



# كتيب الأعضاء

ما تحتاج إلى معرفته حول مزاياك

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

2025

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

# اللغات والتنسيقات الأخرى

## اللغات الأخرى

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

## التنسيقات الأخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات أخرى مثل طريقة برايل (Braille) وحروف الطباعة الكبيرة بحجم 20 نقطة والتسجيل الصوتي وتنسيقات إلكترونية يمكن الحصول عليها مجاناً. اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). المكالمات مجانية.

## خدمات الترجمة الفورية

توفر Health Net خدمات الترجمة الفورية الشفوية، بما في ذلك لغة الإشارة، من قبل مترجم فوري مؤهل على مدار 24 ساعة ومجاناً. لست بحاجة إلى الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء كمترجم فوري. لا نشجع على الاستعانة بالقاصرين كمترجمين فوريين، ما لم تكن حالة طارئة. خدمات الترجمة الفورية



والخدمات اللغوية والثقافية متاحة مجاناً. تتوفر المساعدة على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. للحصول على مساعدة فيما يخص اللغة أو للحصول على هذا الكتيب بلغة مختلفة، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). المكالمات مجانية.

تنبيه: إذا كنت بحاجة إلى تلقي المساعدة بلغتك، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). وتتاح أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المدونة بطريقة برايل والمطبوعة بحروف طباعة كبيرة. اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). هذه الخدمات مجانية.

**English:** If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like 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, զանգահարեք 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 ដូចជានប្រដំ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រឹត្តិការណ៍អក្សរ ខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។



**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। ਅਪਾਹਜ 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 serbisyonang ito.

**Thai:** หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้ และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ



**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.



# مرحبًا بك في خطة Health Net!

شكرًا لك على الانضمام إلى خطة Health Net. إن Health Net خطة رعاية صحية للأشخاص المشتركين بخدمات Medi-Cal. تعمل Health Net مع ولاية California على مساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها.

## كتيب الأعضاء

يحتوي كتيب الأعضاء هذا علمًا بما هو مشمول بالتغطية لك بموجب Health Net. لذا يرجى قراءته بعناية وبالكامل. لأنه سيساعدك في فهم المزايا والخدمات المتاحة لك وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها. كما سيشرح حقوقك ومسؤولياتك بصفحتك عضوًا في Health Net. إذا كانت لديك احتياجات صحية خاصة، فاحرص على قراءة كل الأقسام التي تنطبق على حالتك.

يطلق على كتيب الأعضاء هذا أيضًا اسم دليل التغطية (EOC) ونموذج الإفصاح المجمعان. لا يشكل دليل التغطية (EOC) ونموذج الإفصاح هذان سوى ملخصًا لخطة الرعاية الصحية. يجب الرجوع إلى عقد خطة الرعاية الصحية لتحديد الشروط والأحكام الدقيقة للتغطية. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بـ Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

يُشار إلى Health Net أحيانًا في كتيب الأعضاء هذا بالضمير "نحن" أو "لدينا". ويُشار إلى الأعضاء أحيانًا بضمير المخاطب "أنت". وتحمل بعض الكلمات المكتوبة بحروف كبيرة معنى خاصًا في كتيب الأعضاء هذا.

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



## اتصل بنا

إن فريق Health Net موجود هنا لمساعدتك. إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية.

يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت في أي وقت على [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

شكرًا لك،

Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367



# جدول المحتويات

2	اللغات والتنسيقات الأخرى.....
2	اللغات الأخرى.....
2	التنسيقات الأخرى.....
2	خدمات الترجمة الفورية.....
11	مرحبًا بك في خطة Health Net!
11	كتيب الأعضاء.....
12	اتصل بنا.....
13	جدول المحتويات.....
16	1. ابدأ عضويتك معنا.....
16	كيفية الحصول على المساعدة.....
16	من يمكنه أن يكون عضوًا.....
18	بطاقات الهوية (ID).....
20	2. نبذة عن خطة رعايتك الصحية.....
20	نظرة عامة على خطة الرعاية الصحية.....
21	كيف تعمل خطتك.....
22	تغيير خطط الرعاية الصحية.....
22	الطلاب المنتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية California.....
23	استمرارية الرعاية.....
26	التكاليف.....
29	3. كيفية الحصول على الرعاية.....
29	الحصول على خدمات الرعاية الصحية.....
30	مقدم الرعاية الأولية (PCP).....
33	شبكة مقدمي الخدمات.....
41	المواعيد.....
41	الحضور إلى موعدك.....
41	إلغاء المواعيد وتغييرها.....
42	المدفوعات.....



43	الإحالات.....
45	الموافقة المسبقة (الإذن المسبق).....
46	الحصول على رأي ثانٍ.....
46	الرعاية الحساسة.....
49	الرعاية العاجلة.....
50	الرعاية الطارئة.....
52	خدمة استشارات التمريض.....
52	التوجيهات المسبقة للرعاية الصحية.....
53	التبرع بالأعضاء والأنسجة.....
<b>54</b>	<b>4. المزايا والخدمات.....</b>
54	ما المزايا والخدمات التي تشملها تغطية خطة رعايتك الصحية.....
57	مزايا Medi-Cal المشمولة بالتغطية من Health Net.....
76	المزايا والبرامج الأخرى التي تغطيها Health Net.....
87	خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى.....
92	الخدمات التي لا توفرها Health Net أو Medi-Cal لك.....
93	تقييم التقنيات الجديدة والحالية.....
<b>94</b>	<b>5. الرعاية الدورية للأطفال والشباب.....</b>
94	برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين.....
96	الرعاية الوقائية وفحوصات صحة الأطفال.....
97	فحوصات تسمم الدم بالرصاصة.....
97	مساعدة الشباب والأطفال في الحصول على خدمات الرعاية الدورية.....
98	الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها عبر برنامج دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal أو البرامج الأخرى.....
<b>100</b>	<b>6. الإبلاغ عن المشكلات وحلها.....</b>
101	الشكاوى.....
102	الالتماسات.....
103	ما يجب عليك فعله في حال عدم موافقتك على قرار الالتماس.....
104	الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) إلى إدارة الرعاية الصحية المُدارة (DMHC).....
105	جلسات الاستماع.....
106	الاحتيايل والإهدار وإساءة الاستخدام.....
<b>108</b>	<b>7. الحقوق والمسؤوليات.....</b>
108	حقوقك.....
109	مسؤولياتك.....
110	إخطار عدم التمييز.....
112	طرق المشاركة باعتبارك عضوًا.....



## جدول المحتويات

113	إخطار ممارسات الخصوصية
121	إخطار بشأن القوانين
	إخطار بشأن Medi-Cal باعتباره جهة الدفع التي يتم اللجوء إليها في النهاية
121	والتغطية الصحية الأخرى والتعافي من الضرر
122	إخطار بشأن الاسترداد من الإرث
122	إخطار نية الإجراء
123	مسؤولية الطرف الثالث
123	المتعاقدون المستقلون
124	الاحتيال بخصوص خطة الرعاية الصحية
124	انقطاع الرعاية
<b>125</b>	<b>8. مصطلحات وأرقام مهمة يجب معرفتها</b>
125	أرقام هواتف مهمة
128	مصطلحات يجب معرفتها



# 1. ابدأ عضويتك معنا

## كيفية الحصول على المساعدة

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

### خدمات الأعضاء

تذكر أن فريق خدمات الأعضاء في Health Net موجود هنا لمساعدتك. بإمكان Health Net:

- الإجابة عن أسئلتك المتعلقة بخطة رعايتك الصحية والخدمات المشمولة بتغطية Health Net
- مساعدتك في اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) أو تغييره
- إعلامك بالأماكن التي توفر لك الرعاية التي تحتاج إليها
- مساعدتك في الحصول على خدمات الترجمة الفورية إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية
- مساعدتك في الحصول على المعلومات بلغات وتنسيقات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. تحرص Health Net على ألا تزيد مدة الانتظار عند اتصالك عن 10 دقائق.

يمكنك أيضًا زيارة خدمات الأعضاء عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) في أي وقت.

## من يمكنه أن يكون عضوًا

قد يتوفر برنامج Medicaid في كل ولاية. في California، يُطلق على برنامج Medicaid اسم **Medi-Cal**. أنت مؤهل للحصول على خطة Health Net نظرًا لأنك مؤهل للحصول على برنامج Medi-Cal وتعيش في إحدى هذه المقاطعات: Amador و Calaveras و Inyo و Los Angeles و Mono و Sacramento و San Joaquin و Stanislaus و Tulare و Tuolumne (اطلع على جهات الاتصال بمكتب المقاطعة أدناه). يمكنك أيضًا أن تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal من خلال الضمان الاجتماعي لأنك تتلقى دخل الضمان التكميلي (SSI) أو البرنامج التكميلي من الولاية (SSP).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).





- **مقاطعة Amador**
  - دائرة الخدمات الاجتماعية: 1-209-223-6550
- **مقاطعة Calaveras**
  - وكالة الخدمات الصحية والإنسانية: 1-209-754-6448
- **مقاطعة Inyo**
  - دائرة الخدمات الاجتماعية: 1-760-872-1394
- **مقاطعة Los Angeles**
  - مركز خدمة العملاء في DPSS: 1-866-613-3777؛ 1-310-258-7400
- **مقاطعة Mono**
  - دائرة الخدمات الاجتماعية: 1-760-924-1770 (مكتب جنوب المقاطعة)؛ 1-760-932-5600 (مكتب شمال المقاطعة)
- **مقاطعة Sacramento**
  - إدارة المساعدات الإنسانية: 1-800-560-0976
- **مقاطعة San Joaquin**
  - وكالة الخدمات الإنسانية: 1-209-468-1000
- **مقاطعة Stanislaus**
  - وكالة الخدمات المجتمعية: 1-877-652-0734
- **مقاطعة Tulare**
  - وكالة الخدمات الصحية والإنسانية: 1-800-540-6880
- **مقاطعة Tuolumne**
  - الصحة العامة: 1-209-533-7401

للأسئلة المتعلقة بالتسجيل، تواصل مع خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711). أو انتقل إلى <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.  
إذا كانت لديك أسئلة بخصوص الضمان الاجتماعي، فاتصل بإدارة الضمان الاجتماعي على الرقم 1-800-772-1213. أو انتقل إلى <https://www.ssa.gov/locator/>.

### برنامج Medi-Cal الانتقالي

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



يمكنك الاستفسار حول التأهل للحصول على برنامج Medi-Cal الانتقالي من خلال المكتب المحلي المتاح في مقاطعتك على:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

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

## بطاقات الهوية (ID)

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



Health Net Member Services is available 24 hours a day, 7 days a week

Member Services & Mental Health Benefits 1-800-675-6110 (TTY: 711)  
Nurse Advice Line 1-800-675-6110 (TTY: 711)  
Member Portal [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)  
24/7 Video Doctor Appointment [www.teladoc.com](http://www.teladoc.com)


**If you think you have a medical or psychiatric emergency, call 911 or go to the nearest hospital.**

See your PCP for non-emergency health needs like colds, minor infections or illnesses, or treatment for ongoing health needs. Do not go to the emergency room for routine health care.

Providers Call for Eligibility and authorization: 1-800-675-6110  
Medi-Cal RX Help Line: 1-800-977-2273  
To report, or request approval for, inpatient admits, call: 1-800-995-7890

Prior Authorization: Primary Care Physician referral in advance is required for most non-emergency services by contracting providers. Emergency services are covered by Health Net without prior authorization and at no cost to the members. Emergency services rendered to the member by non-Health Net providers are reimbursable by Health Net without prior authorization.

This card is for identification only. It does not verify eligibility.  
Mail all claims to: Health Net of California – Medicaid, PO Box 9020, Farmington, MO 63640-9020.

 health net

Name FIRST MI LASTNAME  
CIN # XXXXXXXXX

Issue Date MM/DD/YY  
Enrollment Date MM/DD/YY

**Physician Group and PCP**  
PPG Name  
PCP or Clinic Name  
Street Address  
City State Zip + 4  
PCP PHONE: X-XXX-XXX-XXXX

Health Net only covers medical and hospital services provided or authorized by your Participating Physician Group (PPG).

To change your PPG or Primary Care Provider (PCP), call Health Net Member Services at 1-800-675-6110 / TTY: 711 or visit [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Effective date with PCP: MM/DD/YY  
Office Copay: \$0

Health Net Community Solutions

Rx BIN 022659 Rx PCN 6334225

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



تحتوي بطاقة هويتك (ID) من Health Net على معلومات مهمة، منها:

- اسم مقدم الرعاية الأولية (PCP) (أو اسم العيادة التي تتردد إليها أو مجموعتك الطبية). لكن لا تُدوّن هذه المعلومات على بطاقات الهوية (ID) للأعضاء الحاصلين على تغطية من برنامجي Medicare (الجزء A والجزء B) وMedi-Cal. ستتضمن معلومات PCP عبارة "See Your Medicare Doctor" (راجع طبيب Medicare الخاص بك). ولا تُدوّن هذه المعلومات على بطاقات الهوية (ID) لحديثي الولادة الذين تم تعيين رقم فهرس العمل (CIN) لهم بواسطة DHCS. ستتضمن معلومات PCP عبارة "No Primary MD." (لا يوجد طبيب أولي).
- عنوان PCP ورقم هاتفه. لا تُدوّن هذه المعلومات على بطاقات الهوية (ID) للأعضاء الحاصلين على تغطية من برنامجي Medicare (الجزء A والجزء B) وMedi-Cal. ستتضمن معلومات PCP عبارة "See Your Medicare Doctor" (راجع طبيب Medicare الخاص بك). ولا تُدوّن هذه المعلومات على بطاقات الهوية (ID) لحديثي الولادة الذين تم تعيين رقم فهرس العمل (CIN) لهم بواسطة DHCS. ستتضمن معلومات PCP عبارة "Please Call Member Services" (يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء).
- في حال كانت المعلومات الخاصة بـ PCP و/أو المجموعة الطبية خاطئة، أو في حال تغييرك لـ PCP و/أو المجموعة الطبية منذ إصدار آخر بطاقة هوية (ID) لديك، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 للحصول على بطاقة جديدة تحمل معلومات PCP الصحيحة.
- إذا كانت لديك أي أسئلة بخصوص بطاقة هويتك (ID)، فيرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إليك ما عليك فعله ببساطة هوية (ID) Health Net الخاصة بك:

- تأكد من أن المعلومات التي تحتويها بطاقة هويتك (ID) صحيحة. في حال وجود أي خطأ في بطاقة هويتك (ID)، اتصل فوراً بقسم خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. وفي حال وجود خطأ في تهجئة اسمك، سنعمل على توصيلك بمكتب مقاطعتك لتعديله.
- أبرز بطاقة هويتك (ID) لدى Health Net عندما:
  - يكون لديك موعد مع طبيب،
  - أو عند الذهاب إلى المستشفى،
  - عند الحاجة إلى تلقي رعاية عاجلة/خدمات طارئة.

في حالة عدم حصولك على بطاقة هويتك (ID) من Health Net في غضون أسابيع قليلة من تاريخ تسجيلك، أو إذا تعرضت بطاقة هويتك (ID) من Health Net للتلف أو الفقدان أو السرقة، فاتصل بخدمات الأعضاء على الفور. سترسل إليك Health Net بطاقة جديدة مجاناً. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إذا لم يكن يتوفر لديك بطاقة Medi-Cal BIC أو إذا تعرضت بطاقتك للتلف أو الضياع أو السرقة، فاتصل بمكتب المقاطعة المحلي. وللغثور على المكتب المحلي الذي تتبعه، انتقل إلى

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>



## 2. نبذة عن خطة رعايتك الصحية

### نظرة عامة على خطة الرعاية الصحية

Health Net هي خطة رعاية صحية لأعضاء برنامج Medi-Cal في المقاطعات التالية: Calaveras و Amador و Inyo و Los Angeles و Mono و Sacramento و San Joaquin و Stanislaus و Tuolumne. تعمل Health Net مع ولاية California على مساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها. تحدث مع أحد ممثلي خدمات أعضاء Health Net لمعرفة المزيد حول خطة الرعاية الصحية وكيفية الاستفادة منها. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

### تاريخ بدء تغطيتك وتاريخ انتهائها

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

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

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

يمكنك إنهاء تغطيتك في Health Net واختيار خطة رعاية صحية أخرى في أي وقت. للحصول على مساعدة في اختيار خطة جديدة، تواصل مع فريق خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) أو انتقل إلى [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov) (711).

Health Net هي خطة رعاية صحية لأعضاء برنامج Medi-Cal في مقاطعات Amador و Calaveras و Inyo و Los Angeles و Mono و Sacramento و San Joaquin و Stanislaus و Tulare و Tuolumne. ويمكنك العثور على المكتب المحلي لمقاطعتك من خلال الرابط

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



قد تنتهي تغطية خطة Health Net في حال صحة أي مما يلي:

- انتقلت من مقاطعات Amador و Calaveras و Inyo و Los Angeles و Mono و Sacramento و Tuolumne و Tulare و Stanislaus و San Joaquin
  - لم تعد مشتركاً في Medi-Cal
  - أصبحت مؤهلاً لبرنامج إعفاء يتطلب منك التسجيل في برنامج دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal
  - تعرضت للحبس أو دخلت السجن
- في حال فقدانك لتغطية Health Net التابعة لبرنامج Medi-Cal، قد تظل مؤهلاً لتغطية الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal. وإذا لم تكن متأكدًا ما إذا كنت لا تزال خاضعًا للتغطية من قبل Health Net، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

### الاعتبارات الخاصة للهنود الأمريكيين في الرعاية المُدارة

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

إذا كنت من الهنود الأمريكيين، فيحق لك الحصول على خدمات الرعاية الصحية من قبل مقدم رعاية صحية هندي (IHCP). يمكنك أيضًا الاستمرار في Health Net أو إلغاء التسجيل (الانسحاب) منها أثناء الحصول على خدمات الرعاية الصحية من هذه المواقع. ولمعرفة المزيد حول التسجيل وإلغاء التسجيل، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. يجب أن توفر Health Net تنسيق الرعاية من أجلك، بما في ذلك إدارة الحالات خارج الشبكة. في حال طلبت الحصول على الخدمات من IHCP ولا يتوفر IHCP تابع للشبكة، يتعين على Health Net مساعدتك في العثور على IHCP خارج الشبكة. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "شبكة مقدمي الخدمات" في الفصل 3 من هذا الكتيب.

### كيف تعمل خطتك

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

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



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

### تغيير خطط الرعاية الصحية

يمكنك ترك Health Net والانضمام إلى خطة رعاية صحية أخرى في مقاطعتك التي تُقيم فيها في أي وقت في حالة توفر خطة رعاية صحية أخرى. لاختيار خطة جديدة، تواصل مع خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711). يمكنك الاتصال بين الساعة 8 صباحًا و6 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. أو انتقل إلى <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

يستغرق الأمر حتى 30 يومًا أو أكثر لمعالجة طلبك لترك Health Net والتسجيل في خطة أخرى في مقاطعتك. لمعرفة حالة طلبك، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711). إذا كنت ترغب في ترك Health Net خلال وقت أسرع، يمكنك أن تطلب من خيارات الرعاية الصحية إلغاء تسجيل عاجل (سريع).

ومن الأعضاء الذين يمكنهم طلب إلغاء التسجيل العاجل، على سبيل المثال لا الحصر، الأطفال الذين يحصلون على الخدمات بموجب برامج المساعدة بالتبني أو الكفالة، والأعضاء الذين لديهم احتياجات رعاية صحية خاصة، والأعضاء المسجلون بالفعل في برنامج Medicare أو Medi-Cal أو خطة رعاية مُدارة تجارية أخرى.

يمكنك طلب ترك Health Net بالاتصال بالمكتب المحلي لمقاطعتك. ويمكنك العثور على المكتب المحلي لمقاطعتك على الرابط: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. أو تواصل مع خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

### الطلاب المنتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية California

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

إذا كنت مسجلًا في Medi-Cal وكنت طالبًا في مقاطعة غير مقاطعة إقامتك التابعة لولاية California، فلن تحتاج إلى التقدم بطلب إلى برنامج Medi-Cal في تلك المقاطعة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



إذا انتقلت مؤقتًا عن منطقتك لتدرس في مقاطعة أخرى في California، فهناك خياران متاحان أمامك. يمكنك:

- إعلام مسؤول الأهلية في مكتب الخدمات الاجتماعية المحلي في المقاطعة أنك ستنتقل مؤقتًا للالتحاق بمدرسة للتعليم العالي وتقديم عنوانك في المقاطعة الجديدة له. ستعمل المقاطعة على تحديث سجلات الحالة بعنوانك الجديد ورمز المقاطعة. يجب عليك فعل ذلك إذا كنت تريد الاستمرار في الحصول على الرعاية الروتينية أو الوقائية بينما تعيش في مقاطعة جديدة. في حال كانت خطة Health Net لا تعمل في المقاطعة التي ستلتحق فيها بالكلية، قد تضطر إلى تغيير خطط الرعاية الصحية. لطرح الأسئلة وللمنع حدوث تأخير في الانضمام إلى خطة الرعاية الصحية الجديدة، تواصل مع خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

أو

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

إذا كنت ستترك ولاية California مؤقتًا لتكون طالبًا في ولاية أخرى وكنت ترغب في الإبقاء على تغطيتك التابعة لبرنامج Medi-Cal، فاتصل بمسؤول الأهلية لديك في مكتب الخدمات الاجتماعية المحلي في مقاطعتك. ما دمت مؤهلاً، ستشمل تغطية Medi-Cal خدمات الطوارئ والرعاية العاجلة في ولاية أخرى. يغطي برنامج Medi-Cal أيضًا الرعاية الطارئة التي تستدعي دخول المستشفى في Mexico و Canada.

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

## استمرارية الرعاية

### استمرارية الرعاية لمقدم خدمة غير تابع للشبكة

بصفتك عضوًا في Health Net، ستحصل على رعايتك الصحية من مقدمي الخدمات في شبكة Health Net. لمعرفة ما إذا كان مقدم خدمات الرعاية الصحية في شبكة Health Net أم لا، اقرأ دليل مقدمي الخدمات. ويحتوي دليل مقدمي الخدمات على معلومات أخرى لمساعدتك في اختيار مقدم خدمة. وإذا كنت تحتاج إلى دليل مقدمي الخدمات، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). كما يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمات عبر موقع Health Net الإلكتروني على الرابط [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). قد لا يكون مقدمو الخدمات غير المدرجين في الدليل تابعين لشبكة Health Net.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



في بعض الحالات، قد تكون مؤهلاً لتلقي الرعاية من مقدمي الخدمات غير التابعين لشبكة Health Net. إذا طُلب منك تغيير خطة الرعاية الصحية أو التبديل من خطة رسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal إلى رعاية مُدارة، أو كان لديك مقدم خدمات كان في الشبكة ولكنه الآن خارجها، فقد يمكنك الإبقاء على مقدم الخدمات حتى لو لم يكن في شبكة Health Net. وهذا ما يُطلق عليه استمرارية الرعاية.

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

- إذا كانت لديك علاقة مستمرة مع مقدم خدمات خارج الشبكة قبل التسجيل في Health Net
- قد ذهبت إلى مقدم الخدمات غير التابع للشبكة لزيارة غير طارئة مرة واحدة على الأقل خلال 12 شهرًا السابقة قبل تسجيلك في Health Net
- في حال رغبة مقدم الخدمات غير التابع للشبكة بالعمل مع Health Net وموافقته على متطلبات العقد لـ Health Net والدفع للخدمات
- يلبي مقدم الخدمات غير التابع للشبكة معايير Health Net المهنية
- يُسجّل مقدم الخدمات من خارج الشبكة ويشارك في برنامج Medi-Cal

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

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

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

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

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

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





## 2 | نبذة عن خطة رعايتك الصحية

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

الحالة الصحية	الفترة الزمنية
الحالات الحادة (وهي مشكلة طبية تستدعي رعاية سريعة)	طوال فترة استمرار الحالة الحادة
الحالات البدنية والسلوكية المزمنة الخطيرة (مشكلة رعاية صحية خطيرة تعانيها منذ فترة طويلة)	للفترة الزمنية اللازمة لإكمال دورة العلاج والترتيب للنقل الآمن إلى مقدم خدمة آخر. ويجب ألا يتجاوز إكمال الخدمات المشمولة بالتغطية 12 شهرًا من تاريخ إنهاء العقد أو 12 شهرًا من تاريخ سريان التغطية بالنسبة للعضو المشمول بالتغطية حديثًا.
رعاية الحمل ورعاية ما بعد الولادة (بعد الوضع)	خلال الحمل ولمدة تصل إلى 12 شهرًا بعد نهاية الحمل
خدمات الصحة العقلية للأمهات	لفترة تصل إلى 12 شهرًا من التشخيص أو من نهاية الحمل، أيهما يحدث لاحقًا
رعاية طفل مولود حديثًا بين سن الولادة و36 شهرًا	لفترة تصل إلى 12 شهرًا من تاريخ بداية التغطية أو تاريخ انتهاء عقد مقدم الخدمات مع Health Net
المرض العضال (مشكلة طبية مهددة للحياة)	طوال فترة استمرار المرض. قد تظل تحصل على الخدمات لأكثر من 12 شهرًا من تاريخ تسجيلك في Health Net أو وقت توقف مقدم الخدمات عن العمل مع Health Net
تنفيذ جراحة أو إجراء طبي آخر من مقدم خدمات من خارج الشبكة طالما أنه مشمول بالتغطية، وضروري طبيًا وحاصل على ترخيص من قبل Health Net كجزء من دورة علاجية موثقة وموصى به وموثق من قبل مقدم الخدمات	يجب تنفيذ الجراحة أو الإجراء الطبي الآخر في غضون 180 يومًا من تاريخ إنهاء عقد مقدم الخدمات أو في غضون 180 يومًا من تاريخ بدء سريان تسجيلك في Health Net

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

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

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## التكاليف

### التكاليف التي يتحملها الأعضاء

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

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

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

يتعين عليك الحصول على الموافقة المسبقة (الإذن المسبق) من Health Net قبل زيارتك لمقدم خدمات من خارج شبكة Health Net، باستثناء في الرعاية الطارئة أو الرعاية العاجلة أو الرعاية الحساسة. في حال عدم حصولك على الموافقة المسبقة (الإذن المسبق) وكنت تذهب إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة لتلقي رعاية ليست طارئة أو عاجلة أو حساسة، قد يتعين عليك حينها الدفع مقابل تلقي الرعاية التي حصلت عليها من مقدمي الخدمات ذلك. للحصول على قائمة بالخدمات المشمولة بالتغطية، اقرأ الفصل 4، "المزايا والخدمات" في هذا الكتيب. يمكنك أيضاً العثور على دليل مقدمي الخدمات على موقع Health Net الإلكتروني [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### بالنسبة إلى الأعضاء المستفيدين من خدمات الرعاية طويلة الأجل ومشاركة التكلفة

قد تضطر إلى دفع حصة من التكلفة كل شهر مقابل خدمات الرعاية طويلة الأجل التي تحصل عليها. يعتمد مقدار حصتك في التكلفة على دخلك. ستدفع كل شهر فواتير رعايتك الصحية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، فواتير الخدمات وعمليات الدعم طويلة الأمد (LTSS)، حتى يتساوى المبلغ الذي دفعته مع حصتك في التكلفة. وبعد ذلك، ستشمل تغطية Health Net رعايتك طويلة الأجل لهذا الشهر. ولن تشملك تغطية Health Net حتى تدفع حصتك في التكلفة الكاملة للرعاية طويلة الأجل للشهر.

### كيف يتلقى مقدم الخدمات أجره

تدفع Health Net لمقدمي الخدمات بهذه الطرق:

- مدفوعات الرسوم الثابتة
- تدفع Health Net لبعض مقدمي الخدمات مبلغاً محدداً من المال كل شهر مقابل كل عضو في خطة Health Net. ويسمى ذلك مدفوعات الرسوم الثابتة. تتعاون كل من Health Net ومقدمي الخدمات معاً لتحديد مبلغ المدفوعات.



- مدفوعات الرسوم مقابل الخدمات (FFS)
  - يقدم بعض مقدمي الخدمات الرعاية إلى أعضاء Health Net ويرسلون فاتورة إلى Health Net للخدمات التي قدموها. يسمى ذلك مدفوعات الرسوم مقابل الخدمات (FFS). تعمل Health Net ومقدمو الخدمات معاً لتحديد مقدار تكلفة كل خدمة.
- المدفوعات التحفيزية
  - تدفع Health Net أيضاً لمقدمي الخدمات مقابل استيفاء بعض معايير الجودة.
- لمعرفة المزيد بخصوص كيفية دفع Health Net للأموال المستحقة لمقدمي الخدمات، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

### إذا تلقيت فاتورة من مقدم خدمات رعاية صحية

- الخدمات المشمولة بالتغطية هي خدمات الرعاية الصحية التي يجب على Health Net سداد تكاليفها. في حال تلقيت فاتورة لخدمة مشمولة بالتغطية، لا تدفع الفاتورة. اتصل بخدمات الأعضاء مباشرة على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). ستساعدك Health Net في معرفة ما إذا كانت الفاتورة صحيحة أم لا.
- إذا تلقيت فاتورة من صيدلية لدواء موصوف أو مستلزمات أو مكملات، فاتصل بخدمة عملاء Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273، على مدار 24 ساعة و7 أيام في الأسبوع. يمكن لمستخدمي جهاز الهاتف النصي الاتصال على الرقم 711، من الاثنين حتى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 5 مساءً. أو يمكنك أيضاً الانتقال إلى موقع Medi-Cal Rx الإلكتروني عبر الرابط <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### مطالبة Health Net برد نفقاتك إليك

- إذا كنت قد دفعت بالفعل مقابل الخدمات التي تلقيتها، فقد تكون مؤهلاً للحصول على تعويض (يُدفع لك ما سدده)، إذا استوفيت جميع هذه الشروط:
- أن تكون الخدمة التي حصلت عليها خدمة مشمولة بالتغطية وHealth Net هي المسؤولة عن دفع تكاليفها. لن تعوضك Health Net عن أي خدمة لا تشملها تغطية Health Net.
- حصلت على الخدمة المشمولة بالتغطية وأنت عضو مؤهلاً في خطة Health Net.
- طلبت استرداد المبلغ المدفوع خلال عام واحد من تاريخ تلقيك الخدمة المشمولة بالتغطية.
- قدمت دليلاً يثبت أنك، أو شخص ينوب عنك، دفعت تكلفة الخدمة المشمولة بالتغطية، مثل إيصال مفصل من مقدم الخدمات.
- حصلت على الخدمة المشمولة بالتغطية من أحد مقدمي الخدمات المسجلين في Medi-Cal في شبكة Health Net.
- لا يلزم عليك تحقيق هذا الشرط إذا حصلت على الرعاية الطارئة أو خدمات تنظيم الأسرة أو أي خدمة أخرى من الخدمات التي يسمح برنامج Medi-Cal لمقدمي الخدمات من- خارج- الشبكة بتقديمها دون موافقة مسبقة (إذن مسبق).
- إذا كانت الخدمة المشمولة بالتغطية تستدعي عادةً وجود موافقة مسبقة (إذن مسبق)، فستحتاج إلى تقديم دليل من مقدم الخدمات يوضح الحاجة الطبية لتلك الخدمة المشمولة بالتغطية.



## 2 | نبذة عن خطة رعايتك الصحية

ستُعلمك Health Net إذا كانت ستعوضك عبر رسالة تُدعى إخطار نية الإجراء (NOA). في حال توفر كافة الشروط المذكورة أعلاه لديك، يجب على مقدم الخدمات المسجّل في Medi-Cal أن يرد إليك كامل المبلغ الذي دفعته. في حال رفض مقدم الخدمات أن يدفع لك، ستدفع لك Health Net كامل المبلغ الذي سدده. علينا تعويضك في خلال 45 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب.

إذا كان مقدم الخدمات مسجلاً في Medi-Cal، لكنه ليس تابعاً لشبكة Health Net ورفض الدفع لك، فستقوم Health Net بالدفع لك، ولكن فقط حتى المبلغ الذي سيدفعه برنامج Medi-Cal في نظام الرسوم مقابل الخدمات. سترد لك Health Net كامل قيمة مبلغ التكاليف النثرية في حالات الطوارئ أو خدمات تنظيم الأسرة أو أي خدمة أخرى من الخدمات التي تسمح Medi-Cal بتقديمها من قبل مقدمي خدمات من خارج الشبكة دون الحاجة لموافقة مسبقة (إذن مسبق). في حال عدم تحقيقك لأحد الشروط السابق ذكرها في الأعلى، لن ترد لك Health Net المبلغ الذي أنفقته.

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

- طلبت خدمات غير مشمولة بالتغطية بواسطة Medi-Cal، مثل خدمات مستحضرات التجميل وحصلت عليها
- الخدمة غير مشمولة بتغطية Health Net
- كانت لديك حصة في التكلفة لبرنامج Medi-Cal لم يتم الوفاء بها
- ذهبت إلى طبيب لا يتعامل مع Medi-Cal ووقعت على نموذج يفيد أنك تريد أن تُفحص على أي حال وأنتك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك
- لديك مبالغ التسديد التشاركي من خطة Medicare Part D للوصفات الطبية المشمولة بتغطية خطة Medicare Part D



## 3. كيفية الحصول على الرعاية

### الحصول على خدمات الرعاية الصحية

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

يمكنك البدء في الحصول على خدمات الرعاية الصحية من تاريخ سريان تسجيلك في Health Net. يجب عليك أن تحمل دومًا معك بطاقة هويتك (ID) من Health Net وبطاقة هوية مزايا (BIC) Medi-Cal وأي بطاقات تأمين صحي أخرى. لا تسمح لأي شخص آخر باستخدام بطاقة BIC الخاصة بك أو بطاقة هويتك (ID) من Health Net. يتعين على الأعضاء الجدد الذين لديهم تغطية Medi-Cal فقط اختيار مقدم رعاية أولية (PCP) ضمن شبكة Health Net. لا يتعين على الأعضاء الجدد في كل من برنامج Medi-Cal وتغطية صحية أخرى شاملة اختيار مقدم رعاية أولية (PCP).

إن شبكة Health Net عبارة عن مجموعة من الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين الذين يعملون مع Health Net. يتعين عليك اختيار PCP خلال 30 يومًا من وقت بدء عضويتك في Health Net. علمًا بأنك إذا لم تختار PCP، فإن Health Net ستختار واحدًا لك.

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

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

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

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## مقدم الرعاية الأولية (PCP)

مقدم رعايتك الأولية (PCP) هو مقدم الخدمات المرخص الذي تذهب إليه للحصول على معظم خدمات رعايتك الصحية. يساعدك PCP في تلقي أنواع أخرى من الرعاية التي تحتاج إليها. يتعين عليك اختيار PCP خلال 30 يومًا من التسجيل في Health Net. ووفقًا لعمرِكَ وجنسِكَ، يمكنك اختيار ممارس عام أو أخصائي ولادة/طبيب أمراض نساء أو ممارس طب العائلة أو طبيب باطني أو طبيب أطفال كمقدم رعايتك الأولية (PCP).

