



دفترچه راهنمای اعضا

آنچه باید درباره مزایای خود بدانید

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

2025

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

سایر زبان‌ها و فرمت‌ها

سایر زبان‌ها

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

سایر قالب‌ها

می‌توانید این اطلاعات را به‌طور رایگان به سایر فرمت‌ها مثل خط بریل، چاپ درشت با فونت 20، فایل صوتی و فرمت‌های الکترونیکی دسترس‌پذیر دریافت کنید. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

خدمات مترجم شفاهی

Health Net خدمات باکیفیت ترجمه شفاهی، از جمله زبان اشاره، را توسط مترجمان واجد شرایط، به صورت 24 ساعته و رایگان در اختیارتان قرار می‌دهد. مجبور نیستید از دوست یا اعضای خانواده به عنوان مترجم استفاده کنید.



ما استفاده از افراد زیر سن قانونی را به‌عنوان مترجم شفاهی توصیه نمی‌کنیم، مگر اینکه شرایط اضطراری باشد. خدمات زبانی، ترجمه و خدمات فرهنگی بدون هیچ هزینه‌ای قابل ارائه به شما است. ارائه راهنمایی در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس است. برای دریافت کمک به زبان خود یا دریافت این دفترچه راهنما به زبانی دیگر، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

توجه: اگر به راهنمایی به زبان خود نیاز دارید با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با خط بریل و چاپ درشت نیز برای معلولان قابل عرضه است. با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان است.

English: If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like 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 (TTY: 711) 1-800-675-6110 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.



به Health Net خوش آمدید!

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

کتابچه راهنمای اعضا

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

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

در این دفترچه راهنمای اعضا، گاهی به Health Net «ما» گفته می‌شود. گاهی با «شما» به اعضا اشاره شده است. برخی از کلمات با حروف بزرگ در این کتابچه راهنمای اعضا معنی خاصی دارند.

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

تماس با ما

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

با سپاس از شما،

Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367

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



فهرست مطالب

2 سایر زبان‌ها و فرمت‌ها
2 سایر زبان‌ها
2 سایر قالب‌ها
2 خدمات مترجم شفاهی
11 به Health Net خوش آمدید!
11 کتابچه راهنمای اعضا
11 تماس با ما
12 فهرست مطالب
15 1. شروع به عنوان عضو
15 نحوه دریافت کمک
15 چه کسی می‌تواند عضو شود
17 کارت‌های شناسایی (ID)
19 2. درباره برنامه درمانی شما
19 بررسی کلی برنامه درمانی
20 برنامه درمانی شما چگونه عمل می‌کند
21 تغییر طرح‌های سلامت
21 دانشجویانی که به کانتی جدید یا خارج از California نقل مکان می‌کنند
23 تداوم مراقبت
25 هزینه‌ها
28 3. نحوه دریافت مراقبت
28 دریافت خدمات مراقبت سلامت
29 ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه (PCP)
32 شبکه ارائه‌کننده
40 نوبت ویزیت
40 رسیدن به محل ویزیت
41 لغو وقت ویزیت و تعیین مجدد وقت ویزیت
41 پرداخت
42ارجاعات



44	تأیید اولیه (مجوز قبلی).....
45	نظرات ثانویه.....
46	مراقبت حساس.....
49	مراقبت فوری.....
50	درمان اورژانسی.....
51	خط مشاوره با پرستار.....
52	دستورالعمل‌های وصیت‌نامه پزشکی.....
52	اهدای عضو و بافت.....
53	4. مزایا و خدمات.....
53	مزایا و خدماتی که برنامه درمانی شما پوشش می‌دهد.....
56	مزایای Medi-Cal تحت پوشش Health Net.....
75	سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Health Net.....
86	سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal.....
92	خدماتی که نمی‌توانید از طریق Health Net یا Medi-Cal دریافت کنید.....
93	ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود.....
94	5. خدمات مراقبت کودکان و جوانان.....
94	Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان.....
96	معاینات سلامت کودک و مراقبت پیشگیرانه.....
97	غربالگرمی مسمومیت با سرب در خون.....
97	کمک به کودکان و جوانان در دسترسی به خدمات مراقبتی.....
	سایر خدماتی که از طریق برنامه هزینه به‌ازای خدمات (FFS) Medi-Cal یا سایر برنامه‌ها قابل ارائه هستند.....
100	6. گزارش و حل مشکلات.....
101	شکایات.....
102	درخواست تجدیدنظر.....
103	اگر با تصمیم درخواست تجدیدنظر موافق نیستید، چه کاری باید انجام دهید.....
	شکایت و بررسی مستقل پزشکی (IMR) نزد سازمان مراقبت‌های سلامت مدیریت‌شده (DMHC).....
104
105	دادرسی ایالتی.....
107	کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده.....
108	7. حقوق و مسئولیت‌ها.....
108	حقوق شما.....
109	مسئولیت‌های شما.....
110	اطلاعیه عدم تبعیض.....
112	روش‌های مشارکت به‌عنوان عضو.....
112	اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی.....



اطلاعیه مربوط به قوانین.....	122
اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان آخرین پرداخت‌کننده، سایر پوشش‌ها و اعاده تخلفات....	122
اطلاعیه مربوط به بازیابی ارت.....	123
اطلاعیه اقدام.....	123
مسئولیت شخص ثالث.....	124
پیمانکاران مستقل.....	124
کلاهبرداری برنامه مراقبت درمانی.....	124
اختلال در مراقبت.....	124
8. شماره‌های مهم و اصطلاحاتی که باید بدانید.....	125
شماره تلفن‌های مهم.....	125
واژه‌هایی که باید بدانید.....	128



1. شروع به عنوان عضو

نحوه دریافت کمک

Health Net می‌خواهد شما از خدمات سلامت ارائه‌شده کاملاً راضی باشید. اگر درباره مراقبت خود سؤال یا نگرانی خاصی دارید، Health Net می‌خواهد این را بداند!

بخش خدمات عضو

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

- به سؤالات مربوط به برنامه درمانی شما و خدمات تحت پوشش Health Net پاسخ دهد
- به شما در انتخاب یا تغییر ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه (PCP) کمک کند
- به شما اطلاع دهد خدمات مورد نیازتان را در کجا دریافت کنید
- در صورتی که به زبان انگلیسی صحبت نمی‌کنید، به شما در دریافت خدمات مترجمی کمک می‌کند
- به شما کمک کند اطلاعات را به سایر زبان‌ها و قالب‌ها دریافت کنید

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

می‌توانید در هر زمان به صورت آنلاین از وبسایت ما به نشانی www.healthnet.com بازدید کنید.

چه کسی می‌تواند عضو شود

هر ایالتی ممکن است یک برنامه Medicaid داشته باشد. در California، برنامه Medicaid را Medi-Cal می‌نامند. شما صلاحیت عضویت در Health Net را دارید چون واجد شرایط دریافت Medi-Cal هستید و در یکی از کانتی‌های زیر سکونت دارید: Amador، Calaveras، Inyo، Los Angeles، Mono، San Joaquin، Stanislaus، Tulare، و Tuolumne (اطلاعات تماس دفاتر کانتی را در زیر مشاهده کنید). چون SSI یا SSP دریافت می‌کنید، از طریق تأمین اجتماعی نیز می‌توانید واجد شرایط Medi-Cal شوید.

▪ کانتی Amador

□ سازمان خدمات اجتماعی: 1-209-223-6550

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



▪ **کانتی Calaveras**

□ آژانس سلامت و خدمات انسانی: 1-209-754-6448

▪ **کانتی Inyo**

□ سازمان خدمات اجتماعی: 1-760-872-1394

▪ **کانتی Los Angeles**

□ مرکز خدمات مشتریان DPSS: 1-866-613-3777؛ 1-310-258-7400

▪ **کانتی Mono**

□ سازمان خدمات اجتماعی: 1-760-924-1770 (دفتر کانتی جنوبی)؛
1-760-932-5600 (دفتر کانتی شمالی)

▪ **کانتی Sacramento**

□ اداره کمک‌های انسانی: 1-800-560-0976

▪ **کانتی San Joaquin**

□ آژانس خدمات انسانی: 1-209-468-1000

▪ **کانتی Stanislaus**

□ آژانس خدمات همگانی: 1-877-652-0734

▪ **کانتی Tulare**

□ آژانس سلامت و خدمات انسانی: 1-800-540-6880

▪ **کانتی Tuolumne**

□ بهداشت عمومی: 1-209-533-7401

اگر درباره ثبت‌نام سؤالی دارید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263

TTY 1-800-430-7077 یا 711 تماس بگیرید. یا به نشانی

<https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> بروید.

برای پرسیدن سؤالات درباره تأمین اجتماعی، با سازمان تأمین اجتماعی به شماره 1-800-772-1213 تماس بگیرید.

یا به نشانی <https://www.ssa.gov/locator/> بروید.

Medi-Cal انتقالی

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



1 | شروع به عنوان عضو

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

کارت‌های شناسایی (ID)

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



<p>Health Net Member Services is available 24 hours a day, 7 days a week</p> <p>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 24/7 Video Doctor Appointment www.teladoc.com</p> <p>If you think you have a medical or psychiatric emergency, call 911 or go to the nearest hospital.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p> health net</p> <p>Name FIRST MI LASTNAME CIN # XXXXXXXXX</p> <p>Physician Group and PCP PPG Name PCP or Clinic Name Street Address City State Zip + 4 PCP PHONE: X-XXX-XXX-XXXX</p> <p>Effective date with PCP: MM/DD/YY Office Copay: \$0</p> <p>Rx BIN 022659 Rx PCN 6334225</p>	<p>Issue Date MM/DD/YY Enrollment Date MM/DD/YY</p> <p>Health Net only covers medical and hospital services provided or authorized by your Participating Physician Group (PPG).</p> <p>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.</p> <p>Health Net Community Solutions</p>
--	---	---

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



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

- نام ارائه‌کننده مراقبت اولیه (PCP) شما (یا نام کلینیک یا گروه پزشکی شما). این اطلاعات روی کارت‌های ID اعضای که هم پوشش Medicare (بخش A و بخش B) و هم پوشش Medi-Cal دارند، درج نمی‌شود. اطلاعات PCP می‌گوید «به پزشک Medicare خود مراجعه کنید». این اطلاعات روی کارت ID نوزادانی که توسط DHCS برایشان یک شماره شاخص مشتری (CIN) مشخص شده است هم درج نمی‌شود. اطلاعات PCP می‌گوید «هیچ پزشک اولیه‌ای وجود ندارد».
- آدرس و شماره تلفن ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت (PCP) شما. این اطلاعات روی کارت‌های ID اعضای که هم پوشش Medicare (بخش A و بخش B) و هم پوشش Medi-Cal دارند، درج نمی‌شود. اطلاعات PCP می‌گوید «به پزشک Medicare خود مراجعه کنید». این اطلاعات روی کارت ID نوزادانی که توسط DHCS برایشان یک شماره شاخص مشتری (CIN) اختصاص داده شده است هم درج نمی‌شود. اطلاعات PCP اعلام می‌کند «لطفاً با بخش خدمات عضو تماس بگیرید».
- اگر PCP و/یا اطلاعات گروه پزشکی اشتباه است، یا اگر PCP و/یا گروه پزشکی‌تان را از آخرین باری که کارت ID شما صادر شده است تغییر داده‌اید، با بخش خدمات عضو به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید تا کارت جدیدی با اطلاعات PCP صحیح را دریافت کنید.
- اگر درباره کارت ID خود سؤالی دارید، لطفاً با بخش خدمات عضو به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

کارهایی که می‌توانید با کارت ID Health Net خود انجام دهید عبارتند از:

- بررسی کنید تا مطمئن شوید اطلاعات روی کارت ID صحیح است. اگر اطلاعات کارت ID شما اشتباه است، فوراً با بخش خدمات عضو به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر نام شما درست نوشته نشده یا اشتباه است، تماس شما را به دفتر مربوطه در کانتی خودتان وصل می‌کنیم تا آن را تصحیح کنند.

در زمان‌های زیر کارت ID Health Net خود را ارائه کنید:

- ویزیت نزد پزشک،
- هنگام مراجعه به بیمارستان، یا
- هنگام نیاز به خدمات مراقبت فوری/اورژانسی.

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



2. درباره برنامه درمانی شما

بررسی کلی برنامه درمانی

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

زمان شروع و پایان پوشش شما

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

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

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

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

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

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



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

- از کانتی‌های Amador، Calaveras، Inyo، Los Angeles، Mono، Sacramento، San Joaquin، Stanislaus، Tulare و Tuolumne نقل مکان کنید
- دیگر Medi-Cal نداشته باشید
- واجد شرایط برنامه معافیت شوید که به واسطه آن لازم باشد در برنامه هزینه به‌ازای خدمات (FFS) Medi-Cal ثبت‌نام کنید
- زندانی شوید

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

ملاحظات خاص برای سرخ‌پوستان آمریکا در مراقبت مدیریت‌شده

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

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

Health Net باید هماهنگی مراقبت از جمله مدیریت پرونده خارج از شبکه را برای شما فراهم کند. اگر درخواست دریافت خدمات از ارائه‌کننده خدمات بهداشتی بومیان آمریکا (IHCP) دارید و هیچ IHCP درون-شبکه‌ای موجود نیست، Health Net باید به شما کمک کند یک IHCP خارج از شبکه پیدا کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، «شبکه ارائه‌کننده» را در فصل 3 این کتابچه راهنما بخوانید.

برنامه درمانی شما چطور عمل می‌کند

Health Net یک برنامه درمانی مدیریت‌شده طرف‌قرارداد با DHCS است. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده به‌کارگیری مقرون‌به‌صرفه امکانات مراقبت سلامت هستند که دسترسی به مراقبت سلامت را بهبود می‌بخشند و کیفیت مراقبت را تضمین می‌کنند. Health Net با پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌کنندگان در محدوده خدماتی Health Net همکاری دارد تا خدمات مراقبت از سلامت را در اختیار اعضا قرار دهد. به عنوان عضو Health Net، ممکن است برای برخی خدمات ارائه‌شده از طریق FFS Medi-Cal واجد شرایط باشید. این موارد شامل داروهای نسخه‌ای برای بیماران سرپایی، داروهای غیرتجویزی و بعضی از اقلام پزشکی ارائه‌شده از طریق Medi-Cal Rx است.

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



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

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

تغییر طرح‌های سلامت

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

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

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

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

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

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

دانشجویانی که به کانتی جدید یا خارج از California نقل‌مکان می‌کنند

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

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



اگر در Medi-Cal ثبت‌نام کرده‌اید و در کانتی دیگری به جز California محل زندگی خود دانشگاه می‌روید، نیازی نیست برای Medi-Cal در آن کانتی درخواست بدهید.

اگر موقتاً خانه را ترک کرده‌اید تا در کانتی دیگری در California به دانشگاه بروید، دو گزینه دارید. می‌توانید:

- به مسئول تعیین واجدیت شرایط دفتر خدمات اجتماعی کانتی محل زندگی خود اطلاع بدهید که به صورت موقت در حال ترک منزل هستید تا به دانشگاه بروید و نشانی خود در کانتی جدید را در اختیار او قرار دهید. کانتی سابق پرونده را با استفاده از نشانی و کد کانتی جدید به‌روزرسانی خواهد کرد. اگر می‌خواهید تا زمانی که در کانتی جدید زندگی می‌کنید به مراقبت‌های معمول یا پیشگیرانه ادامه دهید، باید این کار را انجام دهید. اگر Health Net در کانتی محل کالج شما خدمات ارائه نمی‌کند، ممکن است لازم باشد برنامه درمانی‌تان را تغییر دهید. اگر سؤالی دارید یا برای جلوگیری از هرگونه تأخیر در ثبت‌نام در برنامه درمانی جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

یا

- اگر Health Net در کانتی جدیدی که در آن به کالج می‌روید خدمات ندهد، و برنامه درمانی خود را به طرحی که در آن کانتی خدمات می‌دهد تغییر ندهید، فقط تحت برخی شرایط، در کانتی جدید خدمات اورژانس و مراقبت‌های فوری دریافت خواهید کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 3 «نحوه دریافت مراقبت» را بخوانید. برای مراقبت سلامت روتین یا پیشگیرانه، باید از شبکه ارائه‌کنندگان Health Net که در کانتی‌های Amador، Calaveras، Inyo، Los Angeles، Mono، Sacramento، San Joaquin، Stanislaus، Tulare، و Tuolumne واقع هستند استفاده کنید.

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

خدمات مراقبتی روتین و پیشگیرانه، از جمله داروهای تجویزی مرتبط با این خدمات، زمانی که خارج از ایالت California باشید تحت پوشش قرار نمی‌گیرند. برای آن خدمات خارج از ایالت، واجد شرایط پوشش Medi-Cal نخواهید بود. Health Net نیز هزینه خدمات سلامت شما را پرداخت نخواهد کرد. اگر به Medicaid در ایالتی دیگر نیاز دارید، باید در آن ایالت درخواست دهید. Medi-Cal طبق فصل 3، خدمات بهداشتی اضطراری، فوری یا سایر خدمات بهداشتی خارج از ایالات متحده را پوشش نمی‌دهد، به جز مراقبت‌های اضطراری که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک دارد.



تداوم مراقبت

تداوم مراقبت برای ارائه‌کننده خارج از شبکه

شما به‌عنوان عضو Health Net، خدمات مراقبت از سلامت‌تان را از ارائه‌کنندگان شبکه Health Net دریافت می‌کنید. برای اطلاع از اینکه ارائه‌کننده مراقبت سلامت در شبکه Health Net هست یا خیر، لطفاً فهرست ارائه‌کنندگان را مطالعه کنید. فهرست ارائه‌کنندگان اطلاعات دیگری هم دارد که می‌تواند در انتخاب ارائه‌کننده به شما کمک کند. برای دسترسی به فهرست ارائه‌کنندگان با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید با مراجعه به وبسایت Health Net به نشانی www.healthnet.com، «فهرست ارائه‌کنندگان» را مشاهده کنید. ارائه‌کنندگانی که در این فهرست نباشند ممکن است عضو شبکه Health Net نباشند.

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

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

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

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

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

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

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت و شرایط مورد نیاز، با 1-800-675-6110 تماس بگیرید.



تکمیل خدمات تحت پوشش از ارائه‌کننده خارج از شبکه

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

اگر به خدمات تحت پوشش برای این بیماری‌ها نیاز داشته باشید، ممکن است به مدت‌زمان خاصی بتوانید همچنان از ارائه‌کننده خارج از شبکه مراقبت دریافت کنید:

وضعیت سلامتی	دوره زمانی
شرایط حاد (مشکل پزشکی که به توجه سریع نیاز دارد)	تا زمانی که شرایط حاد شما طول بکشد
شرایط فیزیکی یا رفتاری مزمن (مشکل پزشکی که برای مدت طولانی ماندگار بوده است)	برای مدت زمان لازم جهت تکمیل یک دوره درمان و هماهنگی برای انتقال ایمن به یک ارائه‌کننده دیگر. تکمیل خدمات تحت پوشش نباید بیش از 12 ماه از تاریخ پایان قرارداد یا 12 ماه از تاریخ شروع پوشش برای یک عضو جدید تحت پوشش طول بکشد.
مراقبت‌های بارداری و پس از وضع حمل (زایمان)	در دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری.
خدمات سلامت روانی مادران	تا حداکثر 12 ماه پس از تشخیص یا پایان بارداری، هر کدام دیرتر واقع شود.
مراقبت از نوزاد از تولد تا 36 ماهگی	برای حداکثر 12 ماه از تاریخ شروع بیمه یا تاریخی که قرارداد ارائه‌کننده با Health Net تمام می‌شود.
بیماری لاعلاج (مشکلات پزشکی تهدیدکننده حیات)	تا زمانی که بیماری شما طول بکشد. از تاریخ ثبت‌نام در Health Net یا زمانی که ارائه‌کننده همکاری‌اش با Health Net را تمام کرده است، همچنان ممکن است بیش از 12 ماه خدمات دریافت کنید.
انجام عمل جراحی یا سایر اقدامات پزشکی توسط ارائه‌کننده خارج از شبکه تا زمانی که این خدمات تحت پوشش باشند، از نظر پزشکی ضروری باشند و به عنوان بخشی از دوره مستند درمانی مورد تأیید Health Net باشند و توسط ارائه‌کننده نیز توصیه شده باشد و اسناد مربوطه موجود باشد	جراحی یا سایر اقدامات پزشکی که در مدت 180 روز بعد از پایان قرارداد ارائه‌کننده یا 180 روز بعد از تاریخ ثبت نام در Health Net انجام شود

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

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

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



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

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

هزینه‌ها

هزینه‌های اعضا

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

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

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

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

برای اعضای دارای مراقبت بلندمدت و تسهیم هزینه

ممکن است لازم باشد هر ماه برای خدمات مراقبت بلندمدت، سهمی از هزینه را خودتان پرداخت کنید. مبلغ سهم شما به درآمد شما بستگی دارد. هر ماه خودتان قبض‌های مراقبت درمانی را پرداخت می‌کنید، از جمله و نه محدود به قبض مربوط به خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS)، تا زمانی که مبلغ پرداختی شما معادل سهم شما از هزینه بیمه شود. بعد از آن، Health Net مراقبت بلندمدت شما برای آن ماه را تحت پوشش قرار خواهد داد. تا زمانی که کل سهم هزینه مراقبت بلندمدت را برای آن ماه پرداخت نکرده‌اید، تحت پوشش Health Net نخواهید بود.



نحوه پرداخت به ارائه‌کننده

Health Net به این سه روش هزینه را به ارائه‌کنندگان پرداخت می‌کند:

- پرداخت به ازای هر فرد
 - Health Net به بعضی از ارائه‌کنندگان در ازای هر عضو Health Net مبلغ مشخصی در ماه پرداخت می‌کند. به این کار پرداخت به ازای هر فرد گفته می‌شود. Health Net و ارائه‌کنندگان برای تصمیم‌گیری درباره مبلغ این پرداخت، با یکدیگر همکاری می‌کنند.
 - پرداخت‌های FFS
 - بعضی از ارائه‌کنندگان خدمات مراقبتی را به اعضای Health Net ارائه می‌کنند و پس از آن در ازای خدمات ارائه‌شده، یک صورتحساب برای Health Net می‌فرستند. به این حالت پرداخت FFS گفته می‌شود. Health Net و ارائه‌کنندگان برای تصمیم‌گیری درباره هزینه هر یک از خدمات با هم کار می‌کنند.
 - پرداخت تشویقی
 - Health Net همچنین در صورت دستیابی به شاخص‌های کیفی خاص هزینه پرداخت می‌کند.
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره نحوه پرداخت Health Net به ارائه‌کنندگان، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

در صورت دریافت صورتحساب از ارائه‌کننده مراقبت درمانی

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

اگر برای دارو، لوازم یا مکمل‌های نسخه‌ای از داروخانه صورتحساب دریافت کردید، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با خدمات مشتریان Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح تا 5 عصر با 711 تماس بگیرند. همچنین می‌توانید به وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

درخواست از Health Net برای بازپرداخت هزینه‌ها

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

- خدمات دریافتی‌تان همان خدمات تحت پوششی باشد که Health Net مسئول پرداخت هزینه آن‌ها است.
- Health Net برای خدماتی که تحت پوشش Health Net نیست مبلغی را به شما بر نمی‌گرداند.
- زمانی که عضو واجد شرایط Health Net بودید، خدمات تحت پوشش را دریافت کردید.
- درخواست کنید که ظرف یک سال از تاریخ دریافت خدمات تحت پوشش، مبلغ را به شما بازگردانیم.



- مدرکی ارائه دهید که نشان می‌دهد شما، یا شخصی به نمایندگی از شما، برای خدمات تحت پوشش هزینه پرداخت کرده‌اید، مانند رسید دقیق از ارائه‌کننده.
 - اگر خدمات تحت پوشش را از ارائه‌کننده ثبت‌نام‌شده Medi-Cal در شبکه Health Net دریافت کرده باشید. اگر مراقبت‌های اضطراری، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات دیگری را دریافت کرده باشید که Medi-Cal به ارائه‌کنندگان خارج-از-شبکه اجازه می‌دهد بدون تأیید اولیه (مجوز قبلی) انجام دهند، نیازی نیست واجد این شرط باشید.
 - اگر خدمات تحت پوشش معمولاً نیاز به تأیید اولیه (مجوز قبلی) دارد، باید مدرکی از ارائه‌کننده ارائه دهید که نشان‌دهنده نیاز پزشکی به خدمات تحت پوشش باشد.
- اگر Health Net تصمیم به بازپرداخت هزینه داشته باشد، از طریق نامه‌ای با عنوان «اطلاعیه اقدام» (NOA) به شما اطلاع می‌دهد. اگر همه شرایط فوق را داشته باشید، ارائه‌کننده ثبت‌نام‌شده Medi-Cal باید کل مبلغی را که پرداخت کرده‌اید به شما بازپرداخت کند. اگر ارائه‌کننده مبلغ را به شما برنگرداند، Health Net کل مبلغی را که پرداخت کرده‌اید به شما برمی‌گرداند. ظرف 45 روز کاری از زمان دریافت دعوی، باید وجه را به شما بازپرداخت کنیم.
- اگر ارائه‌کننده در Medi-Cal ثبت‌نام کرده باشد اما در شبکه Health Net نباشد و مبلغ را نیز به شما برنگرداند، Health Net مبلغ را به شما برمی‌گرداند اما فقط تا سقفی که Cal-FFS Medi پرداخت کند. Health Net کل هزینه پرداختی برای خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده، یا سایر خدماتی که Medi-Cal اجازه داده باشد از ارائه‌کننده خارج از شبکه بدون تأیید اولیه (مجوز قبلی) استفاده کنید را به شما برمی‌گرداند. اگر هرکدام از شرایط فوق‌الذکر را نداشته باشید، Health Net هزینه را به شما بر نمی‌گرداند.
- Health Net در شرایط زیر هزینه را به شما بر نمی‌گرداند:
- خدماتی را درخواست و دریافت کرده باشید که تحت پوشش Medi-Cal نیست، مانند خدمات زیبایی
 - این خدمات تحت پوشش Health Net نیست
 - اگر سهم هزینه Medi-Cal را پرداخت نکرده‌اید.
 - اگر به پزشکی مراجعه کرده‌اید که Medi-Cal را نمی‌پذیرد و فرمی امضا کرده‌اید که در آن اعلام شده است در هر حال می‌خواهید توسط این پزشک ویزیت شوید و خودتان هزینه درمان را پرداخت می‌کنید.
 - شما دارای تسهیم هزینه Medicare بخش D برای نسخه‌های تحت پوشش برنامه درمانی Medicare بخش D هستید.



3. نحوه دریافت مراقبت

دریافت خدمات مراقبت سلامت

لطفاً برای اطلاع از اینکه می‌توان به چه کسی یا چه گروهی از ارائه‌کنندگان خدمات سلامت دسترسی داشت، اطلاعات زیر را مطالعه کنید.

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

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

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

می‌توانید PCP قبلی یا PCP جدیدی را تا زمانی که در دسترس باشد برای همه اعضای خانواده‌تان در Health Net انتخاب کنید.

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

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

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



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

برنامه **Medi-Cal Rx** پوشش داروهای نسخه‌ای سرپایی را مدیریت می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در فصل 4 مراجعه کنید.

ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه (PCP)

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

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

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

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

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

PCP شما:

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

برای اطلاع از اینکه ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت در شبکه Health Net هست یا خیر، لطفاً «فهرست ارائه‌کنندگان» را مطالعه کنید. «فهرست ارائه‌کنندگان» شامل فهرستی از ارائه‌کنندگان IHCP، FQHC و RHC است که با

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



Health Net همکاری می‌کنند. این فهرست شامل اطلاعات مربوط به ارائه‌کنندگان مانند نام‌ها، آدرس‌ها، شماره‌های تلفن، تخصص‌ها و موارد دیگر است.

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

انتخاب پزشکان و سایر ارائه‌کنندگان

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

انتخاب جدیدتان در روز اول ماه پس از تغییر پزشک، PCP شما خواهد بود.

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

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

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

چیزهایی که هنگام انتخاب PCP باید در نظر داشته باشید:

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



اولین ویزیت سلامت (IHA)

Health Net به اعضای جدید توصیه می‌کند ظرف 120 روز برای اولین جلسه بهداشت و درمان، که به آن جلسه سلامت اولیه (IHA) گفته می‌شود، به ارائه‌کننده خدمات مراقبت جدید خود مراجعه کنند. هدف جلسه سلامت اولیه این است که به ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت کمک کند تا از نیازها و سابقه مراقبت درمانی شما مطلع شود. PCP ممکن است سوالاتی درباره سابقه سلامتتان بپرسد یا از شما بخواهد یک پرسشنامه را تکمیل کنید. PCP شما کلاس‌ها و مشاوره‌های آموزشی که می‌توانند مفید باشند را نیز به شما اطلاع می‌دهد.

وقتی برای تعیین وقت ویزیت اولین جلسه بهداشت و درمان خود تماس می‌گیرید، به شخصی که به تلفن پاسخ می‌دهد بگویید که عضو Health Net هستید. شماره Health Net ID خود را ارائه دهید.

کارت Medi-Cal BIC و کارت Health Net ID را در نوبت ویزیت همراه داشته باشید. بهتر است فهرستی از داروها و سوالاتی که می‌خواهید بپرسید را در زمان ملاقات همراه داشته باشید. آماده باشید با PCP درباره نگرانی‌ها و نیازهای مراقبت درمانی خود صحبت کنید.

اگر ممکن است تأخیر داشته باشید یا نمی‌توانید به وقت ملاقات برسید، حتماً با دفتر PCP تماس بگیرید.

اگر درباره اولین جلسه بهداشت و درمان خود سوالی دارید با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

مراقبت روتین

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

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

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

PCP شما:

- بیشتر مراقبت‌های روتین، از جمله معاینات منظم، واکسیناسیون‌ها (تزریقات)، درمان، داروهای تجویزی، غربالگری‌های مورد نیاز و مشاوره پزشکی را به شما ارائه می‌دهد
- سوابق درمانی شما را نگه خواهد داشت
- در صورت نیاز شما را به متخصص ارجاع می‌دهد
- در صورت نیاز دستور اسکن اشعه ایکس، ماموگرافی یا کارهای آزمایشگاهی را صادر می‌کند



زمانی که به مراقبت روتین نیاز دارید، برای تعیین وقت ویزیت با ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت خود تماس خواهید گرفت. به‌جز در وضعیت‌های اورژانسی، حتماً پیش از دریافت مراقبت پزشکی با PCP خود تماس بگیرید. در زمان وقوع وضعیت اورژانسی با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس مراجعه کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات و مراقبت درمانی تحت پوشش Health Net و اینکه چه مواردی تحت پوشش نیستند، «مزایا و خدمات» در فصل 4 و «خدمات مراقبتی کودکان و جوانان» در فصل 5 این دفترچه را مطالعه کنید.

