمانی ایالات متحده با ارسال نامه به آدرس
200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 یا تماس با شماره 1-800-368-1019
(TTY: 1-866-788-4989) یا بازدید از نشانی www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints شکایت کنید.
- ما به خاطر تنظیم شکایت هیچ‌گونه اقدامی علیه شما انجام نخواهیم داد.**
- **حق دریافت یک کپی از این اطلاعیه** - می‌توانید در هر لحظه با استفاده از اطلاعات تماس مندرج در انتهای این اطلاعیه، برای دریافت یک کپی از این اطلاعیه درخواست بدهید. اگر این اطلاعیه را روی وبسایت ما یا از طریق پست الکترونیک (ایمیل) دریافت کرده‌اید، این حق را دارید که یک نسخه کاغذی هم درخواست کنید.

اطلاعات تماس

اگر درباره این اطلاعیه، رویه‌های حفظ حریم خصوصی ما در رابطه با PHI خود یا نحوه اعمال حقوق خود سوالی دارید، می‌توانید با استفاده از اطلاعات تماس زیر به صورت کتبی یا تلفنی با ما در ارتباط باشید.

Health Net Privacy Office

Attn: Privacy Official

P.O. Box 9103

Van Nuys, CA 91409

تلفن: 1-800-522-0088

فکس: 1-833-887-0151

ایمیل: Privacy@healthnet.com

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



فقط برای اعضای Medi-Cal، اگر فکر می‌کنید که از حریم خصوصی شما محافظت نکرده‌ایم و می‌خواهید شکایت کنید، می‌توانید از طریق تماس یا مکاتبه شکایت کنید:

Privacy Officer
DHCS Privacy Officer
1501 Capitol Avenue, MS 0010
Sacramento, CA 95899
تلفن: 1-866 866-0602 یا TTY: 711
ایمیل: privacyofficer@dhcs.ca.gov

اطلاعیه حریم خصوصی اطلاعات مالی

این اطلاعیه نحوه استفاده و افشای اطلاعات مالی شما و نحوه دسترسی شما به این اطلاعات را شرح می‌دهد. لطفاً آن را با دقت بررسی کنید.

ما متعهد به حفظ محرمانگی اطلاعات مالی شخصی شما هستیم. برای اهداف این اطلاعیه، «اطلاعات مالی شخصی» به اطلاعات مربوط به عضو یا متقاضی پوشش مراقبت بهداشتی گفته می‌شود که هویت فرد را مشخص می‌کند، عموماً در دسترس عموم نیست، و از فرد دریافت شده یا برای ارائه پوشش مراقبت سلامت به فرد به دست آمده است.

اطلاعاتی که جمع‌آوری می‌کنیم: ما اطلاعات مالی شخصی درباره شما را از منابع زیر جمع‌آوری می‌کنیم:

- درخواست‌ها یا سایر فرم‌ها دریافت می‌کنیم، مثل نام، آدرس، سن، اطلاعات پزشکی و شماره تأمین اجتماعی دریافتی از شما؛
- تراکنش بین شما و ما، وابسته‌های ما و دیگران، مثل پرداخت‌های حق بیمه ماهانه و سابقه ادعاهای انجام شده؛ و
- گزارش‌های مصرف کننده.

افشای اطلاعات: ما اطلاعات مالی شخصی اعضای فعلی یا سابق خود را به هیچ شخص ثالثی فاش نمی‌کنیم، مگر در مواردی که قانون مجاز بداند یا الزام کند. برای مثال، در جریان رویه‌های تجاری عمومی خود، ممکن است، همانطور که قانون اجازه می‌دهد، هر یک از اطلاعات مالی شخصی را که درباره شما جمع‌آوری می‌کنیم، بدون مجوز شما، در اختیار انواع مؤسسات زیر قرار دهیم:

- به شرکت‌های وابسته، مانند سایر بیمه‌گذاران؛
- به شرکت‌های غیروابسته برای اهداف تجاری روزمره، مانند پردازش تراکنش‌های شما، حفظ حساب(های) شما، یا پاسخگویی به دستورات دادگاه و تحقیقات قانونی؛ و
- به شرکت‌های غیروابسته که خدماتی را برای ما انجام می‌دهند، از جمله ارسال مکاتبات تبلیغاتی از طرف ما.

محرمانگی و امنیت: ما تدابیر ایمنی فرایندی، فیزیکی و الکتریکی را با توجه به استانداردهای قابل اعمال ایالتی و فدرال حفظ می‌کنیم تا از اطلاعات مالی شخصی شما در برابر خطرانی مثل مفقود شدن، از بین رفتن یا سوءاستفاده حفاظت کنیم. این اقدامات عبارتند از تمهیدات ایمنی رایانه‌ای، فایل‌ها و ساختمان‌های ایمن‌شده و محدودیت روی کسانی که می‌توانند به اطلاعات مالی شخصی شما دسترسی پیدا کنند.



اگر سؤالی درباره این اطلاعیه دارید:

اگر درباره این اطلاعیه، رویه‌های حفظ حریم خصوصی ما در رابطه با PHI خود یا نحوه استفاده از حقوق خود سؤالی دارید، می‌توانید با استفاده از اطلاعات تماس زیر به صورت کتبی یا تلفنی با ما در ارتباط باشید.

Health Net, LLC
Attn: Privacy Official
21281 Burbank Blvd
Woodland Hills, CA 91367

لطفاً با شماره تلفن رایگان مندرج در پشت کارت شناسایی خود یا با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

*این اطلاعیه رویه‌های حریم خصوصی به ثبت‌نام‌کنندگان در هر یک از نهادهای Health Net زیر اطلاق می‌شود: Health Net Life Insurance، Health Net Community Solutions, Inc.، Health Net of California, Inc. Company که شرکت‌های تابع Health Net, LLC و Centene Corporation است. Health Net نشان خدماتی ثبت‌شده Health Net, LLC است. سایر علائم تجاری/علائم خدماتی مشخص‌شده متعلق به شرکت‌های مربوطه خود هستند. کلیه حقوق محفوظ است. اصلاح شده در 10/16/2025

اطلاعیه مربوط به قوانین

قوانین زیادی ناظر بر این دفترچه راهنمای اعضا هستند. این قوانین می‌توانند حقوق و مسئولیت‌های شما را تحت تأثیر قرار دهند، حتی اگر در این دفترچه گنجانده یا توضیح داده نشده باشند. قوانین اصلی حاکم بر این دفترچه، قوانین فدرال و ایالتی مربوط برنامه Medi-Cal هستند. ممکن است قوانین فدرال و دولتی دیگری نیز مصداق داشته باشند.

اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان آخرین پرداخت‌کننده، سایر پوشش‌ها (OHC) و استرداد ناشی از تخلف

برنامه Medi-Cal تابع قوانین و مقررات ایالتی و فدرال در خصوص مسئولیت حقوقی اشخاص ثالث برای خدمات مراقبت سلامت اعضا است. Health Net تمام تدابیر لازم را به کار می‌گیرد تا اطمینان پیدا کند که برنامه Medi-Cal آخرین پرداخت‌کننده است. اعضای Medi-Cal ممکن است پوشش بیمه سلامت دیگری (OHC) داشته باشند که به آن بیمه سلامت خصوصی گفته می‌شود. اعضای Medi-Cal دارای OHC باید قبل از مزایای Medi-Cal خود از OHC برای خدمات تحت پوشش استفاده کنند. یکی از شروط واجد شرایط بودن برای Medi-Cal این است که هرگاه OHC برایتان بدون هزینه باشد باید برای آن درخواست دهید یا آن را حفظ کنید.