يمكن أيضًا لممرضة ممارسة (NP) أو مساعد طبيب (PA) أو ممرضة قابلة معتمدة أن تكون PCP المتابع لحالتك. إذا اخترت NP أو مساعد طبيب PA أو ممرضة قابلة معتمدة، فيمكن تعيين طبيب لك للإشراف على رعايتك. وإذا كنت عضوًا في كل من برنامجي Medicare و Medi-Cal، أو إذا كان لديك أيضًا تأمين رعاية صحية شامل آخر، فلا يلزم عليك اختيار PCP.

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

**ملاحظة:** يمكن للهنود الأمريكيين اختيار IHCP ليكون PCP المعني بحالتهم، حتى لو لم يكن IHCP تابعًا لشبكة Health Net.

علمًا بأنك إذا لم تختَر PCP في غضون 30 يومًا من التسجيل، فإن Health Net ستعيّن لك PCP. وفي حال تعيين PCP لك وترغب في تغييره، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. يحدث التغيير في أول يوم من الشهر التالي.

سيقوم PCP المعني بحالتك بما يلي:

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

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

يمكنك إيجاد دليل مقدمي خدمات Health Net عبر الإنترنت على [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). أو يمكنك طلب إرسال دليل مقدمي الخدمات لك بالبريد عن طريق الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. ويمكنك أيضًا الاتصال لتعرف هل PCP الذي تريده يقبل المرضى الجدد أم لا.



## اختيار الأطباء ومقدمي الخدمات الآخرين

أنت أفضل من يعرف احتياجات رعايتك الصحية، لذا فمن الأفضل أن تختار PCP المعني بحالتك. من الأفضل أن تبقى مع PCP واحد حتى يتمكن من التعرف على احتياجات رعايتك الصحية. ومع ذلك إذا أردت التغيير إلى PCP جديد، فيمكنك التغيير في أي وقت. يتعين عليك اختيار PCP موجود في شبكة مقدمي خدمات Health Net ويقبل مرضى جدد. سيصبح اختيارك الجديد هو PCP المعني بحالتك في اليوم الأول من الشهر التالي بعد إجراء التغيير.

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

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

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

بعض الأمور التي يجب أخذها في الاعتبار عند اختيار PCP:

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

## الموعد الطبي الأولي (IHA)

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



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

اصطحب معك بطاقة Medi-Cal BIC وبطاقة هويتك (ID) من Health Net أثناء الذهاب إلى موعدك. ويستحسن أن تأخذ معك قائمة بأدويةك والأسئلة التي تود طرحها وقت زيارتك. وكن مستعداً للتحدث مع PCP المتابع لحالتك حول احتياجاتك للرعاية الصحية ومخاوفك.

تأكد من الاتصال بعيادة PCP المعني بحالتك في حالة التأخر عن موعدك المحدد أو عدم إمكانية الالتزام به. إذا كانت لديك أي أسئلة حول موعدك الطبي الأول، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

## الرعاية الروتينية

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

توصي Health Net بحصول الأطفال، على وجه الخصوص، على رعاية روتينية ووقائية منتظمة. يمكن أن يحصل أعضاء Health Net على جميع الخدمات الوقائية المبكرة الموصى بها والتي توصي بها الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال ومراكز خدمات Medicare وMedicaid. تشمل هذه الفحوصات فحص السمع والنظر، الذي يمكن أن يساعد في ضمان التعلم والنمو الصحيين. للحصول على قائمة بالخدمات التي يوصي بها أطباء الأطفال، اقرأ إرشادات "Bright Futures" من الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال على الرابط

[https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)

تشتمل الرعاية الروتينية أيضاً على الرعاية عندما تكون مريضاً. تشمل تغطية Health Net الرعاية الروتينية من PCP المعني بحالتك.

سيقوم PCP المعني بحالتك بما يلي:

- منحك معظم خدمات رعايتك الروتينية، بما فيها الفحوص المنتظمة والتطعيمات (الجرعات) والعلاج والوصفات الطبية والفحوصات المطلوبة والمشورة الطبية
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- إحالتك إلى الأخصائيين إذا لزم الأمر
- طلب إجراء أشعة سينية أو تصوير إشعاعي للثدي أو فحص مختبري إذا كنت بحاجة إليه.

عند حاجتك للرعاية الروتينية، يتعين عليك الاتصال بمكتب PCP المعني بحالتك لحجز موعد. تأكد من الاتصال بـ PCP المتابع لحالتك قبل الحصول على الرعاية الطبية، ما لم تكن تعاني حالة طارئة. وفي حالة الطوارئ، اتصل على رقم الطوارئ 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ.

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





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

## شبكة مقدمي الخدمات

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

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

تقوم كل مجموعة طبية وPCP بإحالات إلى متخصصي خطة والاستعانة بمستشفيات داخل شبكتهم. ويعني ذلك أن PCP و/أو المجموعة الطبية التي اخترتها قد تحدد المتخصصين والمستشفيات التي يمكنك الاستعانة بها.

قد ترغب في الاستعانة بأخصائي أو مستشفى في خطة معينة. تأكد أولاً أن الأخصائي أو المستشفى موجود في شبكة المجموعة الطبية وPCP المعني بحالتك. يمكنك العثور على اسم PCP المعني بحالتك ورقم هاتفه على بطاقة هويتك (ID) كعضو.

يتوفر لدى بعض المجموعات الطبية مجموعات رسمية من مقدمي الخدمات. وهذا يعني أن PCP المعني بحالتك لن يحيلك سوى إلى مقدمي خدمات آخرين ضمن المجموعة الطبية نفسها.

قد تضطر أيضًا إلى الاستعانة بمقدمي خدمات داخل المجموعة الطبية لـ PCP المعني بحالتك/رابطة الممارسة المستقلة (IPA). رابطة الممارسة المستقلة (IPA) هي رابطة من الأطباء (مقدمي الرعاية الأولية "PCP" والمختصين ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين) المتعاقدين مع الخطة لتقديم الخدمات.

إذا كنت ترغب في زيارة مقدم خدمات خارج المجموعة الطبية لـ PCP المعني بحالتك/رابطة الممارسة المستقلة (IPA)، فقد تحتاج إلى تغيير PCP المعني بحالتك. فضلًا عن أنك قد تكون مقيدًا بمقدمي الخدمات الموجودين ضمن شبكة PCP المعني بحالتك و/أو شبكة المجموعة الطبية لديك.

**ملاحظة:** يمكن للهنود الأمريكيين اختبار IHCP ليكون PCP المعني بحالتهم، حتى لو لم يكن IHCP تابعًا لشبكة Health Net.



إذا كان لدى PCP المتابع لحالتك أو المستشفى أو أي مقدم خدمات آخر اعتراض أخلاقي على تزويدك بخدمة مشمولة بالتغطية، مثل خدمات تنظيم الأسرة أو الإجهاض، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. لمزيد من المعلومات حول الاعتراضات الأخلاقية، اقرأ قسم "الاعتراض الأخلاقي" لاحقاً في هذا الفصل.

إذا كان لمقدم الخدمات اعتراض أخلاقي على منحك خدمات الرعاية الصحية المشمولة بالتغطية، فيمكنه مساعدتك في إيجاد مقدم خدمات آخر سيمنحك الخدمات التي تحتاج إليها. يمكن أيضاً أن تساعدك Health Net في إيجاد مقدم خدمات سيوفر الخدمة.

### مقدمو الخدمات التابعون للشبكة

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

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

يتعين عليك الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net قبل الذهاب إلى مقدم خدمات من خارج شبكة Health Net، بما يشمل داخل منطقة خدمات Health Net، باستثناء الحالات التالية:

- إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة، فاتصل على رقم الطوارئ 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ.
  - إذا كنت خارج منطقة خدمة Health Net وتحتاج إلى رعاية عاجلة، فاذهب إلى أي مرفق رعاية عاجلة.
  - إذا كنت تحتاج إلى خدمات تنظيم الأسرة، فاذهب إلى مقدم خدمات Medi-Cal من دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق).
  - إذا كنت تحتاج إلى خدمات الصحة العقلية، فاذهب إما إلى مقدم خدمات تابع للشبكة أو مقدم خدمات خطة رعاية الصحة العقلية بالمقاطعة من دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق).
- إذا لم تكن في أي حالة من الحالات المدرجة أعلاه، ولم تحصل على الموافقة المسبقة (الإذن المسبق) قبل الحصول على الرعاية من مقدم خدمات خارج الشبكة، فقد تتحمل مسؤولية السداد مقابل أي رعاية تلقيتها من مقدمي الخدمات من خارج الشبكة.

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

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



إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية الضرورية طبيًا وغير المتاحة في الشبكة، فقد تتمكن من الحصول عليها من مقدم خدمات من خارج الشبكة مجانًا. قد توافق Health Net على الإحالة إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة إذا كانت الخدمات التي تحتاج إليها غير متاحة داخل الشبكة أو موجودة على مسافة بعيدة جدًا عن منزلك. إذا قررنا إحالتك إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة، فإننا سندفع مقابل رعايتك.

بالنسبة إلى الرعاية العاجلة داخل منطقة خدمات Health Net، يتعين عليك الذهاب إلى مقدم خدمات رعاية عاجلة من داخل شبكة Health Net. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) لتلقي رعاية عاجلة من مقدم خدمات تابع للشبكة. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) لتلقي رعاية عاجلة من مقدم خدمات من خارج الشبكة داخل منطقة خدمات Health Net.

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

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

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

### خارج منطقة الخدمات

إذا كنت خارج منطقة خدمات Health Net وتحتاج إلى رعاية غير طارئة أو عاجلة، فاتصل بـ PCP المعني بحالتك على الفور. أو اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

للحصول على رعاية طارئة، اتصل على رقم الطوارئ 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ. تشمل تغطية Health Net الرعاية الطارئة من خارج الشبكة. في حال سفرك إلى Canada أو Mexico وكنت تحتاج إلى رعاية طارئة تتطلب دخول المستشفى، ستعمل Health Net على تغطية تكلفة رعايتك. في حال انتقالك إلى الخارج خارج Canada أو Mexico وكنت بحاجة إلى رعاية طارئة أو رعاية عاجلة أو أي خدمات رعاية صحية، فلن تشمل تغطية Health Net رعايتك.

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

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



اطلب من المستشفى أن تصنع نسخًا من بطاقة هويتك (ID) من Health Net. اطلب من المستشفى والأطباء إرسال الفواتير إلى Health Net. في حال تلقيتك لفاتورة مقابل خدمات تلقيتها في ولاية أخرى، اتصل بـ Health Net على الفور. سنتعاون مع المستشفى و/أو الطبيب لترتيب إجراءات دفع Health Net مقابل رعايتك.

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

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

إذا كانت لديك أسئلة حول الرعاية خارج الشبكة أو خارج منطقة الخدمات، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). إذا كان المكتب مغلقًا وترغب في الحصول على المساعدة من أحد ممثلي Health Net، فاتصل بخط استشارات التمريض على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. واختر خيار خدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

إذا كنت بحاجة إلى الرعاية العاجلة خارج منطقة خدمات Health Net، فإذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة. وفي حال سفرك إلى خارج الولايات المتحدة، وكنت تحتاج إلى رعاية عاجلة، فلن تشمل Health Net بتغطيتها تكاليف رعايتك. لمعرفة المزيد حول الرعاية العاجلة، اقرأ قسم "الرعاية العاجلة" لاحقًا في هذا الفصل.

### كيفية عمل الرعاية المُدارة

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

تتعاقد Health Net مع المجموعات الطبية لتقديم الرعاية إلى أعضاء Health Net. تتكون المجموعة الطبية من أطباء وهم مقدمو الرعاية الأولية (PCP) والأخصائيون. تتعاون المجموعة الطبية مع مقدمي الخدمات الآخرين مثل المختبرات ومزودي المعدات الطبية المعمرة. كما تتواصل المجموعة الطبية مع مستشفى. تحقق من بطاقة هويتك (ID) من Health Net لمعرفة أسماء PCP والمجموعة الطبية والمستشفى.

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

في معظم الحالات، يجب عليك الذهاب إلى أخصائيين ومتخصصي الصحة الآخرين الذين يعملون مع المجموعة الطبية نفسها كـ PCP المعني بحالتك. باستثناء حالات الطوارئ، يجب عليك أيضًا الحصول على الرعاية في المستشفى من مستشفى متصل بالمجموعة الطبية.

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



في معظم الحالات، يجب أن تحصل على موافقة مسبقة من PCP المعني بحالتك أو المجموعة الطبية أو Health Net قبل أن تتمكن من الذهاب إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة أو مقدم خدمات ليس جزءًا من مجموعتك الطبية. لا تحتاج إلى الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) لتلقي الخدمات الطارئة أو خدمات تنظيم الأسرة أو خدمات الصحة العقلية داخل الشبكة.

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

يجب أن يصل الأعضاء المشتركون في Medicare و Medi-Cal إلى مقدمي خدمات Medicare للحصول على مزايا Medicare المشمولة بالتغطية ومقدمي خدمات خطة Medi-Cal للحصول على مزايا Medi-Cal المشمولة بالتغطية.

- إذا كنت مشتركًا في خطة Medicare Advantage بما في ذلك خطة ذوي الاحتياجات الخاصة المزوجة (D-SNP)، فيرجى الرجوع إلى دليل التغطية (EOC) الخاص بخطة Medicare
- إذا كنت مشتركًا في برنامج دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medicare، فيرجى الرجوع إلى كتيب Medicare & You الذي تقدمه Medicare. ويمكن العثور عليه أيضًا على موقع Medicare الإلكتروني: <https://www.medicare.gov/medicare-and-you>

## الأطباء

ستختار طبيبًا أو مقدم خدمات آخر من دليل مقدمي خدمات Health Net كـ PCP المعني بحالتك. ويتعين أن يكون PCP الذي تختاره مقدم خدمات تابعًا للشبكة. وللحصول على نسخة من دليل مقدمي خدمات Health Net، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. أو يمكنك العثور عليه عبر الإنترنت على الموقع [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

إذا كان لديك طبيب قبل أن تصبح عضوًا في Health Net، ولم يكن الطبيب جزءًا من شبكة Health Net، فقد تتمكن من مواصلة زيارة هذا الطبيب لفترة محدودة. وهذا ما يُطلق عليه استمرارية الرعاية. ويمكنك قراءة المزيد حول استمرارية الرعاية في هذا الكتيب. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

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

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



## المستشفيات

في حالة الطوارئ، اتصل على رقم الطوارئ **911** أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ. إذا لم تكن الحالة طارئة وكنت بحاجة إلى تلقي الرعاية في المستشفى، فإن PCP المتابع لحالتك سيحدد المستشفى الذي تذهب إليه. ستحتاج إلى الذهاب إلى مستشفى يستعين به PCP المعني بحالتك ويكون ضمن شبكة مقدمي الخدمات من Health Net. يسرد دليل مقدمي الخدمات للمستشفيات الموجودة في شبكة Health Net.

## أخصائيو صحة المرأة

يمكنك الذهاب إلى أحد أخصائيو صحة المرأة داخل شبكة Health Net للحصول على الرعاية المشمولة بالتغطية الضرورية لتقديم خدمات الرعاية الوقائية والروتينية للنساء. لست بحاجة إلى إحالة أو إذن من PCP المعني بحالتك للحصول على هذه الخدمات. للمساعدة في العثور على أحد أخصائيو صحة المرأة، يمكنك الاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). يمكنك الاتصال بخط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة و7 أيام في الأسبوع عبر الاتصال على رقم هاتف خدمات الأعضاء (TTY 711) 1-800-675-6110.

بالنسبة لخدمات تنظيم الأسرة، لا يلزم أن يكون مقدم خدماتك ضمن شبكة مقدمي خدمات Health Net. يمكنك اختيار أي مقدم خدمات من برنامج Medi-Cal والذهاب إليه بدون إحالة أو موافقة مسبقة (إذن مسبق). وللحصول على مساعدة في العثور على مقدم خدمات ببرنامج Medi-Cal خارج شبكة مقدمي خدمات Health Net، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

## دليل مقدمي الخدمات

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

يسرد دليل مقدمي خدمات Health Net قائمة بالمستشفيات ومقدمي الرعاية الأولية (PCP) والأخصائيين والمرضى الممارسين والممرضات القابلات ومساعدى الأطباء ومقدمي خدمات تنظيم الأسرة والمراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا (FQHC) ومقدمي خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية والخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل المُدارة (MLTSS) والمراكز المستقلة للولادة (FBC) ومقدمي الرعاية الصحية الهنود (IHCP) وعيادات الصحة الريفية (RHC).

يحتوي دليل مقدمي الخدمات على أسماء مقدمي الخدمات التابعين لشبكة Health Net وتخصصاتهم وعناوينهم وأرقام هواتفهم وساعات عملهم واللغات التي يتحدثونها. ويعلمك هل مقدم الخدمات يقبل المرضى الجدد أم لا. ويوفر أيضًا الوصول الفعلي للمبنى، مثل موقف السيارات والممرات والسلالم المزودة بدرابزين ودورات المياه ذات الأبواب العريضة ومقابض للإمساك.

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

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

إذا كنت بحاجة إلى نسخة مطبوعة من دليل مقدمي الخدمات، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).



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

### إتاحة الرعاية في الوقت المناسب

يجب أن يوفر مقدم خدماتك التابع للشبكة إتاحة الرعاية في الوقت المناسب بناءً على احتياجات رعايتك الصحية. وبحد أدنى، يجب أن يحدد لك موعدًا ضمن الأطر الزمنية الموضحة في الجدول الوارد أدناه.

نوع الموعد	يجب أن تتمكن من الحصول على موعد خلال:
مواعيد الرعاية العاجلة التي لا تتطلب موافقة مسبقة (إذًا مسبقًا)	48 ساعة
مواعيد الرعاية العاجلة التي تتطلب موافقة مسبقة (إذًا مسبقًا)	96 ساعة
مواعيد الرعاية الأولية (الروتينية) غير العاجلة	10 أيام عمل
مواعيد الرعاية المتخصصة (الروتينية) غير العاجلة	15 يوم عمل
مواعيد الرعاية (الروتينية) غير العاجلة من مقدم خدمات الصحة العقلية (غير الأطباء)	10 أيام عمل
مواعيد رعاية المتابعة (الروتينية) غير العاجلة من مقدم خدمات الصحة العقلية (غير الأطباء)	10 أيام عمل منذ آخر موعد
المواعيد (الروتينية) غير العاجلة للخدمات (الداعمة) الإضافية لتشخيص أو علاج الإصابة أو المرض أو أي حالة صحية أخرى	15 يوم عمل

معايير وقت الانتظار الأخرى	يجب أن تتمكن من الاتصال خلال:
أوقات الانتظار على الهاتف من أجل خدمات الأعضاء أثناء ساعات العمل الاعتيادية	10 دقائق
أوقات الانتظار على الهاتف عند الاتصال بخط استشارات التمريض	30 دقيقة (الاتصال بالمرمضة)

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



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

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

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

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

### وقت أو مسافة السفر لتلقي الرعاية

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

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

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

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

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





## المواعيد

عندما تحتاج إلى رعاية صحية:

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

إذا كانت لديك حالة طوارئ، فاتصل على رقم الطوارئ **911** أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ. إذا احتجت إلى مساعدة في تقرير مدى احتياجك إلى تلقي الرعاية العاجلة وPCP المتابع لحالتك غير متاح للتحدث معه، فاتصل بخط استشارات التمريض على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 واختر خيار خدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة في القائمة.

## الحضور إلى موعدك

في حال لم تكن لديك وسيلة للانتقال من وإلى مواعيدك للخدمات المشمولة بالتغطية، يمكن أن تساعد Health Net في ترتيب وسائل النقل من أجلك. اعتمادًا على حالتك، قد تكون مؤهلاً للحصول إما على خدمات النقل للحالات الطبية أو النقل للحالات غير الطبية. خدمات النقل هذه ليست مخصصة لحالات الطوارئ وقد تتاح مجانًا.

إذا كنت تعاني من حالة طارئة، فاتصل على رقم الطوارئ **911**. النقل متاح للخدمات والمواعيد غير المتعلقة بالرعاية الطارئة.

لمعرفة المزيد، اقرأ "مزايا النقل للحالات غير الطارئة" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

## إلغاء المواعيد وتغييرها

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## المدفوعات

ليس عليك الدفع مقابل الخدمات المشمولة بالتغطية ما لم تكن لديك حصة في التكلفة للرعاية طويلة-الأجل. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "للأعضاء الذين يتمتعون بميزة الرعاية طويلة الأجل ولديهم حصة في التكلفة" في الفصل 2. في معظم الحالات، لن تتلقى فاتورة من مقدم خدمات. يتعين عليك إظهار بطاقة هويتك (ID) من Health Net وبطاقة هوية مزايا (BIC) Medi-Cal الخاصة بك عند تلقيك خدمات رعاية صحية أو وصفات طبية لكي يعلم مقدم خدماتك لمن عليه توجيه الفاتورة. يمكنك الحصول على شرح المزايا (EOB) أو بيان من مقدم خدمات. علمًا بأن شرح المزايا والبيانات لا تُعد فواتير.

في حال استلامك لإحدى الفواتير، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. وإذا تلقيت فاتورة مقابل الوصفات الطبية، فتواصل مع Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 ثم اضغط على الرقم 7 أو 711. أو تفضّل زيارة موقع Medi-Cal Rx الإلكتروني عبر الرابط <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

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

- تحتاج إلى الخدمات الطارئة، وفي هذه الحالة اتصل على رقم الطوارئ 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى.
- تحتاج إلى خدمات تنظيم الأسرة أو خدمات متعلقة بفحص العدوى المنقولة جنسيًا، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي مقدم خدمات من Medi-Cal من دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق)
- تحتاج إلى خدمات الصحة العقلية، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إما إلى مقدم خدمات تابع للشبكة أو إلى مقدم خدمات خطة رعاية الصحة العقلية بالمقاطعة من دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق)

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

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

إذا تلقيت خدمات ضمن نظام شؤون المحاربين القدامى أو تلقيت خدمات غير مشمولة بالتغطية أو غير مصرّح بها خارج ولاية California، فقد تتحمل مسؤولية الدفع.

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

- الخدمات غير المشمولة بتغطية Medi-Cal، مثل خدمات مستحضرات التجميل
- كانت لديك حصة في التكلفة لبرنامج Medi-Cal لم يتم الوفاء بها

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



- ذهبت إلى طبيب لا يتعامل مع Medi-Cal ووقعت على نموذج يفيد أنك تريد أن تُفحص على أي حال وأنك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك
- طلبت تعويضك عن مبالغ التسديد التشاركي الخاصة بالجزء D من برنامج Medicare مقابل الوصفات الطبية المشمولة بتغطية الجزء D من برنامج Medicare

## الإحالات

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

تشمل الخدمات الأخرى التي قد تحتاج إلى إحالة الإجراءات التي تتم في العيادة والأشعة السينية والفحوصات المخبرية. قد يمنحك PCP نموذجًا لأخذه إلى الأخصائي. سيملاً الأخصائي النموذج ويُعيد إرساله إلى PCP المتابع لحالتك. يمكن للأخصائي علاجك طوال المدة التي يرى أنك تحتاج إلى علاج خلالها.

سيبدأ PCP المعني بحالتك عملية الإحالة. وسيعلم PCP المعني بحالتك ما إذا كنت بحاجة إلى إذن أو ما إذا كان بإمكانك حجز الموعد مباشرة. وإذا كانت لديك أي أسئلة حول حاجة الرعاية المقدمة من الأخصائي أو المستشفى إلى الموافقة، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. تستغرق طلبات عمليات الإحالة الروتينية التي تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) ما يصل إلى 5 أيام عمل لمعالجتها ("أيام العمل" هي من الاثنين إلى الجمعة) ولكن قد تستغرق أحياناً مدة تصل إلى 28 يومًا تقويمياً (14 يومًا من تاريخ تقديم الطلب الأصلي إضافة إلى 14 يومًا إضافياً إذا طلب تمديد) في حال الحاجة إلى الحصول على مزيد من المعلومات من PCP المتابع لحالتك. وفي بعض الحالات، قد يطلب منك PCP المعني بحالتك الإسراع في طلب الموافقة المسبقة (الإذن المسبق). ولا يجوز أن تستغرق طلبات الموافقة المسبقة (الإذن المسبق) العاجلة (المستعجلة) أكثر من 72 ساعة. يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 إذا لم تحصل على رد في هذه الأوقات المذكورة.

إذا كنت تعاني مشكلة صحية تحتاج إلى رعاية طبية خاصة لفترة طويلة، فقد تحتاج إلى إحالة دائمة. والحصول على إحالة دائمة يعني أنه يمكنك زيارة الأخصائي نفسه أكثر من مرة دون الحصول على إحالة كل مرة.

إن كنت تواجه أي مشكلة في الحصول على إحالة دائمة أو ترغب في الحصول على نسخة من سياسة إحالات Health Net اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

لا تحتاج إلى إحالة لما يلي:

- زيارات PCP
- زيارات أخصائي الولادة/طبيب أمراض النساء (OB/GYN)
- زيارات الرعاية العاجلة أو الرعاية الطارئة
- خدمات الحالات الحساسة للبالغين، مثل الرعاية في حالة الاعتداء الجنسي

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- خدمات تنظيم الأسرة (لمعرفة المزيد، اتصل بخدمة الإحالة ومكتب معلومات تنظيم الأسرة على الرقم 1-800-942-1054)
- استشارات واختبارات فيروس نقص المناعة البشرية (HIV) (للمرضى من عمر 12 عامًا أو أكبر)
- خدمات العدوى المنقولة جنسياً (للمرضى من عمر 12 عامًا أو أكبر)
- خدمات تقويم العمود الفقري (قد تكون الإحالة مطلوبة عند تقديمها من جانب مراكز FQHC وعيادات RHC ومقدمي IHCP من- خارج- الشبكة)
- التقييم الأولي للصحة العقلية
- علاج الوخز بالإبر (أول خدمتين في الشهر، ستحتاج المواعيد الإضافية إلى إحالة)
- خدمات طب الأقدام
- خدمات الأسنان المؤهلة
- الرعاية الروتينية في فترة ما قبل الولادة من طبيب يعمل مع Health Net
- خدمات الممرضة القابلة المعتمدة

يمكن للقاصرين أيضًا تلقي خدمات الرعاية الصحية العقلية لمرضى العيادات الخارجية، والخدمات الحساسة وخدمات اضطرابات تعاطي المخدرات من دون الحاجة إلى موافقة أحد الوالدين أو الوصي. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "خدمات موافقة القاصرين" الذي يرد لاحقًا في هذا الفصل وقسم "خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

## إحالات قانون ولاية California للمساواة في رعاية مرضى السرطان

يعتمد العلاج الفعال لحالات مرض السرطان المعقدة على العديد من العوامل. وتتضمن الحصول على التشخيص الصحيح والعلاج في الوقت المناسب بواسطة خبراء أمراض السرطان. في حالة تشخيصك بحالة معقدة من مرض السرطان، يسمح قانون ولاية California للمساواة في رعاية مرضى السرطان الجديد لك بطلب إحالة من طبيبك لتحصل على علاج لمرض السرطان من مركز لعلاج السرطان تابع للمعهد الوطني للسرطان (NCI) التابع للشبكة أو الموقع التابع لبرنامج أبحاث الأورام المجتمعية لمركز السرطان التابع للمعهد الوطني للسرطان (NCORP) أو المركز الأكاديمي المؤهل للسرطان التابع للشبكة.

إذا لم يكن لدى Health Net مركز سرطان محدد تابع للمعهد الوطني للسرطان (NCI) تابع للشبكة، فستسمح لك Health Net بطلب إحالة للحصول على علاج السرطان من أحد هذه المراكز خارج الشبكة في ولاية California، إذا وافق أحد المراكز خارج الشبكة وHealth Net على الدفع، ما لم تختار مقدم خدمة علاج للسرطان مختلف. في حالة تشخيص إصابتك بالسرطان، تواصل مع Health Net لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات من أحد مراكز علاج السرطان هذه أم لا.

هل أنت مستعد للإفلاع عن التدخين؟ لتتعرف على الخدمات باللغة الإنجليزية، اتصل على الرقم 1-800-300-8086. للغة الإسبانية، اتصل على الرقم 1-800-600-8191.  
لمعرفة المزيد، انتقل إلى [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org)

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



## الموافقة المسبقة (الإذن المسبق)

لبعض أنواع الرعاية، سيحتاج PCP المعني بحالتك أو الأخصائي إلى مطالبة Health Net بالحصول على إذن قبل حصولك على الرعاية. ويُعرف هذا باسم طلب الحصول على موافقة مسبقة أو إذن مسبق. ويعني هذا أنه يتعين على Health Net التأكد من أن الرعاية ضرورية طبيًا (مطلوبة).

تكون الخدمات الضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتك من التعرض لإصابة أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم الشديد الناتج عن مرض أو داء أو إصابة مُشخصة. بالنسبة إلى الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، فإن خدمات Medi-Cal تشمل الرعاية الضرورية من الناحية الطبية للعلاج أو المساعدة في تخفيف الحالة أو المرض النفسي أو البدني.

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

- العلاج في المستشفى، إن لم تكن حالة طارئة
- الخدمات الواقعة خارج منطقة خدمات Health Net، إذا لم تكن رعاية عاجلة أو طارئة
- العمليات الجراحية لمرضى العيادات الخارجية
- خدمات الرعاية طويلة الأجل أو الرعاية التمريضية الحاذقة في مرفق ترميض (بما في ذلك مرافق رعاية مرضى الأمراض شبيهة الحادة التابعة لإدارة خدمات الرعاية الصحية) أو مرافق الرعاية المتوسطة (بما في ذلك مرفق الرعاية المتوسطة للأشخاص الذين يعانون من إعاقات متعلقة بالنمو (ICF/DD) و ICF/DD للتأهيلية (ICF/DD-H) و ICF/DD للرعاية التمريضية ((ICF/DD-N))
- العلاجات المتخصصة والتصوير وإجراء الاختبارات والإجراءات
- خدمات النقل الطبي حين لا تكون الحالة طارئة

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

لدى Health Net 5 أيام عمل من وقت حصول Health Net على المعلومات المطلوبة بشكل معقول لاتخاذ القرار (الموافقة أو الرفض) بشأن طلبات الموافقة المسبقة (الإذن المسبق). عندما يُقدم مقدم خدمات طلب للحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) وتجد Health Net أن اتباع الإطار الزمني القياسي قد يعرّض حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء وظائف حياتك اليومية إلى أفضل مدى ممكن أو الحفاظ على هذه الوظائف أو استعادتها لخطر شديد، فإن Health Net ستتخذ قرارًا بخصوص الموافقة المسبقة (الإذن المسبق) في مدة أقصاها 72 ساعة. وهذا يعني أنه بعد الحصول على طلب الموافقة المسبقة (الإذن المسبق)، سترسل إليك Health Net إخطارًا بأسرع وقت تتطلبه حالتك الصحية وفي موعد أقصاه 72 ساعة أو 5 أيام بعد الحصول على الطلب للحصول على الخدمات. يراجع طلبات الموافقة المسبقة (الإذن المسبق) فريق سريري أو طبي، مثل الأطباء والمرضات والصيادلة.

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



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

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

ل طرح الأسئلة حول الموافقة المسبقة (الإذن المسبق)، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

## الحصول على رأي ثانٍ

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

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

في حال عدم توفر مقدم خدمات في شبكة Health Net يستطيع منحك رأيًا ثانيًا، ستدفع Health Net مقابل الحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمات من خارج الشبكة. ستعلمك Health Net خلال 5 أيام عمل حيال موافقتها على مقدم الخدمة الذي اخترته للحصول على رأي ثانٍ. وإذا كنت تعاني من مرض مزمن أو حاد أو خطير، أو تواجه تهديدًا فوريًا وخطيرًا لصحتك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، فقدان الحياة أو فقدان عضو أو طرف مهم من أطرافك أو وظيفة جسدية، فسنتعلمك Health Net بقرارها كتابيًا في غضون 72 ساعة.

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

## الرعاية الحساسة

### خدمات موافقة القاصرين

إذا كان عمرك أقل من 18 عامًا، فيمكنك الحصول على بعض الخدمات دون تصريح من أحد الوالدين أو الوصي. تُسمى هذه الخدمات بخدمات موافقة القاصرين.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



يمكنك الحصول على تلك الخدمات دون إذن من أحد الوالدين أو الوصي:

- الخدمات المتعلقة بالاغتصاب والاعتداء الجنسي
- اختبار الحمل والإرشاد والتوجيه
- خدمات منع الحمل مثل تحديد النسل (فيما عدا العقم)
- خدمات الإجهاض

في حال كنت تبلغ من العمر 12 عامًا أو أكبر، يمكنك الحصول على هذه الخدمات من دون إذن من أحد الوالدين أو الوصي الخاص بك:

- خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية والإرشاد والتوجيه أو خدمات المأوى للمقيمين استنادًا إلى نضجك وقدرتك على المشاركة في رعايتك الصحية
  - الإرشاد والتوجيه فيما يتعلق بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة) والوقاية منهما وفحصهما وعلاجهما
  - الوقاية من حالات العدوى المنقولة جنسيًا وفحصها وعلاجها بما في ذلك الأمراض المنقولة جنسيًا مثل الزهري والسيلان والكلاميديا وفيروس الهربس البسيط
  - علاج اضطراب تعاطي المخدرات مثل الأدوية والكحوليات، والذي يتضمن خدمات الفحص والتقييم والتدخل والإحالة. لمزيد من المعلومات، يُرجى قراءة قسم "خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات" في الفصل 4 من هذا الكتيب.
- بالنسبة لاختبار الحمل أو خدمات منع الحمل أو خدمات حالات العدوى المنقولة جنسيًا، لا يستلزم أن يكون مقدم الخدمات أو العيادة تابعًا لشبكة Health Net. يمكنك اختيار أي من مقدمي خدمات Medi-Cal والذهاب إليه للحصول على هذه الخدمات بدون إحالة أو موافقة مسبقة (إذن مسبق).

قد لا تتم تغطية الخدمات المقدمة من مقدم خدمات من خارج الشبكة والتي تكون غير متعلقة بالرعاية الحساسة. للعثور على مقدم خدمات في برنامج Medi-Cal خارج شبكة Medi-Cal Health Net، أو لطلب المساعدة في النقل للوصول إلى أحد مقدمي الخدمات، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. للحصول على مزيد من المعلومات المتعلقة بخدمات منع الحمل، اقرأ قسم "الخدمات الوقائية وخدمات العافية وإدارة الأمراض المزمنة" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

بالنسبة إلى خدمات موافقة القاصرين التي تُعد خدمات صحة عقلية لمرضى العيادات الخارجية، يمكنك الذهاب إلى مقدم خدمات تابع للشبكة أو خارج الشبكة دون إحالة ودون موافقة مسبقة (إذن مسبق). لا يتعين على PCP المعني بحالتك إحالتك ولا تحتاج إلى الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net للحصول على خدمات موافقة القاصرين المشمولة بالتغطية.

