



# كتيب الأعضاء

---

ما الذي تحتاج إلى معرفته حول مزايك

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

2024

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

# اللغات والتنسيقات الأخرى

## اللغات الأخرى

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

## التنسيقات الأخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات أخرى مثل طريقة برايل (Braille)، والطباعة بحجم خط 20 نقطة بحروف كبيرة، وبتسجيل صوتي، وبتنسيقات يمكن الوصول إليها عبر الأجهزة الإلكترونية مجانًا. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. المكالمات مجانية.

## خدمات المترجمين الفوريين

توفر Health Net خدمات الترجمة الفورية الشفوية من قبل مترجم فوري مؤهل على مدار 24 ساعة ومجانًا. لن تضطر إلى الاستعانة بأحد أفراد العائلة أو أحد الأصدقاء ليحل محل المترجم الفوري. لا نشجع على الاستعانة بالقاصرين كمترجمين فوريين، ما لم تكن حالة طارئة. خدمات المترجمين الفوريين والخدمات اللغوية والثقافية متاحة لك مجانًا. وتتوفر المساعدة على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع. للحصول على مساعدة فيما يخص اللغة أو للحصول على هذا



الكتيب بلغة مختلفة، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.  
المكالمة مجانية.

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

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

**Arabic:** إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم (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 និងឯកសារព្រឹត្តិសារអក្សរ 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 (TTY: 711) 1-800-675-6110 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 serbisyong ito.

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

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



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



# مرحبًا بك في Health Net!

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

## كتيب الأعضاء

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

يُعرف كتيب الأعضاء هذا أيضًا باسم دليل التغطية (EOC) ونموذج الإفصاح المجمعان. وهو يُعد ملخصًا لقواعد Health Net وسياساتها ويستند إلى العقد المبرم بين Health Net وبين إدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS). إذا كنت تريد المزيد من المعلومات، اتصل بخطة Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

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



## اتصل بنا

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

يُمكنك أيضًا زيارة موقعنا الإلكتروني في أي وقت عبر [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

شكرًا لك،

Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367



# جدول المحتويات

2	اللغات والتنسيقات الأخرى.....
2	اللغات الأخرى.....
2	التنسيقات الأخرى.....
2	خدمات المترجمين الفوريين.....
11	مرحبًا بك في Health Net!.....
11	كتيب الأعضاء.....
12	اتصل بنا.....
13	جدول المحتويات.....
16	1. ابدأ عضويتك معنا.....
16	كيفية الحصول على المساعدة.....
16	المؤهلون للحصول على العضوية.....
17	بطاقات الهوية (ID).....
19	2. نبذة عن خطة رعايتك الصحية.....
19	نظرة عامة على خطة الرعاية الصحية.....
20	كيفية عمل خطتك.....
21	تغيير خطط الرعاية الصحية.....
21	الطلاب الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية California.....
22	استمرارية الرعاية.....
25	التكاليف.....
28	3. كيفية الحصول على الرعاية.....
28	الحصول على خدمات الرعاية الصحية.....
29	مقدم الرعاية الأولية (PCP).....
32	شبكة مقدمي الخدمات.....
39	المواعيد.....
40	الوصول إلى موعدك.....
40	إلغاء المواعيد وتغييرها.....
40	المدفوعات.....
41	الإحالات.....
43	الموافقة المسبقة (الإذن المسبق).....
44	الحصول على رأي ثانٍ.....
45	الرعاية الحساسة.....



47	الرعاية العاجلة.....
48	الرعاية الطارئة.....
49	خدمة استشارات التمريض.....
50	التوجيهات المسبقة.....
50	التبرع بالأعضاء والأنسجة.....
<b>51</b>	<b>4. المزايا والخدمات.....</b>
51	ما الذي تغطيه خطة رعايتك الصحية.....
54	مزايا Medi-Cal المشمولة بالتغطية بواسطة Health Net.....
71	المزايا والبرامج الأخرى التي تغطيها Health Net.....
80	خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى.....
85	الخدمات التي لا توفرها Health Net أو Medi-Cal.....
86	تقييم التقنيات الجديدة والحالية.....
<b>87</b>	<b>5. الرعاية المناسبة للأطفال والشباب.....</b>
87	خدمات طب الأطفال (الأطفال أصغر من 21 عامًا).....
88	الرعاية الوقائية وفحوصات صحة الأطفال.....
89	فحوصات تسمم الدم بالرصااص.....
89	مساعدة الشباب والأطفال في الحصول على خدمات رعاية جيدة.....
	الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها عبر برنامج الرسوم مقابل الخدمات Medi-Cal
89	أو البرامج الأخرى.....
<b>92</b>	<b>6. الإبلاغ عن المشكلات وحلها.....</b>
93	الشكاوى.....
94	الالتماسات.....
95	ما عليك فعله في حال عدم رضاك عن قرار الالتماس.....
	الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) مع Department of Managed Health Care
96	(إدارة الرعاية الصحية المُدارة).....
97	جلسات الاستماع على مستوى الولاية.....
98	الاحتيايل، والإهدار، وإساءة الاستخدام.....
<b>100</b>	<b>7. الحقوق والمسؤوليات.....</b>
100	حقوقك.....
101	مسؤولياتك.....
102	إخطار عدم التمييز.....
104	طرق المشاركة في الخطة باعتبارك عضوًا.....
105	إخطار ممارسات الخصوصية.....
113	إخطار بشأن القوانين.....
	إخطار بشأن Medi-Cal كمسدد يتم اللجوء إليه في النهاية، والتغطية الصحية الأخرى
113	والتعافي من الضرر.....



114	إخطار بشأن الاسترداد من الإرث
114	إخطار نية الإجراء
115	مسؤولية الطرف الثالث
115	المتعاقدون المستقلون
115	الاحتياط بخصوص خطة الرعاية الصحية
116	الظروف الخارجة عن سيطرة Health Net
<b>117</b>	<b>8. كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها</b>
117	أرقام هواتف مهمة
120	كلمات عليك معرفتها



# 1. ابدأ عضويتك معنا

## كيفية الحصول على المساعدة

تحرص Health Net على أن تكون راضيًا عن الرعاية الصحية التي تتلقاها. إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف بخصوص رعايتك، فإن Health Net تريدك أن تشاركها إياها!

### خدمات الأعضاء

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

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

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

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

## المؤهلون للحصول على العضوية

قد يتوفر برنامج Medicaid في كل ولاية. في California، يُطلق على برنامج Medicaid اسم **Medi-Cal**.

تكون مؤهلاً للانضمام إلى Health Net عندما تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal وتقيم في واحدة من هذه المقاطعات: Stanislaus و San Joaquin و Sacramento و Mono و Los Angeles و Inyo و Calaveras و Amador و Tulare و Tuolumne. يمكنك أيضًا أن تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal من خلال الضمان الاجتماعي لأنك تتلقى دخل الضمان التكميلي (SSI) أو البرنامج التكميلي من الولاية (SSP).

لأسئلة المتعلقة بالتسجيل، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) أو انتقل إلى <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

إذا كانت لديك أسئلة حول الضمان الاجتماعي، اتصل بإدارة الضمان الاجتماعي على رقم 1-800-772-1213. أو انتقل إلى <https://www.ssa.gov/locator/>.

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



## برنامج Medi-Cal الانتقالي

يطلق على برنامج Medi-Cal الانتقالي أيضًا اسم "Medi-Cal للعاملين." قد تتمكن من الحصول على برنامج Medi-Cal الانتقالي في حال توقفك عن تلقي خدمات Medi-Cal لأنك:

- بدأت بكسب المزيد من المال،
- أو بدأت عائلتك في تلقي نفقة طفل أو نفقة زوجية أكبر.

يمكنك طرح أسئلة حول التأهل لبرنامج Medi-Cal الانتقالي في مكتب المقاطعة المحلي للخدمات الصحية والإنسانية لديك على <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

أو اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (1-800-430-7077 TTY أو 711).

## بطاقات الهوية (ID)

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



<p>Health Net Member Services is available 24 hours a day, 7 days a week</p> <p>Member Services &amp; 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. 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: 1-800-577-2273 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 member. Emergency services rendered to the member by non-Health Net providers are reimbursable by Health Net without prior authorization. This card is for identification only. It does not verify eligibility. Mail all claims to: Health Net of California – Medicaid, PO Box 9020, Farington, 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>
---	--	--

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



تحمل بطاقة الهوية (ID) التابعة لـ Health Net معلومات مهمة، منها:

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

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

- تأكد من أن المعلومات التي تحتويها بطاقة هويتك (ID) صحيحة. في حال وجود أي خطأ في بطاقة هويتك (ID)، اتصل فوراً بقسم خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. وفي حال وجود خطأ في تهجئة اسمك، سنعمل على توصيلك بمكتب مقاطعتك لتعديله.

أبرز بطاقة هويتك (ID) لدى Health Net عندما:

- يكون لديك موعد مع طبيب،
  - أو عند الذهاب إلى المستشفى،
  - أو عند الحاجة إلى رعاية عاجلة/خدمات طارئة.
- في حالة عدم حصولك على بطاقة هويتك (ID) من Health Net في غضون أسابيع قليلة من تاريخ تسجيلك، أو إذا تعرضت بطاقتك للتلف أو الفقدان أو السرقة، فاتصل بخدمات الأعضاء على الفور. سترسل إليك Health Net بطاقة جديدة مجاناً. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.



## 2. نبذة عن خطة رعايتك الصحية

### نظرة عامة على خطة الرعاية الصحية

إن Health Net هي خطة رعاية صحية للأشخاص المشتركين بخدمات Medi-Cal في المقاطعات التالية: Amador، وCalaveras، وInyo، وLos Angeles، وMono، وSacramento، وSan Joaquin، وStanislaus، وTuolumne وTulare. تعمل Health Net مع ولاية California على مساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها.

تحدث مع أحد ممثلي خدمات أعضاء Health Net لمعرفة المزيد حول خطة الرعاية الصحية وكيفية الاستفادة منها. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

### تاريخ بداية تغطيتك الصحية وتاريخ انتهائها

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

ستحتاج إلى تجديد تغطيتك ببرنامج Medi-Cal كل عام. في حال لم يتمكن مكتب المقاطعة المحلي لديك من تجديد تغطية Medi-Cal الخاصة بك إلكترونياً، سترسل إليك المقاطعة نموذج تجديد برنامج Medi-Cal المعبأ مسبقاً. يرجى إكمال هذا النموذج وإعادة إرساله إلى وكالة الخدمات الإنسانية بمقاطعتك المحلية. يمكنك إعادة إرسال معلوماتك شخصياً، أو عبر الهاتف أو عبر البريد، أو عبر الإنترنت، أو أي وسيلة إلكترونية أخرى متاحة في مقاطعتك.

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

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



Health Net هي خطة رعاية صحية لأعضاء Medi-Cal في مقاطعات Amador، وCalaveras، وInyo، وLos Angeles، وMono، وSacramento، وSan Joaquin، وStanislaus، وTulare، وTuolumne. ويمكنك العثور على المكتب المحلي لديك من خلال الرابط

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

قد تنتهي أهليتك لخطة Health Net في حال صحة أي مما يلي:

- انتقلت من مقاطعات Amador، وCalaveras، وInyo، وLos Angeles، وMono، وSacramento، وSan Joaquin، وStanislaus، وTulare، وTuolumne
  - لم تعد مشتركًا في Medi-Cal
  - أصبحت مؤهلاً لبرنامج تنازل يستدعي تسجيلك في خطة الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal
  - تعرضك للحبس أو دخولك السجن
- في حال فقدانك لتغطية Health Net التابعة لبرنامج Medi-Cal، قد تظل مؤهلاً لتغطية الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal. وإذا لم تكن متأكدًا ما إذا كنت لا تزال خاضعًا للتغطية من قبل Health Net، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

### الاعتبارات الخاصة للهنود الأمريكيين في الرعاية المُدارة

يحق للأمريكيين الهنود عدم التسجيل في خطة الرعاية المُدارة من قبل Medi-Cal. أو يمكنهم ترك خطة رعايتهم المُدارة والتابعة لبرنامج Medi-Cal والعودة إلى تغطية الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal في أي وقت ولأي سبب. إذا كنت من الهنود الأمريكيين، فيحق لك الحصول على خدمات الرعاية الصحية من قبل مقدم خدمات رعاية صحية هندي (IHCP). يمكنك أيضًا الاستمرار في Health Net أو إلغاء التسجيل (الانسحاب) منها أثناء الحصول على خدمات الرعاية الصحية من هذه المواقع. ولمعرفة المزيد حول التسجيل وإلغاء التسجيل، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

يجب أن توفر Health Net تنسيق الرعاية من أجلك، بما في ذلك إدارة الحالات خارج الشبكة. في حال طلبت الحصول على الخدمات من IHCP ولا يتوفر IHCP تابع للشبكة، يتعين على Health Net مساعدتك في العثور على IHCP خارج الشبكة. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "شبكة مقدمي الخدمات" في الفصل 3 من هذا الكتيب.

### كيفية عمل خطتك

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

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



## 2 | نبذة عن خطة رعايتك الصحية

ستوضح لك خدمات الأعضاء كيفية عمل Health Net وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها وكيفية جدولة مواعيد مقدمي الخدمات أثناء ساعات العمل وكيفية طلب خدمات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية المجانية أو المعلومات المكتوبة بتنسيقات بديلة.

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

## تغيير خطط الرعاية الصحية

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

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

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

يمكنك طلب ترك Health Net بالاتصال بمكتب المقاطعة المحلي للخدمات الصحية والإنسانية لديك. اعثر على المكتب المحلي لديك على: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. أو اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

## الطلاب الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية California

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

إذا كنت مسجلًا في Medi-Cal وأنت طالب في مقاطعة مختلفة عن المقاطعة التي تعيش فيها التابعة لولاية California، فلا تحتاج إلى تقديم طلب إلى Medi-Cal في تلك المقاطعة.

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



إذا كنت تنتقل بعيدًا عن المنزل مؤقتًا لتكون طالبًا في مقاطعة أخرى في California، ف لديك خياران. يمكنك:

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

أو

- في حال عدم عمل Health Net في المقاطعة الجديدة التي ستلتحق فيها بالكلية، ولم تغير خطة الرعاية الصحية إلى خطة تعمل في تلك المقاطعة، لن تحصل على خدمات الرعاية العاجلة وغرفة الطوارئ سوى لبعض الحالات في المقاطعة الجديدة. لمعرفة المزيد، اقرأ الفصل 3، "كيفية الحصول على الرعاية." وللحصول على الرعاية الصحية الروتينية أو الوقائية، ستحتاج إلى استخدام شبكة مقدمي الخدمات في Health Net الموجودة في المقاطعة الرئيسية لإقامة أسرته.

إذا كنت ستترك ولاية California مؤقتًا لتكون طالبًا في ولاية أخرى وكنت ترغب في الإبقاء على تغطية Medi-Cal الخاصة بك، فاتصل بمسؤول الأهلية لديك في المكتب المحلي للخدمات الاجتماعية في مقاطعتك. طالما كنت مؤهلاً، ستشمل تغطية Medi-Cal خدمات الطوارئ والرعاية العاجلة في ولاية أخرى. في حال موافقة Health Net على تقديم الخدمة وتلبية الطبيب والمستشفى لقواعد Medi-Cal، ستشمل تغطية Medi-Cal أيضًا حالات الرعاية الطارئة التي تتطلب دخول المستشفى للمعالجة في Mexico و Canada.

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

## استمرارية الرعاية

### استمرارية الرعاية لمقدم الخدمات خارج الشبكة

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

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



## 2 | نبذة عن خطة رعايتك الصحية

في بعض الحالات، قد تكون مؤهلاً لتلقي الرعاية من مقدمي الخدمات غير التابعين لشبكة Health Net. إذا طُلب منك تغيير خطة الرعاية الصحية أو التبديل من FFS إلى رعاية مُدارة، أو كان لديك مقدم خدمات كان في الشبكة ولكنه الآن خارجها، قد يمكنك الإبقاء على مقدم الخدمات حتى لو لم يكن في شبكة Health Net. يسمى هذا باستمرارية الرعاية.

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

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

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

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

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

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

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

بصفتك عضوًا في Health Net، ستحصل على الخدمات المشمولة بالتغطية من مقدمي الخدمات في شبكة Health Net.

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

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

الحالة الصحية	الفترة الزمنية
الحالات الحادة (وهي مشكلة طبية تستدعي رعاية سريعة)	طوال فترة استمرار الحالة الحادة

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



## 2 | نبذة عن خطة رعايتك الصحية

الحالات البدنية والسلوكية المزمنة الخطيرة (مشكلة رعاية صحية خطيرة تعاني منها منذ فترة طويلة)	الفترة الزمنية المطلوبة لانتهاء من خطة علاجك وانتقالك بأمان لطبيب جديد من شبكة Health Net.
رعاية الحمل ورعاية ما بعد الولادة (بعد الوضع)	خلال الحمل ولمدة تصل إلى 12 شهرًا بعد نهاية الحمل
خدمات الصحة العقلية للأمهات	لفترة تصل إلى 12 شهرًا من التشخيص أو من نهاية الحمل، أيهما يحدث لاحقًا
رعاية طفل مولود حديثًا بين سن الولادة و36 شهرًا	لفترة تصل إلى 12 شهرًا من تاريخ بداية التغطية أو تاريخ انتهاء عقد مقدم الخدمات مع Health Net
المرض العضال (مشكلة طبية مهددة للحياة)	طوال فترة استمرار المرض. قد تظل تحصل على الخدمات لأكثر من 12 شهرًا من تاريخ تسجيلك في Health Net أو وقت توقف مقدم الخدمات عن العمل مع Health Net
تنفيذ جراحة أو إجراء طبي آخر من مقدم خدمات من خارج الشبكة طالما أنه مشمول بالتغطية، وضروري طبيًا وحاصل على ترخيص من قبل Health Net كجزء من دورة علاجية موثقة وموصى به وموثق من قبل مقدم الخدمات	يجب تنفيذ الجراحة أو الإجراء الطبي الآخر في غضون 180 يومًا من تاريخ إنهاء عقد مقدم الخدمات أو في غضون 180 يومًا من تاريخ بدء سريان تسجيلك في Health Net

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

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

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

Health Net غير ملزمة بتقديم استمرارية الرعاية للخدمات غير المشمولة بتغطية Medi-Cal أو المشمولة بالتغطية بموجب عقد Medi-Cal مع DHCS. لمعرفة المزيد حول استمرارية الرعاية والأهلية، والخدمات المتاحة، اتصل بخدمات الأعضاء.

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



## التكاليف

### التكاليف التي يتحملها الأعضاء

تعمل Health Net على خدمة الأشخاص المؤهلين لبرنامج Medi-Cal. في معظم الحالات، لا يُطلب من أعضاء Health Net الدفع مقابل الخدمات المشمولة بالتغطية أو الأقساط أو الخصومات. إذا كنت من الهنود الأمريكيين، فلا يتعين عليك دفع رسوم التسجيل، أو الأقساط، أو الخصومات، أو مبالغ مشاركة في الدفع، أو المساهمة في التكلفة، أو غيرها من الرسوم المماثلة. يجب ألا تُحصل خطط الرعاية المُدارة من أي عضو هندي أمريكي يحصل على عنصر أو خدمة مباشرة من IHCP أو من خلال إحالة إلى IHCP أو تخفض المدفوعات بسبب IHCP بمقدار مبلغ أي رسوم للتسجيل أو قسط أو خصم أو مشاركة في الدفع أو مساهمة في التكلفة أو رسم مماثل.

إذا كنت مسجلاً في برنامج التأمين الصحي للأطفال في California (CCHIP) في مقاطعات Santa Clara أو San Francisco أو San Mateo أو كنت مسجلاً في برنامج Medi-Cal للعائلات، فقد يكون لديك قسط ومبالغ مشاركة في الدفع شهرياً.

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

### بالنسبة إلى الأعضاء الذين يتمتعون بميزة الرعاية الطويلة الأجل والمساهمة في التكلفة

قد يتعين عليك دفع حصة من التكلفة كل شهر مقابل خدمات الرعاية الطويلة الأجل التي تحصل ليها. يعتمد مقدار حصتك في التكلفة على دخلك ومواردك. ستدفع كل شهر فواتير رعايتك الصحية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر فواتير خدمة الدعم الطويلة الأجل (MLTSS)، حتى يتساوى المبلغ الذي دفعته مع حصتك في التكلفة. وبعد ذلك، ستشمل تغطية Health Net رعايتك طويلة الأجل لهذا الشهر. ولن تشملك تغطية Health Net حتى تدفع حصتك في التكلفة الكاملة للرعاية الطويلة الأجل للشهر.

### كيف يتلقى مقدم الخدمات أجره

تدفع Health Net لمقدمي الخدمات بهذه الطرق:

- مدفوعات الرسوم الثابتة المسددة لمقدمي الخدمات لكل مريض خاضع للتغطية
- تدفع Health Net لبعض مقدمي الخدمات مبلغاً محددًا من المال كل شهر مقابل كل عضو في خطة Health Net. يسمى ذلك مدفوعات الرسوم الثابتة المسددة لمقدمي الخدمات لكل مريض خاضع للتغطية. تتعاون كل من Health Net ومقدمي الخدمات معًا لتحديد مبلغ المدفوعات.