قوانین فدرال و ایالتی اعضای Medi-Cal را ملزم می‌کند که OHC و هرگونه تغییر در OHC موجود را گزارش دهند. اگر به موقع OHC را گزارش نکنید، ممکن است ملزم شوید هرگونه هزینه مزایایی که اشتباهاً پرداخت شده را به DHCS بازپرداخت کنید. OHC را آنلاین به نشانی <http://dhcs.ca.gov/OHC> ارسال کنید.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



اگر به اینترنت دسترسی ندارید، می‌توانید OHC را به Health Net گزارش کنید و برای این کار با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. یا می‌توانید با مرکز پردازش OHC اداره DHCS به شماره (TTY 1-800-430-7077 یا 711) 1-800-541-5555 یا 1-916-636-1980 تماس بگیرید.

در زیر لیست نسبی از بیمه‌هایی آمده است که OHC محسوب نمی‌شود:

- پوشش آسیب فردی و یا پرداخت پزشکی تحت بیمه خودرو. تذکر: درباره پیش‌نیازهای اطلاع‌رسانی برای برنامه‌های آسیب فردی و بیمه کارگری بخش زیر را بخوانید.
- بیمه عمر
- بیمه کارگری
- بیمه خانه
- بیمه چتر پوششی
- بیمه تصادف
- بیمه جایگزین درآمد (مثلاً Aflac)

DHCS این حق و مسئولیت را دارد که هزینه خدمات تحت پوشش Medi-Cal را که Medi-Cal اولین پرداخت‌کننده آنها نیست دریافت کند. مثلاً اگر در حادثه تصادف یا در محل کار آسیب دیده‌اید، بیمه کارگری یا بیمه خودرو یا باید ابتدا هزینه مراقبت بهداشتی شما را پرداخت کند یا در صورت پرداخت برای خدمات Medi-Cal آن مبلغ را به Medi-Cal بازپرداخت کند.

اگر آسیب دیده‌اید و طرف دیگر مسئول آسیب شما است، شما یا نماینده قانونی شما باید ظرف 30 روز پس از دعوا یا مطالبه حقوقی به DHCS اطلاع دهید. اطلاع‌رسانی خود را آنلاین انجام دهید:

- برنامه آسیب فردی به آدرس <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- برنامه استرداد از بیمه کارگری <https://dhcs.ca.gov/WC>

برای کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت بخش مسئولیت و استرداد شخص ثالث DHCS به آدرس <https://dhcs.ca.gov/tplrd> بروید یا با شماره 1-916-445-9891 تماس بگیرید.

اطلاعیه مربوط به استرداد از ماترک

برنامه Medi-Cal باید از محل ماترک انحصار وراثت‌شده برخی از اعضای متوفی بابت مزایای Medi-Cal که در تولد 55 سالگی‌شان یا پس از آن دریافت شده، مطالبه بازپرداخت کند. بازپرداخت شامل هزینه به‌ازای خدمات و حق بیمه‌های مراقبت مدیریت‌شده یا پرداخت سرانه بابت خدمات آسایشگاهی، خدمات خانگی و محلی، و خدمات مربوط به بیمارستان و داروهای تجویزی است که عضو هنگام بستری در آسایشگاه یا برخورداری از خدمات خانگی و محلی دریافت کرده است. بازپرداخت نمی‌تواند بیشتر از ارزش ماترک انحصار وراثت‌شده عضو باشد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت برنامه استرداد از ماترک DHCS در <https://dhcs.ca.gov/er> بروید یا با شماره 1-916-650-0590 تماس بگیرید.



اطلاعیه اقدام

هر زمان Health Net یکی از درخواست‌های خدمات مراقبت بهداشتی را رد کرد، به تأخیر انداخت، پایان یا تغییر داد، نامه اطلاعیه اقدام (NOA) از طرف Health Net برای شما ارسال خواهد شد. اگر با تصمیم Health Net مخالف هستید، همیشه می‌توانید درخواست تجدیدنظر نزد Health Net تنظیم کنید. برای کسب اطلاعات مهم درباره ثبت درخواست تجدیدنظر خود، به بخش تجدیدنظر در فصل 6 این دفترچه مراجعه کنید. زمانی که Health Net یک NOA به شما ارسال کند، تمامی حقوق شما را در صورت مخالفت با تصمیم ما، به شما اطلاع می‌دهد.

محتوای اطلاعیه‌ها

اگر Health Net رد درخواست، تأخیر، اصلاحات، خاتمه، تعلیق، یا کاهش خدمات شما را به‌طور کامل یا جزئی بر اساس ضرورت پزشکی قرار دهد، NOA شما باید حاوی موارد زیر باشد:

- بیانیه اقدامی که Health Net در نظر دارد انجام دهد
- توضیح واضح و مختصر در مورد دلایل تصمیم Health Net
- نحوه تصمیم‌گیری Health Net، از جمله قوانین مورداستفاده Health Net
- دلایل پزشکی این تصمیم. Health Net باید به وضوح بیان کند که عارضه پزشکی شما به چه صورت با قوانین یا دستورالعمل‌ها مطابقت نمی‌کند.

ترجمه‌ها

Health Net ملزم به ترجمه کامل و ارائه اطلاعات مکتوب اعضا به زبان‌های ترجیحی رایج است، از جمله تمام اطلاعیه‌های اعتراض و تجدیدنظر.

اطلاعیه کاملاً ترجمه‌شده باید شامل دلیل پزشکی تصمیم Health Net برای رد، تأخیر، اصلاح، خاتمه، تعلیق یا کاهش درخواست خدمات مراقبت‌های بهداشتی باشد.

اگر ترجمه به زبان دلخواه شما در دسترس نیست، Health Net موظف است به زبان دلخواه شما کمک شفاهی ارائه دهد تا شما بتوانید اطلاعات دریافتی خود را متوجه شوید.

مسئولیت شخص ثالث

اگر استرداد شامل شخص ثالث باشد، Health Net تلاشی برای استرداد وجوه خدمات تحت پوشش پرداختی به عضو نخواهد کرد. به عنوان مثال، مراقبت بهداشتی برای آسیب‌های ناشی از کار یا پول بیمه پرداخت‌شده برای تصادف رانندگی. اما Health Net به DHCS اطلاع می‌دهد و به آنها کمک می‌کند تا وجوه را استرداد کند. انتظار می‌رود اعضا در این موارد به Health Net و DHCS کمک کنند.



پیمانکاران مستقل

Health Net ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی نیست. برای مثال، پزشک شما ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی است. Health Net با پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌کنندگان مراقبت بهداشتی قرارداد می‌بندد. این ارائه‌کنندگان برای Health Net کار نمی‌کنند. Health Net و کارکنان آن برای هیچ ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی کار نمی‌کنند. Health Net مسئولیتی در قبال اعمال غیر قانونی هیچ ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی ندارد.