لا تشمل Health Net بالتغطية التي تقدمها خدمات موافقة القاصرين التي تُعد خدمات صحة عقلية متخصصة. وتشمل تغطية خطة الرعاية الصحية العقلية التابعة للمقاطعة التي تقيم فيها خدمات موافقة القاصرين التي تُعد خدمات صحية عقلية متخصصة. بالنسبة للخدمات الصحية العقلية المتخصصة، اتصل بخطة الرعاية الصحية العقلية بمقاطعتك أو بمؤسسة الصحة السلوكية التابعة لخطة Health Net في أي وقت، على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع. للعثور على جميع أرقام الهواتف المجانية في جميع المقاطعات عبر الإنترنت، انتقل إلى:

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



يمكن للقاصرين التحدث إلى أحد الممثلين على انفراد حول مخاوفهم الصحية عبر الاتصال بخدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة يوميًا/7 أيام في الأسبوع. اتصل برقم هاتف خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 واختر خيار خدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

إذا كان بإمكانك الموافقة على رعايتك الخاصة دون موافقة أحد الوالدين أو الوصي بموجب القانون، فلن تقدم Health Net معلومات بخصوص خدمات رعايتك الحساسة إلى حامل وثيقة خطة Health Net أو المشترك الأساسي أو إلى أي من المسجلين في خطة Health Net دون إذن كتابي منك. ويمكنك أيضًا طلب الحصول على معلومات خاصة حول خدماتك الطبية في نموذج أو تنسيق معين، إذا كان متاحًا، وإرسالها إليك في مكان آخر. لمعرفة المزيد حول تقديم طلب الاتصالات السرية ذات الصلة بالخدمات الحساسة، يُرجى قراءة قسم "إشعار ممارسات الخصوصية" في الفصل 7 من هذا الكتيب.

### خدمات الرعاية الحساسة للبالغين

باعتبارك شخصًا بالغًا عمره 18 عامًا أو أكبر، لا يتعين عليك الذهاب إلى PCP المعني بحالتك للحصول على رعاية حساسة أو خاصة معينة. يمكنك اختيار أي طبيب أو عيادة تقدم هذه الأنواع من الرعاية:

- خدمات تنظيم الأسرة وتحديد النسل، بما في ذلك التعقيم للبالغين من عمر 21 عامًا فأكثر
- اختبار الحمل والاستشارة وغيرها من الخدمات المتعلقة بالحمل
- الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة) (HIV/AIDS) وفحصهما
- الوقاية من العدوى المنقولة جنسيًا وفحصها وعلاجها
- الرعاية المتعلقة بالاعتداء الجنسي
- خدمات الأجهزة لمرضى العيادات الخارجية

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

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة فيما يتعلق بالعثور على طبيب أو عيادة تقدم هذه الخدمات، أو الحصول على هذه الخدمات (بما في ذلك وسائل النقل)، فيمكنك الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. أو يمكنك الاتصال بخدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة و7 أيام في الأسبوع عبر الاتصال على رقم هاتف خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. واختر خيار خدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

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





## الاعتراض الأخلاقي

يكون لدى بعض مقدمي الخدمات اعتراض أخلاقي على بعض الخدمات المشمولة بالتغطية. ويعني هذا أن لهم الحق في الامتناع عن تقديم بعض الخدمات المشمولة بالتغطية إذا كانوا يرفضونها من الناحية الأخلاقية. وتظل هذه الخدمات متاحة لك ولكن من مقدم خدمة آخر. إذا كان لدى مقدم الخدمات اعتراض أخلاقي، فسوف يساعدك في إيجاد مقدم خدمات آخر لتقديم الخدمات اللازمة. يمكن أيضاً أن تساعدك Health Net في إيجاد مقدم خدمات.

لا تقدم بعض المستشفيات ومقدمي الخدمات خدمة واحدة أو أكثر من هذه الخدمات حتى وإن كانت مشمولة بالتغطية بواسطة Medi-Cal:

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

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

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

## الرعاية العاجلة

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

للرعاية العاجلة، اتصل بمقدم رعايتك الأولية (PCP). إذا تعذر عليك الوصول إلى PCP المعني بحالتك، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. أو يمكنك الاتصال بخدمة استشارات التمريض عبر الاتصال على رقم هاتف خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. واختر خيار خدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة لمعرفة مستوى الرعاية الأنسب لك.

إذا احتجت إلى رعاية عاجلة خارج المنطقة، فإذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



قد تكون احتياجات الرعاية العاجلة:

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

عندما تكون داخل منطقة خدمة Health Net وتحتاج إلى رعاية عاجلة، يجب عليك الحصول على خدمات الرعاية العاجلة من مقدم خدمة تابع للشبكة. ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) للرعاية العاجلة من مقدمي الخدمات التابعين للشبكة داخل منطقة خدمة Health Net.

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

لا تغطي Medi-Cal خدمات الرعاية العاجلة خارج الولايات المتحدة. وفي حال سفرك إلى خارج الولايات المتحدة، واحتجت إلى رعاية عاجلة، فلن تتمكن من تغطية تكاليف رعايتك.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة متعلقة بالصحة العقلية، فاتصل بخطة الصحة العقلية بمقاطعتك أو بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. اتصل بخطة رعاية الصحة العقلية في مقاطعتك أو بمؤسسة الصحة السلوكية التابعة لـ Health Net في أي وقت، على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع. للعثور على جميع أرقام الهواتف المجانية في جميع المقاطعات عبر الإنترنت، انتقل إلى:

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

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

## الرعاية الطارئة

للحصول على الرعاية الطارئة، اتصل على رقم الطوارئ 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ (ER). بالنسبة إلى الرعاية الطارئة، لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net.

يحق لك الذهاب إلى أي مستشفى أو أي مكان آخر للحصول على الرعاية الطارئة داخل الولايات المتحدة، بما في ذلك أقاليم الولايات المتحدة.

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



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

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

لا تذهب إلى غرفة الطوارئ (ER) للرعاية الروتينية أو الرعاية التي لا تحتاج إليها على الفور. عليك الحصول على الرعاية الروتينية من PCP المعني بحالتك، الذي يعرفك على النحو الأفضل. لا تحتاج إلى إعلام PCP المعني بحالتك أو Health Net قبل الذهاب إلى غرفة الطوارئ. ومع ذلك، إذا لم تكن متأكدًا هل حالتك الطبية هي حالة طارئة أم لا، فاتصل بـ PCP المتابع لحالتك. يمكنك أيضًا الاتصال بخط استشارات التمريض المتاح على مدار 24 ساعة يوميًا و7 أيام في الأسبوع عبر الاتصال على رقم هاتف خدمات الأعضاء (TTY 711) 1-800-675-6110. واختر خيار خدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

إذا احتجت إلى رعاية طارئة خارج منطقة خدمة Health Net، فاذهب إلى أقرب غرفة طوارئ (ER) حتى إن لم تكن ضمن شبكة Health Net. في حال توجّهك إلى غرفة طوارئ (ER)، اطلب منهم الاتصال بـ Health Net. يجب عليك أنت أو المستشفى الذي دخلته الاتصال بـ Health Net خلال 24 ساعة من تلقّيك للرعاية الطارئة. وفي حال سفرك إلى خارج الولايات المتحدة، بخلاف Canada أو Mexico، وكنت بحاجة إلى رعاية طارئة، فلن تغطي Health Net تكاليف رعايتك.

إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل في حالات الطوارئ، فاتصل برقم الطوارئ 911.

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

إذا كنت أنت أو شخص تعرفه في أزمة، فيرجى الاتصال بخط المساعدة في حالات الانتحار والأزمات 988: اتصل أو أرسل رسالة نصية إلى الرقم 988 أو قم بإجراء دردشة عبر الإنترنت على الرابط [lifeline.org/chat988](https://lifeline.org/chat988). ويقدم خط المساعدة في حالات الانتحار والأزمات 988 الدعم المجاني والسري لأي شخص في أزمة. ويشمل ذلك الأشخاص الذين يعانون من ضائقة عاطفية والأشخاص الذين يحتاجون إلى الدعم لأزمة تتعلق بالانتحار والصحة العقلية و/أو تعاطي المخدرات.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



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

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

## خدمة استشارات التمريض

توفر لك خدمة استشارات التمريض التابعة لـ **Health Net** معلومات ونصائح طبية مجانية على مدار **24 ساعة يوميًا**، وطوال أيام العام. أو يمكنك الاتصال بخدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار **24 ساعة و7 أيام** في الأسبوع عبر الاتصال على رقم هاتف خدمات الأعضاء على الرقم **(TTY 711) 1-800-675-6110**. واختر خيار خدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار **24 ساعة** من القائمة لما يلي:

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

**لا يمكن** لخدمة استشارات التمريض المساعدة في حجز مواعيد العيادات أو عمليات إعادة صرف الوصفات الطبية للأدوية. اتصل بعيادة مقدم خدماتك إذا احتجت إلى مساعدة في أي من ذلك.

تقدم خدمة استشارات التمريض خدمات باللغتين الإنجليزية والإسبانية مع توفر خدمات الترجمة الفورية للغات أخرى.

## التوجيهات المسبقة للرعاية الصحية

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

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

يحق لك إدراج نموذج التوجيه المسبق في سجلاتك الطبية. يحق لك تغيير نموذج التوجيه المسبق أو إلغاؤه في أي وقت.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **(TTY 711) 1-800-675-6110**. إن فريق **Health Net** موجود لمساعدتك على مدار **24 ساعة** في اليوم و**7 أيام** في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في **California** على الرقم **711**. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



يحق لك التعرّف على التغييرات التي يطرحها القانون على نموذج التوجيه المسبق. ستخبرك Health Net بالتغييرات التي أجريت على قانون الولاية خلال فترة لا تزيد عن 90 يومًا بعد التغيير.

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

## التبرع بالأعضاء والأنسجة

يمكنك المساعدة في إنقاذ الأرواح من خلال التبرع بالأعضاء أو الأنسجة. إذا كان عمرك يتراوح بين 15 و18 عامًا، يمكنك أن تصبح متبرعًا من خلال موافقة كتابية من والديك أو الوصي عليك. يمكنك التراجع عن رغبتك في التبرع بالأعضاء في أي وقت. إذا كنت ترغب في معرفة المزيد حول التبرع بالأعضاء أو الأنسجة، فتحدث مع PCP المعني بحالتك. يمكنك أيضًا زيارة موقع United States Department of Health and Human Services (وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة) على الويب [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## 4. المزايا والخدمات

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

يوضح هذا الفصل المزايا والخدمات التي تشملها تغطية Health Net. وتكون خدماتك المشمولة بالتغطية مجانية طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية ويتم توفيرها من مقدم خدمات تابع لشبكة Health Net. يتعين عليك طلب موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net إذا كانت الرعاية ستقدم من خارج الشبكة باستثناء بعض الخدمات الحساسة أو الرعاية للحالات الطارئة. قد تغطي خطة رعايتك الصحية الخدمات الضرورية من الناحية الطبية من مقدم خدمات خارج الشبكة، ولكن يتعين عليك أن تطلب من Health Net منحك موافقة مسبقة (إذن مسبق) لتلك الخدمات.

تكون الخدمات الضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتك من التعرض لإصابة أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم الشديد الناتج عن مرض أو داء أو إصابة مُشخصة. بالنسبة إلى الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، فإن خدمات Medi-Cal تشمل الرعاية الضرورية من الناحية الطبية لعلاج مرض ما أو المساعدة في تخفيفه أو حالة بدنية أو عقلية. لمزيد من المعلومات حول خدماتك المشمولة بالتغطية، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

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



- الوخز بالإبر\*
- خدمات وعلاجات الصحة المنزلية للحالات الحادة (علاج قصير الأمد)
- تطعيمات البالغين (الجرعات)
- اختبار الحساسية والحقن
- خدمات الإسعاف للحالات الطارئة
- خدمات أخصائي التخدير
- الوقاية من الربو
- خدمات السمع\*
- علاجات الصحة السلوكية\*
- اختبار المؤشرات الحيوية\*
- إعادة تأهيل القلب
- خدمات تقويم العمود الفقري\*
- العلاج الكيميائي والعلاج الإشعاعي\*
- ختان الأطفال حديثي الولادة (منذ الولادة وحتى سن 30 يومًا)
- تقييمات الصحة الإدراكية
- خدمات العاملين في مجال الصحة المجتمعية
- خدمات طب الأسنان - محدودة (يقدمها أخصائي طبي/مقدم رعاية أولية (PCP) في عيادة طبية)\*
- خدمات الغسل الكلوي/الديال الدموي
- خدمات رقيقة الولادة
- المعدات الطبية المعمرة (DME)\*
- خدمات الرعاية التثائية
- زيارات غرفة الطوارئ
- التغذية المعوية والتغذية بالحقن\*
- خدمات تنظيم الأسرة (يمكنك الذهاب إلى مقدم خدمة غير مشارك)
- أجهزة وخدمات التأهيل\*
- المعينات السمعية
- رعاية الصحة المنزلية\*
- الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين\*
- رعاية مريض بالقسم الداخلي الطبي والجراحي\*
- خدمات مرفق الرعاية المتوسطة
- الخدمات المخبرية وخدمات الأشعة\*
- خدمات وعلاجات الصحة المنزلية طويلة الأمد\*
- رعاية الأمومة وحديثي الولادة
- زراعة الأعضاء الرئيسية\*
- العلاج المهني\*
- أجهزة التقويم/الأجهزة التعويضية\*
- مستلزمات الفغر والمسالك البولية
- خدمات المستشفى لمرضى العيادات الخارجية\*
- خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية
- العمليات الجراحية لمرضى العيادات الخارجية\*
- الرعاية التلطيفية\*
- زيارات PCP
- خدمات الأطفال
- الخدمات المتخصصة للأطفال\*
- العلاج الطبيعي\*
- خدمات طب الأقدام\*
- إعادة التأهيل الرئوي
- تسلسل الجينوم الكامل السريع
- الخدمات والأجهزة الخاصة بإعادة التأهيل\*
- خدمات الرعاية التمريضية الحادة، بما في ذلك خدمات الحالات شبه الحادة
- زيارات الأخصائيين
- علاج النطق\*
- الخدمات الجراحية\*
- الرعاية الصحية عن بعد/الأدوية عن بُعد
- خدمات المتحولين جنسياً\*
- الرعاية العاجلة
- خدمات النظر\*
- خدمات صحة المرأة



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

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

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

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

لا تتضمن الخدمات الضرورية من الناحية الطبية:

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

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

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

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

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





توفر ميزة Medi-Cal للأطفال والمراهقين خدمات الوقاية والتشخيص والعلاج للرضع والأطفال للأسر من ذوي الدخل المنخفض والمراهقين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. وتغطي ميزة Medi-Cal للأطفال والمراهقين خدمات أكثر من الميزة الخاصة بالبالغين. فهي مصممة لضمان تلقي الأطفال الكشف المبكر والرعاية، لتجنب المشاكل الصحية أو تشخيصها وعلاجها. تهدف ميزة Medi-Cal للأطفال والمراهقين إلى ضمان حصول جميع الأطفال على الرعاية الصحية التي يحتاجون إليها عندما يحتاجون إليها – الرعاية المناسبة للطفل المناسب في الوقت المناسب بالطريقة الصحيحة.

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

## مزايا Medi-Cal المشمولة بالتغطية من Health Net

### خدمات مرضى العيادات الخارجية (المرضى الخارجيين)

#### تطعيمات البالغين (الجرعات)

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

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

#### رعاية الحساسية

تغطي Health Net اختبار الحساسية وعلاجها، بما في ذلك نزع الحساسية أو إنقاص- التحسس أو المعالجة المناعية.

#### خدمات أخصائي التخدير

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

#### خدمات تقويم العمود الفقري

تغطي Health Net خدمات تقويم العمود الفقري، وتنحصر في علاج العمود الفقري بمعالجته يدويًا. وتقتصر خدمات تقويم العمود الفقري على خدمتين كحد أقصى شهريًا، أو بالاشتراك مع خدمتين شهريًا من الخدمات التالية: العلاج بالوخز الإبري وخدمات السمع والعلاج المهني وعلاج النطق. لا تطبق القيود على الأطفال الذين هم أقل من 21 عامًا. قد تمنح Health Net الموافقة المسبقة على خدمات أخرى بحسب الضرورة الطبية.



هؤلاء الأعضاء مؤهلون للحصول على خدمات تقويم العمود الفقري:

- الأطفال الذين نقل أعمارهم عن 21 عامًا
- النساء الحوامل حتى نهاية الشهر الذي يشمل 60 يومًا بعد انتهاء الحمل
- المقيمون في مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة أو مرفق الرعاية المتوسطة أو مرفق رعاية دون الحادة
- جميع الأعضاء عند تقديم الخدمات في أقسام العيادات الخارجية داخل مستشفيات المقاطعة أو العيادات الخارجية أو المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا (FQHC) أو عيادات الصحة الريفية (RHC) الموجودة داخل شبكة Health Net. لا تقدم جميع مراكز FQHC أو عيادات RHC، أو مستشفيات المقاطعة خدمات تقويم العمود الفقري لمرضى العيادات الخارجية.

### تقييمات الصحة الإدراكية

تغطي Health Net تقييمًا سنويًا للصحة الإدراكية للأعضاء الذين يبلغون من العمر 65 عامًا أو أكبر، وغير مؤهلين لإجراء تقييم مماثل كجزء من زيارة العافية السنوية بموجب برنامج Medicare. يبحث تقييم الصحة الإدراكية عن علامات مرض الزهايمر أو الخرف.

### خدمات العاملين في مجال الصحة المجتمعية

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

- التثقيف الصحي والدعم الفردي أو التوعوية، بما في ذلك مكافحة الأمراض المزمنة أو المعدية والوقاية منها، والحالات الصحية السلوكية والفترة المحيطة بالولادة وصحة الفم، والوقاية من العنف أو الإصابات
- تعزيز الصحة والتدريب، بما في ذلك تحديد الأهداف ووضع خطط عمل للوقاية من الأمراض وإدارتها
- التوجيه الصحي، بما في ذلك تقديم المعلومات والتدريب والدعم للمساعدة في الحصول على الرعاية الصحية والموارد المجتمعية
- خدمات الفحص والتقييم التي تساعد على ربط العضو بالخدمات لتحسين صحته.

تتوفر خدمات الوقاية من العنف ضد العاملين في مجال الصحة المجتمعية للأعضاء الذين يستوفون أيًا من الظروف التالية وفقًا لما يحدده ممارس مرخص:

- تعرض العضو لإصابات بالغة نتيجة للعنف المجتمعي.
- العضو عرضة لخطر كبير من احتمال التعرض لإصابة عنيفة نتيجة للعنف المجتمعي.
- عانى العضو من التعرض المزمن للعنف المجتمعي.

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



### خدمات غسيل الكلى والديال الدموي

تغطي Health Net علاجات غسيل الكلى. تغطي Health Net أيضًا خدمات الديال الدموي (غسيل الكلى المزمن) في حالة تقديم طبيبك طلبًا وموافقة Health Net عليه.

لا تشمل تغطية Medi-Cal ما يلي:

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

### خدمات رقيقة الولادة

تغطي Health Net خدمات رقيقة الولادة التي يقدمها مقدمو خدمات رقيقة الولادة داخل الشبكة أثناء حمل العضوة؛ وأثناء المخاض والولادة، بما في ذلك الإملاص والإجهاض وإسقاط الجنين؛ وخلال عام واحد من نهاية حمل العضوة. لا تغطي Medi-Cal جميع خدمات رقيقة الولادة.

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

كميزة وقائية، تتطلب خدمات رقيقة الولادة توصية مكتوبة من طبيب أو ممارس مرخص آخر لفنون العلاج يعمل ضمن نطاق ممارسته. وأصدرت DHCS توصية دائمة لخدمات رقيقة الولادة التي تُلبي متطلبات التوصية الأولية. وتتضمن التوصية الأولية لخدمات رقيقة الولادة الأذونات التالية:

- زيارة أولية واحدة
  - ما يصل إلى 8 زيارات إضافية يمكن أن تكون مزيجًا من زيارات ما قبل الولادة وما بعدها
  - الدعم أثناء المخاض والولادة (بما في ذلك حالات المخاض والولادة التي تؤدي إلى الإملاص) أو الإجهاض أو إسقاط الجنين
  - ما يصل إلى زيارتين ممتدتين لمدة 3 ساعات بعد انتهاء الحمل
- يجوز للأعضاء الحصول على ما يصل إلى تسع زيارات إضافية بعد الولادة من خلال توصية مكتوبة إضافية من طبيب أو ممارس مرخص آخر.

يجب على Health Net التنسيق لتوفير إمكانية حصول الأعضاء على خدمات رقيقة الولادة من خارج الشبكة إذا لم يكن يتوفر مقدم خدمات رقيقة الولادة داخل الشبكة.

### خدمات الرعاية الثنائية

تغطي Health Net خدمات رعاية الصحة السلوكية الثنائية (DBH) الضرورية من الناحية الطبية للأعضاء ومقدمي رعايتهم. وتشمل الرعاية الثنائية الطفل والديه أو مقدمي الرعاية له. وتُقدّم الرعاية الثنائية للوالدين أو مقدمي الرعاية والطفل معًا. وتستهدف الصحة الجيدة للأسرة لدعم النمو الصحي والصحة العقلية للطفل.



تشمل خدمات الرعاية الثنائية ما يلي:

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

#### العمليات الجراحية لمرضى العيادات الخارجية

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

#### خدمات الأطباء

تغطي Health Net خدمات الأطباء الضرورية من الناحية الطبية.

#### خدمات طب الأقدام

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

#### الجلسات العلاجية

تغطي Health Net طرق العلاج المختلفة، بما في ذلك:

- العلاج الكيميائي
- العلاج الإشعاعي

#### رعاية الأمومة وحديثي الولادة

تغطي Health Net خدمات رعاية الأمومة وحديثي الولادة التالية:

- خدمات مركز الولادة
- مضخات الثدي ومستلزماتها
- التثقيف حول الرضاعة الطبيعية ووسائل المساعدة الخاصة بها
- تنسيق الرعاية
- الممرضة القابلة المرخص لها بمزاولة المهنة (CNM)
- الاستشارة
- الرعاية في أثناء الولادة وما بعدها



- تشخيص الاضطرابات الوراثية الجينية وتلقي الإرشاد والتوجيه بشأنها
- خدمات رفيقة الولادة
- القابلة المرخص لها بمزاولة المهنة (LM)
- خدمات الصحة العقلية للأمهات
- رعاية حديثي الولادة
- التثقيف الغذائي
- التثقيف الصحي فيما يتعلق بالحمل
- الرعاية السابقة للولادة
- تقييمات وإحالات الصحة العقلية والاجتماعية
- مكملات الفيتامينات والمعادن

### خدمات الرعاية الصحية عن بعد

تُعد الرعاية الصحية عن بعد طريقة للحصول على الخدمات دون الوجود في نفس الموقع الفعلي لمقدم خدماتك. وقد تشمل الرعاية الصحية عن بعد إجراء محادثة مباشرة مع مقدم خدماتك عبر الهاتف أو الفيديو أو الوسائل الأخرى. أو قد تشمل الرعاية الصحية عن بعد مشاركة المعلومات مع مقدم خدماتك دون إجراء محادثة مباشرة. يمكنك تلقي العديد من الخدمات من خلال الرعاية الصحية عن بعد.

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

### خدمات الصحة العقلية

#### خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية

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

سيقوم مقدم رعايتك الأولية (PCP) أو مقدم خدمة الصحة العقلية بإحالتك إلى أخصائي داخل شبكة Health Net للحصول على فحص إضافي للصحة العقلية لتحديد مستوى الرعاية التي تحتاج إليها. إذا حددت نتائج فحصك للصحة العقلية أنك تعاني من مرض في مستوياته الأولى أو المتوسطة أو تعاني من اضطراب في الوظائف العقلية أو العاطفية أو السلوكية، فبإمكان Health Net توفير خدمات الصحة العقلية لك. وتغطي Health Net خدمات الصحة العقلية مثل:

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



- أدوية مرضى العيادات الخارجية غير المشمولة بالتغطية بالفعل ضمن قائمة الأدوية المشمولة في عقد Medi-Cal Rx [\(https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/\)](https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/)، 'supplies and supplements'، الاستشارة النفسية
  - العلاج الأسري الذي يشمل فردين على الأقل من أفراد الأسرة. تشمل أمثلة العلاج الأسري على سبيل المثال لا الحصر:
    - العلاج النفسي للوالدين والطفل (من عمر 0 إلى 5 أعوام)
    - العلاج التفاعلي بين الوالدين والطفل (من سنتين إلى 12 سنة)
    - العلاج السلوكي الإدراكي للأزواج (البالغين)
- للمساعدة في العثور على مزيد من المعلومات بخصوص خدمات الصحة العقلية المقدمة من Health Net، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إذا لم يتوفر العلاج الذي تحتاج إليه لاضطراب الصحة العقلية داخل شبكة Health Net أو إذا لم يتمكن مقدم رعايتك الأولية (PCP) أو مقدم خدمة الصحة العقلية من توفير الرعاية التي تحتاج إليها في الأوقات المدرجة أعلاه في قسم "الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب"، ستغطي Health Net الخدمات -خارج الشبكة وستساعدك في الحصول عليها. إذا أظهرت نتائج فحصك للصحة العقلية أنك تعاني من مستوى أعلى من الاضطراب وتحتاج إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS)، فسيجلبك عندئذٍ PCP أو مقدم خدمة الصحة العقلية إلى خطة رعاية الصحة العقلية في المقاطعة للحصول على الرعاية التي تحتاج إليها. وستساعدك Health Net في تنسيق موعدك الأول مع مقدم خدمات خطة الصحة العقلية في المقاطعة لاختيار الرعاية المناسبة لك.

لمعرفة المزيد، اقرأ الفصل 4، قسم "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" ضمن "خدمات الصحة العقلية المتخصصة" في هذا الكتيب.

## خدمات الرعاية الطارئة

### خدمات مرضى العيادات الخارجية والمرضى بالقسم الداخلي اللازمة لعلاج حالة طبية طارئة

تغطي Health Net جميع الخدمات اللازمة لعلاج حالة طبية طارئة تحدث في الولايات المتحدة (بما في ذلك أقاليم مثل Puerto Rico و United States Virgin Islands وما إلى ذلك). تغطي Health Net أيضًا الرعاية الطارئة التي تستدعي دخول المستشفى في Canada أو Mexico.

الحالة الطبية الطارئة هي حالة طبية تسبب ألمًا شديدًا أو تتضمن إصابة بالغة. تكون الحالة بالغة الخطورة لدرجة أنه إن لم يحصل المريض على العناية الطبية الفورية، يمكن لأي شخص عادي حكيم (عقل) (وليس مختصًا في الرعاية الصحية) توقع أن تكون العواقب المترتبة على ذلك كما يلي:

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



إذا أعطاك مقدم خدمة غرفة طوارئ المستشفى دواءً موصوفاً لمرضى العيادات الخارجية يكفي لمدة 72 ساعة كجزء من علاجك، فستغطي Health Net الدواء الموصوف كجزء من خدمات حالات الطوارئ المشمولة بالتغطية لديك. إذا أعطاك مقدم خدمة غرفة طوارئ مستشفى وصفة طبية يجب عليك صرفها من صيدلية مرضى العيادات الخارجية، فسيكون برنامج Medi-Cal Rx مسؤولاً عن تغطية تلك الوصفة الطبية.

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

### خدمات النقل في حالات الطوارئ

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

### الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية

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

### الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين

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

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



- خدمات التمريض المستمرة على مدار 24 ساعة خلال فترات الأزمات وعند الضرورة لإبقاء العضو الذي يعاني مرضًا عضالاً في المنزل
    - الرعاية قصيرة الأمد للمرضى بالقسم الداخلي لمدة تصل إلى خمسة أيام متتالية في المستشفى أو مرفق تمريض ماهر أو مرفق مأوى رعاية المحتضرين في المرة الواحدة
    - الرعاية قصيرة الأمد للمرضى بالقسم الداخلي للسيطرة على الألم أو إدارة الأعراض في المستشفى أو مرفق تمريض ماهر أو مرفق مأوى رعاية المحتضرين
- قد تطلب Health Net منك الحصول على الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين من مقدم خدمات داخل الشبكة ما لم تكن الخدمات الطبية الضرورية غير متوفرة داخل الشبكة.

### الرعاية التلطيفية

الرعاية التلطيفية عبارة عن رعاية تتمحور حول المريض وأسرته لتحسين جودة الحياة من خلال توقع المعاناة والوقاية منها ومعالجتها. ولا تتطلب الرعاية التلطيفية أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل. يمكن تقديم الرعاية التلطيفية في الوقت نفسه الذي يتم فيه توفير الرعاية العلاجية.

تشمل الرعاية التلطيفية ما يلي:

- تخطيط الرعاية المسبقة
  - الاستشارة والتقييم الخاص بالرعاية التلطيفية
  - خطة الرعاية التي تتضمن جميع الرعايات التلطيفية والرعاية العلاجية المصرح بها
  - يشمل فريق الرعاية التلطيفية على سبيل المثال لا الحصر:
    - طبيب معالج أو طبيب هشاشة العظام
    - مساعد الطبيب
    - ممرضة مسجلة
    - ممرضة مهنية مرخصة أو ممرضة ممارسة
    - عامل اجتماعي
    - رجل دين
  - تنسيق الرعاية
  - إدارة الألم والأعراض
  - خدمات الصحة العقلية والخدمات الاجتماعية الطبية
- لا يجوز للبالغين بعمر 21 عامًا أو أكبر الحصول على الرعاية التلطيفية (العلاجية) والرعاية في مأوى رعاية المحتضرين في الوقت ذاته. إذا كنت تتلقى الرعاية التلطيفية وكنت مؤهلاً للرعاية في مأوى رعاية المحتضرين، فيمكنك طلب الانتقال إلى الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين في أي وقت.





## دخول المستشفى للعلاج

### خدمات أخصائي التخدير

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

### خدمات المستشفى للمرضى بالقسم الداخلي

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

### تسلسل الجينوم الكامل السريع

تسلسل الجينوم الكامل السريع (RWGS) هو ميزة مشمولة بالتغطية لأي عضو من أعضاء Medi-Cal يبلغ من العمر عامًا واحدًا أو أصغر ويتلقى خدمات المستشفى للمرضى بالقسم الداخلي في وحدة الرعاية المركزة. وتشمل التسلسل الفردي والتسلسل الثلاثي لأحد الوالدين أو الوالدين وطفلهما، والتسلسل فائق السرعة.

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

### الخدمات الجراحية

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

### التغطية الممتدة لما بعد الولادة

تقدّم Health Net تغطية شاملة لمدة تصل إلى 12 شهرًا بعد نهاية الحمل بغض النظر عن الجنسية أو حالة الهجرة أو التغييرات في الدخل أو كيفية انتهاء الحمل.

### الخدمات والأجهزة الخاصة بالتأهيل وإعادة التأهيل (العلاج)

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

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

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



## تغطي Health Net خدمات التأهيل/إعادة التأهيل التالية:

### الوخز بالإبر

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

تقتصر خدمات الوخز بالإبر لمرضى العيادات الخارجية، مع أو دون التحفيز الكهربائي للإبر، على خدمتين شهريًا، إلى جانب خدمات السمع وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني وعلاج النطق عند تقديمها بواسطة طبيب أو طبيب أسنان أو اختصاصي أقدام أو المعالج بالوخز الإبري. لا تطبق القيود على الأطفال الذين هم أقل من 21 عامًا. قد تمنح Health Net موافقة- مسبقة (إذن مسبق) لخدمات إضافية حسب الضرورة الطبية.

### السمعيات (السمع)

تغطي Health Net خدمات السمع. تقتصر خدمات السمع لمرضى العيادات الخارجية على خدمتين شهريًا، بالاشتراك مع خدمات الوخز الإبري وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني وعلاج النطق (لا تطبق القيود على الأطفال دون 21 عامًا). قد تمنح Health Net موافقة- مسبقة (إذن مسبق) لخدمات إضافية حسب الضرورة الطبية.

### علاجات الصحة السلوكية

تغطي Health Net خدمات علاج الصحة السلوكية (BHT) للأعضاء دون 21 عامًا من خلال ميزة Medi-Cal للأطفال والمراهقين. يشمل BHT خدمات وبرامج العلاج، مثل تحليل السلوك التطبيقي وبرامج التدخل السلوكي القائم على الأدلة التي تطور أداء العضو الذي يقل عمره عن 21 عامًا أو تستعيده إلى أقصى حد ممكن عمليًا.

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

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

### إعادة تأهيل القلب

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

### المعدات الطبية المعمرة (DME)

تغطي Health Net شراء أو تأجير مستلزمات المعدات الطبية المعمرة (DME) والمعدات والخدمات الأخرى بوصفها طبية من طبيب أو مساعد طبيب أو ممرضة ممارسة أو اختصاصي تريض سريري. قد تتم تغطية عناصر DME الموصوفة حسب الضرورة الطبية للحفاظ على وظائف الجسم الأساسية لأنشطة الحياة اليومية أو لمنع عجز بدني شديد.



عمومًا، فإن Health Net لا تغطي:

- المعدات والميزات والمستلزمات المتعلقة بالراحة أو الرفاهية أو الترف، باستثناء مضخات الثدي المخصصة للبيع بالتجزئة كما هو موضح سابقًا تحت عنوان "مستلزمات ومضخات الثدي" ضمن "رعاية الأمومة وحديثي الولادة" في هذا الفصل
  - العناصر غير المخصصة للحفاظ على الأنشطة الاعتيادية للحياة اليومية، مثل معدات التمرين بما في ذلك الأجهزة المخصصة لتوفير دعم إضافي للأنشطة الترفيهية أو الرياضية
  - معدات النظافة الشخصية، إلا إذا كانت ضرورية من الناحية الطبية للأعضاء دون 21 عامًا
  - العناصر غير الطبية، مثل حمامات الساونا أو المصاعد
  - التعديلات التي تجريها على منزلك أو سيارتك
  - أجهزة اختبار الدم أو أي مواد أخرى في الجسم، (علمًا بأن جهاز قياس نسبة السكر في الدم لمرضى السكري، وأجهزة القياس المستمر لنسبة السكر وشرائط الاختبار، والمباضع مشمولة بالتغطية ضمن برنامج Medi-Cal Rx)
  - أجهزة القياس الإلكترونية لمعدل ضربات القلب أو وظائف الرئتين باستثناء أجهزة مراقبة انقطاع النفس للرضع
  - إصلاح أو تبديل المعدات نتيجة تلف أو سرقة أو سوء استخدام، إلا إذا كانت ضرورية من الناحية الطبية للأعضاء دون 21 عامًا
  - العناصر الأخرى التي لا تُستخدم عادةً بشكل أساسي في الرعاية الصحية
- في بعض الأحيان، قد تتم الموافقة على هذه العناصر من خلال تقديم طبيبك لطلب موافقة مسبقة (إن مسبق).

#### التغذية المعوية والوريدية

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

#### المعينات السمعية

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

المعينات السمعية للأعضاء دون 21 عامًا:

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



تغطي Health Net الخدمات الطبية المستحقة لبرنامج CCS، بما في ذلك المعينات السمعية. ستغطي Health Net تكلفة المعينات السمعية الضرورية من الناحية الطبية كجزء من تغطية Medi-Cal.

المعينات السمعية للأعضاء بعمر 21 عامًا وأكبر.

