

# كيفية الحصول على رحلة لتلقي خدمات الرعاية الصحية

ما يتعين عليك معرفته عن النقل الطبي الروتيني





## إنك مشمول بتغطية تكاليف رحلات الرعاية الصحية

تغطي خطة Health Net Medi-Cal تكاليف رحلاتك عندما تحتاج إلى الرعاية الصحية والخدمات، وهو ما يُعرف أيضًا بالنقل الطبي الروتيني.

### آلية عمل هذه الميزة

تتضمن أنواع الرحلات المتاحة للجدولة ما يلي:

- النقل الطبي غير الطارئ (NEMT) (يشمل هذا النوع من النقل الأعضاء الذين لا يستطيعون التنقل بشكل موثوق أو غير القادرين على الوقوف أو المشي دون مساعدة، بمن فيهم أولئك الذين يستخدمون أجهزة المساعدة بالمشي أو العكازات)
    - عربات مزودة بكراسي متحركة ونقلات.
    - اتصل قبل 48 ساعة.
  - النقل لغير الحالات الطبية (NMT)
    - السيارة، والحافلة، وسيارة الأجرة، وسيارة النقل المشترك، والنقل الجماعي
    - اتصل قبل 24 ساعة.
    - تصل سيارات التوصيل في غضون ساعة واحدة.
- يمكنك جدولة الرحلات إلى أي مكان يقدم الرعاية الطبية أو خدمات الرعاية الصحية. لا يوجد حد للمسافة المقطوعة.

يُرجى الانتباه: يجب جدولة رحلات النقل الجماعي قبل 5 أيام من موعدها. وذلك حتى تتمكن من إرسال تذاكر الحافلات و/أو البطاقات الخاصة بالبريد.

للتذكير، على مقدم الخدمة الخاص بك أن يكمل نموذج بيان تصديق الأطباء (PCS) للنقل الطبي غير الطارئ. يُرجى الاتصال بمقدم الخدمة للتأكد من ملء نموذج PCS وإرساله إلى Health Net.



إذا كنت تعاني من حالة طبية طارئة، يُرجى الاتصال برقم 911 على الفور.



لا توجد تكلفة إضافية لهذه الخدمة.

استخدم هذه الميزة عند الحاجة لتوصيلة إلى:

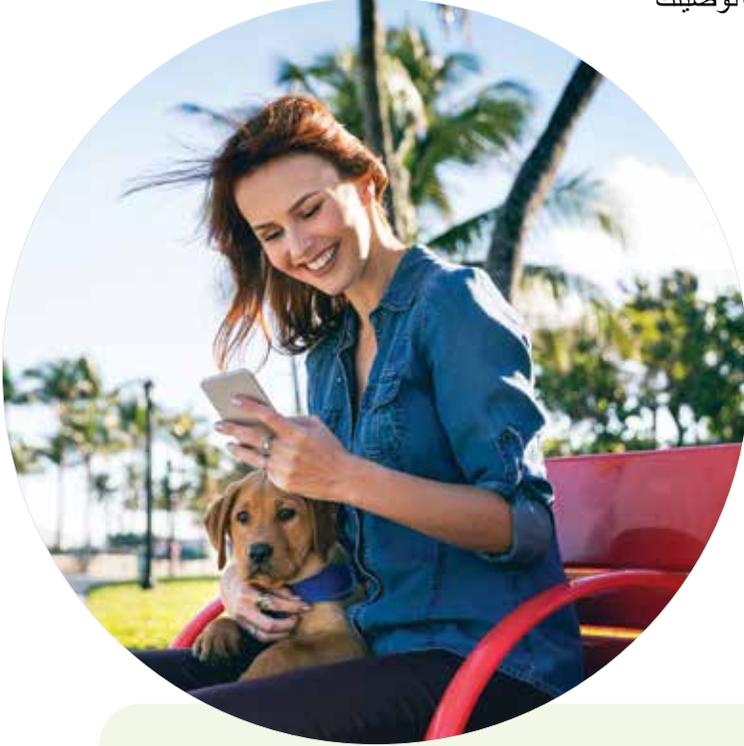
- طبيبك.
- طبيب أسنانك.
- مستشار.
- الصيدلية لاستلام الدواء.
- استلام المعدات الطبية المعمرة، مثل الكرسي المتحرك أو أجهزة المساعدة بالمشي.
- الرعاية المستمرة، مثل غسيل الكلى.
- منزلك عائداً من المستشفى.

## المزيد من النصائح للاستفادة من هذه الخدمة

- يمكنك اصطحاب مرافق واحد في زيارتك. ينبغي أن يكون عمر المرافق 18 عاماً أو أكبر.
- إذا كنت بحاجة إلى كرسي متحرك أو مقعد سيارة لرحلتك، فيجب عليك إحضاره.
- يرجى الاستعداد في الوقت المجدول للتوصيل. يتعين على السائقين الانتظار لمدة 15 دقيقة فقط بعد موعد اللقاء. سينتظر سائقو الرحلات المشتركة لمدة 5 دقائق فقط بعد موعد اللقاء.
- يُرجى الاتصال بـ ModivCare بمجرد علمك بإلغاء زيارتك أو تأجيلها إلى موعد آخر. سيساعدنا ذلك على خدمة الأعضاء الآخرين بشكل أفضل.
- إذا كنت لا تعرف موعد انتهاء زيارة رعايتك الصحية، يُرجى الاتصال بالرقم **1-855-253-6863**. اضغط على الخيار 1. سنساعدك في ترتيب إجراءات توصيلك إلى المنزل.

