

# نحوه دریافت سرویس حمل و نقل برای خدمات مراقبت سلامت

آنچه باید درباره حمل و نقل پزشکی روتین بدانید





## حمل و نقل برای خدمات مراقبت سلامت شما تحت پوشش بیمه است

طرح Health Net Medi-Cal شما سواری برای دریافت خدمات و مراقبت‌های سلامت مورد نیازتان، موسوم به **حمل و نقل پزشکی روتین**، را پوشش می‌دهد.

### سازوکار این مزیت

نوع سواری‌هایی که می‌توانید رزرو کنید عبارتند از:

- حمل و نقل پزشکی غیر اورژانسی (NEMT) (این نوع حمل و نقل برای اعضایی است که به دلایل منطقی نمی‌توانند حرکت کنند یا قادر به ایستادن یا راه رفتن بدون کمک نیستند، از جمله افرادی که از واکر یا عصا استفاده می‌کنند)
    - وسایل نقلیه با ویلچر و برانکاردر.
    - 48 ساعت قبل تماس بگیرید.
  - حمل و نقل غیر پزشکی (NMT)
    - اتومبیل، ون، تاکسی، سواری اشتراکی و حمل و نقل عمومی.
    - 24 ساعت قبل تماس بگیرید.
    - سواری اشتراکی ظرف یک ساعت می‌رسد.
- می‌توانید برای هر جایی که مراقبت پزشکی یا خدمات مراقبت سلامت ارائه می‌دهد، سواری رزرو کنید. محدودیت مسافت مایلی وجود ندارد.
- لطفاً توجه داشته باشید: سواری‌های حمل و نقل عمومی را باید از 5 روز قبل رزرو کنید. تا بتوانیم ژتون و/یا بلیت‌های اتوبوس را برایتان پست کنیم.

یادآوری می‌کنیم که ارائه‌کننده شما باید فرم «اظهاریه گواهی پزشکی» (PCS) را برای NEMT تکمیل کند. لطفاً برای اطمینان از اینکه فرم PCS تکمیل شده و به Health Net ارسال شده است، با ارائه‌کننده‌تان تماس بگیرید.



اگر مشکل پزشکی اورژانسی دارید، فوراً با 911 تماس بگیرید.



این خدمات هیچ هزینه اضافی ندارد.

وقتی برای رفتن به موارد زیر، نیاز به سواری دارید از این مزیت استفاده کنید:

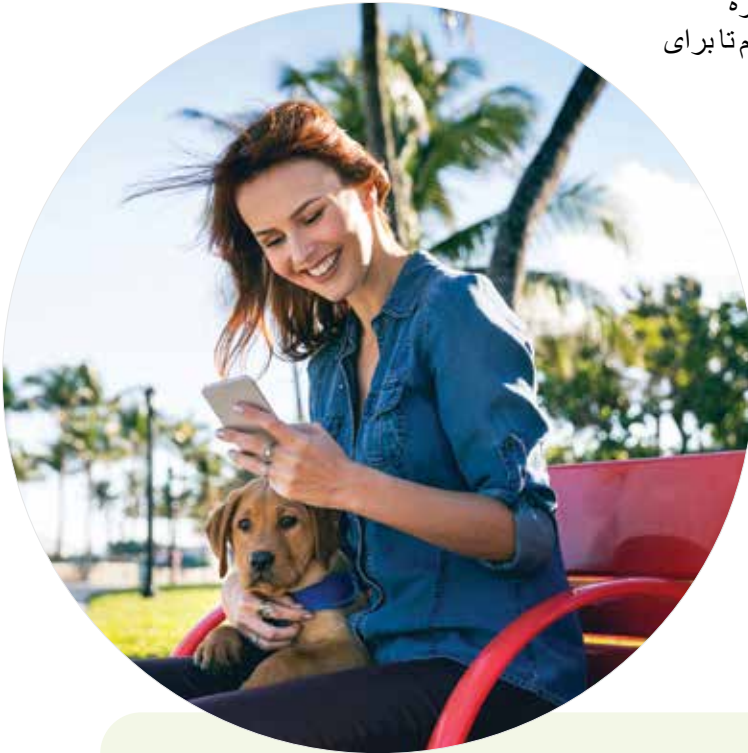
- ویزیت پزشک.
- ویزیت دندانپزشک.
- جلسه با مشاور.
- مراجعه به داروخانه برای گرفتن دارو.
- مراجعه برای تحویل تجهیزات پزشکی بادوام، مانند ویلچر یا واکر.
- مراقبت مستمر، مانند دیالیز.
- برگشت به خانه از بیمارستان.