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

- قوالب الأذن اللازمة للتركيب
- حزمة بطارية قياسية واحدة
- الزيارات للتأكد من عمل المعينة السمعية بشكل صحيح
- الزيارات لتنظيف المعينات السمعية وتركيبها
- إصلاح المعينات السمعية
- ملحقات المعينات السمعية وتأجيرها

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

- فقدان السمع الذي تعاني منه يجعل المعينات السمعية الحالية الخاصة بك غير قادرة على تصحيحه
- فقدان المعينات السمعية أو سرقتها أو كسرها، ولا يمكن إصلاحها ولم يكن الخطأ من طرفك. يتعين عليك إخبارنا بكيفية حدوث ذلك الأمر

بالنسبة للبالغين بعمر 21 عامًا فأكثر، لا يغطي برنامج Medi-Cal ما يلي:

- تبديل بطاريات المعينات السمعية

### الخدمات الصحية المنزلية

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

تقتصر خدمات الصحة المنزلية على الخدمات التي يغطيها برنامج Medi-Cal، بما في ذلك:

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

### المستلزمات والمعدات والأجهزة الطبية

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



### لا يغطي Medi-Cal ما يلي:

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

### العلاج المهني

تغطي Health Net خدمات العلاج المهني، بما في ذلك تقييم العلاج المهني وتخطيط العلاج والتوجيه والخدمات الاستشارية. تقتصر خدمات العلاج المهني على خدمتين شهرياً إلى جانب خدمات علاج الوخز بالإبر وخدمات السمعيات وتقويم العمود الفقري وعلاج النطق (لا تطبق القيود على الأطفال دون 21 عاماً). قد تمنح Health Net موافقة مسبقة (إذن مسبق) لخدمات إضافية حسب الضرورة الطبية.

### أجهزة التقويم/الأجهزة التعويضية

تغطي Health Net أجهزة التقويم والأجهزة التعويضية والخدمات الضرورية من الناحية الطبية والموصوفة بواسطة طبيب أو اختصاصي الأقدام أو طبيب الأسنان أو مقدم خدمة طبية من غير الأطباء. وتشمل الأجهزة السمعية المزروعة والثدي الاصطناعي/حمالات الصدر الخاصة باستئصال الثدي، والملابس المشدودة التي يتم ارتداؤها عند إصابة ناتجة عن حروق، والأجهزة التعويضية لاستعادة وظيفة جزء في الجسم أو استبداله أو لدعم جزء ضعيف أو مشوه في الجسم.

### مستلزمات الفغر والمسالك البولية

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



### العلاج الطبيعي

تغطي Health Net خدمات العلاج الطبيعي الضرورية من الناحية الطبية، بما في ذلك تقييم العلاج الطبيعي وتخطيط العلاج والعلاج والتوجيه والخدمات الاستشارية واستخدام الأدوية الموضعية.

### إعادة التأهيل الرئوي

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

### خدمات مرافق التمريض الماهر

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

### علاج النطق

تغطي Health Net علاج النطق الضروري من الناحية الطبية. وتقتصر خدمات علاج النطق على خدمتين شهرياً، إلى جانب خدمات الوخز الإبري وخدمات السمع وخدمات تقويم العمود الفقري والعلاج المهني. لا تطبق القيود على الأطفال الذين هم أقل من 21 عاماً. قد تمنح Health Net موافقة مسبقة (إذن مسبق) لخدمات إضافية حسب الضرورة الطبية.

### خدمات الأعضاء المتحولين جنسياً

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

### التجارب السريرية

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

### خدمات الأشعة والخدمات المختبرية

تغطي Health Net الخدمات المختبرية وخدمات الأشعة السينية لمرضى العيادات الخارجية والمرضى بالقسم الداخلي عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية. تتم تغطية إجراءات التصوير المتقدمة، مثل المسح بالتصوير المقطعي المحوسب (CT) والتصوير بالرنين المغناطيسي (MRI) والتصوير المقطعي بالإصدار البوزيتروني (PET) استناداً إلى الضرورة الطبية.



## الخدمات الوقائية وخدمات العافية وإدارة الأمراض المزمنة

تغطي Health Net:

- اللقاحات الموصى بها من قبل اللجنة الاستشارية لممارسات التطعيم (ACIP)
- خدمات تنظيم الأسرة
- توصيات Bright Futures التابع للأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال  
([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- فحص تجارب الطفولة السلبية (ACE)
- خدمات الوقاية من الربو
- الخدمات الوقائية للنساء الموصى بها من قبل الكلية الأمريكية لأطباء التوليد وأمراض النساء
- المساعدة في الإقلاع عن التدخين، يُطلق عليها أيضًا خدمات الإقلاع عن التدخين، بما في ذلك للعضوات الحوامل
- الخدمات الوقائية الموصى بها من فرقة العمل من الفئة (أ) و(ب) المعنية بالخدمات الوقائية بالولايات المتحدة
- إدارة نمط الحياة، بما في ذلك:
  - إدارة الوزن
  - السمنة عند الأطفال
  - التغذية
  - التمارين والإجهاد

### خدمات تنظيم الأسرة

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

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

### إدارة الأمراض المزمنة

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

- مرض السكري
- أمراض القلب والأوعية الدموية
  - قصور القلب وفرط ضغط الدم (ارتفاع ضغط الدم) وفرط شحميات الدم (ارتفاع نسبة الكوليسترول في الدم) ومرض الشريان التاجي
- الربو
- مرض الانسداد الرئوي المزمن (COPD)

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



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

### برنامج الوقاية من مرض السكري

يعد برنامج الوقاية من مرض السكري (DPP) برنامجًا لتغيير نمط الحياة قائمًا على الأدلة. يستمر البرنامج لمدة 12 شهرًا ويركز على تغيير نمط الحياة. وهو مصمم للوقاية من الإصابة بمرض السكري من النوع 2 أو تأخير ظهوره بين الأفراد الذين تم تشخيص إصابتهم بمقدمات السكري. يوفر البرنامج التثقيف والدعم الجماعي. وتتضمن التقنيات على سبيل المثال:

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

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

### الخدمات الترميمية

تغطي Health Net الجراحة التي تُجرى لتصحيح التراكيب غير الطبيعية للجسم أو إصلاحها لتحسين المظهر أو إضفاء مظهرًا طبيعيًا إلى أقصى درجة ممكنة. التراكيب غير الطبيعية للجسم هي التراكيب الناجمة عن عيوب خلقية أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو أمراض أو علاج لمرض أدى لفقدان جزء من الجسم، مثل استئصال الثدي. قد تُطبَّق بعض القيود والاستثناءات.

### خدمات فحوصات اضطراب تعاطي المخدرات

تغطي Health Net:

- فحص الكحول والمخدرات والتقييم والتدخلات السريعة والإحالة لتلقي العلاج (SABIRT)
  - تُقدَّم خدمات البالغين (من عمر 18 عامًا فأكبر) ممن يعانون حالات اضطراب تعاطي الكحول أو المخدرات الأخرى لك مجانًا. وفيما يلي الخدمات المشمولة بالتغطية لتعاطي الكحوليات:
    - فحص سنوي واحد مفصّل حول تعاطي الكحول الخطر (أداة فحص تطلب منك المزيد من المعلومات حول تعاطيك للكحول)
    - ثلاث جلسات تدخل سنوية كل منها لمدة 15 دقيقة للحديث حول مخاطر تعاطي الكحول
  - تغطي الخطة أيضًا علاج المرضى بالقسم الداخلي للإفراط في تعاطي كميات كبيرة من المخدرات أو الكحول عندما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.
- بالنسبة لتغطية العلاج من خلال المقاطعة، يُرجى قراءة "خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات" لاحقًا في هذا الفصل.





## مزايا البصر

## تغطي Health Net:

- فحص العيون الروتيني مرة كل 24 شهرًا، وتكون أكثر فحوصات العيون تكرارًا مشمولة بالتغطية إذا كانت ضرورية من الناحية الطبية للأعضاء، مثل مرضى السكري.
- النظارات (الإطارات والعدسات) مرة كل 24 شهرًا، في حال وجود وصفة طبية سارية
- النظارات البديلة خلال 24 شهرًا إذا كان هناك أي تغيير في وصفتك الطبية، أو فقدان نظارتك، أو سرقته، أو كسرها وتعذر إصلاحها، ولم يكن الخطأ من طرفك. فيتعين عليك إخبارنا بكيفية فقدان نظارتك أو سرقته أو كسرها.
- أجهزة ضعف البصر إذا كنت تعاني من حالة ضعف في البصر لا يمكن تصحيحها بالنظارات العادية أو العدسات اللاصقة أو الأدوية أو الجراحة وتؤثر على قدرتك على أداء الأنشطة اليومية (مثل التنكس البقعي المرتبط بالسن).
- العدسات اللاصقة الضرورية من الناحية الطبية. قد تُشمل العدسات اللاصقة واختبارها بالتغطية إذا كان استخدام النظارات غير ممكن بسبب مرض في العين أو حالة طبية أخرى (على سبيل المثال، فقدان إحدى الأذنين). تشمل الحالات الطبية المؤهلة للحصول على العدسات اللاصقة الخاصة، على سبيل المثال لا الحصر، انعدام القرنية، وانعدام العدسة، والقرنية المخروطية.

## مزايا النقل للحالات غير الطارئة

يمكنك الاستفادة من ميزة النقل الطبي إذا كانت لديك احتياجات طبية لا تسمح لك باستخدام السيارة أو الحافلة أو القطار أو سيارة الأجرة للوصول إلى مواعيدك لتلقي الرعاية الطبية. ويمكنك الحصول على النقل الطبي للخدمات المشمولة بالتغطية ومواعيد الصيدلية المشمولة بالتغطية بواسطة Medi-Cal. يمكنك طلب النقل الطبي عن طريق مطالبة مجموعة أطباءك المشاركين (PPG)، أو جمعية الممارسات المستقلة (IPA)، أو طبيب الرعاية الأولية (PCP)، أو طبيب معالج (MD)، أو ممرضة مهنية مرخصة (LVN)، أو ممرضة مسجلة (RN)، أو مساعد طبيب (PA)، أو ممرضة ممارسة (NP)، أو مقدم خدمة الصحة العقلية، أو مقدم خدمة اضطراب تعاطي المخدرات، أو قابلة معتمدة، أو منظم التخريج. وسيحدد مقدم الخدمات نوع وسيلة النقل المناسبة لتلبية احتياجاتك.

إذا رأى أنك بحاجة إلى نقل طبي، فإنه سيصفه من خلال إكمال نموذج بيان تصديق الطبيب على

[https://providerlibrary.healthnetcalifornia.com/content/dam/centene/healthnet/pdfs/](https://providerlibrary.healthnetcalifornia.com/content/dam/centene/healthnet/pdfs/providerlibrary/5000_Medi-Cal_PCS_Form.pdf)

[providerlibrary/5000\\_Medi-Cal\\_PCS\\_Form.pdf](https://providerlibrary/5000_Medi-Cal_PCS_Form.pdf) وتقديمه إلى Health Net. وبمجرد الموافقة عليه،

تسري صلاحية الموافقة لمدة 12 شهرًا استنادًا إلى الحاجة الطبية. وبمجرد الموافقة عليه، يمكنك الحصول على عدد توصيلات بقدر حاجتك. وسيحتاج طبيبك إلى إعادة تقييم حاجتك الطبية التي تستدعي النقل الطبي، وإذا لزم الأمر، إعادة الموافقة على وصفتك الطبية التي تستدعي النقل الطبي عند انتهاء صلاحيتها، إذا كنت لا تزال مؤهلًا. وقد يوافق طبيبك مجددًا على خدمة النقل الطبي لمدة تصل إلى 12 شهرًا أو أقل.

تتمثل خدمة النقل الطبي في النقل باستخدام سيارة إسعاف أو سيارة للمرضى مزودة بنقلات أو شاحنة خاصة بالكراسي المتحركة أو نقل جوي. وتتيح Health Net الحصول على النقل الطبي بأقل تكلفة لتلبية احتياجاتك الطبية عندما تكون بحاجة إلى توصيلة إلى موعدك. وهذا يعني، على سبيل المثال، أنه إذا كان بإمكانك من الناحية البدنية أو الطبية الانتقال عبر شاحنة خاصة بالكراسي المتحركة، فإن Health Net لن تدفع مقابل استخدام سيارة إسعاف. ولا تكون مؤهلًا للنقل الجوي إلا إذا كانت حالتك الطبية تجعل أي شكل من أشكال النقل البري غير ممكنًا.



ستحصل على النقل الطبي إذا:

- كان ضروريًا من الناحية البدنية أو الطبية من خلال إذن كتابي بواسطة طبيب أو مقدم خدمة آخر لأنك غير قادر من الناحية البدنية أو الطبية على استخدام السيارة أو الحافلة أو القطار أو سيارة الأجرة للوصول إلى موعدك.
  - كنت تحتاج إلى مساعدة من السائق من منزلك أو المركبة أو مكان العلاج وإليه بسبب عجز بدني أو عقلي.
- لطلب نقل طبي موصوف بواسطة الطبيب لمواعيد طبية غير عاجلة (روتينية)، يرجى الاتصال بـ Health Net على الرقم 1-800-675-6110 قبل الموعد بمدة لا تقل عن 48 ساعة (من الاثنين- إلى الجمعة). بالنسبة إلى المواعيد الطبية العاجلة، يُرجى الاتصال في أسرع وقت ممكن. يجب تجهيز بطاقة عضويتك (ID) من Health Net معك عند الاتصال.

#### قيود النقل الطبي

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

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

#### التكلفة التي يتحملها العضو

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

#### كيفية الحصول على خدمة النقل غير الطبي

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

- التنقل ذهابًا وإيابًا إلى أحد المواعيد لتلقي خدمة مصرح بها من Medi-Cal من قبل مقدم خدمتك،
- أو لصرف الوصفات والمستلزمات الطبية.

تسمح لك Health Net باستخدام السيارة أو سيارة الأجرة أو الحافلة أو وسائل النقل العام أو الخاص الأخرى للوصول إلى موعدك الطبي للحصول على الخدمات المشمولة بالتغطية بواسطة Medi-Cal. ستغطي Health Net نوع النقل غير الطبي الأقل تكلفة والذي يلبي احتياجاتك. في بعض الأحيان، يمكن أن تدفع Health Net تعويضًا (تردد لك المبلغ) عن رحلات التوصيل بمركبة خاصة المتوفرة من طرفك. يجب أن توافق Health Net على ذلك قبل الحصول على التوصيلة. يجب عليك الاتصال بنا لإخبارنا بسبب عدم مقدرتك على الحصول على توصيلة بأي وسيلة أخرى، مثل الحافلة. إذا كان بإمكانك الوصول إلى وسيلة نقل أو القيادة بنفسك إلى الموعد، فلن تدفع لك Health Net تعويضًا. هذه الميزة مخصصة فقط للأعضاء الذين لا يستطيعون الوصول إلى وسيلة نقل.



للمطالبة بتعويض عن المسافة، يجب عليك تقديم نسخ من مستندات السائق:

- رخصة قيادة السائق
- أوراق تسجيل المركبة
- إثبات تأمين السيارة

اطلب وسيلة نقل للخدمات المصرح بها، اتصل بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 قبل 24 ساعة على الأقل (من الاثنين إلى الجمعة) قبل موعدك، أو اتصل في أقرب وقت ممكن عندما يكون لديك موعد طبي عاجل. يجب تجهيز بطاقة عضويتك (ID) من Health Net معك عند الاتصال.

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

### قيود النقل غير الطبي

توفر Health Net النقل غير الطبي الأقل تكلفة والذي يلبي احتياجاتك إلى مقدم الخدمة الأقرب لمنزلك حيثما يكون موعدك. لا يمكن للأعضاء توصيل أنفسهم أو تعويضهم بشكل مباشر مقابل النقل غير الطبي. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

لا يمكن طلب خدمة النقل غير الطبي في الحالات التالية:

- أن تكون سيارة الإسعاف أو الشاحنة المزودة بنقلات أو الشاحنة الخاصة بالكراسي المتحركة، أو أي شكل آخر من وسائل النقل الطبي ضرورية من الناحية الطبية للحصول على أي خدمة مشمولة بالتغطية بواسطة Medi-Cal
- إذا كنت بحاجة إلى مساعدة من السائق للانتقال ذهابًا وإيابًا إلى محل إقامتك أو المركبة أو مكان العلاج بسبب حالة جسدية أو طبية.
- إذا كنت تجلس على كرسي متحرك ولا يمكنك التحرك لدخول المركبة أو للخروج منها دون مساعدة من السائق
- الخدمة غير مشمولة بتغطية Medi-Cal

### التكلفة التي يتحملها العضو

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

### نفقات السفر

في بعض الحالات، إذا تعين عليك السفر لحضور موعد لدى طبيب لا يتوفر بالقرب من منزلك، فيمكن أن تغطي Health Net نفقات السفر مثل الوجبات وإقامة الفندق وغيرها من النفقات الأخرى ذات الصلة مثل نفقات انتظار السيارات ورسوم المرور وما إلى ذلك. ويمكن أن تغطي نفقات السفر هذه أيضًا للشخص الذي يسافر معك لمساعدتك أثناء الموعد أو الشخص الذي يتبرع لك بعضو لإجراء عملية زراعة الأعضاء. يتعين عليك طلب موافقة مسبقة (إذن مسبق) لهذه الخدمات من خلال التواصل مع Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

### خدمات طب الأسنان

إذا كنت تعيش في مقاطعة Los Angeles، فإن برنامج Medi-Cal يستخدم خطط رعاية مُدارة لتقديم خدمات طب الأسنان لك. ويمكنك الاستمرار في خطة دفع الرسوم مقابل الخدمات لتلقي خدمات طب الأسنان أو يمكنك اختيار خطة رعاية مُدارة لتقديم خدمات طب الأسنان. لاختيار خطة خدمات طب الأسنان الخاصة بك أو تغييرها، يمكنك الاتصال بخيارات



الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263. لا يحق لك التسجيل في خطة PACE أو SCAN وخطة الرعاية المُدارة الخاصة بخدمات طب الأسنان في الوقت نفسه.

إذا كنت تعيش في مقاطعة Sacramento، فإن برنامج Medi-Cal يستخدم خطط رعاية مُدارة لتقديم خدمات طب الأسنان لك. يتعين عليك التسجيل في خطة الرعاية المُدارة لخدمات طب الأسنان. لمعرفة المزيد، انتقل إلى خيارات الرعاية الصحية عبر الرابط <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>.

توفّر Health Net خدمات طب الأسنان المعينة لك في برنامج Medi-Cal. وللحصول على مساعدة في العثور على طبيب أسنان أو الحصول على خدمات طب الأسنان، يمكنك الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

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

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

بالنسبة للأعضاء المتواجدين في المقاطعات الأخرى، يُرجى الاطلاع على "الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها عبر برنامج الرسوم مقابل الخدمات (FFS) المُقدم من Medi-Cal أو غيره من البرامج" للحصول على مزيد من المعلومات حول مزايا رعاية الأسنان.

## المزايا والبرامج الأخرى التي تغطيها Health Net

### خدمات وعمليات دعم الرعاية طويلة الأجل

تغطي Health Net خدمات وعمليات دعم الرعاية طويلة الأجل، للأعضاء المستحقين، المُقدمة في أنواع مرافق ودور الرعاية طويلة الأجل الواردة أدناه:

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



إذا كنت مستحقًا لتلقي خدمات الرعاية طويلة الأجل، ستضمن Health Net انتقالك إلى مرفق أو دار رعاية صحية يوفر مستوى الرعاية الأنسب لاحتياجاتك الطبية.

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

### إدارة الرعاية الأساسية

يُشكل تلقي الرعاية من العديد من مقدمي الخدمات المختلفين أو في أنظمة صحية مختلفة تحديًا. إذ تريد Health Net ضمان حصول الأعضاء على جميع الخدمات الضرورية من الناحية الطبية والأدوية الموصوفة وخدمات الصحة السلوكية. وتستطيع Health Net المساعدة في تنسيق احتياجاتك من الرعاية الصحية وإدارتها مجانًا. ويمكن الحصول على هذا النوع من المساعدة حتى عندما يُغطي برنامج آخر الخدمات.

قد يكون من الصعب معرفة كيفية تلبية احتياجاتك من الرعاية الصحية بعد مغادرة المستشفى أو في حالة تلقي الرعاية في أنظمة مختلفة. وفيما يلي بعض الطرق التي تستخدمها Health Net لمساعدتك:

- إذا كنت تجد صعوبة في الحصول على موعد متابعة أو أدوية بعد مغادرة المستشفى، فستستطيع Health Net تقديم المساعدة لك.
- إذا كنت بحاجة إلى المساعدة فيما يتعلق بحجز موعد شخصي، فستستطيع Health Net مساعدتك في الحصول على وسيلة نقل مجانية.

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

### إدارة رعاية الحالات المعقدة (CCM)

قد يستحق الأعضاء الذين لديهم احتياجات صحية أكثر تعقيدًا الحصول على خدمات إضافية تركز على تنسيق الرعاية. توفر Health Net خدمات إدارة رعاية الحالات المعقدة (CCM) للأعضاء من الأطفال أو البالغين من ذوي الاحتياجات الرعاية الصحية الخاصة، أو الأعضاء الذين يعانون من حالات كارثية أو عالية التكلفة أو عالية الخطورة أو مرضية مشتركة، أو الأعضاء غير-الملتزمين في البرامج الأقل كثافة، أو الأعضاء الضعاف، أو كبار السن، أو ذوي الإعاقة، أو في نهاية حياتهم. وتتوفر CCM أيضًا للأعضاء الذين يحتاجون إلى دعم إضافي لتجنب النتائج السلبية، و/أو الذين يعانون من حالات حرجة أو تم تشخيصهم بإصابة معقدة تتطلب المراقبة والتنسيق لضمان تلقي الأعضاء للخدمات والرعاية المناسبة.

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

### إدارة الرعاية المحسنة (ECM)

تغطي Health Net خدمات إدارة الرعاية المحسنة (ECM) للأعضاء ذوي الاحتياجات بالغة التعقيد. توفر خدمات إضافية لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها للتمتع بصحة جيدة. وتنسق خدمات الرعاية التي تتلقاها من الأطباء وغيرهم من مقدمي الخدمات. تساعد ECM في تنسيق الرعاية الأولية والوقائية، والرعاية الحادة، والصحة السلوكية، والنمو، وصحة الفم، والخدمات ووسائل الدعم طويلة-الأجل (LTSS) المجتمعية، والإحالات إلى المصادر المجتمعية.



إذا كنت مستحقاً لتلقي الخدمات، فقد يُجرى التواصل معك بشأن خدمات إدارة الرعاية المحسنة. ويمكنك أيضاً التواصل مع Health Net لمعرفة ما إذا كان سيمكنك الحصول على خدمات ECM وموعد تلقيها. أو التحدث مع مقدم الرعاية الصحية المتابع لحالتك. إذ يمكنه أن يعرف هل أنت مؤهل لتلقي خدمات ECM أم يجب إحالتك إلى خدمات إدارة الرعاية.

### خدمات ECM المشمولة بالتغطية

إذا كنت مؤهلاً لتلقي خدمات ECM، فسيوفر لك فريق رعايتك الخاص ومدير رعاية أساسي. وسيواصل معك ومع الأطباء، والأخصائيين، والصيدلة، ومديري الحالات، ومقدمي الخدمات الاجتماعية، وغيرهم من المتابعين لحالتك. إذ يحرص على عمل الجميع معاً لضمان حصولك على الرعاية التي تحتاج إليها. ويمكن لمدير الرعاية الأساسي أيضاً مساعدتك في العثور على الخدمات الأخرى في مجتمعك وتقديم طلب للحصول عليها. تشمل ECM ما يلي:

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

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

### التكلفة التي يتحملها العضو

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

### وسائل الدعم المجتمعي

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

لقد عقدت Health Net شراكة مع مقدمي وسائل الدعم المجتمعي (CS) من المؤسسات- المجتمعية التي تتمتع بخبرة في العمل المباشر مع المجتمع الذي يتفهم احتياجات الأعضاء. يتمثل الهدف الرئيسي في مساعدة الأعضاء في الحصول على خدمات الرعاية في الأماكن التي يشعرون فيها بالراحة التامة من دون انتقالهم من منزلهم أو مجتمعهم. يوجد 14 نوعاً من الخدمات التي يمكنها مساعدة الأعضاء، على النحو المذكور في الجداول الواردة أدناه.



## خدمات الإسكان ومكافحة التشرد:

المزايا التي يمكن الحصول عليها	وسائل الدعم المجتمعي
<p>المساعدة في الحصول على مسكن. وقد يضمن ذلك المساعدة فيما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• البحث عن مكان للإقامة أو السكن.</li> <li>• كيفية تقديم طلب للحصول على مسكن.</li> <li>• وضع خطة دعم الإسكان.</li> </ul> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدرجًا ضمن قائمة للمساعدة في الحصول على مسكن من خلال نظام القيد المنسق المحلي للمشردين أو أي نظام مشابه.</li> <li>• تعاني انعدام المأوى.</li> <li>• معرضًا لخطر التعرض لانعدام المأوى.</li> </ul>	<p>خدمات الملاحة الانتقالية للإسكان</p>
<p>تساعد في الاحتفاظ بالمسكن بمجرد الانتقال إليه. وقد تتضمن دعم الميزانية، ودفع الإيجار في الوقت المناسب، وفهم حقوقك ومسؤولياتك المدرجة في عقد الإيجار.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تتلقى خدمات الانتقال/الملاحة المتعلقة بالإسكان.</li> <li>• مدرجًا ضمن قائمة للمساعدة في الحصول على مسكن من خلال نظام القيد المنسق المحلي للمشردين أو أي نظام مماثل.</li> <li>• تعاني انعدام المأوى في الوقت الحالي.</li> <li>• معرضًا لخطر انعدام المأوى.</li> </ul>	<p>إيجار المسكن وخدمات الاستدامة</p>
<p>المساعدة في الحصول على مسكن. ويشمل ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ودائع التأمين للحصول على عقد إيجار.</li> <li>• تغطية المرافق في الشهر الأول.</li> <li>• إيجار الشهر الأول والأخير إذا كان مطلوبًا قبل الانتقال.</li> </ul> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p>	<p>عربون السكن</p>



وسائل الدعم المجتمعي	المزايا التي يمكن الحصول عليها
	<p>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تتلقى خدمات الانتقال/الملاحة المتعلقة بالإسكان.</li> <li>• مدرجًا ضمن قائمة للمساعدة في الحصول على مسكن من خلال نظام القيد المنسق المحلي للمشردين أو أي نظام مماثل.</li> <li>• تعاني انعدام المأوى.</li> </ul>

## خدمات التعافي:

وسائل الدعم المجتمعي	المزايا التي يمكن الحصول عليها
الرعاية في مرحلة التعافي (الرعاية الطبية القصيرة الأمد)	<p>خدمات الرعاية المنزلية قصيرة الأجل للأشخاص الذين لم يعودوا بحاجة إلى البقاء في المستشفى ولكن لا يزالون في مرحلة التعافي من الإصابة أو المرض.</p> <p>تتوفر الخدمات في المقاطعات المختارة.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• معرضًا للبقاء في المستشفى أو خرجت منها.</li> <li>• تعيش وحيدًا من دون أي دعم رسمي.</li> <li>• تعاني من مشكلة انعدام أمان المسكن أو كان مسكنك سيضر صحتك وسلامتك من دون تعديل.</li> </ul>
الرعاية قصيرة الأمد	<p>راحة قصيرة الأجل تُمنح لمقدمي رعاية الأشخاص الذين يحتاجون إلى الرعاية أو الدعم لفترة قصيرة.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعيش في مكان يقيد نشاطك اليومي.</li> <li>• بحاجة إلى مقدم رعاية لتوفير معظم وسائل الدعم المقدمة لك.</li> <li>• بحاجة إلى إعانة مقدم الرعاية لتجنب الانتقال إلى دار رعاية ترفيهية أو أي مكان مماثل.</li> </ul>





المزايا التي يمكن الحصول عليها	وسائل الدعم المجتمعي
<p>مكان يمكنك فيه الحصول على رعاية مستمرة لمشكلات الصحة العقلية أو اضطراب تعاطي المخدرات مباشرة بعد مغادرة المستشفى.</p> <p>تتوفر الخدمات في المقاطعات المختارة.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستغادر مرفق الرعاية في مرحلة التعافي.</li> <li>• ستغادر المستشفى.</li> <li>• يسري عليك تعريف انعدام المأوى المُقدم من إدارة الإسكان والتنمية الحضرية (HUD).</li> </ul>	<p>الرعاية المنزلية قصيرة الأجل بعد مغادرة المستشفى</p>
<p>مكان يمكنك فيه الحصول على المساعدة فيما يتعلق بتناول المشروبات الكحولية أو مشكلات تناول المشروبات بدلاً من الانتقال إلى قسم الطوارئ أو السجن.</p> <p>تتوفر الخدمات في المقاطعات المختارة.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تبلغ من العمر 18 عامًا أو أكبر وتتناول المشروبات الكحولية.</li> <li>• قد انتقلت إلى قسم الطوارئ أو تعرضت للسجن.</li> <li>• قد انتقلت إلى قسم الطوارئ وتستحق الانتقال إلى مركز الإفاقة.</li> </ul>	<p>مراكز الإفاقة</p>

#### خدمات الرعاية الطويلة الأجل في الأماكن الشبيهة بالمنزل:

الوصف	وسائل الدعم المجتمعي
<p>التغيرات التي تُجرى للمنزل من أجل التخلص من مسببات نوبة الربو الضارة.</p> <p>الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعاني حالة ربو يصعب السيطرة عليها خلال آخر 12 شهرًا حسب التشخيص في: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ زيارة قسم الطوارئ.</li> <li>○ قد دخلت إلى المستشفى.</li> <li>○ أجريت زيارتين للرعاية المرضية أو العاجلة.</li> </ul> </li> <li>• حصلت على مجموع 19 أو أقل في اختبار السيطرة على الربو.</li> </ul>	<p>علاج الربو</p>



الوصف	وسائل الدعم المجتمعي
<p>برامج تتوفر لك لمساعدتك في معرفة المهارات اللازمة للعيش في الأماكن الشبيهة بالمنزل. وقد تشمل التدريب على استخدام وسائل النقل العامة أو كيفية إعداد الوجبات. تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعاني انعدام المأوى.</li> <li>• لم تعد تعاني انعدام المأوى وحصلت على مسكن خلال فترة الـ 24 شهرًا الماضية.</li> <li>• معرضًا لخطر انعدام المأوى. أو يمكن تحسين الأماكن الشبيهة بالمنزل.</li> </ul>	التأهيل اليومي
<p>التغيرات التي تُجرى للمنزل للحفاظ على صحتك وسلامتك. وأيضًا التغيرات التي تساعدك في التحرك بسهولة في المنزل. وقد تتضمن الأسطح المنحدرة وأعمدة الدعم. الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• معرضًا للانتقال إلى دار رعاية ترميضية.</li> </ul>	تهيئة الإمكانات البيئية الملائمة للمعوقين
<p>الوجبات التي تُرسل إلى منزلك المعدة والمطهية بناءً على الاحتياجات الصحية والغذائية. وتتضمن الوجبات اللازمة بعد خروجك من المستشفى. الخدمات متاحة في كل المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعاني حالة مرضية مزمنة.</li> <li>• قد خرجت من المستشفى أو دار رعاية ترميضية ماهرة.</li> <li>• معرضًا لخطر دخول المستشفى أو الانتقال إلى دار الرعاية الترميضية.</li> <li>• لديك احتياجات إدارة الرعاية الرئيسية.</li> <li>• قد خضعت لتقييم اختصاصي تغذية مسجل أو اختصاصي تغذية مرخص.</li> </ul>	الوجبات/الوجبات المخصّصة طبيًا



الوصف	وسائل الدعم المجتمعي
<p>خدمات مقدمة لمساعدتك في الخروج من دار الرعاية التمريضية إلى الأماكن المجتمعية، مثل مرافق الرعاية الدائمة. وقد تكون أيضاً خدمات تُقدم لمنع انتقالك إلى دار رعاية تمريضية.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات.</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</b></p> <p>قد انتقلت إلى دار رعاية تمريضية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• قد أقمت لمدة 60 يوماً أو أكثر في دار الرعاية.</li> <li>• تريد الانتقال للعيش في مرفق الرعاية الدائمة (مكان لمساعدتك في الحصول على احتياجاتك الطبية اليومية) كبديل لدار الرعاية التمريضية.</li> <li>• تتمكن من العيش بأمان في مرفق الرعاية الدائمة مع الحصول على الدعم.</li> </ul> <p>غيرت دار الرعاية التمريضية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تريد البقاء في المجتمع.</li> <li>• تريد وتتمكن من العيش بأمان في مرفق الرعاية الدائمة مع الحصول على الدعم.</li> <li>• تتلقى في الوقت الحالي خدمات دار الرعاية التمريضية أو تستوفي أقل معايير الحصول على خدمات الرعاية التمريضية.</li> </ul>	<p>تغيير مرافق الرعاية التمريضية/الانتقال إلى مرافق المساعدة المعيشية (مرفق الرعاية الدائمة)</p>
<p>خدمات تُقدم لمساعدتك في حالة الانتقال من دار الرعاية التمريضية إلى أماكن شبيهة بالمنزل حيث يتعين عليك دفع تكاليف الإقامة.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات.</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحصل في الوقت الحالي على مستوى الرعاية اللازم من الناحية الطبية في دار الرعاية التمريضية.</li> <li>• قد أقمت لمدة 60 يوماً أو أكثر في دار رعاية تمريضية و/أو في مكان رعاية طبية قصيرة الأمد.</li> <li>• تريد العودة إلى المجتمع.</li> <li>• تتمكن من العيش بأمان في المجتمع، مع الحصول على خدمات الدعم.</li> </ul>	<p>خدمات تغيير المجتمع/ الانتقال من مرفق التمريض إلى المنزل</p>



الوصف	وسائل الدعم المجتمعي
<p>خدمات تُقدم لمساعدتك في تلبية الاحتياجات المعيشية اليومية، مثل الاستحمام وارتداء الملابس وتنظيف المنزل والتسوق من البقالة.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات.</p> <p>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● معرضاً لدخول المستشفى أو الانتقال إلى دار رعاية ترميضية.</li> <li>● شخصاً يحتاج إلى مساعدة يومية ولا يتمتع بأنظمة دعم أخرى.</li> <li>● قد حصلت على الموافقة للحصول على خدمات الدعم المنزلي.</li> </ul>	<p>خدمات الرعاية الشخصية والتدبير المنزلي</p>

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو تريد معرفة وسائل الدعم المجتمعي التي قد تكون متاحة لك، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). أو اتصل بمقدم الرعاية الصحية المتابع لحالتك.

## زراعة الأعضاء الرئيسية

### عمليات زراعة الأعضاء للأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا

في مقاطعات مثل Amador و Calaveras و Inyo و Los Angeles و Mono و Sacramento و San Joaquin و Stanislaus و Tuolumne يتطلب قانون الولاية إحالة الأطفال الذين يحتاجون إلى زراعة أعضاء إلى برنامج خدمات الأطفال بولاية (CCS) California لاتخاذ قرار بشأن استحقاق الطفل للحصول على برنامج CCS. وإذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS، فإن البرنامج سيغطي تكاليف عملية زراعة العضو والخدمات ذات الصلة. إذا لم يكن الطفل مستحقاً للحصول على خدمات برنامج CCS، ستحيل Health Net الطفل إلى مركز زراعة أعضاء مؤهل لتقييم حالته. إذا أقر مركز زراعة الأعضاء بأن عملية زراعة الأعضاء آمنة ومطلوبة لحالة الطفل الطبية، فإن Health Net ستغطي تكاليف عملية زراعة الأعضاء والخدمات ذات الصلة.