کلاهبرداری در برنامه مراقبت درمانی

کلاهبرداری در برنامه مراقبت درمانی عبارتست از فریب یا نمایش غیر واقعی از سوی یک ارائه‌کننده، عضو، کارفرما یا هر شخص دیگری که از طرف آن‌ها فعالیت دارد. این کار جرم تلقی می‌شود و پیگرد قانونی دارد. هر شخصی که عمداً و آگاهانه با طرح مطالبه‌ای که حاوی اظهارات نادرست یا فریبنده باشد، در فعالیتی با هدف کلاهبرداری از طرح مراقبت بهداشتی شرکت کند، متهم به کلاهبرداری از بیمه است.

اگر نگران هر یک از هزینه‌هایی هستید که در صورت حساب یا فرم شرح مزایا درج می‌شود، یا اگر از فعالیت غیرقانونی اطلاع دارید یا مشکوک هستید، با خط تلفن رایگان کلاهبرداری طرح ما به شماره 1-866-685-8664 تماس بگیرید. خط تلفن کلاهبرداری در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته فعال است. تمام تماس‌ها کاملاً محرمانه هستند.

اختلال در مراقبت

بلای طبیعی یا شرایط اورژانسی خارج از کنترل Health Net ممکن است مراقبت شما را مختل کند. Health Net تابع الزامات California برای ارائه یا ترتیب خدمات و اقلام مراقبت بهداشتی در طول وضعیت اورژانسی اعلام‌شده خواهد بود. اگر وضعیت اورژانسی برای محل زندگی شما اعلام شده است، لطفاً برای دریافت کمک با خدمات اعضا با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. در مواقع اورژانسی به نزدیکترین پزشک یا بیمارستان مراجعه کنید.

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



8. شماره و واژه‌های مهمی که باید بدانید

شماره تلفن‌های مهم

- بخش خدمات اعضا Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110
- Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 و 7 یا 711 را فشار دهید

خدمات معلولیت

- خدمات رله California (CRS): TTY/TDD: 711
- Sprint 1-888-877-5379 (صوتی)
- MCI 1-800-735-2922 (صوتی)
- اطلاعات مربوط به قانون معلولان آمریکا (ADA): 1-800-514-0301 (صوتی)؛ 1-800-514-0383 (TDD)

خدمات کودکان (CCS) California

- شهرستان Amador: 1-209-223-6630
- شهرستان Calaveras: 1-209-754-6460
- شهرستان Inyo: 1-760-873-7868
- شهرستان Los Angeles: 1-800-288-4584
- شهرستان Mono: 1-760-924-1841
- شهرستان Sacramento: 1-916-875-9900
- شهرستان San Joaquin: 1-209-468-3900
- شهرستان Stanislaus: 1-209-558-7515
- شهرستان Tulare: 1-559-685-5800
- شهرستان Tuolumne: 1-209-533-7404
- برنامه سلامت و جلوگیری از معلولیت کودکان (CHDP)
- شهرستان Amador: 1-209-223-6630
- شهرستان Calaveras: 1-209-754-6460
- شهرستان Inyo: 1-760-873-7868
- شهرستان Los Angeles: 1-800-993-2437
- شهرستان Mono: 1-760-924-1841

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



- شهرستان Sacramento: 1-916-875-7151
- شهرستان San Joaquin: 1-209-468-8335
- شهرستان Stanislaus: 1-209-558-8860
- شهرستان Tulare: 1-559-685-5800
- شهرستان Tuolumne: 1-209-533-7404

خدمات ایالت California

- دفتر بازرس ویژه DHCS: 1-888-452-8609
- اداره خدمات اجتماعی: 1-800-952-5253
- اداره مراقبت‌های بهداشتی مدیریت‌شده (DMHC): شماره 1-888-466-2219، (1-888-HMO-2219)

سازمان تأمین اجتماعی

- عایدی تأمینی تکمیلی (SSI): 1-800-772-1213،
TTY/TDD: 1-800-325-0778

شهرستان Amador

- اداره خدمات اجتماعی: 1-209-223-6550
- خدمات سلامت روانی: 1-888-310-6555

شهرستان Calaveras

- سازمان بهداشت و خدمات انسانی: 1-209-754-6448
- خدمات سلامت روانی: 1-800-499-3030

شهرستان Inyo

- اداره خدمات اجتماعی: 1-760-872-1394
- خدمات سلامت روانی: 1-800-841-5011

شهرستان Los Angeles

- اداره خدمات اجتماعی عمومی (DPSS)
- خط راهنمای مرکزی (شامل خدمات زبان): 1-877-481-1044
- مرکز خدمات مشتریان اداره DPSS: 1-866-613-3777؛ 1-310-258-7400
- اداره سلامت روانی شهرستان Los Angeles: 1-800-854-7771

شهرستان Mono

- اداره خدمات اجتماعی: 1-760-924-1770 (دفتر جنوب شهرستان)؛ 1-760-932-5600 (دفتر شمال شهرستان)
- خدمات سلامت روانی: 1-800-687-1101

شهرستان Sacramento

- اداره کمک انسانی: 1-800-560-0976
- وزارت بهداشت و خدمات انسانی (سلامت روانی): 1-888-881-4881

شهرستان San Joaquin

- اداره بهداشت عمومی: 1-209-468-3400
- سلامت رفتاری: 1-888-468-9370
- سازمان خدمات انسانی: 1-209-468-1000



شهرستان Stanislaus

- سازمان خدمات محلی: 1-877-652-0734
- سلامت رفتاری و خدمات بازپایی: 1-888-376-6246

شهرستان Tulare

- سازمان بهداشت و خدمات انسانی: 1-800-540-6880
- اداره سلامت روانی: 1-800-320-1616

شهرستان Tuolumne

- بهداشت عمومی: 1-209-533-7401
- سازمان سلامت رفتاری: 1-209-533-6245

واژه‌هایی که باید بدانید

فاز فعال: بازه زمانی که در آن، عضو باردار در سه مرحله زایمان قرار دارد و نمی‌تواند پیش از شروع زایمان به‌طور ایمن به بیمارستان دیگری منتقل شود یا انتقال ممکن است به سلامت و ایمنی عضو یا کودک متولد نشده آسیب برساند.

حادثه: عارضه پزشکی کوتاه و ناگهانی که نیاز به مراقبت فوری پزشکی دارد.