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

شبکه ارائه‌کننده

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

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

هر گروه پزشکی و ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت ارجاعات به متخصصان برنامه انجام می‌دهند و از بیمارستان‌های داخل شبکه خود استفاده می‌کنند. این یعنی ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت و/یا گروه پزشکی مورد انتخاب شما ممکن است متخصصان و بیمارستان‌هایی که می‌توانید به آن‌ها مراجعه کنید را انتخاب کند.

ممکن است بخواهید از یک متخصص یا بیمارستان خاصی استفاده کنید. در ابتدا نیاز است مطمئن شوید که آن متخصص یا بیمارستان در شبکه گروه پزشکی و ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت می‌باشد. نام و شماره تلفن ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت شما روی کارت ID عضویت‌تان درج شده است.

برخی از گروه‌های پزشکی دارای گروه‌های رسمی از ارائه‌کنندگان هستند. این یعنی ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامتتان شما را فقط به سایر ارائه‌کنندگانی ارجاع می‌دهد که در همان گروه پزشکی هستند.



ممکن است نیاز باشد که به ارائه‌کننده موجود در گروه پزشکی/انجمن مستقل پزشکی (IPA) ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت خود مراجعه کنید. IPA انجمنی از پزشکان (ارائه‌کنندگان مراقبت اولیه سلامت، متخصصان و دیگر ارائه‌کنندگان خدمات مراقبت درمانی) است که برای ارائه خدمات با برنامه درمانی قرارداد دارند.

اگر تمایل دارید نزد ارائه‌کننده‌ای بروید که خارج از گروه پزشکی/IPA ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت شماست، ممکن است نیاز باشد که ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت خود را تغییر دهید. شما همچنین ممکن است به ارائه‌کنندگان داخل شبکه ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت و/یا گروه پزشکی خود محدود باشید.

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

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

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

ارائه‌کنندگان درون‌شبکه

برای اکثر نیازهای سلامت‌تان می‌توانید از ارائه‌کنندگان شبکه Health Net استفاده کنید. مراقبت سلامت روتین و پیش‌گیرانه خود را از ارائه‌کننده درون‌شبکه دریافت خواهید کرد. از متخصصان، بیمارستان‌ها و ارائه‌کنندگان درون شبکه Health Net استفاده خواهید کرد.

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

باید قبل از مراجعه به ارائه‌کننده خارج از شبکه Health Net از جمله داخل محدوده خدماتی Health Net از Health Net تأیید اولیه (مجوز قبلی) بگیرید، به‌جز در شرایط زیر:

- در صورت نیاز به مراقبت اورژانسی، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس مراجعه کنید.
- اگر در خارج از محدوده خدماتی Health Net هستید و به مراقبت فوری نیاز دارید، به هر مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.
- در صورت نیاز به خدمات تنظیم خانواده، بدون دریافت تأیید اولیه (مجوز قبلی) به همه ارائه‌کنندگان Medi-Cal مراجعه کنید.
- اگر به خدمات سلامت روانی نیاز داشته باشید، بدون تأیید اولیه (مجوز قبلی) به ارائه‌کننده درون‌شبکه یا ارائه‌کننده خدمات سلامت روانی در کانتی خود مراجعه کنید.



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

ارائه‌کنندگان خارج شبکه واقع در منطقه خدماتی

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

اگر به خدمات مراقبت سلامت دارای ضرورت پزشکی نیاز داشته باشید که در شبکه موجود نیست، شاید بتوانید آنها را به صورت رایگان از ارائه‌کننده خارج از شبکه دریافت کنید. Health Net ممکن است معرفی برای ارائه‌کننده خارج از شبکه را در صورتی بپذیرد که خدمات مورد نیازتان در شبکه در دسترس نباشد یا اینکه فاصله آنها با محل زندگی‌تان بسیار دور باشد. اگر به شما نامه معرفی به خدمات خارج شبکه بدهیم، هزینه خدمات مراقبتی شما را می‌پردازیم.

برای مراقبت‌های فوری در محدوده خدماتی Health Net باید به ارائه‌کننده خدمات مراقبت فوری Health Net درون-شبکه مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت درمانی فوری از ارائه‌کننده درون-شبکه به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز ندارید. برای دریافت مراقبت‌های فوری از ارائه‌کننده خارج از شبکه در داخل منطقه خدماتی Health Net، باید تأیید اولیه (مجوز قبلی) دریافت کنید.

در صورت دریافت مراقبت‌های فوری از ارائه‌کننده خارج از شبکه در داخل منطقه خدماتی Health Net، ممکن است مجبور شوید هزینه آن مراقبت را بپردازید. در این فصل می‌توانید درباره مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت فوری و مراقبت حساس بیشتر بخوانید.

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

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

خارج از ناحیه خدماتی

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

در زمان وقوع وضعیت اضطراری با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس بروید. Health Net مراقبت اورژانسی خارج از شبکه را پوشش می‌دهد. اگر به کانادا یا مکزیک سفر کرده‌اید و به مراقبت اورژانسی نیاز دارید که مستلزم بستری شدن است، Health Net مراقبت شما را پوشش خواهد داد. اگر سفر بین‌المللی به خارج از کانادا یا مکزیک داشته باشید و به مراقبت اورژانسی، فوری یا هر گونه مراقبت دیگری نیاز پیدا کنید، Health Net درمان شما را پوشش **نخواهد داد**.



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

اگر در ایالت دیگری یا در یکی از قلمروهای ایالات متحده از قبیل Guam، American Samoa، Puerto Rico، Northern Mariana Islands، یا Virgin Islands ایالات متحده هستید، برای مراقبت‌های اضطراری تحت پوشش قرار می‌گیرید. همه بیمارستان‌ها و پزشکان Medicaid را نمی‌پذیرند. (فقط در California، Medicaid را Medi-Cal می‌نامند.) اگر به مراقبت‌های اورژانسی خارج از California نیاز دارید، هرچه سریع‌تر به بیمارستان یا پزشک اورژانس اطلاع دهید که Medi-Cal دارید و عضو Health Net هستید.

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

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

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

اگر در مورد مراقبت خارج از شبکه یا خارج از محدوده خدماتی سوالی دارید، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. اگر دفتر تعطیل است و می‌خواهید یکی از نمایندگان Health Net شما را راهنمایی کند، با خط «مشاوره با پرستار» به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. در منو، گزینه خط مشاوره با پرستار 24 ساعته را انتخاب کنید.

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

نحوه عمل مراقبت مدیریت‌شده

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

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



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

در بیشتر موارد، باید به متخصصان و سایر متخصصان سلامت مراجعه کنید که با همان گروه پزشکی PCP شما همکاری می‌کنند. به جز موارد اضطراری، باید مراقبت‌های بیمارستانی را نیز از بیمارستان مرتبط با گروه پزشکی خود دریافت کنید.

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

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

اعضایی که هم Medicare و هم Medi-Cal دارند

اعضای دارای Medicare و Medi-Cal باید برای مزایای تحت پوشش Medicare، به ارائه‌کنندگان Medicare و برای مزایای تحت پوشش Medi-Cal، به ارائه‌کنندگان طرح Medi-Cal دسترسی داشته باشند.

- اگر طرح Medicare Advantage از جمله طرح‌های خاص با واجدیت شرایط دوگانه (D-SNP) دارید، لطفاً به مدرک پوشش (EOC) طرح Medicare خود مراجعه کنید.
- اگر هزینه به ازای خدمات Medicare (FFS) دارید، لطفاً به دفترچه راهنمای «Medicare و شما» ارائه‌شده توسط Medicare مراجعه کنید. این دفترچه در وبسایت Medicare نیز موجود است:

<https://www.medicare.gov/medicare-and-you>

پزشکان

از فهرست ارائه‌کنندگان Health Net پزشک یا ارائه‌کننده دیگری را به عنوان ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت خود انتخاب خواهید کرد. ارائه‌کننده مراقبت اولیه‌ای که انتخاب می‌کنید باید ارائه‌کننده درون‌شبکه باشد. برای دریافت یک نسخه از فهرست ارائه‌کنندگان Health Net با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای یافتن آن به‌صورت آنلاین، به www.healthnet.com مراجعه کنید.

اگر PCP جدیدی انتخاب می‌کنید، باید با PCP مورد نظر خود تماس نیز بگیرید تا مطمئن شوید که بیمار جدید می‌پذیرد. اگر پیش از عضویت در Health Net پزشک دیگری داشتید، و آن پزشک عضو شبکه Health Net نیست، ممکن است بتوانید برای مدت محدودی همچنان به همان پزشک مراجعه کنید. به این کار تداوم مراقبت گفته می‌شود. در این دفترچه می‌توانید اطلاعات بیشتری درباره تداوم مراقبت بخوانید. برای اطلاعات بیشتر با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.



اگر به متخصص نیاز دارید، PCP شما را به یکی از متخصصان عضو شبکه Health Net ارجاع می‌دهد. برای ویزیت نزد برخی متخصصان نیازی به معرفی نیست. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره معرفی‌ها، بخش «معرفی‌ها» در ادامه این فصل را مطالعه کنید.

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

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

بیمارستان‌ها

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

متخصصان سلامت زنان

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

برای مراقبت‌های تنظیم خانواده، الزامی نیست ارائه‌کننده شما حتماً عضو شبکه ارائه‌کنندگان Health Net باشد. می‌توانید هر ارائه‌کننده Medi-Cal را انتخاب کنید و بدون ارجاع یا تأیید اولیه (مجوز قبلی) به او مراجعه کنید. جهت دریافت راهنمایی برای یافتن ارائه‌کننده Medi-Cal خارج از شبکه ارائه‌کنندگان Health Net می‌توانید با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

فهرست راهنمای ارائه‌کنندگان

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

در فهرست ارائه‌کنندگان Health Net، لیست بیمارستان‌ها، PCP، پزشکان متخصص، پرستاران رسمی، ماما، دستیار پزشک، ارائه‌کنندگان خدمات تنظیم خانواده، مراکز FQHC، ارائه‌کنندگان خدمات سلامت روانی سرپایی، خدمات و پشتیبانی مدیریت‌شده بلندمدت (MLTSS)، مراکز زایمان تحت نظارت ماما (FBC)، مراکز IHCP و RHC موجود است.

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



3 | نحوه دریافت مراقبت

فهرست ارائه‌کنندگان حاوی نام ارائه‌کنندگان درون شبکه Health Net، متخصصان، نشانی، شماره تلفن، ساعات کاری و زبان مورد استفاده آن‌ها است. این فهرست مشخص می‌کند که آیا ارائه‌کننده بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر. این فهرست میزان دسترس‌پذیری فیزیکی برای ساختمان را نیز نشان می‌دهد؛ از قبیل پارکینگ، میله، پله‌های نرده‌دار و سرویس بهداشتی با درب‌های عریض و دستگیره.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره تحصیلات، مدارک حرفه‌ای، اتمام دوره تخصص، آموزش و مجوزهای پزشک، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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

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

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

دسترسی به‌موقع به خدمات مراقبت

ارائه‌کننده درون شبکه باید دسترسی به‌موقع به مراقبت را براساس نیازهای مراقبت سلامت شما فراهم کند. حداقل، باید در زمان‌های مشخص‌شده در جدول زیر برایتان نوبت ویزیت تعیین کند.

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



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

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

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

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

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

فاصله زمانی یا مکانی تا محل دریافت خدمات درمانی

Health Net باید از استانداردهای زمانی و مکانی جابجایی برای خدمات درمانی شما پیروی کند. این استانداردها کمک می‌کنند اطمینان حاصل شود که شما بدون نیاز به طی مسافت خیلی طولانی از محل زندگی‌تان، می‌توانید مراقبت مربوطه را دریافت کنید. استانداردهای مربوط به فاصله زمانی و مکانی به کشور محل سکونت‌تان بستگی دارد.

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

اگر براساس استانداردهای زمان و فاصله تعیین‌شده توسط Health Net برای کانتی خودتان نتوانید در زمان معینی به محل ارائه‌کننده برسید این مقصد دور تلقی می‌شود و Health Net بدون در نظر گرفتن هرگونه استاندارد دسترسی جایگزین ممکن است از کد پستی شما استفاده کند.



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

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

نوبت ویزیت

در مواقعی که نیاز به مراقبت سلامت دارید:

- با ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت خود تماس بگیرید
 - شماره Health Net ID خود را هنگام تماس آماده داشته باشید
 - در صورتی که مطب بسته بود، پیامی با نام و شماره تلفن خود بگذارید
 - کارت Medi-Cal BIC و کارت Health Net ID خود را در نوبت ویزیت همراه داشته باشید
 - در صورت لزوم، درخواست حمل‌ونقل برای رفتن به محل ویزیت کنید
 - قبل از وقت نوبت خود درخواست کمک زبانی یا خدمات ترجمه شفاهی کنید تا این خدمات در زمان ویزیت به شما ارائه شود.
 - بهموقع برای ویزیت به محل مورد نظر بروید، چند دقیقه زودتر برسید تا بتوانید همه فرم‌ها را پر و امضا کنید و به هرگونه سؤالی که ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت ممکن است داشته باشد پاسخ دهید
 - اگر نمی‌توانید در محل ملاقات حاضر شوید یا تأخیر دارید، فوراً تماس بگیرید
 - سؤالات و اطلاعات پزشکی خود را از قبل آماده کنید
- اگر در وضعیت اضطراری هستید با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس بروید. اگر نمی‌دانید نیاز شما به مراقبت چقدر فوری است و از طرفی ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامتتان برای صحبت با شما در دسترس نیست، با خط مشاوره با پرستار به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و گزینه خط مشاوره با پرستار 24 ساعته را در منو انتخاب کنید.

رسیدن به محل ویزیت

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

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



اگر شرایط اورژانسی دارید با **911** تماس بگیرید. برای خدمات و وقت ویزیت‌هایی که مرتبط با مراقبت اورژانسی نیستند، می‌توانید به خدمات حمل‌ونقل دسترسی داشته باشید.

برای کسب اطلاعات بیشتر، «مزایای حمل‌ونقل برای مواقع غیراورژانسی» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

لغو وقت ویزیت و تعیین مجدد وقت ویزیت

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

پرداخت

نیازی نیست برای خدمات تحت پوشش هزینه‌ای پرداخت کنید مگر اینکه سهمی از هزینه مراقبت بلندمدت داشته باشید. برای اطلاعات بیشتر، بخش «برای اعضای دارای مراقبت بلندمدت و تسهیم هزینه» در فصل 2 را بخوانید. در بیشتر موارد، از ارائه‌کننده صورتحسابی دریافت نخواهید کرد. هنگام دریافت همه خدمات مراقبت از سلامت یا داروها باید کارت Health Net ID و کارت Medi-Cal BIC خود را نشان دهید تا ارائه‌کننده بداند که باید صورتحساب را برای چه کسی صادر کند. می‌توانید از ارائه‌کننده یک توضیح مزایا (EOB) یا اظهارنامه دریافت کنید. EOBها و اظهاریه‌ها صورتحساب نیستند.

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

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

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

- در صورت نیاز به خدمات اورژانسی، که می‌توانید با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین بیمارستان بروید
- در صورت نیاز به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مرتبط با آزمایش‌های عفونت مقاربتی که در این شرایط می‌توانید بدون دریافت تأیید اولیه (مجوز قبلی) به همه ارائه‌کنندگان Medi-Cal مراجعه کنید
- اگر به خدمات سلامت روانی نیاز داشته باشید که در آن صورت می‌توانید بدون تأیید اولیه (مجوز قبلی) به ارائه‌کننده درون‌شبکه یا ارائه‌کننده خدمات سلامت روانی در کانتی خود مراجعه کنید

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



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

اگر صورت حساب دریافت کرده‌اید یا اگر از شما خواسته شده است سهم بیمه‌تان را پرداخت کنید در صورتی که خودتان فکر می‌کنید نباید این مبلغ را پرداخت کنید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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

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

- اگر این خدمات تحت پوشش Medi-Cal نباشد، مثل خدمات زیبایی
- اگر سهم هزینه Medi-Cal را پرداخت نکرده‌اید.
- اگر به پزشکی مراجعه کرده‌اید که Medi-Cal را نمی‌پذیرد و فرمی امضا کرده‌اید که در آن اعلام شده است در هر حال می‌خواهید توسط این پزشک ویزیت شوید و خودتان هزینه درمان را پرداخت می‌کنید.
- اگر درخواست کنید هزینه سهم بیمه Medicare بخش D برای نسخه‌های تحت پوشش برنامه درمانی Medicare بخش D به شما برگردانده شود

ارجاعات

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

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

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

PCP شما فرایند معرفی را آغاز می‌کند. PCP شما می‌داند که به مجوز نیاز دارید یا اینکه خودتان می‌توانید بدون واسطه وقت ملاقات بگیرید. اگر درباره اینکه آیا خدمات درمانی دریافتی از متخصص یا بیمارستان به تأییدیه نیاز دارد یا خیر سوالی دارید، می‌توانید با بخش خدمات عضو به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر برای تأیید نیاز به دریافت اطلاعات بیشتری از سوی ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت باشد، درخواست‌های ارجاع‌های روتین که نیاز به تأیید قبلی (مجوز قبلی) دارند حداکثر 5 روز کاری (از دوشنبه تا جمعه «روزهای کاری» محسوب می‌شوند)



برای پردازش زمان می‌برند، اما ممکن است تا 28 روز تقویمی (14 روز از تاریخ درخواست اولیه به علاوه 14 روز اضافه در صورت درخواست تمدید) هم زمان ببرد. در بعضی موارد، ممکن است ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت شما درخواست کند که درخواست تأیید قبلی (مجوز قبلی) شما سریع‌تر بررسی شود. درخواست‌های تأیید-قبلی (مجوز قبلی) تسریع شده (فوری) نباید بیشتر از 72 ساعت طول بکشند. اگر در این فواصل زمانی پاسخی دریافت نکردید، لطفاً با بخش خدمات عضو به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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

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

برای این موارد نیازی به معرفی ندارید:

- ویزیت‌های PCP
- ویزیت‌های متخصص زنان و زایمان (OB/GYN)
- مراجعه برای مراقبت‌های فوری یا اضطراری
- خدمات حساس برای بزرگسالان مانند مراقبت در برابر آزار جنسی
- خدمات تنظیم خانواده (برای کسب اطلاعات بیشتر، با دفتر خدمات اطلاعات و ارجاع تنظیم خانواده به شماره 1-800-942-1054 تماس بگیرید)
- آزمایش HIV و مشاوره (افراد 12 سال به بالا)
- خدمات مربوط به عفونت‌های مقاربتی (افراد 12 سال به بالا)
- مراقبت کاپروپراکتیک (در صورت ارائه توسط ارائه‌کنندگان مرکز بهداشتی واجد شرایط فدرال (FQHC)، مراکز بهداشت روستایی (RHC) و IHCP خارج-از-شبکه، ممکن است به ارجاع نیاز باشد)
- ارزیابی اولیه سلامت روانی
- طب سوزنی (دو خدمت اول در هر ماه؛ جلسات بعد نیاز به معرفی دارند)
- خدمات متخصص پا
- خدمات دندانپزشکی واجد شرایط
- مراقبت روزمره پیش از زایمان از سوی پزشکی که با Health Net همکاری می‌کند
- خدمات پرستار مامای دارای مجوز

افراد زیر سن قانونی می‌توانند برخی خدمات سلامت روانی سرپایی، خدمات حساس، و خدمات سوءمصرف مواد را بدون نیاز به رضایت والدین یا سرپرست دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش‌های «خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه» در ادامه این فصل و «خدمات مربوط به درمان سوءمصرف مواد مخدر» در فصل 4 را مطالعه کنید.



ارجاع‌های قانون California برای برابری در درمان سرطان

درمان مؤثر سرطان‌های پیچیده وابسته به عوامل بسیاری است. این عوامل عبارتند از تشخیص درست بیماری و دریافت درمان به‌موقع از متخصصان سرطان. اگر مبتلا به سرطان پیچیده تشخیص داده شده‌اید، قانون جدید California برای «برابری در درمان سرطان» به شما امکان می‌دهد که برای دریافت درمان سرطان از یکی از مراکز درون شبکه که وابسته به مؤسسه ملی سرطان (NCI) باشد، یکی از محل‌های وابسته به برنامه تحقیقاتی سرطان‌شناسی NCI (NCORP) یا یک مرکز واجد شرایط و آکادمیک سرطان، معرفی دریافت کنید.

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

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

آیا برای ترک سیگار آمادگی دارید؟ برای اطلاع از خدمات به زبان انگلیسی، با 1-800-300-8086 تماس بگیرید. برای اسپانیایی، با 1-800-600-8191 تماس بگیرید.
برای اطلاعات بیشتر به www.kickitca.org مراجعه کنید.

تأیید اولیه (مجوز قبلی)

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

خدمات ضروری پزشکی برای محافظت از زندگی شما، محافظت از شما در برابر بیماری شدید یا ناتوانی، یا برای کاهش دردهای شدید مرتبط با بیماری تشخیص‌داده‌شده، مریضی یا جراحت، منطقی و ضروری هستند. خدمات Medi-Cal برای اعضای زیر 21 سال شامل خدمات درمانی است که از نظر پزشکی برای درمان یا بهبود بیماری یا وضعیت جسمی و روانی ضروری هستند.

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

- بستری در بیمارستان، در صورتی که اورژانسی نباشد
- خدمات خارج از ناحیه خدماتی Health Net در صورتی که اورژانسی یا اضطراری نباشد
- جراحی سرپایی

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



- خدمات مراقبت طولانی‌مدت یا خدمات پرستاری تخصصی در یک مرکز پرستاری (از جمله مراکز مراقبت تحت حاد بزرگسالان و کودکان که با واحد مراقبت تحت حاد اداره خدمات بهداشتی قرارداد دارند) یا مراکز مراقبت میانی (شامل مرکز مراقبت میانی برای افراد دارای ناتوانی‌های رشدی (ICF/DD)، مرکز مراقبت میانی توان‌بخشی (ICF/DD-H)، مرکز مراقبت میانی پرستاری (ICF/DD-N))
- درمان‌های تخصصی، تصویربرداری، آزمایش و عمل
- خدمات حمل‌ونقل پزشکی در صورتی‌که وضعیت اورژانسی نباشد.

خدمات آمبولانس اورژانسی نیازی به تأیید اولیه (مجوز قبلی) ندارند.

Health Net ظرف 5 روز کاری پس از اینکه اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم‌گیری به دست Health Net برسد، درباره درخواست‌های تأیید اولیه (مجوز قبلی) تصمیم‌گیری (تأیید یا رد) خواهد کرد. هنگامی که درخواست تأیید اولیه (مجوز قبلی) توسط یک ارائه‌کننده ارائه شود و Health Net تشخیص دهد که مهلت‌های استاندارد زیر می‌تواند شدیداً زندگی افراد را به خطر بیندازد یا وضعیت سلامت یا توانایی او را در حفظ یا بازیابی حداکثر توانایی در معرض خطر قرار دهد، Health Net تصمیم تأیید اولیه (مجوز قبلی) را در کمتر از 72 ساعت خواهد گرفت. این بدان معنا است که پس از دریافت درخواست تأیید اولیه (مجوز قبلی) Health Net به همان سرعتی که به واسطه وضعیت سلامت شما ضروری باشد و تا حداکثر 72 ساعت یا 5 روز بعد از دریافت درخواست ارائه خدمات، به شما اطلاع می‌دهد. درخواست‌های تأیید اولیه (مجوز قبلی) توسط پرسنل بالینی یا پزشکی مانند پزشک، پرستار و داروساز بررسی می‌شوند.

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

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

هرگز برای مراقبت اورژانسی به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیازی ندارید، حتی اگر خارج از شبکه Health Net یا خارج از ناحیه خدماتی شما باشد. در صورت بارداری، این شامل زایمان نیز می‌شود. برای برخی از خدمات مراقبتی حساس به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات مراقبت حساس، به بخش «مراقبت حساس» در ادامه این فصل مراجعه کنید.

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

نظرات ثانویه

ممکن است برای مراقبتی که ارائه‌کننده ادعا می‌کند نیاز دارید یا درباره بیماری یا برنامه درمان، به یک نظر ثانویه نیاز پیدا کنید. برای مثال، اگر مطمئن نیستید که تشخیص بیماری درست است یا نمی‌دانید به درمان یا جراحی تجویز شده نیاز دارید یا خیر، یا سعی کرده‌اید یک برنامه درمانی را دنبال کنید اما هیچ نتیجه‌ای نگرفته‌اید، ممکن است به نظر ثانویه نیاز پیدا کنید. اگر شما و ارائه‌کننده شبکه درخواست نظر ثانویه داشته باشید و این نظر توسط یک ارائه‌کننده شبکه صادر شود، Health Net هزینه آن را پرداخت خواهد کرد. برای دریافت نظر ثانویه از یک ارائه‌کننده درون-شبکه، به پیش-تأیید



(مجوز قبلی) Health Net نیازی ندارد. اگر بخواهید نظر ثانویه جویا شوید، شما را به ارائه‌کننده مورد تأیید درون-شبکه‌ای ارجاع می‌دهیم که می‌تواند به عنوان دومین فرد به شما نظر بدهد.

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

اگر هیچ ارائه‌کننده‌ای در شبکه Health Net وجود نداشته باشد که بتواند نظر ثانویه ارائه کند، Health Net هزینه دریافت نظر ثانویه از ارائه‌کننده خارج از شبکه را پرداخت خواهد کرد. Health Net ظرف 5 روز کاری به شما اعلام می‌کند که آیا ارائه‌کننده انتخابی از سوی شما برای نظر ثانویه تأیید شده است یا خیر. اگر بیماری حاد، شدید یا جدی دارید، اگر تهدید فوری یا جدی برای سلامت‌تان وجود دارد، از جمله و نه محدود به مرگ، از دست دادن عضوی از بدن یا عملکردهای بدن، Health Net در مدت زمان 72 ساعت به‌صورت کتبی به شما اطلاع می‌دهد.

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

مراقبت حساس

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

اگر زیر 18 سال دارید، می‌توانید برخی خدمات را بدون اجازه والدین یا سرپرست خود دریافت کنید. این موارد «خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه» نام دارد.

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

- خدمات مربوط به تجاوز و سایر تعرضات جنسی
- آزمایش و مشاوره بارداری
- خدمات پیشگیری از بارداری مانند کنترل بارداری (به استثنای عقیم‌سازی)
- خدمات سقط جنین

در صورتی که 12 ساله یا بزرگتر هستید، می‌توانید خدمات زیر را بدون اجازه ولی یا سرپرست خود دریافت کنید:

- خدمات بهداشت روان سرپایی و مشاوره، یا خدمات پناهگاه‌های مسکونی، بسته به بلوغ و توانایی شما برای مشارکت در مراقبت‌های بهداشتی خود
- مشاوره، پیشگیری، آزمایش و درمان HIV/ایدز
- پیشگیری، آزمایش و درمان بیماری‌های مقاربتی از جمله بیماری‌های مقاربتی مانند سیفلیس، سوزاک، کلامیدیا و هرپس سیمپلکس
- درمان اختلال مصرف مواد برای سوءمصرف مواد مخدر و الکل از جمله غربالگری، ارزیابی، مداخله و خدمات ارجاع
- برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «خدمات مربوط به درمان سوءمصرف مواد مخدر» را در فصل 4 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.



برای آزمایش‌های بارداری، خدمات جلوگیری از بارداری یا خدمات مربوط به عفونت‌های مقاربتی، لازم نیست ارائه‌کننده یا کلینیک حتماً عضو شبکه Health Net باشد. بدون نیاز به معرفی یا تأیید اولیه می‌توانید هر کدام از ارائه‌کنندگان Medi-Cal را انتخاب کنید و برای دریافت این خدمات به آن‌ها مراجعه کنید.

خدمات از سوی ارائه‌کننده خارج از شبکه که مرتبط با مراقبت حساس نباشد ممکن است تحت پوشش قرار نگیرد. برای یافتن یک ارائه‌کننده Medi-Cal که خارج از شبکه Health Net باشد، یا برای درخواست کمک حمل و نقل به منظور مراجعه به ارائه‌کننده، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات پیشگیری از بارداری، بخش «خدمات پیشگیرانه و سلامتی و مدیریت بیماری‌های مزمن» را در فصل 4 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

برای خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه که شامل خدمات سرپایی سلامت روانی می‌شود، می‌توانید بدون نیاز به ارجاع و بدون تأیید اولیه (مجوز قبلی) به یک ارائه‌کننده داخل یا خارج از شبکه مراجعه کنید. برای دریافت خدمات تحت پوشش قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه، نیازی نیست که ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت شما را ارجاع دهد و همچنین به پیش‌تأیید (مجوز قبلی) از Health Net نیاز ندارید.

Health Net خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه را که شامل خدمات تخصصی سلامت روانی می‌شود، تحت پوشش قرار نمی‌دهد. برنامه سلامت روانی کانتی محل زندگی شما، خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه را که شامل خدمات تخصصی سلامت روانی می‌شود، تحت پوشش قرار می‌دهد. برای خدمات تخصصی سلامت روانی، می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، با برنامه درمانی کانتی یا سازمان سلامت رفتاری Health Net تماس بگیرید. برای پیدا کردن شماره تلفن رایگان همه کانتی‌ها به‌صورت آنلاین، به نشانی <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> مراجعه کنید.

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

اگر شما طبق قانون بدون نیاز به رضایت والدین یا سرپرست قادر به ارائه رضایت برای مراقبت‌های خود باشید، Health Net اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت حساس شما را بدون اجازه کتبی شما به دارنده سیاست برنامه Health Net یا مشترک اصلی یا به هیچ یک از اعضای ثبت‌نام‌شده Health Net ارائه نخواهد داد. همچنین می‌توانید درخواست کنید که اطلاعات خصوصی درباره خدمات پزشکی خود را، در صورت امکان، در یک فرم یا فرمت خاص دریافت کنید و به آدرس دیگری برای شما ارسال شود. برای اطلاعات بیشتر درباره نحوه درخواست مکاتبات محرمانه برای خدمات حساس، بخش «اطلاعه رویه‌های حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

خدمات مراقبت حساس برای بزرگسالان

به‌عنوان بزرگسال 18 سال به بالا، ممکن است بخواهید درباره برخی مراقبت‌های خصوصی یا حساس با ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت خود صحبت کنید. برای این نوع مراقبت‌ها، می‌توانید هر پزشک یا کلینیکی را انتخاب کنید:

- تنظیم خانواده و جلوگیری از بارداری اعم از عقیم‌سازی برای بزرگسالان 21 ساله و بزرگتر
- آزمایش و مشاوره بارداری و سایر خدمات مرتبط با بارداری
- پیشگیری و درمان HIV/ایدز
- پیشگیری، آزمایش و درمان بیماری‌های مقاربتی

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



- مراقبت مرتبط با تعرض جنسی
- خدمات سقط جنین سرپایی

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

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

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

معذوریات اخلاقی

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

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

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

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

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



مراقبت فوری

مراقبت‌های فوری برای شرایط اورژانسی یا تهدیدکننده زندگی نیست. این مراقبت مخصوص خدماتی است که به‌منظور جلوگیری از آسیب جدی به سلامت خود در برابر بیماری‌های ناگهانی، جراحات یا مشکلاتی که قبلاً داشته‌اید نیاز دارید. بیشتر ویزیت‌های مراقبت فوری به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز ندارند. اگر برای مراقبت فوری نوبت ویزیت بخواهید، ظرف 48 ساعت نوبت خواهید گرفت. اگر خدمات مراقبت فوری مورد نیازتان به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز داشته باشد، ظرف 96 ساعت بعد از درخواستتان به شما نوبت ویزیت داده می‌شود.

