



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

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

Health Net آماده کمک به شماست. اگر سؤالی دارید، با شماره تلفن رایگان **1-800-675-6110 (TTY 711)** تماس بگیرید. می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Health Net تماس بگیرید یا به نشانی اینترنتی www.healthnet.com مراجعه کنید.

Health Net Community Solutions, Inc. (Health Net) یکی از شرکت‌های تابعه Health Net, LLC است. Health Net علامت خدماتی ثبت‌شده شرکت Health Net, LLC است. کلیه حقوق محفوظ است.

3. نحوه دریافت مراقبت

مراقبت حساس

خدمات قابل‌ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه

اگر زیر 18 سال دارید، می‌توانید برخی خدمات را بدون اجازه والد یا سرپرست دریافت کنید. به این خدمات «خدمات قابل‌ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه» گفته می‌شود.

می‌توانید این خدمات را بدون اجازه والد یا سرپرست خود دریافت کنید:

- خدمات مربوط به تجاوز و سایر تعرضات جنسی
- خدمات تعرض جنسی، از جمله مراقبت، سرپایی سلامت روان
- آزمایش و مشاوره بارداری
- تنظیم خانواده
- خدمات پیشگیری از بارداری مانند کنترل بارداری (به استثنای عقیم‌سازی)
- خدمات سقط جنین

اگر 12 سال یا بیشتر دارید، می‌توانید این خدمات را نیز بدون اجازه والد یا سرپرست خود دریافت کنید:

■ مراقبت سرپایی سلامت روان برای:

○ تعرض جنسی

○ زنا با محارم

○ حمله فیزیکی

○ آزار کودک

○ وقتی به فکر آسیب رساندن به خود یا دیگران هستید

- خدمات سرپایی سلامت روان بر اساس سطح بلوغ و توانایی شما برای مشارکت در مراقبت‌های سلامت‌تان
- مشاوره، پیشگیری، آزمایش و درمان HIV/ایدز
- پیشگیری، آزمایش و درمان عفونت‌های مقاربتی که می‌تواند شامل بیماری‌های مقاربتی مانند سیفلیس، سوزاک، کلامیدیا و هرپس سیمپلکس باشد.
- درمان اختلال مصرف مواد برای سوء مصرف مواد مخدر و الکل از جمله غربالگری، ارزیابی، مداخله و خدمات ارجاع

■ برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «خدمات مربوط به درمان سوء مصرف مواد مخدر» را در فصل 4 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

برای آزمایش بارداری، خدمات تنظیم خانواده، خدمات کنترل بارداری، یا خدمات مربوط به عفونت‌های مقاربتی، نیازی به عضویت پزشک یا کلینیک در شبکه Health Net نیست. بدون نیاز به ارجاع یا پیش‌تأیید (مجوز قبلی)، می‌توانید هرکدام از ارائه‌کنندگان Medi-Cal را انتخاب کنید و برای دریافت این خدمات به آنها مراجعه کنید. برای اطلاعات بیشتر درباره خدمات تنظیم خانواده، لطفاً به «خدمات پیشگیرانه و سلامتی و مدیریت بیماری‌های مزمن» در فصل 4 این دفترچه مراجعه کنید.

برای خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه که خدمات سلامت روان سرپایی تخصصی نیستند، می‌توانید بدون ارجاع و بدون پیش‌تأیید (مجوز قبلی)، به ارائه‌کننده درون شبکه یا خارج از شبکه مراجعه کنید. PCP مجبور نیست شما را ارجاع دهد و برای دریافت خدمات با رضایت افراد زیر سن قانونی تحت پوشش نیازی به دریافت پیش‌تأیید (مجوز قبلی) از Health Net ندارد.

خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه که خدمات تخصصی سلامت روان هستند، تحت پوشش نیستند. خدمات تخصصی سلامت روان تحت پوشش برنامه درمانی سلامت روانی کانتی محل زندگی شما هستند.

افراد زیر سن قانونی می‌توانند در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته از طریق تماس با شماره خط مشاوره پرستاری، درباره نگرانی‌های مربوط به سلامت خود به‌طور خصوصی با یک نماینده صحبت کنند. با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و گزینه خط مشاوره پرستاری 24 ساعته را از منو انتخاب کنید.

Health Net اطلاعات مربوط به دریافت خدمات حساس را به والدین یا سرپرستان ارسال نخواهد کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره نحوه درخواست مکاتبات محرمانه مربوط به خدمات حساس، «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

4. مزایا و خدمات

موارد تحت پوشش طرح سلامت شما

در این فصل خدماتی که برای شما به عنوان عضو Health Net تحت پوشش قرار می‌گیرد شرح داده شده است. این خدمات تحت پوشش تا زمانی که ضرورت پزشکی داشته باشند و توسط ارائه‌کننده درون شبکه ارائه شوند رایگان هستند. در صورت ارائه مراقبت در خارج از شبکه، باید از ما درخواست پیش‌تأیید (مجوز قبلی) کنید؛ البته به‌جز برخی خدمات حساس و مراقبت‌های اضطراری. برنامه درمانی شما ممکن است خدمات پزشکی ضروری از ارائه‌کننده خارج از شبکه را پوشش دهد، اما برای این کار باید از Health Net درخواست پیش‌تأیید (مجوز قبلی) کنید.