سرخپوست آمریکایی: فردی که طبق بخش 42 CFR 14.438 قانون فدرال با تعریف «سرخپوست» مطابقت دارد، که در صورتی که فرد دارای یکی از موارد زیر باشد، «سرخپوست» تعریف می‌شود:

- عضو یک قبیله سرخپوست به رسمیت شناخته شده فدرال باشد
- در یک مرکز شهری زندگی کند و یک یا چند شرط زیر را دارا باشد:
 - عضو یک قبیله، دسته یا سایر گروه‌های سازمان‌یافته سرخپوستی باشد، از جمله آن قبیله‌ها، دسته‌ها یا گروه‌هایی که از سال 1940 منحل شده و آنهایی که اکنون یا در آینده توسط ایالتی که در آن زندگی می‌کنند به رسمیت شناخته شوند، یا از فرزندان درجه یک یا درجه دوم هر عضوی از این قبیل باشد
 - اسکیمو یا آلنوت یا نوعی بومی آلاسکا باشد
 - از نظر وزیر کشور به هر منظوری سرخپوست باشد
- طبق مقررات صادره از سوی وزیر بهداشت و خدمات انسانی، سرخپوست قلمداد شود
- از نظر وزیر کشور به هر منظوری سرخپوست باشد
- توسط وزیر بهداشت و خدمات انسانی به منظور واجد شرایط بودن برای خدمات مراقبت بهداشتی سرخپوستان، از جمله به عنوان یک سرخپوست اهل California، اسکیمو، آلنوت یا سایر بومیان آلاسکا، سرخپوست در نظر گرفته شود.

درخواست تجدیدنظر: درخواست عضو از Health Net برای بررسی و تغییر تصمیم اتخاذ شده درباره پوشش خدمات درخواستی.

خدمات سلامت روانی: شامل خدمات سلامت روانی تخصصی (SMHS)، خدمات سلامت روانی غیرتخصصی (NSMHS) و خدمات درمانی اختلال مصرف مواد (SUD) برای حمایت از سلامتی ذهنی و روانی فرد می‌باشد. NSMHS از طریق طرح سلامتی برای اعضای که عارضه سلامتی خفیف تا متوسط را تجربه می‌کنند ارائه می‌شود. SMHS از طریق طرح‌های سلامت روانی (MHP) شهرستان برای کسانی که اختلال شدید دارند یا در معرض خطر وخامت عملکردی به دلیل اختلال سلامت روانی قرار دارند ارائه می‌شود. خدمات سلامت روانی اورژانسی از جمله ارزیابی و درمان در محیط‌های اورژانسی تحت پوشش است. شهرستان شما همچنین خدمات مرتبط با استفاده الکل یا مواد مخدر را ارائه می‌دهد که به خدمات SUD معروف است.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



مزایا: خدمات مراقبت سلامت و داروهای تحت پوشش این برنامه درمانی.

خدمات کودکان (CCS) California: یک برنامه Medi-Cal که خدماتی به کودکان تا 21 سال با عارضه‌های خاص سلامتی، بیماری‌ها یا مشکلات سلامتی مزمن ارائه می‌کند.

مدیر پرونده: پرستاران رسمی یا مددکاران اجتماعی که می‌توانند به عضو کمک کنند تا مشکلات جدی سلامت خود را درک کند و با ارائه‌کنندگان او مراقبت ترتیب دهند.

مامای پرستار تایید شده (CNM): فردی که پرستار رسمی است و گواهی مامایی پرستاری از سوی هیئت پرستاران رسمی California را داراست. پرستار مامای دارای مجوز می‌تواند به موارد زایمان طبیعی رسیدگی کند.

کایروپراکتور: ارائه‌کننده‌ای که ستون فقرات را با روش‌های جاناندازی دستی درمان می‌کند.

عارضه مزمن: بیماری یا سایر مشکلات پزشکی که به طور کامل قابل درمان نیست یا با گذشت زمان بدتر می‌شود یا باید درمان شود تا وضعیت عضو بدتر نشود.

کلینیک: مرکزی که اعضا می‌توانند به عنوان ارائه‌کننده مراقبت اولیه (PCP) انتخاب کنند. ممکن است مرکز سلامت مورد تأیید دولت فدرال (FGHC)، کلینیک محلی، کلینیک سلامتی روستایی (RHC)، ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی سرخ‌پوستان (IHCP) یا سایر مراکز ارائه‌کننده خدمات اولیه باشد.

خدمات محلی بزرگسالان (CBAS): برنامه خدمات سرپایی داخل مرکز که مراقبت‌های پرستاری حرفه‌ای، خدمات اجتماعی، درمان، مراقبت‌های شخصی، آموزش و پشتیبانی از خانواده و پرستار، خدمات تغذیه، حمل‌ونقل، و دیگر خدمات را به اعضای واجد شرایط ارائه می‌دهد.

حمایت‌های محلی: حمایت‌های محلی خدماتی هستند که سلامتی کلی عضو را بهبود می‌دهد. در این حمایت‌های خدمات برای نیازهای اجتماعی مرتبط با سلامتی مثل مسکن، وعده‌های غذا و مراقبت فردی ارائه می‌شود. این خدمات در محل زندگی به اعضا کمک می‌کند و تمرکز آن روی ارتقا سلامتی، پایداری و استقلال است.

شکایت: بیان شفاهی یا کتبی نارضایتی درمان خدمات که می‌تواند شامل این موارد شود اما به این موارد محدود نیست:

- کیفیت مراقبت یا سرویس ارائه شده،
- تعاملات با ارائه‌کنندگان یا کارکنان؛
- حق عضو برای مخالفت با افزایش زمان پیشنهادی توسط Health Net، برنامه سلامت روانی شهرستان یا اختلال مصرف مواد یا ارائه‌دهنده Medi-Cal.

شکایت همان اعتراض است.

تداوم مراقبت: توانایی عضو طرح برای ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه‌کننده خارج از شبکه موجود خود تا 12 ماه، در صورت موافقت ارائه‌کننده و Health Net.

فهرست داروهای قراردادی (CDL): فهرست داروهای تأییدشده برای Medi-Cal Rx که ارائه‌کننده می‌تواند از میان آن‌ها داروهای تحت پوشش مورد نیاز عضو را تجویز کند.

همانگی مزایا (COB): فرایند تعیین اینکه کدام پوشش بیمه (Medicare، Medi-Cal)، بیمه تجاری یا سایر بیمه‌ها) دارای مسئولیت پرداخت و درمان اولیه برای اعضای با بیش از یک نوع پوشش بیمه سلامت هستند.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



سهام ثابت بیمه‌شده (سهام ثابت): پرداختی که عضو معمولاً در زمان ارائه خدمات و علاوه بر پرداخت Health Net انجام می‌دهد.

نظام سلامت سازمان‌یافته شهرستان (COHS): سازمان محلی ایجادشده توسط هیأت ناظران شهرستان برای قرارداد با برنامه Medi-Cal. در صورت رعایت قوانین ثبت‌نام، عضو به‌طور خودکار در برنامه COHS ثبت‌نام می‌شود. اعضای ثبت‌نام‌شده ارائه‌کننده مراقبت درمانی خود را از بین همه ارائه‌کنندگان COHS انتخاب می‌کنند.

خدمات تحت پوشش: خدمات Medi-Cal که مسئولیت پرداخت هزینه آنها بر عهده Health Net است. خدمات تحت پوشش مشمول ضوابط، شرایط، محدودیت‌ها و استثنای قرارداد Medi-Cal، هرگونه اصلاحیه قرارداد، و مندرجات این دفترچه راهنمای اعضا (که مدرک ترکیبی پوشش‌ها (EOC) و فرم افشا نیز نامیده می‌شود) است.