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

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

این موارد می‌تواند جزو مراقبت‌های فوری قرار بگیرد:

- سرماخوردگی
- گلودرد
- تب
- گوش‌درد
- پاره شدن عضلات
- خدمات زایمان

وقتی که در محدوده خدماتی Health Net هستید و به مراقبت فوری نیاز دارید، باید خدمات مراقبت فوری را از یک ارائه‌کننده داخل شبکه دریافت کنید. در صورتی که در محدوده خدماتی Health Net هستید، برای دریافت مراقبت فوری از ارائه‌کننده درون‌شبکه به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز ندارید.

اگر خارج از منطقه خدمات‌دهی Health Net هستید اما خارج از آمریکا نیستید، برای دریافت خدمات درمانی فوری خارج از منطقه خدمات‌دهی به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز ندارید. به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.

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

اگر به خدمات مراقبت فوری سلامت روانی نیاز دارید، با برنامه درمانی روان‌کانتی خودتان یا با بخش خدمات عضو به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، با برنامه درمانی کانتی یا سازمان سلامت رفتاری Health Net تماس بگیرید. برای پیدا کردن شماره تلفن رایگان همه کانتی‌ها به‌صورت آنلاین، به نشانی <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> مراجعه کنید.



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

درمان اورژانسی

در زمان وقوع وضعیت اورژانسی با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس (ER) بروید. برای دریافت مراقبت اورژانسی، به اخذ تأیید اولیه (مجوز قبلی) از Health Net نیاز ندارید.

شما در آمریکا یا هر قلمرو دیگری که متعلق به آمریکا است، این حق را دارید که برای درمان اورژانسی به هر بیمارستان یا مکان دیگری رجوع کنید.

اگر در خارج از ایالات متحده باشید، تنها مراقبت اضطراری نیازمند بستری در بیمارستان در کانادا و مکزیک تحت پوشش است. مراقبت اورژانسی و سایر خدمات درمانی در سایر کانتی‌ها تحت پوشش نیستند.

مراقبت اورژانسی برای شرایط پزشکی تهدیدکننده حیات است. این مراقبت درمانی برای بیماری یا جراحی است که هر شخص (منطقی) عاقل با دانش متوسط در مورد مسائل درمانی و پزشکی (غیر از متخصصین مراقبت از سلامت) می‌تواند انتظار داشته باشد که اگر بلافاصله به آن رسیدگی نشود، سلامت شما (یا سلامت جنین شما) در خطر جدی قرار می‌گیرد. این امر شامل خطر آسیب جدی به عملکرد بدن، اندام‌های بدن یا اعضای بدن شما می‌شود. نمونه‌های این خدمات شامل موارد زیر می‌شود، اما به این موارد محدود نیست:

- شروع درد زایمان
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد قفسه سینه
- تنگی نفس
- سوختگی‌های شدید
- اوردوز با دارو
- از حال رفتن
- خونریزی شدید
- شرایط اورژانسی روانپزشکی همچون افسردگی شدید یا افکار خودکشی

برای مراقبت‌های معمول یا مراقبتی که فوراً به آن نیاز ندارید، به بخش اورژانس مراجعه نکنید. شما باید مراقبت‌های روتین را از ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت خود دریافت کنید که شما را بهتر می‌شناسد. قبل از مراجعه به اورژانس نیازی به درخواست از ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت یا Health Net ندارید. با این حال، اگر از اورژانسی بودن وضعیت پزشکی خود مطمئن نیستید، با ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت خود تماس بگیرید. همچنین می‌توانید از طریق تماس با بخش خدمات عضو به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با خط مشاوره با پرستار تماس بگیرید. در منو، گزینه خط مشاوره با پرستار 24 ساعته را انتخاب کنید.

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



اگر در جایی خارج از محدوده خدمات Health Net به مراقبت اورژانسی نیاز دارید، به نزدیکترین بخش اورژانس (ER) مراجعه کنید، حتی اگر آن مرکز عضو شبکه Health Net نباشد. اگر به اورژانس (ER) مراجعه می‌کنید، از آن‌ها بخواهید با Health Net تماس بگیرند. شما یا بیمارستانی که در آن پذیرش شده‌اید باید ظرف 24 ساعت پس از دریافت مراقبت اورژانسی، با Health Net تماس بگیرید. اگر خارج از ایالت متحده و در کشورهایی به‌جز کانادا یا مکزیک در سفر هستید و به مراقبت اورژانسی نیاز دارید، Health Net خدمات مراقبتی شما را پوشش نخواهد داد. اگر به حمل‌ونقل اضطراری نیاز دارید، با 911 تماس بگیرید.

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

اگر شما یا آشنایان دچار بحران شوید، لطفاً با خط کمک 988 برای پیشگیری از خودکشی و بحران تماس بگیرید: به شماره 988 زنگ بزنید یا پیام بدهید یا در [lifeline.org/chat988](https://www.lifeline.org/chat988) به صورت آنلاین چت کنید. خط کمک 988 برای پیشگیری از خودکشی و بحران پشتیبانی رایگان و محرمانه را برای هر فردی که در بحران است ارائه می‌دهد. این شامل افرادی است که دچار پریشانی عاطفی هستند و کسانی که به پشتیبانی برای بحران خودکشی، سلامت روانی و/یا مصرف مواد نیاز دارند.

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

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

خط مشاوره با پرستار

از طریق خط مشاوره با پرستار Health Net می‌توانید به اطلاعات پزشکی رایگان دسترسی داشته باشید و در 24 ساعت شبانه‌روز و هر روز هفته راهنمایی دریافت کنید. برای تماس با خط 7/24 مشاوره با پرستار می‌توانید با بخش خدمات عضو به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. در منو، گزینه خط 24 ساعته مشاوره با پرستار را انتخاب کنید تا:

- با پرستاری صحبت کنید که به پرسش‌های پزشکی‌تان پاسخ دهد، توصیه‌های مراقبتی ارائه کند و به شما کمک کند بتوانید فوراً نزد پزشک بروید
- در مورد وضعیت‌های پزشکی مثل دیابت یا آسم به شما کمک کند، از جمله توصیه درباره نوع پزشکی که برایتان مناسب است

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



خط مشاوره با پرستار **نمی‌تواند** درباره وقت ویزیت در کلینیک یا تمدید نسخه به شما کمک کند. اگر درباره این موارد به کمک نیاز دارید، با مطب پزشک (ارائه‌کننده) تماس بگیرید.

خط مشاوره با پرستار خدمات را به زبان‌های انگلیسی و اسپانیایی ارائه می‌دهد و خدمات مترجم شفاهی برای سایر زبان‌ها نیز در دسترس است.

دستورالعمل‌های وصیت‌نامه پزشکی

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

در داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها، دفاتر حقوقی و مطب پزشکان می‌توانید وصیت‌نامه پزشکی دریافت کنید. شاید لازم باشد هزینه فرم را پرداخت کنید. همچنین می‌توانید یک فرم رایگان را آنلاین پیدا و دانلود کنید. می‌توانید از خانواده، ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت یا شخصی که به او اعتماد دارید بخواهید تا به شما در پر کردن فرم کمک کند.

این حق را دارید که بخواهید وصیت‌نامه پزشکی‌تان در پرونده پزشکی شما قرار گیرد. این حق را دارید که هر زمان خواستید وصیت‌نامه پزشکی خود را تغییر دهید یا لغو کنید.

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

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

اهدای عضو و بافت

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



4. مزایا و خدمات

مزایا و خدماتی که برنامه درمانی شما پوشش می‌دهد

این فصل توضیحاتی درباره مزایا و خدمات تحت پوشش Health Net ارائه می‌دهد. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی لازم باشند و توسط ارائه‌کننده عضو شبکه Health Net ارائه شوند، رایگان خواهند بود. به‌جز برای برخی خدمات حساس و اورژانسی، اگر خدمات مراقبتی موردنظر خارج از شبکه ارائه می‌شود، باید از Health Net تأیید اولیه (مجوز قبلی) درخواست کنید. 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 تأیید اولیه (مجوز قبلی) کنید.

خدمات ضروری پزشکی برای محافظت از زندگی شما، محافظت از شما در برابر بیماری شدید یا ناتوانی، یا برای کاهش دردهای شدید مرتبط با بیماری تشخیص‌داده‌شده، مریضی یا جراحی، منطقی و ضروری هستند. خدمات Medi-Cal برای اعضای که زیر 21 سال سن دارند شامل خدمات درمانی است که از نظر پزشکی برای درمان یا کمک به تسکین بیماری‌ها یا موقعیت‌های فیزیکی و ذهنی ضروری هستند. برای اطلاعات بیشتر درباره خدمات تحت پوشش خود، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اعضای زیر 21 سال مزایا و خدمات اضافی دریافت می‌کنند. برای اطلاعات بیشتر، فصل 5 «خدمات مراقبتی کودکان و جوانان» در این دفترچه راهنما را بخوانید.

برخی از مزایا و خدمات پایه بهداشت و درمان که Health Net ارائه می‌دهد، در زیر فهرست شده است. مزایا و خدماتی که با ستاره (*) مشخص شده‌اند به تأیید اولیه (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 علائم زیستی*
- توانبخشی قلبی
- خدمات کایروپراکتیک*
- شیمی‌درمانی و پرتودرمانی*
- ختنه نوزاد (از بدو تولد تا 30 روزگی)
- ارزیابی‌های 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 پزشکی بادوام (DME)*
- خدمات رابطه‌درمانی
- ویزیت در بخش اورژانس
- تغذیه تزریقی و روده‌ای*
- خدمات تنظیم خانواده (می‌توانید به یک ارائه‌کننده
- غیر مشارکت‌کننده مراجعه کنید)
- خدمات و دستگاه‌های توانبخشی*
- سمعک
- مراقبت سلامت در خانه*
- مراقبت در آسایشگاه بیماران رو به مرگ*
- مراقبت‌های پزشکی و جراحی بستری*
- خدمات مرکز مراقبت میانی
- 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 بیمارستانی سرپایی*
- خدمات سرپایی سلامت روانی
- جراحی سرپایی*
- مراقبت تسکینی*
- ویزیت‌های PCP
- خدمات اطفال
- خدمات تخصصی اطفال*
- فیزیوتراپی*
- خدمات پاپ‌زشتی*
- توانبخشی ریوی
- توالی‌یابی سریع کل ژنوم
- خدمات و دستگاه‌های بازپروری*
- خدمات پرستاری تخصصی، از جمله خدمات
- تحت حاد
- ویزیت متخصص
- گفتاردرمانی*
- خدمات جراحی*
- سرویس پزشکی از راه دور/خدمات سلامت از
- طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هالت
- خدمات تراجنسیتی*
- مراقبت فوری
- خدمات چشم‌پزشکی*
- خدمات مربوط به سلامت زنان



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

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

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

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

خدمات پزشکی ضروری شامل این موارد نمی‌شود:

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

Health Net با همکاری سایر برنامه‌ها اطمینان حاصل می‌کند که همه خدمات پزشکی ضروری را دریافت کنید؛ حتی خدماتی که تحت پوشش برنامه دیگری به‌جز **Health Net** هستند.

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

- حفظ زندگی،
- پیشگیری از بیماری شدید یا معلولیت قابل توجه،
- تسکین درد شدید،
- رسیدن به رشد و تکامل مناسب سن، و
- دسترسی، حفظ و بازیابی بعضی از قابلیت‌های عملکردی

برای اعضای زیر 21 سال، خدمات ضروری پزشکی عبارتند از همه خدمات تحت پوشش فوق‌الذکر، به‌علاوه سایر خدمات ضروری مراقبت سلامت، غربالگری، واکسیناسیون، خدمات تشخیص بیماری، درمان، و سایر اقدامات برای رفع یا بهبود هرگونه مشکل و عارضه‌ها و بیماری‌های جسمی و ذهنی، همانطور که مزایای **Medi-Cal** برای کودکان و نوجوانان اقتضا می‌کند. این مزیت تحت قانون فدرال به عنوان مزیت غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیص و درمان (EPSDT) شناخته می‌شود.

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



Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان خدمات پیش‌گیری، تشخیص و درمان را به نوزادان، کودکان و نوجوانان زیر 21 سال کم‌درآمد ارائه می‌دهد. Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان خدمات بیشتری را نسبت به مزایای بزرگسالان پوشش می‌دهد. هدف از طراحی این برنامه حصول اطمینان از این است که کودکان بتوانند خدمات مراقبت سلامت مورد نیازشان را در زمان لازم دریافت کنند - مراقبت مناسب برای کودک مناسب در زمان مناسب.

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

مزایای Medi-Cal تحت پوشش Health Net

خدمات سرپایی (آمبولانسی)

واکسیناسیون بزرگسالان (واکسن)

می‌توانید بدون پیش‌تأیید (مجوز قبلی)، از یک ارائه‌کننده شبکه واکسیناسیون بزرگسالان (تزریق) دریافت کنید در صورتی که این خدمت پیشگیرانه باشد. Health Net واکسیناسیون‌هایی (تزریق) را که توسط «کمیته مشاوره در امور واکسیناسیون» (ACIP) در «مرکز کنترل و پیشگیری از بیماری‌ها» (CDC) به عنوان خدمات پیشگیرانه توصیه شده‌اند، از جمله واکسیناسیون‌هایی (تزریق) که برای سفر نیاز دارید، پوشش می‌دهد.

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

مراقبت آلرژی

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

خدمات بیهوشی

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

خدمات کایروپراکتیک

Health Net خدمات کایروپراکتیک را پوشش می‌دهد؛ محدود به درمان ستون فقرات با روش‌های دستی. خدمات کایروپراکتیک به حداکثر 2 خدمت در ماه یا ترکیبی از 2 خدمت در ماه از خدمات زیر محدود می‌شود: طب سوزنی،



شنوایی‌سنجی، کاردرمانی و گفتار درمانی. این محدودیت‌ها شامل افراد زیر 21 سال نمی‌شود. Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی بدهد.

این اعضا واجد شرایط خدمات کاپروپراکتیک هستند:

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

ارزیابی‌های سلامت شناختی

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

خدمات کارکنان مراقبت سلامت همگانی

Health Net خدمات مرتبط با کارکنان بخش بهداشت محلی (CHW) را زمانی پوشش می‌دهد که این خدمات را پزشک یا پزشک دارای مجوز دیگری برای جلوگیری از ابتلا به بیماری، معلولیت و دیگر بیماری‌ها یا جلوگیری از پیشرفت این موارد، افزایش طول عمر و بهبود کارایی و سلامت روانی و جسمانی توصیه کرده باشد. خدمات کارشناس سلامت جامعه (CHW) محدودیت مکانی ندارند و اعضا می‌توانند این خدمات را در مکان‌هایی مانند بخش اورژانس دریافت کنند. خدمات می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- آموزش سلامت و پشتیبانی یا حمایت فردی، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ مشکلات بهداشت رفتاری، پیش از زایمان و بهداشت دهان و دندان؛ و پیشگیری از خشونت یا آسیب
 - مشاوره و ارتقاء سطح سلامت مثل تعیین اهداف و تدوین برنامه‌های عملی جهت پیشگیری و مدیریت بیماری
 - راهبری سلامت، از جمله ارائه اطلاعات، آموزش و حمایت برای کمک به دریافت مراقبت‌های درمانی و منابع جامعه
 - خدمات غربالگری و ارزیابی که به اتصال عضو به خدمات برای بهبود سلامت او کمک می‌کند.
- خدمات پیشگیری از خشونت CHW برای اعضای که طبق تشخیص متخصص دارای مجوز واجد هر یک از شرایط زیر باشند، در دسترس است:
- عضو به دلیل خشونت جامعه به طور خشونت‌آمیزی دچار آسیب شده است.
 - عضو به شکل قابل توجهی در معرض خطر تجربه آسیب‌های خشونت‌آمیز در نتیجه خشونت جامعه است.
 - عضو در معرض مداوم خشونت جامعه قرار داشته است.
- خدمات پیشگیری از خشونت CHW به خشونت جامعه (مانند خشونت گروهی) اختصاص دارد. خدمات CHW می‌تواند از طریق مسیرهای دیگر و با آموزش/تجربه خاص مرتبط با این نیازها برای اعضای که با خشونت بین فردی/خانگی مواجه هستند ارائه شود.



خدمات دیالیز و همودیالیز

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

پوشش بیمه Medi-Cal شامل این موارد نیست:

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

خدمات مامای همراه

Health Net خدمات مامای همراه را که توسط ارائه‌کنندگان درون‌شبکه‌ای مامای همراه در طول بارداری عضو؛ در زمان زایمان و تولد، از جمله مرده‌زایی، سقط جنین ناخواسته و سقط پزشکی؛ و در طی یک سال پس از پایان بارداری عضو ارائه می‌شود، پوشش می‌دهد. Medi-Cal همه خدمات مامای همراه را پوشش نمی‌دهد.

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

به عنوان یک مزیت پیشگیرانه، خدمات مامای همراه نیاز به یک توصیه‌نامه کتبی از یک پزشک یا سایر متخصصان دارای مجوز در حوزه درمان دارد که این امر در حیطه عمل آنها قرار دارد. DHCS یک توصیه‌نامه دائمی برای خدمات مامای همراه صادر کرده است که الزامات مربوط به توصیه‌نامه اولیه را برآورده می‌کند. توصیه‌نامه اولیه برای خدمات مامای همراه شامل مجوزهای زیر است:

- یک ویزیت اولیه
- حداکثر 8 ویزیت اضافی که می‌تواند ترکیبی از ویزیت‌های قبل از زایمان و پس از زایمان باشد
- حمایت در طول زایمان و تولد (شامل زایمان و تولد منجر به مرده‌زایی)، سقط جنین خودخواسته یا سقط ناخواسته
- تا 2 ویزیت 3 ساعته پس از زایمان بعد از تمام شدن بارداری

اعضا می‌توانند با دریافت یک توصیه‌نامه کتبی اضافی از یک پزشک یا دیگر متخصصان دارای مجوز، تا ۳ ویزیت اضافی پس از زایمان دریافت کنند.

اگر ارائه‌کننده مامای همراه درون شبکه در دسترس نباشد Health Net باید برای دسترسی به خدمات مامای همراه خارج از شبکه برای اعضا هماهنگی کند.

خدمات رابطه‌رمانی

Health Net خدمات مراقبت سلامت رفتاری از دونفر را برای اعضا و مراقبان که از نظر پزشکی ضروری هستند پوشش می‌دهد. منظور از دو نفر، کودک و والدین یا مراقبان اوست. مراقبت دونفره به والدین یا مراقبان و کودک در کنار هم خدمت می‌کند. هدف آن رفاه خانواده است تا به رشد سالم کودک و سلامت روانی کمک کند.



خدمات مراقبت همزمان از والدین و کودک عبارتند از:

- ویزیت تندرستی کودک بهداشت رفتاری مراقبت همزمان از والدین و کودک (DBH)
- خدمات جامع پشتیبانی همگانی مراقبت همزمان از والدین و کودک
- خدمات روانشناسی-آموزشی مراقبت همزمان از والدین و کودک
- خدمات مراقبت همزمان والد یا مراقب
- آموزش خانوادگی مراقبت همزمان از والدین و کودک، و
- مشاوره برای رشد کودک و خدمات سلامت روانی مادران

جراحی سرپایی

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

خدمات پزشکی

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

خدمات تخصصی پا (پاپزشکی)

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

تراپی‌های درمانی

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

- شیمی‌درمانی
- پرتودرمانی

خدمات زایمان و مراقبت از نوزاد

Health Net این خدمات زایمان و نوزاد را پوشش می‌دهد:

- خدمات مرکز زایمان
- لوازم و پمپ شیردوش
- آموزش و کمک‌های تغذیه با شیر مادر
- هماهنگی مراقبت
- پرستار مامای دارای مجوز (CNM)
- مشاوره
- مراقبت زمان زایمان و پس از زایمان



- تشخیص و مشاوره اختلالات ژنتیکی مرگبار
- خدمات مامای همراه
- مامای دارای مجوز (LM)
- خدمات سلامت روانی مادران
- مراقبت نوزادان
- آموزش تغذیه
- آموزش بهداشت مرتبط با بارداری
- مراقبت پیش از زایمان
- ارزیابی و ارجاعات سلامت روانی و اجتماعی
- مکمل‌های حاوی ویتامین و مواد معدنی

خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت

خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت راهی برای دریافت خدمات بدون حضور ارائه‌کننده در مکان خاص است. خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت عبارتست از مکالمه زنده با ارائه‌کننده‌تان از طریق تلفن، ویدیو یا روش‌های دیگر. خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت همچنین ممکن است با هم‌رسانی اطلاعات با ارائه‌کننده‌تان بدون مکالمه زنده همراه باشد. شما می‌توانید از طریق خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت، خدمات بسیاری را دریافت کنید.

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

خدمات سلامت روانی

خدمات سرپایی سلامت روانی

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

برای تصمیم‌گیری در مورد سطح مراقبت موردنیاز شما، PCP یا ارائه‌کننده سلامت روانی شما را به یک متخصص دیگر شبکه Health Net ارجاع می‌دهد تا غربالگری سلامت روانی در مورد شما انجام شود. اگر نتایج غربالگری سلامت روانی شما مشخص کنند که تحت فشار خفیف یا متوسط قرار دارید یا از اختلال ذهنی، عاطفی یا عملکرد رفتاری رنج می‌برید، Health Net می‌تواند خدمات سلامت روانی را به شما ارائه کند. Health Net خدمات سلامت روانی از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- ارزیابی و درمان سلامت روانی فردی و گروهی (روان‌درمانی)



- آزمایش‌های روانشناسی در صورتی که در ارزیابی عارضه سلامت روانی دلالت بالینی داشته باشند
 - تقویت مهارت‌های شناختی برای بهبود توجه، حافظه و حل مسئله
 - خدمات سرپایی به منظور پایش دارودرمانی
 - خدمات آزمایشگاهی سرپایی
 - داروهای مخصوص بیماران سرپایی که در فهرست داروها، اقلام و موارد تکمیلی تحت قرارداد Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) نیستند
 - مشاوره روانپزشکی
 - خانواده‌درمانی که حداقل 2 عضو خانواده را شامل می‌شود. برخی از نمونه‌های خانواده‌درمانی عبارتند از:
 - روان‌درمانی کودک و والدین (از بدو تولد تا 5 سالگی)
 - درمان تعاملی کودک و والدین (از 2 تا 12 سالگی)
 - درمان شناختی-رفتاری زوج‌ها (مخصوص بزرگسالان)
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات سلامت روانی ارائه‌شده توسط Health Net، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر درمان مورد نیاز شما برای اختلال سلامت روانی در شبکه Health Net در دسترس نباشد یا ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت یا ارائه‌کننده سلامت روانی شما نتواند مراقبت‌های لازم را در زمان ذکرشده در بالا در بخش «دسترسی بهموقع به مراقبت» ارائه دهد، Health Net خدمات برون-شبکه‌ای را پوشش خواهد داد و به شما کمک می‌کند تا آنها را دریافت کنید.

اگر نتیجه غربالگری سلامت روانی شما نشان دهد که ممکن است اختلال جدی یا نیاز به خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS) داشته باشید، PCP یا متخصص سلامت روانی‌تان می‌تواند شما را به برنامه درمانی روان‌کانتی ارجاع دهد تا مراقبت مورد نیازتان را دریافت کنید. Health Net به شما کمک خواهد کرد تا اولین ویزیت خود را با یک ارائه‌کننده برنامه بهداشت روان در کانتی هماهنگ کنید تا مراقبت مناسب برای شما انتخاب شود.

برای کسب اطلاعات بیشتر به فصل 4 بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در زیر سرفصل «خدمات تخصصی سلامت روانی» این دفترچه راهنما مراجعه کنید.

خدمات مراقبت‌های اورژانسی

خدمات سرپایی و بستری مورد نیاز در وضعیت پزشکی اورژانسی

Health Net همه خدمات مورد نیاز را برای رسیدگی به موارد پزشکی اورژانسی که در ایالات متحده (از جمله مناطقی مانند پورتوریکو، جزایر ویرجین در ایالات متحده و سایر مناطق) روی دهد پوشش می‌دهد. Health Net همچنین خدمات اورژانسی را که مستلزم بستری شدن در کانادا یا مکزیک است پوشش می‌دهد.

فوریت پزشکی یعنی عارضه پزشکی‌ای که همراه با درد شدید یا آسیب جدی باشد. وضعیت به قدری جدی باشد که اگر فوراً به آن رسیدگی پزشکی نشود، هر شخص عاقل (منطقی) معمولی (بدون دانش پزشکی) گمان کند در نتیجه آن ممکن است هر کدام از موارد زیر رخ دهد:

- سلامتی شما به شکل جدی به خطر می‌افتد
- آسیب جدی به عملکرد بدن وارد شود



- اختلال شدید در عملکرد اندام یا اعضای حیاتی بدن ایجاد شود
- خطر جدی در موارد درد زایمان در فرد باردار، یعنی امکان زایمان در زمانی که یکی از موارد زیر ممکن است رخ دهد:

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

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

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

خدمات حمل‌ونقل اورژانسی

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

آسایشگاه و مراقبت تسکینی برای بیماران لاعلاج

Health Net مراقبت‌های آسایشگاهی و خدمات تسکین درد که به کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روحی کمک می‌کنند را برای کودکان و بزرگسالان تحت پوشش قرار می‌دهد. افراد بالغ 21 سال یا بیشتر نمی‌توانند به‌طور هم‌زمان از خدمات مراقبت آسایشگاهی بیماران لاعلاج و خدمات مراقبت درمانی (شفابخش) بهره‌مند شوند.

مراقبت بیماری‌های لاعلاج

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

مراقبت آسایشگاهی شامل موارد زیر است:

- خدمات پرستاری
- خدمات جسمی، شغلی یا گفتاری
- خدمات اجتماعی پزشکی



- دستیار سلامت در منزل و خدمات خانهداری
 - تجهیزات و لوازم پزشکی
 - برخی از داروها و خدمات بیولوژیکی (برخی از آنها ممکن است از طریق Medi-Cal Rx قابل ارائه باشد)
 - خدمات مشاوره
 - خدمات مستمر پرستاری به صورت 24 ساعته در دوره‌های بحرانی و در صورت لزوم برای نگهداری از افراد مبتلا به بیماری وخیم در خانه
 - مراقبت بستری آسایشگاهی برای حداکثر پنج روز متوالی در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت از بیماران لاعلاج
 - مراقبت بستری کوتاهمدت برای کنترل درد یا مدیریت علائم در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت از بیماران لاعلاج
- Health Net ممکن است الزامی کند که خدمات مراقبت آسایشگاهی را از یک ارائه‌کننده در شبکه دریافت کنید، مگر اینکه خدمات پزشکی ضروری در شبکه در دسترس نباشند.

مراقبت تسکینی

مراقبت تسکین‌دهنده مراقبت بیمار محور و خانواده محور است که با پیش‌بینی، پیشگیری و درمان رنج، کیفیت زندگی را افزایش می‌دهد. مراقبت تسکینی مستلزم این نیست که عضو امید به زندگی شش ماه یا کمتر داشته باشد. مراقبت تسکینی می‌تواند به‌طور همزمان با مراقبت درمانی ارائه شود.

مراقبت تسکینی شامل موارد زیر است:

- برنامه‌ریزی پیشاپیش مراقبت
- ارزیابی و مشاوره مراقبت تسکینی
- برنامه درمانی شامل تمامی مراقبت‌های مجاز تسکینی و درمانی می‌شود
- تیم مراقبت تسکینی شامل، اما نه محدود به، افراد است:
 - پزشک یا پزشک استیوپیاتی
 - دستیار پزشک
 - پرستار رسمی
 - پرستار حرفه‌ای دارای مجوز یا پرستار مجاز به درمان
 - مددکاری اجتماعی
 - کشیش
- هماهنگی مراقبت
- مدیریت درد و علائم
- خدمات سلامت روانی و اجتماعی پزشکی

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



بستری شدن

خدمات بیهوشی

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

خدمات بستری در بیمارستان

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

توالی‌یابی سریع کل ژنوم

تعیین توالی سریع ژنوم کامل (RWGS) یکی از مزایای تحت پوشش برای آن‌دسته از اعضای Medi-Cal است که 1 سال یا کمتر سن دارند و در حال دریافت خدمات بستری بیمارستانی در بخش مراقبت ویژه هستند. این فرایند شامل توالی‌یابی انفرادی، توالی‌یابی تریو برای والد یا والدین و کودکان و نیز توالی‌یابی فوق سریع است. RWGS روشی جدید برای تشخیص به‌موقع بیماری‌هایی است که بر بخش مراقبت‌های ویژه (ICU) کودکان 1 ساله یا کمتر تأثیر می‌گذارد. اگر کودک شما واجد شرایط برنامه خدمات کودکان (CCS) California باشد، CCS ممکن است بستری در بیمارستان و انجام RWGS را تحت پوشش قرار دهد.

خدمات جراحی

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

پوشش پس از زایمان تمدید شده

Health Net پوشش کامل را تا 12 ماه پس از پایان بارداری، بدون توجه به شهروندی، وضعیت مهاجرتی، تغییرات در درآمد یا نحوه پایان بارداری، تأمین می‌کند.