### زراعة الأعضاء للبالغين من عمر 21 عامًا فأكثر

إذا قرر طبيبك أنك بحاجة لزراعة عضو رئيسي، فإن Health Net سُنحيك إلى مركز زراعة أعضاء مؤهل للتقييم. وإذا أقر مركز زراعة الأعضاء بأن عملية زراعة الأعضاء مطلوبة وأمنة لحالتك الطبية، فإن Health Net ستغطي تكاليف عملية زراعة الأعضاء والخدمات ذات الصلة.

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

- نخاع العظم
- الكبد
- القلب
- الكبد/الأمعاء الدقيقة
- القلب/الرئة
- الرئة
- الكلية
- الأمعاء الدقيقة
- الكلية/البنكرياس

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## برامج الرعاية الطبية للمشردين

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

## برنامج الإقلاع عن تعاطي التبغ

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

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

## البدء المبكر/التدخل المبكر

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

- الاختناق
- عدوى في الجهاز العصبي المركزي
- الخداج

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



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

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

- تُقدم LEA خدمات تقييم الرعاية الصحية ضمن البرامج المدرسية. LEA هي المدرسة المحلية العامة. يمكن أن يحصل الأطفال من سن 3 إلى 21 عامًا على الخدمات من دون إحالة من PCP. يجب على PCP تنسيق الخدمات الطبية اللازمة مع LEA. قد تشمل خدمات LEA ما يلي:
  - تقييمات الصحة الجسدية والعقلية
  - التقييمات التعليمية والنفسية والاجتماعية
  - التعليم الصحي والغذائي
  - تقييمات النمو
  - العلاج الطبيعي والعلاج المهني
  - علاج النطق والسمع (اختبارات السمع)
  - الاستشارة
  - خدمات التمرير
  - خدمات الصحة المدرسية المساعدة
  - خدمات النقل الطبي

### الأعضاء الذين يعانون من إعاقات في النمو

#### المراكز الإقليمية

جرى إنشاء المراكز الإقليمية لتلبية احتياجات الأشخاص الذين يعانون من الإعاقات المتعلقة بالنمو. وتتضمن هذه الحالات ما يلي: الإعاقة الذهنية والصرع والتوحد والشلل الدماغي ومتلازمة داون والتأخر اللغوي والنطقي. تساعد المراكز الإقليمية العملاء وأسرتهم في العثور على مسكن وبرامج يومية للبالغين ووسائل نقل ورعاية صحية وأنشطة اجتماعية. يتلقى العملاء المستحقين أغلب الخدمات مجانًا. إن كان أحد أفراد عائلتك قد شُخص بحالة إعاقة قبل بلوغه سن 18 عامًا، فسيوصلك PCP بالمركز الإقليمي المحلي.



## خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى

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

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

### الأدوية الموصوفة لمرضى العيادات الخارجية

#### الأدوية الموصوفة المشمولة بتغطية Medi-Cal Rx

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

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

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

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

لمعرفة ما إذا كان الدواء مدرجاً ضمن قائمة الأدوية المشمولة في العقد أم لا أو للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المشمولة في العقد، تواصل مع Medi-Cal Rx بالاتصال على الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 واضغط على الرقم 7 أو 711. أو انتقل إلى موقع Medi-Cal Rx الإلكتروني عبر الرابط

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

### الصيدليات

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

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



بمجرد اختيارك للصيدلية، يمكن لمقدم خدماتك إرسال وصفة طبية إلى هذه الصيدلية إلكترونياً. ويمكن أن يقدم لك مقدم خدماتك أيضاً وصفة طبية مكتوبة لتصرفها من الصيدلية التي اخترتها. قدّم الوصفة الطبية إلى الصيدلية مع بطاقة تعريف مزايا (BIC) برنامج Medi-Cal. تأكد من إعلام الصيدلية بجميع أنواع الأدوية التي تتناولها وأنواع الحساسية التي تعانيها. إذا كان لديك أي أسئلة عن الوصفة الطبية، فسأل الصيدلاني.

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

### خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS)

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

#### خدمات مرضى العيادات الخارجية:

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

#### خدمات رعاية المقيمين:

- خدمات العلاج الداخلي للبالغين
- خدمات العلاج الداخلي عند الأزمات

#### خدمات المرضى بالقسم الداخلي:

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

لمعرفة المزيد حول خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) التي تقدمها خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية بمقاطعتك.

للعثور على جميع أرقام الهواتف المجانية في جميع المقاطعات عبر الإنترنت، انتقل إلى [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx). إذا وجدت Health Net أنك بحاجة للحصول على خدمات خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، فستساعدك Health Net في الاتصال بمقدمي خدمات خطة الصحة العقلية بالمقاطعة.





## خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات

تشجع Health Net الأعضاء الذين يريدون الحصول على مساعدة فيما يتعلق بتناول المشروبات الكحولية أو تعاطي المواد المخدرة الأخرى للحصول على الرعاية. تُتاح خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات من مقدمي خدمات الرعاية العامة، مثل مقدمي خدمات الرعاية الأولية ومستشفيات الرعاية الداخلية وأقسام الطوارئ ومقدمي خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات المتخصصة. غالبًا ما توفر خطط الصحة السلوكية بالمقاطعة خدمات متخصصة.

▪ لمعرفة المزيد حول خيارات العلاج لاضطرابات تعاطي المخدرات، اتصل على الرقم 1-800-675-6110.

قد يخضع أعضاء Health Net لتقييم يستهدف تحديد أنسب الخدمات التي تراعي احتياجاتهم وتفضيلاتهم الصحية. وفي حالات الضرورة الطبية، تشمل الخدمات المتاحة علاج مرضى العيادات الخارجية والعلاج الداخلي وأدوية علاج اضطرابات تعاطي المخدرات (وتُعرف أيضًا باسم أدوية علاج الإدمان أو MAT) مثل البوبرينورفين والميثادون والنالتريكسون.

توفر المقاطعة خدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات لأعضاء Medi-Cal المؤهلين للاستفادة من هذه الخدمات. ويُحال الأعضاء الذين تم تحديدهم للاستفادة من خدمات اضطرابات تعاطي المخدرات إلى قسم المقاطعة لتلقي العلاج. للاطلاع على قائمة بأرقام الهواتف لجميع المقاطعات، انتقل إلى

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

ستعمل Health Net على تقديم العلاج المدعم بالأدوية أو الترتيب لتقديمه بمرافق الرعاية الأولية أو مستشفيات الرعاية الداخلية أو أقسام الطوارئ أو أي من البيئات الطبية الأخرى.

لا تغطي Health Net جميع أنواع خدمات علاج إدمان الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات وخدمات إزالة سموم الهيروين من مرضى العيادات الخارجية باستثناء ما هو مبين في القسم الفرعي "مزايا Medi-Cal التي تغطيها Health Net". وسيُحال العضو الذي يحتاج إلى هذه الخدمات إلى مقدم خدمات التخلص الطوعي من السموم للمرضى بالقسم الداخلي (VID) أو برنامج المقاطعة لعلاج إدمان الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات لتلقي العلاج. وستتابع Health Net العمل مع PCP المعني بحالتك لتغطية الرعاية الأولية والخدمات الأخرى غير المتصلة بعلاج تعاطي المخدرات وإدمان الكحول، وستتسق الخدمات مع برنامج (برامج) العلاج حسب الضرورة.

## خدمات طب الأسنان

بالنسبة لجميع المقاطعات الأخرى، باستثناء Los Angeles و Sacramento، لا يختلف برنامج FFS Medi-Cal Dental عن برنامج FFS Medi-Cal فيما يخص خدمات طب الأسنان المتاحة لك. ويجب عليك، قبل تلقي أي من خدمات طب الأسنان، إبراز بطاقة Medi-Cal BIC لمقدم خدمات طب الأسنان. تأكد من توفر خدمات برنامج FFS Dental لدى مقدم الخدمات، وعدم شمولك بأي من خطط الرعاية المُدارة التي تغطي خدمات طب الأسنان. يغطي برنامج Medi-Cal مجموعة كبيرة من خدمات طب الأسنان من خلال برنامج Medi-Cal Dental، بما في ذلك ما يلي:

- خدمات طب الأسنان التشخيصية والوقائية مثل
- الفحوصات والأشعة السينية وتنظيف الأسنان
- خدمات الطوارئ للسيطرة على الألم
- خلع الأسنان
- حشوات الأسنان
- معالجة قناة الجذر (الأمامية/الخلفية)
- التيجان (المصنوعة مسبقًا/المصنعة في المعمل)

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- تقويم الأسنان وكشط الجذر
- تقويم الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المستحقين
- الفلورايد الموضعي

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

### خدمات الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS)

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

سيقرر العاملون ببرنامج CCS بالمقاطعة ما إذا كنت أنت أو طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات CCS أم لا. لا تحدد Health Net أهلية الانتساب لبرنامج CCS. إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على نوع الرعاية هذا، فسيعالجه مقدمو خدمات CCS وفقاً لشروط تأهيل CCS. ستواصل Health Net تغطية أنواع الخدمة التي ليست لها علاقة بالحالة المطابقة لبرنامج CCS مثل الفحوصات البدنية واللقاحات وفحوصات الأطفال الدورية.

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

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

- |  |   |
|--|---|
| ▪ مرض القلب الخَلقي                    | ▪ فقدان السمع   |
| ▪ حالات السرطان                        | ▪ الساد (إعتام عدسة العين)                                    |
| ▪ الأورام                              | ▪ الشلل الدماغي   |
| ▪ الهيموفيليا (الناعورية)              | ▪ النوبات ضمن ظروف معينة                                      |
| ▪ أنيميا الخلايا المنجلية              | ▪ التهاب المفاصل الروماتويدي                                  |
| ▪ مشكلات الغدة الدرقية                 | ▪ الحثل العضلي  |
| ▪ مرض السكري                           | ▪ فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة) |
| ▪ مشكلات الكلى المزمنة الخطيرة         | ▪ إصابات الرأس أو الدماغ أو الحبل الشوكي الحادة               |
| ▪ مرض الكبد                            | ▪ الحروق الخطيرة  |
| ▪ مرض معوي                             | ▪ الأسنان المعوجة بشدة  |
| ▪ الحنك/الشفة المشقوقَة                |   |
| ▪ السنسنة المشقوقَة (شلل الحبل الشوكي) |   |

تدفع Medi-Cal مقابل خدمات CCS. إذا لم يكن طفلك مؤهلاً للاستفادة من خدمات برنامج CCS، سيستمر في تلقي الرعاية الطبية الضرورية من برنامج Health Net.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



لمعرفة المزيد عن برنامج CCS، انتقل إلى <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. أو اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

### نفقات النقل والسفر للحصول على خدمات CCS

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

إذا تبين أن نفقات النقل أو السفر التي دفعتها بنفسك ضرورية وتحققت Health Net من أنك حاولت الحصول على وسيلة نقل من خلال Health Net، فسترد Health Net إليك المبلغ الذي دفعته. ويتعين علينا رد المبلغ إليك خلال 60 يومًا تقويميًا من تاريخ تقديمك للإيصالات المطلوبة وإثبات نفقات النقل.

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

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

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

يسمح بند الاستثناءات الستة الممنوحة بموجب برنامج Medi-Cal رقم (c) 1915 بولاية California للولاية بتوفير الخدمات للأشخاص ممن تستدعي حالتهم تلقي الرعاية بأحد مرافق التمريض أو المستشفيات في البيئات المجتمعية التي يفضلونها. يلتزم برنامج Medi-Cal باتفاقية مع الحكومة الفيدرالية تسمح بتقديم خدمات الاستثناء في منزل خاص أو في إحدى البيئات المجتمعية المريحة. يجب ألا تتجاوز قيمة الخدمات المقدمة بموجب الاستثناءات المذكورة تكلفة الرعاية المؤسسية البديلة. يجب أن يكون المستفيدون من بند الاستثناء الخاص بالخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) مؤهلين للاستفادة الكاملة من برنامج Medi-Cal. تتوفر بعض استثناءات البند رقم (c) 1915 توافراً محدوداً في جميع أنحاء ولاية California و/أو قد تكون ضمن قائمة انتظار. تشمل بنود الاستثناءات الستة الممنوحة بموجب برنامج Medi-Cal رقم (c) 1915 ما يلي:

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- برنامج استثناء Medi-Cal المعروف بالاختصار (MCWP)، الذي كان يُعرف سابقًا باسم برنامج الاستثناء الخاص بمتلازمة نقص المناعة المكتسبة/ فيروس نقص المناعة البشرية (HIV/AIDS)
- برنامج خدمات كبار السن المتعددة الأغراض (MSSP)
- لمعرفة المزيد عن برامج استثناءات Medi-Cal، انتقل إلى <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. أو اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

### خدمات الدعم المنزلي (IHSS)

- يوفر برنامج خدمات الدعم المنزلي (IHSS) دعمًا للرعاية الشخصية المنزلية كبديل للرعاية خارج المنزل للأشخاص المؤهلين من برنامج Medi-Cal، بما في ذلك كبار السن والمكفوفين و/أو ذوي الإعاقة. ويسمح برنامج IHSS للمستفيدين بتلقي الرعاية في أمان بمنزلهم. يجب أن يوافق مقدم خدمات الرعاية الصحية المعني بحالتك على أنك بحاجة إلى مساعدة في الرعاية الشخصية المنزلية وأنك قد تكون معرضًا لخطر تحويلك لتلقي الرعاية خارج المنزل إذا لم تحصل على خدمات IHSS. وسيجري برنامج IHSS أيضًا تقييمًا فيما يتعلق بالاحتياجات.
- لمعرفة المزيد عن برنامج IHSS المتاح في مقاطعتك، انتقل إلى <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. أو اتصل بوكالة الخدمات الاجتماعية المحلية بمقاطعتك.

## الخدمات التي لا توفرها Health Net أو Medi-Cal لك

- لا يغطي برنامج Health Net وMedi-Cal بعض الخدمات لا تشمل الخدمات التي توفرها Health Net أو Medi-Cal على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
- الإخصاب في المختبر (IVF)، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، دراسات الخصوبة أو إجراءات تشخيص العقم أو معالجته
  - الحفاظ على الخصوبة
  - العقم
  - الرعاية الوصائية
  - الخدمات التجريبية
  - تعديلات المركبات
  - الجراحة التجميلية
  - خدمات الأطفال بولاية California (CCS)
  - جميع الخدمات المستتناة من برنامج Medi-Cal بقرار من الدولة و/أو القانون الفيدرالي
  - ختان الأعضاء بعمر 31 يومًا وأكبر، ما لم يكن هناك حاجة طبية
  - خدمات الصحة العقلية أو الاستشارة للأزواج أو العائلات المتمحورة حول مشكلات العلاقات اللقاحات التي لم توص بها اللجنة الاستشارية المعنية بممارسات التحصين (ACIP) التابعة لمراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC)
  - عناصر الراحة الشخصية (مثل الهواتف والتلفزيون وطاولة الضيوف) عندما تكون في المستشفى
  - العلاج لمشكلات الكحول الكبيرة. إن كنت تحتاج إلى الخدمات لحل المشكلات الأساسية في تعاطي الكحول، فقد تتم إحالتك إلى برنامج الكحول والمخدرات المحلي في المقاطعة.
  - خدمات النظر:
  - النظارات المستخدمة في الأغراض الوقائية أو التجميلية أو لأغراض متعلقة بالوظيفة

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- النظارات الطبية الموصوفة لأسباب في ما عدا
- تصحيح الأخطاء الانكسارية أو مشكلات الرؤية بالعينين
- العدسات التدريجية
- العدسات اللاصقة متعددة نقاط التركيز
- علاج النظر أو التدريب البصري
- النظارات الطبية الموصوفة لشخص يمتلك عدسات لاصقة مع قدرته على استخدامها

قد تغطي Health Net أي خدمة غير مشمولة بالتغطية إذا كانت غير ضرورية من الناحية الطبية. يتعين على مقدم الخدمة تقديم طلب موافقة مسبقة (إن مسبق) إلى Health Net يوضح أسباب كون الميزة غير المشمولة بالتغطية ضرورية طبيًا. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

## تقييم التقنيات الجديدة والحالية

تشمل التقنيات الجديدة الإجراءات أو الأدوية أو المنتجات الحيوية أو الأجهزة التي تم تطويرها حديثاً بغرض علاج أمراض أو حالات معينة، فضلاً عن الطرق الجديدة لاستخدام التقنيات الحالية. تواكب Health Net التغيير في التقنيات والعلاجات. وللمساعدة في تقرير ما إذا كان ينبغي إضافة علاج جديد أو رعاية جديدة إلى خطة المزايا الخاصة بك، نقوم بمراجعة ما يلي:

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

يتم القيام بذلك للتأكد من حصولك على الرعاية الآمنة والفعالة.



# 5. الرعاية الدورية للأطفال والشباب

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

## برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين

يخضع الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا للتغطية للحصول على الرعاية المطلوبة مجانًا. تتضمن القائمة التالية الخدمات الضرورية من الناحية الطبية لعلاج العيوب والأمراض الجسدية والعقلية أو تقديم الرعاية اللازمة بشأنها. تتضمن الخدمات المشمولة بالتغطية على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



تُعرّف هذه الخدمات باسم برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين (تُعرّف أيضًا باسم خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT)). ويمكن للأعضاء العثور على مزيد من المعلومات بخصوص برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين هنا، <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>.

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

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

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

يمكنك العثور على مزيد من المعلومات بخصوص ECM هنا: <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>.

فضلاً عن ذلك، يُشجّع مديري الرعاية الرئيسيين في ECM بشدة على إخضاع أعضاء ECM للفحص لمعرفة احتياجاتهم من خدمات وسائل الدعم المجتمعي التي تقدمها خطط MCP كبداية مبدئية مادياً للخدمات أو الإعدادات الطبية التقليدية - والإحالة إلى وسائل الدعم المجتمعي هذه عندما تكون مُستحقة ومتاحة. ويمكن للأطفال والشباب الاستفادة من العديد من خدمات وسائل الدعم المجتمعي، بما في ذلك علاج الربو والسكن الانتقالي والرعاية الطبية قصيرة الأمد ومراكز الإفاقة.

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

يمكنك العثور على مزيد من المعلومات بخصوص وسائل الدعم المجتمعي هنا:

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>.

تعد بعض الخدمات المتاحة من خلال برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين، مثل PDN، خدمات تكميلية. ولا تتوفر هذه الخدمات لأعضاء Medi-Cal الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فأكثر. وللاستمرار في الحصول على هذه الخدمات مجانًا، قد يتعين عليك أو على طفلك التسجيل في بند الاستثناء رقم 1915(c) من الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) أو الخدمات ووسائل الدعم طويلة-الأجل (LTSS) الأخرى في سن 21 عامًا أو قبل بلوغه. وإذا كنت تحصل أنت أو طفلك على خدمات تكميلية من خلال برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين وسيلبلغ عمرك 21 عامًا قريبًا، فاتصل بـ Health Net للتحدث عن الخيارات المتاحة لك لمواصلة الحصول على الرعاية.



## الرعاية الوقائية وفحوصات صحة الأطفال

تشمل الرعاية الوقائية الفحوصات الصحية المنتظمة، حيث تساعد طبيبك في اكتشاف المشكلات مبكرًا، وكذلك الخدمات الاستشارية لتشخيص الأمراض أو العلل أو الحالات الطبية قبل أن تتسبب بالمشكلات. وتساعد الفحوصات المنتظمة طبيبك أو طبيب طفلك في الكشف عن أي مشكلات. قد تشمل تلك المشكلات حالات طبية أو مشكلات بالأسنان أو النظر أو السمع أو الصحة العقلية أو أي اضطرابات ناتجة عن معاقرة بعض المواد (الكحول أو المخدرات). وتغطي Health Net خدمات الفحص للكشف عن المشكلات (بما في ذلك تقييم مستوى الرصاص في الدم) في أي وقت تكون هناك حاجة إليها، حتى ولم يكن ذلك خلال فحصك المنتظم أنت أو طفلك.

ويمكن أن تشمل الرعاية الوقائية أيضًا التطعيمات (الجرعات) التي تحتاج إليها أنت أو طفلك. يجب أن تتأكد Health Net من حصول جميع الأطفال المسجلين على أحدث التطعيمات (الجرعات) التي يحتاجون إليها خلال زيارتهم للأطباء المتابعين لحالتهم. وتتوفر خدمات وفحوصات الرعاية الوقائية مجانًا وبدون موافقة مسبقة (إذن مسبق).

على طفلك الحصول على فحوصات طبية في المراحل العمرية التالية:

- من يومين إلى 4 أيام بعد الولادة
- شهر واحد
- شهران
- 4 أشهر
- 6 أشهر
- 9 أشهر
- 12 شهرًا
- 15 شهرًا
- 18 شهرًا
- 24 شهرًا
- 30 شهرًا
- مرة كل عام من سن 3 أعوام حتى 20 عامًا

تشمل فحوصات صحة الأطفال ما يلي:

- التاريخ المرضي كاملاً وفحص جسدي كامل
- التطعيمات (الجرعات) المناسبة للعمر (تتبع ولاية California جدول Bright Futures التابع للأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال: [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- الفحوصات المخبرية، بما في ذلك فحوصات تسمم الدم بالرصاص
- التنقيف الصحي
- فحص النظر والسمع
- فحص الصحة الفموية
- تقييم الصحة السلوكية

إذا تبين للطبيب إصابتك أو إصابة طفلك بأي مشكلات صحية بدنية أو عقلية خلال الفحص أو التصوير بالأشعة، فقد تحتاج أنت أو طفلك إلى تلقي مزيد من الرعاية الطبية. وستغطي Health Net هذه الرعاية مجانًا، ويشمل ذلك ما يلي:

- الرعاية المُقدمة من الطبيب والممرضة الممارسة والمستشفى
- التطعيمات (الجرعات) للمحافظة على صحتك
- العلاج الطبيعي وعلاج النطق/العلاج اللغوي والعلاج المهني
- خدمات رعاية الصحة المنزلية، وتشمل المعدات الطبية والمستلزمات والأجهزة ذات الصلة

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).





- علاج مشكلات النظر، بما في ذلك النظارات
- علاج مشكلات السمع، بما في ذلك المعينات السمعية إذا كانت غير مشمولة بتغطية CCS
- علاج الصحة السلوكية لبعض الحالات الصحية كاضطراب طيف التوحد وغير ذلك من إعاقات النمو الأخرى
- إدارة الحالات والتنقيف الصحي
- الجراحة الترميمية التي تستهدف تصحيح أو إصلاح البنى غير الطبيعية في الجسم الناجمة عن عيوب خلقية أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض لتحسين وظيفة أو لإضفاء مظهر طبيعي.

## فحوصات تسمم الدم بالرصاص

يجب أن يخضع جميع الأطفال المسجلين في Health Net لفحوصات تسمم الدم بالرصاص في سن 12 شهرًا و24 شهرًا، أو بين عمر 24 شهرًا و72 شهرًا في حال لم يخضعوا للاختبار من قبل. ويمكن للأطفال الخضوع لفحص الرصاص في الدم إذا طلب أحد الوالدين أو الوصي ذلك. ويجب أيضًا أن يخضع الأطفال للفحوصات اللازمة إذا بدا للطبيب أن تغييرًا حيويًا قد يعرض حياة الطفل للخطر.

## مساعدة الشباب والأطفال في الحصول على خدمات الرعاية الدورية

ستساعد Health Net الأعضاء الذين هم دون 21 عامًا وعائلاتهم في حصولهم على الخدمات التي يحتاجون إليها. ويمكن لمنسق الرعاية لخدمة Health Net القيام بما يلي:

- إخبارك بالخدمات المتوفرة
- يساعد في إيجاد مقدمي خدمات تابعين للشبكة، أو من خارج الشبكة، إذا لزم الأمر
- يساعد في تحديد المواعيد
- ينظم التنقلات الطبية ليتمكن الأطفال من الوصول في موعدهم
- يساعد في تنسيق الرعاية للاستفادة من الخدمات المتاحة من خلال برنامج دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal، كالخدمات التالية:
  - خدمات العلاج والخدمات التأهيلية للصحة العقلية واضطرابات تعاطي المخدرات
  - علاج مشكلات الأسنان، بما في ذلك تقويم الأسنان



## الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها عبر برنامج دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal أو البرامج الأخرى

### فحوصات الأسنان

حافظ على نظافة لثة طفلك من خلال مسح اللثة بقماشة برفق يوميًا. وفي عمر 4 إلى 6 أشهر، تبدأ مرحلة "التسنين" وهي مرحلة بدء ظهور الأسنان. يجب عليك تحديد موعد لزيارة طفلك الأولى لطبيب الأسنان بمجرد ظهور أول سن له، أو عند إتمام عامه الأول، أيهما أقرب.

خدمات طب الأسنان من برنامج Medi-Cal التالية هي خدمات مجانية أو منخفضة التكلفة:

#### للأطفال من عمر 0-3 سنوات

- زيارة طفلك لطبيب الأسنان لأول مرة
- أول فحص أسنان لطفلك
- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر من ذلك)
- الأشعة السينية
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر من ذلك)
- ورنيش الفلورايد (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر من ذلك)
- حشوات الأسنان
- عمليات الخلع (خلع الأسنان)
- خدمات طب الأسنان الطارئة
- \*التخدير (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

#### الأطفال من سن 4 إلى 12 عامًا

- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر من ذلك)
- الأشعة السينية
- ورنيش الفلورايد (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر من ذلك)
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر من ذلك)
- الختام السنّي للأضراس
- حشوات الأسنان
- علاج قنوات الجذر
- عمليات الخلع (خلع الأسنان)
- خدمات طب الأسنان الطارئة
- \*التخدير (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

#### الشباب من سن 13 إلى 20 عامًا

- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر من ذلك)
- الأشعة السينية
- ورنيش الفلورايد (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر من ذلك)
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر من ذلك)
- تقويم الأسنان (الدعائم) للمؤهلين
- حشوات الأسنان
- التيجان
- علاج قنوات الجذر
- أطقم الأسنان الجزئية والكاملة
- تقويم الأسنان وكشط الجذر
- عمليات الخلع (خلع الأسنان)
- خدمات طب الأسنان الطارئة
- \*التخدير (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



\*يجب على مقدمي الخدمات اللجوء إلى التخدير وخدمات التخدير العامة إذا تبين لهم عدم صلاحية استخدام التخدير الموضعي من الناحية الطبية مع توثيق سبب عدم صلاحيته، وأن يكون استخدام التخدير لعلاج الأسنان موافقاً عليه سلفاً أو لا يحتاج إلى الموافقة المسبقة (الإذن المسبق).

فيما يلي بعض الأسباب التي تمنع استخدام التخدير الموضعي، وقد تقتضي استخدام التخدير والتخدير العام كبديل:

- الحالات المرتبطة بالصحة البدنية أو السلوكية أو النمائية أو العاطفية التي تمنع المريض من الاستجابة لمحاولات مقدم الخدمة لتقديم العلاج
- العمليات الجراحية أو الترميمية الكبيرة
- عدم تعاون الطفل
- الالتهاب الحاد في موضع الحقن
- عدم تأثير المخدر الموضعي في تخفيف الألم

إذا كانت لديك أسئلة أو أردت معرفة المزيد حول خدمات طب الأسنان، فاتصل ببرنامج Medi-Cal Dental على الرقم 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 أو 711). أو انتقل إلى <https://smilecalifornia.org>.

### خدمات الإحالة التثقيفية الوقائية الإضافية

إذا كنت قلقاً من أن طفلك يواجه صعوبة في المشاركة والتعلم في المدرسة، فتحدث إلى طبيب طفلك أو المدرسين أو المسؤولين في المدرسة. بالإضافة إلى المزايا الطبية المشمولة من Health Net، يوجد خدمات أخرى يتعين على المدرسة تقديمها لمساعدة طفلك في التعلم ومجاراة أصدقائه. تشمل أمثلة الخدمات التي يمكن تقديمها لمساعدة طفلك في التعلم ما يلي:

- خدمات النطق واللغة
- خدمات الصحة النفسية
- العلاج الطبيعي
- العلاج المهني
- التقنية المساعدة
- خدمات العمل الاجتماعي
- خدمات الاستشارة
- خدمات التمريض المدرسي
- النقل من المدرسة وإليها

وزارة التعليم بولاية California هي من توفر هذه الخدمات وتدفع تكاليفها. ويمكنك أنت وأطباء طفلك وكذلك المدرسون وضع خطة مخصصة لتوفير أفضل مساعدة لطفلك.



## 6. الإبلاغ عن المشكلات وحلها

هناك طريقتان للإبلاغ عن المشكلات وحلها:

- يمكن اللجوء إلى الشكوى (التظلم) إذا كنت غير راضٍ عن Health Net أو أي مقدم خدمات أو الرعاية الصحية أو العلاج الذي حصلت عليه من مقدم خدمات أو واجهتك مشكلة مع أي منهم.
- يمكنك اللجوء إلى الائتماس حال اعتراضك على قرار Health Net بتغيير خدماتك أو عدم تغطيتها.

يحق لك تقديم التظلمات والائتماسات إلى Health Net لإعلامنا بمشكلتك. لا يترتب على ذلك حرمانك من أي من حقوقك وتعويضاتك القانونية. لن نمارس أي سياسيات تمييزية أو انتقامية ضدك بسبب تقديم شكوى لنا أو إبلاغك عن أي مشكلات. سيسهم إبلاغنا بمشكلتك في مساعدتنا في تحسين الرعاية لجميع الأعضاء.

يمكنك التواصل مع Health Net أولاً لإخطارنا بمشكلتك. اتصل بنا على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. أخبرنا بمشكلتك.

في حال عدم البت في تظلمك أو التماسك بعد 30 يومًا، أو إذا كنت غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك الاتصال بإدارة الرعاية الصحية المُدارة بولاية (DMHC) California. اطلب من DMHC النظر في شكواك أو إجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كان الأمر عاجلاً، كتلك الحالات التي تشكل تهديدًا خطيرًا على صحتك، فيمكنك الاتصال بـ DMHC مباشرة دون الحاجة إلى تقديم أي تظلم أو التماس أولاً إلى Health Net. يمكنك الاتصال بـ DMHC مجانًا على الرقم 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 أو 711). أو انتقل إلى: <https://www.dmhc.ca.gov>

يمكن أن يساعدك أيضًا مسؤول تلقي شكاوى رعاية Medi-Cal المُدارة التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية California (DHCS). إذ يمكنه تقديم المساعدة إذا كنت تواجه مشكلات في الانضمام إلى خطة رعاية صحية أو تغييرها أو تركها. ويمكن أن يساعدك أيضًا عند الانتقال ومواجهة صعوبة في الحصول على خدمة Medi-Cal في المقاطعة الجديدة. يمكنك الاتصال بمسؤول تلقي الشكاوى من الاثنين إلى الجمعة، ابتداءً من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً على الرقم: 1-888-452-8609. المكالمات مجانية.

يمكنك أيضًا تقديم تظلم إلى مكتب الأهلية في المقاطعة حول مدى استحقاق الحصول على برنامج Medi-Cal. إن لم تكن متأكدًا من الهيئة المسؤولة التي يمكنك تقديم التظلم إليها، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

للإبلاغ عن معلومات غير صحيحة حول التأمين الصحي لديك، يُرجى التواصل مع Medi-Cal من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً على الرقم: 1-800-541-5555.



## الشكاوى

تُقدّم الشكاوى (أو التظلم) في حال وجود مشكلة أو إذا كنت غير راضٍ عن الخدمات التي تتلقاها من Health Net أو مقدم الخدمات. لا توجد مهلة زمنية لتقديم الشكاوى. ويمكنك تقديم الشكاوى لدى Health Net في أي وقت عبر الهاتف أو كتابيًا عبر البريد أو عبر الإنترنت. ويمكن أيضًا لممثلك المعتمد أو مقدم الخدمة التقدم بالشكاوى نيابةً عنك بعد الحصول على تصريح منك.

- **عبر الهاتف:** اتصل بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وقدم رقم بطاقة هويتك (ID) الخاصة بخطة الرعاية الصحية واسمك وسبب الشكاوى.
- **عبر البريد:** تواصل مع Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 واطلب إرسال النموذج إليك. وعندما تحصل على النموذج، قم بملئه. وتأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقتك هويتك (ID) الخاصة بخطة الرعاية الصحية وسبب الشكاوى. وأخبرنا بما حدث وكيف يمكننا مساعدتك.

أرسل النموذج عبر البريد إلى العنوان:

Health Net Appeals & Grievances  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410-0348

تتوفر نماذج الشكاوى في عيادة طبيبك.

- **عبر الإنترنت:** انتقل إلى موقع Health Net الإلكتروني التالي: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في ملء نموذج الشكاوى، فيمكننا مساعدتك. يمكن أن نقدم لك خدمات لغوية مجانية. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

سنرسل إليك Health Net رسالة لإبلاغك باستلامنا شكاوك خلال 5 أيام تقويمية من استلامها. سنرسل إليك رسالة أخرى خلال 30 يومًا لإبلاغك كيف قمنا بحل مشكلتك. إذا اتصلت بـ Health Net بخصوص تظلم لا يتعلق بتغطية الرعاية الصحية، أو الضرورة الطبية، أو العلاج البحثي أو التجريبي، وتم حل نموذج التظلم الخاص بك بحلول نهاية يوم العمل التالي، فقد لا تتلقى رسالةً.

إذا كان لديك مسألة طارئة تنطوي على مخاوف صحية خطيرة، فسوف نبدأ في المراجعة العاجلة (السريعة). سوف نقدم لك ردًا في غضون 72 ساعة. ولطلب مراجعة عاجلة، اتصل بنا على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

في غضون 72 ساعة من تلقي شكاوك، سنقرر كيفية التعامل مع شكاوك وما إذا كنا سنقوم بتعجيل الأمر. إذا وجدنا أنه ليس هناك داعٍ إلى التعجيل في مراجعة شكاوك، فسنخبرك بأننا سنجد حلاً لشكاوك خلال 30 يومًا. يمكنك التواصل مع DMHC مباشرة لأي سبب من الأسباب، بما في ذلك إذا كنت تعتقد أن مشكلتك تستحق المراجعة العاجلة، أو في حالة تأخر Health Net في الرد على شكاوك في غضون 72 ساعة، أو إذا كنت غير راضٍ عن القرار الذي اتخذته Health Net.

إن الشكاوى ذات العلاقة بمزايا صيدليات Medi-Cal Rx ليست خاضعة لعملية التظلم التابعة إلى Health Net أو مؤهلة للحصول على مراجعة طبية مستقلة. ويمكن للأعضاء تقديم شكاوى بشأن مزايا صيدليات Medi-Cal Rx من خلال الاتصال على الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 والضغط على الرقم 7 أو 711. أو انتقل إلى

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



قد تستدعي الشكاوى المتعلقة بمزايا الصيدلانية غير الخاضعة لبرنامج Medi-Cal Rx إجراء مراجعة طبية مستقلة. رقم هاتف DMHC المجاني هو (1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). يمكنك العثور على نموذج الشكاوى/المراجعة الطبية المستقلة والتعليمات عبر الإنترنت على موقع DMHC الإلكتروني: <https://www.dmhc.ca.gov/>

## الالتماسات

يكون الالتماس مختلفًا عن الشكاوى. الالتماس هو طلب مُقدم إلى Health Net لمراجعة القرار الذي اتخذناه بشأن خدماتك وتغييره. إذا أرسلنا إليك إخطار نية الإجراء (NOA) لإخبارك بأننا نرفض تقديم الخدمة أو نؤخرها أو نغيرها أو ننهئها، وأنت لا توافق على ردنا، فيمكنك أن تقدم لنا التماسًا. ويمكن أيضًا لممتلك المعتمد أو مقدم الخدمة تقديم التماس نيابةً عنك بعد الحصول على إذن كتابي منك.