DHCS: اداره خدمات مراقبت درمانی California. این یک اداره ایالتی است که روی برنامه Medi-Cal نظارت دارد.

لغو عضویت: توقف استفاده از برنامه درمانی به این دلیل که عضو دیگر واجد شرایط نیست یا برنامه درمانی خود را تغییر داده است. عضو باید فرمی را امضا کند که بگوید دیگر نمی‌خواهد از طرح سلامتی استفاده کند یا با Health Care Options تماس بگیرد و به صورت تلفنی عضویت خود را لغو کند.

DMHC: سازمان مراقبت درمانی مدیریت‌شده (DMHC) California. این یک اداره ایالتی است که روی برنامه‌های سلامت مراقبت مدیریت‌شده نظارت دارد.

خدمات همراه زانو: خدمات همراه زانو شامل آموزش سلامتی، پشتیبانی و حمایت جسمانی، عاطفی و غیرپزشکی است. اعضا می‌توانند خدمات همراه زانو را قبل، هنگام و بعد از زایمان یا در پایان بارداری از جمله در دوره پس از زایمان دریافت کنند. خدمات همراه زانو به عنوان خدمات پیشگیرانه ارائه می‌شود و باید همراه با پزشک یا پزشک مجاز دیگری باشد.

تجهیزات بادوام پزشکی (DME): تجهیزات پزشکی که به لحاظ پزشکی مورد نیاز بوده و از سوی پزشک عضو یا ارائه‌کننده دیگر سفارش داده می‌شوند و عضو از آنها در خانه، محله، یا مرکزی به عنوان خانه استفاده می‌کند.

غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص بیماری و درمان (EPSDT): به «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» مراجعه کنید.

مراقبت اورژانسی: معاینه‌ای که توسط پزشک یا کارکنان زیر نظر پزشک به شکلی که در قانون اجازه داده شده است، برای اطلاع از اینکه آیا عارضه پزشکی اورژانسی وجود دارد یا خیر. خدماتی که از نظر پزشکی به آن‌ها نیاز است تا فرد با توجه به ظرفیت‌های مرکز درمانی به وضعیت با ثبات برسد.

عارضه پزشکی اورژانسی: عارضه پزشکی یا روانی با علائم شدیدی، مانند فاز فعال (به تعریف بالا مراجعه کنید) یا درد شدید، که فردی عادی با دانش متوسط از سلامت و پزشکی باور دارد که عدم دریافت مراقبت پزشکی فوری می‌تواند:

- سلامتی عضو یا سلامت کودک متولدشده را در معرض خطر جدی قرار بدهد
- در عملکرد بدن نقص ایجاد کند
- باعث شود یک عضو یا قسمت از بدن به درستی کار نکند
- منجر به مرگ شود

حمل‌ونقل پزشکی اورژانسی: انتقال با آمبولانس یا وسیله نقلیه اورژانس به اورژانس برای دریافت مراقبت‌های پزشکی اورژانسی.

مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM): نگرشی بین رشته‌ای به مراقبت با در نظر گرفتن تمامیت فرد است که به نیازهای بالینی و غیربالینی اعضای دارای پیچیده‌ترین نیازهای پزشکی و اجتماعی رسیدگی می‌کند.

عضو: شخصی که عضو طرح سلامتی است و خدمات را از طریق برنامه دریافت می‌کند.



بیمار ثابت: بیماری که با ارائه‌کننده ارتباط دارد و ظرف مدت تعیین‌شده توسط طرح سلامتی، به ارائه‌کننده مراجعه کرده است.

درمان آزمایشی: داروها، تجهیزات، عمل‌ها یا خدماتی که در مرحله آزمایشی در آزمایشگاه یا در مرحله آزمایش روی حیوانات قبل از آزمایش روی انسان‌ها هستند. خدمات آزمایشی از مرحله تحقیقات کلینیکی عبور نکرده‌اند.

خدمات تنظیم خانواده: خدمات پیشگیری یا به تأخیر انداختن بارداری. این خدمات به افرادی ارائه می‌شود که در سن فرزندآوری هستند تا بتوانند تعداد و فاصله سنی فرزندان‌شان را مشخص کنند.

مرکز سلامت مورد تأیید دولت فدرال (FQHC): مرکز سلامت در منطقه‌ای که ارائه‌کنندگان زیادی ندارد. عضو می‌تواند مراقبت پایه و پیشگیرانه را در یک FQHC دریافت کند.

هزینه به‌ازای خدمات (FFS) Medi-Cal: گاهی Health Net خدمات را تحت پوشش قرار نمی‌دهد اما عضو همچنان می‌تواند آن‌ها را از Medi-Cal FFS دریافت کند، مثل بسیاری از خدمات داروخانه از طریق Medi-Cal Rx.

مراقبت پیگیری: مراقبت منظم پزشک برای بررسی پیشرفت عضو پس از بستری یا در طول دوره درمان.

کلاهبرداری: عمل عمدی برای فریب دادن یا ارائه نادرست توسط شخصی که از فریبکاری آگاه است می‌تواند منجر به مزایای غیرمجاز برای عضو یا شخص دیگری شود.

مراکز زایمان مستقل (FBC): مراکز سلامتی که تعیین شده تا زایمان دور از محل سکونت فرد باردار انجام شود و دارای مجوز یا تأیید دیگری از سوی ایالت برای ارائه خدمات زایمان یا مراقبت‌های پس از زایمان و سایر خدمات سرپایی که در این طرح گنجانده شده‌اند است. این مراکز بیمارستان نیستند.

شکایت: بیان شفاهی یا کتبی نارضایتی درمان خدمات که می‌تواند شامل این موارد شود اما به این موارد محدود نیست:

- کیفیت مراقبت یا سرویس ارائه شده،
- تعاملات با ارائه‌کنندگان یا کارکنان؛
- حق عضو برای مخالفت با افزایش زمان پیشنهادی توسط Health Net، برنامه سلامت روانی شهرستان یا اختلال مصرف مواد یا ارائه‌دهنده Medi-Cal.

شکایت همان اعتراض است.

خدمات و دستگاه‌های توان‌بخشی: خدمات مراقبت سلامت که به عضو کمک می‌کند مهارت‌ها و عملکرد روزانه خود را حفظ کند، یاد بگیرد یا بهبود بخشد.

Health Care Options (HCO): برنامه‌ای که می‌تواند عضوی را در برنامه درمانی ثبت‌نام کند یا عضویت او را لغو کند.

بیمه سلامت: پوشش بیمه‌ای که هزینه‌های پزشکی و جراحی را با بازپرداخت هزینه‌های ناشی از بیماری یا جراحت به بیمه‌شده یا پرداخت مستقیم به ارائه‌کننده مراقبت پرداخت می‌کند.

مراقبت‌های سلامت در خانه: مراقبت‌های پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات ارائه‌شده در منزل.

ارائه‌کنندگان مراقبت‌های سلامت در خانه: ارائه‌کنندگانی که مراقبت‌های پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات را در منزل عضو به او ارائه می‌دهند.