▪ مدفوعات الرسوم مقابل الخدمات

□ يقدم بعض مقدمي الخدمات الرعاية إلى أعضاء Health Net ويرسلون فاتورة إلى Health Net للخدمات التي قدموها. يسمى ذلك مدفوعات الرسوم مقابل الخدمات (FFS). تعمل Health Net ومقدمو الخدمات معاً لتحديد مقدار تكلفة كل خدمة.

▪ المدفوعات التحفيزية

□ تدفع Health Net أيضاً لمقدمي الخدمات مقابل استيفاء بعض معايير الجودة.

لمعرفة المزيد بخصوص كيفية دفع Health Net للأموال المستحقة لمقدمي الخدمات، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

### إذا تلقيت فاتورة من مقدم خدمات رعاية صحية

الخدمات المشمولة بالتغطية هي خدمات الرعاية الصحية التي يجب على Health Net سداد تكاليفها. في حال تلقيت فاتورة لرسوم خدمات الدعم، أو دفع مبالغ المشاركة في الدفع، أو دفع رسوم للتسجيل في خدمة مشمولة بالتغطية، فلا تدفع الفاتورة. اتصل بخدمات الأعضاء مباشرة على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

إذا تلقيت فاتورة من صيدلية لدواء موصوف أو مستلزمات أو مكملات، فاتصل بخدمة عملاء Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273، على مدار 24 ساعة يومياً، و7 أيام في الأسبوع. يمكن لمستخدمي TTY الاتصال على الرقم 711، من الاثنين حتى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى 5 مساءً. يمكنك أيضاً الانتقال إلى موقع Medi-Cal Rx الإلكتروني على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

### مطالبة Health Net برد نفقاتك إليك

في حال قمت بالدفع مقابل الخدمات التي حصلت عليها بالفعل، قد تكون مؤهلاً لأن يتم تعويضك (يُدفع لك ما سدده)، إذا استوفيت كل هذه الشروط:

- أن تكون الخدمة التي حصلت عليها خدمة مشمولة بالتغطية وHealth Net هي المسؤولة عن دفع تكاليفها. لن تعويضك Health Net عن أي خدمة لا تشملها تغطية Health Net.
- حصلت على الخدمة المشمولة بالتغطية بعد أن أصبحت عضواً مؤهلاً في خطة Health Net.
- طلبت أن يُرد إليك ما أنفقته من أموال خلال عام واحد من تاريخ حصولك على الخدمة المشمولة بالتغطية.
- عرضت دليلاً يُثبت أنك دفعت تكلفة الخدمة المشمولة بالتغطية، مثل إيصال مفصل من مقدم الخدمات.
- حصلت على الخدمة المشمولة بالتغطية من أحد مقدمي الخدمات المسجلين في Medi-Cal في شبكة Health Net. لا يلزم عليك استيفاء هذا الشرط في حال حصلت على الرعاية الطارئة، أو خدمات تنظيم الأسرة، أو أي خدمة أخرى من الخدمات التي تسمح Medi-Cal لمقدمي الخدمات من خارج الشبكة بتنفيذها دون الحاجة لموافقة مسبقة (إذن مسبق).
- إذا كانت الخدمة المشمولة بالتغطية تستدعي عادةً وجود موافقة مسبقة (إذن مسبق)، تحتاج إلى تقديم دليل من مقدم الخدمات يوضح الحاجة الطبية لتلك الخدمة المشمولة بالتغطية.

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



## 2 | نبذة عن خطة رعايتك الصحية

سؤالك Health Net إذا كانت ستعوضك عبر رسالة تُدعى إخطار نية الإجراء (NOA). في حال توفر كل الشروط المذكورة أعلاه لديك، سيتعين على مقدم الخدمات المسجل في Medi-Cal أن يدفع لك كامل المبلغ الذي سددته. في حال رفض مقدم الخدمات أن يدفع لك، ستدفع لك Health Net كامل المبلغ الذي سددته. علينا تعويضك في خلال 45 يوم عمل من تاريخ استلام المطالبة المالية. إذا كان مقدم الخدمات مسجلاً في Medi-Cal، لكنه ليس تابعاً لشبكة Health Net ورفض الدفع لك، فستقوم Health Net بالدفع لك، ولكن فقط حتى المبلغ الذي سيدفعه Medi-Cal في نظام الرسوم مقابل الخدمات. سترد لك Health Net كامل قيمة مبلغ التكاليف النثرية في حالات خدمات الطوارئ أو خدمات تنظيم الأسرة أو أي خدمة أخرى من الخدمات التي تسمح Medi-Cal بتقديمها من قبل مقدمي خدمات من خارج الشبكة دون الحاجة لموافقة مسبقة (إذن مسبق). في حال عدم تحقيقك لأحد الشروط السابق ذكرها في الأعلى، لن ترد لك Health Net المبلغ الذي أنفقته.

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

- طلبت خدمات غير مشمولة بالتغطية من قبل Medi-Cal، مثل خدمات مستحضرات التجميل وحصلت عليها
- الخدمة غير مشمولة بتغطية Health Net
- كانت لديك حصة في التكلفة لبرنامج Medi-Cal لم يتم الوفاء بها
- زيارتك لطبيب لا يتعامل مع Medi-Cal وتوقيعك على نموذج يوضح أنك ترغب بإجراء الكشف على أي حال وبأنك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك
- لديك مبالغ مشاركة في الدفع من خطة Medicare الجزء D للوصفات الطبية مشمولة بتغطية خطة Medicare الجزء D



## 3. كيفية الحصول على الرعاية

### الحصول على خدمات الرعاية الصحية

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

يمكنك البدء في الحصول على خدمات الرعاية الصحية من تاريخ سريان التسجيل في Health Net. يجب عليك أن تحمل دومًا معك بطاقة هويتك (ID) من Health Net وبطاقة هوية مزايا (Medi-Cal (BIC) وأي بطاقات تأمين صحي أخرى. ولا تسمح لأي شخص آخر باستخدام بطاقة هوية المزايا أو بطاقة هوية (ID) Health Net الخاصة بك.

يتعين على الأعضاء الجدد الذين لديهم تغطية Medi-Cal فقط اختيار مقدم رعاية أولية (PCP) ضمن شبكة Health Net. لا يتعين على الأعضاء الجدد في كل من برنامج Medi-Cal وتغطية صحية أخرى شاملة اختيار مقدم رعاية أولية (PCP).

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

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

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

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

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

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



## مقدم الرعاية الأولية (PCP)

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

يمكن أيضًا أن تؤدي الممرضة الممارسة (NP) أو مساعد الطبيب (PA) أو الممرضة القابلة المجازة دور PCP المعني بحالتك. إذا اخترت NP أو PA أو ممرضة قابلة مجازة، فسيُعين طبيب لك للإشراف على رعايتك. وإذا كنت عضوًا في كل من برنامجي Medicare وMedi-Cal، أو في حال كان لديك أيضًا تأمين رعاية صحية شامل آخر، فلا يلزم عليك اختيار PCP.

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

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

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

سيقوم PCP المعني بحالتك بما يلي:

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

يمكنك النظر في دليل مقدمي الخدمات للبحث عن PCP في شبكة Health Net. يحتوي دليل مقدمي الخدمات على قائمة بـ IHCP، وFQHC وRHC التي تعمل مع Health Net.

يمكنك العثور على دليل مقدمي خدمات Health Net عبر الإنترنت على الموقع [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). أو يمكنك طلب إرسال دليل مقدمي الخدمات لك بالبريد عن طريق الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. يمكنك أيضًا الاتصال لمعرفة ما إذا كان PCP الذي تريده يقبل مرضى جددًا.

### اختيار الأطباء ومقدمي الخدمات الآخرين

أنت أفضل من يعرف احتياجات رعايتك الصحية، لذا فمن الأفضل أن تختار PCP المعني بحالتك.

من الأفضل أن تبقى مع PCP واحد حتى يتمكن من التعرف على احتياجات رعايتك الصحية. إذا أردت التغيير إلى PCP جديد، يمكنك التغيير في أي وقت. يتعين عليك اختيار PCP موجود في شبكة مقدمي خدمات Health Net ويقبل مرضى جددًا.



سيصبح اختيارك الجديد هو PCP المعني بحالتك في اليوم الأول من الشهر التالي بعد إجراء التغيير.

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

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

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

بعض الأشياء التي يجب التفكير بها عند اختيار PCP:

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

### موعد الصحة الأولي (IHA)

توصي Health Net بقيامك كعضو جديد بزيارة PCP الجديد المعني بحالتك خلال 120 يومًا لإجراء موعد صحة أولي (IHA). يهدف موعد الصحة الأولي إلى مساعدة PCP في التعرف على احتياجات رعايتك الصحية وتاريخك المرضي. قد يطرح عليك PCP أسئلة حول تاريخك المرضي، أو قد يطلب منك إكمال استبيان. كما سيعلمك PCP عن استشارات الثقافة الصحية والمحاضرات التي يمكن أن تساعدك.

عند الاتصال لحجز موعد IHA مع PCP، أخبر من يجيب على الهاتف بأنك عضو في Health Net. قدّم رقم بطاقة هويتك (ID) من Health Net له.

خذ بطاقة BIC وبطاقة الهوية (ID) من Health Net معك أثناء الذهاب إلى موعدك. ويفضل أخذ قائمة بأدويةك والأسئلة التي تراودك معك إلى زيارتك. وكن مستعدًا للتحدث مع PCP حول المخاوف والاحتياجات المتعلقة برعايتك الصحية.



تأكد من الاتصال بعيادة PCP إذا كنت ستتأخر أو إذا كان يتعذر عليك الذهاب إلى موعدك.  
إذا كانت لديك أسئلة حول IHA، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

### الرعاية الروتينية

الرعاية الروتينية هي رعاية صحية منتظمة. وتشمل الرعاية الوقائية، والتي تسمى برعاية العافية أو الصحة. وتساعدك على البقاء بكامل صحتك وتجنب المرض. وتشتمل الرعاية الوقائية على فحوصات دورية واستشارات صحية وتثقيف صحي.

توصي Health Net بحصول الأطفال، على وجه الخصوص، على رعاية روتينية ووقائية منتظمة. يمكن أن يحصل أعضاء Health Net على جميع الخدمات الوقائية المبكرة الموصى بها والتي توصي بها الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال ومراكز خدمات Medicare و Medicaid. تشمل هذه الفحوصات فحص السمع والنظر، الذي يمكن أن يساعد في ضمان التعلم والنمو الصحيين. للحصول على قائمة بالخدمات التي يوصى بها أطباء الأطفال، اقرأ إرشادات "Bright Futures" من الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال على [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

تشتمل الرعاية الروتينية أيضًا على الرعاية عندما تكون مريضًا. تشمل تغطية Health Net الرعاية الروتينية من PCP المعني بحالتك.

سيقوم PCP المعني بحالتك بما يلي:

- منحك معظم خدمات رعايتك الروتينية، بما فيها الفحوصات المنتظمة والإبر والعلاج والوصفات الطبية والمشورة الطبية
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- إحالتك (إرسالك) إلى الأخصائيين إذا لزم الأمر
- طلب الأشعة السينية أو صور الثدي الشعاعية أو الفحوصات المخبرية إذا كنت بحاجة إليها.

عند حاجتك للرعاية الروتينية، يتعين عليك الاتصال بالطبيب لحجز موعد. تأكد من الاتصال بـ PCP المعني بحالتك قبل حصولك على الرعاية الطبية، ما لم تكن لديك حالة طارئة. وفي حالة الطوارئ، اتصل على الرقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

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

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



## شبكة مقدمي الخدمات

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

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

تقوم كل مجموعة طبية وPCP بإحالات إلى متخصصي خطة معينين والاستعانة بمستشفيات معينة داخل شبكتهم. إذا كان يوجد متخصص خطة معين أو مستشفى معينة ترغب في التعامل معها، فتتحقق أولاً للتأكد من أن المتخصصين والمستشفيات موجودون في المجموعة الطبية وشبكة PCP. يُطبع اسم PCP المعني بحالتك ورقم هاتف عيادته على بطاقة هويتك كعضو (ID).

يتوفر لدى بعض المجموعات الطبية دوائر إحالة رسمية، مما يعني أن مقدمي خدماتها لن يحيلون سوى المرضى إلى مقدمي خدمات آخرين ينتمون إلى المجموعة الطبية نفسها.

قد تضطر أيضًا إلى الاستعانة بمقدمي خدمات داخل المجموعة الطبية لمقدمي الرعاية الأولية (PCP)/رابطة الممارسة المستقلة (IPA). إذا كنت ترغب في زيارة مقدم خدمات غير مدرج بالمجموعة الطبية لـ PCP المعني بحالتك/رابطة الممارسة المستقلة (IPA)، فستحتاج إلى تغيير PCP المعني بحالتك. بالإضافة إلى ذلك، قد تكون مقيدًا بمقدمي الخدمات الموجودين ضمن شبكة مقدمي الرعاية الأولية (PCP) و/أو شبكة المجموعة الطبية لديك. ويعني ذلك أن PCP و/أو المجموعة الطبية التي اخترتها قد تحدد المتخصصين والمستشفيات التي يمكنك الاستعانة بها. رابطة الممارسة المستقلة (IPA) هي رابطة من الأطباء، وتشمل PCP والمتخصصين ومقدمي خدمات الرعاية الصحية الآخرين، بما في ذلك المستشفيات المتعاقدة مع الخطة لتقديم الخدمات إلى الأعضاء.

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

إذا كان PCP أو المستشفى أو مقدم الخدمات الآخر المعني بحالتك لديه اعتراض أخلاقي على تزويدك بخدمة مشمولة بالتغطية، مثل تنظيم الأسرة أو الإجهاض، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. لمزيد من المعلومات حول الاعتراضات الأخلاقية، اقرأ قسم "الاعتراض الأخلاقي" لاحقًا في هذا الفصل.

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

## مقدمو الخدمات التابعون للشبكة

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

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



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

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

- إذا احتجت إلى رعاية طارئة، اتصل على الرقم 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى.
- إذا كنت خارج منطقة خدمة Health Net وتحتاج إلى رعاية عاجلة، فإذهب إلى أي مرفق رعاية عاجلة.
- إذا كنت تحتاج إلى خدمات تنظيم الأسرة، فإذهب إلى مقدم خدمات Medi-Cal من دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق).
- إذا كنت تحتاج إلى خدمات الصحة العقلية، فإذهب إما إلى مقدم الخدمات تابع للشبكة أو مقدم خدمات خطة رعاية الصحة العقلية بالمقاطعة من دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق).

إذا لم تكن في أي حالة من الحالات المدرجة أعلاه، ولا تحتاج إلى الحصول على الموافقة المسبقة (الإذن المسبق) قبل الحصول على الرعاية من مقدم خدمات خارج الشبكة، فقد تتحمل مسؤولية السداد مقابل أي رعاية تلقيتها من مقدمي الخدمات من خارج الشبكة.

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

مقدمو الخدمات من خارج الشبكة هم مقدمو خدمات الرعاية الصحية الذين لا يرتبطون باتفاق للعمل مع Health Net. باستثناء الرعاية الطارئة، قد يتعين عليك الدفع مقابل أي رعاية تحصل عليها من مقدمي الخدمات من خارج الشبكة. إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية الضرورية طبيًا وغير المتاحة في الشبكة، فقد تتمكن من الحصول عليها من مقدم خدمات من خارج الشبكة مجانًا.

قد توافق Health Net على الإحالة إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة إذا كانت الخدمات التي تحتاج إليها غير متاحة داخل الشبكة أو موجودة على مسافة بعيدة جدًا عن منزلك. إذا منحناك إحالة إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة، فسنسدد مقابل رعايتك.

للرعاية العاجلة داخل منطقة خدمات Health Net، يتعين عليك الذهاب إلى مقدم خدمات رعاية عاجلة من داخل شبكة Health Net. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) لتلقي رعاية عاجلة من مقدم خدمات تابع للشبكة. لا تحتاج إلى الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) لتلقي رعاية عاجلة من مقدم خدمات من خارج الشبكة داخل منطقة خدمات Health Net. إذا حصلت على رعاية عاجلة من أحد مقدمي الخدمات من خارج الشبكة داخل منطقة خدمات Health Net، فقد يتعين عليك دفع تكاليف تلك الرعاية. يمكنك قراءة المزيد حول خدمات الرعاية الطارئة والرعاية العاجلة والرعاية الحساسة في هذا الفصل.

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

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



## خارج منطقة الخدمات

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

بالنسبة إلى الرعاية الطارئة، اتصل على الرقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. تشمل تغطية Health Net الرعاية الطارئة من خارج الشبكة. في حال سفرك إلى Canada أو Mexico وكنت تحتاج إلى رعاية طارئة تتطلب دخول المشفى، ستعمل Health Net على تغطية تكلفة رعايتك. في حال انتقالك إلى الخارج خارج Canada أو Mexico وكنت بحاجة إلى رعاية طارئة أو رعاية عاجلة أو أي خدمات رعاية صحية، فلن تشمل تغطية Health Net رعايتك. في حال دفعت تكاليف مقابل تلقي الرعاية الطارئة التي تستدعي الإقامة في المستشفى في Canada أو Mexico، بإمكانك أن تطلب من Health Net أن ترد لك ما دفعته. سترجع Health Net طلبك.

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

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

إذا كنت خارج ولاية California وتعاني من حالة طارئة تستدعي صرف أدوية موصوفة لمرضى العيادات الخارجية، فاطلب من الصيدلية الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273. ملاحظة: قد يحصل الهنود الأمريكيون على الخدمات من IHCP من خارج الشبكة.

إن كانت لديك أي أسئلة حول الرعاية خارج الشبكة أو الرعاية خارج منطقة الخدمة، يرجى الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. وإذا كانت العيادة مغلقة وتريد الحصول على مساعدة من أحد الممثلين، فاتصل بخط استشارات التمريض على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. واختر خيار خدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

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

## كيفية عمل الرعاية المُدارة

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

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



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

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

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

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

في معظم الحالات، يجب أن يكون لديك موافقة مسبقة من PCP، أو المجموعة الطبية أو Health Net قبل أن تتمكن من الذهاب إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة أو مقدم خدمات ليس جزءًا من المجموعة الطبية. ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) للحصول على خدمات الطوارئ أو خدمات تنظيم الأسرة أو خدمات الصحة العقلية التابعة للشبكة.

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

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

- إذا كنت مشتركًا في خطة Medicare Advantage بما في ذلك خطة ذوي الاحتياجات الخاصة (D-SNP) المزدوجة، يرجى الرجوع إلى دليل التغطية (EOC) الخاص بخطة Medicare
- إذا كنت مشتركًا في خطة الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medicare، يرجى الرجوع إلى كتيب "Medicare وأنت" (Medicare & You) الذي تقدمه Medicare. كما يمكنك العثور عليه في موقع Medicare الإلكتروني: <https://www.medicare.gov/medicare-and-you>

### الأطباء

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

إذا كنت تختار PCP جديدًا، عليك أيضًا الاتصال بـ PCP الذي تريده للتأكد من أنه يقبل المرضى الجدد.

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



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

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

إذا أردت تغيير PCP المعني بحالتك، فعليك اختيار PCP من دليل مقدمي خدمات Health Net. تأكد من أن PCP يقبل المرضى الجدد. لتغيير PCP، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. يمكنك تغيير PCP عبر البريد و/أو الفاكس و/أو عبر بوابة الأعضاء.

### المستشفيات

في حالة الطوارئ، اتصل على الرقم 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى.

إذا لم تكن الحالة طارئة وكنت بحاجة للرعاية في المستشفى، فإن PCP سيحدد المستشفى التي تذهب إليها. ستحتاج إلى الذهاب إلى مستشفى يستعين بها PCP المعني بحالتك وتكون ضمن شبكة مقدمي الخدمات من Health Net. يسرد دليل مقدمي الخدمات المستشفيات الموجودة في شبكة Health Net.

### أخصائيو صحة المرأة

يمكنك الذهاب إلى أحد أخصائيي صحة المرأة داخل شبكة Health Net للحصول على الرعاية المشمولة بالتغطية الضرورية لتقديم خدمات الرعاية الروتينية للنساء. ولا تحتاجين إلى إحالة أو إذن من PCP للحصول على هذه الخدمات. للمساعدة في العثور على أحد أخصائيي صحة المرأة، يمكنك الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. كما يمكنك الاتصال بخدمة استشارات التمرريض المتاحة على مدار 24 ساعة يومياً و7 أيام في الأسبوع من خلال الاتصال برقم هاتف خدمات الأعضاء على (TTY 711) 1-800-675-6110.

### دليل مقدمي الخدمات

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

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

يحتوي دليل مقدمي الخدمات على أسماء مقدمي الخدمات التابعين لشبكة Health Net وتخصصاتهم وعناوينهم وأرقام هواتفهم وساعات عملهم واللغات التي يتحدثونها. ويخبرك بما إذا كان مقدم الخدمات بإمكانه استقبال مرضى جدد أم لا. ويوفر أيضاً الوصول الفعلي للمبنى، مثل موقف السيارات والممرات والسلالم المزودة بدرابزين وغرف المراحيض ذات الأبواب العريضة ومقابض للإمساك. لمعرفة المزيد حول تعليم الطبيب وتدريبه وتصديق المجلس، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.