يتعين عليك تقديم التماس خلال 60 يومًا من تاريخ NOA الذي تلقينته من Health Net. إذا قررنا تقليل الخدمة التي نتلقاها في الوقت الحالي أو تعليقها أو إيقافها، فيمكنك الاستمرار في تلقي هذه الخدمة في أثناء انتظار البت في الالتماس الذي قدمته. ويسمى هذا تعليق المساعدة المدفوعة. لتلقي خدمة تعليق المساعدة المدفوعة، يتعين عليك تقديم التماس خلال 10 أيام من تاريخ NOA أو قبل تاريخ إعلامك بأن خدماتك ستتوقف، أيهما أبعد. عندما تطلب التماسًا في ظل هذه الظروف، ستستمر خدمتك أثناء انتظار قرار البت فيها.

يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف أو كتابيًا عبر البريد أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** اتصل بـ Health Net على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110 المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. قدّم اسمك ورقم بطاقة هويتك (ID) الخاصة بخطة الرعاية الصحية والخدمة التي تقدم التماسًا بشأنها.
- **عبر البريد:** تواصل مع Health Net على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110 واطلب إرسال النموذج إليك. وعندما تحصل على النموذج، قم بملئه. تأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقة هويتك (ID) لخطة الرعاية الصحية والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.

أرسل النموذج عبر البريد إلى العنوان:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

تتوفر نماذج الالتماس في عيادة طبيبك.

- **عبر الإنترنت:** تفضل بزيارة موقع Health Net الإلكتروني. انتقل إلى [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة للاستفسار عن الالتماس أو عن تعليق المساعدة المدفوعة، فيمكننا مساعدتك. يمكن أن نقدم لك خدمات لغوية مجانية. اتصل على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



سترسل إليك Health Net رسالة لإبلاغك باستلامنا لالتماسك خلال 5 أيام من استلامه. سنخبرك في غضون 30 يومًا بقرارنا حول الالتماس، وسنرسل إليك خطاب إخطار قرار الالتماس (NAR). إذا لم نخبرك بقرارنا بخصوص الالتماس في غضون 30 يومًا، يمكنك طلب إجراء جلسة استماع من إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية California (CDSS) إضافة إلى المراجعة الطبية المستقلة (IMR) لدى DMHC.

ولكن إذا طلبت إجراء جلسة استماع أولاً وكانت جلسة استماع معالجة مشكلاتك المحددة قد عقدت بالفعل، فعدنذ لا يمكنك طلب إجراء IMR لدى DMHC بخصوص نفس المشكلات. وفي هذه الحالة، يكون القرار النهائي لجلسة الاستماع. ولكن يظل بإمكانك تقديم شكوى إلى DMHC إذا كانت مشكلاتك لا تؤهل لإجراء IMR، حتى لو كانت جلسة الاستماع قد عقدت بالفعل.

إذا كنت تريد أنت أو طبيبك أن تتخذ قرارًا سريعًا لأن الوقت الذي يستغرقه البت في التماسك قد يعرّض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر، فيمكنك طلب إجراء مراجعة عاجلة (سريعة). ولطلب مراجعة عاجلة، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. وسوف نتخذ القرار في غضون 72 ساعة من تلقي طلب التماسك.

## ما يجب عليك فعله في حال عدم موافقتك على قرار الالتماس

إذا قدمت التماسًا واستلمت رسالة إخطار قرار الالتماس تخبرك بعدم تغيير قرارنا، أو إذا لم تستلم أية رسالة نهائيًا تخبرك بقرارنا وقد مضى أكثر من 30 يومًا عندها يمكنك:

- طلب إجراء جلسة استماع من إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية California (CDSS) وسيراجع أحد القضاة حالتك. رقم هاتف CDSS المجاني هو (1-800-952-8349 TTY) 1-800-743-8525. ويمكنك أيضًا طلب إجراء جلسة استماع عبر الإنترنت عبر الرابط <https://www.cdss.ca.gov>. ويمكنك العثور على طرق أخرى لطلب إجراء جلسة استماع في القسم "جلسات الاستماع" الذي سيرد لاحقًا في هذا الفصل.
  - تقديم نموذج شكوى/مراجعة طبية مستقلة إلى إدارة الرعاية الصحية المدارة (DMHC) لمراجعة قرار Health Net. إذا كانت شكواك تستحق لعملية المراجعة الطبية المستقلة (IMR) من DMHC، سيعمل طبيب خارجي غير محسوب على Health Net على مراجعة حالتك وسيتم اتخاذ القرار الذي يتعين على Health Net اتباعه.
- رقم هاتف DMHC المجاني هو (1-877-688-9891 TTY) 1-888-466-2219. يمكنك العثور على نموذج الشكاوى/IMR والتعليمات عبر الإنترنت على موقع DMHC الإلكتروني: <https://www.dmhc.ca.gov>.

لن تضطر إلى الدفع مقابل جلسة الاستماع أو IMR.

يحق لك طلب إجراء مراجعة طبية مستقلة وكذلك عقد جلسة استماع. ولكن إذا طلبت إجراء جلسة استماع أولاً وكانت جلسة استماع معالجة مشكلاتك المحددة قد عقدت بالفعل، فعدنذ لا يمكنك طلب إجراء IMR لدى DMHC بخصوص نفس المشكلات. وفي هذه الحالة، يكون القرار النهائي لجلسة الاستماع. ولكن يظل بإمكانك تقديم شكوى إلى DMHC إذا كانت المشكلات لا تؤهل لإجراء IMR، حتى لو كانت جلسة الاستماع قد عقدت بالفعل.

تتضمن الأقسام الواردة أدناه مزيدًا من المعلومات حول كيفية طلب إجراء جلسة استماع أو IMR.



إن الشكاوى والالتماسات المتعلقة بمزايا صيدليات Medi-Cal Rx لا يتم التعامل معها من خلال Health Net . وإرسال الشكاوى والالتماسات بخصوص مزايا صيدليات Medi-Cal Rx، اتصل على الرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) واضغط على الرقم 7 أو 711. وقد تستدعي الشكاوى والالتماسات المتعلقة بمزايا الصيدليات غير الخاضعة لبرنامج Medi-Cal Rx إجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR) لدى DMHC. وإذا لم توافق على قرار بخصوص ميزة صيدلية Medi-Cal Rx، يمكنك طلب إجراء جلسة استماع. لا يمكنك تقديم طلب لإدارة DMHC تسأل فيه عن IMR لقرارات مزايا صيدلية Medi-Cal Rx.

## الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) إلى إدارة الرعاية الصحية المُدارة (DMHC)

تُجرى IMR عندما يراجع حالتك طبيب خارجي غير تابع لخطة Health Net. وإذا كنت تريد إجراء مراجعة طبية مستقلة، فيتعين عليك أولاً تقديم طلب التماس إلى Health Net بخصوص المخاوف غير العاجلة. وإذا لم تتلقَ أي أخبار من Health Net في غضون 30 يوماً تقويمياً، أو إذا كنت غير راضٍ عن قرار Health Net، فيمكنك عندئذ طلب إجراء IMR. ويجب أن تطلب إجراء IMR خلال 6 أشهر من تاريخ إرسال خطاب إعلامك بقرار الالتماس، إذ لن يكون لديك سوى 120 يوماً لطلب جلسة استماع. ومن ثم، إذا كنت تريد طلب إجراء IMR وجلسة استماع، فيرجى تقديم شكواك في أقرب وقت ممكن.

تذكر، إذا طلبت إجراء جلسة استماع أولاً وكانت جلسة استماع معالجة مشكلاتك المحددة قد عقدت بالفعل، فعندئذ لا يمكنك طلب إجراء IMR لدى DMHC بخصوص نفس المشكلات. وفي هذه الحالة، يكون القرار النهائي لجلسة الاستماع. ولكن يظل بإمكانك تقديم شكوى إلى DMHC إذا كانت المشكلات لا تؤهل لإجراء IMR، حتى لو كانت جلسة الاستماع قد عقدت بالفعل.

قد يمكنك الحصول على موافقة لإجراء IMR مباشرة دون تقديم طلب الالتماس أولاً إلى Health Net. وهذا في حال أن مخاوفك الصحية طارئة، مثل تلك التي تمثل تهديداً خطيراً على صحتك.

إذا كانت شكواك المُقدمة إلى DMHC غير مؤهلة للحصول على IMR، فستستمر DMHC في مراجعة شكواك للتأكد من أن Health Net قد اتخذت القرار الصحيح عندما تقدمت بطلب التماس بخصوص رفضها للخدمات.

تتحمل إدارة الرعاية الصحية المُدارة بولاية California مسؤولية تنظيم خطط خدمة الرعاية الصحية. إذا تقدمت بتظلم ضد خطة رعايتك الصحية، فيجب عليك أولاً الاتصال بخطة رعايتك الصحية على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 واتباع إجراءات التظلم المتبعة في خطة رعايتك الصحية قبل الاتصال بالإدارة. ولا يمنع اتباع إجراءات التظلم هذه حصولك على أي حقوق قانونية أو تعويضات محتملة قد تتوفر لك. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة بشأن تنظيم ينطوي على حالة طارئة، أو تظلم لم تتم تسويته بصورة مرضية بواسطة خطة رعايتك الصحية، أو تظلم لم يُبت فيه لمدة تزيد عن 30 يوماً، فيمكنك عندئذ الاتصال بالإدارة للمساعدة. وقد تكون مؤهلاً أيضاً للحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كنت مؤهلاً للحصول على IMR، فإن عملية IMR ستقدم مراجعة محايدة للقرارات الطبية التي تتخذها خطة الرعاية الصحية التي تتعلق بمدى الضرورة الطبية للخدمة أو العلاج المقترح أو قرارات التغطية لأي علاج تجريبي أو خاضع للبحث أو النزاعات بشأن دفع تكلفة الخدمات الطبية لحالات طارئة أو عاجلة. ويتوفر لدى الإدارة أيضاً رقم هاتف مجاني (1-888-466-2219)

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).





وخط TDD على الرقم (1-877-688-9891) مخصص للأشخاص الذين يعانون ضعفاً في السمع والنطق. ويحتوي موقع الإدارة الإلكتروني [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) على نماذج الشكاوى ونماذج طلبات IMR والتعليمات عبر الإنترنت.

## جلسات الاستماع

جلسة الاستماع هي اجتماع يُعقد مع مسؤول خطة Health Net وقاضي من إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية California (CDSS). سيساعد القاضي في حل مشكلتك وسيقرر ما إذا كانت Health Net قد اتخذت القرار الصحيح أم لا. يحق لك طلب عقد جلسة استماع إذا قَدِّمت لـ Health Net التماساً بالفعل، وكنت غير راضٍ عن القرار، أو إذا لم تتلق قراراً بشأن الالتماس الذي قدمته بعد 30 يوماً.

يتعين عليك طلب عقد جلسة استماع في غضون 120 يوماً من تاريخ خطاب NAR. وإذا مُنحت تعليق المساعدة المدفوعة خلال تقديم التماسك، وتريد استمرار هذه الخدمة حتى صدور قرار بشأن جلسة الاستماع، فيتعين عليك طلب عقد جلسة استماع خلال 10 أيام من خطاب NAR، أو قبل تاريخ إعلان إيقاف خدماتك، أيهما أبعد.

إذا كنت تريد التأكد من استمرارية "تعليق المساعدة المدفوعة" حتى صدور القرار النهائي بشأن جلسة الاستماع، فيمكنك الاتصال بـ Health Net فهي متاحة على مدار 24 ساعة يوميًا و7 أيام أسبوعيًا على الرقم 1-800-675-6110. وإذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيدًا، فاتصل على الرقم 711 TTY. ويمكن لممثلك المعتمد أو مقدم الخدمات طلب عقد جلسة استماع نيابةً عنك من خلال الحصول على إذن كتابي منك.

في بعض الأحيان، يمكنك طلب عقد جلسة استماع من دون إتمام إجراءات تقديم طلب الالتماس.

على سبيل المثال، في حال لم تخطر Health Net بشكل صحيح أو في الوقت المناسب بشأن خدماتك، يمكنك طلب عقد جلسة الاستماع من دون إتمام إجراءات تقديم طلب الالتماس. يُسمى هذا استنفادًا اعتباريًا. وفي ما يلي بعض الأمثلة عن الاستنفاد الاعتباري:

- إذا لم توفر خطاب NOA أو NAR بلغتك المفضلة
- إذا ارتكبنا خطأً يؤثر في أي من حقوقك
- إذا لم نرسل إليك خطاب NOA
- إذا لم نرسل إليك خطاب NAR
- إذا ارتكبنا خطأً في خطاب NAR الخاص بنا
- إذا لم نبت في أمر التماسك خلال 30 يوماً.
- إذا قررنا أن حالتك طارئة، ولكن لم يتم الرد على التماسك خلال 72 ساعة.

يمكنك طلب عقد جلسة استماع بالطرق التالية:

- عبر الهاتف: اتصل بقسم جلسات الاستماع لدى CDSS على الرقم 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 أو 711)

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بـ خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- **عبر البريد:** املاً النموذج الذي يُقدّم مع إخطار قرار الالتماسات وأرسله بالبريد إلى العنوان:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-433  
Sacramento, CA 94244-2430

- **عبر الإنترنت:** اطلب عقد جلسة الاستماع عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني <http://www.cdss.ca.gov>

- **عبر البريد الإلكتروني:** املاً النموذج المرفق مع إخطار قرار الالتماسات وأرسله عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان الإلكتروني [Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov)

□ ملاحظة: إذا أرسلته عبر البريد الإلكتروني، فثمة خطر من أن يقوم شخص آخر غير مسؤول قسم جلسات الاستماع باعتراض بريدك الإلكتروني. لذا ينبغي مراعاة استخدام طريقة أكثر أماناً لإرسال طلبك.

- **عبر الفاكس:** املاً النموذج المرفق مع إخطار قرار الالتماسات وأرسله عبر الفاكس إلى قسم جلسات الاستماع على الرقم 916-309-3487 أو على الرقم المجاني 1-833-281-0903.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في طلب عقد جلسة الاستماع، فيمكننا مساعدتك في ذلك. يمكن أن نقدّم لك خدمات لغوية مجانية. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

في جلسة الاستماع، ستخبر القاضي بسبب اعتراضك على قرار Health Net. وستخبر Health Net القاضي بحيثيات اتخاذنا لقرارنا. قد يستغرق القاضي 90 يوماً لإصدار قرار بشأن حالتك. يتعين على Health Net اتباع ما يقرره القاضي.

إذا كنت تريد أن تتخذ CDSS قراراً سريعاً لأن الوقت الذي تستغرقه جلسة الاستماع قد يعرّض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر، يمكنك أنت أو ممثلك المعتمد أو مقدم خدمتك التواصل مع CDSS وطلب عقد جلسة استماع عاجلة (سريعة). يتعين على CDSS اتخاذ قرار في فترة لا تتجاوز 3 أيام عمل بعد تلقيها ملف حالتك الكامل من Health Net.

## الاحتيايل والإهدار وإساءة الاستخدام

إذا كنت تظن أن مقدم الخدمة أو الشخص الذي يحصل على مزايا برنامج Medi-Cal قد ارتكب مخالفة نتيجة احتيايل أو إهدار أو إساءة استخدام، فأنت مسؤول عن الإبلاغ عنه من خلال الاتصال بالرقم المجاني السري 1-800-822-6222 أو إرسال شكوى عبر الإنترنت على <https://www.dhcs.ca.gov/>

تشتمل عمليات الاحتيايل والإهدار وإساءة الاستخدام لمقدم الخدمة على:

- تزوير السجلات الطبية
- وصف أدوية أكثر من الأدوية الضرورية من الناحية الطبية
- تقديم خدمات رعاية صحية أكثر من الخدمات الضرورية من الناحية الطبية
- إصدار فواتير لخدمات لم تُقدّم
- إصدار فواتير خدمات مهنية نظير خدمة لم يقدمها الأخصائي

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمة مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



- تقديم عناصر وخدمات مجانية أو مخفضة للأعضاء للتأثير في مقدم الخدمة الذي يختاره العضو
  - تغيير مقدم الخدمة الرعاية الأولية للعضو دون علم العضو
- يشمل الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام بواسطة شخص يحصل على المزايا على سبيل المثال لا الحصر:
- إقراض أو بيع أو إعطاء بطاقة هوية (ID) خاصة بخطة رعاية صحية أو بطاقة هوية خاصة بمزايا برنامج Medi-Cal (BIC) لشخص آخر
  - الحصول على نفس الأدوية أو العلاجات، أو عناصر مماثلة لها من أكثر من مقدم خدمات
  - الانتقال إلى غرفة الطوارئ عندما تكون الحالة غير طارئة
  - استخدام رقم الضمان الاجتماعي أو رقم بطاقة الهوية (ID) الخاصة بخطة رعاية صحية لشخص آخر
  - استخدام وسائل نقل طبية وغير طبية لتلقي خدمات لا تتعلق بالرعاية الصحية، أو من أجل خدمات غير مشمولة بتغطية برنامج Medi-Cal، أو عندما لا يوجد موعد طبي أو وصفات طبية لاستلامها.
- للإبلاغ عن حالات الاحتيال أو الإهدار أو إساءة الاستخدام، اكتب الاسم والعنوان ورقم بطاقة الهوية (ID) للشخص الذي ارتكب الاحتيال أو الإهدار أو إساءة الاستخدام. عليك تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات بخصوص الشخص، مثل رقم الهاتف أو التخصص إذا كان أحد مقدمي الخدمات. اذكر تواريخ الأحداث وملخصًا لما حدث بالضبط.
- يمكنك إرسال التقرير إلى العنوان:

Centene Special Investigations Unit

7700 Forsyth Blvd.

Clayton, MO 63105

1-866-685-8664

[Special\\_Investigations\\_Unit@centene.com](mailto:Special_Investigations_Unit@centene.com)



## 7. الحقوق والمسؤوليات

بصفتك عضوًا لدى Health Net، فإن لديك بعض الحقوق والمسؤوليات. يوضح هذا الفصل هذه الحقوق والمسؤوليات. ويشتمل هذا الفصل أيضًا على الإخطارات القانونية التي يكون لك حق فيها بصفتك عضوًا في Health Net.

### حقوقك

فيما يلي حقوقك باعتبارك عضوًا في Health Net:

- التعامل معك باحترام وكرامة، مع المراعاة الواجبة لحقك في التمتع بالخصوصية والحاجة إلى الحفاظ على سرية معلوماتك الطبية، مثل التاريخ الطبي والحالة العقلية والجسدية أو علاجها والصحة الإنجابية أو الجنسية
- تزويدك بمعلومات حول خطة الرعاية الصحية وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المشمولة بالتغطية، ومقدمي الخدمات والممارسون، وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم
- الحصول على الترجمة الكاملة لمعلومات العضو المكتوبة بلغتك المفضلة، بما في ذلك جميع إخطارات التظلمات والاستئنافات
- تقديم توصيات عن سياسة حقوق ومسؤوليات العضو التابع لـ Health Net
- التمكن من اختيار مقدم خدمة الرعاية الأولية داخل شبكة Health Net
- الوصول إلى مقدمي خدمات الشبكة في الوقت المناسب.
- مشاركة مقدمي الخدمات في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية المقدمة لك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- تقديم التظلمات، سواء لفظيًا أو خطيًا، حول المؤسسة أو الرعاية التي حصلت عليها
- معرفة السبب الطبي لقرار Health Net برفض طلب تقديم الرعاية الطبية أو تأخيرها أو إنهائها أو تغييره
- الحصول على تنسيق الرعاية
- طلب تقديم استئناف بخصوص قرارات رفض الخدمات أو المزايا أو تأجيلها أو تقييدها
- الحصول على خدمات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية المجانية بلغتك
- الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو المجموعات الأخرى
- صياغة التوجيهات المسبقة
- طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية إذا تم رفض خدمة أو ميزة وقدمت استئنافًا بالفعل إلى Health Net ولا تزال غير راضٍ عن القرار، أو إذا لم تحصل على قرار حول استئنافك بعد مرور 30 يومًا، بما في ذلك معلومات حول الظروف التي تكون جلسة الاستماع العاجلة ممكنة بموجبها
- إلغاء التسجيل (الخروج) من Health Net والتغيير إلى خطة رعاية صحية أخرى في المقاطعة عند الطلب
- الوصول إلى خدمات موافقة القاصرين

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- الحصول على معلومات العضو مكتوبة بتنسيقات بديلة مجانًا (مثل طريقة برايل وحروف الطباعة كبيرة-الحجم والملفات الصوتية وتنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها) عند الطلب وفي الوقت المناسب بطريقة ملائمة للتنسيق المطلوب ووفقًا لقانون الرعاية والمؤسسات (W&I) البند (12)(b) 14182
- التحرر من أي شكل من أشكال القيود أو العزلة المستخدمة كوسيلة من وسائل الإكراه أو التأديب أو الملاءمة أو الانتقام.
- مناقشة معلومات حول خيارات العلاج المتوفرة والبدائل بصراحة، على أن يتم تقديمها بطريقة مناسبة لحالتك وقدرتك على الفهم، بصرف النظر عن التكلفة أو التغطية
- التمتع بالوصول إلى نسخة من سجلاتك الطبية والحصول عليها وطلب تعديلها أو تصحيحها على النحو المحدد في المادة 45 من قانون اللوائح الفيدرالية (CFR) البند 164.524 والبند 164.526
- الحرية في ممارسة هذه الحقوق بدون التأثير سلبيًا على كيفية التعامل معك من جانب Health Net أو مقدمي الخدمات أو الولاية لديك
- الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة، ومراكز الولادة المستقلة، والمراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا، ومقدمي خدمات الرعاية الصحية الهنود، وخدمات التوليد، والمراكز الصحية الريفية، وخدمات العدوى المنقولة جنسيًا، والخدمات الطارئة خارج نطاق شبكة Health Net طبقًا للقانون الفيدرالي
- لتقديم طلب استئناف بشأن المطالبة المرفوضة خلال مدة تصل إلى 60 يومًا من تاريخ الإخطار الذي تتلقاه. ويُطلق على هذا الإخطار: "إخطار تحديد المزايا السلبيّة (NABD)". تُتخذ إجراءات تقديم الاستئناف عن طريق جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية. ويمكنك أيضًا طلب كيفية متابعة الرعاية الصحية أثناء إجراءات تقديم الاستئناف.

## مسؤولياتك

تترتب على أعضاء Health Net هذه المسؤوليات:

- **التصرف بأدب واحترام.** أنت مسؤول عن التعامل مع طبيبك وجميع مقدمي الخدمات والموظفين بلطف واحترام. أنت مسؤول عن الحضور في الموعد المحدد للزيارات أو الاتصال بمكتب طبيبك قبل 24 ساعة على الأقل من الزيارة للإلغاء أو تحديد موعد آخر.
- **تقديم معلومات حديثة ودقيقة وكاملة.** أنت مسؤول عن تقديم معلومات صحيحة ومعلومات قدر المستطاع إلى جميع مقدمي الخدمات وإلى Health Net. أنت مسؤول عن إجراء فحوصات منتظمة وإخبار طبيبك بمشكلاتك الصحية قبل أن تتفاقم حالتك.
- **اتباع نصائح طبيبك والمشاركة في رعايتك.** أنت مسؤول عن التحدث حول احتياجاتك من الرعاية الصحية مع طبيبك، فضلاً عن وضع الأهداف والموافقة عليها وبذل قصارى الجهد لفهم مشكلاتك الصحية واتباع خطط العلاج والتعليمات التي توافق عليها أنت وطبيبك.
- **استخدم غرفة الطوارئ فقط في حالات الطوارئ.** أنت مسؤول عن استخدام غرفة الطوارئ فقط في حالات الطوارئ أو حسب توجيهات طبيبك. والرعاية الطارئة هي الخدمة التي تعتقد أنها ضرورية لإيقاف أو التخلص من أمراض أو أعراض مفاجئة شديدة الخطورة وإصابات أو حالات صحية تتطلب التشخيص والعلاج الفوريين.



- الإبلاغ عن الممارسات الخاطئة. أنت تتحمل مسؤولية الإبلاغ عن الاحتيايل في مجال الرعاية الصحية أو الممارسات الخاطئة إلى Health Net Community Solutions. ويمكنك إتمام ذلك دون التعريف باسمك بالاتصال بالخط الساخن للاحتيايل وسوء الاستخدام في Health Net على الرقم المجاني 1-866-685-8664. يعمل الخط الساخن للاحتيايل على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع. ويتم التعامل مع جميع المكالمات بسرية تامة.

## إخطار عدم التمييز

يعد التمييز أمرًا مخالفًا للقانون. وتمتثل Health Net لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية. ولا تميز Health Net بين الأشخاص بصورة غير قانونية أو تستبعدهم أو تعاملهم بصورة مختلفة على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو هوية المجموعة العرقية أو العمر أو العجز العقلي أو الجسدي أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع الاجتماعي أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي.

توفر Health Net ما يلي:

- خدمات ووسائل مساعدة مجانية للأشخاص من ذوي الإعاقة لمساعدتهم في التواصل بصورة أفضل، مثل:
    - مترجمين فوريين مؤهلين للغة الإشارة
    - معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (حروف طباعة كبيرة، وملفات صوتية، وتنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها، وغيرها من التنسيقات)
  - خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا تكون الإنجليزية لغتهم الأساسية، مثل:
    - مترجمين فوريين مؤهلين
    - معلومات مكتوبة بلغات أخرى
- إذا احتجت إلى هذه الخدمات، فتواصل مع Health Net على مدار 24 ساعة يوميًا، 7 أيام في الأسبوع من خلال الاتصال على الرقم 1-800-675-6110. أو إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيدًا، فاتصل على الرقم 711 لاستخدام خدمة توصيل الرسائل بولاية California.

## كيفية تقديم تظلم

إذا كنت تعتقد أن Health Net قد أخفقت في توفير هذه الخدمات أو مارست التمييز بصورة غير قانونية أثناء معاملتك بأي صورةٍ أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو هوية المجموعة العرقية أو العمر أو العجز العقلي أو الجسدي أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع الاجتماعي أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي، فيمكنك تقديم تظلمٍ إلى خدمات أعضاء Health Net. يمكنك تقديم تظلم عبر الهاتف أو عبر البريد أو شخصيًا أو عبر الإنترنت:

- عبر الهاتف: تواصل مع Health Net على مدار 24 ساعة يوميًا، 7 أيام في الأسبوع بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110. أو إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيدًا، فاتصل على الرقم TTY 711 لاستخدام خدمة توصيل الرسائل بولاية California.



- **عبر البريد:** املا نموذج الشكوى أو اكتب خطابًا وأرسله إلى Health Net Civil Rights Coordinator  
P.O. Box 9103  
Van Nuys, CA 91409-9103
- **شخصيًا:** يمكنك زيارة عيادة طبيبك أو Health Net والتعبير عن رغبتك في تقديم تظلم.
- **عبر الإنترنت:** يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني لـ Health Net من خلال الرابط [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### مكتب الحقوق المدنية - إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية California

- ويُمكنك أيضًا تقديم شكوى حقوق مدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS) بولاية California، عبر الهاتف أو عبر البريد أو عبر الإنترنت:
- **عبر الهاتف:** اتصل على 1-916-440-7370. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيدًا، فاتصل على الرقم 711 (خدمة التواصل عبر الاتصالات).

- **عبر البريد:** املا نموذج الشكوى أو أرسل خطابًا عبر البريد إلى :  
Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413

□ تتوفر نماذج الشكوى على الموقع الإلكتروني

[https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

- **عبر الإنترنت:** أرسل رسالة إلكترونية على البريد الإلكتروني [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

### مكتب الحقوق المدنية - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو العجز أو الجنس، فيمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة عبر الهاتف أو عبر البريد أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** اتصل على 1-800-368-1019. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيدًا، فيُرجى الاتصال من خلال TTY على الرقم 1-800-537-7697 أو 711 لاستخدام خدمة توصيل الرسائل بولاية California.
- **عبر البريد:** املا نموذج الشكوى أو أرسل خطابًا إلى:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بـ خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



تتوفر نماذج الشكوى على الموقع الإلكتروني <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- عبر الإنترنت: تفضّل زيارة بوابة الشكاوى الخاصة بمكتب الحقوق المدنية عبر الرابط <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

## طرق المشاركة باعتبارك عضوًا

تود شركة Health Net السماع منك. في كل عام، تعقد Health Net اجتماعات لمناقشة الأمور التي تسير بشكل جيد وكيف يمكن لـ Health Net أن تحسّن أداءها. تتم دعوة الأعضاء للحضور. تفضل بحضور أحد الاجتماعات!

### اللجنة الاستشارية المجتمعية

يوجد لدى Health Net مجموعة تعرف باسم اللجنة الاستشارية المجتمعية (CAC). تتكون هذه المجموعة من الجهات المعنية الرئيسية في المجتمع التي تعبّر عن مستخدمي Medi-Cal في مناطق خدمة الخطة مثل مستهلكي Medi-Cal (وتشمل المستهلكين من السكان الذين يصعب الوصول إليهم أو البعيدين والأعضاء ذوي الإعاقات)، والدعاة المجتمعيين، والمنظمات المجتمعية، ومقدمي الخدمات. يمكنك الانضمام إلى هذه المجموعة إذا كنت تود ذلك. تناقش المجموعة كيفية تحسين سياسات Health Net وتحمل مسؤولية ما يلي:

- توفير المدخلات حول تحسين الجودة والتثقيف الصحي وجهود تحقيق المساواة في مجال الصحة في Health Net.
  - توفير المدخلات حول برنامج الخدمات الثقافية واللغوية في Health Net والبرامج الأخرى التي يمكن أن تعزز وتحسن من صحة العضو بشكل عام.
  - تحديد الحواجز التي تعترض الرعاية بسبب الثقافة أو التمييز أو اللغة أو الإعاقة.
- إذا كنت تود الانضمام إلى هذه المجموعة، ففضل بالاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

### لجنة السياسة العامة

لدى Health Net مجموعة تعرف باسم لجنة السياسة العامة. تتكون هذه المجموعة من مقدمي الخدمات وأعضاء خطط الرعاية الصحية. ويُعد الانضمام إلى هذه المجموعة أمرًا تطوعيًا. تناقش المجموعة كيفية تحسين سياسات Health Net وتحمل مسؤولية ما يلي:

- تقديم المشورة إلى مجلس إدارة Health Net بشأن مسائل السياسة التي تؤثر في خطة الرعاية الصحية وعلى أعضائنا.
- إذا كنت ترغب في أن تكون عضوًا في هذه المجموعة، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. يُمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك أي أسئلة بخصوص هذه المجموعات.





## إخطار ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يوضح سياسات وإجراءات Health Net للحفاظ على سرية السجلات الطبية وسيُقدم إليك عند الطلب.

إذا كنت تبلغ السن القانوني ولديك الأهلية للموافقة على الخدمات الحساسة، فلا يُطلب منك الحصول على تصريح من أي عضو آخر للحصول على الخدمات الحساسة أو تقديم مطالبة للحصول على خدمات حساسة. يمكنك قراءة المزيد عن الخدمات الحساسة في قسم "الرعاية الحساسة" في هذا الكتيب.

يمكنك أن تطلب من Health Net إرسال اتصالات حول الخدمات الحساسة إلى عنوان بريدي أو عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف آخر تختاره. يُسمى ذلك "طلب التواصل السري". إذا وافقت على الرعاية، فلن تقدم Health Net معلومات حول خدمات الرعاية الحساسة الخاصة بك إلى أي شخص آخر دون الحصول على إذن كتابي منك. إذا لم تقدم عنوانًا بريديًا أو عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف، فسوف ترسل Health Net مراسلات باسمك إلى العنوان أو رقم الهاتف الموجود في الملف.

ستحترم Health Net طلباتك للحصول على اتصالات سرية بالشكل والتنسيق المطلوبين. أو ستأكد من سهولة إجراء التواصل بالطريقة والتنسيق المطلوبين. وسنرسلها إلى موقع آخر من اختيارك. يستمر طلبك بالتواصل السري حتى تلغيه أو تقدم طلب جديد بالتواصل السري.

ضُمّن بيان Health Net بشأن سياساتها وإجراءاتها لحماية معلوماتك الطبية (يُسمى "إخطار ممارسات الخصوصية") أدناه:

يصف هذا الإخطار كيفية استخدام معلوماتك الطبية وكيفية الإفصاح عنها وكيفية وصولك إليها.

تاريخ السريان 14.08.2017

فُيرجى مراجعته بعناية.

### مهام الجهات المشمولة بالتغطية:

تعد Health Net\* (المشار إليها بكلمة "نحن" أو "الخطة") هيئة مشمولة بالتغطية على النحو الذي يحدده وينظمه قانون إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة لعام 1996 (HIPAA). بموجب القوانين، على Health Net الحفاظ على خصوصية معلوماتك الصحية المحمية (PHI)، وتزويدك بهذا الإشعار الذي ينص على المهام القانونية وممارسات الخصوصية المتعلقة بمعلوماتك الصحية المحمية، والالتزام ببنود الإخطار الحالي الساري وإعلامك في حال خرق معلوماتك الصحية المحمية غير الآمنة. تعد المعلومات الصحية المحمية معلومات بشأنك، بما في ذلك المعلومات الديموغرافية التي يمكن استخدامها للتعرف عليك وتتعلق بصحتك أو حالتك الصحية البدنية والعقلية السابقة والحالية والمستقبلية بالإضافة إلى تقديم الرعاية الصحية لك أو الدفع مقابل هذه الرعاية.

يصف هذا الإخطار كيفية استخدام معلوماتك الصحية المحمية والإفصاح عنها. كما يصف حقوقك في الوصول والتعديل وإدارة معلوماتك الصحية المحمية وكيفية ممارسة هذه الحقوق. لا تتم جميع عمليات الإفصاح والاستخدامات الأخرى للمعلومات الصحية المحمية غير المنصوص عليها في هذا الإشعار إلا بإذن خطي منك.

تحتفظ Health Net بالحق في تغيير هذا الإخطار. نحتفظ بالحق في تطبيق الإخطار المنقح أو الذي تم تغييره على معلوماتك الطبية المحمية لدينا بالإضافة إلى أي معلومات صحية محمية نتلقاها في المستقبل. سوف تقوم Health Net على الفور بتنقيح هذا الإخطار وتوزيعه عندما يكون هناك تغيير جوهري فيما يتعلق بالتالي:

- الاستخدامات وعمليات الإفصاح
- وحقوقك

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- ومهامنا القانونية
- وممارسات الخصوصية الأخرى على النحو المنصوص عليه في الإخطار
- سنتيح لك الاطلاع على الإخطارات المنقحة عبر الموقع الإلكتروني وفي كتيب الأعضاء.