آسایشگاه بیماران لاعلاج: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، احساسی، اجتماعی و روحی برای عضو مبتلا به بیماری لاعلاج. مراقبت آسایشگاه بیماران لاعلاج زمانی قابل ارائه است که امید به زندگی عضو شش ماه یا کمتر باشد.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



بیمارستان: مکانی است که عضو می‌تواند در آن مراقبت سرپایی یا بستری را از پزشکان و پرستاران دریافت کند.

مراقبت سرپایی در بیمارستان: مراقبت پزشکی یا جراحی انجام‌شده در بیمارستان بدون پذیرش و بستری.

بستری: پذیرش در بیمارستان برای درمان به عنوان بیمار بستری‌شده.

ارائه‌کنندگان مراقبت درمانی سرخپوستان (IHCP): یک برنامه مراقبت بهداشتی که توسط خدمات سلامت سرخپوستان (IHS)، قبیله سرخپوستان، برنامه سلامت قبیله‌ای، سازمان قبیله‌ای یا سازمان سرخپوستان شهری (UIO) اجرا می‌شود، همان‌طور که در بخش 4 قانون بهبود مراقبت‌های سلامت سرخپوستان (بخش 1603 از بند 25 قانون U.S.C.) تعریف شده است.

مراقبت‌های بستری: زمانی که عضو مجبور است شب را در بیمارستان یا یک مکان دیگر برای دریافت مراقبت پزشکی بماند.

خانه یا مرکز مراقبت حد متوسط: ارائه مراقبت در خانه یا مرکز مراقبت بلندمدتی که خدمات اقامتی 24 ساعته ارائه می‌دهد. انواع خانه یا مراکز مراقبت متوسط عبارتند از: مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی (ICF/DD)، مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی-بازپروری (ICF/DD-H)، و مرکز مراقبت متوسط/ناتوانی رشدی-پرستاری (ICF/DD-N).

درمان تحقیقاتی: یک داروی درمانی، محصول بیولوژیکی یا دستگاهی که با موفقیت مرحله یک تحقیقات بالینی مورد تأیید سازمان غذا و دارو (FDA) را به پایان رسانده است، اما برای استفاده عمومی توسط FDA تایید نشده است و همچنان تحت بررسی بالینی مورد تأیید FDA قرار دارد.

مراقبت بلندمدت: مراقبت در مرکز پزشکی برای مدتی طولانی‌تر از ماه پذیرش بعلاوه یک ماه.

خدمات و حمایت‌های بلند مدت (LTSS): خدماتی که به افراد دارای مشکلات سلامتی بلند مدت یا معمولیت‌ها کمک می‌کند تا در جایی که انتخاب می‌کنند زندگی یا کار کنند. این جا می‌تواند خانه، محل کار، خانه گروهی، آسایشگاه یا مرکز مراقبتی دیگری باشد. LTSS شامل برنامه‌هایی برای مراقبت و خدمات بلندمدت می‌شود که در خانه یا محل ارائه می‌شود و همچنین به خدمات خانگی و محلی معروف است. برخی خدمات LTSS توسط طرح‌های سلامتی ارائه می‌شود در حالی که دیگر خدمات جداگانه ارائه می‌شود.

طرح مراقبت مدیریت‌شده: طرح سلامتی Medi-Cal که فقط از بعضی پزشکان، متخصصان، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های خاص برای افراد دریافت‌کننده Medi-Cal که در آن طرح ثبت‌نام کرده‌اند استفاده می‌کند. Health Net یک طرح مراقبتی مدیریت‌شده است.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان: خدمات EPSDT مزایایی است که به اعضای زیر 21 سال Medi-Cal و با هدف کمک به سلامت آن‌ها ارائه می‌شود. اعضا باید چک‌آپ‌های مناسب سلامت را متناسب با سن‌شان دریافت کنند تا مشکل سلامت آن‌ها تشخیص داده شود و هرچه سریع‌تر بیماری آن‌ها درمان شود. همچنین باید درمان شوند تا هرگونه عارضه‌ای که در طول چک‌آپ‌ها تشخیص داده شده است برطرف شود. این مزایا غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص بیماری و درمان (EPSDT) تحت قانون فدرال نام دارد.

Medi-Cal Rx: یک سرویس مزایای داروخانه که بخشی از FFS Medi-Cal است و با نام «Medi-Cal Rx» شناخته می‌شود و مزایا و خدمات داروخانه‌ای، از جمله داروهای نسخه‌ای و برخی از لوازم پزشکی را به همه ذینفعان Medi-Cal ارائه می‌کند.

خانه پزشکی: مدلی از مراقبت که کارکردهای اصلی مراقبت‌های بهداشتی اولیه را ارائه می‌کند. این شامل مراقبت جامع، بیمارمحور، مراقبت هماهنگ، خدمات در دسترس، و کیفیت و ایمنی است.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



اطلاعات پزشکی: هر گونه اطلاعات قابل شناسایی فردی، به صورت الکترونیکی یا فیزیکی، که در اختیار ارائه‌کننده مراقبت سلامت، طرح خدمات مراقبت سلامت، شرکت داروسازی، یا پیمانکار در رابطه با سابقه پزشکی بیمار، اطلاعات درخواست سلامت روانی، اطلاعات درخواست سلامت باروری یا جنسی، وضعیت روحی یا جسمی، یا درمان است یا از او جمع‌آوری می‌شود. «قابل شناسایی فردی» به این معناست که اطلاعات پزشکی شامل یا حاوی هر عنصری از اطلاعات شناسایی شخصی است که به اندازه کافی امکان شناسایی فرد را فراهم کند، مانند نام بیمار، آدرس، آدرس پست الکترونیکی، شماره تلفن، یا شماره تأمین اجتماعی، یا سایر اطلاعات، به تنهایی یا در ترکیب با سایر اطلاعات در دسترس عموم، هویت فرد را آشکار می‌کند.

ضروری از نظر پزشکی (ضرورت پزشکی): درمان‌های دارای ضرورت پزشکی خدمات مهمی‌اند که معقول بوده و حافظ حیات هستند. این درمان برای جلوگیری از وخامت بیماری یا ناتوانی بیمار از لازم است. این مراقبت با کمک به تشخیص یا بهبود بیماری یا مصدومیت، درد شدید را کاهش می‌دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات ضروری پزشکی Medi-Cal شامل خدمات درمانی است که از نظر پزشکی برای درمان یا بهبود وضعیت یا بیماری فیزیکی یا روانی لازم است، از جمله اختلال مصرف مواد مخدر (SUD).

حمل‌ونقل پزشکی: حمل‌ونقلی که ارائه‌کننده آن برای عضو تجویز می‌کند، زمانی که عضو از نظر فیزیکی یا پزشکی قادر به استفاده از ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی یا دیگر فرم حمل و نقل عمومی و خصوصی برای رسیدن به نوبت ویزیت پزشکی تحت پوشش یا دریافت نسخه‌ها نیست. در صورت نیاز به خدمات حمل‌ونقل برای رفتن به نوبت، Health Net کم‌هزینه‌ترین روش را متناسب با نیاز پزشکی‌تان تأیید می‌کند.