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

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

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

### الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب

يجب أن يوفر مقدم خدماتك التابع للشبكة الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب بناءً على احتياجات رعايتك الصحية. وبتحديد أدنى، يجب أن يقدم لك موعدًا مدرجًا في الأطر الزمنية الواردة في الجدول أدناه.

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



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

أحياناً، لا يمثل الانتظار وقتاً أطول لتحديد موعد مشكلة. قد يمنحك مقدم خدماتك وقت انتظار أطول إن لم يؤثر هذا سلباً على حالتك الصحية. يجب توثيق ملاحظة في سجلاتك أن الانتظار لوقت أطول لن يكون ضاراً على صحتك. وأيضاً، إذا كنت تُفضل الانتظار لموعد لاحق يناسب جدولك بشكل أفضل أو الذهاب إلى مقدم خدمات آخر من اختيارك، سيحترم مقدم الخدمات أو خطة الرعاية المُدارة رغبتك.

قد يوصي طبيبك بجدول معين للخدمات الوقائية، ورعاية المتابعة للحالات المستمرة أو إحالات دائمة إلى أخصائيين، اعتماداً على احتياجاتك.

أخبرنا إذا كنت بحاجة إلى خدمات المترجمين الفوريين عندما تتصل بـ Health Net أو عندما تحصل على خدمات مشمولة بالتغطية. تتوفر خدمات المترجمين الفوريين، بما في ذلك لغة الإشارة، لك مجاناً. نحن ننتي بشدة عن الاستعانة بالقصرين أو أفراد العائلة كمترجمين فوريين. ولمعرفة المزيد حول خدمات المترجمين الفوريين، اتصل على الرقم 1-800-675-6110.

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

### وقت السفر أو مسافته لتلقي الرعاية

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

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

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



إذا احتجت إلى مساعدة تتعلق بمقدمي خدمات الصيدليات، فاتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)، ثم اضغط على الرقم 7 أو 711.

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

## المواعيد

عندما تحتاج إلى رعاية صحية:

- اتصل بـ PCP المعني بحالتك
- جهّز رقم بطاقة هويتك (ID) من Health Net عند الاتصال
- اترك رسالة بها اسمك ورقم هاتفك إذا كانت العيادة مغلقة
- خذ بطاقة BIC وبطاقة هويتك (ID) من Health Net معك إلى موعدك
- اطلب وسيلة مواصلات تقلك إلى موعدك، إذا لزم الأمر
- اطلب المساعدة اللغوية أو خدمات الترجمة الفورية اللازمة قبل موعدك لتلقي الخدمات في ميعاد الزيارة
- احضر في موعدك المحدد، ويُفضل الحضور قبل الموعد بوضع دقائق لتسجيل دخولك، وملء النماذج والإجابة عن أي أسئلة قد يحتاج PCP المعني بحالتك أن يطرحها
- اتصل فوراً إذا لم تكن قادراً على الالتزام بموعدك أو كنت ستتأخر
- حضر أسئلتك ومعلوماتك الطبية

إذا كانت لديك حالة طوارئ، فاتصل على الرقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. إذا احتجت إلى مساعدة في تقرير مدى احتياجك لتلقي الرعاية العاجلة وPCP المعني بحالتك غير متاح للتحدث معه، فاتصل بخط استشارات التمريض.

## الوصول إلى موعدك

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

إذا كنت تعاني من حالة طارئة، فاتصل على الرقم 911. النقل متاح للخدمات والمواعيد غير المتعلقة بالرعاية الطارئة. وقد يتاح مجاناً.

لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "مزايا النقل للحالات غير الطارئة" أدناه.



## إلغاء المواعيد وتغييرها

في حال تعذر عليك الحضور في موعدك، اتصل بعيادة مقدم الخدمات الذي تتعامل معه على الفور. يطلب معظم الأطباء منك الاتصال قبل 24 ساعة (يوم عمل واحد) من موعدك في حال احتجت إلى الإلغاء. إذا فوّت مواعيد متكررة، فقد يتوقف طبيبك عن تقديم الرعاية لك وسيتعين عليك العثور على طبيب جديد.

## المدفوعات

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

في حال استلامك لإحدى الفواتير، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. في حال استلامك لفاتورة وصفات طبية، اتصل على Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ثم اضغط على الرقم 7 أو 711. أو يمكنك زيارة موقع Medi-Cal Rx الإلكتروني على الرابط <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. أخبر Health Net بالمبلغ المفروض عليك وتاريخ الخدمة وسبب الفاتورة. لا يتعين عليك التسديد لمقدمي الخدمات أي مبلغ مستحق على Health Net لأي خدمة مشمولة بالتغطية. يتعين عليك الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net قبل زيارتك لمقدم خدمات من خارج الشبكة باستثناء عندما:

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

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

في حال حصولك على فاتورة أو طلب منك دفع قيمة المشاركة في الدفع التي لا ترى أن عليك دفعها، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

في حال تلقيك لخدمات ضمن نظام شؤون المحاربين القدامى أو تلقيك لخدمات غير مشمولة بالتغطية أو غير مصرح بها خارج ولاية California، قد تتحمل مسؤولية المدفوعات.



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

- الخدمات غير المشمولة بتغطية Medi-Cal، مثل خدمات مستحضرات التجميل
- كانت لديك حصة في التكلفة لبرنامج Medi-Cal لم يتم الوفاء بها
- زيارتك لطبيب لا يتعامل مع Medi-Cal وتوقيعك على نموذج يوضح أنك ترغب بإجراء الكشف على أي حال وبأنك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك
- طلبت تعويضك عن مبالغ المشاركة في الدفع لوصفات طبية مشمولة بتغطية خطة Medicare الجزء "D"

## الإحالات

إذا احتجت إلى أخصائي للحصول على رعايتك، فسيمنحك PCP أو أخصائي آخر إحالة إلى أخصائي. الأخصائي هو مقدم خدمات يركز على نوع واحد من خدمة الرعاية الصحية. سيعمل الطبيب الذي يحيلك معك على اختيار أخصائي. للمساعدة في التأكد من أنه يمكنك الذهاب إلى أخصائي بطريقة مناسبة، تعين DHCS الأطر الزمنية للأعضاء للحصول على مواعيد. هذه الأطر الزمنية مدرجة في قسم "الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب" في هذا الكتيب. يمكن لعيادة PCP مساعدتك في تحديد موعد مع أخصائي.

تشمل الخدمات الأخرى التي قد تحتاج إلى إحالة الإجراءات التي تتم في العيادة والأشعة السينية وفحوصات المختبر وبعض الخدمات التي يقدمها الأخصائي.

قد يمنحك PCP نموذجًا لأخذه إلى الأخصائي. سيملاً الأخصائي النموذج ويُعيد إرساله إلى PCP المعني بحالتك. يمكن للأخصائي علاجك طوال المدة التي يرى أنك تحتاج إلى علاج خلالها.

سيبدأ PCP المعني بحالتك عملية الإحالة. وسيعلم PCP المعني بحالتك ما إذا كنت بحاجة إلى إذن أو ما إذا كان بإمكانك حجز الموعد مباشرة. وإذا كانت لديك أي أسئلة حول حاجة الرعاية المقدمة من الأخصائي أو المستشفى إلى الموافقة، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. تستغرق عمليات الإحالة الروتينية ما يصل إلى 5 أيام عمل لمعالجتها ("أيام العمل" هي من الاثنين إلى الجمعة) ولكن قد تستغرق أحياناً فترة تصل إلى 28 يوماً تقويمياً (14 يوماً من تاريخ تقديم الطلب الأصلي إضافة إلى 14 يوماً إضافياً في حال طلب تمديد) في حال الحاجة إلى الحصول على مزيد من المعلومات من PCP المعني بحالتك. في بعض الحالات، قد يطلب PCP المعني بحالتك تعجيل الإحالة. ينبغي ألا تستغرق طلبات الإحالة العاجلة (المعجلة) أكثر من 72 ساعة. يرجى الاتصال بخطتنا إذا لم تحصل على رد في هذه الأوقات المذكورة.

إذا كنت تعاني من مشكلة صحية تحتاج إلى رعاية طبية خاصة لفترة طويلة، فقد تحتاج إلى إحالة دائمة. ويعني هذا إمكانية ذهابك إلى الأخصائي نفسه أكثر من مرة بدون الحصول على إحالة كل مرة.

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



لا تحتاج إلى إحالة من أجل:

- زيارات PCP
- زيارات أخصائي الولادة/طبيب أمراض النساء (OB/GYN)
- زيارات الرعاية العاجلة أو الرعاية الطارئة
- خدمات الحالات الحساسة للبالغين، مثل الرعاية في حالة الاعتداء الجنسي
- خدمات تنظيم الأسرة (لمعرفة المزيد، اتصل بخدمة الإحالة ومكتب معلومات تنظيم الأسرة على الرقم 1-800-942-1054)
- استشارة واختبار فيروس نقص المناعة البشرية (للمرضى في سن 12 عامًا أو أكبر)
- خدمات العدوى المنقولة جنسيًا (للمرضى في سن 12 عامًا أو أكبر)
- خدمات تقويم العمود الفقري (قد تكون الإحالة مطلوبة عند تقديمها من جانب مراكز FQHC وعيادات RHC ومقدمي IHCP من خارج الشبكة)
- التقييم الأولي للصحة العقلية
- علاج الوخز بالإبر (أول خدمتين في الشهر، ستحتاج المواعيد الإضافية إلى إحالة)
- خدمات طب الأقدام
- خدمات الأسنان المؤهلة
- الرعاية الروتينية في فترة ما قبل الولادة من طبيب يعمل مع Health Net
- خدمات الممرضة القابلة للمجازة

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

## إحالات قانون ولاية California للمساواة في مكافحة السرطان

يعتمد العلاج الفعال لحالات مرض السرطان المعقدة على العديد من العوامل. وتتضمن الحصول على التشخيص الصحيح والعلاج في الوقت المناسب بواسطة خبراء أمراض السرطان.

في حالة تشخيصك بحالة سرطان معقدة،يسمح قانون ولاية California للمساواة في رعاية مكافحة السرطان الجديد لك بطلب إحالة من طبيبك لتحصل على علاج للسرطان من مركز السرطان التابع للمعهد الوطني للسرطان (NCI) التابع للشبكة أو الموقع التابع لبرنامج أبحاث الأورام المجتمعية لمركز السرطان التابع للمعهد الوطني للسرطان (NCORP) أو المركز الأكاديمي المؤهل للسرطان التابعين للشبكة.

إذا لم يكن لدى Health Net مركز سرطان محدد تابع للمعهد الوطني للسرطان (NCI) تابع للشبكة، فستسمح لك Health Net بطلب إحالة للحصول على علاج السرطان من أحد هذه المراكز خارج الشبكة في ولاية California، إذا وافق أحد المراكز خارج الشبكة وHealth Net على الدفع، ما لم تختار مقدم خدمة علاج للسرطان مختلف.

في حالة تشخيص إصابتك بالسرطان، تواصل مع Health Net لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات من أحد مراكز علاج السرطان هذه.



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

## الموافقة المسبقة (الإذن المسبق)

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

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

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

- دخول المستشفى للمعالجة، إن لم تكن حالة طارئة
- الخدمات الواقعة خارج منطقة خدمات Health Net، إذا لم تكن رعاية عاجلة أو طارئة
- جراحة مرضى العيادات الخارجية
- الرعاية طويلة الأجل أو خدمات الرعاية التمريضية الحاذقة في مرفق ترميض
- العلاجات المتخصصة والتصوير والاختبار والإجراءات
- خدمات النقل الطبي حين لا تكون الحالة طارئة.

خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ لا تتطلب موافقة مسبقة (إذن مسبق).

بموجب البند (1)(h) 1367.01 من قسم قانون الصحة والسلامة، لدى Health Net 5 أيام عمل من وقت حصول Health Net على المعلومات المطلوبة بشكل معقول لاتخاذ القرار (الموافقة أو الرفض) بشأن طلبات الموافقة المسبقة (الإذن المسبق). بالنسبة إلى الطلبات التي يقدمها مقدم خدمات أو عندما تجد Health Net أن اتباع الإطار الزمني القياسي قد يعرّض حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء وظائف حياتك اليومية إلى أفضل مدى ممكن أو الحفاظ على هذه الوظائف أو استعادتها لخطر شديد، فإن Health Net ستتخذ قرارًا عاجلاً (سريعاً) بخصوص الموافقة المسبقة (الإذن المسبق). سترسل إليك Health Net إخطارًا بأسرع وقت تتطلبه حالتك الصحية وفي موعد أقصاه 72 ساعة بعد الحصول على الطلب للحصول على الخدمات.

يراجع فريق سريري أو طبي، مثل الأطباء والممرضين والصيادلة طلبات الموافقة المسبقة (الإذن المسبق).

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

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



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

لا تحتاج أبدًا إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) للرعاية الطارئة، حتى إذا كانت خارج الشبكة أو خارج منطقة الخدمات. وهذا يشمل المخاض والولادة إن كنتِ حاملاً. ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) لبعض خدمات الرعاية الحساسة. لمعرفة المزيد حول خدمات الرعاية الحساسة، اقرأ القسم "الرعاية الحساسة" في هذا الفصل.

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

## الحصول على رأي ثانٍ

قد تودّ الحصول على رأي ثانٍ حول الرعاية التي أعلمك مقدّم خدماتك بحاجتك إليها أو حيال التشخيص أو خطة العلاج. على سبيل المثال، قد تريد الحصول على رأي ثانٍ إذا أردت التأكد من صحة تشخيصك أو إذا لم تكن متأكدًا من حاجتك لجراحة أو علاج موصوف أو حاولت اتباع خطة علاج ولم تنجح.

في حال رغبتك في الحصول على رأي ثانٍ، سنحيلك إلى مقدم خدمة مؤهل تابع للشبكة وسيكون قادرًا على منحك رأيًا ثانيًا. للحصول على مساعدة في اختيار مقدم خدمة، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

ستدفع Health Net مقابل الحصول على رأي ثانٍ إذا طلبته أنت أو مقدم خدماتك التابع للشبكة وحصلت على الرأي الثاني من مقدم خدمة تابع للشبكة. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net للحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمة تابع للشبكة. يمكن لمقدم خدماتك التابع للشبكة مساعدتك في الحصول على إحالة للحصول على رأي ثانٍ إذا احتجت إليه.

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

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

## الرعاية الحساسة

### خدمات موافقة القاصرين

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



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

- خدمات الاعتداء الجنسي، وتتضمن رعاية الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية
- الحمل
- خدمات تنظيم الأسرة وتحديد النسل
- خدمات الإجهاد

إذا كان عمرك 12 عامًا أو أكبر، يمكنك أيضًا الحصول على تلك الخدمات دون إذن من أحد الوالدين أو الوصي:

- رعاية الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية لـ:
  - الاعتداء الجنسي
  - زنا المحارم
  - الاعتداء الجسدي
  - الإساءة للأطفال
  - عندما تكون لديك أفكار تتعلق بإيذاء نفسك أو الآخرين
- الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة) (HIV/AIDS) وفحصها وعلاجها
- الوقاية من العدوى المنقولة جنسيًا وفحصها وعلاجها
- علاج اضطراب تعاطي المخدرات
  - لمزيد من المعلومات، يرجى قراءة قسم "خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

لاختبار الحمل أو خدمات تنظيم الأسرة أو تحديد النسل أو خدمات العدوى المنقولة جنسيًا، لا يستلزم أن يكون الطبيب أو العيادة داخل شبكة Health Net. يمكنك اختيار أي من مقدمي خدمة Medi-Cal والذهاب إليه للحصول على هذه الخدمات دون إحالة أو موافقة مسبقة (إذن مسبق). بالنسبة إلى خدمات موافقة القاصرين التي لا تُعد خدمات صحة عقلية متخصصة، يمكنك الذهاب إلى مقدم خدمة تابع للشبكة دون إحالة ودون موافقة مسبقة (إذن مسبق). لا يتعين على مقدم رعايتك الأولية (PCP) إحالتك ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net للحصول على خدمات موافقة القاصرين المشمولة بالتغطية.

إن خدمات موافقة القاصرين التي تُعد خدمات صحة عقلية متخصصة غير مشمولة بالتغطية. خدمات الصحة العقلية المتخصصة مشمولة بالتغطية بواسطة خطة رعاية الصحة العقلية بالمقاطعة بالنسبة إلى المقاطعة التي تعيش فيها.

يمكن للقاصرين التحدث إلى أحد الممثلين بشكل خاص حول مخاوفهم الصحية عبر الاتصال بخدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة يوميًا و7 أيام في الأسبوع. اتصل برقم هاتف خدمات الأعضاء على 1-800-675-6110 (TTY 711) واختر خيار خدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

لن ترسل Health Net معلومات حول حصولك على الخدمات الحساسة للأباء أو الأوصياء. لمعرفة المزيد حول تقديم طلب الاتصالات السرية ذات الصلة بالخدمات الحساسة، يرجى قراءة قسم "إشعار ممارسات الخصوصية" في الفصل 7 من هذا الكتيب.



## خدمات الرعاية الحساسة للبالغين

كشخص بالغ عمره 18 عامًا أو أكبر، قد لا ترغب في الذهاب إلى PCP للحصول على الرعاية في بعض الحالات الخاصة أو الحساسة. يمكنك اختيار أي طبيب أو عيادة تقدم هذه الأنواع من الرعاية:

- خدمات تنظيم الأسرة وتحديد النسل، بما في ذلك التعقيم للبالغين من سن 21 عامًا فما فوق
- اختبار الحمل واستشارته
- الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز (مرض نقص المناعة المكتسبة) (HIV/AIDS) وفحصهما
- الوقاية من العدوى المنقولة جنسيًا وفحصها وعلاجها
- الرعاية المتعلقة بالاعتداء الجنسي
- خدمات الإجهاض لمرضى العيادات الخارجية

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

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

ولن تفصح Health Net عن أي معلومات طبية بخصوص الخدمات الحساسة لأي عضو آخر دون إذن مكتوب من العضو الذي يتلقى الرعاية. لمعرفة المزيد حول تقديم طلب الاتصالات السرية ذات الصلة بالخدمات الحساسة، يرجى قراءة قسم "إشعار ممارسات الخصوصية" في الفصل 7.

## الاعتراض الأخلاقي

بعض مقدمي الخدمة لديهم اعتراض أخلاقي على أداء بعض الخدمات المشمولة بالتغطية. . ويعني هذا أن لديهم الحق في عدم تقديم بعض الخدمات المشمولة بالتغطية في حالة عدم موافقتهم من الناحية الأخلاقية عليها. إذا كان لمقدم الخدمة اعتراض أخلاقي، فسوف يساعدك في إيجاد مقدم خدمة آخر للخدمات اللازمة. يمكن أيضًا أن تساعدك Health Net في إيجاد مقدم خدمة.

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

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

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



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

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

## الرعاية العاجلة

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

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

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

قد تكون احتياجات الرعاية العاجلة:

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

عليك الحصول على خدمات الرعاية العاجلة من مقدم خدمة تابع للشبكة عندما تكون داخل منطقة خدمة Health Net. ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) للرعاية العاجلة من مقدمي الخدمة التابعين للشبكة داخل منطقة خدمة Health Net. إذا كنت خارج منطقة خدمة Health Net، ولكن داخل الولايات المتحدة، لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) لتلقي رعاية عاجلة. اذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة. لا تغطي Medi-Cal خدمات الرعاية العاجلة خارج الولايات المتحدة. وفي حال سفرك إلى خارج الولايات المتحدة، واحتجت إلى رعاية عاجلة، فلن نتمكن من تغطية تكاليف رعايتك.



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

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

إذا أخذت الأدوية كجزء من زيارة رعايتك العاجلة المشمولة بالتغطية، فستغطي Health Net تكاليف هذه الأدوية كجزء من زيارتك المشمولة بالتغطية. إذا أعطاك مقدم خدمة الرعاية العاجلة وصفة طبية لتصرفها من الصيدلية، فسيقرر Medi-Cal Rx إذا كانت مشمولة بالتغطية أم لا. لمعرفة المزيد حول Medi-Cal Rx، يرجى قراءة جزء "الأدوية الموصوفة المشمولة بالتغطية بواسطة Medi-Cal Rx" في قسم "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في الفصل 4.

## الرعاية الطارئة

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

يحق لك استخدام أي مستشفى أو أي مكان آخر للرعاية الطارئة داخل الولايات المتحدة، بما في ذلك أقاليم الولايات المتحدة.

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

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

- المخاض النشط
- كسر بالعظام
- ألم حاد
- ألم في الصدر
- صعوبة في التنفس
- حرق خطير
- جرعة زائدة من المخدرات
- الإغماء
- النزيف الشديد
- الحالات النفسية الطارئة، مثل الاكتئاب الحاد أو الأفكار الانتحارية (قد تكون مشمولة بالتغطية بواسطة خطط رعاية الصحة العقلية في المقاطعة)



لا تذهب إلى غرفة الطوارئ (ER) للرعاية الروتينية أو الرعاية التي لا تحتاج إليها على الفور. عليك الحصول على الرعاية الروتينية من مقدم الرعاية الأولية، الذي يعرفك على النحو الأفضل. إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت حالتك الطبية تعتبر حالة طارئة أم لا، فاتصل بمقدم رعايتك الأولية (PCP). كما يمكنك الاتصال بخدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة يوميًا و7 أيام في الأسبوع من خلال الاتصال برقم هاتف خدمات الأعضاء على 1-800-675-6110 (TTY 711). واختر خيار خدمة استشارات التمريض المتاحة على مدار 24 ساعة من القائمة.