دستگاه‌ها و خدمات توانبخشی و بازپروری (درمانی)

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

Health Net طبق مطالب این بخش، خدمات توان‌بخشی و بازپروری در صورتی که شرایط زیر را داشته باشند تحت پوشش قرار می‌دهد:

- خدمات پزشکی ضروری
- خدمات مرتبط با درمان بیماری
- خدماتی که باعث می‌شود مهارت‌ها و عملکردهای زندگی روزانه را حفظ کنید، بیاموزید یا ارتقا دهید
- برای این خدمات باید به مرکز درون‌شبکه مراجعه کنید، مگر اینکه پزشک درون‌شبکه به این نتیجه برسد که از لحاظ پزشکی ضروری است که این خدمات را در مرکز دیگری دریافت کنید یا اینکه مرکز درون‌شبکه‌ای برای درمان بیماری شما وجود نداشته باشد



Health Net این خدمات توانبخشی/بازپروری را پوشش می‌دهد:

طب سوزنی

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

خدمات طب سوزنی برای بیماران سرپایی، با یا بدون تحریک الکتریکی سوزن‌ها، به 2 جلسه در هر ماه به همراه خدمات شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتار درمانی محدود می‌شود که توسط پزشک، دندان‌پزشک، متخصص پاپزشکی یا متخصص طب سوزنی ارائه می‌شود. این محدودیت‌ها شامل افراد زیر 21 سال نمی‌شود. Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) بدهد.

شنوایی‌سنجی (شنوایی)

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

درمان‌های سلامت رفتاری

Health Net خدمات درمان سلامت رفتاری (BHT) را برای اعضای زیر 21 سال از طریق مزایای Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان تحت پوشش قرار می‌دهد. BHT شامل خدمات و برنامه‌های درمانی مانند تحلیل رفتار کاربردی و برنامه‌های مداخله رفتاری مبتنی بر شواهد است که تا حد امکان تلاش می‌کند عملکرد رفتاری اعضای زیر 21 سال را بهبود یا بازیابی کند.

خدمات BHT از طریق استفاده از مشاهده رفتاری و تقویت یا از طریق آموزش هر مرحله از رفتار هدفمند، مهارت‌ها را آموزش می‌دهند. خدمات BHT مبتنی بر شواهد قابل‌اتکا هستند. آنها آزمایشی نیستند. از جمله مثال‌های خدمات BHT می‌توان به دخالت رفتاری، بسته‌های دخالت رفتاری شناختی، درمان رفتاری جامع و تحلیل رفتاری کاربردی، اشاره کرد. خدمات BHT باید از نظر پزشکی ضروری باشند، توسط یک پزشک یا روان‌شناس دارای مجوز تجویز شوند، مورد تأیید Health Net قرار گیرند و به‌گونه‌ای ارائه شوند که با برنامه درمانی تأیید شده مطابقت داشته باشند.

توانبخشی قلبی

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

تجهیزات بادوام پزشکی (DME)

خرید یا کرایه تجهیزات DME، تجهیزات و سایر خدمات تجویزی توسط پزشک، دستیاران پزشک، پرستاران کارآموز یا پرستاران حرفه‌ای بالینی تحت پوشش Health Net هستند. اقلام DME تجویزی اگر برای حفظ عملکردهای بدن در انجام فعالیت‌های روزمره یا برای جلوگیری از ناتوانی عمده فیزیکی دارای ضرورت پزشکی باشند تحت پوشش قرار دارند.



Health Net به‌طور کلی موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- تجهیزات و امکانات راحتی و لوکس، به‌جز پمپ شیردوش موجود در بازار که در قسمت «لوازم و پمپ شیردوش» در «مراقبت پس از زایمان و نوزاد» در اوایل این فصل توضیح داده شده‌اند
 - مواردی که برای انجام فعالیت‌های معمول روزانه کاربردی ندارند، مثل تجهیزات ورزشی (از جمله دستگاه‌هایی که برای انجام فعالیت‌های ورزشی یا تفریحی به صورت پشتیبان کاربرد دارند)
 - تجهیزات اکسیژن به‌جز تجهیزات پزشکی ضروری برای اعضای زیر 21 سال
 - اقلام غیرپزشکی مانند حمام سونا و آسانسور (بالابر)
 - ایجاد تغییرات در خانه یا ماشین
 - دستگاه‌های تست خون یا سایر مواد بدن (دستگاه کنترل قند خون، دستگاه کنترل مستمر قند خون، نوار تست و لنست تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند)
 - نمایشگرهای الکترونیکی ضربان قلب یا ریه، به‌جز نمایشگرهای آپنه نوزادان
 - تعمیر یا تعویض تجهیزات به خاطر گم شدن، سرقت شدن، یا استفاده اشتباه، به‌جز در مواردی که از نظر پزشکی برای افراد زیر 21 سال ضروری باشد
 - سایر اقلامی که به‌طور معمول استفاده اولیه‌شان مراقبت سلامت نیست
- در برخی موارد، این اقلام ممکن است زمانی تأیید شوند که پزشک درخواست تأیید اولیه (مجوز قبلی) ارسال کند.

تغذیه لوله‌ای و وریدی

این روش‌های ارائه تغذیه به بدن زمانی استفاده می‌شوند که یک وضعیت پزشکی شما را از خوردن غذا به‌طور عادی بازدارد. اقلام مربوط به غذای روده‌ای نوزاد و غذای وریدی در موارد ضروری پزشکی تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند. Health Net پمپ‌ها و لوله‌های مخصوص تغذیه روده‌ای و وریدی را در صورتی که ضرورت پزشکی داشته باشند تحت پوشش قرار می‌دهد.

سمعک

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

سمعک برای اعضای زیر 21 سال:

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



Health Net خدمات پزشکی واجد شرایط CCS، از جمله سمعک‌ها را پوشش می‌دهد. Health Net سمعک‌های ضرورت پزشکی را به‌عنوان بخشی از پوشش بیمه Medi-Cal تحت پوشش قرار می‌دهد. سمعک برای اعضای 21 سال به بالا.

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

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

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

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

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

- تعویض باتری‌های سمعک

خدمات سلامت در منزل

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

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

- خدمات مراقبت پرستاری تخصصی نیمه‌وقت
- کمک در موارد سلامت در خانه به صورت نیمه‌وقت
- فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتار درمانی تخصصی
- خدمات اجتماعی پزشکی
- وسایل پزشکی

لوازم، تجهیزات و دستگاه‌های پزشکی

Health Net تجهیزات پزشکی تجویزی توسط دستیار پزشک، پرستار کارآموز و پرستار حرفه‌ای بالینی را تحت پوشش قرار می‌دهد. بعضی از تجهیزات پزشکی از طریق Medi-Cal Rx، بخشی از هزینه Medi-Cal به‌ازای خدمات (FFS) پوشش داده می‌شوند و تحت پوشش Health Net نیستند. وقتی Medi-Cal Rx تجهیزات را پوشش می‌دهد، ارائه‌کننده از Medi-Cal هزینه را دریافت می‌کند.



Medi-Cal موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- اقلام معمول خانگی، از جمله و نه محدود به:
 - چسب‌های نواری (همه انواع)
 - الکل مالشی
 - لوازم آرایشی
 - توپ و سواپ‌های پنبه‌ای
 - پودرهای گردگیری
 - دستمال مرطوب
 - ویچ هیزل
- داروهای معمول خانگی، از جمله و نه محدود به:
 - پترولاتیوم سفید یا وازلین
 - روغن‌ها و لوسیون‌های پوست خشک
 - تالک و محصولات ترکیبی تالک
 - مواد اکسیدکننده‌ای مانند هیدروژن پروکساید یا همان آب‌اکسیژنه
 - کاربامید پروکساید و سدیم پربرورات
- شامپوهای بدون نسخه
- کرم‌های موضعی حاوی بنزوئیک و سالیسیلیک اسید، کرم سالیسیلیک اسید یا پماد و مایع زینک اکسید
- سایر اقلامی که به طور معمول استفاده اولیه برای خدمات درمانی ندارند و معمولاً استفاده اولیه آن‌ها برای افرادی است که نیاز پزشکی خاصی به آن‌ها ندارند

کاردرمانی

Health Net تمام خدمات کاردرمانی، از جمله ارزیابی کاردرمانی، برنامه‌ریزی درمان، خدمات مشاوره، آموزش و درمان را پوشش می‌دهد. خدمات کاردرمانی محدود به 2 سرویس در هر ماه به همراه طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و گفتاردرمانی است (محدودیتی برای افراد زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

ارتوز/پروتز

Health Net تجهیزات ارتودنسی و پروتز و خدماتی که از نظر پزشکی ضروری بوده و توسط پزشک، پاپزشک، دندانپزشک یا خدمات‌دهنده غیرپزشک تجویز شده باشند را پوشش می‌دهد. آن‌ها عبارتند از دستگاه‌های شنوایی، پروتز سینه/سوتین ماستکتومی، گن و پروتز مخصوص سوختگی به‌منظور بازبازی عملکرد یا جایگزینی قسمتی از بدن یا برای پشتیبانی از قسمت‌های ضعیف یا تغییرشکل‌یافته بدن.

لوازم استومی و اورولوژی

کیسه استومی، سوند ادرار، کیسه تخلیه، لوازم و چسب تزریق تحت پوشش Health Net قرار دارد. این مورد شامل تجهیزات یا امکانات لوکس یا لوازمی که برای آسایش یا راحتی هستند نمی‌شود.



فیزیوتراپی

خدمات فیزیوتراپی ضروری پزشکی، از جمله ارزیابی فیزیوتراپی، برنامه‌ریزی درمان، درمان، ارائه دستورالعمل، خدمات مشاوره و داروهای موضعی تحت پوشش Health Net هستند.

توانبخشی ریوی

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

مرکز خدمات مراقبت حرفه‌ای

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

گفتاردرمانی

Health Net گفتاردرمانی که از نظر پزشکی لازم باشد را پوشش می‌دهد. خدمات گفتاردرمانی محدود به 2 جلسه در هر ماه به همراه خدمات طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و کاردرمانی هستند. این محدودیت‌ها شامل افراد زیر 21 سال نمی‌شود. Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

خدمات مربوط به افراد تراجنسیتی

Health Net خدمات تراجنسیتی (خدمات تعیین جنسیت) را در صورتی پوشش می‌دهد که ضرورت پزشکی داشته باشند یا واجد شرایط لازم برای جراحی ترمیمی باشند.

مطالعات بالینی

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

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

خدمات آزمایشگاه و رادیولوژی

Health Net خدمات آزمایشگاهی و عکسبرداری به‌صورت سرپایی و بستری را در صورت ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌دهد. عمل‌های تصویربرداری پیشرفته مانند CT اسکن، MRI و اسکن PET بر حسب ضرورت پزشکی پوشش داده می‌شوند.



خدمات تندرستی و پیش‌گیرانه و مدیریت بیماری مزمن

Health Net موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- واکسن‌های توصیه‌شده توسط «کمیته مشاوره‌ای برای شیوه‌های ایمن‌سازی» (ACIP)
- خدمات تنظیم خانواده
- توصیه‌های Bright Futures آکادمی پزشکی اطفال آمریکا
(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
- خدمات پیش‌گیری از آسم
- خدمات پیش‌گیرانه برای زنان که توسط «کالج آمریکایی متخصصان زنان و زایمان» توصیه شده است
- کمک به ترک سیگار، که به آن خدمات ترک سیگار نیز گفته می‌شود، و شامل اعضای باردار نیز می‌باشد
- خدمات پیش‌گیرانه درجه A و B توصیه‌شده توسط کارگروه خدمات پیش‌گیرانه ایالات متحده آمریکا
- مدیریت سبک زندگی شامل:
 - مدیریت وزن
 - چاقی کودکان
 - کمکی
 - ورزش و استرس

خدمات تنظیم خانواده

خدمات تنظیم خانواده به افرادی ارائه می‌شود که در سن فرزندآوری هستند تا بتوانند تعداد و فاصله سنی فرزندانشان را انتخاب کنند. این خدمات شامل همه روش‌های پیش‌گیری از بارداری مورد تأیید سازمان غذا و دارو (FDA) می‌شود. ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت و متخصصان زنان و زایمان Health Net (OB/GYN) آماده ارائه خدمات تنظیم خانواده هستند.

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

مدیریت بیماری‌های مزمن

Health Net برنامه‌های مدیریت بیماری مزمن را نیز تحت پوشش قرار می‌دهد که بر شرایط زیر متمرکز است:

- دیابت
- بیماری قلب و عروق
 - نارسایی قلب، پرفشاری خون (فشار خون بالا)، هایپرلیپیدمی (کلسترول بالا) و بیماری عروق کرونر
- آسم
- بیماری مزمن انسدادی ریه (COPD)

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



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

برنامه پیشگیری از دیابت

برنامه پیشگیری از دیابت (DPP) یک برنامه شاهدمحور تغییر سبک زندگی است. تمرکز این برنامه 12 ماهه روی تغییرات سبک زندگی است. این برنامه به منظور پیشگیری یا ایجاد تأخیر در شروع دیابت نوع 2 بین افراد مبتلا به پیش‌دیابت طراحی شده است. این برنامه آموزش و پشتیبانی گروهی ارائه می‌دهد. برخی از تکنیک‌ها عبارتند از:

- ارائه یک مربی همسال
- آموزش خود نظارتی و حل مسئله
- ارائه تشویق و بازخورد
- ارائه مطالب اطلاعاتی برای پشتیبانی از اهداف
- کنترل روتین وزن برای کمک به تحقق اهداف

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

خدمات ترمیمی

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

خدمات غربالگری اختلال مصرف مواد مخدر

Health Net موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- غربالگری الکل و مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر و معرفی برای درمان (SABIRT)
- خدمات برای بزرگسالان (18 سال به بالا) که عوارض مربوط به سوءمصرف الکل و مواد مخدر دارند به‌طور رایگان ارائه می‌شود. خدمات تحت پوشش برای سوءمصرف الکل عبارتند از:
 - یک غربالگری گسترده برای استفاده پرخطر از الکل در سال (ابزار غربالگری که از شما اطلاعات بیشتری درباره مصرف الکل‌تان می‌خواهد).
 - سه جلسه مداخله 15 دقیقه‌ای در سال برای صحبت درباره استفاده پرخطر از الکل.
- برنامه درمانی همچنین درمان بستری برای ورود حاد الکل یا مواد مخدر را در صورت داشتن ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد.

برای اطلاع از پوشش درمانی در سرتاسر کانتی، به بخش «خدمات مربوط به درمان اختلال مصرف مواد مخدر» در ادامه این فصل مراجعه کنید.



مزایای بینایی سنجی

Health Net موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- یک معاینه روتین چشم‌پزشکی هر 24 ماه، و معاینه‌های چشمی بیشتر یا متناوب‌تر در صورتی‌که از نظر پزشکی برای اعضا ضروری باشند، مثل کسانی که دیابت دارند، تحت پوشش است
- عینک (فریم و لنز) هر 24 ماه یکبار، در صورتی که نسخه معتبر داشته باشید.
- تعویض عینک در مدت زمان 24 ماه اگر نسخه‌تان تغییر کرد یا اگر عینکتان گم شد، به سرقت رفت، شکسته شد (و امکان تعویض آن وجود نداشت) و اگر در این موارد شما مقصر نباشید. باید برایمان توضیحی بفرستید و بگویید چطور عینکتان گم شده، به سرقت رفته یا شکسته است.
- دستگاه‌های مخصوص ضعف بینایی در صورتی که نقص بینایی دارید که بر توانایی شما برای انجام فعالیت‌های روزمره تأثیر می‌گذارد (مانند دژنراسیون ماکولا مرتبط با سن) و عینک‌های استاندارد، لنزهای تماسی، دارو یا جراحی نمی‌توانند نقص بینایی شما را اصلاح کنند.
- لنز چشمی که از نظر پزشکی ضروری است. تست لنز و لنزهای چشمی در صورتی که به خاطر بیماری یا وضعیت خاص چشم امکان استفاده از عینک نباشد (مثلاً یک گوش از بین رفته باشد) ممکن است تحت پوشش قرار بگیرد. عوارض پزشکی که بر اساس آن‌ها لنزهای چشمی خاص تحت پوشش قرار می‌گیرند، شامل و نه محدود به فقدان عنبیه، آفاکیا، و کراتوکونوس (قوز قرنیه) هستند.

مزایای حمل‌ونقل برای مواقع غیراورژانسی

اگر نیاز پزشکی دارید که به واسطه آن نمی‌توانید از ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی برای رفتن به محل ویزیت مراقبت پزشکی استفاده کنید، می‌توانید از خدمات حمل‌ونقل پزشکی استفاده کنید. برای خدمات تحت پوشش و خریدهای تحت پوشش Medi-Cal از داروخانه، می‌توانید خدمات حمل‌ونقل پزشکی دریافت کنید. می‌توانید از گروه پزشکی طرف‌قرارداد (PPG)، انجمن پزشکی مستقل (IPA)، پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP)، MD، LVN، RN، PA، NP، ارائه‌کننده سلامت روانی، ارائه‌کننده اختلالات مصرف مواد، مامای رسمی یا مسئول ترخیص، درخواست حمل‌ونقل پزشکی کنید. ارائه‌کننده شما درباره نوع صحیح حمل‌ونقل با توجه به نیازهایتان تصمیم می‌گیرد.

اگر پزشکتان به این نتیجه برسد که حمل‌ونقل پزشکی برایتان ضروری است، با تکمیل اظهاریه گواهی پزشک در https://providerlibrary.healthnetcalifornia.com/content/dam/centene/healthnet/pdfs/providerlibrary/5000_Medi-Cal_PCS_Form.pdf این مورد را برایتان تجویز می‌کند و آن را برای Health Net ارسال می‌کند. بعد از تأیید، تا 12 ماه بسته به نیاز پزشکی می‌توانید از این تأییدیه استفاده کنید. پس از تأیید، می‌توانید هر تعداد سواری که نیاز دارید دریافت کنید. لازم است پزشکتان نیاز پزشکی شما به حمل‌ونقل پزشکی را باز-ارزیابی کند و در صورت نیاز، اگر همچنان واجد شرایط باشید نسخه شما برای حمل‌ونقل پزشکی را در صورت انقضا تمدید کند. پزشک شما می‌تواند حمل‌ونقل پزشکی را برای حداکثر تا 12 ماه یا کمتر تأیید مجدد کند.

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

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



در شرایط زیر می‌توانید حمل‌ونقل پزشکی دریافت کنید:

- این نوع حمل‌ونقل از نظر جسمی یا پزشکی لازم است و با مجوز کتبی از سوی پزشک یا ارائه‌کننده دیگر انجام می‌شود، زیرا شما از نظر جسمی یا پزشکی قادر به استفاده از خودرو، اتوبوس، قطار یا تاکسی برای رسیدن به محل ویزیت خود نیستید
- به دلیل ناتوانی جسمی یا ذهنی، به کمک راننده برای رفت‌وآمد به خانه، وسیله نقلیه یا محل درمان خود نیاز دارید. برای درخواست حمل‌ونقل پزشکی تجویز شده توسط پزشک برای موارد معمول (غیراورژانسی) رفتن به محل ویزیت، لطفاً حداقل 48 ساعت قبل از نوبت ویزیت (روزهای دوشنبه-جمعه) با Health Net به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای ویزیت‌های فوری، در اسرع وقت تماس بگیرید. هنگام تماس، کارت ID عضویت Health Net خود را آماده کنید.

محدودیت‌های حمل‌ونقل پزشکی

در صورت نیاز به مراجعه به محل ویزیت، Health Net کم‌هزینه‌ترین روش را متناسب با نیاز پزشکی‌تان برای رفتن به نزدیک‌ترین ارائه‌کننده به محل زندگی‌تان تأیید می‌کند. اگر Medi-Cal خدماتی را که دریافت می‌کنید پوشش ندهد یا اگر ویزیت داروخانه تحت پوشش Medi-Cal نباشد، نمی‌توانید حمل‌ونقل پزشکی دریافت کنید. فهرستی از خدمات تحت پوشش در بخش «مزایا و خدمات» در فصل 4 این دفترچه آمده است.

اگر نوع وقت ویزیت تحت پوشش Medi-Cal باشد اما نه از طریق برنامه درمانی، Health Net حمل‌ونقل پزشکی را پوشش نمی‌دهد اما کمک می‌کند برای خدمات حمل‌ونقل با Medi-Cal زمانی را مشخص کنید. جابجایی به مناطق خارج از شبکه یا منطقه خدماتی Health Net تحت پوشش نیست، مگر اینکه از قبل توسط Health Net تأیید شده باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر یا درخواست حمل‌ونقل پزشکی، با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

هزینه‌های عضو

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

نحوه دسترسی به خدمات حمل‌ونقل غیرپزشکی

مزایای شما شامل رساندن به محل ویزیت برای مواقعی است که وقت ملاقات برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal باشد و شما دسترسی به حمل‌ونقل نداشته باشید. وقتی که همه روش‌های موجود را امتحان کرده باشید و شرایط زیر را داشته باشید، در موارد زیر می‌توانید رایگان از این خدمات استفاده کنید:

- رفتن به محل ویزیت و برگشتن برای خدمات Medi-Cal مورد تأیید ارائه‌کننده، یا
 - دریافت نسخه‌ها و لوازم پزشکی
- Health Net به شما اجازه می‌دهد برای رسیدن به نوبت ویزیت پزشکی خود که مربوط به خدمات تحت پوشش Medi-Cal است، از خودروی شخصی، تاکسی یا سایر روش‌های حمل‌ونقل عمومی یا شخصی استفاده کنید. Health Net کم‌هزینه‌ترین روش حمل‌ونقل که پاسخگوی نیاز هایتان باشد را پوشش می‌دهد. بعضی مواقع Health Net برای جابجایی با ماشین خصوصی که خودتان هماهنگ کرده‌اید هزینه را به شما بازپرداخت می‌کند (پول آن را به شما برمی‌گرداند). Health Net باید قبل از اینکه سواری دریافت کنید، این را تأیید کند.



باید با ما تماس بگیرید و بگویید که چرا نمی‌توانید سواری دیگری مانند اتوبوس دریافت کنید. اگر به حمل‌ونقل دسترسی دارید یا خودتان می‌توانید با ماشین برای ویزیت مراجعه کنید، Health Net هزینه را به شما بازپرداخت نخواهد کرد. این مزیت فقط برای اعضای است که به حمل‌ونقل دسترسی ندارند.

برای بازپرداخت مسافت پیموده‌شده، باید کپی مدارک زیر را ارسال کنید:

- گواهینامه،
- شماره ثبت خودرو، و
- گواهی بیمه خودرو

برای درخواست سواری برای خدماتی که مجاز هستند، حداقل 24 ساعت قبل از نوبت ویزیت یا در اسرع وقت در صورت داشتن ویزیت اضطراری با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 (دوشنبه تا جمعه) تماس بگیرید. هنگام تماس، کارت ID عضویت Health Net خود را آماده کنید.

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

محدودیت‌های حمل‌ونقل غیرپزشکی

در صورت نیاز به رفتن به محل ویزیت، Health Net کم‌هزینه‌ترین روش را متناسب با نیاز غیرپزشکی‌تان برای رفتن به نزدیک‌ترین ارائه‌کننده به محل زندگی‌تان تأیید می‌کند. اعضا نمی‌توانند شخصاً رانندگی کنند یا بابت حمل‌ونقل غیرپزشکی، بازپرداخت مستقیم دریافت کنند. برای اطلاعات بیشتر، با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

در موارد زیر حمل‌ونقل غیرپزشکی اعمال نمی‌شود:

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

هزینه‌های عضو

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

هزینه‌های رفت‌وآمد

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



خدمات دندان پزشکی

اگر در کانتی Los Angeles زندگی می‌کنید، Medi-Cal از برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده برای ارائه خدمات دندان پزشکی شما استفاده می‌کند. می‌توانید در طرح دندان پزشکی هزینه به‌ازای خدمات بمانید یا می‌توانید مراقبت مدیریت‌شده دندان پزشکی را انتخاب کنید. برای انتخاب یا تغییر طرح دندان پزشکی خود، با گزینه‌های مراقبت بهداشتی به شماره 1-800-430-4263 تماس بگیرید. شما نمی‌توانید همزمان در طرح PACE یا SCAN و طرح مراقبت مدیریت‌شده دندان پزشکی ثبت نام کنید.

اگر در کانتی Sacramento زندگی می‌کنید، Medi-Cal از برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده برای ارائه خدمات دندان پزشکی شما استفاده می‌کند. شما باید در برنامه «مراقبت مدیریت‌شده دندان پزشکی» ثبت‌نام کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به Health Care Options به نشانی <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> بروید.

خدمات دندان پزشکی Medi-Cal شما توسط Health Net ارائه می‌شود. برای یافتن دندانپزشک یا راهنمایی برای دریافت خدمات دندان پزشکی، می‌توانید با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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

- تشخیص و خدمات پیشگیرانه دندان پزشکی مانند
- معاینه، اسکن اشعه ایکس- و جرم‌گیری دندان
- خدمات اورژانسی برای کنترل درد
- کشیدن دندان
- پر کردن
- درمان‌های ریشه دندان (قدامی/خلفی)
- روکش‌ها (پیش‌ساخته/لابراتواری)
- جرم‌گیری و روت‌پلنینگ (جرم‌گیری عمیق دندان)
- پروتزهای دندان کامل و جزئی
- ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط
- فلوراید موضعی

اگر در کانتی‌های Los Angeles یا Sacramento زندگی می‌کنید، و درباره خدمات دندان پزشکی سوالی دارید یا می‌خواهید در این باره اطلاعات بیشتری کسب کنید، و در یک طرح مراقبت‌های مدیریت‌شده دندان پزشکی ثبت‌نام کرده‌اید، با طرح مراقبت مدیریت‌شده دندان پزشکی که به شما اختصاص داده شده تماس بگیرید. برای اعضای سایر کانتی‌ها، برای کسب اطلاعات در مورد مزایای دندان پزشکی به «سایر خدماتی که می‌توانید از طریق Medi-Cal خدمات بر اساس هزینه (FFS) یا برنامه‌های دیگر دریافت کنید» مراجعه کنید.

سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Health Net

خدمات مراقبتی و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS)

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

- خدمات مرکز پرستاری تخصصی مورد تأیید Health Net
- خدمات مرکز مراقبت نیمه‌حاد (شامل بزرگسالان و کودکان) مورد تأیید Health Net

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



- خدمات مرکز مراقبت متوسط که مورد تأیید Health Net است، از جمله:
 - مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی (ICF/DD)
 - مرکز مراقبت میانی/ناتوان رشدی-بازپروری (ICF/DD-H)
 - مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی-پرستاری (ICF/DD-N)

اگر واجد شرایط خدمات مراقبت بلندمدت هستید، Health Net اطمینان حاصل می‌کند که در یک مرکز مراقبت سلامت یا خانه قرار بگیرید که بهترین سطح مراقبت با نیازهای پزشکی شما را ارائه می‌دهد. اگر درباره خدمات مراقبت بلندمدت سؤالی دارید، با (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت‌های اساسی

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

پس از خروج از بیمارستان یا دریافت مراقبت در سیستم‌های مختلف، تشخیص اینکه چگونه می‌توان نیازهای مراقبت سلامت خود را برآورده کرد، می‌تواند دشوار باشد. چند روشی که Health Net می‌تواند به شما کمک کند در زیر آمده است:

- اگر بعد از ترخیص از بیمارستان برای گرفتن نوبت ویزیت یا داروها مشکل داشته باشید، Health Net می‌تواند به شما کمک کند.
 - اگر برای گرفتن نوبت ویزیت حضوری به کمک نیاز دارید، Health Net می‌تواند به شما کمک کند تا حمل‌ونقل رایگان دریافت کنید.
- اگر سؤال یا نگرانی درباره سلامت خود یا فرزندتان دارید، با (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت پیچیده (CCM)

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

اگر در مدیریت مراقبت پیچیده (CCM) یا مدیریت مراقبت پیشرفته (که در زیر توضیح داده شده است) ثبت‌نام کرده‌اید Health Net اطمینان حاصل می‌کند که یک مدیر مراقبت اختصاصی دارید که می‌تواند در مدیریت مراقبت‌های اولیه توضیح داده شده در بالا و همچنین سایر حمایت‌های مراقبت انتقالی در صورت ترخیص از بیمارستان، مرکز پرستاری حرفه‌ای، بیمارستان روان‌پزشکی یا درمانگاه اقامتی کمک کند.



مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM)

Health Net خدمات ECM را برای اعضای که نیازهای بسیار پیچیده دارند تحت پوشش قرار می‌دهد. ECM خدمات بیشتری را برای کمک به شما در دریافت مراقبت مورد نیاز و حفظ سلامتتان ارائه می‌دهد. مراقبت شما توسط پزشکان و سایر ارائه‌کنندگان مراقبت سلامت را هماهنگ می‌کند. مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM) مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه، مراقبت‌های حاد، سلامت رفتاری، رشدی، سلامت گفتاری، خدمات و پشتیبانی اجتماع‌محور بلندمدت (LTSS) را هماهنگ می‌کند و شما را به منابع همگانی معرفی می‌کند.

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

خدمات ECM تحت پوشش

اگر واجد شرایط ECM باشید، تیم مراقبت و مدیر مراقبت اصلی خودتان را خواهید داشت. این تیم با شما و پزشکان، متخصصان، داروسازها، مدیران پرونده، ارائه‌کنندگان خدمات اجتماعی و سایرین صحبت می‌کند. او اطمینان حاصل می‌کند که همگی با همکاری هم مراقبت مورد نیازتان را در اختیارتان قرار می‌دهند. مدیر مراقبت اصلی شما همچنین سایر خدمات موجود در انجمن را برایتان پیدا و اقدام می‌کند. ECM شامل موارد زیر است:

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

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

هزینه‌های عضو

خدمات ECM هیچ هزینه‌ای برای اعضا ندارد.

پشتیبانی‌های اجتماعی

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



Health Net با ارائه‌کنندگان پشتیبانی همگانی (CS) که سازمان‌های اجتماع-محور و دارای تجربه کار مستقیم در جامعه هستند و نیازهای اعضا را درک می‌کنند، همکاری دارد. هدف اصلی این است که به اعضا اجازه داده شود در مکان‌هایی که بیشتر احساس راحتی می‌کنند، مراقبت‌ها را دریافت کنند و آن‌ها را در خانه یا جامعه خود نگه دارند. 14 نوع خدمات وجود دارد که به اعضا کمک می‌کنند، به‌صورتی که در جدول زیر توضیح داده شده است.

خدمات رسیدگی به بی‌خانمانی و مسکن:

پشتیبانی‌های اجتماعی	آنچه می‌توانید دریافت کنید
خدمات تغییر مسکن	<p>کمک به دریافت مسکن. این ممکن است شامل کمک در موارد زیر باشد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • جستجوی مکانی برای زندگی یا مسکن. • نحوه ارائه درخواست مسکن. • تهیه طرح حمایتی مسکن. <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • از طریق برنامه محلی افراد بی‌خانمان موسوم به Coordinated Entry System یا سیستم مشابه دیگری برای دریافت کمک مسکن در فهرست باشید. • در حال حاضر بی‌خانمان هستید. • در معرض خطر بی‌خانمانی باشید.
خدمات اجاره مسکن و معاش	<p>کمک به حفظ مسکن شما پس از نقل مکان. این کمک ممکن است شامل تهیه بودجه، پرداخت به‌موقع اجاره، و درک حقوق و مسئولیت‌های قرارداد اجاره باشد.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • خدمات انتقال/پیمایش مسکن را دریافت کنید. • از طریق برنامه محلی افراد بی‌خانمان موسوم به Coordinated Entry System یا سیستم مشابه دیگری برای دریافت کمک مسکن در فهرست باشید. • در حال حاضر بی‌خانمان باشید. • در معرض خطر بی‌خانمانی باشید.



