

نحوه دریافت سرویس حمل و نقل برای خدمات مراقبت سلامت

آنچه باید درباره حمل و نقل معمول پزشکی بدانید





حمل و نقل مراقبت سلامت برای شما تحت پوشش بیمه است

طرح Health Net Medi-Cal شما حمل و نقل پزشکی را در مواقعی که نیاز به خدمات و مراقبت سلامت دارید، پوشش می‌دهد. به این سرویس **حمل و نقل معمول پزشکی** گفته می‌شود.

این خدمات هزینه اضافی ندارد.

در مواقع زیر که نیاز به حمل و نقل دارید، از این مزایا استفاده کنید:

- مراجعه به پزشک.
- مراجعه به دندانپزشک.
- مراجعه به مشاور.
- مراجعه به داروخانه برای تحویل گرفتن دارو.
- تحویل گرفتن تجهیزات پزشکی بادوام، مانند صندلی چرخدار یا واکر.
- درمان و مراقبت مداوم، مانند دیالیز.
- رفتن از خانه به بیمارستان.

لطفاً در صورت بروز اورژانس پزشکی، فوراً با 911 تماس بگیرید.

نحوه کار این مزایا

انواع حمل و نقلی که می‌توانید رزرو کنید عبارتند از:

- حمل و نقل پزشکی غیر اورژانسی (NEMT)
 - وسایل نقلیه با صندلی چرخدار و تخت چرخدار.
 - از 48 ساعت قبل تماس بگیرید.
- حمل و نقل غیر پزشکی (NMT)
 - ماشین، ون، تاکسی، سواری اشتراکی و حمل و نقل عمومی.
 - از 24 ساعت قبل تماس بگیرید.
 - سواری اشتراکی ظرف یک ساعت می‌رسد.

می‌توانید سرویس حمل و نقل را برای هر جایی که خدمات درمان یا مراقبت سلامت ارائه می‌دهد رزرو کنید. محدودیت مسافتی وجود ندارد.

لطفاً توجه داشته باشید: حمل و نقل با وسایل عمومی باید از 5 روز قبل هماهنگ شوند. به هیچ وجه نمی‌توانیم برایتان بلیت و/یا کارت اتوبوس پست کنیم.

نکات بیشتر برای استفاده از این سرویس

- می‌توانید یک همراه در ویزیتان داشته باشید. همراهتان باید 18 سال به بالا باشد.
- اگر نیاز به صندلی چرخدار یا صندلی داخل اتومبیل دارید، باید آن را فراهم کنید.
- لطفاً در ساعتی که مقرر شده است به دنبالتان می‌آیند، آماده باشید. راننده‌ها موظف هستند که فقط تا 15 دقیقه بعد از ساعت مقرر منتظر بمانند. راننده‌های سواری اشتراکی فقط 5 دقیقه بعد از ساعت مقرر منتظر می‌مانند.
- لطفاً به محض اطلاع از اینکه ویزیتان لغو شده یا به تاریخ دیگری جابه‌جا شده است، با ModivCare تماس بگیرید. این به ما کمک می‌کند تا بهتر به سایر اعضا خدمت‌رسانی کنیم.
- اگر نمی‌دانید ویزیت مراقبت سلامت شما چه زمانی تمام می‌شود، لطفاً با 855-253-6863 تماس بگیرید. گزینه 1 را فشار دهید. به شما کمک خواهیم کرد حمل‌ونقل به خانه‌تان را هماهنگ کنید.

برای رزرو سرویس حمل‌ونقل:

- با ModivCare به شماره 855-253-6863 تماس بگیرید. اعضای دارای اختلال شنوایی، با TTY تماس بگیرند: 866-288-3133.
- روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت پاسیفیک تماس بگیرید.
- اگر حین حمل‌ونقل به خدمات مترجم شفاهی نیاز دارید، برای راهنمایی با شماره مندرج در پشت کارت ID عضویتان تماس بگیرید.
- لطفاً برای رزرو سرویس حمل‌ونقل، بیش از 30 روز قبل از تاریخ ویزیتان تماس نگیرید.
- اگر قادر به تماس نیستید، یکی از اعضای خانواده، مراقب یا پزشک شما می‌تواند برایتان تماس بگیرد.

لطفاً هنگام رزرو سرویس حمل‌ونقل، این اطلاعات را در دسترس خود داشته باشید:

- شماره ID عضو طرح سلامت.
- نام و نشانی پزشک.
- تاریخ و ساعت تعیین‌شده برای ویزیت.
- ساعت و آدرس مقرر برای حمل‌ونقل.

اگر شکایتی دارید یا برای حل مشکلی نیاز به کمک دارید، می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با خط رایگان بخش خدمات اعضای Health Net به شماره (TTY: 711) 800-675-6110 تماس بگیرید.



اعلامیه عدم تبعیض

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

Health Net موارد زیر را ارائه می‌دهد:

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

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

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

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

همچنین می‌توانید از طریق تلفن، مکاتبه یا ایمیل یک شکایت حقوق مدنی را به

California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights ارائه دهید:

- از طریق تلفن: با 916-440-7370 تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به‌خوبی صحبت کنید یا بشنوید، لطفاً با 711 تماس بگیرید.
 - به صورت کتبی: فرم شکایت را تکمیل کنید یا نامه‌ای بنویسید و به این آدرس ارسال نمایید:
Deputy Director, Office of Civil Rights, Department of Health Care Services, Office of Civil Rights,
.P.O. Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413
- فرم‌های شکایت در نشانی http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx موجود هستند.
- به صورت الکترونیک: ایمیلی به CivilRights@dhcs.ca.gov ارسال کنید

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

- از طریق تلفن: (TDD: 1-800-537-7697) 1-800-368-1019
 - به صورت کتبی: فرم شکایت را تکمیل کنید یا نامه‌ای بنویسید و به این آدرس ارسال نمایید:
U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201
- فرم‌های شکایت در نشانی <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> موجود هستند.
- به صورت الکترونیک: به درگاه دفتر شکایات حقوق مدنی به نشانی <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> مراجعه کنید.

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

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

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

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

Chinese: 如果您或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，例如无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

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 چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

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

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

Japanese: ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-675-6110 (TTY: 711)までお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

Korean: 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

Mien: Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110 (TTY: 711). JomcCaux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buac Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

Punjabi: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Russian: Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish: Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

Tagalog: Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyang ito.

Thai: หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมี ความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

Ukrainian: Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1 800 675 6110 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

Vietnamese: Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.

Health Net Community Solutions, Inc. شرکت تابعه Health Net, LLC است. Health Net علامت خدماتی ثبت شده Health Net, LLC می باشد. کلیه حقوق محفوظ است.

©2021 by ModivCare. کلیه حقوق محفوظ است.

BKT061606FP00 (3/23)