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

وإذا كنت بحاجة إلى نقل طارئ، فاتصل على 911. لا تحتاج إلى مطالبة مقدم الرعاية الأولية أو Health Net أولاً قبل الذهاب إلى غرفة الطوارئ.

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

**يجب تذكّر ما يلي:** لا تتصل على 911 ما لم تكن الحالة طارئة. تلق الرعاية الطارئة في حال الطوارئ فقط، لا في حالات الرعاية الروتينية أو الأمراض العابرة مثل الرشح أو احتقان الحلق. إذا كانت الحالة طارئة، فاتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

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

## خدمة استشارات التمريض

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

- التحدث إلى ممرضة ستجيب عن الأسئلة الطبية، وتقدم النصائح حول الرعاية، وستساعدك في تحديد إذا ما كان يجب عليك زيارة مقدم خدمة على الفور
- الحصول على المساعدة في الحالات الطبية مثل مرض السكري أو الربو، بما في ذلك نصائح حول اختصاص مقدم الخدمة المناسب لحالتك

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

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



## التوجيهات المسبقة

يعد التوجيه الصحي المسبق نموذجًا قانونيًا. يمكنك إدراج الرعاية الصحية التي تريدها على النموذج إذا كنت غير قادر على التحدث أو اتخاذ قرارات لاحقًا. يمكنك إدراج أنواع العناية التي لا ترغب في تلقيها. يمكنك تحديد شخص، مثل زوجك/زوجتك، لاتخاذ القرارات لرعايتك الصحية إذا تعذر عليك ذلك.

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

يحق لك إدراج استمارة التوجيه المسبق في سجلاتك الطبية. يحق لك تغيير أو إلغاء استمارة التوجيه المسبق في أي وقت.

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

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

## التبرع بالأعضاء والأنسجة

يمكنك المساعدة في إنقاذ الأرواح من خلال التبرع بالأعضاء أو الأنسجة. إذا كان عمرك يتراوح بين 15 و18 عامًا، يمكنك أن تصبح متبرعًا من خلال موافقة كتابية من والديك أو الوصي عليك. يمكنك التراجع عن رغبتك في التبرع بالأعضاء في أي وقت. إذا كنت ترغب في معرفة المزيد حول التبرع بالأعضاء أو الأنسجة، فتحدث مع مقدم رعايتك الأولية (PCP).

يمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة على الرابط

[www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov)



## 4. المزاي والخدمات

### ما الذي تغطيه خطة رعايتك الصحية

يوضح هذا الفصل خدماتك المغطاة بصفتك عضوًا في Health Net. وتكون خدماتك المشمولة بالتغطية مجانية طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية ويتم توفيرها بواسطة مقدم خدمة تابع للشبكة. يتعين عليك مطالبتنا بالحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) إذا كانت الرعاية من خارج الشبكة باستثناء بعض الخدمات الحساسة أو الرعاية الطارئة. قد تغطي خطة رعايتك الصحية الخدمات الضرورية من الناحية الطبية من مقدم خدمة خارج الشبكة، ولكن يتعين عليك أن تطلب من Health Net منحك موافقة مسبقة (إذن مسبق) لتلك الخدمات. تكون الخدمات الضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتك من التعرض لإصابة أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم الشديد الناتج عن مرض أو داء أو إصابة مُشخصة. بالنسبة إلى الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، فإن خدمات Medi-Cal تشمل الرعاية الضرورية من الناحية الطبية لإصلاح أو المساعدة في تخفيف المرض أو الحالة البدنية أو العقلية. لمزيد من المعلومات حول خدماتك المشمولة بالتغطية، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

يحصل الأعضاء دون 21 عامًا على مزاي وخدمات إضافية. لمعرفة المزيد، يرجى قراءة الفصل 5، "الرعاية المناسبة للأطفال والشباب".

بعض المزاي الصحية الأساسية التي توفرها Health Net مدرجة في الأسفل. قد تتطلب المزاي المحددة بعلامة نجمة (\*) موافقة مسبقة (إذن مسبق).



- العلاج بالوخز الإبري\*
- خدمات وعلاجات الصحة المنزلية للحالات الحادة (علاج قصير الأمد)
- تطعيمات البالغين (الحقن)
- اختبار الحساسية والحقن
- خدمات الإسعاف للحالات الطارئة
- خدمات أخصائي التخدير
- الوقاية من الربو
- خدمات السمع\*
- علاجات الصحة السلوكية\*
- اختبار العلامة البيولوجية\*
- إعادة تأهيل القلب
- خدمات العلاج اليدوي الخاص بتقويم العمود الفقري\*
- العلاج الكيميائي والعلاج الإشعاعي\*
- ختان الأطفال حديثي الولادة (منذ الولادة وحتى سن 30 يومًا)
- تقييم الصحة الإدراكية
- خدمات العاملين في الصحة المجتمعية
- خدمات الأسنان – محدودة (تُنفذ على يد أخصائي طبي/مقدم رعاية أولية (PCP) في مكتب طبي)\*
- خدمات غسيل الكلى/الديال الدموي
- خدمات الدولا
- المعدات الطبية المعمرة (DME)\*
- خدمات الرعاية التثائية
- زيارات غرفة الطوارئ
- التغذية المعوية والتغذية بالحقن\*
- زيارات واستشارات مكتب تنظيم الأسرة، (بإمكانك الذهاب إلى مقدم خدمة غير مشارك)
- أجهزة وخدمات التأهيل\*
- المعينات السمعية
- رعاية الصحة المنزلية\*
- الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين\*
- رعاية مريض بالقسم الداخلي الطبي والجراحي\*
- الخدمات المخبرية وخدمات الأشعة\*
- خدمات وعلاجات الصحة المنزلية طويلة الأمد\*
- رعاية حديثي الولادة والأمومة
- زراعة الأعضاء الرئيسية\*
- العلاج المهني\*
- أجهزة التقويم/الأجهزة التعويضية\*
- مستلزمات الفغر والمسالك البولية
- خدمات المستشفى لمرضى العيادات الخارجية\*
- خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية
- جراحة مرضى العيادات الخارجية\*
- الرعاية التلطيفية\*
- زيارات PCP
- خدمات طب الأطفال\*
- العلاج الطبيعي\*
- خدمات طب الأقدام\*
- إعادة التأهيل الرئوي
- تسلسل الجينوم الكامل السريع
- الخدمات والأجهزة الخاصة بإعادة التأهيل\*
- خدمات الرعاية التمريضية الحاذقة
- زيارات الأخصائيين
- علاج النطق\*
- الخدمات الجراحية\*
- الرعاية الصحية عن بعد/الأدوية عن بُعد
- خدمات المتحولين جنسيًا\*
- الرعاية العاجلة
- خدمات النظر\*
- خدمات صحة المرأة

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



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

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

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

لا تتضمن الخدمات الضرورية من الناحية الطبية:

- العلاجات التي لم يتم اختبارها أو التي لا تزال قيد الاختبار
- الخدمات أو الأدوات التي لم تقبل بشكل عام لعدم إثبات فعاليتها
- خدمات خارج المسار الطبيعي ومدة العلاج أو الخدمات التي لا تحتوي على إرشادات سريرية
- خدمات لراحة مقدم الرعاية أو مقدم الخدمة

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

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

- حماية الحياة،
- الوقاية من مرض أو عجز خطير،
- تخفيف ألم حاد،
- تحقيق النمو والتطور المناسبين للعمر،
- أو تحقيق القدرات الوظيفية والحفاظ عليها واستعادتها

بالنسبة إلى الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تشمل الخدمات الضرورية من الناحية الطبية جميع الخدمات المشمولة بالتغطية المذكورة أعلاه بالإضافة إلى أي رعاية صحية ضرورية أخرى، والخدمات التشخيصية، والعلاج، وغيرها من التدابير لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض والحالات البدنية والعقلية، كما تنص عليه ميزة الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT) الفيدرالية.

توفر ميزة الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT) خدمات الوقاية والتشخيص والعلاج للرضع والأطفال من ذوي الدخل المنخفض والمراهقين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. تغطي ميزة الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT) خدمات أكثر من ميزة البالغين. فهي مصممة لضمان تلقي الأطفال الكشف والرعاية المبكرة، لتجنب المشاكل الصحية أو تشخيصها وعلاجها. تهدف ميزة الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT) إلى ضمان حصول جميع الأطفال على الرعاية الصحية التي يحتاجون إليها عندما يحتاجون إليها – الرعاية المناسبة للطفل المناسب في الوقت المناسب بالطريقة الصحيحة.

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



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

## مزايا Medi-Cal المشمولة بالتغطية بواسطة Health Net

### خدمات مرضى العيادات الخارجية (المتنقلة)

#### تطعيمات البالغين

يمكنك الحصول على تطعيمات البالغين (الحقن) من أحد مقدمي الخدمة التابعين للشبكة دون الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق). تغطي Health Net الحقن الموصى بها بواسطة اللجنة الاستشارية المعنية بممارسات التحصين (ACIP) التابعة لمراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC)، بما في ذلك الحقن التي تحتاج إليها عند السفر.

يمكنك أيضاً الحصول على بعض خدمات تطعيمات البالغين (الحقن) في الصيدليات من خلال Medi-Cal Rx. لمزيد من المعلومات حول Medi-Cal Rx، يرجى قراءة "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في هذا الفصل.

#### رعاية الحساسية

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

#### خدمات أخصائي التخدير

تغطي Health Net خدمات التخدير الضرورية من الناحية الطبية عندما تحصل على رعاية مرضى العيادات الخارجية. قد يشمل ذلك التخدير لإجراءات طب الأسنان عند توفيره من قبل طبيب التخدير، وقد تحتاج إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق).

#### خدمات تقويم العمود الفقري

تغطي Health Net خدمات تقويم العمود الفقري، وتتنحصر في علاج العمود الفقري بمعالجته يدوياً وتقتصر خدمات تقويم العمود الفقري على خدمتين كحد أقصى شهرياً، أو بالاشتراك مع خدمتين شهرياً من الخدمات التالية: العلاج بالوخز الإبري وخدمات السمع والعلاج المهني وعلاج النطق. لا تطبق القيود على الأطفال الأقل من 21 عاماً. قد تقوم Health Net بالموافقة المسبقة على خدمات أخرى بحسب الضرورة الطبية.

هؤلاء الأعضاء مؤهلون للحصول على خدمات تقويم العمود الفقري:

- الأطفال الأقل من 21 عاماً
- النساء الحوامل حتى نهاية الشهر الأخير، بما في ذلك 60 يوماً بعد نهاية الحمل
- المقيمون في مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة أو مرفق الرعاية المتوسطة أو مرفق رعاية دون الحادة
- جميع الأعضاء عند تقديم الخدمات في أقسام العيادات الخارجية داخل مستشفيات المقاطعة أو العيادات الخارجية أو المراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً (FQHC) أو عيادات الصحة الريفية (RHC) الموجودة داخل شبكة Health Net. لا تقدم جميع المراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً (FQHC) أو عيادات الصحة الريفية (RHC)، أو مستشفيات المقاطعة خدمات تقويم العمود الفقري لمرضى العيادات الخارجية.

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



### تقييمات الصحة الإدراكية

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

### خدمات العاملين في الصحة المجتمعية

تغطي Health Net خدمات العاملين في الصحة المجتمعية (CHW) للأفراد عندما يوصي بها طبيب أو ممارس مرخص للوقاية من المرض، والعجز، والحالات الصحية الأخرى أو تفاقمها، وإطالة الحياة وتعزيز الصحة والكفاءة البدنية والعقلية. قد تشمل الخدمات على:

- التنقيف الصحي والتدريب، بما في ذلك مكافحة الأمراض المزمنة أو المعدية والوقاية منها، والحالات الصحية السلوكية والفترة المحيطة بالولادة وصحة الفم، والوقاية من الإصابات
- تعزيز الصحة والتدريب، بما في ذلك تحديد الأهداف ووضع خطط عمل للوقاية من الأمراض وإدارتها

### خدمات غسيل الكلى والديال الدموي

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

لا تشمل تغطية Medi-Cal ما يلي:

- المعدات والمستلزمات والميزات المتعلقة بالراحة أو الرفاهية أو الترف
- أدوات غير طبية، مثل المولدات أو الملحقات لجعل أجهزة غسيل الكلى المنزلية محمولة للسفر

### خدمات الدولا

تغطي Health Net خدمات الدولا للعضوات الحوامل أو اللاتي كن حوامل في العام الماضي عندما يوصي بها الطبيب أو الممارس المرخص. لا تغطي Medi-Cal جميع خدمات الدولا. الدولات هن العاملات في مجال الولادة اللاتي تقدمن خدمات التنقيف الصحي والتوعية والدعم الجسدي والعاطفي وغير الطبي للحوامل وبعد الولادة وقبل وأثناء وبعد المخاض، بما في ذلك الدعم أثناء إسقاط الجنين والإملاص والإجهاض.

### خدمات الرعاية الثنائية

تغطي Health Net خدمات رعاية الصحة السلوكية الثنائية (DBH) الضرورية من الناحية الطبية للأعضاء ومقدمي رعايتهم. والثنائي يشمل الطفل والديه أو مقدمي الرعاية له. وتخدم الرعاية الثنائية الوالدين أو مقدمي الرعاية والطفل معًا. وتستهدف الصحة الجيدة للأسرة لدعم نمو الطفل الصحي والصحة العقلية.

تشمل خدمات الرعاية الثنائية زيارات الصحة السلوكية الثنائية (DBH) للطفل السليم، وخدمات الدعم المجتمعي الشاملة الثنائية، والخدمات التعليمية النفسية الثنائية، وخدمات الوالدين أو مقدمي الرعاية الثنائية، وتدريب الأسرة الثنائي، والاستشارات المتعلقة بنمو الطفل، وخدمات الصحة العقلية للأم.



### جراحة مرضى العيادات الخارجية

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

### خدمات الأطباء

تغطي Health Net خدمات الأطباء الضرورية من الناحية الطبية.

### خدمات طب الأقدام (القدم)

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

### طرق العلاج

تغطي Health Net طرق العلاج المختلفة، بما في ذلك:

- العلاج الكيميائي
- العلاج الإشعاعي

### رعاية حديثي الولادة والأمومة

تغطي Health Net خدمات رعاية الأمومة وحديثي الولادة:

- خدمات مركز الولادة
- مستلزمات ومضخات الثدي
- التثقيف حول الرضاعة الطبيعية ووسائل المساعدة الخاصة بها
- الممرضة القابلة المجازة (CNM)
- الرعاية أثناء الولادة وما بعدها
- تشخيص الاضطرابات الوراثية الجينية والاستشارة بشأنها
- خدمات الدولا
- القابلة المرخصة (LM)
- خدمات الصحة العقلية للأمهات
- رعاية حديثي الولادة
- رعاية ما قبل الولادة



## خدمات الرعاية الصحية عن بعد

تُعد الرعاية الصحية عن بعد طريقة للحصول على الخدمات دون الوجود في الموقع المادي الخاص بمقدم خدمتك. وقد تشمل الرعاية الصحية عن بعد إجراء محادثة مباشرة مع مقدم خدمتك عبر الهاتف أو الفيديو أو الوسائل الأخرى. أو قد تشمل الرعاية الصحية عن بعد مشورتك للمعالجين لمعالجة محادثة مباشرة. يمكنك تلقي خدمات كثيرة من خلال الرعاية الصحية عن بعد.

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

## خدمات الصحة العقلية

### خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية

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

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

- العلاج والتقييم الصحي العقلي الفردي والجماعي (العلاج النفسي)
- اختبار نفسي عند الإشارة سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- تطوير المهارات الإدراكية لتحسين الانتباه والذاكرة وحل المشكلات
- خدمات مرضى العيادات الخارجية لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- خدمات المختبرات لمرضى العيادات الخارجية
- أدوية مرضى العيادات الخارجية غير المشمولة بالتغطية بالفعل ضمن قائمة الأدوية التعاقدية لـ
- Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)، والمستلزمات والمكملات
- الاستشارة النفسية
- العلاج الأسري الذي يشمل فردين على الأقل من أفراد الأسرة. تشمل أمثلة العلاج الأسري على سبيل المثال

لا الحصر:

- العلاج النفسي للوالدين والطفل (من سن 0 إلى 5 سنوات)
- العلاج التفاعلي بين الوالدين والطفل (من سنتين إلى 12 سنة)
- العلاج السلوكي الإدراكي للأزواج (البالغين)

للمساعدة في العثور على مزيد من المعلومات بخصوص خدمات الصحة العقلية المقدمة بواسطة Health Net، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.



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

إذا لم يتوفر العلاج الذي تحتاجه لاضطراب الصحة العقلية داخل شبكة Health Net أو إذا لم يتمكن مقدم رعايتك الأولية (PCP) أو مقدم خدمة الصحة العقلية من توفير الرعاية التي تحتاجها في الأوقات المدرجة أعلاه في قسم "الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب"، ستغطي Health Net الخدمات خارج الشبكة وستساعدك في الحصول عليها.

إذا حددت نتائج فحصك للصحة العقلية أنك تعاني من مستوى أعلى من الاضطراب وتحتاج إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS)، فسيحملك عندئذٍ مقدم رعايتك الأولية (PCP) أو مقدم خدمة الصحة العقلية إلى خطة رعاية الصحة العقلية في المقاطعة للحصول على الرعاية التي تحتاج إليها.

لمزيد من المعلومات، يرجى قراءة قسم "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في الصفحة 74 أسفل "خدمات الصحة العقلية المتخصصة".

## الرعاية الطارئة

### خدمات المرضى بالقسم الداخلي ومرضى العيادات الخارجية اللازمة لعلاج حالة طوارئ طبية

تغطي Health Net جميع الخدمات اللازمة لعلاج حالة طوارئ طبية تحدث في الولايات المتحدة (بما في ذلك أقاليم مثل Puerto Rico و U.S. Virgin Islands وما إلى ذلك). تغطي Health Net أيضاً الرعاية الطارئة التي تستدعي دخول المستشفى في Canada أو Mexico. حالة الطوارئ الطبية هي حالة طبية ذات ألم حاد أو إصابة خطيرة. الحالة بالغة الخطورة لدرجة أنه إن لم يحصل المريض على العناية الطبية الفورية، يمكن لأي شخص عادي حكيم (عاقل) وليس مهني رعاية صحية توقع أن تكون العواقب ما يلي:

- خطر بالغ على صحتك،
- أو ضرر بالغ للوظائف الجسدية،
- أو خلل كبير في أي عضو أو جزء من الجسد،
- أو خطر بالغ في حالة المرأة الحامل أثناء مرحلة المخاض النشط، أي المخاض في التوقيت حينما يمكن حدوث أي مما يلي:

- عدم وجود وقت كافٍ لنقلك بشكل آمن إلى مستشفى أخرى قبل الولادة.
- قد يمثل النقل تهديداً لصحتك أو سلامتك أو لسلامة طفلك الذي لم يولد بعد.

إذا أعطاك مقدم خدمة غرفة طوارئ المستشفى دواءً موصوفاً لمرضى العيادات الخارجية يكفي لمدة 72 ساعة كجزء من علاجك، ستغطي Health Net الدواء الموصوف كجزء من خدمات حالات الطوارئ المشمولة بالتغطية لديك. إذا أعطاك مقدم خدمة غرفة طوارئ المستشفى وصفة طبية عليك صرفها من صيدلية مرضى العيادات الخارجية، ستغطي Medi-Cal Rx هذه الوصفة الطبية.

إذا أعطاك الصيدلاني في صيدلية مرضى العيادات الخارجية مخزوناً طارئاً من الأدوية، سيكون هذا المخزون الطارئ مشمولاً بالتغطية بواسطة Medi-Cal Rx وليس Health Net. على الصيدلية الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 إذا احتاجت إلى المساعدة في صرف مخزون الأدوية الطارئ لك.

### خدمات النقل الطارئ

تغطي Health Net خدمات الإسعاف لمساعدتك في الوصول إلى أقرب مكان للرعاية في الحالات الطارئة. ويعني هذا أن حالتك خطيرة بما يكفي بحيث قد تتسبب الوسائل الأخرى للوصول إلى مكان الرعاية في تعريض صحتك أو حياتك للخطر.



لا تتم تغطية أي خدمات خارج الولايات المتحدة، باستثناء الرعاية الطارئة التي تستلزم وجودك في المستشفى في Canada أو Mexico. إذا تلقيت خدمات إسعاف الحالات الطارئة في Canada أو Mexico، ولم يتم نقلك إلى المستشفى خلال فترة الرعاية هذه، فلن تتم تغطية خدمات الإسعاف لك بواسطة Health Net.

### مأوى رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية

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

#### الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين

إن الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين هي ميزة تقدم للأعضاء الذين يعانون من مرض عضال. وتتطلب الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين أن يكون أمد الحياة المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل. وهي عبارة عن تدخل يركز بشكل أساسي على إدارة الألم والأعراض بدلاً من العلاج لإطالة الحياة.