پشتیبانی‌های اجتماعی	آنچه می‌توانید دریافت کنید
ودیعہ مسکن	<p>کمک به دریافت مسکن. این شامل موارد زیر می‌شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> • رهن برای دریافت اجاره‌نامه. • پوشش هزینه‌های آب و برق در ماه اول. • اجاره ماه اول و آخر در صورت نیاز قبل از نقل مکان. <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • خدمات انتقال/پیمایش مسکن را دریافت کنید. • از طریق برنامه محلی افراد بی‌خانمان موسوم به Coordinated Entry System یا سیستم مشابه دیگری برای دریافت کمک مسکن در فهرست باشید. • در حال حاضر بی‌خانمان هستید.

خدمات بازیابی:

پشتیبانی‌های اجتماعی	آنچه می‌توانید دریافت کنید
مراقبت‌های بازیابی (استراحت پزشکی)	<p>مراقبت مسکن کوتاه‌مدت برای افرادی که دیگر نیازی به بستری شدن در بیمارستان ندارند، اما همچنان نیاز به بهبودی از مصدومیت یا بیماری دارند.</p> <p>خدمات در برخی کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در معرض خطر بستری شدن یا پس از بستری باشید. • تنها و بدون پشتیبانی رسمی زندگی کنید. • با نامنی مسکن مواجه باشید یا مسکنی داشته باشید که اگر تغییر نکند، سلامت و امنیت شما را به خطر می‌اندازد.
استراحت فرجه‌ای	<p>کمک‌های کوتاه‌مدت ارائه‌شده به مراقبان کسانی که به مراقبت یا حمایت به صورت کوتاه‌مدت نیاز دارند.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در مکانی زندگی کنید که فعالیت روزانه شما را محدود کند. • برای ارائه بیشتر حمایت‌ها نیازمند مراقب باشید.



پشتیبانی‌های اجتماعی	آنچه می‌توانید دریافت کنید
	<ul style="list-style-type: none"> • برای جلوگیری از قرار گرفتن در خانه سالمندان یا جایی مانند آن، به کمک مراقب نیاز داشته باشید.
مسکن کوتاه‌مدت پس از بستری شدن در بیمارستان	<p>مکانی که می‌توانید بلافاصله پس از ترک بیمارستان به دریافت مراقبت مربوط به مشکلات بهداشت روان یا اختلالات سوء مصرف مواد ادامه دهید.</p> <p>خدمات در برخی کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در حال ترک مراقبت درمانی باشید. • در حال ترخیص از بیمارستان باشید. • با معنی HUD از واژه بی‌خانمان آشنا باشید.
مراکز خودیابی	<p>مکانی که می‌توانید در مورد الکل یا مشکلات مربوط به الکل کمک بگیرید بجای اینکه به بخش اورژانس یا زندان منتقل شوید.</p> <p>خدمات در برخی کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • حداقل 18 سال داشته و مست باشید. • به بخش اورژانس یا زندان منتقل شده باشید. • به بخش اورژانس فرستاده باشید و برای مرکز هوشیاری آماده باشید.

خدمات برای رفاه بلندمدت در محیطی مانند خانه:

پشتیبانی‌های اجتماعی	شرح
درمان آسم	<p>ایجاد تغییر در خانه برای از بین بردن عوامل مضر آسم.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • طبق تعریف زیر، در 12 ماه گذشته آسم شما به خوبی کنترل نشده باشد: <ul style="list-style-type: none"> ○ ویزیت بخش اورژانس. ○ بستری شدن در بیمارستان. ○ دو ویزیت بیمار یا مراقبت فوری. • در تست کنترل آسم نمره 19 یا کمتر داشته باشید.

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



شرح	پشتیبانی‌های اجتماعی
<p>برنامه‌هایی که به شما کمک می‌کنند مهارت‌های مورد نیاز برای زندگی در محیط‌های شبیه خانه را بیاموزید. این برنامه‌ها می‌تواند شامل آموزش استفاده از وسایل حمل‌ونقل عمومی یا نحوه تهیه وعده غذایی باشد.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در حال حاضر بی‌خانمان هستید. • در 24 ماه گذشته دیگر بی‌خانمان نبوده و اسکان گزیده باشید. • در معرض خطر بی‌خانمانی باشید. یا محیط شبیه خانه قابل بهبود باشد. 	<p>توانبخشی روزانه</p>
<p>تغییرات در منزل برای سلامت و ایمنی شما. همچنین، تغییراتی که به شما امکان می‌دهد آزادانه در خانه کار کنید. این می‌تواند شامل رمپ‌ها و میله‌های دستگیره باشد.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در خطر قرار گرفتن در خانه سالمندان باشید. 	<p>تغییرات محیطی برای دسترس‌پذیری</p>
<p>غذاهایی که به منزل شما تحویل داده می‌شوند و بر اساس نیازهای سلامتی و رژیم غذایی شما تهیه و طبخ می‌شوند. این شامل وعده‌های غذایی مورد نیاز پس از ترخیص از بیمارستان می‌شود.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عارضه‌های مزمن داشته باشید. • از بیمارستان یا مرکز پرستاری حرفه‌ای مرخص شده باشید. • در معرض خطر بالای بستری شدن در بیمارستان یا خانه سالمندان باشید. • نیازهای عمده مدیریت مراقبت دارید. • توسط متخصص تغذیه یا کارشناس تغذیه دارای مجوز، مورد ارزیابی قرار گرفته باشید. 	<p>وعده‌های غذایی/غذاهای متناسب پزشکی</p>



شرح	پشتیبانی‌های اجتماعی
<p>خدماتی که به شما کمک می‌کند تا از آسایشگاه به محیط‌های اجتماعی مانند مرکز کمک به بیماران ناتوان نقل‌مکان کنید. همچنین می‌تواند خدماتی باشد که مانع از رفتن شما به خانه سالمندان شود.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <p>انتقال به خانه سالمندان</p> <ul style="list-style-type: none"> • بیش از 60 روز در آسایشگاه زندگی کرده باشید. • مایل به زندگی در یک مرکز رسیدگی (جایی برای کمک به نیازهای پزشکی روزانه شما) به عنوان جایگزینی برای خانه سالمندان باشید. • بتوانید با خیال راحت در یک مرکز کمک به بیماران ناتوان با ارائه پشتیبانی اقامت کنید. <p>انتقال از خانه سالمندان</p> <ul style="list-style-type: none"> • بخواهید در جامعه بمانید. • مایل و قادر به اقامت ایمن در یک مرکز کمک به بیماران ناتوان باشید. • در حال حاضر خدمات خانه سالمندان را دریافت می‌کنید یا کمترین استاندارد را برای دریافت خدمات خانه سالمندان رعایت می‌کنید. 	<p>انتقال از مرکز پرستاری/ ترخیص از مرکز پرستاری به مرکز کمک به بیماران ناتوان</p>
<p>خدمات ارائه‌شده برای کمک به شما در صورتی که از خانه سالمندان به خانه‌ای نقل مکان کنید که باید هزینه‌های زندگی را بپردازید.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در حال حاضر یک سطح مراقبت از خانه سالمندان ضروری پزشکی را دریافت می‌کنید. • بیش از 60 روز در خانه سالمندان و/یا محیط آسایشگاه پزشکی زندگی کرده باشید. • علاقه‌مند به بازگشت به جامعه باشید. • با خدمات پشتیبانی قادر به سکونت ایمن در جامعه باشید. 	<p>خدمات انتقال به اجتماع/ انتقال از مرکز پرستاری به خانه</p>



شرح	پشتیبانی‌های اجتماعی
<p>خدمات ارائه‌شده برای کمک به شما در نیازهای روزمره زندگی، مانند حمام کردن، لباس‌پوشیدن، نظافت منزل و خرید مواد غذایی.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در معرض خطر بستری شدن در بیمارستان یا قرار گرفتن در خانه سالمندان باشید. • فردی که نیاز به کمک روزانه دارد و هیچ سیستم پشتیبانی دیگری ندارد. • برای خدمات حمایتی در خانه تأیید شده باشید. 	<p>مراقبت شخصی و خدمات خانهداری</p>

اگر به راهنمایی نیاز دارید یا می‌خواهید بدانید کدام پشتیبانی انجمن ممکن است در دسترس‌تان باشد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. یا با ارائه‌کننده مراقبت سلامت خود تماس بگیرید.

پیوند عضوهای اصلی

پیوند عضو برای کودکان زیر 21 سال

در کانتی‌های San Joaquin، Sacramento، Mono، Los Angeles، Inyo، Calaveras، Amador، Tulare، Stanislaus و Tuolumne براساس قوانین ایالتی کودکانی که به پیوند نیاز دارند باید به برنامه «خدمات کودکان California (CCS)» ارجاع داده شوند تا واجد شرایط بودن آن‌ها برای CCS مشخص شود. اگر کودک برای CCS واجد شرایط باشد، این برنامه هزینه پیوند و خدمات مرتبط را پوشش می‌دهد.

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

پیوند برای بزرگسالان 21 سال به بالا

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

پیوند اعضای اصلی تحت پوشش Health Net هستند، از جمله و نه محدود به:

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

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



برنامه‌های پزشکی خیابانی

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

برنامه ترک دخانیات

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

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

شروع زود هنگام/مداخله زود هنگام

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

- خفگی
- عفونت سیستم عصبی مرکزی
- نارس بودن

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



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

خدمات ارزیابی آژانس آموزشی محلی (LEA)

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

- ارزیابی‌های سلامت جسمی و روانی
- ارزیابی‌های آموزشی و روانشناسی اجتماعی
- آموزش سلامت و تغذیه
- ارزیابی‌های رشد
- فیزیوتراپی و کاردرمانی
- گفتاردرمانی و شنوایی‌سنجی (آزمایش‌های شنوایی)
- مشاوره
- خدمات پرستاری
- خدمات دستیار سلامت مدرسه
- حمل‌ونقل پزشکی:

اعضای مبتلا به ناتوانی‌های رشدی

مراکز منطقه‌ای

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



سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal

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

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

داروهای تجویزی بیماران سرپایی

داروهای تجویزی تحت پوشش **Medi-Cal Rx**

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

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

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

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

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

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



داروخانه‌ها

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

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

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

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

خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS)

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

خدمات سرپایی:

- خدمات سلامت روانی
- خدمات پشتیبانی دارویی
- خدمات فشرده درمان روزانه
- خدمات توانبخشی روزانه
- خدمات مداخله در بحران
- خدمات تثبیت وضعیت بحرانی
- مدیریت هدفمند پرونده
- خدمات رفتاری درمانی تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- هماهنگ‌سازی مراقبت متمرکز (ICC) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات متمرکز در منزل (IHBS) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- مراقبت درمانی از کودکان (TFC) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات سیار برای مقابله با بحران
- خدمات پشتیبانی همتا (PSS) (اختیاری)

خدمات خانه سالمندان:

- خدمات آسایشگاه بزرگسالان
- خدمات درمان موارد بحرانی در منزل

خدمات بستری:

- خدمات روانشناسی برای بیماران بستری
- خدمات مرکز سلامت روانپزشکی

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



برای کسب اطلاعات بیشتر درباره SMHS که توسط برنامه درمانی روان کانتی ارائه می‌شوند، می‌توانید با برنامه درمانی سلامت روانی کانتی خود تماس بگیرید.

برای پیدا کردن شماره تلفن رایگان همه کانتی‌ها به‌صورت آنلاین، به نشانی dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx مراجعه کنید. اگر تشخیص Health Net این باشد که به خدمات برنامه درمانی روان کانتی نیاز خواهید داشت، Health Net به شما کمک می‌کند با خدمات برنامه درمانی روان کانتی ارتباط برقرار کنید.

خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر

Health Net اعضای که در زمینه مصرف الکل یا سایر مواد مخدر کمک می‌خواهند را تشویق به دریافت مراقبت می‌کند. خدمات مربوط به مصرف موادمخدر توسط ارائه‌کنندگان مراقبت‌های عمومی مانند مراقبت‌های اولیه، بستری در بیمارستان و بخش‌های اورژانس و توسط ارائه‌کنندگان خدمات تخصصی مصرف موادمخدر ارائه می‌شود. برنامه‌های درمانی رفتاری کانتی اغلب خدمات تخصصی ارائه می‌دهند.

- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد گزینه‌های درمانی اختلالات سوءمصرف مواد، با شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اعضای Health Net می‌توانند یک ارزیابی انجام دهند تا براساس آن، بهترین خدمات متناسب با نیازها و ترجیحات سلامت خود را دریافت کنند. در صورت ضرورت پزشکی، خدمات موجود شامل درمان سرپایی، درمان اقامتی، و داروهای برای اختلالات سوءمصرف موادمخدر (همچنین با نام «داروهای درمان اعتیاد» یا MAT) مانند بوپرنورفین، متادون و نالتراکسون است.

کانتی خدمات اختلال مصرف مواد مخدر را به آن دسته از اعضای Medi-Cal ارائه می‌دهد که واجد شرایط دریافت این خدمات هستند. اعضای که برای خدمات درمان مصرف مواد مخدر شناسایی شده‌اند، برای درمان به بخش کانتی خودشان ارجاع داده می‌شوند. برای دریافت فهرستی از شماره تلفن همه کانتی‌ها به این نشانی مراجعه کنید:

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

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

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



خدمات دندان پزشکی

برای همه کانتی‌ها به جز Sacramento و Los Angeles ، برنامه دندان پزشکی FFS Medi-Cal با FFS Medi-Cal برای خدمات دندان پزشکی شما یکسان است. قبل از دریافت خدمات دندان پزشکی، باید کارت Medi-Cal خود را به ارائه‌کننده دندان پزشکی نشان دهید. اطمینان حاصل کنید که ارائه‌کننده دندان پزشکی FFS را می‌پذیرد و شما بخشی از برنامه مراقبت مدیریت شده که خدمات دندان پزشکی را پوشش می‌دهد نیستید.

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

- تشخیص و خدمات پیشگیرانه دندان پزشکی مانند
- معاینه، اسکن اشعه ایکس و جرم‌گیری دندان
- خدمات اورژانسی برای کنترل درد
- کشیدن دندان
- پر کردن
- درمان‌های ریشه دندان (قدامی/خلفی)
- روکش‌ها (پیش‌ساخته/لابراتواری)
- جرم‌گیری و روت پلنینگ (جرم‌گیری عمیق دندان)
- پروتزهای دندانی کامل و جزئی
- ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط
- فلوراید موضعی

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

خدمات کودکان (CCS) California

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

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

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

CCS بیشتر عارضه‌های سلامت را پوشش می‌دهد. چند نمونه از عارضه‌های واجد شرایط برای CCS شامل، اما نه محدود به، موارد زیر است:

- بیماری قلبی مادرزاد
- سرطان
- تومور
- هموفیلی
- کم‌خونی داسی‌شکل
- مشکلات تیروئید

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



- دیابت
- مشکلات جدی مزمن کلیوی
- بیماری کبد
- بیماری روده
- لب‌شکری/شکاف کام
- اسپینا بیفیدا
- کم‌شنوایی
- آب‌مروارید
- فلج مغزی
- تشنج تحت شرایط خاص
- آرتریت روماتوئید
- دیستروفی عضلانی
- HIV/ایدز
- آسیب‌های شدید سر، مغز یا نخاع
- سوختگی‌های شدید
- دندان‌های به شدت کج

Medi-Cal هزینه خدمات CCS را می‌پردازد. اگر فرزندتان برای خدمات برنامه CCS واجد شرایط نیست، همچنان خدمات پزشکی لازم را از Health Net دریافت خواهد کرد.

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

هزینه‌های حمل‌ونقل و سفر برای CCS

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

اگر هزینه‌های حمل‌ونقل یا سفر که خودتان پرداخت کرده‌اید ضروری شناخته شوند و Health Net تأیید کند که شما تلاش کرده‌اید از طریق Health Net حمل‌ونقل دریافت کنید، Health Net هزینه‌های شما را بازپرداخت خواهد کرد. ما باید هزینه‌های شما را ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ ارائه رسیده‌ها و مدارک لازم مربوط به هزینه‌های حمل‌ونقل، بازپرداخت کنیم.

خدمات اجتماع‌محور و خانگی (HCBS) خارج از خدمات CCS

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



انصراف از خدمات اجتماع‌محور و خانگی (HCBS) (1915(c)

موارد شش‌گانه انصراف از Medi-Cal 1915(c) California به این ایالت اجازه می‌دهد تا خدماتی را به افرادی ارائه دهد که در غیر این صورت به مراقبت در مرکز پرستاری یا بیمارستان در محیط اجتماعی مورد نظر خود نیاز دارند. Medi-Cal با دولت فدرال قراردادی دارد که اجازه می‌دهد خدمات انصراف در منزل شخصی یا در یک محیط اجتماعی شبیه خانه ارائه شود. هزینه خدمات ارائه‌شده طبق موارد انصرافی نباید بیش از سطح مراقبت سازمانی جایگزین باشد. دریافت‌کنندگان انصراف HCBS باید کاملاً واجد شرایط Medi-Cal باشند. برخی از معافیت‌های (1915(c) در ایالت California به صورت محدود ارائه می‌شوند و/یا ممکن است فهرست انتظار داشته باشند. موارد 6 گانه انصراف Medi-Cal 1915(c) عبارتند از:

- انصراف از خدمات کمک به زندگی California (ALW)
 - انصراف از برنامه خودمختاری California (SDP) برای افراد مبتلا به ناتوانی‌های رشدی
 - انصراف از HCBS برای ساکنان California که مبتلا به ناتوانی‌های رشدی (HCBS-DD) هستند
 - انصراف از جایگزین‌های خانگی و اجتماع‌محور (HCBA)
 - برنامه انصراف از Medi-Cal (MCWP)، که قبلاً «انصراف از وپروس نقص ایمنی انسانی/سندرم نقص ایمنی اکتسابی» (HIV/ایدز) نامیده می‌شد
 - برنامه خدمات چندمنظوره سالمندان (MSSP)
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره انصراف از Medi-Cal، به <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> مراجعه کنید. یا با شماره (1-800-675-6110 (TTY 711 تماس بگیرید.

خدمات حمایتی در منزل (IHSS)

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

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



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

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

- لقاح آزمایشگاهی (IVF)، شامل مطالعات ناباروری یا روش‌های تشخیص یا درمان ناباروری است اما محدود به این موارد نیست.
- حفظ باروری
- ناباروری
- خدمات نگهداری
- خدمات آزمایشی
- ایجاد تغییرات در خودرو
- جراحی زیبایی
- خدمات کودکان (CCS) California
- تمام خدماتی که طبق قوانین ایالتی و/یا فدرال از Medi-Cal مستثنی شده‌اند
- ختنه برای اعضای 31 روزه و بالاتر، مگر در صورتی که از نظر پزشکی ضروری باشد.
- خدمات سلامت روانی شامل مشاوره برای زوجها و خانواده‌ها برای مشکلات رابطه‌ای می‌شود.
- واکسن‌هایی که توسط هیئت مشاوره اقدامات ایمن‌سازی (ACIP) مرکز کنترل و پیشگیری بیماری (CDC) توصیه نشده است
- وسایل رفاه شخصی (مانند تلفن، تلویزیون و غذای مهمان) هنگام بستری در بیمارستان
- درمان مشکلات جدی مربوط به الکل. اگر به خدماتی برای مشکلات جدی مصرف الکل نیاز دارید، ممکن است به برنامه الکل و مواد مخدر کانتی ارجاع داده شوید.
- خدمات چشمپزشکی:
- عینک‌هایی که برای مقاصد حفاظتی، زیبایی یا شغلی استفاده می‌شوند
- عینک‌هایی که برای غیر از اصلاح خطاهای انکساری یا مشکلات بینایی دوگانه تجویز شده‌اند
- عدسی‌های پروگرسو
- لنزهای تماسی چند کانونی
- درمان بینایی یا آموزش بصری
- عینک‌های نسخه‌ای برای افرادی که لنز تماسی دارند و می‌توانند از آن استفاده کنند

Health Net ممکن است خدماتی که تحت پوشش نیستند را در صورت ضرورت پزشکی پوشش دهد. ارائه‌کنندگان باید به Health Net درخواست تأیید اولیه (مجوز قبلی) ارسال کند و دلیل اینکه چرا آن مزایای پوشش داده‌نشده از نظر پزشکی ضرورت دارد را عنوان کند.

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



ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود

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

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

- آخرین نوشته‌های پزشکی و علمی
 - توصیه‌های پزشکان مشغول به کار یا انجمن‌های پزشکی شناخته‌شده در سطح ملی
 - گزارش‌ها و نشریات سازمان‌های دولتی
- این کار انجام می‌شود تا اطمینان حاصل شود که به مراقبت ایمن و مؤثر دسترسی دارید.



5. خدمات مراقبت کودکان و جوانان

کودکان و جوانان اعضای زیر 21 سال می‌توانند به محض ثبت‌نام به بعضی از خدمات سلامت ویژه دسترسی داشته باشند. با این کار اطمینان حاصل می‌شود که به روش‌های پیش‌گیری صحیح، خدمات دندانپزشکی، سلامت روانی و رشدی و همچنین خدمات تخصصی دسترسی خواهند داشت. در این فصل درباره این خدمات توضیح داده می‌شود.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان

اعضای زیر 21 سال برای خدمات مورد نیاز به صورت رایگان تحت پوشش هستند. فهرست زیر شامل خدمات ضروری پزشکی برای درمان یا مراقبت از نقایص و تشخیص‌های جسمی یا روانی است. خدمات تحت پوشش شامل اما نه محدود به موارد زیر است:

- ویزیت سلامت کودک و چک‌آپ نوجوانان (ویزیت‌های مهم مورد نیاز کودکان)
- واکسیناسیون (تزریق)
- ارزیابی و درمان سلامت رفتاری
- ارزیابی و درمان سلامت روانی شامل روان درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS) تحت پوشش کانتی است)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
- مدیریت مراقبت‌های پیشرفته (ECM) برای گروه‌های سنی کودکان و نوجوانان در اولویت (POFs) (یک مزیت برنامه مدیریت مراقبت (MCP) Medi-Cal)
- تست‌های آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت خون با سرب
- آموزش سلامت و پیشگیری
- خدمات چشم‌پزشکی
- خدمات دندانپزشکی (تحت پوشش Medi-Cal Dental)
- خدمات شنوایی‌سنجی (تحت پوشش «خدمات کودکان (CCS) California برای کودکان واجد شرایط»)
- Health Net خدمات را برای کودکانی که واجد شرایط CCS نیستند پوشش نمی‌دهد)
- خدمات بهداشت خانگی، مانند پرستاری خصوصی (PDN)، کاردرمانی، فیزیوتراپی و تجهیزات و ملزومات پزشکی

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



این خدمات به عنوان Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان (که با نام «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» (EPSDT) نیز شناخته می‌شود) نامیده می‌شوند. اطلاعات اضافی برای اعضا در مورد Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان را می‌توان در اینجا یافت: <https://www.dhcs.ca.gov/services/>

[Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx). خدمات Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان که بر اساس شیوه‌نامه‌های Bright Futures پزشکان کودکان توصیه شده‌اند تا به شما یا فرزندتان کمک کنند سالم بمانند، به صورت رایگان تحت پوشش قرار می‌گیرند. برای خواندن شیوه‌نامه‌های Bright Futures، به نشانی https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf مراجعه کنید.

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

- کودکان و نوجوانان بی‌خانمان
- کودکان و نوجوانان در معرض خطر مراجعه غیرضروری به بیمارستان یا اورژانس (ED)
- کودکان و نوجوانان دچار مشکلات روانی جدی و/یا اختلال سوءمصرف مواد (SUD)
- کودکان و نوجوانانی که در خدمات کودکان (CCS) California یا مدل جامع کودک (WCM) CCS با نیازهای اضافی فراتر از شرایط CCS ثبت‌نام کرده‌اند
- کودکان و جوانان دارای پرونده رفاه کودکان

برای اطلاعات بیشتر درباره ECM به آدرس زیر مراجعه کنید: <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

علاوه بر این، به مدیران ارشد مراقبت ECM اکیداً توصیه می‌شود تا اعضای ECM را از نظر نیاز به خدمات پشتیبانی همگانی MCPها به عنوان جایگزین-مقرون‌بصرفه خدمات یا مراکز پزشکی سنتی معاینه کنند - و در صورت واجد شرایط بودن و در دسترس بودن، به آن پشتیبانی‌های همگانی مراجعه کنند. کودکان و نوجوانان می‌توانند از بسیاری از خدمات پشتیبانی همگانی، از جمله درمان آسم، خدمات راهنمای مسکن، استراحت پزشکی، و مراکز ترک الکل بهره‌مند شوند. پشتیبانی‌های همگانی خدماتی هستند که توسط برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده (MCPها) Medi-Cal ارائه می‌شوند و برای اعضای واجد شرایط Medi-Cal در دسترس هستند، بدون اینکه نیاز باشد برای خدمات ECM واجد شرایط باشند. برای اطلاعات بیشتر درباره پشتیبانی‌های همگانی به آدرس زیر مراجعه کنید:

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

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



معاینات سلامت کودک و مراقبت پیشگیرانه

مراقبت پیشگیرانه شامل معاینات منظم سلامت، غربالگری برای کمک به پزشک برای یافتن زودهنگام مشکلات، و خدمات مشاوره برای تشخیص بیماری‌ها یا عارضه‌های پزشکی قبل از ایجاد مشکل است. چک‌آپ‌های مداوم به شما و پزشک فرزندتان کمک می‌کند هرگونه مشکلی را متوجه شوند. مشکلاتی مانند مسائل پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، شنوایی، سلامت روانی، و هرگونه اختلال مصرف (الکل یا مواد مخدر). چک‌آپ‌های موجود برای غربالگری مشکلات (از جمله بررسی سطح سرب خون) در صورت نیاز و حتی اگر در طول چک‌آپ‌های معمول شما یا کودکتان نباشد، تحت پوشش Health Net خواهند بود.

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

کودک شما باید در این سنین معاینه شود:

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

معاینات سلامت کودک عبارتست از:

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

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

- پزشک، پرستار و مراقبت بیمارستانی
- واکسن‌های لازم برای حفظ سلامت شما



- فیزیوتراپی، گفتاردرمانی/زبان‌درمانی و کاردرمانی
- خدمات سلامت خانگی از جمله تجهیزات پزشکی، اقلام و لوازم
- درمان مشکلات بینایی، از جمله تهیه عینک
- درمان مشکلات شنوایی، از جمله تهیه سمعک در صورتی‌که تحت پوشش CCS نباشد
- درمان سلامت رفتاری برای برخی عارضه‌های سلامت مانند اختلال طیف اوتیسم و سایر ناتوانی‌های رشدی
- مدیریت پرونده و آموزش سلامت
- جراحی ترمیمی نوعی جراحی برای تصحیح یا ترمیم بخش‌های غیرطبیعی بدن است که در نتیجه نقص‌های مادرزادی، رشد غیرطبیعی اندام‌ها، آسیب‌ها، عفونت، تومور یا هر نوع بیماری با هدف بهبود عملکرد بدن یا ایجاد شکل ظاهری طبیعی انجام می‌شود.

غربالگری مسمومیت با سرب در خون

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

کمک به کودکان و جوانان در دسترسی به خدمات مراقبتی

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

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



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

چک‌آپ‌های دندانپزشکی

روزانه با پاک کردن ملایم لثه کودک با دستمال، لثه‌های او را تمیز نگه دارید. در حدود 4 تا 6 ماهگی، «دندان درآوردن» با شروع رشد دندان‌های شیری آغاز می‌شود. به محض در آمدن اولین دندان یا رسیدن به یک سالگی، هرکدام که زودتر باشد، باید برای اولین ویزیت دندانپزشکی فرزندتان وقت بگیرید.

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

کودکان 0 تا 3 ساله

- اولین ویزیت دندان کودک
- اولین معاینه دندان کودک
- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- اسکن‌های اشعه ایکس
- جرم‌گیری دندان (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- پر کردن
- کشیدن دندان
- خدمات اورژانسی دندانپزشکی
- *تزریق مُسکن (اگر از نظر پزشکی ضروری باشد)

کودکان 4 تا 12 ساله

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- اسکن‌های اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- جرم‌گیری دندان (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- سیلانت مولار دندان
- پر کردن
- عصب‌کشی
- کشیدن دندان
- خدمات اورژانسی دندانپزشکی
- *تزریق مُسکن (اگر از نظر پزشکی ضروری باشد)

نوجوانان 13 تا 20 سال

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- اسکن‌های اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- جرم‌گیری دندان (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- ارتودنسی (بریس) برای افراد واجد شرایط
- پر کردن
- تاج دندان (روکش)
- عصب‌کشی
- دندان مصنوعی کامل یا جزئی
- جرم‌گیری و روت پلنینگ (جرم‌گیری عمیق دندان)
- کشیدن دندان
- خدمات اورژانسی دندانپزشکی
- *تزریق مُسکن (اگر از نظر پزشکی ضروری باشد)



*ارائه‌کنندگان باید زمانی آرامبخش و بیهوشی عمومی را در نظر بگیرند که تشخیص دهند و ثابت کنند چرا بی‌حسی موضعی مناسب نیست و درمان دندان‌پزشکی از قبل تأیید شده باشد یا نیازی به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نداشته باشد. اینها برخی از دلایل عدم استفاده از بی‌حسی موضعی هستند و ممکن است به جای آن از آرامبخش یا بیهوشی عمومی استفاده شود:

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

اگر سوالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندان‌پزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید، با برنامه Medi-Cal Dental به شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید. یا به نشانی <https://smilecalifornia.org/> بروید.

سایر خدمات معرفی آموزش پیش‌گیری

اگر درباره اینکه فرزندتان در مدرسه حاضر نمی‌شود یا چیزی یاد نمی‌گیرد نگران هستید، با پزشک فرزندتان، معلم‌ها، یا مسئول مدرسه صحبت کنید. علاوه بر مزایای پزشکی تحت پوشش Health Net، خدماتی نیز وجود دارد که باید از طرف مدرسه ارائه شود تا کودک بتواند آموزش ببیند و از سایرین عقب نماند. خدماتی که برای آموزش قابل ارائه به کودک شماست عبارتند از:

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

اداره آموزش California این خدمات را ارائه می‌دهد و هزینه آنها را می‌پردازد. شما با همکاری پزشکان و معلمان فرزندتان می‌توانید برنامه‌ای ویژه و متناسب برای او تهیه کنید.