#### **وسائل الحماية الداخلية لـ PHI الشفهية والمكتوبة والإلكترونية:**

تضمن Health Net حماية PHI الخاصة بك. ونحن ملتزمون أيضًا بالحفاظ على سرية معلوماتك المتعلقة بالعرق والأصل العرقي واللغة (REL)، والتوجه الجنسي والهوية الجنسية (SOGI). وفي سبيل ذلك، نطبق إجراءات الخصوصية والأمان.

ثمة بعض الطرق التي نحمي بها معلوماتك الصحية المحمية.

- نعمل على تدريب موظفينا لاتباع إجراءات الخصوصية والأمان.
- نلزم شركاءنا باتباع ممارسات الخصوصية والأمان.
- نحافظ على أمان مكاتبنا.
- نتطرق إلى الحديث حول معلوماتك الصحية المحمية لأسباب تتعلق بالأعمال ومع الأشخاص الذين يحتاجون إلى معرفتها.
- نحافظ على أمان معلوماتك الصحية المحمية عند إرسالها أو حفظها إلكترونياً.
- نستخدم التكنولوجيا لمنع وصول الجهات غير المعنية إلى PHI الخاصة بك.

#### **الاستخدامات المصرح بها وعمليات الإفصاح عن PHI الخاصة بك:**

فيما يلي قائمة تشير إلى كيفية الاستخدام أو الإفصاح عن PHI الخاصة بك بدون تصريح أو إذن:

- **العلاج** - يجوز لنا استخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها لأحد الأطباء أو غيره من مقدمي خدمات الرعاية الصحية الذين يقدمون العلاج لك، وذلك بغرض تنسيق العلاج بين مقدمي الخدمات أو مساعدتنا في اتخاذ قرارات الإذن المسبق المتعلقة بمزاياك.
- **المدفوعات** - يجوز لنا استخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها بغرض دفع المدفوعات الخاصة بالمزايا مقابل خدمات الرعاية الصحية المقدمة لك. يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك لخطة رعاية صحية أخرى أو مقدم خدمات رعاية صحية أو غيره من الهيئات الخاضعة لقوانين الخصوصية الفيدرالية بغرض الدفع. قد تشمل أنشطة الدفع ما يلي:

- معالجة المطالبات
- وتحديد الأهلية أو التغطية مقابل المطالبات
- وإصدار فواتير الأقساط
- ومراجعة الخدمات للضرورة الطبية
- وإجراء مراجعات استخدام المطالبات.



■ **عمليات الرعاية الصحية** - يجوز لنا استخدام PHI الخاصة بك والإفصاح عنها بغرض إجراء عمليات الرعاية الصحية. قد تشمل هذه الأنشطة ما يلي:

- توفير الخدمات للعملاء
- والتجواب مع الشكاوى والاستئنافات
- وتوفير إدارة الحالات وتنسيق الرعاية
- وإجراء مراجعة طبية للمطالبات وغيرها من تقييمات الجودة
- وأنشطة التحسين.

وفي أثناء إجراء عمليات الرعاية الصحية، يجوز لنا الإفصاح عن PHI إلى شركائنا. سنتفق خطياً لحماية خصوصية معلوماتك الصحية المحمية مع الشركاء. قد نفتح عن المعلومات الصحية المحمية إلى هيئة أخرى خاضعة لقوانين الخصوصية الفيدرالية. يتعين على الكيان أيضاً إقامة علاقة معك من أجل عمليات الرعاية الصحية. ويشمل هذا التالي:

- تقييم الجودة وأنشطة التحسين
- ومراجعة أهلية أو مؤهلات مهنيي الرعاية الصحية
- وإدارة الحالات وتنسيق الرعاية
- واكتشاف أو منع الاحتيال وإساءة الاستخدام المتعلق بالرعاية الصحية.

تحمي أنظمة وقوانين خطة الرعاية الصحية عرقك وأصلك العرقي ولغتك وتوجهك الجنسي وهويتك الجنسية. وهذا يعني أن المعلومات التي قدمتها خاصة وأمنة. ولا يمكننا مشاركة هذه المعلومات إلا مع مقدمي خدمات الرعاية الصحية. ولن نشارك مع الآخرين دون الحصول على موافقتك أو إذنك. نستخدم هذه المعلومات للمساعدة في تحسين جودة رعايتك وخدماتك.

تساعدنا هذه المعلومات في:

- تحسين فهمنا لاحتياجات رعايتك الصحية
- ومعرفة تفضيلاتك اللغوية عند مراجعة مقدمي خدمات الرعاية الصحية
- وتوفير معلومات الرعاية الصحية لتلبية احتياجات رعايتك
- وتوفير البرامج لمساعدتك على البقاء بأفضل صحة ممكنة.

لا تُستخدم هذه المعلومات لأغراض التأمين أو لاتخاذ قرارات بخصوص ما إذا كنت قادراً على الحصول على التغطية أو الخدمات.

■ **عمليات الإفصاح المتعلقة بخطة الرعاية الصحية الجماعية/الراعي الخطة** - يجوز لنا الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية لراعي خطة الرعاية الصحية الجماعية، مثل صاحب العمل أو غيره من الجهات التي توفر برنامج الرعاية الصحية لك، وذلك في حال موافقة الراعي على القيود المعينة المفروضة حيال كيفية استخدام المعلومات الصحية المحمية أو الإفصاح عنها، (مثل الموافقة على عدم استخدام المعلومات الصحية المحمية لاتخاذ إجراءات أو قرارات متعلقة بالتوظيف).



**عمليات الإفصاح المطلوبة أو المسموح بها الأخرى عن PHI:**

- **أنشطة جمع الأموال** - يجوز لنا استخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها فيما يتعلق بأنشطة جمع الأموال، مثل جمع الأموال للمؤسسات الخيرية أو الجهات المشابهة للمساعدة في تمويل أنشطتها. في حال الاتصال بك من أجل أنشطة جمع الأموال، سنمنحك فرصة الانسحاب من خدمة تلقي المراسلات أو التوقف عن استلامها في المستقبل.
- **أغراض التأمين** - يجوز لنا استخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها لأغراض التأمين مثل اتخاذ قرار بشأن طلب أو استمارة التغطية. إذا كنا بالفعل نستخدم PHI الخاصة بك أو نصح عنها لأغراض التأمين، فيحظر علينا استخدام PHI الوراثية أو الإفصاح عنها في إجراء التأمين.
- **التذكير بالمواعيد/البدائل العلاجية** - يجوز لنا استخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها بهدف تذكيرك بموعد علاج ورعاية طبية تتلقاها منا أو بهدف تزويدك بمعلومات تتعلق بالبدائل العلاجية أو المزايا والخدمات الصحية الأخرى، مثل معلومات ترشدك إلى الإقلاع عن التدخين أو خسارة الوزن.
- **وفق متطلبات القانون** - في حال تطلب أي قانون فيدرالي و/أو خاص بالولاية و/أو محلي استخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها، فيجوز لنا استخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها إلى الحد الذي يشكل امتثالاً لهذا القانون ويقتصر على متطلباته. في حال تعارض قانونين أو أكثر من القوانين أو اللوائح التي تحكم الاستخدام أو الإفصاح، سنمتثل للقوانين أو اللوائح الأكثر صرامة.
- **أنشطة الصحة العامة** - يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك إلى هيئة صحية عامة بغرض منع مرض أو إصابة أو عجز أو السيطرة عليه. يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك إلى إدارة الغذاء والدواء (FDA) لضمان الجودة أو السلامة أو فعالية المنتجات أو الخدمات المقدمة الخاضعة لسلطة FDA.
- **ضحايا الاعتداء والإهمال** - يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك إلى هيئة محلية أو تابعة للولاية أو فيدرالية، بما في ذلك الخدمات الاجتماعية أو وكالة خدمات الحماية المرخصة بموجب القانون لتلقي هذه التقارير في حال اعتقادنا بصورة معقولة حدوث حالة من الاعتداء أو الإهمال أو العنف المنزلي.
- **الإجراءات القضائية والإدارية** - يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك ضمن الإجراءات القضائية والإدارية. وقد نصح عنها أيضاً استجابةً لما يلي:
  - أمر من المحكمة
  - أو أمر محكمة إدارية
  - أو أمر استدعاء
  - أو أمر للمثول أمام القضاء
  - أو أمر تفتيش
  - أو طلب استكشاف
  - أو طلب قانوني مشابه.
- **جهات إنفاذ القانون** - يجوز لنا الإفصاح عن PHI ذات الصلة الخاصة بك لجهات إنفاذ القانون عند الطلب. على سبيل المثال، استجابةً لـ:
  - أمر من المحكمة
  - أو أمر تفتيش من المحكمة



- أو أمر استدعاء
  - أو أمر ممثل أمام القضاء وصادر عن مكتب قضائي
  - أو أمر استدعاء من لجنة المحلفين العليا.
- ويجوز لنا الإفصاح عن PHI ذات الصلة الخاصة بك للتعرف على أحد المتهمين أو الهاربين من العدالة أو شهود العيان أو أحد الأشخاص المفقودين أو تحديد موقعه.
- **الأطباء الشرعيون والخبراء الطبيون ومتعهدو الجنائز** - يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك لطبيب شرعي أو خبير طبي.. قد يكون ذلك ضرورياً، على سبيل المثال، لتحديد سبب الوفاة. يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك لمتعهدي دفن الموتى عند الضرورة للسماح لهم بأداء واجباتهم.
  - **التبرع بالأعضاء والعيون والأنسجة** - يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك لمنظمات جمع الأعضاء. يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك للعاملين في مجال التوريد، أو بنوك الأعضاء أو زراعة الأعضاء، مثل:
    - الأعضاء المأخوذة من الجثث
    - والعيون
    - والأنسجة.
  - **التهديدات المتعلقة بالصحة والسلامة** - يجوز لنا استخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها في حال اعتقادنا الصادق بضرورة استخدامها أو الإفصاح عنها لتقليل أو منع الخطورة البالغة أو الشديدة على صحة أو سلامة الشخص بذاته أو العامة.
  - **وظائف الحكومة الخاصة** - إذا كنت عضواً في القوات المسلحة الأمريكية، فيجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك كما هو مطلوب من الجهات العسكرية المفوضة. ويجوز لنا أيضاً الإفصاح عن PHI الخاصة بك:
    - للموظفين الفيدراليين المخولين بأداء أنشطة الأمن القومي والاستخبارات
    - ووزارة الخارجية لتحديد الأهلية الطبية
    - وخدمات حماية الرئيس أو غيرهم من الأفراد المخولين
  - **تعويض العمال** - يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك امتثالاً للقوانين ذات العلاقة بتعويض العمال أو غيرها من البرامج المشابهة المحددة بموجب القانون، والتي توفر مزايا للإصابات أو الأمراض المتعلقة بالعمل بصرف النظر عن سبب التقصير.
  - **الحالات الطارئة** - يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك في حالات الطوارئ أو إذا كنت عاجزاً أو غير موجود، لأحد أفراد أسرتك أو صديق مقرب أو وكالة إغاثة في حالة الكوارث معتمدة أو أي شخص آخر تحدده سلفاً. سنستعين بالقضاء الاحترافي والخبرة لنحدد ما إذا كان الإفصاح يصب في مصلحتك أم لا. في حال كان الإفصاح يصب في مصلحتك، سنفصح عن PHI ذات الصلة المباشرة بانخراط الشخص في رعايتك.
  - **السجناء** - إذا كنت من سجناء مؤسسة إصلاحية أو تحت رعاية ضابط يعمل في مجال إنفاذ القانون، فيجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك للمؤسسة الإصلاحية أو ضابط إنفاذ القانون، في حال كانت المعلومات ضرورية لتوفير الرعاية الصحية إليك من المؤسسة ولحماية صحتك أو سلامتك أو صحة أو سلامة الآخرين أو لسلامة أو أمن المؤسسة الإصلاحية.
  - **البحث** - في ظل بعض الظروف الخاصة، يجوز لنا الإفصاح عن PHI الخاصة بك للباحثين في حال حصول دراساتهم البحثية السريرية على الموافقة وفي حال اتباع بعض معايير السلامة التي تضمن خصوصية وحماية PHI الخاصة بك.



### استخدامات PHI الخاصة بك وعمليات الإفصاح عنها التي تتطلب إذنك الكتابي

يلزمنا الحصول على إذن كتابي لاستخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها إلا في حالات استثنائية محددة وللسبب التالية:  
**بيع PHI** - سنطلب منك إذنًا كتابيًا قبل إجراء أي عملية إفصاح تُعد بيعًا لـ PHI، وهذا يعني أننا نتسلم تعويضًا عن الإفصاح عن PHI بهذه الطريقة.

**التسويق** - سنطلب منك إذنًا كتابيًا لاستخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها لأغراض تسويقية إلا في حالات استثنائية محددة، مثل عقد اتصالات تسويقية شخصية معك أو عندما نقدم هدايا ترويجية ذات قيمة اسمية.

**إخطارات العلاج النفسي** - سنطلب منك إذنًا كتابيًا لاستخدام أو الإفصاح عن ملاحظات العلاج النفسي التي قد تكون لدينا ضمن السجلات مع وجود استثناءات محددة، مثل علاج معين أو المدفوعات أو وظائف عمليات الرعاية الصحية.

**الاستخدام غير المسموح به لـ PHI** - لن نستخدم لغتك أو عرقك أو أصلك العرقي أو توجهك الجنسي أو هويتك الجنسية أو معلومات احتياجاتك الاجتماعية لرفض التغطية أو الخدمات أو المزايا أو لأغراض التأمين.

### حقوق الأفراد

فيما يلي حقوقك المتعلقة بـ PHI. إن كنت تود استخدام أي من الحقوق التالية، يرجى التواصل معنا باستخدام المعلومات المتوفرة في نهاية هذا الإخطار.

تمتثل متطلبات ولاية California لعدم التمييز (على النحو الموضح في وثائق تغطية المزايا)،

و Health Net of California, Inc. و Health Net Life Insurance Company (Health Net, LLC.) لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية السارية ولا تميز بين الأشخاص أو تستبعدهم أو تعاملهم بصورة مختلفة على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو النسب، أو الدين، أو الحالة الاجتماعية، أو النوع الاجتماعي، أو الهوية الجنسية، أو رعاية تأكيد الجنس، أو التوجه الجنسي، أو العمر أو العجز، أو الجنس.

- **الحق في رفض منح الإذن** - يحق لك رفض منح الإذن في أي وقت؛ ويجب أن يكون رفض الإذن كتابيًا. سيتم تفعيل قرار الرفض في الحال، باستثناء الإجراءات المتخذة سلفًا بالاعتماد على الإذن وقبل تلقي قرار الرفض الكتابي منك.
- **حق طلب وضع القيود** - يحق لك المطالبة بوضع القيود على استخدام PHI الخاصة بك والإفصاح عنها للعلاج أو المدفوعات أو عمليات الرعاية الصحية، إضافة إلى عمليات الإفصاح للأشخاص المنخرطين في رعايتك أو دفع تكلفة رعايتك، مثل أفراد الأسرة أو الأصدقاء المقربين. ويجب ذكر القيود التي ترغب في فرضها في طلبك وتعيين الأشخاص الذين تسري عليهم القيود. يحق لنا رفض هذا الطلب. في حال موافقتنا، فإننا نلتزم بطلبك إلا إذا كانت المعلومات مطلوبة في حالة العلاج الطارئ. مع ذلك، سنضع قيودًا على استخدام PHI أو الإفصاح عنها من أجل المدفوعات أو عمليات الرعاية الصحية لخطّة رعاية صحية عندما تدفع التكلفة الكاملة للخدمة أو الغرض من مالك الخاص.
- **حق المطالبة بالتواصل السري** - يحق لك طلب تواصلنا معك حيال PHI الخاصة بك بوسيلة بديلة أو على مواقع بديلة. يتعين علينا الالتزام بطلبك إذا كان منطقيًا ومحددًا للوسيلة البديلة أو الموقع البديل الذي ترغب فيه لتلقي PHI. تنفذ شركة التأمين الصحي طلب التواصل السري في غضون 7 أيام تقويمية من استلام نسخة إلكترونية أو طلب عبر الهاتف، أو في غضون 14 يومًا تقويميًا من استلام الطلب عبر البريد من الدرجة الأولى. لا يجوز لنا الإفصاح عن المعلومات الطبية المتعلقة بالخدمات الحساسة المقدّمة للفرد المحمية لمعلوماته للمجموعة أو المشترك أو أي من المسجلين في الخطّة بخلاف الفرد المحمية لمعلوماته الذي يتلقى الرعاية، في غياب إذن كتابي صريح من الفرد المحمية لمعلوماته الذي يتلقى الرعاية. لمعرفة تعليمات كيفية تقديم طلب التواصل السري، يُرجى الاتصال بخدمة الأعضاء الموضح رقم التواصل معهم على ظهر بطاقة تعريف العضو خاصتك، أو الدخول إلى موقع الخطّة الإلكتروني.



- **حق الوصول إلى نسخة من PHI وتلقيها** - يحق لك مراجعة نسخ سجلات PHI الخاصة بك والحصول عليها في حالات استثنائية محددة. ويجوز لك طلب تزويدك بنسخ بتنسيق آخر غير النسخ المصورة. سنستخدم التنسيق الذي طلبته إلا إذا تعذر ذلك. عليك توجيه طلب الوصول إلى PHI الخاصة بك كتابيًا. في حال رفض طلبك في الحصول على المعلومات، سنقدم لك شرحًا مكتوبًا ونطلعك بما إذا كان بالإمكان مراجعة أسباب الرفض وكيفية طلب تلك المراجعة، أو إذا كان لا يمكن مراجعة ذلك الرفض.
  - **الحق في تعديل PHI** - يحق لك تقديم طلب تعديل PHI الخاصة بك أو تغييرها إذا كنت تعتقد أنها تتضمن معلومات خطأ. يتعين أن تقدم طلبك مكتوبًا ويجب أن يتضمن السبب وراء تعديل المعلومات. قد نرفض طلبك لأسباب محددة، على سبيل المثال أننا لم ننشئ المعلومات التي تطلب تعديلها ويكون منشئ PHI قادرًا على إجراء التعديل. في حال رفض طلبك، سنقدم لك شرحًا مكتوبًا. يمكنك الرد علينا ببيان يوضح عدم موافقتك على قرارنا وسنرفق البيان بـ PHI التي طلبت تعديلها. في حال موافقتنا على طلبك بتعديل المعلومات، سنبدل جهودًا معقولة لإعلام الآخرين بمن فيهم الأشخاص الذين تحددهم، بمسار التعديل مع إدراج التغييرات في أي عمليات إفصاح مستقبلية عن المعلومات.
  - **حق الحصول على بيان لمحااسبة عمليات الإفصاح** - يحق لك الحصول على قائمة بحالات الإفصاح عن PHI الخاصة بك من قبلنا أو شركائنا في خلال آخر 6 سنوات. لا يسري هذا على حالات الإفصاح لأغراض العلاج والمدفوعات وعمليات الرعاية الصحية أو حالات الإفصاح التي منحتنا بها إذنًا وغيرها من الأنشطة المحددة. إن طلبت كشفًا لأكثر من مرة خلال مدة 12 شهرًا، فقد نطلب منك رسومًا معقولة تستند على أساس التكلفة مقابل التجاوب مع هذه الطلبات. سنزودك بمزيد من المعلومات حول الرسوم عند تقديم طلبك.
  - **الحق في تقديم شكوى** - إذا كنت تعتقد أنه تم انتهاك حقوق خصوصيتك أو أننا قد انتهكنا ممارسات الخصوصية المتبعة لدينا، فيمكنك تقديم شكوى كتابية لدينا أو عبر الهاتف باستخدام معلومات الاتصال المتوفرة في نهاية هذا الإخطار. أما بالنسبة إلى شكاوى أعضاء Medi-Cal، فبالإمكان الأعضاء التواصل أيضًا مع إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية California المدرجة في القسم التالي.
- ويمكنك أيضًا تقديم شكوى لدى وزيرة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة في مكتب الحقوق المدنية من خلال إرسال خطاب إلى العنوان 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201. الاتصال على الرقم (1-866-788-4989 TTY: 1-800-368-1019) أو زيارة <https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html>.
- نعنك بأننا لن نتخذ أي إجراء ليس في مصلحتك عند التقدم بأي شكوى.**
- **حق الحصول على نسخة من هذا الإخطار** - يمكنك طلب نسخة من هذا الإخطار في أي وقت باستخدام قائمة معلومات الاتصال المتوفرة في نهاية هذا الإخطار. إذا حصلت على هذا الإخطار عبر الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني، فيمكنك طلب نسخة ورقية من هذا الإخطار كذلك.

#### معلومات التواصل

إن كانت لديك أي أسئلة حول هذا الإخطار، أو ممارسات الخصوصية المتعلقة بـ PHI أو كيفية ممارسة حقوقك، يمكنك التواصل معنا كتابيًا أو عبر الهاتف باستخدام معلومات الاتصال المدرجة أدناه.



رقم الهاتف: 1-800-522-0088  
الفاكس: 1-818-676-8314  
البريد الإلكتروني: [Privacy@healthnet.com](mailto:Privacy@healthnet.com)

**Health Net Privacy Office**  
Attn: Privacy Official  
P.O. Box 9103  
Van Nuys, CA 91409

لأعضاء Medi-Cal فقط، إذا كنت تعتقد بأننا لم نحّم خصوصيتك وتود تقديم شكوى، باستطاعتك تقديم شكواك عن طريق الاتصال أو من خلال مراسلة العنوان التالي:

**Privacy Officer**

c/o Office of Legal Services  
California Department of Health Care Services  
1501 Capitol Avenue, MS 0010  
P.O. Box 997413  
Sacramento, CA 95899-7413

الهاتف: 1-916-445-4646 أو 1-866-866-0602 (TTY/TDD: 1-877-735-2929)  
البريد الإلكتروني: [DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov)

**إخطار الخصوصية الخاص بالمعلومات المالية**

يوضح هذا الإخطار كيف يمكن استخدام معلوماتك المالية والإفصاح عنها وكيف يمكنك الحصول على هذه المعلومات. فيرجى مراجعته بعناية.

إننا ملتزمون بالمحافظة على سرية معلوماتك المالية الشخصية. ولأغراض هذا الإخطار، يُقصد "بالمعلومات المالية الشخصية" معلومات متعلقة بمسجل أو مقدم طلب لتغطية الرعاية الصحية التي تحدد هوية الفرد، وغير متوفرة للعلن عادةً، ويتم تجميعها من الفرد أو يتم الحصول عليها مع تقديم تغطية الرعاية الصحية للفرد.

**المعلومات التي نجمعها:** نعمل على جمع معلومات مالية شخصية متعلقة بك من المصادر التالية:

- معلومات نتلقاها منك على الطلبات أو نماذج أخرى، مثل الاسم والعنوان والعمر والمعلومات الطبية ورقم الضمان الاجتماعي؛
  - ومعلومات متعلقة بمعاملاتك معنا أو فروعنا أو غيرها، مثل سداد القسط وتاريخ المطالبات؛
  - معلومات عن تقارير المستهلك.
- معلومات الإفصاح:** لا نصح عن المعلومات المالية الشخصية حول المسجلين لدينا أو المسجلين السابقين إلى أي جهة أخرى، باستثناء ما يقتضيه القانون أو يسمح به. على سبيل المثال، أثناء ممارساتنا التجارية العامة، فإننا قد نصح عن أي معلومات مالية شخصية نجمعها عنك حسبما يسمح به القانون، من دون أخذ إذن منك، لأنواع المؤسسات التالية:
- إلى الفروع التابعة لشركتنا، مثل شركات التأمين الأخرى؛
  - إلى شركات غير تابعة لنا لغاياتنا التجارية اليومية، مثل معالجة معاملاتك أو المحافظة على حسابك (حساباتك) أو الرد على طلبات المحكمة والتحقيقات القانونية؛
  - لشركات غير تابعة لنا تؤدي خدمات لنا، بما فيها إرسال الاتصالات الترويجية بالنيابة عنا.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).





**السرية والأمان:** نحافظ على الضمانات المادية والإلكترونية والإجرائية، وفقاً للمعايير الفيدرالية والخاصة بالولاية المعمول بها، لحماية معلوماتك المالية الشخصية من مخاطر مثل الضياع أو التلف أو إساءة الاستخدام. وتتضمن هذه التدابير ضمانات الكمبيوتر والملفات والمباني المؤمنة، والقيود على من يمكنه الوصول إلى معلوماتك المالية الشخصية.

**أسئلة حول هذا الإخطار:**

إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذا الإخطار:

يرجى الاتصال برقم الهاتف المجاني الموجود خلف بطاقة هويتك أو الاتصال بـ **Health Net** على الرقم **1-800-675-6110 (TTY 711)**.

\*يسري إخطار ممارسات الخصوصية هذا على المسجلين في أي من كيانات Health Net التالية:

إن شركة Health Net of California, Inc. و Health Net Community Solutions, Inc. و Health Net Life Insurance Company هي شركات تابعة لشركتي Health Net, LLC و Centene Corporation. إن Health Net علامة خدمة مسجلة تابعة لـ Health Net, LLC. تظل جميع العلامات التجارية أو علامات الخدمة المحددة الأخرى مملوكة لجميع شركاتها. جميع الحقوق محفوظة. تمت المراجعة في 2024/07/19

## إخطار بشأن القوانين

تسري العديد من القوانين على كتيب الأعضاء هذا. قد تؤثر هذه القوانين على حقوقك ومسؤولياتك حتى إذا كانت القوانين غير مذكورة أو موضحة في هذا الكتيب. القوانين الرئيسية التي تسري على هذا الكتيب هي القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية المتعلقة ببرنامج Medi-Cal. قد تكون قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية الأخرى مطبقة هنا أيضاً.

## إخطار بشأن Medi-Cal باعتباره جهة الدفع التي يتم اللجوء إليها في النهاية والتغطية الصحية الأخرى والتعافي من الضرر

يلتزم برنامج Medi-Cal بقوانين الولاية والقوانين الفيدرالية واللوائح المتعلقة بالمسؤولية القانونية للأطراف الأخرى لخدمات الرعاية الصحية للأعضاء. ستتخذ Health Net جميع الإجراءات المعقولة لضمان أن برنامج Medi-Cal هو المسدد الذي يتم اللجوء إليه في النهاية.

قد يكون لدى أعضاء Medi-Cal تغطية صحية أخرى (OHC)، ويُشار إليها كتأمين صحي خاص. من ضمن شروط أهليتك للتسجيل لدى Medi-Cal، يتعين عليك التقدم بطلب أو الاحتفاظ بأي OHC متاحة عندما تكون مجانية. تتطلب القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية من أعضاء Medi-Cal الإبلاغ عن OHC وأي تغييرات في OHC الحالية. قد يتعين عليك الدفع لإدارة DHCS مقابل أي مزايا تم دفعها عن طريق الخطأ إذا لم تبلغ عن OHC في أسرع وقت. أرسل OHC عبر الإنترنت من خلال الرابط <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



إذا تعذر وصولك إلى الإنترنت، فيمكنك الإبلاغ عن OHC إلى Health Net، بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). أو يمكنك الاتصال بمركز معالجة OHC لدى DHCS على الرقم 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 أو 711) أو 1-916-636-1980.

تمتلك إدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS) بولاية California الحق والمسؤولية في الحصول على مقابل الخدمات المشمولة بتغطية Medi-Cal التي لا تدرج فيها Medi-Cal بصفتها الجهة الأولى المسؤولة عن الدفع. على سبيل المثال، إذا أصبت في حادث سيارة أو في العمل، فقد يتعين على جهة تأمين السيارة أو تعويض العمال، الدفع مقابل رعايتك الصحية أولاً أو تعويض Medi-Cal إذا دفع Medi-Cal.

إذا كنت مصاباً وكان طرف آخر مسؤولاً عن إصابتك، فيتعين عليك أنت أو ممثلك القانوني إخطار DHCS خلال 30 يوماً من تقديم إجراء قانوني أو مطالبة. ويجب عليك إرسال الإخطار عبر الإنترنت على:

- برنامج الإصابات الشخصية على الرابط <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- برنامج استرداد تعويض العمال على الرابط <https://dhcs.ca.gov/WC>

لمعرفة المزيد، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني لقسم الاسترداد ومسؤولية الطرف الثالث لدى DHCS على <https://dhcs.ca.gov/tplrd> أو اتصل على الرقم 1-916-445-9891.

## إخطار بشأن الاسترداد من الإرث

على برنامج Medi-Cal استرداد مقابل أي مزايا Medi-Cal قد حصل عليها أي عضو متوفى عند أو بعد بلوغه 55 عاماً من إرثه المثبت، بما في ذلك أقساط دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) وأقساط الرعاية المُدارة ومدفوعات الرسوم الثابتة المسددة مقابل خدمات مرافق الرعاية التمريضية والخدمات المنزلية والمجتمعية، وخدمات الأدوية الموصوفة والمستشفى التي حصل عليها العضو عندما كان مريضاً بالقسم الداخلي في أحد مرافق التمريض، أو كان يحصل على الخدمات المنزلية أو المجتمعية. ولا تتعدى القيمة المستردة قيمة الإرث المثبت للعضو.

لمعرفة المزيد، انتقل إلى الموقع الإلكتروني لبرنامج الاسترداد من الإرث التابع لـ DHCS على الرابط <https://dhcs.ca.gov/er> أو اتصل على الرقم 1-916-650-0590.

## إخطار نية الإجراء

سترسل Health Net لك خطاب إخطار نية الإجراء (NOA) في أي وقت ترفض Health Net طلب خدمات رعاية صحية أو تؤخره أو تنهيه أو تعدّله. إذا كنت غير موافق على قرار Health Net، فيمكنك دوماً تقديم استئناف إلى Health Net. انتقل إلى قسم "الاستئنافات" في الفصل 6 من هذا الكتيب للاطلاع على المعلومات المهمة حول تقديم استئنافك. عندما ترسل Health Net لك NOA، فإنها ستبلغك بكل حقوقك إذا كنت غير موافق على قرار اتخذناه.



### محتويات الإخطارات

إذا اعتمدت Health Net في رفضها أو تأخيرها أو تعديلها أو إنهاؤها أو تعليقها أو تخفيضها لخدماتك اعتمادًا كليًا أو جزئيًا على الضرورة الطبية، فيجب أن يحتوي NOA الخاص بك على ما يلي:

- بيان بالإجراء الذي تنوي Health Net اتخاذه.
- شرح واضح وكاف لأسباب القرار الذي تعتزم Health Net اتخاذه
- كيف اتخذت Health Net قرارها ، بما في ذلك القواعد التي اتبعتها Health Net
- الأسباب الطبية للقرار. على Health Net أن توضح كيف لا تستوفي حالتك القواعد أو الإرشادات.

### الترجمات

يجب على Health Net الترجمة الكاملة لمعلومات العضو وتقديمها مكتوبة باللغة المفضلة، بما في ذلك كل إخطارات المنظمات والاستئنافات.

ويجب أن يتضمن الإخطار المترجم بالكامل السبب الطبي لقرار Health Net برفض طلب العضو للحصول على خدمات الرعاية الصحية أو تأخيرها أو تعديله أو إنهاؤها أو تعليقها أو تخفيضها.

إذا لم تكن الترجمة بلغتك المفضلة متاحة، فيتعين على Health Net تقديم المساعدة الشفهية بلغتك المفضلة حتى تتمكن من فهم المعلومات التي تحصل عليها.

## مسؤولية الطرف الثالث

لن تحاول Health Net استرداد الأموال المسددة للعضو مقابل الخدمات المشمولة بالتغطية إذا كانت عملية الاسترداد تتضمن طرفًا ثالثًا. على سبيل المثال، الرعاية الصحية لإصابات العمل أو أموال التأمين المسددة تعويضًا لحادث سيارة. مع ذلك، سترص Health Net على إخبار DHCS ومساعدتها في استرداد الأموال. ومن المتوقع أن يساعد الأعضاء Health Net و DHCS في مثل هذه الحالات.

## المتعاقدون المستقلون

ولا تُعد Health Net من مقدمي خدمات الرعاية الصحية. طبيبك، على سبيل المثال، هو مقدم خدمات الرعاية الصحية. تتعاقد Health Net مع الأطباء والمستشفيات ومقدمي خدمات الرعاية الصحية الآخرين. ولا يعمل مقدمو الخدمات هؤلاء لدى Health Net. ولا تعمل Health Net وموظفوها لدى أي مقدم خدمات رعاية صحية. ولا تُعد Health Net مسؤولة عن أي أعمال خاطئة من مقدم خدمات الرعاية الصحية.



## الاحتيال بخصوص خطة الرعاية الصحية

يُعرّف الاحتيال في خطة الرعاية الصحية على أنه خداع أو تقديم بيانات كاذبة من قبل مقدم الخدمات أو العضو أو صاحب العمل أو أي شخص يتصرف بالنيابة عنهم. ويُعتبر جريمة يعاقب عليها القانون. أي شخص ينخرط بطريقة تنم عن سوء نية أو عن عمد في أي نشاط يهدف إلى الاحتيال في خطة الرعاية الصحية عن طريق التقدم بمطالبة تتضمن بيانًا زائفًا أو ينطوي على خداع يكون مذنبًا بتهمة الاحتيال على التأمين.

إذا كان يساورك القلق بشأن أي مصاريف تظهر في إحدى الفواتير أو نماذج شرح المزايا، أو إذا كنت تعرف أو تشك في وجود أي نشاط غير قانوني، فاتصل بالخط الساخن للاحتيال المجاني لخطتنا على الرقم 1-866-685-8664. يعمل الخط الساخن للاحتيال على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع. ويتم التعامل مع جميع المكالمات بسرية تامة.