تشمل الرعاية في مأوى رعاية المحتضرين ما يلي:

- خدمات التمريض
- الخدمات البدنية أو الوظيفية أو الكلامية
- الخدمات الاجتماعية الطبية
- خدمات تدبير المنزل والمساعد الصحي المنزلي
- الأجهزة والمستلزمات الطبية
- بعض الأدوية والخدمات البيولوجية (قد يتوفر بعضها من خلال Medi-Cal Rx)
- خدمات الاستشارة
- خدمات التمريض المستمرة على مدار 24 ساعة خلال فترات الأزمات وعند الضرورة للحفاظ على العضو الذي يعاني من مرض عضال في المنزل
- الرعاية قصيرة الأمد للمرضى بالقسم الداخلي لمدة تصل إلى خمسة أيام متتالية في المستشفى أو مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة أو مرفق مأوى رعاية المحتضرين في المرة الواحدة
- الرعاية قصيرة الأمد للمرضى بالقسم الداخلي للسيطرة على الألم أو إدارة الأعراض في المستشفى أو مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة أو مرفق مأوى رعاية المحتضرين

#### الرعاية التلطيفية

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

تشمل الرعاية التلطيفية ما يلي:

- تخطيط الرعاية المسبقة
- الاستشارة والتقييم الخاص بالرعاية التلطيفية
- خطة رعاية تتضمن جميع الرعاية التلطيفية والرعاية العلاجية المصرح بها



- فريق خطة رعاية يتضمن على سبيل المثال لا الحصر:
  - طبيب معالج أو طبيب هشاشة العظام
  - مساعد الطبيب
  - ممرضة مسجلة
  - ممرضة مهنية مرخصة أو ممرضة ممارسة
  - عامل اجتماعي
  - قسيس
- تنسيق الرعاية
- إدارة الألم والأعراض
- خدمات الصحة العقلية والخدمات الاجتماعية الطبية

لا يجوز للبالغين بعمر 21 عامًا أو أكبر الحصول على الرعاية التلطيفية ورعاية مأوى رعاية المحتضرين في الوقت ذاته. إذا كنت تتلقى الرعاية التلطيفية وكنت مؤهلاً لرعاية مأوى رعاية المحتضرين، يمكنك طلب الانتقال إلى رعاية مأوى رعاية المحتضرين في أي وقت.

## الاستشفاء

### خدمات أخصائي التخدير

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

### خدمات المستشفى للمرضى بالقسم الداخلي

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

### تسلسل الجينوم الكامل السريع

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

تسلسل الجينوم الكامل السريع (RWGS) هو طريقة جديدة لتشخيص الحالات في الوقت المناسب للتأثير على رعاية وحدة الرعاية المركزة للأطفال (ICU) الذين تبلغ أعمارهم سنة واحدة أو أقل. إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات الأطفال بولاية California (CCS)، فقد تغطي CCS الإقامة في المستشفى وتسلسل الجينوم الكامل السريع (RWGS).

### الخدمات الجراحية

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



## برنامج تمديد رعاية ما بعد الولادة (PPCE)

تغطي Health Net رعاية ما بعد الولادة لمدة تصل إلى 12 شهرًا بعد نهاية الحمل بغض النظر عن الدخل أو الجنسية أو حالة الهجرة. ولا يلزم اتخاذ أي إجراء إضافي.

## الخدمات والأجهزة الخاصة بالتأهيل وإعادة التأهيل (العلاج)

تتضمن هذه الميزة الخدمات والأجهزة المطلوبة لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من الإصابات والإعاقات أو الحالات الصحية المزمنة للحصول على المهارات العقلية والبدنية أو استعادتها.

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

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

وتغطي Health Net خدمات التأهيل/إعادة التأهيل التالية:

### العلاج بالوخز الإبري

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

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

### خدمات السمع (السمع)

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

### علاجات الصحة السلوكية

تغطي Health Net خدمات علاج الصحة السلوكية (BHT) للأعضاء دون 21 عامًا من خلال ميزة الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT). يشمل علاج الصحة السلوكية (BHT) خدمات وبرامج العلاج، مثل تحليل السلوك التطبيقي وبرامج التدخل السلوكي القائم على الأدلة التي تطور أداء الفرد الذي يقل عمره عن 21 عامًا أو تستعيده إلى أقصى حد ممكن عمليًا.



تعمل خدمات علاج الصحة السلوكية (BHT) على تعليم المهارات باستخدام الإشراف والدعم السلوكي، أو من خلال التلقين لتعليم كل خطوة خاصة بسلوك مستهدف. تستند خدمات BHT إلى دليل موثوق. ولا تعد تجريبية. وتشمل الأمثلة على خدمات BHT التدخلات السلوكية ومجموعات التدخل السلوكي الإدراكي والعلاج السلوكي الشامل والتحليل السلوكي التطبيقي. يتعين أن تكون خدمات BHT ضرورية من الناحية الطبية وموصوفة من قبل طبيب أو عالم نفسي مرخص، ومعتمدة من جانب الخطة ومقدمة بطريقة تتبع خطة العلاج المعتمدة.

### إعادة تأهيل القلب

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

### المعدات الطبية المعمرة (DME)

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

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

### التغذية المعوية والوريدية

تُستخدم هذه الطرق لتقديم التغذية إلى الجسم عند وجود حالة طبية تمنع الفرد من تناول الطعام بشكل طبيعي يتم تغطية وصفات التغذية المعوية ومنتجات التغذية الوريدية من خلال Medi-Cal Rx عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية. وقد تقوم Health Net بتغطية مضخات وأنابيب التغذية المعوية والوريدية عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية.



### المعينات السمعية

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

المعينات السمعية للأعضاء دون 21 عامًا

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

المعينات السمعية للأعضاء بعمر 21 عامًا وأكبر

نغطي ما يلي ضمن Medi-Cal لكل المعينات السمعية المشمولة بالتغطية:

- قوالب الأذن اللازمة للتركيب
- حزمة بطارية قياسية واحدة
- المراجعات للتأكد من عمل السماع بشكل صحيح
- المراجعات لتنظيف وتركيب المعينات السمعية
- إصلاح المعينات السمعية

ستقوم Medi-Cal بتغطية المعينات السمعية البديلة في حالة:

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

للبالغين بعمر 21 عامًا وأكبر، فإن Medi-Cal لا يشمل ما يلي:

- تبديل بطاريات المعينات السمعية

### خدمات الصحة المنزلية

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

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

- الرعاية التمريضية الحاذقة بدوام جزئي
- مساعد الصحة المنزلية بدوام جزئي
- العلاج الطبيعي والعلاج المهني وعلاج النطق الماهر



- الخدمات الاجتماعية الطبية
- المستلزمات الطبية

#### المستلزمات والمعدات والأجهزة الطبية

تغطي Health Net المستلزمات الطبية الموصوفة بواسطة الأطباء، ومساعدتي الأطباء، والممرضات الممارسات، وأخصائيي التمريض السريري. بعض المستلزمات الطبية مشمولة بالتغطية من خلال الرسوم مقابل خدمات (FFS) التابعة لـ Medi-Cal Rx وليس من خلال Health Net. وعندما تغطي FFS المستلزمات، يرسل مقدم الخدمة الفاتورة إلى Medi-Cal.

لا يغطي Medi-Cal ما يلي:

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

#### العلاج المهني

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



### أجهزة التقويم/الأجهزة التعويضية

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

### مستلزمات الفغر والمسالك البولية

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

### العلاج الطبيعي

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

### إعادة التأهيل الرئوي

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

### خدمات مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة

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

### علاج النطق

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

### خدمات المتحولين جنسياً

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

### التجارب السريرية

تغطي Health Net تكاليف رعاية المرضى الروتينية للمرضى الذين تم قبولهم في التجارب السريرية، بما في ذلك التجارب السريرية للسرطان، المحددة للولايات المتحدة على الموقع الإلكتروني <https://clinicaltrials.gov>.

يغطي برنامج Medi-Cal FFS التابع لـ Medi-Cal Rx معظم الأدوية الموصوفة لمرضى العيادات الخارجية. لمعرفة المزيد، يرجى قراءة "الأدوية الموصوفة لمرضى العيادات الخارجية" في هذا الفصل.



## الخدمات المختبرية وخدمات الأشعة

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

## الخدمات الوقائية وخدمات العافية وإدارة الأمراض المزمنة

تغطي الخطة ما يلي:

- اللقاءات الموصى بها من قبل اللجنة الاستشارية لممارسات التطعيم
- خدمات تنظيم الأسرة
- توصيات الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال Bright Futures  
([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- فحص تجارب الطفولة السلبية (ACE)
- خدمات الوقاية من الربو
- الخدمات الوقائية للنساء الموصى بها من قبل الكلية الأمريكية لأطباء التوليد وأمراض النساء
- المساعدة في الإقلاع عن التدخين، يُطلق عليها أيضًا خدمات الإقلاع عن التدخين
- الخدمات الوقائية الموصى بها من المستوى A و B لـ United States Preventive Services Task Force

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

للحصول على خدمات تنظيم الأسرة، يمكنك أيضًا اختيار طبيب من Medi-Cal أو عيادة غير مشاركة في Health Net دون الحصول على موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Health Net. قد لا تتم تغطية الخدمات من مقدم خدمة خارج الشبكة والتي تكون غير متعلقة بتنظيم الأسرة. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

- مرض السكري
- أمراض القلب والأوعية الدموية
- الربو
- الاكتئاب

للحصول على معلومات الرعاية الوقائية للشباب الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا وأقل، يرجى قراءة الفصل 5، "الرعاية المناسبة للأطفال والشباب."



## برنامج الوقاية من مرض السكري

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

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

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

## الخدمات الترميمية

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

## خدمات فحص اضطراب تعاطي المخدرات

تغطي Health Net:

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

## مزايا البصر

تغطي Health Net:

- فحص العيون الروتيني مرة كل 24 شهرًا، وتكون فحوصات العيون الأكثر تكرارًا مشمولة بالتغطية إذا كانت ضرورية من الناحية الطبية للأعضاء، مثل مرضى السكري.
- النظارات (الإطارات والعدسات) مرة كل 24 شهرًا، في حال وجود وصفة طبية سارية.

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



- النظارات البديلة خلال 24 شهرًا إذا كان هناك أي تغيير في وصفتك الطبية، أو فقدان نظارتك، أو سرقته، أو كسرها وتعذر إصلاحها، ولم يكن الخطأ من طرفك. يتعين عليك إخبارنا بكيفية فقدان نظارتك، أو سرقته أو كسرها.
- أجهزة ضعف البصر للأشخاص الذين يعانون قصورًا في البصر غير قابلًا للتصحيح بواسطة النظارات العادية، أو العدسات اللاصقة، أو الأدوية، أو جراحة تؤثر على قدرة الشخص على أداء الأنشطة اليومية (على سبيل المثال، التتسكس البقعي المرتبط بالسن).
- العدسات اللاصقة الضرورية من الناحية الطبية. قد تكون العدسات اللاصقة واختبارها مشمولًا بالتغطية إذا كان استخدام النظارات غير ممكن بسبب مرض في العين أو حالة طبية أخرى (على سبيل المثال، فقدان إحدى الأذنين). تشمل الحالات الطبية المؤهلة للحصول على العدسات اللاصقة الخاصة، على سبيل المثال لا الحصر، انعدام القرنية، وانعدام العدسة، والقرنية المخروطية.

### مزايا النقل للحالات غير الطارئة

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

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

[https://providerlibrary.healthnetcalifornia.com/content/dam/centene/healthnet/pdfs/providerlibrary/5000\\_Medi-Cal\\_PCS\\_Form.pdf](https://providerlibrary.healthnetcalifornia.com/content/dam/centene/healthnet/pdfs/providerlibrary/5000_Medi-Cal_PCS_Form.pdf) وتقديمه إلى Health Net. وبمجرد الموافقة عليه،

تسري صلاحية الموافقة لمدة 12 شهرًا بناءً على الحاجة الطبية. وبمجرد الموافقة عليه، يمكنك الحصول على رحلات توصيل بقدر حاجتك. يجب على طبيبك إعادة تقييم حاجتك الطبية للنقل الطبي وإعادة الموافقة كل 12 شهرًا.

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

ستحصل على النقل الطبي إذا:

- كان ضروريًا من الناحية البدنية أو الطبية من خلال إذن كتابي بواسطة طبيب أو مقدم خدمة آخر لأنك غير قادر من الناحية البدنية أو الطبية على استخدام الحافلة أو سيارة الأجرة أو السيارة أو الشاحنة للوصول إلى موعدك.
- كنت تحتاج إلى مساعدة من السائق إلى ومن منزلك أو المركبة أو مكان العلاج بسبب عجز بدني أو عقلي.

لطلب نقل طبي موصوفًا بواسطة الطبيب لمواعيد طبية غير عاجلة (روتينية)، يرجى الاتصال بـ Health Net على الرقم 1-800-675-6110 قبل الموعد بمدة لا تقل عن 48 ساعة (من الاثنين إلى الجمعة). بالنسبة إلى المواعيد الطبية العاجلة، يرجى الاتصال في أسرع وقت ممكن. يجب تجهيز بطاقة عضويتك (ID) معك عند الاتصال.



### قيود النقل الطبي

توفر Health Net النقل الطبي الأقل تكلفة الذي يلبي احتياجاتك الطبية إلى مقدم الخدمة الأقرب لمنزلك حيث يكون موعداً. لا يمكنك الحصول على النقل الطبي في حالة عدم تغطية Medi-Cal للخدمة التي تحصل عليها، أو إذا كان موعد صيدلية غير مشمولة بالتغطية لدى Medi-Cal. يوجد في كتيب الأعضاء هذا قائمة تتضمن الخدمات المشمولة بالتغطية.

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

### التكلفة على العضو

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

### كيفية الحصول على النقل غير الطبي

تشمل ميزاتك الحصول على توصيلة إلى موعدك عندما يكون الموعد مغطى من قبل خدمات Medi-Cal وليس لديك أي وصول إلى وسائل النقل. يمكنك الحصول على توصيلة دون تكلفة، عندما تكون قد جربت جميع الطرق الأخرى للحصول على نقل ويكون:

- التنقل من وإلى موعد الحصول على خدمة Medi-Cal معتمداً بواسطة مقدم خدماتك،
- أو لصرف الوصفات والمستلزمات الطبية.

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

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

- رخصة السائق،
- تسجيل المركبة،
- وإثبات لتأمين السيارة

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

ملاحظة: يمكن للهنود الأمريكيين الاتصال بالعيادة الصحية الهندية المحلية لديهم لطلب خدمات النقل غير الطبي.



### قيود النقل غير الطبي

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

### لا تنطبق خدمة النقل غير الطبي في الحالات التالية:

- أن يكون الإسعاف أو شاحنة المزودة بنقلات أو الشاحنة الخاصة بالكراسي المتحركة، أو أي شكل آخر من وسائل النقل الطبي مطلوباً طبيًا للحصول على أي خدمة مشمولة بالتغطية بواسطة Medi-Cal
- إذا كنت بحاجة إلى مساعدة من السائق من وإلى محل إقامتك، أو المركبة، أو مكان العلاج بسبب حالة بدنية أو طبية.
- إذا كنت تجلس على كرسي متحرك ولا يمكنك التحرك لدخول المركبة أو للخروج منها دون مساعدة من السائق
- عدم تغطية Medi-Cal للخدمة

### التكلفة المفروضة على العضو

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

### تكاليف السفر

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

### خدمات طب الأسنان

إذا كنت تعيش في مقاطعة لوس أنجلوس، فإن برنامج Medi-Cal يستخدم خطط رعاية مُدارة لتقديم خدمات طب الأسنان لك. يمكنك الاستمرار في سداد رسوم مقابل تلقي خدمات طب الأسنان أو اختيار خطة رعاية مُدارة لتقديم خدمات طب الأسنان. لاختيار خطة خدمات طب الأسنان الخاصة بك أو تغييرها، يمكنك الاتصال بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263. قد لا تُسجل في برامج (PACE) أو (SCAN) وخطة الرعاية المُدارة الخاصة بخدمات طب الأسنان في الوقت نفسه.

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

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

- خدمات طب الأسنان التشخيصية
- خدمات طب الأسنان الوقائية مثل الفحوصات والأشعة السينية وتنظيف الأسنان
- خدمات الطوارئ للتحكم في الألم
- خلع الأسنان
- حشوات الأسنان
- معالجة قناة الجذر (الأمامية/الخلفية)

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



- التيجان (المصنوعة مسبقًا/المصنعة في المعمل)
- تقويم الأسنان وكشط الجذر
- أطقم الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المستحقين
- الفلورايد الموضعي

إذا كان لديك أسئلة أو أردت معرفة المزيد حول خدمات طب الأسنان، يمكنك الاتصال ببرنامج Medi-Cal Dental Program على الرقم 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 أو 711). يمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني لبرنامج Medi-Cal Dental عبر الرابط التالي <https://www.dental.dhcs.ca.gov> or <https://smilecalifornia.org/>.

إذا كان لديك أسئلة وكنت تعيش إما في مقاطعة لوس أنجلوس أو مقاطعة ساكرامنتو أو تريد معرفة المزيد عن خدمات طب الأسنان، وكنت مسجلًا في خطة الرعاية المُدارة لخدمات طب الأسنان، يمكنك الاتصال بالمسؤول عن خطة الرعاية المُدارة لخدمات طب الأسنان المختصة لك.

للأعضاء في المقاطعات الأخرى، يمكنك الاطلاع على "الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها عبر برنامج الرسوم مقابل الخدمات المُقدم من Medi-Cal أو غيره من البرامج" لمزيد من المعلومات حول مزايا رعاية الأسنان.

## المزايا والبرامج الأخرى التي تغطيها Health Net

### خدمات وعمليات دعم الرعاية طويلة الأجل

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

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

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

إذا كان لديك أسئلة حول خدمات الرعاية طويلة الأجل، يمكنك الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.



## إدارة الرعاية الأساسية

يُشكل تلقي الرعاية من العديد من مقدمي الرعاية المختلفين أو في أنظمة صحية مختلفة تحديًا. تريد Health Net ضمان حصول الأعضاء على جميع الخدمات الضرورية من الناحية الطبية، والأدوية الموصوفة، وخدمات الصحة السلوكية. تستطيع Health Net المساعدة في تنسيق احتياجاتك من الرعاية الصحية وإدارتها دون أن تتحمل أي تكاليف. يمكن الحصول على هذا النوع من المساعدة حتى عندما يُعطي برنامج آخر الخدمة.

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

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

إذا كان لديك أسئلة أو مخاوف بشأن حالتك الصحية أو حالة طفلك الصحية، يمكنك الاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

### إدارة رعاية الحالات المعقدة (CCM)

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

توفر Health Net مدير رعاية مخصص للأعضاء المسجلين في إدارة رعاية الحالات المعقدة وإدارة رعاية الحالات المحسنة (اقرأ أدناه)، الذي لا تقتصر المساعدة التي يقدمها على إدارة الرعاية الأساسية المذكورة أعلاه فحسب بل مجموعة ممتدة من وسائل دعم الرعاية الانتقالية التي تتوفر في حالة مغادرة المستشفى، أو مرفق الرعاية التمريضية الحادة، أو مستشفى الأمراض النفسية، أو مراكز الإقامة العلاجية.

### إدارة الحالات المحسنة (ECM)

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



إذا كنت مستحقًا لتلقي الخدمات، قد يُجرى التواصل معك بشأن خدمات إدارة الرعاية المحسّنة. يمكنك أيضًا التواصل مع Health Net لمعرفة ما إذا كان سيمكنك الحصول على خدمات ECM وموعد تلقيها. أو التحدث مع مقدم الرعاية الصحية المتابع لحالتك. إذ يمكنه معرفة ما إذا كنت مستحقًا لتلقي خدمات ECM أو إحالتك إلى خدمات إدارة الرعاية.

### خدمات ECM المشمولة بالتغطية

إذا كنت مستحقًا لتلقي خدمات ECM، فسيوفر لك فريق رعاية خاص بك ومدير رعاية أساسي. سيتواصل معك هذا الشخص ومع الأطباء، والأخصائيين، والصيادلة، ومديري الحالات، ومقدمي الخدمات الاجتماعية، وغيرهم من المتابعين لحالتك. إذ يحرص على عمل الجميع معًا لضمان حصولك على الرعاية التي تحتاجها. يمكن لمدير الرعاية الأساسي أيضًا مساعدتك في العثور على الخدمات الأخرى في مجتمعك وتقديم طلب للحصول عليها. تشمل ECM ما يلي:

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

لمعرفة ما إذا كان برنامج ECM مناسبًا لك، يمكنك التواصل مع ممثل Health Net أو مقدم الرعاية الصحية المتابع لحالتك.

### التكلفة المفروضة على العضو

لا يدفع العضو أي تكلفة مقابل تلقي خدمات ECM.

### وسائل الدعم المجتمعية

يمكنك الحصول على وسائل الدعم بموجب خطة الرعاية الفردية. وسائل الدعم المجتمعية هي خدمات أو مرافق بديلة مناسبة طبيًا وفعالة من حيث التكلفة تُقدّم للأشخاص المشمولين بالتغطية بموجب خطة الولاية المُقدمة من Medi-Cal. تُعد هذه الخدمات اختيارية بالنسبة للأعضاء. إذا كنت مستحقًا لتلقي الخدمات، فقد تساعدك هذه الخدمات في التمتع بصحة وعافية جيدتين، والعيش بشكل أكثر استقلالية. ولا تُعد بديلًا للمزايا التي تحصل عليها بالفعل بموجب برنامج Medi-Cal.