6. گزارش و حل مشکلات

دو روش برای گزارش و حل مشکلات وجود دارد:

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

شما از این حق برخوردار هستید شکایت یا درخواست تجدیدنظر را در رابطه با Health Net ارائه کنید و درباره مشکل‌تان به ما اطلاع دهید. این کار هیچ یک از حقوق و درمان‌های قانونی شما را از بین نمی‌برد. ما از شما به خاطر طرح شکایت‌تان یا گزارش مشکلات، انتقام نمی‌گیریم یا تبعیض قائل نمی‌شویم. اطلاع‌رسانی بشما درباره مشکلاتی که دارید، به ما کمک خواهد کرد مراقبت تمام اعضا را ارتقا دهیم.

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

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

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

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

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



شکایات

شکایت (یا اعتراض) زمانی مطرح می‌شود که شما با خدماتی که از Health Net یا یک ارائه‌کننده دریافت می‌کنید مشکل دارید یا از کیفیت آن ناراضی هستید. برای تنظیم شکایت هیچ محدودیت زمانی وجود ندارد. می‌توانید در هر زمان به‌صورت تلفنی، کتبی از طریق پست، یا آنلاین، یک شکایت نزد Health Net تنظیم کنید. نماینده یا ارائه‌کننده مجاز شما نیز می‌تواند با اجازه شما از طرفتان شکایت کند.

▪ **تلفنی:** در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. شماره ID برنامه درمانی‌تان، نام و دلیل خود برای شکایت را بگویید.

▪ **از طریق پست:** با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و بخواهید فرم برایتان ارسال شود. پس از دریافت فرم، آن را تکمیل کنید. حتماً نام، شماره ID برنامه درمانی، و دلیل خود برای شکایت را بگویید. به ما بگویید چه اتفاقی افتاده و چگونه می‌توانیم به شما کمک کنیم.

فرم را به این آدرس پست کنید:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

فرم‌های شکایت در مطب پزشک شما هم موجود هستند.

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

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

ظرف 5 روز تقویمی پس از دریافت شکایت شما، Health Net نامه‌ای برای شما ارسال می‌کند که بگوید آن را دریافت کردیم. ظرف 30 روز، نامه دیگری برای شما ارسال می‌کنیم تا درباره نحوه حل مشکل به شما اطلاع دهیم. اگر درباره شکایتی که به پوشش خدمات درمانی شما، ضرورت پزشکی یا درمان آزمایشی یا تحقیقاتی مرتبط نیست با Health Net بگیرید و شکایت شما تا پایان روز کاری بعد حل‌وفصل شود، ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.

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

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

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



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

شکایات مربوط به مزایای داروخانه‌ای که مشمول Medi-Cal Rx نیستند ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی باشند. این شماره تلفن رایگان DMHC است: **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**. فرم شکایت/بررسی پزشکی مستقل و همچنین دستورالعمل‌ها را می‌توانید در وبسایت DMHC به این نشانی مشاهده کنید: <https://www.dmhc.ca.gov/>

درخواست تجدیدنظر

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

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

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

فرم را به این آدرس پست کنید:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

فرم‌های درخواست تجدیدنظر در مطب پزشک موجود است.

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

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



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

ظرف 5 روز پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، Health Net نامه‌ای برای شما ارسال می‌کند که بگوید آن را دریافت کردیم. تا 30 روز به شما اطلاع می‌دهیم که نتیجه تجدیدنظر چه بوده است و نامه «اطلاعیه نتیجه تجدیدنظر» (NAR) برایتان ارسال می‌کنیم. اگر تصمیم مربوط به نتیجه تجدیدنظر را ظرف 30 روز برایتان ارسال نکردیم، می‌توانید نزد سازمان خدمات اجتماعی (California (CDSS) درخواست «دادرسی ایالتی» و «بررسی مستقل پزشکی» (IMR) از DMHC داشته باشید.

اما اگر ابتدا درخواست دادرسی ایالتی کنید، و رسیدگی به مشکلات خاص شما قبلاً انجام شده است، نمی‌توانید برای همان مشکلات از DMHC درخواست IMR کنید. در این صورت، تصمیم دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود. اما اگر مشکلات شما واجد شرایط IMR نباشد، حتی اگر دادرسی ایالتی قبلاً برگزار شده باشد، همچنان می‌توانید نزد DMHC شکایت کنید. اگر شما یا پزشکتان از ما می‌خواهید که سریع تصمیم بگیریم زیرا زمان لازم برای تصمیم‌گیری در خصوص درخواست تجدیدنظر شما، زندگی، سلامت یا توانایی شما را به خطر می‌اندازد، می‌توانید درخواست بررسی تسریع‌شده (سریع) کنید. برای درخواست بررسی سریع، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. ما ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، تصمیم خواهیم گرفت.

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

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

- برای دادرسی ایالتی از سازمان خدمات اجتماعی (California (CDSS) درخواست کنید تا یک قاضی دعوی شما را بررسی کند. این شماره تلفن رایگان DMHC است: (TTY 1-800-952-8349) 1-800-743-8525. در <https://www.cdss.ca.gov> نیز می‌توانید آنلاین درخواست «دادرسی ایالتی» کنید. سایر روش‌های درخواست دادرسی ایالتی در بخش «دادرسی‌های ایالتی» در ادامه این فصل ذکر شده است.
 - فرم شکایت/بررسی مستقل پزشکی را به سازمان خدمات درمانی هماهنگ (DMHC) ارسال کنید تا تصمیم Health Net را بررسی کنند. اگر شکایت شما واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی (IMR) DMHC باشد، یک پزشک خارجی که عضو Health Net نیست، پرونده شما را بررسی و تصمیمی را اتخاذ خواهد کرد که Health Net باید از آن پیروی کند.
- این شماره تلفن رایگان DMHC است (TTY 1-877-688-9891) 1-888-466-2219. فرم IMR/شکایت و همچنین دستورالعمل‌ها را می‌توانید در وبسایت DMHC به این آدرس مشاهده کنید: <https://www.dmhc.ca.gov>
- برای دادرسی ایالتی یا بررسی مستقل پزشکی نیاز نیست هیچ هزینه‌ای پرداخت کنید.



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

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

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

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

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

IMR زمانی انجام می‌شود که یک پزشک خارج شبکه که به Health Net ارتباطی ندارد، پرونده شما را بررسی کند. اگر IMR می‌خواهید، ابتدا باید برای نگرانی‌های غیرفوری درخواست تجدیدنظر به Health Net ارسال کنید. اگر پس از گذشت 30 روز تقویمی از Health Net نامه‌ای دریافت نکردید یا در صورتی که از تصمیم Health Net ناراضی هستید، می‌توانید درخواست IMR داشته باشید. باید ظرف 6 ماه از تاریخ اطلاعیه که در آن نتیجه تجدیدنظر اعلام شده است برای IMR اقدام کنید، اما برای درخواست دادرسی ایالتی فقط 120 روز فرصت دارید. بنابراین اگر درخواست IMR و دادرسی ایالتی دارید، هرچه سریع‌تر شکایتان را ارسال کنید.

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

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

اگر شکایت شما نزد DMHC واجد شرایط IMR نباشد، DMHC همچنان به شکایت شما رسیدگی می‌کند تا مطمئن شود که Health Net در رابطه با درخواست تجدیدنظران بابت خدمات رده‌شده، تصمیمی صحیح گرفته باشد.



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

دادرسی ایالتی

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

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

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

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

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

- اگر ما نامه NOA یا NAR را به زبان مورد نظرتان برایتان ارسال نکنیم.
- اگر مشکلی از سمت ما رخ دهد که حقوق شما را تحت تأثیر قرار داده باشد

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



- اگر نامه NOA برایتان ارسال نکرده باشیم
- اگر نامه NAR برایتان ارسال نکرده باشیم
- اگر در نامه NAR اشتباهی داشته باشیم
- اگر ظرف 30 روز درباره درخواست تجدیدنظر تان تصمیمی نگرفته باشیم.
- اگر به این نتیجه برسیم که درخواست تان فوری است اما ظرف 72 ساعت به درخواست تجدیدنظر پاسخ ندهیم به روش های زیر می توانید برای دادرسی ایالتی درخواست کنید:
- **تلفنی:** با بخش دادرسی ایالتی CDSS به شماره 1-800-743-8525 تماس بگیرید (TTY 1-800-952-8349) یا (711)
- **از طریق پست:** فرم ارائه شده همراه با اطلاعیه حل و فصل درخواست تجدیدنظر را پر کنید و به این آدرس پست کنید:
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430
- **آنلاین:** با مراجعه به آدرس <http://www.cdss.ca.gov> به صورت آنلاین درخواست دادرسی کنید
- **از طریق پست:** فرم ارائه شده همراه با اطلاعیه حل و فصل درخواست تجدیدنظر را پر کنید و به Scopeofbenefits@dss.ca.gov ایمیل کنید
- **توجه:** اگر فرم را از طریق ایمیل ارسال می کنید، این خطر وجود دارد که شخصی غیر از بخش دادرسی های ایالتی ایمیل شما را رهگیری کند. از روش ایمن تری برای ارسال درخواست خود استفاده کنید.
- **از طریق فکس:** فرم ارائه شده همراه با اطلاعیه حل و فصل درخواست تجدیدنظر را پر کنید و آن را به بخش دادرسی ایالتی به شماره 916-309-3487 یا شماره رایگان 1-833-281-0903 فکس کنید.
- اگر برای درخواست دادرسی ایالتی به کمک نیاز دارید، ما می توانید به شما کمک کنیم. ما می توانیم خدمات رایگان زبانی به شما ارائه کنیم. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
- در جلسه دادرسی باید به قاضی بگویید که چرا با تصمیم Health Net مخالف هستید. Health Net نیز به قاضی خواهد گفت که بر چه مبنایی چنین تصمیمی گرفته است. ممکن است تصمیم گیری قاضی درباره پرونده شما تا 90 روز زمان ببرد. Health Net باید تابع تصمیم قاضی باشد.
- اگر می خواهید که CDSS تصمیم خود را سریع تر اعلام کند زیرا زمان صرف شده برای دادرسی ایالتی ممکن است زندگی، سلامت یا توانایی شما برای کار کردن کامل را به خطر بیندازد، خودتان، نماینده مجاز شما، یا ارائه کننده تان می توانید با CDSS تماس بگیرید و درخواست دادرسی ایالتی تسریع شده (سریع) کنید. CDSS باید ظرف حداکثر 3 روز کاری پس از دریافت پرونده کامل شما از Health Net، تصمیم خود را اعلام کند.



کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده

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

کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده ارائه‌کننده عبارتند از:

- جعل سوابق پزشکی
 - تجویز دارو بیش از آنچه از نظر پزشکی ضرورت دارد
 - ارائه خدمات مراقبت سلامت بیش از آنچه از نظر پزشکی نیاز است
 - صدور صورت‌حساب برای خدماتی که ارائه نشده‌اند
 - ارائه صورت‌حساب برای خدمات حرفه‌ای، زمانی که افراد حرفه‌ای خدمات را ارائه نکرده‌اند
 - ارائه اقلام و خدمات رایگان یا با تخفیف به اعضا جهت اثرگذاری بر انتخاب ارائه‌کننده توسط عضو
 - تغییر ارائه‌کننده مراقبت اولیه عضو بدون اطلاع عضو
- کلاهبرداری، ایجاد ضرر و زیان و سوءاستفاده توسط فردی که مزایا را دریافت می‌کند، شامل و نه محدود به این موارد است:

- قرض دادن، فروختن یا دادن کارت ID برنامه درمانی یا کارت شناسایی مزایای (BIC) Medi-Cal به شخصی دیگر
 - دریافت درمان‌ها یا داروهای مشابه از بیش از یک ارائه‌کننده
 - مراجعه به اورژانس در صورتی که وضعیت اورژانسی نباشد
 - استفاده از شماره تأمین اجتماعی یا شماره ID برنامه درمانی فرد دیگر
 - استفاده از خدمات حمل‌ونقل پزشکی و غیرپزشکی برای خدماتی غیر مراقبت از سلامت، برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، یا زمانی که وقت ویزیت پزشک ندارید و نیازی به دریافت نسخه نیز نیست
- برای گزارش کلاهبرداری، اسراف، یا سوءاستفاده، نام، آدرس و شماره ID شخصی را که مرتکب کلاهبرداری، اسراف یا سوءاستفاده شده است، یادداشت کنید. تا حد امکان اطلاعات مربوط به فرد از قبیل شماره تلفن یا اگر ارائه‌کننده است، تخصص وی را در اختیار ما قرار دهید. تاریخ رویدادها و خلاصه دقیقی از آنچه اتفاق افتاده است، بنویسید.
- گزارش خود را به این آدرس ارسال کنید:

Centene Special Investigations Unit

7700 Forsyth Blvd.

Clayton, MO 63105

1-866-685-8664

Special_Investigations_Unit@centene.com

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



7. حقوق و مسئولیت‌ها

شما به‌عنوان عضو Health Net از حقوق و مسئولیت‌های مشخصی برخوردار هستید. در این فصل درباره این حقوق و مسئولیت‌ها توضیح داده می‌شود. این فصل همچنین شامل اطلاعیه‌های قانونی است که شما به‌عنوان عضو Health Net از حق و حقوقی برخوردار هستید.

حقوق شما

حقوق شما به‌عنوان عضو Health Net عبارتند از:

- اینکه با عزت و احترام با شما برخورد شود، به حقوق و حریم خصوصی شما توجه شود و محرمانگی اطلاعات پزشکی شما، مثل سابقه پزشکی، وضعیت یا درمان روحی و جسمی، و سلامت باروری یا جنسی، حفظ شود
- اینکه اطلاعات مربوط به برنامه درمانی و خدمات آن، از جمله خدمات تحت پوشش، ارائه‌کنندگان، پزشکان کارورز و حقوق و مسئولیت‌های اعضا در اختیارتان قرار داده شود
- برای دریافت ترجمه کامل اطلاعات کتبی اعضا به زبان دلخواه خود، از جمله تمام اطلاعیه‌های شکایت و تجدیدنظر خواهی‌ها.
- درباره سیاست مربوط به حقوق و مسئولیت‌های اعضای Health Net به شما توصیه‌هایی ارائه شود
- توانایی انتخاب ارائه‌کننده مراقبت اولیه درون شبکه Health Net
- دسترسی به‌موقع به ارائه‌کنندگان شبکه
- برای مشارکت در تصمیم‌گیری با ارائه‌کنندگان در مورد مراقبت درمانی خود، از جمله حق امتناع از درمان
- بیان شکایت، به صورت شفاهی یا کتبی درباره سازمان یا مراقبت دریافتی
- برای اطلاع از دلیل پزشکی تصمیم Health Net مبنی بر رد، تأخیر، فسخ (خاتمه) یا تغییر درخواست مراقبت پزشکی
- دریافت خدمات هماهنگی مراقبت
- درخواست تجدیدنظر تصمیم‌ها برای رد، تغییر یا محدود کردن خدمات یا مزایا
- دسترسی به خدمات ترجمه کتبی و شفاهی رایگان به زبان خودتان
- دریافت کمک حقوقی در اداره مساعدت حقوقی محلی خود یا سایر گروه‌ها
- تدوین وصیت‌نامه پزشکی
- درخواست دادرسی ایالتی، اگر خدمات یا مزایا ارائه نشده است و از قبل نزد Health Net درخواست تجدیدنظر دادید و همچنان از تصمیم مربوطه رضایت ندارید یا پس از 30 روز تصمیم مربوط به تجدیدنظر و اطلاعات مربوط به امکان رسیدگی تسریع‌شده را دریافت نکردید
- لغو ثبت‌نام (انصراف) خود در Health Net و تغییر برنامه درمانی خود در کانتی بنا به درخواست

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



- دسترسی به خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه
- دریافت اطلاعات کتبی اعضا به صورت رایگان به فرمت‌های دیگر (مثل خط بریل، چاپ- با حروف درشت، فرمت‌های الکترونیکی صوتی و قابل دسترسی) به درخواست شما و در زمان مقتضی به فرمت درخواستی و با توجه به بخش (b)(12) 14182 قانون «خدمات رفاهی و سازمان‌ها» (W&I)
- از هرگونه محدودیت یا انزوا که به‌عنوان ابزاری برای اجبار، نظم و انضباط، راحتی و انتقام مورد استفاده قرار می‌گیرد، مصون باشید
- بحث و گفتگوی صادقانه درباره اطلاعاتی مربوط به گزینه‌ها و روش‌های جایگزین درمان ارائه‌شده به صورت مناسب با شرایط شما و توانایی شما برای درک آن، صرفنظر از هزینه یا پوشش بیمه
- برای دسترسی و دریافت یک نسخه از سوابق پزشکی خود و درخواست تغییر یا تصحیح آن‌ها، همان‌طور که در بند 45 از بخش‌های 164.524 و 164.526 مقررات فدرال (CFR) آمده است.
- آزادی برخورداری از این حقوق بدون تأثیر منفی بر نحوه رفتار با شما توسط Health Net، ارائه‌کنندگان یا ایالت
- برای دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، مراکز مستقل زایمان، مراکز سلامت مورد تأیید فدرال، ارائه‌کنندگان مراقبت سلامت سرخپوستان، خدمات مامایی، مراکز بهداشت روستایی، خدمات عفونت‌های مقاربتی و خدمات اورژانسی خارج از شبکه Health Net طبق قانون فدرال
- برای درخواست تجدیدنظر در خصوص مطالبه رده‌شده تا 60 روز از تاریخ اطلاعیه‌ای که دریافت می‌کنید. این اطلاعیه «اطلاعیه رأی عدم پذیرش مزایا (NABD)» نام دارد. فرایند تجدیدنظرخواهی از طریق دادرسی عادلانه ایالتی انجام می‌شود. همچنین می‌توانید بپرسید که چگونه در طول فرایند تجدیدنظر به دریافت مراقبت سلامت خود ادامه دهید.

مسئولیت‌های شما

اعضای Health Net دارای این مسئولیت‌ها هستند:

- **مؤدبان و محترمانه رفتار کنید.** شما مسئول هستید که با پزشک خود و همه ارائه‌کنندگان و کارکنان با ادب و احترام رفتار کنید. شما مسئول هستید که به موقع در جلسه ویزیت حاضر شوید یا برای لغو یا تغییر نوبت خود، حداقل 24 ساعت قبل با مطب تماس بگیرید.
- **اطلاعات به‌روز، دقیق و کامل ارائه دهید.** شما مسئول ارائه اطلاعات صحیح و تا حد امکان کامل به همه ارائه‌کنندگان خود و Health Net هستید. این مسئولیت شماست که به‌طور منظم معاینه شوید و مشکلات خود را قبل از حاد شدن به پزشک اطلاع دهید.
- **توصیه‌های پزشک را رعایت کنید و در مراقبت خود همکاری کنید.** شما مسئول صحبت درباره نیازهای مراقبت سلامت خود با پزشک، تعیین و توافق بر سر اهداف، به کار گرفتن تمام تلاش‌ها برای درک مشکلات سلامتی خود و پیروی از برنامه‌های درمانی و دستورالعمل‌هایی هستید که هر دو با آنها موافق هستید.
- **فقط در مواقع اضطراری به اورژانس مراجعه کنید.** شما مسئول مراجعه به اورژانس در مواقع اضطراری یا طبق دستور پزشک هستید. مراقبت اورژانسی خدماتی است که معتقدید برای توقف یا بهبود بیماری‌های جدی یا علائم ناگهانی، آسیب یا بیماری‌هایی که به تشخیص و درمان فوری نیازمندند ضروری است.



- **تخلفات را گزارش دهید.** شما مسئول گزارش کلاهبرداری‌های خدمات درمانی یا رفتار نادرست در Health Net Community Solutions هستید. می‌توانید این کار را بدون ارائه نام خود از طریق تماس با خط تلفن رایگان مستقیم گزارش کلاهبرداری و سوءاستفاده Health Net به شماره 1-866-685-8664 انجام دهید. خط تلفن کلاهبرداری در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته فعال است. تمام تماس‌ها کاملاً محرمانه هستند.

اطلاعیه عدم تبعیض

تبعیض برخلاف قانون است. Health Net تابع قوانین و حقوق مدنی فدرال و ایالتی است. Health Net بر مبنای جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، منشأ ملی، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسی یا تمایل جنسی افراد را مورد تبعیض قرار نمی‌دهد یا با آن‌ها رفتار متفاوتی ندارد.

Health Net موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک‌ها و خدمات رایگان برای افراد معلول و کمک به آن‌ها در برقراری ارتباط بهتر، مانند:
 - مترجمان مجرب زبان اشاره
 - اطلاعات کتبی در سایر فرمت‌ها (چاپ درشت، فرمت صوتی، قالب‌های الکترونیک مناسب معلولان، و سایر فرمت‌ها)
- خدمات رایگان زبانی به افرادی که زبان اصلی آن‌ها انگلیسی نیست، مانند:
 - مترجمان شفاهی واجد شرایط
 - اطلاعات مکتوب به زبان‌های دیگر

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

نحوه طرح شکایت

اگر فکر می‌کنید Health Net نتوانسته است این خدمات را ارائه کند، یا به‌طور غیرقانونی بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، قومیت، ملیت، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی فیزیکی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیک، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسی یا تمایلات جنسی تبعیض قائل شده است، می‌توانید شکایت خود را به بخش خدمات عضو Health Net ارائه دهید. می‌توانید شکایت خود را تلفنی، از طریق پست، حضوری یا آنلاین ثبت کنید:

- **تلفنی:** با Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. یا اگر مشکل شنیداری یا گفتاری دارید، با 711 TTY تماس بگیرید و از خدمات رله California استفاده کنید.
- **از طریق پست:** فرم شکایت را پر کنید و یا نامه‌ای به این آدرس پست کنید:

Health Net Civil Rights Coordinator

P.O. Box 9103

Van Nuys, CA 91409-9103

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



- **حضور:** به مطب پزشک خود یا Health Net بروید و بگویید می‌خواهید شکایت کنید.
- **آنلاین:** از وبسایت Health Net به نشانی www.healthnet.com بازدید کنید.

دفتر حقوق مدنی - اداره خدمات مراقبت سلامت California

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

- **تلفنی:** با شماره 1-916-440-7370 تماس بگیرید. اگر مشکل شنیداری یا گفتاری دارید، لطفاً با 711 (خدمات رله مخابراتی) تماس بگیرید.
- **از طریق پست:** فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای را به آدرس زیر ارسال کنید:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
- فرم‌های شکایت در آدرس https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx موجود می‌باشند.
- **آنلاین:** به آدرس CivilRights@dhcs.ca.gov ایمیل ارسال کنید.

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

اگر فکر می‌کنید که بر اساس نژاد، رنگ پوست، اصلیت ملی، سن، ناتوانی یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید به صورت تلفنی، از طریق پست، یا آنلاین، یک شکایت حقوق مدنی نزد دفتر حقوق مدنی، وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده ارائه دهید:

- **تلفنی:** با شماره 1-800-368-1019 تماس بگیرید. اگر مشکل شنیداری یا گفتاری دارید، با TTY 1-800-537-7697 یا 711 تماس بگیرید و از خدمات رله California استفاده کنید.
- **از طریق پست:** فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
- فرم‌های شکایت در آدرس <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> موجود می‌باشند.
- **آنلاین:** به درگاه شکایت دفتر حقوق مدنی به نشانی <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> مراجعه کنید.

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



روش‌های مشارکت به‌عنوان عضو

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

هیئت مشاوره محلی

Health Net گروهی تحت عنوان کمیته مشاوره همگانی (CAC) دارد. این گروه متشکل از سهامداران کلیدی جامعه است که منعکس‌کننده جمعیت Medi-Cal در محدوده خدماتی این طرح هستند، مانند مصرف‌کنندگان Medi-Cal (از جمله مصرف‌کنندگانی که دسترسی به آنها سخت است یا جمعیت مناطق دور دست و اعضای دارای معلولیت)، حامیان جامعه، سازمان‌های اجتماع‌محور، و ارائه‌کنندگان. در صورت تمایل، می‌توانید به این گروه بپیوندید. این گروه درباره نحوه ارتقاء سیاست‌های Health Net تبادل نظر می‌کند و مسئول رسیدگی به موارد زیر است:

- ارائه پیشنهاد برای ارتقاء کیفیت Health Net و تلاش در جهت آموزش سلامت و کیفیت سلامت.
- ارائه پیشنهاد برای برنامه خدمات فرهنگی و زبانی Health Net و سایر برنامه‌هایی که ممکن است سلامت کلی اعضا را ارتقا و بهبود بخشند.
- شناسایی موانع موجود برای ارائه مراقبت به دلیل وجود مسائل فرهنگی، تبعیض، مشکل زبان یا معلولیت.

اگر می‌خواهید عضوی از این گروه باشید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

کمیته خط‌مشی عمومی

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

- ارائه مشاوره به «هیأت مدیره Health Net» درباره مسائل مربوط به خط‌مشی که بر برنامه درمانی و اعضای ما تأثیر می‌گذارد.

اگر می‌خواهید عضوی از این گروه باشید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

همچنین، اگر درباره این گروه‌ها سؤالی دارید، می‌توانید با بخش خدمات عضو تماس بگیرید.

اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی

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

اگر به سن و توانایی رضایت به خدمات حساس رسیده‌اید، ملزم به دریافت هیچ مجوز دیگری برای دریافت خدمات حساس یا ارائه مطالبه بابت خدمات حساس نیستند. می‌توانید در بخش «مراقبت‌های حساس» این دفترچه اطلاعات بیشتری درباره خدمات حساس بخوانید.

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



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

Health Net درخواست شما برای دریافت مکاتبات محرمانه به شکل و قالبی که درخواست کرده‌اید را می‌پذیرد. یا مطمئن خواهیم شد که مکاتبات شما به آسانی به شکل و قالبی که خواسته‌اید ارائه می‌شود. ما آن‌ها را به مکان انتخابی دیگر شما ارسال می‌کنیم. درخواست شما برای مکاتبات محرمانه تا زمانی که آن را لغو نکنید یا درخواست جدیدی برای مکاتبات محرمانه ارسال کنید اعتبار دارد.

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

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

لطفاً آن را با دقت بررسی کنید.

تاریخ اجرا 08.14.2017

وظایف نهاد تحت پوشش:

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

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

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

▪ موارد استفاده یا افشای؛

▪ حقوق شما؛

▪ وظایف قانونی ما؛ و

▪ سایر اقدامات حفظ حریم خصوصی که در اطلاعیه ذکر شده است.

ما هرگونه اطلاعیه اصلاح‌شده را روی وبسایت و دفترچه راهنمای عضو خود عرضه خواهیم کرد.



تمهیدات حفاظتی داخلی PHI شفاهی، کتبی و الکترونیکی:

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

برخی از راه‌هایی که از PHI شما محافظت می‌کنیم.

- ما به کارکنان خود آموزش می‌دهیم که فرایندهای امنیتی و حریم خصوصی ما را رعایت کنند.
- ما همکاران تجاری خود را نیز ملزم می‌کنیم که فرایندهای حریم خصوصی و امنیتی را رعایت کنند.
- ما امنیت دفاتر خود را حفظ می‌کنیم.
- ما PHI شما را فقط به دلایل تجاری با افرادی که نیاز به دانستن آن دارند به اشتراک می‌گذاریم.
- در هنگام ارسال یا ذخیره PHI به صورت الکترونیکی، آن را امن نگه می‌داریم.
- ما با استفاده از فناوری، جلوی دسترسی افراد غیرمجاز به PHI شما را می‌گیریم.

موارد مجاز استفاده و افشای PHI شما:

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

- **درمان** - ممکن است از PHI شما استفاده کنیم یا آن را در اختیار پزشک یا سایر ارائه‌کنندگان مراقبت درمانی قرار دهیم که کار درمان شما را انجام می‌دهند، درمان شما در میان سایر ارائه‌کنندگان را هماهنگ می‌کنند یا به ما در مجوز قبلی تصمیم مربوط به مزایای شما کمک می‌کنند.
- **پرداخت** - ما ممکن است از PHI شما برای پرداخت مزایا برای خدمات مراقبت بهداشتی ارائه‌شده به شما استفاده یا آن را افشا کنیم. ممکن است PHI شما را با توجه به قوانین حریم خصوصی فدرال برای برنامه درمانی دیگر، ارائه‌کننده مراقبت درمانی یا شخص دیگری افشا کنیم تا برای اهداف پرداختی خود به آن رجوع کنند. فعالیت‌های پرداخت ممکن است شامل موارد زیر باشد:
 - رسیدگی به دعاوی؛
 - تعیین واجدیت شرایط یا پوشش برای مطالبات؛
 - صدور صورت‌حساب حق بیمه؛
 - بررسی خدمات برای نیازهای پزشکی؛ و
 - انجام بررسی استفاده از مطالبات.
- **عملیات مراقبت سلامت** - ممکن است PHI شما را برای انجام عملیات مراقبت سلامت خود مورد استفاده و افشا قرار دهیم. این فعالیت‌ها ممکن است شامل موارد زیر باشد:
 - ارائه خدمات مشتریان؛
 - پاسخگویی به شکایات و درخواست‌های تجدیدنظر؛
 - ارائه مدیریت پرونده و هماهنگی مراقبت؛



- انجام بررسی پزشکی مطالبان و سایر ارزیابی‌های کیفی؛ و
- برای فعالیت‌های بهبودبخش.

ممکن است در عملیات مراقبت سلامت، PHI شما را نزد همکاران تجاری خود افشا کنیم. به‌منظور حفظ محرمانگی PHI شما، از این همکاران موافقت‌نامه کتبی می‌گیریم. ممکن است PHI شما را در اختیار نهاد دیگری قرار دهیم که مشمول قوانین حفظ حریم خصوصی فدرال است. این نهاد همچنین باید برای عملیات مراقبت سلامت خود با شما در ارتباط باشد. این ارتباط شامل موارد زیر است:

- فعالیت‌های ارزیابی و بهبود کیفیت؛
- بررسی صلاحیت یا واجدیت شرایط متخصصان مراقبت سلامت؛
- مدیریت پرونده و هماهنگی مراقبت؛ و
- شناسایی و جلوگیری از کلاهبرداری و سواستفاده از مراقبت درمانی.

نژاد، قومیت، زبان، گرایش جنسی و هویت جنسی شما توسط سیستم‌ها و قوانین برنامه درمانی محافظت می‌شود. این بدان معناست که اطلاعاتی که ارائه می‌دهید خصوصی و امن است. ما فقط می‌توانیم این اطلاعات را با ارائه‌کنندگان مراقبت سلامت به اشتراک بگذاریم. بدون اجازه یا مجوز شما با دیگران به اشتراک گذاشته نخواهد شد. ما از این اطلاعات برای کمک به بهبود کیفیت مراقبت و خدمات شما استفاده می‌کنیم.