خدمات دارای ضرورت پزشکی معقول و ضروری هستند تا از زندگی شما محافظت کنند، شما را از بیماری یا ناتوانی جدی دور نگه دارند، یا درد شدید ناشی از بیماری یا آسیب را کاهش دهند. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی می‌شود که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به تسکین بیماری یا عارضه جسمی یا روانی ضروری هستند. برای اطلاعات بیشتر درباره خدمات تحت پوشش، با (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اعضای زیر 21 سال مزایا و خدمات اضافی دریافت می‌کنند. برای اطلاعات بیشتر، فصل 5 «خدمات مراقبت کودکان و جوانان» را بخوانید.

برخی از مزایای پایه سلامت Health Net در زیر فهرست شده است. مزایایی که ستاره (*) دارند به پیش‌تأیید (مجوز قبلی) نیاز دارند.

- طب سوزنی*
- درمان‌ها و خدمات مراقبت سلامت در خانه برای
- بیماری‌های حاد (درمان کوتاهمدت)
- واکسیناسیون بزرگسالان (واکسن)
- آزمایش و تزریقات مربوط به آلرژی
- خدمات آمبولانس برای مواقع اضطراری
- خدمات بیهوشی
- پیشگیری از آسم
- شنوایی‌سنجی*
- درمان سلامت رفتاری*
- آزمایش بیومارکر
- توانبخشی قلب
- خدمات کایروپراکتیک*
- شیمی‌درمانی و پرتودرمانی*
- ختنه نوزاد (از بدو تولد تا 30 روزگی)
- ارزیابی سلامت شناختی
- خدمات کارکنان مراقبت سلامت همگانی
- خدمات دندانپزشکی - محدود (توسط پزشک متخصص/ ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه (PCP)
- در مطب پزشک)*
- خدمات دیالیز/همودیالیز
- خدمات مامای همراه
- تجهیزات بادوام پزشکی (DME)*
- خدمات دیادیک
- ویزیت در بخش اورژانس
- تغذیه تزریقی و روده‌ای*
- ویزیت و مشاوره در دفتر تنظیم خانواده (می‌توانید به ارائه‌کننده خارج از شبکه نیز مراجعه کنید)
- خدمات و دستگاه‌های توانبخشی*
- سمعک
- مراقبت سلامت در خانه*
- مراقبت در آسایشگاه بیماران رو به مرگ*
- مراقبت‌های پزشکی و جراحی بستری*
- آزمایشگاه و رادیولوژی*
- درمان‌ها و خدمات بلندمدت مراقبت سلامت در خانه*
- خدمات زایمان و مراقبت از نوزاد
- پیوند اعضای اصلی*
- کاردرمانی*
- ارتز/پروتز*
- لوازم استومی و اورولوژی
- خدمات سرپایی بیمارستانی*
- خدمات سرپایی سلامت روان
- جراحی سرپایی*
- مراقبت تسکینی*
- ویزیت PCP
- خدمات اطفال*
- فیزیوتراپی*
- خدمات پاپزشکی*
- توانبخشی ریوی
- توالی‌یابی سریع کل ژنوم
- خدمات و دستگاه‌های بازپروری*
- خدمات پرستاری حرفه‌ای
- ویزیت متخصص
- گفتاردرمانی*
- خدمات جراحی*
- سرویس پزشکی از راه دور/خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی (Telehealth)
- خدمات تراجنسیتی*
- مراقبت‌های فوری
- خدمات چشم‌پزشکی*
- خدمات سلامت زنان

مزایای Medi-Cal تحت پوشش Health Net

خدمات زایمان و مراقبت از نوزاد

Health Net این خدمات زایمان و مراقبت از نوزاد را پوشش می‌دهد:

- خدمات مرکز زایمان
- لوازم شیردوش و پمپ سینه
- آموزش و کمک به شیردهی
- هماهنگی مراقبت
- ماما-پرستار رسمی (CNM)
- مشاوره
- زایمان و مراقبت‌های پس از زایمان
- مشاوره و تشخیص اختلالات ژنتیکی جنین
- خدمات مامای همراه
- مامای رسمی (LM)
- خدمات سلامت روان تازه‌مادران
- مراقبت نوزادان
- آموزش تغذیه
- آموزش بهداشت مرتبط با بارداری
- مراقبت‌های دوران بارداری
- ارزیابی و ارجاعات سلامت روانی و اجتماعی
- مکمل‌های حاوی ویتامین و مواد معدنی

اعلامیه عدم تبعیض

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

Health Net موارد زیر را ارائه می‌دهد:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Chinese: 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请致电1-800-675-6110 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tagalog: Kung ikaw o ang taong tinutulongan 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 serbisyong ito.

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

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

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