وسائل الدعم المجتمعية (CS) هي برنامج Medi-Cal المتقدم والمبتكر بولاية كاليفورنيا (CalAIM)، الذي تنفذه إدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS). وهي واحدة من البرامج العديدة للمساعدة في تحسين صحة أعضاء Medi-Cal في كل أنحاء الولاية.

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

لمعرفة المزيد عن CS أو للحصول على هذه الخدمات، يمكنك التواصل مع Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711)، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، أو التحدث مع مقدم الرعاية المتابع لحالتك للحصول على إحالة.



كما يمكنك الاستفسار من الطبيب أو العيادة المتابعين لحالتك عن تلك الخدمات.

#### خدمات الإسكان ومكافحة انعدام المأوى:

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



## خدمات التعافي:

المزايا التي يمكن الحصول عليها	وسائل الدعم المجتمعية
<p>خدمات الرعاية المنزلية قصيرة الأجل للأشخاص الذين لم يعدوا بحاجة إلى البقاء في المستشفى ولكن لا يزالون في مرحلة التعافي من الإصابة أو المرض.</p> <p>تتوفر الخدمات في المقاطعات المختارة.</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• معرضًا للبقاء في المستشفى أو خرجت من المستشفى.</li> <li>• تعيش وحيدًا من دون أي دعم رسمي.</li> <li>• تعاني من مشكلة انعدام أمان المسكن أو كان مسكنك سيضر صحتك وسلامتك من دون تعديل.</li> </ul>	<p>الرعاية في مرحلة التعافي (الرعاية الطبية المؤقتة)</p>
<p>راحة قصيرة الأجل تُعطى لمقدمي رعاية الأشخاص الذين يحتاجون الرعاية أو الدعم لفترة قصيرة.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعيش في مكان يفيد نشاطك اليومي.</li> <li>• بحاجة إلى مقدم رعاية لتوفير معظم وسائل الدعم المقدمة لك.</li> <li>• بحاجة إلى إعانة مقدم الرعاية لتجنب الانتقال إلى دار رعاية ترفيهية أو أي مكان مماثل.</li> </ul>	<p>الرعاية المؤقتة</p>
<p>مكان يمكنك فيه الحصول على رعاية مستمرة للاحتياجات النفسية أو اضطراب تعاطي المواد المخدرة بمجرد مغادرة المستشفى.</p> <p>تتوفر الخدمات في المقاطعات المختارة</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ستغادر مرفق الرعاية في مرحلة التعافي.</li> <li>• ستغادر المستشفى.</li> <li>• يسري عليك تعريف انعدام المأوى المُقدم من إدارة الإسكان والتنمية الحضرية (HUD).</li> </ul>	<p>الرعاية المنزلية قصيرة الأجل بعد مغادرة المستشفى</p>
<p>مكان يمكنك فيه الحصول على المساعدة فيما يتعلق بتناول المشروبات الكحولية أو مشكلات تناول المشروبات بدلاً من الانتقال إلى قسم الطوارئ أو السجن.</p> <p>تتوفر الخدمات في المقاطعات المختارة.</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تبلغ من العمر 18 عامًا أو أكبر وتتناول المشروبات الكحولية.</li> <li>• قد انتقلت إلى قسم الطوارئ أو تعرضت للسجن.</li> <li>• قد انتقلت إلى قسم الطوارئ وتستحق الانتقال إلى مركز الإفاقة.</li> </ul>	<p>مراكز الإفاقة</p>



## خدمات الرعاية طويلة الأجل في الأماكن الشبيهة بالمنزل:

وسائل الدعم المجتمعية	الوصف
علاج الربو	<p>تغييرات تُجرى المنزل للتخلص من مسببات نوبة الربو الضارة.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تعاني من حالة ربو يصعب السيطرة عليها خلال آخر 12 شهرًا حسب التشخيص في: <ul style="list-style-type: none"> <li>زيارة قسم الطوارئ.</li> <li>قد دخلت إلى المستشفى.</li> <li>أجريت زيارتين للرعاية المرضية أو العاجلة.</li> </ul> </li> <li>حصلت على مجموع 19 أو أقل في اختبار السيطرة على الربو.</li> </ul>
التأهيل اليومي	<p>برامج تتوفر لك لمساعدتك في معرفة المهارات اللازمة للعيش في أماكن شبيهة بالمنزل.</p> <p>وقد تشمل التدريب على استخدام وسائل النقل العامة أو كيفية إعداد الوجبات.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تعاني من انعدام المأوى.</li> <li>لم تعد تعاني من انعدام المأوى وحصلت على مسكن خلال فترة 24 شهرًا الماضية.</li> <li>معرضًا لخطر انعدام المأوى. أو يمكن تحسين الأماكن الشبيهة بالمنزل.</li> </ul>
التكيفات البيئية الخاصة بقبالية الوصول	<p>التغييرات التي تُجرى للمنزل للحفاظ على صحتك وسلامتك. وأيضًا التغييرات التي تساعدك في العمل بحرية في المنزل. وقد تتضمن الأسطح المنحدرة وأعمدة الدعم.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات.</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>معرض للانتقال إلى دار رعاية تمريضية.</li> </ul>
الوجبات/الوجبات المخصصة طبيًا	<p>الوجبات التي تُرسل لمنزلك المعدة والمطهية بناءً على الاحتياجات الصحية والغذائية.</p> <p>وتتضمن الوجبات اللازمة بعد خروجك من المستشفى.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات.</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تعاني من حالة مرضية مزمنة.</li> <li>قد خرجت من المستشفى أو مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة.</li> <li>معرضًا لخطر دخول المستشفى أو الانتقال لدار الرعاية التمريضية.</li> <li>لديك احتياجات إدارة الرعاية الرئيسية.</li> <li>قد خضعت لتقييم أخصائي تغذية مسجل أو أخصائي تغذية مرخص.</li> </ul>



<p>خدمات مقدمة لمساعدتك في الخروج من دار الرعاية التمريضية إلى الأماكن المجتمعية، مثل مرافق الرعاية الدائمة. وقد تكون أيضاً خدمات تُقدم لمنع انتقالك إلى دار رعاية تمريضية.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</b></p> <p>قد انتقلت إلى دار رعاية تمريضية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• قد أقمت لمدة 60 يوماً أو أكثر في دار الرعاية.</li> <li>• تريد الانتقال للعيش في مرفق الرعاية الدائمة (مكان لمساعدتك في الحصول على احتياجاتك الطبية اليومية) كبديل لدار الرعاية التمريضية.</li> <li>• تتمكن من العيش بأمان في مرفق الرعاية الدائمة مع الحصول على الدعم.</li> </ul> <p>غيرت دار الرعاية التمريضية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تريد البقاء في المجتمع.</li> <li>• تريد وتتمكن من العيش بأمان في مرفق الرعاية الدائمة مع الحصول على الدعم.</li> <li>• تتلقى في الوقت الحالي خدمات دار الرعاية التمريضية أو تستوفي أقل معايير الحصول على خدمات الرعاية التمريضية.</li> </ul>	<p>الانتقال إلى مرافق الرعاية التمريضية/ الانتقال إلى مرافق الرعاية الدائمة (ALF)</p>
<p>خدمات تُقدم لمساعدتك في حالة الانتقال من دار الرعاية التمريضية إلى أماكن شبيهة بالمنزل حيث يتعين عليك دفع تكاليف الإقامة.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحصل في الوقت الحالي على مستوى الرعاية اللازم من الناحية الطبية في دار الرعاية التمريضية.</li> <li>• قد أقمت لمدة 60 يوماً أو أكثر في دار رعاية تمريضية و/أو في مكان رعاية طبية موقته.</li> <li>• تريد العودة إلى المجتمع.</li> <li>• تتمكن من العيش بأمان في المجتمع، مع الحصول على خدمات الدعم.</li> </ul>	<p>خدمات تغيير المجتمع/الانتقال من مرفق الرعاية التمريضية إلى المنزل</p>
<p>خدمات تُقدم لمساعدتك في تلبية الاحتياجات المعيشية اليومية، مثل الاستحمام، وارتداء الملابس، وتنظيف المنزل، والتسوق من البقالة.</p> <p>تتوفر الخدمات في جميع المقاطعات</p> <p><b>قد تتمكن من الحصول على الخدمات إذا كنت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• معرضاً لدخول المستشفى أو الانتقال إلى دار رعاية تمريضية.</li> <li>• شخصاً يحتاج إلى مساعدة يومية ولا يتمتع بأنظمة دعم أخرى.</li> <li>• قد حصلت على الموافقة للحصول على خدمات الدعم المنزلي.</li> </ul>	<p>خدمات الرعاية الشخصية والتدبير المنزلي</p>

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



## زراعة الأعضاء الرئيسية

### عمليات زراعة الأعضاء للأطفال دون سن 21 عامًا

في مقاطعات مثل أمادور، وكالافيراس، وإنيو، ولوس أنجلوس، ومونو، وساكرمينتو، وسان هواكوين، وستانيسلوس، وتولومين، وتولاري، يتطلب قانون الولاية إحالة الأطفال الذين يحتاجون إلى زراعة أعضاء إلى برنامج خدمات الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS) لاتخاذ قرار بشأن استحقاق الطفل للحصول على خدمات CCS. إذا كان الطفل مستحقًا للحصول على خدمات CCS، فإن برنامج CCS سيغطي تكاليف عملية زراعة الأعضاء والخدمات ذات الصلة. إذا لم يكن الطفل مستحقًا للحصول على خدمات برنامج CCS، ستحيل Health Net الطفل إلى مركز زراعة أعضاء مؤهل للتقييم. إذا أقر مركز زراعة الأعضاء بأن عملية زراعة الأعضاء مطلوبة وأمنة، فإن Health Net ستغطي تكاليف زراعة الأعضاء والخدمات ذات الصلة.

### زراعة الأعضاء للبالغين من عمر 21 عامًا وأكبر

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

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

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

### برامج الرعاية الطبية للمشردين

يمكن للأعضاء الذين يعانون من انعدام المأوى الحصول على خدمات مشمولة بالتغطية من مقدمي خدمات الرعاية الطبية للمشردين ضمن شبكة مقدمي الخدمات التابعة لـ Health Net. إن مقدم خدمات الرعاية الطبية للمشردين هو طبيب رعاية أولية مرخص أو مقدم رعاية أولية غير طبيب تابع لشبكة Health Net. للمزيد من المعلومات حول برنامج خدمات الرعاية الطبية للمشردين المقدم من Health Net، يمكنك الاتصال على (TTY 711) 1-800-675-6110.

### برنامج الإقلاع عن تعاطي التبغ

يتوفر برنامج Kick It California للإقلاع عن تعاطي التبغ لأعضاء Health Net. يقدم البرنامج استشارة مجانية عبر الهاتف، و مواد مساعدة ذاتية، ومساعدة عبر الإنترنت بست لغات (الإنجليزية والإسبانية والكاتلونية والماندرين والكورية والفيتنامية). تتوفر الخدمات المتخصصة للأعضاء من المراهقين، والحوامل، ولماضي التبغ لمساعدة الأعضاء في الإقلاع عن التدخين أو الاستنشاق، والابتعاد عن تعاطي التبغ. وكذلك تتوفر برامج مراسلة، وتطبيقات للهواتف المحمولة، وخاصة الدردشة المباشرة. ويمكن لأعضاء Health Net التسجيل في برنامج الإقلاع عن تعاطي التبغ عبر الهاتف دون تصريح مسبق للأعضاء من جميع الأعمار، وبغض النظر عما إذا أرادوا تناول أدوية الإقلاع عن تعاطي التبغ، من خلال الاتصال ببرنامج Kick It California على الرقم 1-800-300-8086، أو عبر الإنترنت من خلال الرابط

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



www.kickitca.org. كما تتوفر خدمات التدريب عبر الهاتف من يوم الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحًا حتى 9:00 مساءً، ويوم السبت من الساعة 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً. سنعطي Health Net استشارات الإقلاع عن تعاطي التبغ على الأقل لمحاولتي إقلاع منفصلتين خلال العام، وبدون تصريح مسبق، وبدون فترات مستقطعة إلزامية بين محاولات الإقلاع. يمكن للأعضاء طلب إحالة إلى استشارة جماعية من خلال الاتصال بقسم التنقيف الصحي على الرقم 1-800-804-6074.

تستحق الأعضاء البالغات غير الحوامل الحصول على نظام علاج للإقلاع عن تعاطي التبغ معتمد من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية لمدة 90 يومًا. ويشمل ذلك الأدوية المصروفة بدون وصفة طبية مع وصفة طبية من مقدم الخدمات. سيتوفر على الأقل دواء واحد معتمد من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية دون تصريح مسبق.

تتوفر التدخلات في مجال التنقيف الصحي والموارد لأعضاء Health Net دون مقابل من خلال الإحالة الذاتية أو الإحالة من طبيب الرعاية الأولية (PCP). يمكن للأعضاء طلب موارد تثقيفية في مجالات الصحة، على سبيل المثال لا الحصر، التغذية، والوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية/الأمراض المنقولة جنسيًا، وتنظيم الأسرة، وممارسة التمارين، ومراحل ما قبل الولادة، والربو، وتعاطي المواد المخدرة، وغير ذلك الكثير. يمكن للأعضاء الحصول على مزيد من المعلومات عن طريق الاتصال بخط معلومات التنقيف الصحي المجاني التابع لـ Health Net على الرقم 1-800-804-6074.

### البدء المبكر/التدخل المبكر

- يختص برنامج البدء المبكر في حالات الأطفال والرضع من الولادة إلى عمر 3 سنوات الذين يحتاجون إلى خدمات التدخل المبكر ويعانون من مشكلات قد تؤدي إلى تأخر النمو، أو ممن يظهرون علامات التأخر في النمو. تشمل بعض علامات الخطر ما يلي:
  - الاحتناق
  - عدوى في الجهاز العصبي المركزي
  - الخداج
- لمزيد من المعلومات حول البدء المبكر/التدخل المبكر أو للحصول على إحالة إلى المركز الإقليمي للبدء المبكر/التدخل المبكر، تحدث إلى طبيبك أو إلى مسؤول الخطة التابع لنا.

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

- تُقدم LEA خدمات تقييم الرعاية الصحية ضمن البرامج المدرسية. LEA هي المدرسة المحلية العامة. يمكن أن يحصل الأطفال من سن 3 إلى 21 عامًا على الخدمات من دون إحالة من PCP. يجب على PCP تنسيق الخدمات الطبية اللازمة مع LEA. قد تشمل خدمات LEA ما يلي:
  - تقييمات الصحة الجسدية والعقلية
  - التعليم والتقييم النفسي والاجتماعي
  - التعليم الصحي والغذائي
  - تقييمات النمو
  - العلاج الطبيعي والعلاج الوظيفي



- علاج النطق والسمع (اختبارات السمع)
- الاستشارة
- خدمات التمريض
- خدمات الصحة المدرسية المساعدة
- خدمات النقل الطبي

### الأعضاء الذين يعانون من إعاقات في النمو

المراكز الإقليمية

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

## خدمات وبرامج Medi-Cal الأخرى

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

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

### الأدوية الموصوفة لمرضى العيادات الخارجية

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

يُجرى تغطية الأدوية الموصوفة من الصيدلية من خلال Medi-Cal Rx التابع لخطة الرسوم مقابل الخدمة المقدمة من برنامج Medi-Cal. قد تغطي Health Net بعض الأدوية الموصوفة من مقدم الرعاية في المكتب أو العيادة. إذا وصف مقدم الرعاية أدوية تُقدم في مكتب الطبيب، أو مركز حقن المحاليل، أو من مقدم خدمات المحاليل المنزلية، فهي تُعد أدوية يصفها الطبيب.

إذا وصف أخصائي الرعاية الصحية الطبية غير القائمة على الصيدلية دواء ما، فسيصبح مشمولًا بالتغطية بموجب المزايا الطبية. يمكن لمقدم الخدمة أن يصف لك أدوية مندرجة ضمن قائمة أدوية عقد Medi-Cal Rx.

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



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

- يمكن للصيدلي في صيدلية مرضى العيادات الخارجية منحك مخزوناً لأدوية حالات الطوارئ لمدة 14 يوماً إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إليه. سيدفع Medi-Cal Rx مقابل أدوية الحالات الطارئة المقدمة من صيدلية مرضى العيادات الخارجية.
- قد يرفض Medi-Cal Rx طلبات الحالات غير الطارئة. في حالة الرفض، سيرسل لك خطاباً لإخبارك بالسبب. سوف يخبرونك الخيارات المتاحة لك. لمعرفة المزيد، يُرجى قراءة قسم "الشكاوى" في الفصل 6.

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

أو انتقل إلى الموقع الإلكتروني لبرنامج Medi-Cal Rx عبر الرابط <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### الصيدليات

إذا كنت تقوم بصرف وصفة طبية أو إعادة صرفها، يتعين عليك الحصول على الأدوية الموصوفة من صيدلية تعمل مع Medi-Cal Rx. يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Medi-Cal Rx في دليل صيدليات Medi-Cal Rx عبر الرابط التالي: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

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

عند اختيار صيدلية، خذ الوصفة الطبية معك إلى الصيدلية. يمكن لمقدم الخدمة أيضاً إرسالها إلى الصيدلية نيابةً عنك. قدم الوصفة الطبية إلى الصيدلية مع بطاقة تعريف التغطية (BIC) المقدمة من Medi-Cal. تأكد من إعلام الصيدلية عن جميع أنواع الأدوية التي تتناولها وأنواع الحساسية التي تعاني منها. إذا كان لديك أي أسئلة عن الوصفة الطبية، اسأل الصيدلي.

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

### خدمات الصحة العقلية المتخصصة

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

#### خدمات مرضى العيادات الخارجية:

- خدمات الصحة العقلية
- خدمات دعم الأدوية
- خدمات العلاج النهاري المكثفة
- خدمات إعادة التأهيل النهارية
- خدمات التدخل في حالة الأزمات

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



- خدمات استقرار الأزمات
- إدارة الحالات المستهدفة
- الخدمات السلوكية العلاجية المشمولة بالتغطية المقدمة للأعضاء الأقل من 21 عامًا
- تنسيق الرعاية المكثفة (ICC) المشمولة بالتغطية للأعضاء الأقل من 21 عامًا
- الخدمات المنزلية المكثفة (IHBS) المشمولة بالتغطية المقدمة للأعضاء الأقل من 21 عامًا
- الرعاية العلاجية البديلة (TFC) المشمولة بالتغطية المقدمة للأعضاء الأقل من 21 عامًا
- خدمات دعم الأقران (PSS) (اختيارية)

#### خدمات رعاية المقيمين:

- خدمات العلاج الداخلي للبالغين
- خدمات العلاج الداخلي عند الأزمات

#### خدمات مريض بالقسم الداخلي:

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

لمعرفة المزيد حول خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تقدمها خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية بمقاطعتك. للعثور على جميع أرقام الهواتف المجانية في جميع المقاطعات عبر الإنترنت، يُرجى زيارة الرابط التالي: [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx). إذا وجدت Health Net أنك بحاجة للحصول على خدمات خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، ستساعدك Health Net في الاتصال بمقدمي خدمات خطة الصحة العقلية بالمقاطعة.

#### خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة

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

لمعرفة المزيد عن الخيارات العلاجية المتاحة لاضطرابات استعمال المواد، اتصل بالرقم التالي: 1-800-675-6110.

Health Net قد يخضع الأعضاء لتقييم يستهدف تحديد أنسب الخدمات التي تراعي احتياجاتهم وتفضيلاتهم الصحية. في حالات الضرورة الطبية، تشمل الخدمات المتاحة علاج مرضى العيادات الخارجية، والعلاج السكني، وأدوية علاج اضطرابات استعمال المواد (وتُعرف أيضًا باسم العلاج المدعم بالأدوية "MAT") مثل البوبرينورفين والميثادون ونالتريكسون.

توفر المقاطعة خدمات علاج اضطرابات استعمال المواد لأعضاء Medi-Cal المؤهلين للاستفادة من هذه الخدمات. تتم إحالة الأعضاء الذين تم تحديدهم لخدمات اضطرابات تعاطي المواد إلى قسم المقاطعة لتلقي العلاج. اضغط على هذا الرابط للاطلاع على قائمة بأرقام الهواتف لجميع المقاطعات:

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



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

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

### خدمات طب الأسنان

بالنسبة لجميع المقاطعات الأخرى، باستثناء لوس أنجلوس وساكرامنتو، لا يختلف برنامج "Medi-Cal Dental FFS" عن برنامج "FFS Medi-Cal" فيما يخص خدمات طب الأسنان المتاحة لك. قبل تلقي أي من خدمات طب الأسنان، يجب عليك إبراز بطاقة تعريف التغطية لجهة تقديم خدمات طب الأسنان. تأكد من إتاحة خدمات برنامج FFS Dental لدى مقدم الرعاية، وعدم شمولك بأي من خطط الرعاية المُدارة التي تغطي خدمات طب الأسنان.

يغطي Medi-Cal مجموعة كبيرة من خدمات طب الأسنان من خلال برنامج Medi-Cal Dental، وتشمل الآتي:

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

إذا كان لديك أسئلة أو أردت معرفة المزيد حول خدمات طب الأسنان، يمكنك الاتصال ببرنامج Medi-Cal Dental Program على الرقم 1-800-322-6384 (1-800-735-2922 TTY أو 711). يمكنك أيضاً زيارة الموقع الإلكتروني لبرنامج Medi-Cal Dental عبر الرابط: <https://www.dental.dhcs.ca.gov> أو <https://smilecalifornia.org/>.