## نکات بیشتر برای استفاده از این سرویس

- می‌توانید یک همراه در جلسه ویزیت‌تان داشته باشید. همراه باید 18 سال به بالا باشد.
- اگر نیاز به ویلچر یا صندلی ماشین برای سواری دارید، خودتان باید آن را تهیه کنید.
- لطفاً در ساعت مقرر، برای سوار شدن آماده باشید. راننده‌ها ملزم هستند که فقط تا 15 دقیقه بعد از ساعت مقرر منتظر شما بمانند. راننده‌های سواری اشتراکی فقط تا 5 دقیقه بعد از ساعت مقرر منتظر می‌مانند.
- لطفاً به محض آنکه متوجه شدید ویزیت‌تان لغو شده یا به تاریخ دیگری جابه‌جا شده است، با ModivCare تماس بگیرید. این کمک می‌کند تا خدمات بهتری به سایر اعضا ارائه دهیم.
- اگر نمی‌دانید ویزیت مراقبت سلامت‌تان چه زمانی تمام می‌شود، با شماره **1-855-253-6863** تماس بگیرید. گزینه 1 را فشار دهید. ما کمک می‌کنیم تا برای سواری به خانه‌تان هماهنگ کنید.

## لطفاً هنگام رزرو سواری، این اطلاعات را آماده داشته باشید:

- شماره ID عضویت برنامه درمانی.
  - نام و آدرس پزشک.
  - تاریخ و ساعت نوبت ویزیت.
  - ساعت سوار شدن و آدرس.
- اگر شکایتی دارید یا برای حل مشکلی نیاز به کمک دارید، لطفاً در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با خط رایگان بخش خدمات اعضای Health Net به شماره **1-800-675-6110 (TTY: 711)** تماس بگیرید.



## برای رزرو سواری:

- با خط رایگان بخش خدمات اعضای Health Net به شماره **1-800-675-6110 (TTY: 711)** تماس بگیرید و گزینه حمل‌ونقل را انتخاب کنید.
- می‌توانید بین ساعت 7 صبح تا 7 شب به وقت پاسیفیک، روزهای دوشنبه تا جمعه تماس بگیرید.
- اگر نیاز به خدمات مترجم شفاهی حین حمل‌ونقل دارید، با شماره مندرج در پشت کارت ID عضویت خود تماس بگیرید تا به شما کمک کنند.
- لطفاً زودتر از 30 روز قبل از ویزیت مراقبت سلامت‌تان برای رزرو سواری تماس بگیرید.
- اگر قادر به تماس گرفتن نیستید، یکی از اعضای خانواده، مراقب یا پرستار یا پزشکتان می‌تواند به‌جای شما تماس بگیرد.

## آیا می‌دانستید که می‌توانید اپلیکیشن Modivcare را برای رزرو سواری دانلود کنید؟

- برای اطلاعات بیشتر درباره اپلیکیشن Modivcare، کد QR را با دوربین گوشی هوشمند یا تبلت خود اسکن کنید.