## انقطاع الرعاية

قد تؤدي كارثة طبيعية أو ظروف طارئة خارجة عن سيطرة Health Net إلى تعطيل رعايتك. ستلتزم Health Net بمتطلبات ولاية California لتوفير أو ترتيب خدمات ومستلزمات الرعاية الصحية أثناء حالة الطوارئ المعلنة. إذا أعلن عن حالة الطوارئ في المكان الذي تعيش فيه، فيرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711) للمساعدة. في حالة الطوارئ، اذهب إلى أقرب طبيب أو مستشفى.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



# 8. مصطلحات وأرقام مهمة يجب معرفتها

## أرقام هواتف مهمة

- خدمات أعضاء Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110
- Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 واضغط على الرقم 7 أو 711
- خدمات العجز
  - الموقع الإلكتروني: <https://www.ada.gov/>
  - خدمة توصيل الرسائل بولاية (California) (CRS): على الرقم TTY/TDD: 711
  - Sprint على الرقم 1-888-877-5379 (صوت)
  - MCI على الرقم 1-800-735-2922 (صوت)
  - معلومات القانون الأمريكي للإعاقات (ADA): 1-800-514-0301 (صوت)؛ (TDD) 1-800-514-0383
- خدمات الأطفال (برنامج خدمات الأطفال بولاية (California) (CCS)
  - الموقع الإلكتروني: <https://www.dhcs.ca.gov/services>
  - مقاطعة Amador: 1-209-223-6630
  - مقاطعة Calaveras: 1-209-754-6460
  - مقاطعة Inyo: 1-760-873-7868
  - مقاطعة Los Angeles: 1-800-288-4584
  - مقاطعة Mono: 1-760-924-1841
  - مقاطعة Sacramento: 1-916-875-9900
  - مقاطعة San Joaquin: 1-209-468-3900
  - مقاطعة Stanislaus: 1-209-558-7515
  - مقاطعة Tulare: 1-559-685-5800
  - مقاطعة Tuolumne: 1-209-533-7404

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط خدمة توصيل الرسائل في California على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)



▪ برنامج صحة الأطفال والوقاية من العجز (CHDP)

- الموقع الإلكتروني: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
- مقاطعة Amador: 1-209-223-6630
- مقاطعة Calaveras: 1-209-754-6460
- مقاطعة Inyo: 1-760-873-7868
- مقاطعة Los Angeles: 1-800-993-2437
- مقاطعة Mono: 1-760-924-1841
- مقاطعة Sacramento: 1-916-875-7151
- مقاطعة San Joaquin: 1-209-468-8335
- مقاطعة Stanislaus: 1-209-558-8860
- مقاطعة Tulare: 1-559-685-5800
- مقاطعة Tuolumne: 1-209-533-7404

▪ خدمات ولاية California

- مكتب مسؤول تلقي الشكاوى لدى DHCS: 1-888-452-8609
- (الموقع الإلكتروني: <https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
- دائرة الخدمات الاجتماعية: (TDD: 1-800-952-8349) 1-800-952-5253
- (الموقع الإلكتروني: <https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)
- قسم الرعاية الصحية المُدارة (DMHC): (1-888-HMO-2219) 1-888-466-2219
- (الموقع الإلكتروني: <http://dmhc.ca.gov/>)

▪ إدارة الضمان الاجتماعي

- دخل الضمان التكميلي (SSI): (TTY/TDD: 1-800-325-0778) 1-800-772-1213
- الموقع الإلكتروني: <https://www.ssa.gov/>

▪ مكاتب المقاطعات

- الموقع الإلكتروني:
- <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>
- الموقع الإلكتروني للصحة العقلية:
- <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>

▪ مقاطعة Amador

- دائرة الخدمات الاجتماعية: 1-209-223-6550
- خدمات الصحة العقلية: 1-888-310-6555



■ **مقاطعة Calaveras**

- وكالة الصحة والخدمات الإنسانية: 1-209-754-6448
- خدمات الصحة العقلية: 1-800-499-3030

■ **مقاطعة Inyo**

- دائرة الخدمات الاجتماعية: 1-760-872-1394
- خدمات الصحة العقلية: 1-800-841-5011

■ **مقاطعة Los Angeles**

- دائرة الخدمات الاجتماعية العامة (DPSS)
- الخط الهاتفي المركزي لطلب المساعدة (يشمل الخدمات اللغوية): 1-877-481-1044
- مركز خدمة عملاء DPSS: 1-866-613-3777؛ 1-310-258-7400
- إدارة مقاطعة Los Angeles للصحة العقلية: 1-800-854-7771

■ **مقاطعة Mono**

- دائرة الخدمات الاجتماعية: 1-760-924-1770 (مكتب جنوب المقاطعة)؛  
1-760-932-5600 (مكتب شمال المقاطعة)
- خدمات الصحة العقلية: 1-800-687-1101

■ **مقاطعة Sacramento**

- إدارة المساعدات الإنسانية: 1-800-560-0976
- وزارة الصحة والخدمات الإنسانية (الصحة العقلية): 1-888-881-4881

■ **مقاطعة San Joaquin**

- إدارة الصحة العامة: 1-209-468-3400
- الصحة السلوكية: 1-888-468-9370
- وكالة الخدمات الإنسانية: 1-209-468-1000

■ **مقاطعة Stanislaus**

- وكالة الخدمات المجتمعية: 1-877-652-0734
- خدمات الصحة السلوكية والتعافي: 1-888-376-6246

■ **مقاطعة Tulare**

- وكالة الخدمات الصحية والإنسانية: 1-800-540-6880
- قسم الصحة العقلية: 1-800-320-1616

■ **مقاطعة Tuolumne**

- قسم الصحة السلوكية: 1-209-533-6245
- الصحة العامة: 1-209-533-7401



## مصطلحات يجب معرفتها

**المخاض النشط:** الفترة الزمنية التي تكون فيها العضوة الحامل في المراحل الثلاث للولادة ولا يمكن نقلها بأمان في الوقت المناسب إلى مستشفى آخر قبل الولادة أو قد يؤدي النقل إلى إلحاق الضرر بصحة وسلامة العضوة أو الجنين.

**الحالة الحادة:** حالة طبية مفاجئة وقصيرة تتطلب عناية طبية سريعة.

**الأمريكي الهندي:** الفرد الذي يُطلق عليه تعريف "الهندي" بموجب القانون الفيدرالي رقم CFR 42 البند 438.14، حيث يعرف الشخص بأنه "هندي" إذا كان الشخص يستوفي أيًا مما يلي:

- أن يكون عضوًا في قبيلة هندية معترف بها فيدراليًا
  - أن يعيش في مركز حضري ويستوفي واحدًا أو أكثر مما يلي:
    - أن يكون عضوًا في قبيلة أو فرقة أو مجموعة منظمة أخرى من الهنود، بما في ذلك تلك القبائل أو الفرق أو المجموعات التي تم إنهاؤها منذ عام 1940 وتلك المعترف بها من قبل الولاية التي يقيمون فيها الآن أو في المستقبل، أو من ينحدر من السلالة الأولى أو الثانية لأي عضو من هذا القبيل
    - أن يكون من سكان Eskimo أو Aleut أو غيرهم من سكان Alaska الأصليين
    - أن يعتبره وزير الداخلية هندیًا لأي غرض من الأغراض
    - أن يتقرر أنه هندي بموجب اللوائح الصادرة عن وزير الداخلية
  - أن يعتبره وزير الداخلية هندیًا لأي غرض من الأغراض
  - أن يعتبره وزير الصحة والخدمات الإنسانية هندیًا لأغراض الأهلية لخدمات الرعاية الصحية الهندية، بما في ذلك كونه من هنود California أو من سكان Eskimo أو Aleut أو غيرهم من سكان Alaska الأصليين
- الاستئناف:** طلب العضو من Health Net مراجعة وتغيير قرار تم اتخاذه حول التغطية للخدمة المطلوبة.
- المزايا:** خدمات الرعاية الصحية والأدوية المشمولة بالتغطية بموجب خطة الرعاية الصحية هذه.
- خدمات الأطفال بولاية California (CCS):** أحد برامج Medi-Cal الذي يقدم الخدمات للأطفال حتى عمر 21 عامًا ممن يعانون حالات صحية معينة أو أمراضًا أو مشكلات صحية مزمنة.
- مدير الحالة:** الممرضون المسجلون أو الأخصائيون الاجتماعيون الذين يمكنهم مساعدة أي عضو في فهم المشكلات الصحية الكبيرة وترتيب الرعاية مع مقدمي خدمات الأعضاء الآخرين.
- المرمضة القابلة المعتمدة (CNM):** إحدى الممرضات المرخصات للعمل كمرمضة مسجلة ومعتمدة كمرمضة قابلة من جانب مجلس California للتمريض المسجل. ويُسمح للممرضة القابلة المعتمدة بحضور حالات الولادة الطبيعية.
- مقوم العظام:** مقدم خدمات يعالج العمود الفقري من خلال المعالجة اليدوية.
- الحالة المزمنة:** مرض أو مشكلة طبية أخرى لا يمكن علاجها نهائيًا أو تتدهور بمرور الوقت أو يلزم معالجتها حتى لا تتدهور حالة العضو.





**عيادة:** مرفق يمكن للأعضاء تحديده ليكون مقدم خدمة الرعاية الأولية (PCP). والعيادة إما أن تكون مركزاً صحياً مؤهلاً فيدرالياً (FQHC) وإما عيادة مجتمعية وإما عيادة صحية ريفية (RHC) أو مقدم خدمات رعاية صحية هندیًا (IHCP) أو غير ذلك من مرافق الرعاية الأولية.

**خدمات البالغين المجتمعية (CBAS):** خدمات مرضى العيادات الخارجية وخدمات المرافق للمصحات التي يتوفر بها التمريض الماهر والخدمات الاجتماعية والعلاجات والرعاية الشخصية وتدريب ودعم الأسرة ومقدم الرعاية وخدمات التغذية والنقل وخدمات أخرى للأعضاء المؤهلين.

**الشكوى:** التعبير اللفظي أو الخطي للعضو عن عدم الرضا عن أي خدمة مشمولة بتغطية Medi-Cal أو Health Net أو خطة رعاية الصحة العقلية بالمقاطعة أو مقدم خدمات Medi-Cal. تعد الشكوى مماثلة للتظلم.

**استمرارية الرعاية:** قدرة عضو الخطة على الاستمرار في الحصول على خدمات Medi-Cal من مقدم الخدمة الحالي غير المدرج في شبكة مقدمي الخدمات لمدة تصل إلى 12 شهرًا، في حالة موافقة مقدم الخدمة وHealth Net.

**قائمة الأدوية المشمولة في العقد (CDL):** قائمة الأدوية المعتمدة لدى Medi-Cal Rx التي يمكن لمقدم الخدمة أن يطلب من خلالها الأدوية المشمولة بالتغطية التي يحتاج إليها العضو.

**تنسيق المزاي (COB):** عملية تحديد التغطية التأمينية (Medi-Cal أو Medicare أو التأمين التجاري أو غير ذلك) التي لديها مسؤوليات المدفوعات والعلاج الأولية للأعضاء الذين لديهم أكثر من نوع من أنواع التغطية التأمينية الصحية.

**نظام الصحة المنظمة في المقاطعة (COHS):** هي وكالة محلية أنشأها أحد مجالس المشرفين التابعين للمقاطعة للتعاقد مع برنامج Medi-Cal. يُسجل العضو تلقائيًا في خطة COHS إذا كان يستوفي قواعد التسجيل. يختار الأعضاء المسجلون مقدم خدمات رعايتهم الصحية من بين جميع مقدمي خدمات COHS.

**المشاركة في الدفع (التسديد التشاركي):** المدفوعات التي يسدها العضو، بصفة عامة في وقت الخدمة، فضلاً عن مدفوعات شركة التأمين.

**الخدمات المشمولة بالتغطية:** هي خدمات Medi-Cal المسؤولة Health Net عن دفع مقابلها. وتخضع الخدمات المشمولة بالتغطية للشروط والأحكام والقيود والاستثناءات الخاصة بعقد Medi-Cal وأي تعديل في العقد وعلى النحو الوارد في كتيب الأعضاء هذا (المعروف أيضًا باسم دليل التغطية (EOC) ونموذج الإفصاح المجمعان).

**DHCS:** إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية California. مكتب الولاية الذي يشرف على برنامج Medi-Cal.

**إلغاء التسجيل:** إيقاف استخدام إحدى خطط الرعاية الصحية نظرًا لأن العضو لم يعد مؤهلاً أو بسبب التغيير لخطة رعاية صحية جديدة. ويتعين على العضو توقيع نموذج يوضح أنه لم يعد يرغب في استخدام خطة الرعاية الصحية أو الاتصال بخيارات الرعاية الصحية وإلغاء التسجيل عبر الهاتف.

**DMHC:** إدارة الرعاية الصحية المدارة بولاية California. مكتب الولاية الذي يشرف على خطط الرعاية الصحية للرعاية المدارة.

**المعدات الطبية المعمرة (DME):** المعدات الطبية الضرورية من الناحية الطبية والتي يطلبها طبيب العضو أو مقدم خدمته، والتي يستخدمها العضو في المنزل أو المجتمع أو المرفق المستخدم كمنزل.

**الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT):** انتقل إلى قسم "برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين".



**الرعاية الطارئة:** فحص يجريه طبيب أو طاقم عمل تحت إشراف طبيب على النحو المسموح به قانونًا لمعرفة كون الحالة الطبية الطارئة موجودة أم لا. الخدمات الضرورية من الناحية الطبية اللازمة لجعلك بحالة مستقرة سريريًا في إطار إمكانات المرفق.

**الحالة الطبية الطارئة:** حالة طبية أو عقلية تتضمن أعراضًا خطيرة، مثل المخاض النشط (انتقل إلى التعريف أعلاه) أو الألم الشديد، بحيث يتوقع فيها شخص عادي يتمتع بمعرفة معقولة ومتوسطة بالصحة والطب أن عدم الحصول على الرعاية الطبية الفورية سيؤدي إلى:

- تعريض صحة العضوة أو صحة طفلها الذي لم يولد لخطر كبير
- التسبب في خلل بإحدى وظائف الجسم
- التسبب في عدم عمل عضو أو طرف بالجسم بصورة صحيحة
- التسبب في الوفاة

**النقل الطبي الطارئ:** النقل في عربة إسعاف أو سيارة طوارئ إلى غرفة الطوارئ للحصول على الرعاية الطبية الطارئة.

**المسجل:** الشخص الذي يعد عضوًا في خطة الرعاية الصحية ويحصل على الخدمات من خلال الخطة.

**المريض المنتظم:** المريض الذي على علاقة حالية بمقدم خدمات، ويراجع مقدم الخدمات هذا خلال فترة زمنية محددة وفقًا لخطة الرعاية الصحية.

**العلاج التجريبي:** الأدوية أو المعدات أو الإجراءات أو الخدمات التي تكون في مرحلة الاختبار في الدراسات المخبرية أو الدراسات الحيوانية قبل اختبارها على البشر. لا تخضع الخدمات التجريبية للتحقيقات السريرية.

**خدمات تنظيم الأسرة:** الخدمات المقدمة لمنع الحمل أو تأخيرها. وتُقدم هذه الخدمات للأعضاء في سن الإنجاب لتمكينهم من تحديد عدد الأطفال والفترات الفاصلة بين ولاداتهم.

**المركز الصحي المؤهل فيدراليًا (FQHC):** مركز صحي في منطقة لا تحتوي على الكثير من مقدمي الخدمات. يمكن للعضو الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في FQHC.

**دفع الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal:** أحيانًا لا تغطي Health Net الخدمات، ولكن يظل بإمكان العضو الحصول عليها من خلال FFS Medi-Cal، مثل الكثير من خدمات الصيدليات عبر Medi-Cal Rx.

**رعاية المتابعة:** رعاية الطبيب المعتادة لفحص التقدم الذي يحرزه العضو بعد دخول المستشفى أو خلال مسار العلاج.

**الاحتيال:** تصرف متعمد للخداع أو التزييف من قبل شخص يعرف أن الخداع قد يؤدي إلى توفير بعض المزايا غير المصرح بها للشخص نفسه أو لشخص آخر.

**مراكز الولادة المستقرة (FBC):** المرافق الصحية التي من المخطط أن تحدث فيها الولادة بعيدًا عن محل إقامة العضوة الحامل، التي يجري ترخيصها أو الموافقة عليها بخلاف ذلك من الولاية لتوفير المخاض السابق للولادة والولادة أو رعاية ما بعد الولادة وغيرها من الخدمات المتنقلة المضمنة في الخطة. ولا تكون هذه المرافق عبارة عن مستشفيات.

**التظلم:** التعبير اللفظي أو الخطي للعضو عن عدم الرضا عن أي خدمة مشمولة بتغطية Medi-Cal، أو Health Net أو خطة رعاية الصحة العقلية بالمقاطعة أو مقدم خدمات Medi-Cal. تعد الشكوى المقدمة لـ Health Net بخصوص أحد مقدمي الخدمة بالشبكة أحد أمثلة التظلم.



**أجهزة وخدمات التأهيل:** خدمات الرعاية الصحية التي تساعد العضو في الحفاظ على مهارات أو تعلمها أو تحسينها وتساعدك على ممارسة وظائف الحياة اليومية ومهامها.

**خيارات الرعاية الصحية (HCO):** البرنامج الذي يمكنه تسجيل العضو أو إلغاء تسجيله من خطة الرعاية الصحية.

**التأمين الصحي:** التغطية التأمينية التي تسدد النفقات الطبية والجراحية من خلال تعويض المؤمن عليه عن النفقات الناجمة من المرض أو الإصابة أو السداد لمقدم خدمة الرعاية مباشرة.

**الرعاية الصحية المنزلية:** رعاية تُقدم في مصحة يتوفر بها تمريض ماهر وخدمات أخرى مقدمة في المنزل.

**مقدمو خدمات الرعاية الصحية المنزلية:** مقدمو الخدمات الذين يقدمون للأعضاء الرعاية في مصحات يتوفر بها التمريض الماهر والخدمات الأخرى في المنزل.

**مأوى رعاية المحتضرين:** الرعاية المخصصة لتقليل الألم الجسدي والعاطفي والاجتماعي والروحي لعضو يعاني من مرض عضال. وتتوفر الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين عندما يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل.

**المستشفى:** مكان يتلقى خلاله العضو رعاية مرضى بالقسم الداخلي ومرضى العيادات الخارجية من الأطباء والمرضات.

**رعاية مرضى العيادات الخارجية بالمستشفى:** الرعاية الطبية أو الجراحية المقدمة في مستشفى بدون الدخول كمرضى بالقسم الداخلي.

**دخول المستشفى للعلاج (الاستشفاء):** الدخول إلى المستشفى للعلاج كمرضى بالقسم الداخلي.

**مقدمو خدمة الرعاية الصحية الهنديون (IHCP):** برنامج رعاية صحية تديره الخدمة الصحية الهندية (IHS) أو القبيلة الهندية أو برنامج الصحة القبلية أو التنظيم القبلي أو المنظمة الهندية الحضرية (UIO)، ويرد تعريفه في القسم 4 من قانون تحسين الرعاية الصحية الهندي (U.S.C. 25 المادة 1603).

**رعاية المرضى بالقسم الداخلي:** تتوفر عندما يتعين على العضو الإقامة لليلة في مستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي يحتاج إليها.

**مرفق الرعاية المتوسطة أو المنزل:** الرعاية المقدمة في مرفق رعاية طويلة الأجل أو منزل يوفر خدمات سكنية على مدار 24 ساعة. تشمل أنواع مرافق الرعاية المتوسطة أو المنازل مرافق الرعاية المتوسطة/للأشخاص الذين يعانون إعاقات متعلقة بالنمو (ICF/DD)، ومرفق الرعاية المتوسطة/لتأهيل الأشخاص الذين يعانون إعاقات متعلقة بالنمو (ICF/DD-H)، ومرفق الرعاية المتوسطة/لتمريض الأشخاص الذين يعانون إعاقات متعلقة بالنمو (ICF/DD-N).

**العلاج الاستقصائي:** دواء علاجي أو منتج بيولوجي أو جهاز أكمل بنجاح المرحلة الأولى من الفحص السريري الذي وافقت عليه الإدارة الفيدرالية للأدوية (FDA) ولكن لم تتم الموافقة عليه للاستخدام العام من FDA وما يزال قيد البحث في فحص سريري معتمد من FDA.

**رعاية طويلة الأجل:** الرعاية في مرفق لفترة أطول من الشهر الخاص بالدخول إضافة إلى شهر واحد.

**خطة الرعاية المُدارة:** خطة الرعاية الصحية من Medi-Cal التي تستخدم فقط أطباء وأخصائيين وعيادات وصيديات ومستشفيات معينة لمن يتلقون خدمات Medi-Cal المسجلين في هذه الخطة. Health Net هي خطة رعاية مُدارة.



**برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين:** ميزة لأعضاء Medi-Cal الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا للمساعدة في إبقائهم بصحة جيدة. يتعين على الأعضاء الحصول على فحوصات الصحة المناسبة لأعمارهم والفحوصات المناسبة لاكتشاف المشكلات الصحية وعلاج الأمراض مبكرًا. ويجب أن يتلقوا العلاج للمساعدة في علاج الحالات التي يمكن اكتشافها بإجراء الفحوصات. وتُعرف هذه الميزة أيضًا باسم ميزة الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT) بموجب القانون الفيدرالي.

**Medi-Cal Rx:** إحدى خدمات مزايا الصيدليات التي تعد جزءًا من FFS Medi-Cal وتُعرف باسم "Medi-Cal Rx". تقدم مزايا الصيدليات وخدماتها، بما في ذلك الأدوية الموصوفة وبعض المستلزمات الطبية لجميع مستخدمي Medi-Cal.

**دار الرعاية الطبية:** نموذج الرعاية الذي يوفر الوظائف الأساسية للرعاية الصحية الأولية. ويشمل ذلك الرعاية الشاملة والرعاية التي تتمحور حول المريض والرعاية المنسقة والخدمات التي يسهل الوصول إليها والجودة والسلامة.

**المعلومات الطبية:** أي معلومات يمكن التعرف على هوية الفرد من خلالها، بتنسيق إلكتروني أو مادي، في حيازة أو تم الحصول عليها من مقدم خدمة الرعاية الصحية أو خطة خدمات الرعاية الصحية أو شركة الأدوية أو المتعاقد، فيما يتعلق بالتاريخ الطبي للمريض أو معلومات طلب الصحة العقلية أو معلومات طلب الصحة الإنجابية أو الجنسية أو الحالة العقلية أو الجسدية أو العلاج. وتشير جملة "يمكن التعرف على هوية الفرد من خلالها" إلى أن المعلومات الطبية تتضمن أو تحتوي على أي عنصر من عناصر المعلومات الشخصية التعريفية الكافية للسماح بتحديد هوية الفرد، مثل اسم المريض أو عنوانه أو عنوان بريده الإلكتروني أو رقم هاتفه أو رقم الضمان الاجتماعي، أو أي معلومات أخرى، وحدها أو بالاقتران مع معلومات أخرى متاحة للجمهور، تكشف عن هوية الفرد.

**النقل الطبي:** النقل الذي يصفه مقدم الخدمة للعضو عندما لا يكون العضو قادرًا جسديًا أو طبيًا على استخدام السيارة أو الحافلة أو القطار أو سيارة الأجرة للوصول إلى موعد طبي مشمولة بالتغطية أو للحصول على الوصفات الطبية. تدفع Health Net للوصول إلى موعدهم على خدمات المواصلات ذات التكلفة الأقل لاحتياجاتك الطبية عندما تكون بحاجة إلى وسيلة انتقال للوصول إلى موعدهم.

**ضروري من الناحية الطبية (أو الضرورة الطبية):** الخدمات الضرورية من الناحية الطبية هي خدمات مهمة تكون معقولة وتحافظ على الحياة. وتكون الرعاية المطلوبة لوقاية المرضى من التعرض لمرض أو إعاقة شديدة. وتقلل هذه الرعاية الألم الشديد من خلال تشخيص المرض أو العلة أو الإصابة أو علاجها. بالنسبة إلى الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، فإن خدمات Medi-Cal الضرورية من الناحية الطبية تشمل الرعاية اللازمة لعلاج الحالة أو المرض العقلي أو الجسدي أو المساعدة في علاجه، بما في ذلك اضطرابات تعاطي المخدرات.

**Medicare:** برنامج التأمين الصحي الفيدرالي للأشخاص البالغين من العمر 65 عامًا أو أكبر، وبعض الأشخاص الأصغر سنًا المصابين بإعاقات محددة والأشخاص الذين وصلوا إلى المرحلة النهائية للمرض الكلوي (المصابون بالفشل الكلوي الدائم الذي يتطلب الغسيل الكلوي أو زرع الكلى أو الذي يطلق عليه أحيانًا المرحلة النهائية للمرض الكلوي (ESRD)).

**العضو:** أي عضو مؤهل لبرنامج Medi-Cal مسجل في Health Net يستحق الحصول على الخدمات المشمولة بالتغطية. **مقدم خدمات الصحة العقلية:** مهنيو الرعاية الصحية الذين يقدمون خدمات الصحة العقلية والصحة السلوكية للمرضى.

**خدمات القابلات:** الرعاية السابقة للولادة وأثناء الولادة وبعد الولادة، بما في ذلك خدمات تنظيم الأسرة للأم والرعاية الفورية للمولود، المقدمة من ممرضات قابلات مجازات (CNM) وممرضات مرخصات (LM).

**الشبكة:** مجموعة من الأطباء والعيادات والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين المتعاقدين مع Health Net لتقديم الرعاية.



مقدم الخدمة بالشبكة (أو مقدم الخدمة التابع للشبكة): انتقل إلى "مقدم الخدمات المشارك".

الخدمة غير المشمولة بالتغطية: خدمة لا تغطيها Health Net.

النقل غير الطبي: النقل عند السفر من وإلى موعد للحصول على خدمة Medi-Cal المشمولة بالتغطية المصرح بها من مقدم خدمات العضو وعند صرف الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

مقدم الخدمة غير المشارك: مقدم الخدمات الذي لا يكون ضمن شبكة Health Net.

التغطية الصحية الأخرى (OHC): تشير التغطية الصحية الأخرى (OHC) إلى تأمين صحي خاص وجهات الدفع مقابل الخدمات غير Medi-Cal. قد تشمل الخدمات على خطط طبية أو طب الأسنان أو النظر أو الصيدليات أو خطط Medicare Advantage (الجزء C) أو خطط Medicare (الجزء D) أو خطط Medicare التكميلية (Medigap).

الجهاز التقويمي: جهاز يستخدم كدعم أو دعامة متصلة خارج الجسم لدعم أو تصحيح جزء بالجسم مريض أو مصاب إصابة خطيرة، حيث يعد ضرورياً من الناحية الطبية للنقاها الطبية للعضو.

الخدمات خارج المنطقة: الخدمات التي تُقدم عندما يكون العضو في أي مكان خارج منطقة الخدمات.

مقدم خدمات من خارج الشبكة: مقدم الخدمات الذي لا يعد جزءاً من شبكة Health Net.

رعاية مرضى العيادات الخارجية: تتوفر عندما لا يتعين على العضو الإقامة لليلة في مستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي يحتاج إليها.

خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية: خدمات مرضى العيادات الخارجية للأعضاء الذين يعانون من حالات صحة عقلية من بسيطة إلى متوسطة بما في ذلك:

- العلاج والتقييم الفردي أو الجماعي للصحة العقلية (العلاج النفسي)
- اختبار نفسي عند الإشارة سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- خدمات مرضى العيادات الخارجية لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- الاستشارة النفسية
- المكملات والمستلزمات والمختبر لمرضى العيادات الخارجية

الرعاية التلطيفية: الرعاية المخصصة لتقليل الألم الجسدي والعاطفي والاجتماعي والروحي لعضو يعاني من مرض خطير. ولا تتطلب الرعاية التلطيفية أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل.

المستشفى المشارك: مستشفى مرخص متعاقد مع Health Net لتقديم الخدمات إلى الأعضاء في وقت حصول العضو على الرعاية. تكون الخدمات المشمولة بالتغطية التي قد توفرها بعض المستشفيات المشاركة للأعضاء مقيدة بموجب سياسات ضمان الجودة ومراجعة الاستخدام من Health Net أو تعاقد Health Net مع المستشفى.

مقدم الخدمات المشارك (أو الطبيب المشارك): طبيب أو مستشفى أو مهني رعاية صحية مرخص آخر أو مرفق صحي مرخص، بما في ذلك مرافق الحالات شبه الحادة التي لديها تعاقد مع Health Net لتقديم الخدمات المشمولة بالتغطية إلى الأعضاء في وقت حصول العضو على الرعاية.

خدمات الأطباء: الخدمات المقدمة من شخص مرخص بموجب قانون الولاية لممارسة الطب أو تقويم العظام، ولا تشمل الخدمات المقدمة بواسطة الأطباء أثناء دخول العضو مستشفى يجري تحميل تكاليفها على فاتورة المستشفى.



**الخطة:** انتقل إلى "خطة الرعاية المُدارة".

**خدمات مرحلة ما بعد استقرار الحالة:** خدمات مشمولة بالتغطية متعلقة بحالة طبية طارئة تُقدم بعد استقرار حالة مريض للحفاظ على استقرار حالته. تكون خدمات رعاية مرحلة ما بعد استقرار الحالة مشمولة بالتغطية ومدفوعًا ثمنها. قد تحتاج المستشفيات من خارج الشبكة إلى الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق).

**الموافقة المسبقة (الإذن المسبق):** العملية التي يجب أن يطلب العضو أو مقدم خدمته من خلالها الموافقة من Health Net للحصول على خدمات معينة للتأكد من أن Health Net ستغطيها. ولا تُعد الإحالة بمثابة موافقة. الموافقة المسبقة هي نفسها الإذن المسبق.

**تغطية الأدوية الموصوفة:** تغطية للأدوية الموصوفة من مقدم خدمات.

**الأدوية الموصوفة:** دواء يتطلب بصورة قانونية أمرًا من مقدم خدمات مرخص ليتم توزيعه، عكس الأدوية التي تُباع بدون وصفة (OTC) التي لا تتطلب وصفة طبية.

**الرعاية الأولية:** انتقل إلى "الرعاية الروتينية".

**مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP):** مقدم الخدمات المرخص الذي يذهب إليه العضو للحصول على معظم خدمات رعايته الصحية. يساعد PCP العضو في تلقي الرعاية التي يحتاج إليها.

يمكن أن يكون PCP أيًا مما يلي:

- ممارس عام
- طبيب باطني
- طبيب أطفال
- ممارس طب الأسرة
- أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء
- مقدم الرعاية الصحية الهندي (IHCP)
- المركز الصحي المؤهل فيدراليًا (FQHC)
- عيادة الصحة الريفية (RHC)
- الممرضة الممارسة
- مساعد الطبيب
- عيادة

**الإذن المسبق (الموافقة المسبقة):** العملية التي يجب أن يطلب العضو أو مقدم خدمته من خلالها الموافقة من Health Net للحصول على خدمات معينة للتأكد من أن Health Net ستغطيها. ولا تُعد الإحالة بمثابة موافقة. الإذن المسبق هو نفسه الموافقة المسبقة.

**الجهاز التعويضي:** جهاز اصطناعي يُثبت في الجسم ليحل محل جزء مفقود من الجسم.

**دليل مقدمي الخدمات:** قائمة بمقدمي الخدمات في شبكة Health Net.



**الحالة الطبية النفسية الطارئة:** اضطراب عقلي تكون الأعراض خلاله خطيرة أو شديدة بما يكفي للتسبب في خطر مباشر على العضو أو على الآخرين أو يكون العضو غير قادر تمامًا على توفير أو استخدام الطعام أو المأوى أو الملابس بسبب الاضطراب العقلي.

**خدمات الصحة العامة:** الخدمات الصحية الموجهة إلى جميع السكان. ويشمل ذلك، ضمن جملة أمور، تحليلًا للحالة الصحية والمراقبة الصحية وتعزيز الصحة والخدمات الوقائية ومكافحة الأمراض المعدية وحماية البيئة والصحة العمومية والاستعداد لمواجهة الكوارث والاستجابة لها والصحة الوظيفية.

**مقدم الخدمة المؤهل:** الطبيب المؤهل في مجال الممارسة المناسب لعلاج حالة العضو.

**الجراحة الترميمية:** جراحة تُجرى لتصحيح أو إصلاح البنى غير الطبيعية في الجسم لتحسين وظيفة أو إضفاء مظهر طبيعي إلى أقصى درجة ممكنة. البنى غير الطبيعية في الجسم هي البنى الناجمة عن عيب خلقي أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض.

**الإحالة:** تحدث عندما يقول PCP أن العضو يمكنه الحصول على الرعاية من مقدم خدمات آخر. تتطلب بعض خدمات الرعاية المشمولة بالتغطية إحالة وموافقة مسبقة (إذن مسبق).

**أجهزة وخدمات علاج التأهيل وإعادة التأهيل:** الخدمات والأجهزة المطلوبة لمساعدة الأعضاء الذين يعانون من إصابات أو إعاقات أو حالات صحية مزمنة على اكتساب المهارات العقلية والجسدية أو استعادتها.

**الرعاية الروتينية:** الخدمات الضرورية من الناحية الطبية والرعاية الوقائية وزيارات المتابعة الدورية للأطفال أو الرعاية مثل رعاية المتابعة الروتينية. الهدف من الرعاية الروتينية هو الوقاية من المشكلات الصحية.

**عيادة الصحة الريفية (RHC):** مركز صحي في منطقة لا تحتوي على الكثير من مقدمي الخدمات. يمكن للأعضاء الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في RHC.

**الخدمات الحساسة:** الخدمات ذات الصلة بالصحة العقلية أو السلوكية، والصحة الجنسية والإنجابية، وتنظيم الأسرة، والعدوى المنقولة جنسيًا (STI)، وفيروس نقص المناعة البشرية (HIV)/الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة)، والاعتداء الجنسي وحالات الإجهاد، واضطراب تعاطي المخدرات، ورعاية تأكيد النوع، وعنف الشريك الحميم.

**المرض الخطير:** مرض أو حالة يتعين علاجها وقد تؤدي إلى الوفاة.

**منطقة الخدمات:** المنطقة الجغرافية التي تتوفر فيها خدمات Health Net. يشمل ذلك مقاطعات Amador

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

**مصحة يتوفر بها ترميز ماهر:** الخدمات المشمولة بالتغطية المقدمة بواسطة ممرضات أو فنيين أو معالجين مرخصين خلال الإقامة في مرفق ترميز ماهر أو في منزل العضو.

**مرفق ترميز ماهر:** مكان يقدم الرعاية التمريرية التي لا يمكن تقديمها إلا من جانب متخصصي صحة مدربين على مدار 24 ساعة يوميًا.

**الأخصائي (أو الطبيب المتخصص):** طبيب يعالج أنواعًا معينة من مشكلات الرعاية الصحية. على سبيل المثال، جراح العظام يعالج كسور العظام، وأخصائي الحساسية يعالج أمراض الحساسية وطبيب القلب يعالج مشكلات القلب. وفي معظم الحالات، سيحتاج العضو إلى إحالة من PCP للذهاب إلى أخصائي.



**خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS):** الخدمات المقدّمة للأعضاء الذين لديهم احتياجات متعلقة بخدمات الصحة العقلية التي تكون أعلى من مستوى الإعاقة البسيط إلى المتوسط.

**مرفق رعاية مرضى الحالات شبه الحادة (للبالغين والأطفال):** مرفق رعاية طويلة الأجل يوفر رعاية شاملة للأعضاء الضعفاء طبيياً الذين يحتاجون إلى خدمات خاصة، مثل العلاج بالاستنشاق، ورعاية بضع القصبة الهوائية، والتغذية بالأنبوب عن طريق الوريد، والرعاية المعقدة لإدارة الجروح.

**المرض العضال:** حالة طبية لا يمكن الشفاء منها وعلى الأرجح تؤدي إلى الوفاة خلال عام واحد أو أقل إذا اتبع المرض مساره الطبيعي.

**التعويض عن الضرر:** إذا حصل أحد أعضاء Medi-Cal أو كان من المقرر أن يحصل على المزايا بسبب إصابة ناتجة عن شخص آخر، تعوّض DHCS العضو عن هذه الإصابة بالقيمة المناسبة من المزايا.

**الفرز (أو الفحص):** تقييم صحة العضو من طبيب أو ممرضة مدربة على الفحص بغرض تحديد الضرورة الملحة لحاجتك للرعاية.

**الرعاية العاجلة (أو الخدمات العاجلة):** الخدمات المقدمة لعلاج مرض أو إصابة أو حالة غير طارئة تتطلب الرعاية الطبية. يمكن للأعضاء الحصول على الرعاية العاجلة من مقدم خدمات من خارج الشبكة إذا كان مقدمو الخدمات التابعون للشبكة غير متاحين أو متاح الوصول إليهم مؤقتاً.

EOC065656AP00