### خدمات الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS)

CCS هو برنامج Medi-Cal يعالج الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً الذين يعانون من حالات صحية معينة أو أمراض أو مشكلات صحية مزمنة تليي قواعد برنامج CCS. إذا رأى القائمون على خطة Health Net أو مقدم الرعاية الأولية أن طفلك يعاني من حالة تؤهله للاستفادة من برنامج خدمات الأطفال بولاية كاليفورنيا، سيحال طفلك إلى برنامج CCS بالمقاطعة للتحقق من أهليته للاستفادة من خدمات البرنامج.

سيحدد العاملون ببرنامج CCS ما إذا كان طفلك مؤهلاً لخدمات CCS أم لا. لا تحدد Health Net أهلية الانتساب لبرنامج CCS. إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على نوع الرعاية هذه، فسيقوم مقدمو خدمات CCS بعلاجه وفقاً لشروط تأهيل CCS. ستواصل Health Net تغطية أنواع الخدمة التي ليست لها علاقة بالحالة المطابقة لبرنامج CCS مثل الفحوصات البدنية واللقاحات وفحوصات الأطفال الأصحاء.

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



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

لا يغطي CCS جميع الحالات الصحية. يغطي برنامج CCS معظم الحالات الصحية المسببة للإعاقة البدنية أو التي تتطلب علاجًا دوائيًا أو جراحياً أو تأهيليًا. فيما يلي بعض أمثلة الحالات المؤهلة للاستفادة من برنامج CCS، على سبيل المثال لا الحصر:

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

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

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

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

يسمح بند التنازلات الستة رقم 1915(c) الممنوحة بموجب برنامج Medi-Cal بولاية كاليفورنيا للولاية بتوفير الخدمات للأشخاص ممن تستدعي حالتهم تلقي الرعاية بأحد مرافق أو مستشفيات الرعاية التمريضية في البيئات الطبية التي يفضلونها. يلتزم برنامج Medi-Cal باتفاقية مع الحكومة الفيدرالية تسمح بتقديم خدمات التنازل في منزل خاص أو في أي إحدى البيئات المجتمعية المريحة. يجب ألا تتجاوز قيمة الخدمات المقدمة بموجب التنازلات المذكورة تكلفة الرعاية المؤسسية البديلة. يجب أن يكون المستفيدون من بند التنازل الخاص بالخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) مؤهلين للاستفادة الكاملة من برنامج Medi-Cal. تشمل بنود التنازل الستة الممنوحة بموجب (Medi-Cal 1915(c)) ما يلي:

- تنازل المساعدة المعيشية بولاية كاليفورنيا (ALW)
- تنازل برنامج تقرير المصير (SDP) بولاية كاليفورنيا لذوي إعاقات النمو
- التنازل الخاص بالخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) لذوي إعاقات النمو (HCBS-DD)
- تنازل بدائل الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBA)

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



- برنامج تنازل Medi-Cal المعروف بالاختصار (MCWP)، الذي كان يُعرف سابقًا باسم برنامج التنازل الخاص بمتلازمة نقص المناعة المكتسبة/ فيروس نقص المناعة البشرية (HIV/AIDS)
- برنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض (MSSP)

لمعرفة المزيد عن برامج تنازلات Medi-Cal، انتقل إلى <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. أو اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711).

### خدمات الدعم المنزلي (IHSS)

يوفر برنامج خدمات الدعم المنزلي (IHSS) دعمًا للرعاية الشخصية المنزلية للأفراد المؤهلين من كبار السن والمكفوفين والمعاقين كبديل للرعاية خارج إطار الأسرة. وتسمح للمستفيدين بتلقي الرعاية في أمان بمنزلهم. لمعرفة المزيد عن برنامج IHSS في مقاطعتك، يمكنك زيارة هذا الموقع: <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihs>. أو اتصل بوكالة الخدمات الاجتماعية المحلية بمقاطعتك.

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

لا يغطي برنامج Health Net و Medi-Cal بعض الخدمات لا تشمل الخدمات التي توفرها Health Net أو Medi-Cal على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

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

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



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

قد تغطي Health Net أي خدمة غير مشمولة بالتغطية إذا كانت غير ضرورية من الناحية الطبية. يتعين على مقدم الخدمة تقديم طلب تصريح مسبق إلى Health Net يوضح أسباب كون الميزة غير المشمولة بالتغطية ضرورية طبيًا.

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

## تقييم التقنيات الجديدة والحالية

تشمل التقنيات الجديدة الإجراءات أو الأدوية أو المنتجات الحيوية أو الأجهزة التي تم تطويرها حديثاً بغرض علاج أمراض أو حالات معينة، كما تشمل الطرق الجديدة لاستخدام التقنيات الحالية.

تواكب Health Net التغيير في التقنيات والعلاجات. وللمساعدة في تقرير ما إذا كان ينبغي إضافة علاج جديد أو رعاية جديدة إلى خطة المزايا الخاصة بك، نقوم بمراجعة ما يلي:

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

يتم القيام بذلك للتأكد من حصولك على الرعاية الآمنة والفعالة.



# 5. الرعاية المناسبة للأطفال والشباب

يمكن للأعضاء الأطفال والشباب أصغر من 21 عامًا الحصول على خدمات صحية خاصة بمجرد تسجيلهم. ويضمن ذلك حصولهم على الرعاية الصحية الوقائية، وخدمات طب الأسنان، والصحة العقلية، والخدمات التخصصية والصحة النمائية. يوضح هذا الفصل تلك الخدمات.

## خدمات طب الأطفال (الأطفال أصغر من 21 عامًا)

تتم تغطية الأعضاء دون 21 عامًا بالنسبة للرعاية المطلوبة. تتضمن القائمة التالية الخدمات الضرورية طبياً لعلاج العيوب والأمراض البدنية والعقلية أو تقديم الرعاية اللازمة بشأنها. تتضمن الخدمات المشمولة بالتغطية على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- زيارات الأطفال الأصحاء وفحوصات المراهقين (الزيارات المهمة التي يحتاجها الأطفال)
- التطعيمات (اللقاحات)
- تقييم وعلاج الصحة السلوكية
- تقييم وعلاج الصحة العقلية، بما في ذلك العلاج النفسي للأفراد والمجموعات والعائلة (تغطي المقاطعة خدمات الرعاية الصحية العقلية المتخصصة)
- فحص تجارب الطفولة السلبية (ACE)
- الفحوصات المخبرية، بما في ذلك فحوصات تسمم الدم بالرصاصة
- التثقيف الوقائي والصحي
- خدمات النظر
- خدمات الأسنان (مشمولة ضمن برنامج أسنان Medi-Cal Dental)
- خدمات السمع (مشمولة ضمن برنامج CCS للأطفال المؤهلين. ستغطي Health Net الخدمات للأطفال غير المؤهلين لبرنامج CCS).

تُعرف هذه الخدمات باسم خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT). خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) الموصى بها في إرشادات Bright Futures للأطفال لمساعدتك أنت أو طفلك في البقاء بصحة جيدة، مشمولة وبدون تكلفة. للاطلاع على هذه الإرشادات، انقر على هذا الرابط

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



## الرعاية الوقائية وفحوصات صحة الأطفال

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

ويمكن أن تشمل الرعاية الوقائية أيضًا حقن تحتاج إليها أنت أو طفلك. يجب أن تتأكد Health Net من حصول جميع الأطفال المسجلين على أحدث جرعات التطعيم التي يحتاجونها خلال زيارات الأطباء المتابعين لحالتهم. تتوفر خدمات وفحوصات الرعاية الوقائية مجانًا وبدون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

على طفلك الحصول على فحوصات طبية في المراحل العمرية التالية:

- من 2 إلى 4 أيام بعد الولادة
- شهر واحد
- شهران
- 4 أشهر
- 6 أشهر
- 9 أشهر
- 12 شهرًا
- 15 شهرًا
- 18 شهرًا
- 24 شهرًا
- 30 شهرًا
- مرة كل عام من سن 3 أعوام حتى 20 عامًا

تشمل فحوصات صحة الأطفال:

- التاريخ المرضي كاملاً وفحصًا جسديًا من الرأس وحتى أسفل القدم
- العمر المناسب للحقن (تتبع ولاية كاليفورنيا جدول Bright Futures المعتمد من الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال: [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- الفحوصات المخبرية، بما في ذلك فحوصات تسمم الدم بالرصاص
- التنقيف الصحي
- فحص النظر والسمع
- فحص الصحة الفموية
- تقييم الصحة السلوكية

إذا تبين للطبيب معاناة طفلك أي مشكلات صحية بدنية أو مشكلات الصحة العقلية خلال الفحص أو التصوير بالأشعة، فقد يحتاج طفلك إلى تلقي الرعاية الطبية. ستغطي Health Net هذه الرعاية مجانًا، ويشمل ذلك ما يلي:

- رعاية الطبيب والممرضة الممارسة والمستشفى
- لقاحات للحفاظ على صحتك
- العلاج الطبيعي وعلاج التخاطب/العلاج اللغوي والعلاجات المهنية
- خدمات رعاية الصحة المنزلية، وتشمل المعدات الطبية والمستلزمات والأجهزة ذات الصلة
- علاج مشكلات النظر، بما في ذلك النظارات

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



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

## فحوصات تسمم الدم بالرصاص

يجب أن يخضع جميع الأطفال المسجلين في Health Net لفحوصات تسمم الدم بالرصاص في سن 12 شهرًا و 24 شهرًا، أو بين عمر 36 شهرًا و 72 شهرًا في حال لم يخضعوا للاختبار من قبل. كما يجب أن يخضع الأطفال للفحوصات اللازمة إذا ارتأى الطبيب أن تغييرًا حيويًا ما قد يعرض حياة الطفل للخطر.

## مساعدة الشباب والأطفال في الحصول على خدمات رعاية جيدة

ستساعد Health Net الأعضاء الذين هم دون 21 عامًا وعائلاتهم في حصولهم على الخدمات التي يحتاجونها. يمكن لمنسق الرعاية لخطة Health Net القيام بما يلي:

- إخبارك بالخدمات المتوفرة
- المساعدة في إيجاد مقدمي خدمات تابعين للشبكة، أو غير تابعين للشبكة، إذا لزم الأمر
- المساعدة في تحديد المواعيد
- تنظيم التنقلات الطبية ليتمكن الأطفال من الوصول في موعدهم
- المساعدة في تنسيق الرعاية للاستفادة من الخدمات المتاحة من خلال برنامج الرسوم مقابل الخدمات Medi-Cal، كالخدمات التالية:
  - خدمات العلاج والخدمات التأهيلية للصحة العقلية واضطرابات تعاطي المواد
  - علاج مشكلات الأسنان، بما في ذلك تقويم الأسنان

## الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها عبر برنامج الرسوم مقابل الخدمات Medi-Cal أو البرامج الأخرى

### فحوصات الأسنان

حافظ على نظافة لثة طفلك من خلال مسح اللثة بقماشة برفق يوميًا في سبعة أشهر، تبدأ مرحلة "التسنين" وهي مرحلة بدأ ظهور الأسنان. عليك إجراء زيارة لطبيب الأسنان لطفلك بمجرد ظهور أول سن له، أو عند إتمام عامه الأول، أيهما أقرب.



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

للأطفال من عمر 1 إلى 4 سنوات

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

الأطفال من سن 5 إلى 12 عاماً

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

الأطفال من سن 13 إلى 20 عاماً

- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر، وأحياناً أكثر من ذلك)
- الأشعة السينية
- ورنيش الفلورايد (كل 6 أشهر، وأحياناً أكثر من ذلك)
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وأحياناً أكثر من ذلك)
- الحشوات
- تقويم الأسنان (الدعائم) للمؤهلين
- التيجان
- قنوات الجذر
- عمليات الخلع (خلع الأسنان)
- خدمات طب الأسنان الطارئة
- التخدير (إذا كان ضرورياً من الناحية الطبية)

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



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

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

إذا كان لديك أسئلة أو أردت معرفة المزيد حول خدمات طب الأسنان، يمكنك الاتصال ببرنامج Medi-Cal Dental Program على الرقم 1-800-322-6384 (1-800-735-2922 TTY أو 711). أو زر هذا الموقع <https://www.ssa.gov/locator/>.

### خدمات الإحالة التثقيفية الوقائية الإضافية

إذا كنت قلقًا بأن طفلك يواجه مشكلة في المشاركة والتعلم في المدرسة، تحدث إلى طبيب الرعاية الأولية لطفلك أو المدرسين أو المسؤولين في المدرسة. بالإضافة إلى المزايا الطبية المشمولة من Health Net، يوجد خدمات أخرى يتعين على المدرسة تقديمها لمساعدة طفلك في التعلم ومجاراته أصدقائه.

تشمل أمثلة الخدمات التي يمكن تقديمها لمساعدة طفلك في التعلم ما يلي:

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

تقدم وزارة التعليم بولاية كاليفورنيا هذه الخدمات على حسابها. يمكنك أنت وأطباء طفلك وكذلك المدرسين وضع خطة مخصصة لتوفير أفضل مساعدة لطفلك.



## 6. الإبلاغ عن المشكلات وحلها

هناك طريقتان للإبلاغ عن المشكلات وحلها:

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

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

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

في حال عدم حلّ التظلم أو الاستئناف بعد 30 يوماً، أو كنت غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك الاتصال بإدارة الرعاية الصحية المدارة في كاليفورنيا (DMHC) اطلب منهم النظر في شكواك أو إجراء مراجعة طبية مستقلة. إذا كان الأمر عاجلاً، كذلك الحالات التي تشكل تهديداً خطيراً على صحتك، يمكنك الاتصال بإدارة الرعاية الصحية المدارة في كاليفورنيا مباشرة دون الحاجة إلى تقديم أي تظلم أو التماس إلى Health Net. يمكنك الاتصال بإدارة الرعاية الصحية المدارة في كاليفورنيا على الرقم 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 أو 711). أو زر هذا الموقع

<https://www.dmhc.ca.gov>

يمكن أن يساعدك أيضاً مسؤول تلقي شكاوى رعاية Medi-Cal المدارة التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS) بولاية كاليفورنيا، حيث يمكنه تقديم المساعدة إذا كنت تواجه مشكلات في الانضمام أو في تغيير أو ترك خطة صحية. ويمكن أن يساعدك أيضاً عند الانتقال ومواجهة مشكلة في الحصول على خدمة Medi-Cal في المقاطعة الجديدة. يمكنك الاتصال بمسؤول تلقي الشكاوى من الإثنين إلى الجمعة، اعتباراً من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 5 مساءً على هذا الرقم: 1-888-452-8609. المكالمات مجانية.

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

للإبلاغ عن معلومات غير صحيحة حول التأمين الصحي الإضافي لديك، يُرجى التواصل مع Medi-Cal من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً على الرقم: 1-800-541-5555.



## الشكاوى

تُقدّم الشكاوى (أو التظلم) في حال وجود مشكلة أو إذا كنت غير راضٍ عن الخدمات التي تتلقاها من Health Net أو مقدم الرعاية. ليس هنالك وقت محدد لتقديم الشكاوى. يمكنك تقديم الشكاوى لدى Health Net في أي وقت عبر الهاتف، أو خطياً، أو عبر الإنترنت. كما يمكن أيضاً لممثلك المعتمد أو مقدم الخدمة تقديم طلب الشكاوى نيابة عنك بعد الحصول على إذن منك.

- **عبر الهاتف:** اتصل بـ Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. قدّم رقم بطاقتك التعريفية التابعة للخطة الصحية واسمك وسبب الشكاوى.
- **عبر البريد:** تواصل مع Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 واطلب إرسال النموذج إليك. وعند الحصول على النموذج، املاه. تأكد من تضمين رقم بطاقتك التعريفية التابعة للخطة الصحية وسبب الشكاوى. أخبرنا بما حدث وكيف يمكننا مساعدتك.

أرسل النموذج عبر البريد إلى:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

سوف يعمل مكتب الطبيب الخاص بك على تلقي نماذج الشكاوى.

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

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في ملء نموذج الشكاوى، فيمكننا مساعدتك. يمكننا تقديم خدمات لغوية لك بدون تكلفة. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

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

إذا كان لديك مسألة طارئة تنطوي على مخاوف صحية خطيرة، فسوف نبدأ في المراجعة العاجلة (السريعة). سوف نقدم لك ردًا في غضون 72 ساعة. وطلب مراجعة عاجلة، اتصل بنا على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. في غضون 72 ساعة من تلقي شكواك، سنقرر كيفية التعامل مع شكواك وما إذا كنا سنقوم بتعجيل الأمر. إذا وجدنا أنه ليس هناك داعٍ للتعجيل في مراجعة شكواك، سنخبرك بأننا سنجد حلاً لشكواك خلال 30 يوماً. يمكنك التواصل مع إدارة الرعاية الصحية المدارة في كاليفورنيا (DMHC) لأي سبب من الأسباب، بما في ذلك إذا كنت تعتقد أن مشكلتك تستحق المراجعة العاجلة، أو في حالة تأخر Health Net في الرد على شكواك في غضون 72 ساعة.

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

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110. فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية. أو اتصل بخدمة توصيل الرسائل في

كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



من المحتمل أن تكون الشكاوى ذات العلاقة بمزايا الصيدليات غير التابعة لـ Medi-Cal Rx مؤهلة للحصول على مراجعة طبية مستقلة. رقم الهاتف المجاني لـ DMHC هو (1-877-688-9891) (TTY 1-800-977-2273). يمكنك الحصول على نموذج المراجعة الطبية المستقلة/الشكاوى والتعليمات عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني لـ DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>

## الالتماسات

يكون الالتماس مختلفاً عن الشكاوى. يعتبر الالتماس هبوطاً لمؤامراتنا الذي اتخذناه بشأن خدماتك وتغييره. إذا أرسلنا لك إخطار نية الإجراء لإخبارك بأننا نرفض تقديم الخدمة أو نؤخرها أو نغيرها أو ننهينا، وأنت لا توافق على ردها، فيمكنك تقديم طلب التماس لنا. كما يمكن أيضاً لممتلك المعتمد أو مقدم الخدمة تقديم طلب الالتماس نيابة عنك بعد الحصول على إذن خطي منك.

يتعين عليك تقديم الالتماس خلال 60 يوماً من تاريخ إخطار نية الإجراء الذي حصلت عليه من قبلنا. إذا قررنا تقليل الخدمة التي تتلقاها في الوقت الحالي أو تعليقها أو إيقافها، فيمكنك الاستمرار في تلقي هذه الخدمات في أثناء انتظار البت في طلب الالتماس الخاص بك. ويسمى هذا "المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع". للحصول على المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع، يتعين عليك تقديم الالتماس خلال 10 أيام من تاريخ إخطار نية الإجراء أو قبل تاريخ إعلامك بأن خدماتك ستتوقف، أيهما أبعد. عندما تطلب التماساً وفقاً لهذه الظروف، فإن الخدمات ستبقى مستمرة.

يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف، أو خطياً، أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** اتصل بـ Health Net على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110 على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. قم بتقديم اسمك ورقم بطاقة الخطة الصحية والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.
- **عبر البريد:** تواصل مع Health Net على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110 واطلب إرسال النموذج إليك. وعند الحصول على النموذج، املاه. تأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقة الخطة الصحية والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.

أرسل النموذج عبر البريد إلى:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

تتوفر نماذج الالتماسات في عيادة طبيبك.

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

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة للاستفسار عن الالتماس أو عن "المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع"، يمكننا مساعدتك. يمكننا تقديم خدمات لغوية لك بدون تكلفة. اتصل على الرقم (711 TTY) 1-800-675-6110.



سنرسل إليك رسالةً لإبلاغك باستلامنا التماسك خلال 5 أيام من استلامه. سنخبرك في غضون 30 يومًا بقرارنا حول طلب الالتماس، وسنرسل إليك رسالة إخطار قرار الالتماس (NAR). إذا لم نخبرك بقرارنا بخصوص الالتماس في غضون 30 يومًا، يمكنك طلب جلسة الاستماع من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) بالإضافة إلى المراجعة الطبية المستقلة مع DMHC. ولكن إذا طلبت جلسة استماع أولًا وبدأت الجلسة بالفعل، فلا يمكنك طلب IMR مع DMHC. في هذه الحالة، تكون الكلمة الأخيرة لجلسة الاستماع على مستوى الولاية.

إذا كنت تريد أنت أو طبيبك منا اتخاذ قرار سريع لأن الوقت الذي يستغرقه البت في التماسك قد يعرّض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر، يمكنك طلب مراجعة عاجلة (سريعة). ولطلب مراجعة عاجلة، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY 711). وسوف نتخذ القرار في غضون 72 ساعة من تلقي طلب الالتماس الخاص بك.