اسکن کنید

Health Net تابع قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال است و بر مبنای نژاد، رنگ پوست، تبار ملی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، جنس (شامل وضعیت بارداری، گرایش جنسی و هویت جنسی)، مذهب، اصل و نسب، هویت قومی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل یا جنسیت، افراد را مورد تبعیض قرار نمی‌دهد یا با آن‌ها رفتار متفاوتی ندارد.

## Health Net:

- کمک‌ها و خدمات رایگان به افراد معلول ارائه دهد تا بتوانند به‌طور مؤثر با ما ارتباط برقرار کنند؛ خدماتی مانند:
  - مترجمان مجرب زبان اشاره
  - اطلاعات کتبی در سایر فرمت‌ها (چاپ درشت، فرمت صوتی، قالب‌های الکترونیک مناسب معلولان، و سایر فرمت‌ها)
  - خدمات زبانی رایگان به افرادی ارائه می‌دهد که زبان اصلی‌شان انگلیسی نیست؛ خدماتی مانند:
    - مترجمان شفاهی واجد شرایط
    - اطلاعات مکتوب به زبان‌های دیگر
  - اگر به این خدمات نیاز دارید، در 24 ساعت شبانه‌روز، 7 روز هفته و 365 روز سال با مرکز تماس مشتریان Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید.

در صورت درخواست، این سند با خط بریل، چاپ درشت، کاست صوتی یا در قالب الکترونیک نیز قابل‌ارائه است. برای دریافت یک نسخه از این قالب‌های جایگزین، لطفاً با ما تماس بگیرید یا به این نشانی نامه بفرستید:

## Health Net

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

مرکز تماس مشتریان: (TTY: 711) 1-800-675-6110

شماره رله California: 711

اگر فکر می‌کنید که Health Net بر مبنای نژاد، رنگ پوست، تبار ملی، سن، جنس (شامل وضعیت بارداری، گرایش جنسی و هویت جنسی)، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، مذهب، اصل و نسب، هویت قومی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل یا جنسیت، در ارائه این خدمات قصور داشته یا افراد را مورد تبعیض قرار داده است، می‌توانید نزد هماهنگ‌کننده 1557 شکایت ثبت کنید.

می‌توانید به‌صورت حضوری، پستی یا از طریق ایمیل، شکایت ثبت کنید. اگر در ثبت شکایت نیاز به کمک دارید، **هماهنگ‌کننده 1557** ما آماده کمک به شماست.

• تلفن: با شماره 855-577-8234 (TTY: 711) تماس بگیرید

• فکس: 1-866-388-1769

• پست: نامه‌ای بنویسید و به این نشانی پست کنید: Health Net 1557 Coordinator, PO Box 31384, Tampa, FL 33631

الکترونیک: به نشانی [SM\\_Section1557Coord@centene.com](mailto:SM_Section1557Coord@centene.com) ایمیل بفرستید این اطلاعیه در وبسایت Health Net به این نشانی موجود است: [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)

همچنین می‌توانید به‌صورت تلفنی، مکاتبه پستی یا الکترونیک، شکایتی را نزد دفتر حقوق مدنی، اداره خدمات مراقبت از سلامت California ثبت کنید:

• تلفن: با شماره 916-440-7370 تماس بگیرید. اگر اختلال گفتاری یا شنوایی دارید، لطفاً با 711 تماس بگیرید.

• مکاتبه پستی: فرم شکایت پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و به این نشانی پست 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 این نشانی موجود هستند: [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

• الکترونیک: به این نشانی ایمیل بفرستید: [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

همچنین می‌توانید نزد دفتر حقوق مدنی وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، به‌صورت الکترونیک از طریق درگاه شکایات دفتر حقوق مدنی به نشانی <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> یا از طریق نشانی پستی یا شماره تلفن زیر، شکایت حقوق مدنی ثبت کنید:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

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

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> فرم‌های شکایت در این نشانی موجود هستند:

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

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

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

**Cambodian:** ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 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.

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

©2024 by ModivCare. کلیه حقوق محفوظ است.

BKT065894FP00 (1/25)