Medicare: برنامه بیمه سلامت فدرال است برای افراد 65 سال یا بیشتر، برخی افراد جوان‌تر معلول، و افرادی که مبتلا به مرحله نهایی بیماری کلیوی هستند (نارسایی دائمی کلیه که نیازمند به دیالیز یا پیوند کلیه است و گاهی مرحله نهایی بیماری کلیوی (ESRD) نامیده می‌شود).

عضو: هر عضو واجد شرایط Medi-Cal که در Health Net ثبت‌نام کرده و حق دریافت خدمات تحت پوشش را دارد.

ارائه‌کننده خدمات سلامت روانی: متخصصان مراقبت درمانی که خدمات سلامت روانی را به بیماران ارائه می‌دهند.

خدمات مامایی: مراقبت‌های قبل از زایمان، حین زایمان و پس از زایمان، از جمله خدمات تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت فوری برای نوزاد، توسط ماما‌های پرستار مجاز (CNM) و ماما‌های دارای مجوز (LM).

شبکه: گروهی از پزشکان، کلینیک‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌کنندگان که با Health Net برای ارائه مراقبت، قرارداد دارد. **ارائه‌کننده شبکه (یا ارائه‌کننده داخل شبکه):** به «ارائه‌کننده طرف قرارداد» مراجعه کنید.

خدمات غیر تحت پوشش: خدماتی که Health Net پوشش نمی‌دهد.

حمل‌ونقل غیرپزشکی: حمل‌ونقل برای رفتن به محل ویزیت و برگشتن برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal که توسط ارائه‌کننده عضو مجاز است و هنگام تحویل گرفتن نسخه‌ها و لوازم پزشکی.

ارائه‌کننده خارج از شبکه: ارائه‌کننده‌ای که در شبکه Health Net نیست.

دستگاه ارتز: دستگاهی که در خارج از بدن برای نگه داشتن یا اصلاح کردن قسمت بیمار یا شدیداً آسیب‌دیده بدن استفاده می‌شود و از لحاظ پزشکی برای بهبود عضو ضروری است.

دیگر پوشش‌های سلامت (OHC): دیگر پوشش‌های سلامت (OHC) به بیمه سلامت خصوصی و پرداخت‌کنندگان خدمات به‌جز Medi-Cal اطلاق می‌شود. این خدمات ممکن است شامل خدمات پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، داروسازی، برنامه‌های Medicare Advantage (بخش C)، برنامه‌های دارویی Medicare (بخش D) یا برنامه‌های تکمیلی Medicare (Medigap) باشد.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



خدمات خارج از منطقه: خدمات موجود در زمانی که عضو در هر نقطه خارج از منطقه خدمات Health Net است.

ارائه‌کننده خارج از شبکه: ارائه‌کننده‌ای که عضو شبکه Health Net نیست.

مراقبت‌های سرپایی: زمانی که عضو مجبور نیست شب را در بیمارستان یا یک مکان دیگر برای دریافت مراقبت پزشکی بماند.

خدمات سرپایی سلامت روانی: خدمات سرپایی برای اعضای مبتلا به عارضه سلامت روانی خفیف تا متوسط شامل:

- ارزیابی و درمان سلامت روانی فردی یا گروهی (روان‌درمانی)
- آزمایش‌های روانشناسی در صورتی که از نظر بالینی نشان داده شده باشد که عارضه سلامت روانی باید ارزیابی شود
- خدمات سرپایی برای اهداف نظارت بر دارو درمانی
- مشاوره روانپزشکی
- آزمایشگاه، لوازم و تجهیزات سرپایی

مراقبت تسکینی: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روانی برای عضو مبتلا به بیماری جدی. مراقبت تسکینی مستلزم این نیست که عضو امید به زندگی شش ماه یا کمتر داشته باشد.

بیمارستان طرف قرارداد: یک بیمارستان مجاز که برای ارائه خدمات به اعضا در زمانی که عضو مراقبت دریافت می‌کند با Health Net قرارداد دارد. خدمات تحت پوشش که تعدادی از بیمارستان‌های مشارکتی ممکن است به اعضا ارائه کنند، با بررسی استفاده و خطمشی‌های تضمین کیفیت Health Net یا قرارداد Health Net با بیمارستان محدود می‌شود.

ارائه‌کننده طرف قرارداد (یا پزشک طرف قرارداد): پزشک، بیمارستان، یا سایر متخصصین مراقبت سلامت دارای مجوز یا مراکز بهداشتی دارای مجوز، از جمله مراکز بیماری‌های نیمه‌حاد که با Health Net قرارداد دارند تا خدمات تحت پوشش را در زمانی که عضو تحت مراقبت است، به اعضا ارائه دهد.

خدمات پزشک: خدماتی که توسط شخصی که طبق قانون ایالتی مجوز فعالیت پزشکی یا استثنایاتی را دارد، ارائه می‌شود، بدون احتساب خدمات ارائه‌شده توسط پزشکان در زمان بستری شدن عضو در بیمارستان که در صورت حساب بیمارستان درج می‌شود.

طرح: به «طرح مراقبت مدیریت‌شده» مراجعه کنید.

خدمات پس از تثبیت: خدمات تحت پوشش مربوط به عارضه پزشکی اورژانسی که پس از ثبات شرایط عضو برای حفظ وضعیت باثبات ارائه می‌شوند. خدمات مراقبتی پس از ثبات وضعیت تحت پوشش هستند و هزینه آن پرداخت می‌شود. بیمارستان‌های خارج از شبکه ممکن است نیاز به تأیید اولیه (مجوز قبلی) داشته باشند.

تأیید قبلی (مجوز قبلی): فرایندی که طی آن عضو یا ارائه‌کننده او باید از Health Net برای برخی خدمات درخواست تأییدیه کند تا مطمئن شود Health Net آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع به معنای تأیید نیست. تأییدیه قبلی همان مجوز قبلی است.

پوشش داروی تجویزی: پوشش داروهای تجویز شده توسط ارائه‌کننده.

داروهای نسخه‌ای: دارویی که بر خلاف داروهای بدون نسخه (OTC) که نیازی به نسخه ندارند، از نظر قانونی نیاز به نسخه از یک ارائه‌کننده دارای مجوز دارد.

مراقبت اولیه: به «مراقبت متداول» مراجعه کنید.

ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP): یک ارائه‌کننده دارای مجوز است که عضو برای اکثر مراقبت درمانی خود به او مراجعه می‌کند. PCP به اعضا کمک می‌کند مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنند.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



PCP می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- متخصص زنان/زایمان
- ارائه‌کننده مراقبت درمانی سرخ‌پوستان (IHCP)
- مرکز سلامت مورد تأیید دولت فدرال (FQHC)
- کلینیک سلامتی روستایی (RHC)
- پرستار درمانگر
- دستیار پزشک
- کلینیک

مجوز قبلی (تأییدیه قبلی): فرایندی که طی آن عضو یا ارائه‌کننده او باید از Health Net برای برخی خدمات درخواست تأییدیه کند تا مطمئن شود Health Net آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع به معنای تأیید نیست. مجوز قبلی همان تأییدیه قبلی است.

دستگاه پروتز: وسیله‌ای مصنوعی است که به بدن متصل می‌شود تا جایگزین عضو از دست‌رفته بدن شود.