## يُرجى تجهيز المعلومات التالية عند حجز رحلتك:

- الرقم التعريفي للعضو (ID) في خطة الرعاية الصحية.
  - اسم الطبيب وعنوانه.
  - تاريخ الموعد ووقته.
  - موعد اللقاء والعنوان.
- إذا كان لديك شكوى أو كنت بحاجة إلى مساعدة لحل مشكلة ما، يُرجى الاتصال بإدارة خدمات الأعضاء في Health Net على الرقم المجاني (TTY: 711) **1-800-675-6110** على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.



## لحجز رحلة توصيل:

- اتصل بإدارة خدمات أعضاء Health Net على الرقم المجاني **1-800-675-6110** (TTY: 711) واختر خيار النقل.
- الاتصال بين الساعة 7 صباحاً و7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ، من الاثنين إلى الجمعة.
- إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة الفورية أثناء النقل، اتصل بالرقم الموجود على الوجه الخلفي لبطاقة تعريف العضو (ID) للحصول على المساعدة.
- يُرجى تجنب الاتصال قبل أكثر من 30 يوماً من موعد زيارة الرعاية الصحية لحجز رحلة.
- إذا لم تكن قادراً على الاتصال، فيمكن لأحد أفراد العائلة أو مقدمي الرعاية أو الطبيب الاتصال بك.



امسح ضوئياً

## هل تعلم أنه يمكنك تنزيل تطبيق Modivcare لحجز رحلة؟

- امسح رمز الاستجابة السريعة باستخدام كاميرا هاتفك الذكي أو جهازك اللوحي لمعرفة المزيد عن تطبيق Modivcare هنا.

تلتزم Health Net بقوانين الحقوق المدنية المعمول بها في الولاية والقوانين الفيدرالية النافذة ولا تميز الأشخاص أو تستبعدهم أو تعاملهم بشكل مختلف بسبب العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو العجز العقلي أو البدني أو الجنس (بما في ذلك الحمل والتوجه الجنسي والهوية الجنسية) أو الدين أو النسب أو المجموعة العرقية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع.

## :Health Net

- توفر وسائل مساعدة وخدمات مجانية للأشخاص المصابين بعجز لمساعدتهم على التواصل الفعال معنا، مثل:
  - مترجمين فوريين مؤهلين للغة الإشارة
  - معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (حروف طباعة كبيرة، وملفات صوتية، وتنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها، وغيرها من التنسيقات)
- توفر خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا تكون الإنجليزية لغتهم الأساسية، مثل:
  - مترجمين فوريين مؤهلين
  - معلومات مكتوبة بلغات أخرى
- إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، فاتصل بمركز اتصال عملاء Health Net على الرقم (TTY: 711) 1-800-675-6110، على مدار 24 ساعة في اليوم، و 7 أيام في الأسبوع، و 365 يومًا في السنة.

وبناء على الطلب، يمكن إتاحة هذا المستند بطريقة برايل، أو بحروف طباعة كبيرة، أو تسجيل صوتي أو صيغة إلكترونية. للحصول على نسخة بإحدى تلك الصيغ البديلة، يرجى الاتصال بنا أو مراسلتنا على:

## Health Net

Post Office Box 9103, Van Nuys, California 91409-9103

مركز اتصال العملاء: (TTY: 711) 1-800-675-6110

California Relay 711

إذا كنت تعتقد أن Health Net قد فشلت في تقديم هذه الخدمات أو ميزت بطريقة ما على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الجنس (بما في ذلك الحمل والتوجه الجنسي والهوية الجنسية) أو العجز العقلي أو البدني أو الدين أو النسب أو المجموعة العرقية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع، يمكنك تقديم تظلم إلى منسق 1557.

يمكنك تقديم تظلم شخصيًا أو عن طريق البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم التظلم، فإن منسق 1557 جاهز لمساعدتك.

• عبر الهاتف: اتصل على (TTY: 711) 855-577-8234

• عبر الفاكس: 1-866-388-1769

• خطيًا: اكتب رسالة وأرسلها إلى 33631 Health Net 1557 Coordinator, PO Box 31384, Tampa, FL

إلكترونيًا: أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى [SM\\_Section1557Coord@centene.com](mailto:SM_Section1557Coord@centene.com) هذا الإشعار متاح على موقع Health Net على الإنترنت: [https://www.healthnet.com/content/healthnet/en\\_us/disclaimers/legal/non-discrimination-notice-medi-cal.html](https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/disclaimers/legal/non-discrimination-notice-medi-cal.html)

يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية في ولاية California عبر الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا:

• عبر الهاتف: اتصل على 916-440-7370. إذا كنت غير قادرٍ على التحدث أو السمع جيدًا، فيُرجى الاتصال على الرقم 711.

• خطيًا: املأ نموذج الشكوى أو اكتب خطابًا وأرسله إلى Deputy Director, Office of Civil Rights,

Department of Health Care Services, Office of Civil Rights, P.O. Box 997413, MS 0009,

Sacramento, CA 95899-7413

تتوفر نماذج الشكوى على [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

• إلكترونيًا: أرسل رسالة على البريد الإلكتروني [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

ويمكنك تقديم شكوى حقوق مدنية لدى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية، إلكترونياً من خلال بوابة شكاوي مكتب الحقوق المدنية، المتوفر على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> أو من خلال البريد أو الهاتف على:

U.S. Department of Health and Human Services

Independence Avenue, SW 200

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

تتوفر نماذج الشكوى على الموقع الإلكتروني [.https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html](https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

إن Health Net Community Solutions, Inc. هي شركة فرعية تابعة لشركة Health Net, LLC. وإن Health Net هي علامة خدمة مُسجلة لدى شركة Health Net, LLC. جميع الحقوق محفوظة.

©2024 by ModivCare. جميع الحقوق محفوظة.

BKT065894AP00 (1/25)