با این اطلاعات می‌توانیم:

- نیازهای مراقبت سلامت شما را بهتر درک کنیم؛
- زبان ترجیحی شما در هنگام مراجعه به ارائه‌کنندگان مراقبت سلامت را بدانیم؛
- اطلاعات مراقبت سلامت را برای رفع نیازهای مراقبتی شما ارائه دهیم؛ و
- برنامه‌هایی را برای حفظ سلامت شما ارائه دهیم.

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

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

سایر موارد مجاز یا مورد نیاز برای افشای PHI شما:

- **فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی** - برای فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی مانند دریافت پول از نهاد‌های خیریه یا سایر اشخاص مشابه برای کمک به تأمین مالی فعالیت‌ها، ممکن است از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنیم. اگر برای فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی با شما تماس گرفتیم، به شما فرصت می‌دهیم تصمیم بگیرید که از دریافت این مکاتبات در آینده انصراف دهید یا آن‌ها را متوقف کنید.



- **مقصد مربوط به پذیرهنویسی** - ممکن است برای مقاصد مربوط به پذیرهنویسی، مثل تأیید درخواست پوشش، از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنیم. اگر برای اهداف مشخص شده از PHI شما استفاده یا آن را تأیید کنیم این اجازه را نداریم آن بخش PHI که مربوط به اطلاعات ژنتیکی است را افشا یا از آن در فرایند پذیرهنویسی استفاده کنیم.
 - **یادآوری‌های نوبت ویزیت/گزینه‌های درمان** - ممکن است PHI شما را مورد استفاده و افشا قرار دهیم تا نوبت ویزیت را برای درمان و مراقبت‌های پزشکی با ما به شما یادآوری کنیم یا اطلاعاتی درباره گزینه‌های درمان یا سایر مزایا و خدمات مرتبط با سلامتی به شما ارائه دهیم، مانند اطلاعاتی درباره نحوه ترک سیگار یا کاهش وزن.
 - **الزام قانونی** - اگر قانون فدرال، ایالتی و/یا محلی نیاز به استفاده یا افشای PHI شما داشته باشد، ممکن است PHI شما را مورد استفاده یا افشا قرار دهیم تا جایی که استفاده یا افشای آن با چنین قانونی مطابقت داشته باشد و در چارچوب الزامات این قانون باشد. اگر دو یا چند قانون یا مقررات مربوط به استفاده یا افشای یکسان تضاد داشته باشند، ما از قوانین یا مقررات محدودکننده‌تر پیروی می‌کنیم.
 - **فعالیت‌های بهداشتی عمومی** - ممکن است PHI شما را به منظور پیشگیری یا کنترل بیماری، آسیب یا ناتوانی به یک مقام بهداشت عمومی فاش کنیم. ممکن است برای اطمینان از کیفیت، ایمنی یا اثربخشی محصولات و خدمات در حوزه استحضاطی سازمان غذا و داروی ایالات متحده (FDA)، PHI شما را نزد FDA افشا کنیم.
 - **فریبانیان سواستفاده و نادیده گرفته شدن** - ممکن است بتوانیم PHI شما را برای مسئولین دولت محلی، ایالتی یا فدرال، از جمله خدمات تأمین اجتماعی یا سازمان خدمات ایمنی که بر اساس قانون اجازه دریافت گزارشات را دارند، افشا کنیم، مخصوصاً اگر باوری منطقی نسبت به سوءاستفاده، نادیده گرفته شدن یا خشونت داخلی داشته باشیم.
 - **فرآیندهای قضایی و اجرایی** - ممکن است از PHI در فرآیندهای قضایی یا اجرایی استفاده کنیم. همچنین ممکن است آن را در پاسخ به موارد زیر افشا کنیم:
 - حکم دادگاه؛
 - دادگاه اداری؛
 - برگ اخطاریه؛
 - احضاریه؛
 - حکم قضایی؛
 - درخواست بررسی؛ یا
 - درخواست حقوقی مشابه.
 - **اجرای قانون** - ممکن است در صورت لزوم PHI مربوطه شما را به مجریان قانون فاش کنیم. برای مثال، در پاسخ به:
 - حکم دادگاه؛
 - حکم قضایی؛
 - برگ اخطاریه؛
 - احضاریه صادرشده توسط ضابط قضایی؛ یا
 - احضاریه هیئت منصفه عالی.
- همچنین، ممکن است PHI مربوطه شما را برای شناسایی یا یافتن مظنون، فراری، شاهد منابع یا فرد گمشده افشا کنیم.



- **پزشک قانونی، معاینه‌کننده پزشکی و مسئول برگزاری مراسم تدفین** - ممکن است اطلاعات PHI شما را در اختیار بازپرس یا پزشک قانونی قرار دهیم. این ممکن است برای مثال برای تعیین علت مرگ ضروری باشد. همچنین می‌توانیم در صورت لزوم، PHI شما را در اختیار مدیران برگزاری مراسم تدفین برای انجام وظیفه‌شان قرار بدهیم.
- **اهدای عضو، چشم و بافت بدن** - می‌توانیم PHI شما را در اختیار سازمان‌هایی قرار دهیم که کار دریافت عضو را انجام می‌دهند. همچنین می‌توانیم PHI شما را در اختیار کسانی قرار بدهیم که در بخش جابجایی، ذخیره‌سازی یا پیوند این اعضا کار می‌کنند:
 - اندام‌های متوفیان اهداکننده؛
 - چشم‌ها؛ و
 - بافت‌ها.
- **تهدیدی برای سلامت و ایمنی** - اگر با حسن نیت معتقد باشیم که استفاده یا افشای PHI برای جلوگیری یا کاهش تهدید جدی یا قریب‌الوقوع برای سلامت یا ایمنی یک فرد یا عموم مردم ضروری است، ممکن است از آن استفاده کنیم یا آن را افشا کنیم.
- **وظایف تخصصی دولتی** - اگر عضو نیروهای مسلح ایالات متحده هستید، ممکن است PHI شما را همانطور که توسط مقامات فرماندهی نظامی خواسته شده است، افشا کنیم. همچنین ممکن است PHI شما را در اختیار موارد زیر قرار دهیم:
 - مقامات فدرال مجاز برای امنیت ملی و فعالیت‌های اطلاعاتی؛
 - وزارت امور خارجه برای تعیین شایستگی پزشکی؛
 - و برای خدمات حفاظت از رئیس‌جمهور یا سایر افراد مجاز.
- **خسارت پرداختی به کارگران** - برای رعایت قانون مربوط به جبران غرامت کارگران یا سایر برنامه‌های مشابه مشخص شده در قانون که مزایایی را به‌خاطر آسیب‌ها یا بیماری‌های مرتبط با کار و صرف‌نظر از قصور فرد ارائه می‌دهند، می‌توانیم PHI شما را افشا کنیم.
- **وضعیت‌های اضطراری** - ممکن است PHI شما را در موقعیتی اضطراری، یا اگر شما ناتوان باشید یا حضور نداشته باشید، به یک عضو خانواده، دوست نزدیک، آژانس امدادسانی سوانح یا هر شخص دیگری که قبلاً از طرف شما مشخص شده باشد واگذار کنیم. برای مشخص کردن اینکه آیا افشا به سود شما است یا خیر، از تشخیص و تجربه حرفه‌ای استفاده می‌کنیم. اگر افشای اطلاعات به نفع شما باشد، فقط آن PHI را افشا خواهیم کرد که مستقیماً به مشارکت فرد در مراقبت از شما مربوط است.
- **زندانیان** - اگر در کانون اصلاح و تربیت یا در بازداشت پلیس هستید، می‌توانیم PHI شما را در اختیار کانون اصلاح و تربیت یا پلیس قرار دهیم، در صورتی که چنین اطلاعاتی برای ارائه مراقبت‌های بهداشتی توسط کانون به شما، برای محافظت از سلامت یا ایمنی شما یا دیگران، یا برای ایمنی و امنیت کانون اصلاح و تربیت ضروری باشد.
- **تحقیق** - تحت شرایط خاصی، زمانی که مطالعه تحقیقاتی بالینی PHI شما تأیید شد و در مواردی که پادمان‌های خاصی برای اطمینان از حفظ حریم خصوصی و حفاظت از PHI شما وجود داشته باشد، ممکن است PHI شما را به محققان فاش کنیم.



موارد استفاده و افشای PHI شما که نیازمند مجوز کتبی است

ما برای موارد زیر باید مجوز کتبی شما را دریافت کنیم تا بتوانیم PHI شما را افشا یا از آن استفاده کنیم، مگر در چند استثناء و به دلایل زیر:

فروش PHI - پیش از هرگونه افشای PHI که به عنوان فروش در نظر گرفته شده، یعنی در ازای افشای PHI به این شکل قرار باشد مبلغی دریافت کنیم، از شما درخواست اجازه کتبی خواهیم کرد.

بازاریابی - برای استفاده از PHI شما با هدف بازاریابی، به جز در موارد بسیار استثنایی و محدود، مثلاً وقتی حضوری با شما ارتباطاتی درباره بازاریابی داریم یا زمانی که هدایایی با ارزش اسمی مشخص در اختیارتان قرار می‌دهیم، از شما به‌صورت کتبی برای استفاده یا افشای اطلاعات، اجازه خواهیم گرفت.

یادداشت‌های روان‌درمانی - ما برای افشا یا استفاده از هرگونه یادداشت روان‌درمانی شما که ممکن است ذخیره کرده باشیم، به‌جز در بعضی موارد استثنایی محدود، مثل بعضی درمان‌ها، کارکردهای مراقبت سلامت یا پرداخت‌های خاص، از شما اجازه به صورت کتبی اجازه خواهیم گرفت.

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

حقوق فردی

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

الزامات عدم تبعیض ایالت California (همان‌طور که در اسناد پوشش مزایا توضیح داده شده است)،

Health Net of California, Inc. و Health Net Life Insurance Company (Health Net, LLC.)

تابع قوانین مربوطه حقوق مدنی فدرال هستند و بر اساس نژاد، رنگ، تبار ملی، اصل و نسب، مذهب، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسی، مراقبت تأیید جنسیت، گرایش جنسی، سن، ناتوانی یا جنس افراد را مورد تبعیض یا رفتار متفاوت قرار نمی‌دهد و آن‌ها را طرد نمی‌کند.

▪ **حق لغو اجازه** - شما می‌توانید اجازه خود را در هر زمان لغو کنید؛ لغو اجازه شما باید به‌صورت کتبی انجام شود. این لغو اجازه فوراً اجرا خواهد شد؛ به جز در مواردی که قبلاً با استفاده از اجازه صادر شده و پیش از دریافت درخواست لغو اجازه، اقداماتی انجام داده‌ایم.

▪ **حق درخواست محدودیت** - شما حق دارید برای افشا و استفاده از PHI خود در جهت درمان، پرداخت یا عمل‌های مراقبت بهداشتی و علاوه بر آن افشای اطلاعات برای کسانی که در مراقبت از شما یا پرداخت هزینه‌ها دخالت دارند، مثل اعضای خانواده و دوستان نزدیک، محدودیت‌هایی را درخواست کنید. باید محدودیت‌های مدنظرتان و ایالتی که می‌خواهید محدودیت در آن اعمال شود، در درخواست شما قید شود. ما ملزم به موافقت با این درخواست نیستیم. اگر موافقت کنیم، با درخواست محدودیت شما موافقت خواهیم کرد، مگر اینکه اطلاعات برای ارائه درمان اضطراری به شما لازم باشد. با این وجود، استفاده یا افشای PHI برای پرداخت یا عمل‌های مراقبت درمانی در یک برنامه درمانی را زمانی محدود خواهیم کرد که هزینه خدمات و موارد به صورت کامل توسط شما پرداخت شده باشد.



- **حق درخواست مکاتبه محرمانه -** حق دارید درخواست کنید ما از طریق روش‌های جایگزین یا محل‌های متفاوت، درباره PHI با شما در تماس باشیم. اگر درخواست‌تان منطقی باشد و روش‌های جایگزین یا محلی که PHI باید به آن تحویل شود را مشخص کند، باید آن را برآورده کنیم. درخواست مکاتبات محرمانه باید توسط بیمه‌گر سلامت ظرف 7 روز تقویمی پس از دریافت ارسال الکترونیکی یا درخواست تلفنی یا ظرف 14 روز تقویمی پس از دریافت از طریق پست درجه یک انجام شود. ما اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس ارائه‌شده به یک فرد محافظت‌شده را نزد گروه، مشترک، یا هر عضوی در طرح غیر از فرد محافظت‌شده که مراقبت دریافت می‌کند، بدون مجوز کتبی صریح او، فاش نخواهیم کرد. برای راهنمایی در مورد نحوه درخواست ارتباط محرمانه، به شماره تلفن خدمات مشتریان در پشت کارت شناسایی عضو یا وبسایت طرح مراجعه کنید.
- **حق دسترسی و دریافت یک کپی از PHI شما -** شما حق دارید، به جز در بعضی موارد محدود، یک کپی از PHI خود که شامل مجموعه سوابق مشخص شماست را مشاهده یا دریافت نمایید. می‌توانید از ما درخواست کنید کپی‌ها را در قالب‌هایی به جز فتوکپی ارائه کنیم. ما از قالب درخواستی شما استفاده خواهیم کرد مگر اینکه عملاً نتوانیم این کار را انجام دهیم. برای درخواست دسترسی به PHI خود باید درخواست کتبی به ما بدهید. اگر درخواست شما را رد کردیم، توضیحات خود را به صورت کتبی ارائه خواهیم کرد و به شما توضیح خواهیم داد که آیا دلایل عدم پذیرش درخواست را می‌توان بررسی کرد یا خیر و چطور می‌توانید این خدمات را درخواست نمود یا مسئله قابلیت رسیدگی مجدد دارد یا خیر.
- **حق اصلاح PHI -** اگر فکر می‌کنید PHI شما حاوی اطلاعات نادرست است، حق دارید از ما درخواست کنید آن را اصلاح کنیم یا تغییر بدهیم. درخواست شما باید به شکل کتبی باشد و باید درباره دلیل اصلاح اطلاعات هم توضیح بدهد. ممکن است به دلیلی خاص با درخواست شما مخالفت کنیم، برای مثال اگر اطلاعاتی که می‌خواهید اصلاح کنید را ایجاد نکرده باشیم و ایجاد کننده PHI خودش توانایی انجام این اصلاح را داشته باشد. در صورت رد کردن درخواست‌تان، توضیح کتبی به شما ارائه خواهیم داد. می‌توانید با یک اظهارنامه پاسخ بدهید که با تصمیم ما مخالف هستید و ما اظهارنامه شما را به PHI که از ما درخواست اصلاحش را داشتید، پیوست می‌کنیم. اگر ما درخواست شما برای اصلاح اطلاعات را بپذیریم، تلاش خود را تا حد معمول به کار می‌گیریم تا به دیگران، از جمله به افرادی که شما نام برده‌اید، اطلاع بدهیم اصلاحاتی صورت گرفته است و تغییرات را در موارد افشای اطلاعات در آینده در نظر خواهیم گرفت.
- **حق دریافت گزارش افشای اطلاعات -** حق دارید یک فهرست از مواردی که ما یا شرکای تجاری‌مان در طول 6 سال گذشته PHI شما را افشا کرده‌ایم، دریافت کنید. این مسئله شامل افشاهای انجام شده با هدف درمان، پرداخت، عمل‌های مراقبت درمانی، یا افشاهایی که با اجازه خود شما و برای برخی فعالیت‌های خاص دیگر انجام شده‌اند، نمی‌شود. اگر در بازه زمانی 12 ماهه، بیش از یک بار این گزارش را درخواست کنید، ممکن است مبلغ ناچیزی بابت پاسخ به این درخواست‌های اضافی از شما مطالبه کنیم. ما در زمان درخواست‌تان، اطلاعات بیشتری درباره هزینه‌هایمان ارائه خواهیم داد.
- **حق تنظیم شکایت -** اگر فکر می‌کنید حقوق حریم خصوصی شما نقض شده یا ما شیوه‌های حفظ حریم خصوصی خود را نادیده گرفته‌ایم، می‌توانید به صورت کتبی یا تلفنی و با استفاده از اطلاعات تماس در انتهای این اطلاعیه، شکایتی برای ما تنظیم کنید. برای شکایات مربوط به اعضای Medi-Cal، اعضا همچنین می‌توانند با اداره خدمات مراقبت از سلامت California که در بخش بعد آمده است، تماس بگیرند.



همچنین، می‌توانید از طریق ارسال نامه به آدرس 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 نزد دفتر حقوق مدنی وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده شکایت کنید یا با شماره 1-800-368-1019 (TTY: 1-866-788-4989) تماس بگیرید یا از <https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html> بازدید کنید.

ما به‌خاطر تنظیم شکایت هیچ‌گونه اقدامی علیه شما انجام نخواهیم داد.

- **حق دریافت یک کپی از این اطلاعیه** - می‌توانید در هر لحظه با استفاده از اطلاعات تماس مندرج در انتهای این اطلاعیه، برای دریافت یک کپی از این اطلاعیه درخواست بدهید. اگر این اطلاعیه را روی وبسایت ما یا از طریق پست الکترونیک (ایمیل) دریافت کرده‌اید، این حق را دارید که یک نسخه کاغذی هم درخواست کنید.

اطلاعات تماس

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

تلفن: 1-800-522-0088
فکس: 1-818-676-8314
ایمیل: Privacy@healthnet.com

دفتر حفظ حریم خصوصی Health Net
Attn: Privacy Official
9103 P.O. Box
Van Nuys, CA 91409

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

Privacy Officer (مأمور حریم خصوصی)

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

تلفن: 1-916-445-4646 یا (TTY/TDD: 1-877-735-2929) 1-866-866-0602
ایمیل: DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov

اطلاعیه حریم خصوصی اطلاعات مالی

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

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



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

- اطلاعاتی که از شما بر روی فرم‌های درخواست یا سایر فرم‌ها دریافت می‌کنیم، مثل نام، آدرس، سن، اطلاعات پزشکی و شماره تأمین اجتماعی؛
- اطلاعات مربوط به تراکنش بین شما و ما، شرکای ما و دیگران، مثل پرداخت‌های حق بیمه ماهانه و سابقه ادعاهای انجام شده؛ و
- اطلاعات برگرفته از گزارش‌های مصرف‌کننده.

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

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

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

اگر سؤالی درباره این اطلاعیه دارید:

اگر پرسشی درباره این اطلاعیه دارید:

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

*این اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی برای اعضای هر یک از نهادهای Health Net زیر اعمال می‌شود:

Health Net of California, Inc.، Health Net Community Solutions, Inc. و

Health Net Life Insurance Company که شرکت‌های تابعه Health Net, LLC و

Centene Corporation هستند. Health Net نشان خدماتی ثبت‌شده Health Net, LLC است.

سایر علائم تجاری/علائم خدماتی مشخص‌شده متعلق به شرکت‌های مربوطه خود هستند. کلیه حقوق محفوظ است.

تاریخ ویرایش 2024/19/07.



اطلاعیه مربوط به قوانین

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

اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان آخرین پرداخت‌کننده، سایر پوشش‌ها و اعاده تخلفات

برنامه Medi-Cal تابع قوانین و مقررات ایالتی و فدرال در خصوص مسئولیت حقوقی اشخاص ثالث برای خدمات مراقبت سلامت اعضا است. Health Net تمام تدابیر لازم را به کار می‌گیرد تا اطمینان پیدا کند Medi-Cal پرداخت‌کننده هزینه آخرین محل اقامت است.

اعضای Medi-Cal پوشش بیمه سلامت دیگری (OHC) نیز دارند که به آن بیمه سلامت خصوصی گفته می‌شود. یکی از شروط واجد شرایط بودن برای Medi-Cal این است که هرگاه OHC برایتان رایگان باشد باید برای آن درخواست دهید یا آن را حفظ کنید.

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

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

اداره خدمات مراقبت سلامت California (DHCS) این حق و مسئولیت را دارد که هزینه خدمات تحت پوشش Medi-Cal را که Medi-Cal پرداخت‌کننده اصلی آنها نیست دریافت کند. مثلاً اگر در حادثه تصادف یا در محل کار آسیب دیده‌اید، بیمه غرامت کارمندان یا بیمه خودرو یا باید ابتدا هزینه مراقبت سلامت شما را پرداخت کند یا در صورت پرداخت Medi-Cal آن مبلغ را به Medi-Cal بازپرداخت کند.

اگر آسیب دیده‌اید و طرف دیگر مسئول آسیب شما است، شما یا نماینده قانونی شما باید ظرف 30 روز پس از طرح دعوی یا مطالبه حقوقی به DHCS اطلاع دهید. این اعلان را به صورت آنلاین ارائه دهید به:

▪ برنامه آسیب فردی به آدرس <https://dhcs.ca.gov/PIForms>

▪ برنامه «جبران غرامت کارکنان» در <https://dhcs.ca.gov/WC>

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

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



اطلاعیه مربوط به بازیابی ارث

برنامه Medi-Cal باید از محل دارایی انحصار وراثت‌شده برخی از اعضای متوفی بابت مزایای Medi-Cal که در تولد 55 سالگی‌شان یا پس از آن دریافت شده، بازپرداخت بگیرد. بازپرداخت شامل هزینه به‌ازای خدمات (FFS) و حق بیمه‌های مراقبت مدیریت‌شده یا پرداخت سرانه بابت خدمات مرکز پرستاری، خدمات خانگی و همگانی، و خدمات مربوط به بیمارستان و داروهای نسخه‌ای است که عضو هنگام بستری در مرکز پرستاری یا برخورداری از خدمات خانگی و همگانی دریافت کرده است. بازپرداخت نمی‌تواند بیشتر از ارزش دارایی انحصار وراثت‌شده عضو باشد.

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

اطلاعیه اقدام

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

محتوای اطلاعیه‌ها

- اگر Health Net رد درخواست، تأخیر، اصلاحات، خاتمه، تعلیق، یا کاهش خدمات شما را به‌طور کامل یا جزئی بر اساس ضرورت پزشکی استوار کند، NOA شما باید حاوی موارد زیر باشد:
- بیانیه اقدامی که Health Net در نظر دارد انجام دهد
- توضیح واضح و مختصر در مورد دلایل تصمیم Health Net
- نحوه تصمیم‌گیری Health Net، از جمله قوانین مورداستفاده Health Net
- دلایل پزشکی این تصمیم. Health Net باید به وضوح بیان کند که عارضه پزشکی شما به چه صورت با معیارها یا دستورالعمل‌ها مطابقت نمی‌کند.

ترجمه‌ها

- Health Net ملزم به ترجمه کامل و ارائه اطلاعات مکتوب اعضا به زبان‌های ترجیحی رایج است، از جمله تمام اعلامیه‌های شکایت و تجدیدنظر.
- اعلامیه کاملاً ترجمه‌شده باید شامل دلیل پزشکی تصمیم Health Net برای رد، تأخیر، اصلاح، خاتمه، تعلیق یا کاهش درخواست خدمات مراقبت‌های سلامت باشد.
- اگر ترجمه به زبان دلخواه شما در دسترس نیست، Health Net موظف است به زبان دلخواه شما کمک شفاهی ارائه دهد تا بتوانید اطلاعات دریافتی خود را متوجه شوید.

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



مسئولیت شخص ثالث

اگر بازیابی شامل شخص ثالث باشد، Health Net تلاشی برای بازیابی وجوه خدمات تحت پوشش پرداختی به عضو نخواهد کرد. به عنوان مثال، مراقبت سلامت برای آسیب‌های ناشی از کار یا پول بیمه پرداخت‌شده برای تصادف رانندگی. اما Health Net به DHCS می‌گوید و به آنها کمک می‌کند تا وجوه را بازیابی کنند. انتظار می‌رود اعضا در این موارد به Health Net و DHCS کمک کنند.

پیمانکاران مستقل

Health Net ارائه‌کننده مراقبت سلامت نیست. برای مثال، پزشک شما ارائه‌کننده مراقبت سلامت است. Health Net با پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌کنندگان مراقبت سلامت قرارداد می‌بندد. این ارائه‌کنندگان برای Health Net کار نمی‌کنند. Health Net و کارکنان آن برای هیچ ارائه‌کننده مراقبت سلامتی کار نمی‌کنند. Health Net مسئولیتی در قبال اعمال نادرست هیچ ارائه‌کننده مراقبت سلامتی ندارد.

کلاهبرداری برنامه مراقبت درمانی

کلاهبرداری در برنامه مراقبت درمانی عبارتست از کلاهبرداری یا تعبیر نادرست از سوی یک ارائه‌کننده، عضو، کارفرما یا هر شخص دیگری که از طرف آن‌ها فعالیت دارد. این کار جرم تلقی می‌شود و پیگرد قانونی دارد. هر شخصی که عمداً و آگاهانه با طرح ادعایی که حاوی اظهارات نادرست یا فریبنده باشد، در فعالیتی با هدف کلاهبرداری از طرح مراقبت سلامت شرکت کند، متهم به کلاهبرداری از بیمه است.

اگر نگران هر یک از هزینه‌هایی هستید که در صورت حساب یا فرم شرح مزایا درج می‌شود، یا اگر از فعالیت غیرقانونی اطلاع دارید یا مشکوک هستید، با خط تلفن رایگان کلاهبرداری طرح ما به شماره 1-866-685-8664 تماس بگیرید. خط تلفن کلاهبرداری در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته فعال است. تمام تماس‌ها کاملاً محرمانه هستند.

اختلال در مراقبت

بلای طبیعی یا شرایط اضطراری خارج از کنترل Health Net ممکن است مراقبت شما را مختل کند. Health Net تابع الزامات California برای ارائه یا ترتیب خدمات و لوازم مراقبت سلامت در طول وضعیت اضطراری اعلام‌شده خواهد بود. اگر وضعیت اضطراری برای محل زندگی شما اعلام شده است، لطفاً برای دریافت کمک با خدمات اعضا با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. در مواقع اضطراری به نزدیکترین پزشک یا بیمارستان مراجعه کنید.

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



8. شماره‌های مهم و اصطلاحاتی که باید بدانید

شماره تلفن‌های مهم

- بخش خدمات عضو Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110
- Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 و 7 یا 711 را فشار دهید
- خدمات معلولیت
 - وبسایت: <https://www.ada.gov/>
 - خدمات رله California (CRS) :TTY/TDD: 711
 - Sprint 1-888-877-5379 (صوتی)
 - MCI 1-800-735-2922 (صوتی)
 - اطلاعات مربوط به قانون معلولان آمریکا (ADA): 1-800-514-0301 (صوتی)؛
1-800-514-0383 (TDD)
- خدمات کودکان (برنامه CCS)
 - وبسایت: <https://www.dhcs.ca.gov/services>
 - کانته Amador: 1-209-223-6630
 - کانته Calaveras: 1-209-754-6460
 - کانته Inyo: 1-760-873-7868
 - کانته Los Angeles: 1-800-288-4584
 - کانته Mono: 1-760-924-1841
 - کانته Sacramento: 1-916-875-9900
 - کانته San Joaquin: 1-209-468-3900
 - کانته Stanislaus: 1-209-558-7515
 - کانته Tulare: 1-559-685-5800
 - کانته Tuolumne: 1-209-533-7404

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



▪ برنامه سلامت و جلوگیری از ناتوانی کودکان (CHDP)

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

▪ خدمات ایالت California

- دفتر بازرس حقوقی DHCS: شماره 1-888-452-8609
- (وبسایت: <https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
- سازمان خدمات اجتماعی: (TDD: 1-800-952-8349) 1-800-952-5253
- (وبسایت: <https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)
- سازمان مراقبت‌های سلامت مدیریت‌شده (DMHC): شماره 1-888-466-2219
- (وبسایت: <http://dmhc.ca.gov/>) (1-888-HMO-2219)

▪ سازمان تأمین اجتماعی

- درآمد مکمل تأمین اجتماعی (SSI): شماره (TTY/TDD: 1-800-325-0778) 1-800-772-1213
- وبسایت: <https://www.ssa.gov/>

▪ دفاتر کانتهی

- وبسایت: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>
- وبسایت سلامت روانی: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx>

▪ کانتهی Amador

- سازمان خدمات اجتماعی: 1-209-223-6550
- خدمات سلامت روانی: 1-888-310-6555

▪ کانتهی Calaveras

- آژانس سلامت و خدمات انسانی: 1-209-754-6448
- خدمات سلامت روانی: 1-800-499-3030

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



▪ **کانتی Inyo**

- سازمان خدمات اجتماعی: 1-760-872-1394
- خدمات سلامت روانی: 1-800-841-5011

▪ **کانتی Los Angeles**

- اداره خدمات اجتماعی عمومی (DPSS)
 - خط راهنمای مرکزی (شامل خدمات زبان): 1-877-481-1044
 - مرکز خدمات مشتریان DPSS: 1-866-613-3777؛ 1-310-258-7400
- اداره سلامت روانی کانتی Los Angeles: 1-800-854-7771

▪ **کانتی Mono**

- سازمان خدمات اجتماعی: 1-760-924-1770 (دفتر جنوب کانتی)؛ 1-760-932-5600 (دفتر شمال کانتی)
- خدمات سلامت روانی: 1-800-687-1101

▪ **کانتی Sacramento**

- اداره کمک‌های انسانی: 1-800-560-0976
- وزارت بهداشت و خدمات انسانی (سلامت روانی): 1-888-881-4881

▪ **کانتی San Joaquin**

- اداره سلامت عمومی: 1-209-468-3400
- سلامت رفتاری: 1-888-468-9370
- آژانس خدمات انسانی: 1-209-468-1000

▪ **کانتی Stanislaus**

- آژانس خدمات همگانی: 1-877-652-0734
- سلامت رفتاری و خدمات بازیابی: 1-888-376-6246

▪ **کانتی Tulare**

- آژانس سلامت و خدمات انسانی: 1-800-540-6880
- اداره سلامت روانی: 1-800-320-1616

▪ **کانتی Tuolumne**

- سازمان سلامت رفتاری: 1-209-533-6245
- بهداشت عمومی: 1-209-533-7401



واژه‌هایی که باید بدانید

زایمان فعال: بازه زمانی که در آن، عضو باردار در سه مرحله زایمان قرار دارد و نمی‌تواند پیش از شروع زایمان به‌طور ایمن به بیمارستان دیگری منتقل شود یا انتقال ممکن است به سلامت و ایمنی عضو یا جنین آسیب برساند.

حاد: عارضه پزشکی کوتاه و ناگهانی که نیاز به مراقبت فوری پزشکی دارد.