فهرست ارائه‌کنندگان: فهرستی از ارائه‌کنندگان در شبکه Health Net.

عارضه پزشکی اورژانسی روانپزشکی: یک اختلال روانی که در آن علائم آنقدر جدی یا شدید است که باعث ایجاد خطر فوری برای عضو یا دیگران شود یا عضو بلافاصله به دلیل اختلال روانی قادر به تهیه یا استفاده از غذا، سرپناه یا لباس نباشد.

خدمات بهداشت عمومی: خدمات بهداشتی که کل جمعیت را هدف قرار داده است. برخی از این موارد عبارتند از آنالیز وضعیت سلامت، نظارت بر سلامت، ارتقای سلامت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری‌های عفونی، حفاظت از محیط زیست و بهداشت، واکنش و آمادگی در برابر بلایای طبیعی و سلامت شغلی.

ارائه‌کننده واجد شرایط: یک پزشک واجد شرایط در حوزه طبابت مناسب برای درمان عارضه عضو.

جراحی ترمیمی: جراحی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرعادی بدن به منظور بهبود عملکرد یا ایجاد ظاهر تا حد امکان عادی. ساختارهای غیرعادی بدن آن‌هایی هستند که به دلیل نواقص مادرزادی، ناهنجاری‌های رشدی، زخم، عفونت، تومور، یا بیماری ایجاد شوند.

ارجاع: هنگامی که PCP یک عضو می‌گوید که عضو می‌تواند از ارائه‌کننده دیگری مراقبت دریافت کند. برخی از خدمات مراقبت تحت پوشش نیاز به ارجاع و تأیید اولیه (مجوز قبلی) دارند.

خدمات و دستگاه‌های توانبخشی و توانمندسازی درمانی: خدمات و دستگاه‌هایی که به افراد آسیب‌دیده، معلول یا مبتلا به عارضه های مزمن کمک می‌کند تا مهارت‌های ذهنی و فیزیکی خود را دوباره به دست آورند.

مراقبت متداول: خدمات پزشکی ضروری و مراقبت‌های پیشگیرانه، ویزیت‌های سلامت کودک یا مراقبت از قبیل مراقبت پیگیری متداول. هدف مراقبت متداول، جلوگیری از مشکلات سلامتی است.

کلینیک سلامتی روستایی (RHC): مرکز سلامت در منطقه‌ای که ارائه‌کنندگان زیادی ندارد. اعضا می‌توانند مراقبت پایه و پیشگیرانه را در یک RHC دریافت کنند.

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. تماس با این شماره رایگان است.

یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com



خدمات حساس: خدمات مربوط به سلامت روانی، سلامت جنسی و باروری، تنظیم خانواده، عفونت‌های مقاربتی (STI)، اچ‌آی‌وی/ایدز، تجاوز جنسی و سقط جنین، اختلال مصرف مواد (SUD)، مراقبت تطابق جنسیتی و خشونت شریک صمیمی.

بیماری جدی: بیماری یا عارضه‌ای که باید درمان شود و ممکن است منجر به مرگ شود.

ناحیه خدماتی: منطقه جغرافیایی که Health Net در آن خدمات می‌دهد. این شامل شهرستان‌های Calaveras، Amador، Los Angeles، Inyo، Mono، San Joaquin، Stanislaus، Tulare، و Tuolumne می‌شود.

مراقبت پرستاری تخصصی: خدمات تحت پوشش ارائه‌شده توسط پرستاران، تکنیسین‌ها یا درمان‌گرهای دارای مجوز در دوران اقامت در آسایشگاه تخصصی یا در خانه عضو.

آسایشگاه تخصصی: مکانی که مراقبت پرستاری 24 ساعته‌ای را ارائه می‌کند که فقط متخصصان سلامت آموزش‌دیده می‌توانند ارائه کنند.

متخصص (یا پزشک متخصص): پزشکی که انواع خاصی از مشکلات مراقبت درمانی را درمان می‌کند. مثلاً، جراح ارتوپدی که استخوان‌های شکسته را درمان می‌کند؛ آلرژیست که آلرژی‌ها را درمان می‌کند؛ و متخصص قلب که مشکلات قلبی را درمان می‌کند. در اکثر موارد، عضو برای مراجعه به متخصص به معرفی از PCP خود نیاز دارد.

خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS): خدمات برای اعضای نیازمند مراقبت درمانی روانی که سطح اختلال آن‌ها از خفیف تا ملایم، بالاتر است.

مرکز مراقبت بیماری‌های نیمه‌حاد (بزرگسالان یا کودکان): یک مرکز مراقبت بلندمدت که مراقبت جامعی را برای افراد آسیب‌پذیر از نظر پزشکی که به خدمات ویژه نیاز دارند، مانند درمان استنشاقی، مراقبت از تراکتومی، تغذیه با لوله داخل وریدی، و مراقبت‌های پیچیده مدیریت زخم ارائه می‌دهد.

بیماری لاعلاج: عارضه پزشکی که درمان‌شدنی نیست و در صورتی که بیماری سیر طبیعی خودش را داشته باشد، به احتمال زیاد منجر به مرگ در طی 1 سال یا کمتر می‌شود.

استرداد ناشی از تخلف: وقتی به دلیل آسیبی که طرف دیگری مسئول آن است، مزایا به یکی از اعضای Medi-Cal ارائه می‌شود یا ارائه خواهد شد، DHCS ارزش معقول مزایای ارائه‌شده به عضو بابت آن آسیب را استرداد می‌کند.

تریاز (یا غربالگری): ارزیابی سلامت عضو توسط پزشک یا پرستاری که برای غربالگری به منظور تعیین فوریت نیاز شما به مراقبت آموزش دیده است.

مراقبت فوری (یا خدمات فوری): خدمات ارائه‌شده برای درمان یک بیماری، آسیب یا عارضه غیر اورژانسی که نیاز به مراقبت پزشکی دارد. اگر ارائه‌کنندگان درون شبکه به طور موقت در دسترس نباشند، اعضا می‌توانند مراقبت فوری را از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه دریافت کنند.

معافیت خدمات خانگی و محلی (HCBS) 1915(c): این مورد برنامه دولتی خاص برای افرادی است که در خطر قرار گرفتن در خانه سالمندان یا آسایشگاه قرار دارند. این برنامه اجازه می‌دهد که DHCS خدمات HCBS را به این افراد ارائه کند تا این افراد بتوانند در خانه در محل زندگی خود بمانند. HCBS شامل مدیریت پرونده، مراقبت فردی، پرستاری تخصصی، توانبخشی و خدمات خانه‌داری یا سلامت‌یار خانگی می‌شود. این موارد شامل برنامه‌های مراقبت روزانه از بزرگسالان و مراقبت فرجه‌ای می‌شود. اعضای Medi-Cal باید جداگانه درخواست بدهند و واجد شرایط ثبت نام در یک معافیت شوند. برخی معافیت‌ها لیست انتظار دارد.

EOC066263FP00

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. تماس با این شماره رایگان است.
یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به نشانی آنلاین ما مراجعه کنید: www.healthnet.com