سرخپوست آمریکایی: فردی که طبق بخش 42 CFR 438.14 قانون فدرال با تعریف «سرخپوست» مطابقت دارد، که در صورتی که فرد دارای یکی از موارد زیر باشد، «سرخپوست» تعریف می‌شود:

- عضو یک قبیله سرخپوست به رسمیت شناخته‌شده فدرال باشد
- در یک مرکز شهری زندگی کند و یک یا چند شرط زیر را دارا باشد:
 - عضو یک قبیله، باند یا سایر گروه‌های سازمان‌یافته سرخپوستی باشد، از جمله آن قبیله‌ها، باندها یا گروه‌هایی که از سال 1940 منحل شده و آنهایی که اکنون یا در آینده توسط ایالتی که در آن زندگی می‌کنند به رسمیت شناخته شوند، یا از نوادگان درجه یک یا درجه دوم هر عضوی از این قبیل باشد
 - اسکیمو یا آلتوت یا نوعی بومی آلاسکا باشد
 - از نظر وزیر کشور به هر منظوری سرخپوست باشد
 - طبق مقررات صادره از سوی وزیر کشور، سرخپوست قلمداد شود
- از نظر وزیر کشور به هر منظوری سرخپوست باشد
- توسط وزیر بهداشت و خدمات انسانی به منظور واجد شرایط بودن برای خدمات مراقبت سلامت سرخپوستان، از جمله به عنوان یک سرخپوست اهل California، اسکیمو، آلتوت یا سایر بومیان آلاسکا، سرخپوست در نظر گرفته شود
- **درخواست تجدیدنظر:** درخواست عضو از Health Net برای بررسی و تغییر تصمیم اتخاذشده درباره پوشش خدمات درخواستی.
- **مزایا:** خدمات مراقبت سلامت و داروهای تحت پوشش این برنامه درمانی.
- **خدمات کودکان California (CCS):** یک برنامه Medi-Cal که خدماتی به کودکان تا 21 سال با شرایط خاص سلامتی، بیماری‌ها یا مشکلات سلامتی مزمن ارائه می‌کند.
- **مدیر پرونده:** پرستاران یا مددکاران اجتماعی رسمی که می‌توانند به عضو کمک کنند تا مشکلات جدی سلامت خود را درک کند و با ارائه‌کنندگان او مراقبت ترتیب دهند.
- **ماما-پرستار رسمی (CNM):** فردی که دارای مدرک ثبت‌شده پرستاری است و گواهی مامایی پرستاری از سوی هیئت پرستاران رسمی California را داراست. پرستار مامای دارای مجوز می‌تواند به موارد زایمان طبیعی رسیدگی کند.
- **کایروپراکتور:** ارائه‌کننده‌ای که ستون فقرات را با روش‌های دستی درمان می‌کند.
- **عارضه مزمن:** بیماری یا سایر مشکلات پزشکی که به طور کامل قابل درمان نیست یا با گذشت زمان بدتر می‌شود یا باید درمان شود تا وضعیت عضو بدتر نشود.



کلینیک: مرکزی که اعضا می‌توانند به عنوان ارائه‌کننده مراقبت اولیه (PCP) انتخاب کنند. ممکن است مرکز سلامت مورد تأیید فدرال (FGHC)، کلینیک انجمنی، کلینیک سلامت روستایی (RHC)، ارائه‌کننده مراقبت درمانی سرخ‌پوستان (IHCP) یا سایر مراکز ارائه‌کننده خدمات اولیه باشد.

خدمات اجتماع محور بزرگسالان (CBAS): برنامه خدمات سرپایی داخل مرکز که مراقبت‌های پرستاری حرفه‌ای، خدمات اجتماعی، درمان، مراقبت‌های شخصی، آموزش و پشتیبانی از خانواده و پرستار، خدمات تغذیه، حمل‌ونقل، و دیگر خدمات را به اعضای واجد شرایط ارائه می‌دهد.

شکایت: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی عضو درباره خدمات تحت پوشش Health Net، Medi-Cal، برنامه سلامت روانی کانتی، یا ارائه‌کننده Medi-Cal. شکایت همان شکواییه است.

تداوم مراقبت: توانایی عضو طرح برای ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه‌کننده خارج از شبکه موجود خود تا 12 ماه، در صورت موافقت ارائه‌کننده و Health Net.

فهرست داروهای قراردادی (CDL): فهرست داروهای تأییدشده برای Medi-Cal Rx که ارائه‌کننده می‌تواند از میان آن‌ها داروهای تحت پوشش مورد نیاز عضو را تجویز کند.

هماهنگی مزایا (COB): فرایند تعیین اینکه کدام پوشش بیمه (Medicare، Medi-Cal، بیمه تجاری یا سایر بیمه‌ها) دارای مسئولیت پرداخت و درمان اولیه برای اعضای با بیش از یک نوع پوشش بیمه سلامت هستند.

نظام سلامت سازمان‌یافته کانتی (COHS): نهاد محلی ایجادشده توسط هیأت ناظران کانتی برای قرارداد با برنامه Medi-Cal. در صورت رعایت قوانین ثبت‌نام، عضو به‌طور خودکار در طرح COHS ثبت‌نام می‌شود. اعضای ثبت‌نام‌شده ارائه‌کننده مراقبت سلامت خود را از بین همه ارائه‌کنندگان COHS انتخاب می‌کنند.

سهام بیمه‌شده: پرداختی که عضو معمولاً در زمان ارائه خدمات و علاوه بر پرداخت بیمه‌گر انجام می‌دهد.

خدمات تحت پوشش: خدمات Medi-Cal که مسئولیت پرداخت هزینه آنها بر عهده Health Net است. خدمات تحت پوشش مشمول قوانین، مقررات، محدودیت‌ها و استثنای قرارداد Medi-Cal، هرگونه اصلاحیه قرارداد، و مندرجات این دفترچه راهنمای اعضا (که گواهی ترکیبی پوشش (EOC) و فرم افشا نیز نامیده می‌شود) است.

DHCS: اداره خدمات مراقبت سلامت California. این یک اداره ایالتی است که روی برنامه Medi-Cal نظارت دارد.

لغو عضویت: توقف استفاده از برنامه درمانی به این دلیل که عضو دیگر واجد شرایط نیست یا برنامه درمانی خود را تغییر داده است. عضو باید فرمی را امضا کند که بگوید دیگر نمی‌خواهد از برنامه درمانی استفاده کند یا با Health Care Options تماس بگیرد و به صورت تلفنی عضویت خود را لغو کند.

DMHC: سازمان مراقبت سلامت مدیریت‌شده California. این یک اداره ایالتی است که روی طرح‌های سلامت مراقبت مدیریت‌شده نظارت دارد.

تجهیزات بادوام پزشکی (DME): تجهیزات پزشکی که به لحاظ پزشکی مورد نیاز بوده و از سوی پزشک عضو یا ارائه‌کننده دیگر سفارش داده می‌شوند و عضو از آنها در خانه، جامعه، یا مرکزی به عنوان خانه استفاده می‌کند.

غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص بیماری و درمان (EPSDT): به «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» مراجعه کنید.



مراقبت اضطراری: معاینه‌ای که توسط پزشک یا کارکنان زیر نظر پزشک به شکلی که در قانون اجازه داده شده است، برای اطلاع از اینکه آیا عارضه پزشکی اضطراری وجود دارد یا خیر. خدماتی که از نظر پزشکی به آن‌ها نیاز است تا فرد با توجه به ظرفیت‌های مرکز درمانی به وضعیت با ثبات برسد.

عارضه پزشکی اضطراری: عارضه پزشکی یا روانی با علائم شدیدی، مانند زایمان فعال (به تعریف بالا مراجعه کنید) یا درد شدید، که فردی عادی با دانش متوسط از سلامت و پزشکی باور دارد که عدم دریافت مراقبت پزشکی فوری می‌تواند:

- سلامت عضو یا سلامت جنین متولد نشده را در معرض خطر جدی قرار بدهد
- در عملکرد بدن نقص ایجاد کند
- باعث شود یک عضو یا قسمت از بدن به درستی کار نکند
- منجر به مرگ شود

حمل و نقل پزشکی اضطراری: انتقال با آمبولانس یا وسیله نقلیه اورژانس به اورژانس برای دریافت مراقبت‌های پزشکی اضطراری.

عضو: شخصی که عضو برنامه درمانی است و خدمات را از طریق طرح دریافت می‌کند.

بیمار ثابت: بیماری که با ارائه‌کننده ارتباط دارد و ظرف مدت تعیین‌شده توسط برنامه درمانی، به ارائه‌کننده مراجعه کرده است.

درمان آزمایشی: داروها، تجهیزات، روندها یا خدماتی که در مرحله آزمایشی در آزمایشگاه یا در مرحله آزمایش روی حیوانات قبل از آزمایش روی انسان‌ها هستند. خدمات تجربی از مرحله تحقیقات کلینیکی عبور نکرده‌اند.

خدمات تنظیم خانواده: خدمات پیشگیری یا به تأخیر انداختن بارداری این خدمات به افرادی ارائه می‌شود که در سن فرزندآوری هستند تا بتوانند تعداد و فاصله سنی فرزندان را مشخص کنند.

مرکز سلامت مورد تأیید دولت فدرال (FQHC): مرکز سلامت در منطقه‌ای که ارائه‌کنندگان زیادی ندارد. عضو می‌تواند مراقبت پایه و پیشگیرانه را در یک FQHC دریافت کند.

هزینه به‌ازای خدمات (FFS) Medi-Cal: گاهی Health Net خدمات را تحت پوشش قرار نمی‌دهد اما عضو همچنان می‌تواند آن‌ها را از Medi-Cal FFS دریافت کند، مثل بسیاری از خدمات داروخانه از طریق Medi-Cal Rx.

مراقبت پیشگیری: مراقبت منظم پزشک برای بررسی پیشرفت عضو پس از بستری یا در طول دوره درمان.

کلاهبرداری: عمل عمدی برای فریب دادن یا ارائه نادرست توسط شخصی که از فریبکاری آگاه است می‌تواند منجر به مزایای غیرمجاز برای عضو یا شخص دیگری شود.

مراکز زایمان مستقل (FBC): مراکز سلامتی که مقرر شده است زایمان دور از محل سکونت فرد باردار انجام شود و دارای مجوز یا تأیید دیگری از سوی ایالت برای ارائه خدمات زایمان یا مراقبت‌های پس از زایمان و سایر خدمات سرپایی که در این طرح گنجانده شده‌اند است. این مراکز بیمارستان نیستند.

شکوائیه: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی عضو درباره خدمات تحت پوشش Health Net، Medi-Cal، برنامه درمانی روان کانتی، یا ارائه‌کننده Medi-Cal. شکایتی که نزد Health Net در مورد یک ارائه‌کننده شبکه ثبت شده است، نمونه‌ای از یک شکایت است.



خدمات و دستگاه‌های توان‌بخشی: خدمات مراقبت سلامت که به عضو کمک می‌کند مهارت‌ها و عملکرد روزانه خود را حفظ کند، یاد بگیرد یا بهبود بخشد.

گزینه‌های مراقبت سلامت (HCO): برنامه‌ای که می‌تواند عضوی را در برنامه درمانی ثبت‌نام کند یا عضویت او را لغو کند.

بیمه سلامت: پوشش بیمه‌ای که هزینه‌های پزشکی و جراحی را با بازپرداخت هزینه‌های ناشی از بیماری یا جراحت به بیمه‌شده یا پرداخت مستقیم به ارائه‌کننده مراقبت پرداخت می‌کند.

مراقبت‌های سلامت در خانه: مراقبت‌های پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات ارائه‌شده در منزل.

ارائه‌کنندگان مراقبت‌های سلامت در خانه: ارائه‌کنندگانی که مراقبت‌های پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات را در منزل عضو به او ارائه می‌دهند.

مراقبت بیماری‌های لاعلاج: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، احساسی، اجتماعی و روحی برای عضو مبتلا به بیماری لاعلاج. مراقبت آسایشگاهی زمانی قابل ارائه است که امید به زندگی عضو 6 ماه یا کمتر باشد.

بیمارستان: مکانی است که عضو می‌تواند در آن مراقبت سرپایی یا بستری را از پزشکان و پرستاران دریافت کند.

مراقبت سرپایی بیمارستان: مراقبت پزشکی یا جراحی انجام‌شده در بیمارستان بدون پذیرش و بستری.

بستری: پذیرش در بیمارستان برای درمان به عنوان بیمار بستری‌شده.

ارائه‌کنندگان مراقبت سلامت سرخپوستان (IHCP): یک برنامه مراقبت سلامت که توسط خدمات سلامت سرخپوستان (IHS)، قبیله سرخپوستان، برنامه سلامت قبیله‌ای، سازمان قبیله‌ای یا سازمان سرخپوستان شهری (UIO) اجرا می‌شود، همان‌طور که در بخش 4 قانون بهبود مراقبت‌های سلامت سرخپوستان (بخش 1603 از بند 25 قانون U.S.C.) تعریف شده است.

مراقبت‌های بستری: زمانی که عضو مجبور است شب را در بیمارستان یا یک مکان دیگر برای دریافت مراقبت پزشکی بماند.

خانه یا مرکز مراقبت متوسط: ارائه مراقبت در خانه یا مرکز مراقبت بلندمدتی که خدمات اقامتی 24 ساعته ارائه می‌دهد. انواع خانه یا مراکز مراقبت متوسط عبارتند از: مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی (ICF/DD)، مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی-بازپروری (ICF/DD-H)، و مرکز مراقبت متوسط/ناتوانی رشدی-پرستاری (ICF/DD-N).

درمان تحقیقاتی: یک داروی درمانی، محصول بیولوژیکی یا دستگاهی که با موفقیت مرحله یک تحقیقات بالینی مورد تأیید سازمان داروی فدرال (FDA) را به پایان رسانده است، اما برای استفاده عمومی توسط FDA تایید نشده است و همچنان تحت بررسی بالینی مورد تأیید FDA قرار دارد.

مراقبت بلندمدت: مراقبت در مرکز پزشکی برای مدتی طولانی‌تر از ماه پذیرش بعلاوه 1 ماه.

طرح مراقبت مدیریت‌شده: برنامه درمانی Medi-Cal که فقط از بعضی پزشکان، متخصصان، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های خاص برای افراد دریافت‌کننده Medi-Cal که در آن طرح ثبت‌نام کرده‌اند استفاده می‌کند. Health Net یک برنامه درمانی مدیریت‌شده است.



Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان: خدمات EPSDT مزایایی است که به اعضای زیر 21 سال Medi-Cal و با هدف کمک به سلامت آن‌ها ارائه می‌شود. اعضا باید چک‌آپ‌های مناسب سلامت را متناسب با سن‌شان دریافت کنند تا مشکل سلامت آن‌ها تشخیص داده شود و هرچه سریع‌تر بیماری آن‌ها درمان شود. همچنین باید درمان شوند تا هرگونه عارضه‌ای که در طول چک‌آپ‌ها تشخیص داده شده است برطرف شود. این مزایا غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص بیماری و درمان (EPSDT) تحت قانون فدرال نام دارد.

Medi-Cal Rx: یک سرویس مزایای داروخانه که بخشی از FFS Medi-Cal است و با نام «Medi-Cal Rx» شناخته می‌شود و مزایا و خدمات داروخانه‌ای، از جمله داروهای نسخه‌ای و برخی از لوازم پزشکی را به همه ذینفعان Medi-Cal ارائه می‌کند.

خانه پزشکی: مدلی از مراقبت که کارکردهای اصلی مراقبت‌های بهداشتی اولیه را ارائه می‌کند. این شامل مراقبت جامع، بیمار محور، مراقبت هماهنگ، خدمات در دسترس، و کیفیت و ایمنی است.

اطلاعات پزشکی: هر گونه اطلاعات قابل شناسایی فردی، به صورت الکترونیکی یا فیزیکی، که در اختیار ارائه‌کننده مراقبت سلامت، طرح خدمات مراقبت سلامت، شرکت داروسازی، یا پیمانکار در رابطه با سابقه پزشکی بیمار، اطلاعات درخواست سلامت روانی، اطلاعات درخواست سلامت باروری یا جنسی، وضعیت روحی یا جسمی، یا درمان است یا از او جمع‌آوری می‌شود. «قابل شناسایی فردی» به این معناست که اطلاعات پزشکی شامل یا حاوی هر عنصری از اطلاعات شناسایی شخصی است که به اندازه کافی امکان شناسایی فرد را فراهم کند، مانند نام بیمار، آدرس، آدرس پست الکترونیکی، شماره تلفن، یا شماره تأمین اجتماعی، یا سایر اطلاعات، به تنهایی یا در ترکیب با سایر اطلاعات در دسترس عموم، هویت فرد را آشکار می‌کند.

حمل و نقل پزشکی: حمل و نقلی که ارائه‌کننده آن برای عضو تجویز می‌کند، زمانی که عضو از نظر فیزیکی یا پزشکی قادر به استفاده از ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی برای رسیدن به نوبت ویزیت پزشکی تحت پوشش یا دریافت نسخه‌ها نیست. در صورت نیاز به خدمات حمل و نقل برای رفتن به محل ویزیت، Health Net کم‌هزینه‌ترین روش را متناسب با نیاز پزشکی‌تان تأیید می‌کند.

ضرورت پزشکی: درمان‌های دارای ضرورت پزشکی خدمات مهمی‌اند که معقول بوده و حافظ حیات هستند. این درمان برای جلوگیری از وخامت بیماری یا ناتوانی بیمار از لازم است. این مراقبت با کمک به تشخیص یا بهبود بیماری یا مصدومیت، درد شدید را کاهش می‌دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات ضروری پزشکی Medi-Cal شامل خدمات درمانی است که از نظر پزشکی برای درمان یا بهبود وضعیت یا بیماری فیزیکی یا روانی لازم است، از جمله سوءمصرف مواد مخدر.

Medicare: برنامه بیمه سلامت فدرال است برای افراد 65 سال یا بیشتر، برخی افراد جوان‌تر معلول، و افرادی که مبتلا به مرحله نهایی بیماری کلیوی هستند (نارسایی دائمی کلیه که نیازمند به دیالیز یا پیوند کلیه است و گاهی مرحله نهایی بیماری کلیوی (ESRD) نامیده می‌شود).

عضو: هر عضو واجد شرایط Medi-Cal که در Health Net ثبت‌نام کرده و حق دریافت خدمات تحت پوشش را دارد. ارائه‌کننده خدمات سلامت روانی: متخصصان مراقبت سلامت که خدمات سلامت روانی و سلامت رفتاری را به بیماران ارائه می‌دهند.

خدمات مامایی: مراقبت‌های قبل از زایمان، حین زایمان و پس از زایمان، از جمله خدمات تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت فوری برای نوزاد، توسط ماما‌های پرستار مجاز (CNM) و ماما‌های دارای مجوز (LM).



شبکه: گروهی از پزشکان، کلینیک‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌کنندگان که با Health Net برای ارائه مراقبت، قرارداد دارد.

ارائه‌کننده شبکه (یا ارائه‌کننده داخل شبکه): به «ارائه‌کننده طرف قرارداد» مراجعه کنید.

خدمات غیر تحت پوشش: خدماتی که Health Net پوشش نمی‌دهد.

حمل‌ونقل غیرپزشکی: حمل‌ونقل برای رفتن به محل ویزیت و برگشتن برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal که توسط ارائه‌کننده عضو مجاز است و هنگام تحویل گرفتن نسخه‌ها و لوازم پزشکی.

ارائه‌کننده خارج از شبکه: ارائه‌کننده‌ای که در شبکه Health Net نیست.

دیگر پوشش‌های سلامت (OHC): دیگر پوشش‌های سلامت (OHC) به بیمه سلامت خصوصی و پرداخت‌کنندگان خدمات به‌جز Medi-Cal اطلاق می‌شود. این خدمات ممکن است شامل خدمات پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، داروسازی، برنامه‌های Medicare Advantage (بخش C)، طرح‌های دارویی Medicare (بخش D) یا طرح‌های تکمیلی (Medicare (Medigap) باشد.

دستگاه ارتز: دستگاهی که به‌عنوان پایه یا مهاربند استفاده می‌شود و به بیرون بدن متصل است تا از قسمت بیمار یا شدیداً آسیب‌دیده بدن پشتیبانی کند یا آن را اصلاح کند و از لحاظ پزشکی برای بهبود عضو ضروری است.

خدمات خارج از منطقه: خدمات موجود در زمانی که عضو در هر نقطه خارج از منطقه خدمات است.

ارائه‌کننده خارج از شبکه: ارائه‌دهنده‌ای که عضو شبکه Health Net نیست.

مراقبت‌های سرپایی: زمانی که عضو مجبور نیست شب را در بیمارستان یا یک مکان دیگر برای دریافت مراقبت پزشکی بماند.

خدمات سرپایی سلامت روانی: خدمات سرپایی برای اعضای مبتلا به عارضه سلامت روانی خفیف تا متوسط شامل:

- ارزیابی و درمان سلامت روانی فردی یا گروهی (روان‌درمانی)
- آزمایش‌های روانشناسی در صورتی که در ارزیابی عارضه سلامت روانی دلالت بالینی داشته باشند
- خدمات سرپایی برای اهداف نظارت بر دارو درمانی.
- مشاوره روانپزشکی
- آزمایشگاه، لوازم و تجهیزات سرپایی

مراقبت تسکینی: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روانی برای عضو مبتلا به بیماری جدی. برای مراقبت تسکینی الزامی نیست که امید به زندگی عضو 6 ماه یا کمتر باشد.

بیمارستان طرف قرارداد: یک بیمارستان مجاز که برای ارائه خدمات به اعضا در زمانی که عضو مراقبت دریافت می‌کند با Health Net قرارداد دارد. خدمات تحت پوشش که تعدادی از بیمارستان‌های مشارکتی ممکن است به اعضا ارائه کنند، با بررسی استفاده و خطمشی‌های تضمین کیفیت Health Net یا قرارداد Health Net با بیمارستان محدود می‌شود.

ارائه‌کننده طرف قرارداد (یا پزشک طرف قرارداد): پزشک، بیمارستان، یا سایر متخصصین مراقبت سلامت دارای مجوز یا مراکز بهداشتی دارای مجوز، از جمله مراکز بیماری‌های نیمه‌حاد که با Health Net قرارداد دارند تا خدمات تحت پوشش را در زمانی که عضو تحت مراقبت است، به اعضا ارائه دهد.



خدمات پزشکی: خدماتی که توسط شخصی که طبق قانون ایالتی مجوز فعالیت پزشکی یا استثنویتی را دارد، ارائه می‌شود، بدون احتساب خدمات ارائه‌شده توسط پزشکان در زمان بستری شدن عضو در بیمارستان که در صورت حساب بیمارستان درج می‌شود.

طرح: به «طرح مراقبت مدیریت‌شده» مراجعه کنید.

خدمات پس از تثبیت: خدمات تحت پوشش مربوط به عارضه پزشکی اورژانسی که پس از ثبات شرایط عضو برای حفظ وضعیت باثبات ارائه می‌شوند. خدمات مراقبتی پس از ثبات وضعیت تحت پوشش هستند و هزینه آن پرداخت می‌شود. بیمارستان‌های خارج از شبکه ممکن است نیاز به تأیید اولیه (مجوز قبلی) داشته باشند.

تأیید اولیه (مجوز قبلی): فرایندی که طی آن عضو یا ارائه‌کننده او باید از Health Net برای برخی خدمات درخواست تأییدیه کند تا مطمئن شود Health Net آنها را پوشش می‌دهد. معرفی به معنای تأیید نیست. تأییدیه قبلی همان مجوز قبلی است.

پوشش داروی نسخه‌ای: پوشش داروهای تجویز شده توسط ارائه‌کننده.

داروهای نسخه‌ای: دارویی که بر خلاف داروهای بدون نسخه (OTC) که نیازی به نسخه ندارند، از نظر قانونی نیاز به نسخه از یک ارائه‌کننده دارای مجوز دارد.

مراقبت اولیه: به «مراقبت روتین» مراجعه کنید.

ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP): یک ارائه‌کننده دارای مجوز است که عضو برای اکثر مراقبت سلامت خود به او مراجعه می‌کند. PCP به اعضا کمک می‌کند مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنند.

PCP می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- متخصص زنان/زایمان
- ارائه‌کننده مراقبت درمانی سرخ‌پوستان (IHCP)
- مرکز سلامت مورد تأیید دولت فدرال (FQHC)
- درمانگاه‌های سلامت در جامعه روستایی (RHC)
- کارورز پرستاری
- دستیار پزشک
- کلینیک

مجوز قبلی (تأییدیه قبلی): فرایندی که طی آن عضو یا ارائه‌کننده او باید از Health Net برای برخی خدمات درخواست تأییدیه کند تا مطمئن شود Health Net آنها را پوشش می‌دهد. معرفی به معنای تأیید نیست. مجوز قبلی همان تأییدیه قبلی است.

دستگاه پروتز: وسیله‌ای مصنوعی است که به بدن متصل می‌شود تا جایگزین عضو از دست‌رفته بدن شود.



فهرست ارائه‌کنندگان: فهرستی از ارائه‌کنندگان در شبکه Health Net.

عارضه پزشکی اضطراری روانپزشکی: یک اختلال روانی که در آن علائم آنقدر جدی یا شدید است که باعث ایجاد خطر فوری برای عضو یا دیگران شود یا عضو بلافاصله به دلیل اختلال روانی قادر به تهیه یا استفاده از غذا، سرپناه یا لباس نباشد.

خدمات سلامت عمومی: خدمات بهداشتی که کل جمعیت را هدف قرار داده است. برخی از این موارد عبارتند از آنالیز وضعیت سلامت، نظارت بر سلامت، ارتقای سلامت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری‌های عفونی، حفاظت از محیط زیست و بهداشت، واکنش و آمادگی در برابر بلایای طبیعی و سلامت شغلی.

ارائه‌کننده واجد شرایط: یک پزشک واجد شرایط در حوزه عمل مناسب برای درمان عارضه عضو.

جراحی ترمیمی: جراحی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرعادی بدن به منظور بهبود عملکرد یا ایجاد ظاهر تا حد امکان عادی. ساختارهای غیرعادی بدن آن‌هایی هستند که به دلیل نواقص مادرزادی، ناهنجاری‌های رشدی، ضربه روحی، عفونت، تومور، یا بیماری ایجاد شوند.

ارجاع: هنگامی که PCP یک عضو می‌گوید که عضو می‌تواند از ارائه‌کننده دیگری مراقبت دریافت کند. برخی از خدمات مراقبت تحت پوشش نیاز به ارجاع و تأیید اولیه (مجوز قبلی) دارند.

خدمات و دستگاه‌های توانبخشی و توانبخشی درمانی: خدمات و دستگاه‌هایی که به افراد آسیب‌دیده، معلول یا مبتلا به بیماری‌های مزمن کمک می‌کند تا مهارت‌های ذهنی و فیزیکی خود را دوباره به دست آورند.

مراقبت روتین: خدمات پزشکی ضروری و مراقبت‌های پیشگیرانه، ویزیت‌های سلامت کودک یا مراقبت از قبیل مراقبت پیشگیری روتین. هدف مراقبت روتین، جلوگیری از مشکلات سلامتی است.

درمانگاه سلامت در جامعه روستایی (RHC): مرکز سلامت در منطقه‌ای که ارائه‌کنندگان زیادی ندارد. اعضا می‌توانند مراقبت پایه و پیشگیرانه را در یک RHC دریافت کنند.

خدمات حساس: خدمات مربوط به سلامت روانی یا رفتاری، سلامت جنسی و باروری، تنظیم خانواده، عفونت‌های مقاربتی (STI)، HIV/AIDS، تجاوز جنسی و سقط جنین، اختلال مصرف مواد، مراقبت تأیید جنسیت و خشونت شریک جنسی.

بیماری جدی: بیماری یا عارضه‌ای که باید درمان شود و ممکن است منجر به مرگ شود.

منطقه خدمات: منطقه جغرافیایی که Health Net در آن خدمات می‌دهد. این شامل کانتی‌های Amador، Stanislaus، San Joaquin، Sacramento، Mono، Los Angeles، Inyo، Calaveras، Tulare و Tuolumne می‌شود.

مراقبت پرستاری حرفه‌ای: خدمات تحت پوشش ارائه‌شده توسط پرستاران، تکنیسین‌ها یا درمان‌گرهای دارای مجوز در دوران اقامت در مرکز پرستاری حرفه‌ای یا در خانه عضو.

مرکز پرستاری حرفه‌ای: مکانی که مراقبت پرستاری 24 ساعته‌ای را ارائه می‌کند که فقط متخصصان سلامت آموزش‌دیده می‌توانند ارائه کنند.



متخصص (یا پزشک دارای تخصص): پزشکی که انواع خاصی از مشکلات مراقبت سلامت را درمان می‌کند. مثلاً، جراح ارتوپدی که استخوان‌های شکسته را درمان می‌کند؛ آلرژیست که آلرژی‌ها را درمان می‌کند؛ و متخصص قلب که مشکلات قلبی را درمان می‌کند. در اکثر موارد، عضو برای مراجعه به متخصص به معرفی از PCP خود نیاز دارد.

خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS): خدمات برای اعضای نیازمند مراقبت سلامت روانی که سطح اختلال آن‌ها از خفیف تا ملایم، بالاتر است.

مرکز مراقبت بیماری‌های نیمه‌حاد (بزرگسالان یا کودکان): یک مرکز مراقبت بلندمدت که مراقبت جامعی را برای افراد آسیب‌پذیر از نظر پزشکی که به خدمات ویژه نیاز دارند، مانند درمان استنشاقی، مراقبت از تراکئوتومی، تغذیه با لوله داخل وریدی، و مراقبت‌های پیچیده مدیریت زخم ارائه می‌دهد.

بیماری لاعلاج: عارضه پزشکی که درمان‌شدنی نیست و در صورتی که بیماری سیر طبیعی خودش را داشته باشد، به احتمال زیاد منجر به مرگ در طی 1 سال یا کمتر می‌شود.

اعاده تخلفات: وقتی به دلیل آسیبی که طرف دیگری مسئول آن است، مزایا به یکی از اعضای Medi-Cal ارائه می‌شود یا ارائه خواهد شد، DHCS ارزش معقول مزایای ارائه‌شده به عضو بابت آن آسیب را بازپایی می‌کند.

تریاز (یا غربالگری): ارزیابی سلامت عضو توسط پزشک یا پرستاری که برای غربالگری به منظور تعیین فوریت نیاز شما به مراقبت آموزش دیده است.

مراقبت فوری (یا خدمات فوری): خدمات ارائه‌شده برای درمان یک بیماری، آسیب یا وضعیت غیر اورژانسی که نیاز به مراقبت پزشکی دارد. اگر ارائه‌کنندگان درون شبکه به طور موقت در دسترس نباشند، اعضا می‌توانند مراقبت فوری را از یک ارائه‌کننده -خارج از شبکه دریافت کنند.

EOC065656FP00