## ما عليك فعله في حال عدم رضاك عن قرار الالتماس

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

- طلب جلسة استماع على مستوى الولاية من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) وسيقوم أحد القضاة بمراجعة حالتك. رقم الهاتف المجاني لـ CDSS هو 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). يمكنك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية عبر الإنترنت على <https://www.cdss.ca.gov>.
- تقديم نموذج شكوى/مراجعة طبية مستقلة إلى إدارة الرعاية الصحية المدارة لمراجعة قرار Health Net. أو طلب الحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR) من DMHC. إذا كانت شكواك تستحق لعملية المراجعة الطبية المستقلة (IMR) التابعة لـ DMHC، سيعمل طبيب خارجي ليس جزءًا من Health Net على مراجعة حالتك وسيتخذ القرار الذي يتعين على Health Net اتباعه. رقم الهاتف المجاني لـ DMHC هو (1-877-688-9891 TTY) 1-888-466-2219. يمكنك العثور على نموذج الشكاوى/المراجعة الطبية المستقلة والتعليمات عبر الإنترنت على موقع DMHC على الويب: <https://www.dmhc.ca.gov>.

ولن تضطر إلى الدفع مقابل إجراء مراجعة طبية مستقلة أو جلسة استماع على مستوى الولاية.

يحق لك طلب إجراء مراجعة طبية مستقلة وكذلك عقد جلسة استماع على مستوى الولاية. إلا أنك إذا طلبت جلسة استماع أولًا وبدأت الجلسة بالفعل، فلا يمكنك طلب IMR. وفي هذه الحالة، يكون القرار النهائي لجلسة الاستماع على مستوى الولاية.

تحتوي الأقسام الواردة أدناه على المزيد من المعلومات حول كيفية طلب جلسة استماع على مستوى الولاية أو IMR.

إن الشكاوى والالتماسات المتعلقة بمزايا صيدليات Medi-Cal Rx لا يتم التعامل معها من خلال Health Net. يمكنك إرسال الشكاوى والالتماسات بخصوص مزايا صيدلية Medi-Cal Rx من خلال الاتصال بالرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ثم اضغط على الرقم 7 أو 711. قد تكون الشكاوى والطعون ذات العلاقة بمزايا الصيدليات غير الخاضعة إلى Medi-Cal Rx مؤهلة للحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR).



وإذا لم توافق على قرار بخصوص ميزة الصيدلانية الخاصة بك من خلال Medi-Cal Rx، فيمكنك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية. لا يمكنك تقديم طلب لإدارة الرعاية الصحية المدارة في كاليفورنيا (DMHC) تسأل فيه عن المراجعة الطبية المستقلة لقرارات مزايا صيدليات Medi-Cal Rx.

## الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) مع Department of Managed Health Care (إدارة الرعاية الصحية المدارة)

يتم إجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR) عندما يراجع طبيب خارجي غير ذي صلة بخطتك الصحية الخاصة بحالتك. إذا كنت تريد المراجعة الطبية المستقلة، فيتعين عليك أولاً تقديم طلب التماس إلى Health Net. إذا لم تتلقَ أي أخبار من خطتك الصحية في غضون 30 يوماً تقويمياً، أو إذا كنت غير راضٍ عن قرار الخطة الصحية الخاصة بك، عندئذٍ يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. يتعين عليك طلب مراجعة طبية مستقلة (IMR) في غضون 6 أشهر من تاريخ الإخطار الذي يخبرك بقرار الالتماس ولن يكون أمامك إلا 120 يوماً لطلب جلسة استماع على مستوى الولاية، لذا إذا كنت تريد مراجعة طبية مستقلة وجلسة استماع على مستوى الولاية، فقدم الشكوى في أسرع وقت ممكن. تذكر أنه إذا طلبت عقد جلسة استماع على مستوى الولاية أولاً، وتم عقد جلسة الاستماع بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. وفي هذه الحالة، يكون القرار النهائي لجلسة الاستماع على مستوى الولاية.

قد يمكنك تلقي عملية المراجعة الطبية المستقلة مباشرة دون تقديم طلب الالتماس أولاً لـ Health Net. وهذا في حال أن مخاوفك الصحية طارئة، مثل تلك التي تمثل تهديداً خطيراً على صحتك.

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

تتحمل إدارة الرعاية الصحية المدارة بـ كاليفورنيا المسؤولية في تنظيم خطط خدمة الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلم ضد خطتك الصحية، يتعين عليك أولاً الاتصال بخطتك الصحية على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110 واستخدام الإجراء المتبع للتظلم لدى خطتك الصحية قبل الاتصال بالإدارة. ولا يحظر استخدام إجراءات التظلم هذه حصولك على أي حقوق قانونية أو تعويضات محتملة قد تتوفر لك. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة بشأن تظلم ينطوي على حالة طارئة، أو تظلم لم تتم تسويته بصورة مرضية بواسطة خطتك الصحية، أو تظلم لم يُبْت فيه لمدة تزيد عن 30 يوماً، يمكنك عندئذٍ الاتصال بالإدارة للمساعدة. وقد تكون مؤهلاً أيضاً للحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كنت مؤهلاً للحصول على IMR، فإن عملية IMR ستقدم مراجعة محايدة للقرارات الطبية التي تتخذها الخطة الصحية التي تتعلق بمدى الضرورة الطبية للخدمة أو العلاج المقترح أو قرارات التغطية لأي علاج تجريبي أو خاضع للبحث أو النزاعات بشأن دفع تكلفة الخدمات الطبية لحالات طارئة أو عاجلة. لدى الإدارة أيضاً رقم هاتف مجاني (1-888-466-2219) وخط اتصالات للصم (TDD) على الرقم (1-877-688-9891) والمخصص لمن يعانون من ضعف السمع والنطق. يحتوي الموقع الإلكتروني للإدارة على نماذج الشكاوى ونماذج طلبات المراجعة الطبية المستقلة (IMR) والتعليمات عبر الإنترنت.



## جلسات الاستماع على مستوى الولاية

تعتبر جلسة الاستماع على مستوى الولاية اجتماعاً مُنعد مع Health Net وقاضٍ من CDSS. سيساعد القاضٍ في حل مشكلتك أو سيخبرك بأننا اتخذنا القرار الصحيح. يحق لك طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية إذا قَدّمت التماساً لنا بالفعل، وكنت غير راضٍ عن القرار، أو إذا لم تحصل على قرار حول التماسك بعد مرور 30 يوماً.

يتعين عليك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية في غضون 120 يوماً من تاريخ رسالة إخطار قرار الالتماس. إذا مُنحت "المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع" خلال التماسك، وتريد الاستمرار حتى صدور القرار بشأن جلسة الاستماع على مستوى الولاية، يتعين عليك طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية خلال 10 أيام من رسالة إخطار قرار الالتماس، أو قبل تاريخ الإعلان عن إيقاف خدماتك، أيهما أبعد. إذا كنت تريد التأكد من استمرارية "المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع" حتى صدور القرار النهائي بشأن جلسة الاستماع على مستوى الولاية، يمكنك الاتصال بـ Health Net فهي متاحة 24 ساعة يومياً، و7 أيام أسبوعياً على الرقم 1-800-675-6110. أو، إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيداً، فيُرجى الاتصال بـ (TTY 711). يمكن لممتلك المعتمد أو مقدم الرعاية طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية نيابة عنك من خلال الحصول على إذن خطي منك.

في بعض الأحيان، يمكنك طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية من دون إتمام إجراءات تقديم طلب الالتماس. على سبيل المثال، في حال إننا لم نخطر بك بشكل صحيح أو في الوقت المناسب بشأن خدماتك، يمكنك طلب عقد جلسة الاستماع على مستوى الولاية من دون إتمام إجراءات تقديم طلب الالتماس. يُسمى هذا "استنفاداً اعتبارياً". وفي ما يلي بعض الأمثلة عن "الاستنفاد الاعتباري":

- إذا لم توفر رسالة إخطار نية الإجراء أو إخطار قرار الالتماس بلغتك المفضلة
- إذا ارتكبنا خطأً يؤثر على أي من حقوقك
- إذا لم نرسل لك رسالة إخطار نية إجراء
- إذا لم نرسل لك رسالة إخطار قرار الالتماس
- إذا ارتكبنا خطأً في رسالة إخطار قرار الالتماس الخاص بنا
- إذا لم نبت بأمر التماسك خلال 30 يوماً. إذا قررنا بأن حالتك طارئة، ولكن لم يتم الرد على طلب التماسك خلال 72 ساعة.

يمكنك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية بالطرق التالية:

- **عبر الإنترنت:** طلب عقد جلسة الاستماع عبر الإنترنت على [www.cdss.ca.gov](http://www.cdss.ca.gov)
- **الفاكس:** املاً النموذج المرفق مع إخطار قرار الالتماسات الخاص بك وارسلها عبر الفاكس إلى قسم جلسات الاستماع على مستوى الولاية على 1-833-281-0905
- **عبر الهاتف:** اتصل بقسم جلسات الاستماع على مستوى الولاية على 1-800-743-8525 (1-800-952-8349 TTY أو 711)



▪ **عبر البريد:** املأ النموذج الذي يتم تقديمه مع إخطار قرار الالتماسات الخاص بك وارسله إلى:

إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا  
قسم جلسات الاستماع على مستوى الولاية  
P.O. Box 944243, MS 09-17-442  
Sacramento, CA 94244-2430

إذا كنت بحاجة لمساعدة في طلب عقد جلسة الاستماع على مستوى الولاية، يمكننا مساعدتك في ذلك. يمكننا تقديم خدمات لغوية لك بدون تكلفة. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

في جلسة الاستماع، سوف تشرح وجهة نظرك. وسوف نشرح وجهة نظرنا. قد يستغرق القاضٍ 90 يومًا لإصدار قرار في حالتك. يتعين على Health Net اتباع ما يقرره القاضٍ.

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

## الاحتيايل، والإهدار، وإساءة الاستخدام

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

تشتمل عمليات الاحتيايل، والإهدار، وإساءة الاستخدام لمقدم الخدمة على:

- تزوير السجلات الطبية
- وصف أدوية أكثر من الأدوية الضرورية من الناحية الطبية
- تقديم خدمات رعاية صحية أكثر من الخدمات الضرورية من الناحية الطبية
- إصدار فواتير لخدمات لم تُقدم
- إصدار فواتير لخدمات مهنية عندما لا يكون المهني قد قدم الخدمة
- تقديم عناصر وخدمات مجانية أو مخفضة للأعضاء للتأثير على مقدم الخدمة الذي يختاره العضو
- تغيير مقدم الخدمة الرعاية الأولية للعضو دون علم العضو

يشمل الاحتيايل، والإهدار، وإساءة الاستخدام بواسطة شخص يحصل على المزايا على سبيل المثال لا الحصر:

- إقراض، أو بيع، أو إعطاء بطاقة الهوية لدى الخطة الصحية، أو بطاقة الهوية لدى مزايا برنامج Medi-Cal (BIC) لشخص آخر
- الحصول على نفس الأدوية أو العلاجات، أو عناصر مماثلة لها من أكثر من مقدم خدمات
- الانتقال إلى غرفة الطوارئ عندما تكون الحالة غير طارئة
- استخدام رقم الضمان الاجتماعي أو رقم بطاقة الهوية لدى الخطة الصحية لشخص آخر

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



- استخدام المواصلات الطبية وغير الطبية لخدمات لا تتعلق بالرعاية الصحية، أو من أجل خدمات غير مشمولة في برنامج Medi-Cal، أو عندما لا يكون لديك موعد طبي أو وصفات طبية لاستلامها.

للإبلاغ عن حالات الاحتيال، والإهدار، وإساءة الاستخدام، اكتب الاسم، والعنوان، ورقم بطاقة الهوية لدى الشخص الذي ارتكب الاحتيال، أو الإهدار، أو إساءة الاستخدام. عليك تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات بخصوص الشخص، مثل رقم الهاتف أو التخصص إذا كان أحد مقدم الخدمات. اذكر تواريخ الأحداث وملخصًا لما حدث بالضبط. يمكنك إرسال التقرير إلى:

وحدة التحقيقات الخاصة المقدمة من Centene

7700 Forsyth Blvd.

Clayton, MO 63105

1-866-685-8664

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



## 7. الحقوق والمسؤوليات

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

### حقوقك

فيما يلي حقوقك باعتبارك عضوًا في Health Net:

- التعامل معك باحترام وكرامة، مع المراعاة الواجبة لحقك في التمتع بالخصوصية والحاجة للحفاظ على سرية معلوماتك الطبية
- تزويدك بمعلومات حول الخطة الصحية وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المغطاة، والممارسين، وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم
- الحصول على الترجمة الكاملة لمعلومات خطية خاصة بالعضو بلغتك المفضلة، بما في ذلك كل التظلمات وإشعارات الالتماسات
- تقديم توصيات عن سياسة حقوق ومسؤوليات العضو التابع لـ Health Net
- التمكن من اختيار مقدم رعاية أولية داخل شبكة Health Net
- الوصول إلى مقدمي خدمات الشبكة في الوقت المناسب.
- مشاركة مقدمي الخدمات في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية المقدمة لك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- التعبير عن التظلمات، سواء لفظيًا أو خطيًا، حول المؤسسة أو الرعاية التي حصلت عليها.
- معرفة السبب الطبي لقرار Health Net برفض طلب تقديم الرعاية الطبية أو تأخيرها أو إنهائها أو تغييره.
- الحصول على تنسيق الرعاية.
- طلب تقديم التماس بخصوص قرارات رفض أو تأجيل أو تقييد الخدمات أو المزايا
- الحصول على خدمات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية المجانية بلغتك
- الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو المجموعات الأخرى
- صياغة التوجيهات المسبقة
- طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية إذا تم رفض خدمة أو ميزة وقدمت التماسًا بالفعل إلى Health Net ولا تزال غير راضٍ عن القرار، أو إذا لم تحصل على قرار حول التماسك بعد مرور 30 يومًا، بما في ذلك معلومات حول الظروف التي تكون جلسة الاستماع العاجلة ممكنة بموجبها
- إلغاء التسجيل (الخروج) من Health Net والتغيير إلى خطة رعاية صحية أخرى في المقاطعة عند الطلب
- الوصول إلى خدمات موافقة القاصرين.

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



- الحصول على معلومات خطية مجانية للعضو بتنسيقات بديلة (مثل طريقة برايل والطباعة بحجم كبير وإمكانية الوصول إلى التنسيق الصوتي والإلكتروني) عند الطلب وفي الوقت المناسب بطريقة ملائمة للتنسيق المطلوب ووفقاً لقانون الرعاية والمؤسسات (W&I) البند (b)(12) 14182
- التحرر من أي شكل من أشكال القيود أو العزلة المستخدمة كوسيلة من وسائل الإكراه أو التأديب أو المضايقة أو الثأر
- مناقشة معلومات حول خيارات العلاج المتوفرة والبدائل بصراحة، على أن يتم تقديمها بطريقة مناسبة لحالتك وقدرتك على الفهم، بصرف النظر عن التكلفة أو التغطية
- التمتع بالوصول نسخة من سجلاتك الطبية والحصول عليها وطلب تعديلها أو تصحيحها على النحو المحدد في العنوان 45 من قانون اللوائح الفيدرالية (CFR) البنود 164.524 و 164.526
- الحرية في ممارسة هذه الحقوق بدون التأثير سلباً على كيفية التعامل معك من جانب Health Net أو مقدمي الخدمات أو الولاية لديك
- الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة، ومراكز الولادة المستقلة، والمراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا، والعيادات الصحية الهندية، وخدمات التوليد، والمراكز الصحية الريفية، وخدمات العدوى المنقولة جنسيًا، والخدمات الطارئة خارج نطاق شبكة Health Net طبقاً للقانون الفيدرالي
- طلب التماس تحديد الاستحقاقات السلبية في غضون 60 يومًا تقويميًا من تاريخ إخطار تحديد الاستحقاقات السلبية (NABD) وطلب كيفية استمرار المزايا في أثناء إجراء الائتماس من خلال جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، عند الاقتضاء

## مسؤولياتك

تترتب على أعضاء Health Net هذه المسؤوليات:

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

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



- **الإبلاغ عن الممارسات الخاطئة.** أنت تتحمل مسؤولية الإبلاغ عن الاحتيال في مجال الرعاية الصحية أو الممارسات الخاطئة إلى Health Net Community Solutions. ويمكنك القيام بذلك دون التعريف باسمك عبر الاتصال بالخط المجاني الساخن للإبلاغ عن حالات الاحتيال وسوء الاستخدام في Health Net وذلك على الرقم 1-866-685-8664. يعمل الخط الساخن للإبلاغ عن حالات الاحتيال على مدى 24 ساعة في اليوم، وسبعة أيام في الأسبوع. ويتم التعامل مع جميع المكالمات بسرية تامة.

## إخطار عدم التمييز

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

توفر Health Net ما يلي:

- خدمات ووسائل مساعدة مجانية للأشخاص من ذوي الإعاقة لمساعدتهم في التواصل بصورة أفضل، مثل:

- مترجمين فوريين مؤهلين للغة الإشارة
- معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (الطباعة بحروفٍ كبيرة، وملفات صوتية، وتنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها، وغيرها من التنسيقات)

- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا تكون الإنجليزية لغتهم الأساسية، مثل:

- مترجمين فوريين مؤهلين
- معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا احتجت إلى هذه الخدمات، Health Net متاحة على مدار 24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع من خلال الاتصال بالرقم 1-800-675-6110. أو، إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيدًا، فيُرجى الاتصال برقم 711 لاستخدام خدمة توصيل الرسائل في كاليفورنيا.

## كيفية تقديم تظلم

إذا كنت تعتقد أن Health Net قد أخفقت في توفير هذه الخدمات أو مارست التمييز بصورة غير قانونية أثناء معاملتك بأي صورةٍ أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو هوية المجموعة العرقية أو العمر أو عجز عقلي أو جسدي أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع الاجتماعي أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي، يُمكنك تقديم تظلمٍ للخدمات الأعضاء في Health Net. يُمكنك تقديم تظلم خطيًا، أو شخصيًا، أو إلكترونيًا:

- **عبر الهاتف:** تواصل مع Health Net على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع من خلال الاتصال بالرقم 1-800-675-6110. أو إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيدًا، فيُرجى الاتصال على الهاتف النصي 711 لاستخدام خدمة توصيل الرسائل بكاليفورنيا.

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



- **خطياً:** املأ نموذج الشكوى أو اكتب خطاباً وأرسله إلى:  
منسق الحقوق المدنية لدى Health Net  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410
- **شخصياً:** يمكنك زيارة عيادة طبيبك أو زيارة Health Net والتعبير عن رغبتك في تقديم تظلم.
- **إلكترونياً:** يمكنك زيارة موقع Health Net الإلكتروني من خلال الرابط [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

### مكتب الحقوق المدنية – إدارة خدمات الرعاية الصحية في ولاية كاليفورنيا

يمكنك أيضاً تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية في ولاية كاليفورنيا عبر الهاتف أو خطياً أو إلكترونياً:

- **عبر الهاتف:** اتصل على الرقم 1-916-440-7370. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيداً، فيرجى الاتصال بالرقم 711 (خدمة التواصل عبر الاتصالات).
  - **خطياً:** املأ نموذج الشكوى أو أرسل خطاباً إلى:  
نائب المدير التابع لمكتب الحقوق المدنية  
إدارة خدمات الرعاية الصحية  
مكتب الحقوق المدنية  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413
- تتوفر نماذج الشكوى على الموقع الإلكتروني  
[https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)
- **إلكترونياً:** أرسل بريداً إلكترونياً إلى [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

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

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك أيضاً تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية عبر الهاتف أو خطياً أو إلكترونياً:

- **عبر الهاتف:** اتصل على الرقم 1-800-368-1019. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيداً، فيرجى الاتصال من خلال TTY على الرقم 1-800-537-7697 أو 711 لاستخدام خدمة توصيل الرسائل في كاليفورنيا.
- **خطياً:** املأ نموذج الشكوى أو أرسل خطاباً إلى:  
وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

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



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

- إلكترونيًا: يمكنك زيارة بوابة الشكاوى الخاصة بمكتب الحقوق المدنية من خلال الرابط <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>

## طرق المشاركة في الخطة باعتبارك عضوًا

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

### لجنة الاستشارة المجتمعية

لدى Health Net إحدى المجموعات التي تسمى باللجنة الاستشارية المجتمعية (CAC). تضم CAC أصحاب الجهات المعنية الرئيسيين في المجتمع الذين يعكسون الأفراد التابعين لبرنامج Medi-Cal في مناطق الخدمة التابعة للخطة مثل مستهلكي برنامج Medi-Cal (بما في ذلك أولئك الذين يصعب الوصول إليهم أو من أفراد المناطق النائية والأعضاء ذوي الإعاقة)، ودعاة المجتمع، والمنظمات المجتمعية، ومقدمي الخدمات. تناقش المجموعة كيفية تحسين سياسات Health Net وتحمل مسؤولية ما يلي:

- توفير المدخلات حول تحسين الجودة وجهود الثقافة الصحية وجهود تحقيق المساواة في مجال الصحة في Health Net.
- توفير المدخلات حول برنامج الخدمات الثقافية واللغوية في Health Net والبرامج الأخرى التي يمكن أن تعزز وتحسن من صحة العضو بشكل عام.
- تحديد الحواجز التي تعترض الرعاية بسبب الثقافة أو التمييز أو اللغة أو الإعاقة.

إذا كنت تود الانضمام إلى هذه المجموعة، ففضل بالاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110.

### لجنة السياسة العامة

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

- تقديم المشورة إلى مجلس إدارة Health Net بشأن مسائل السياسة التي تؤثر على الخطة الصحية وعلى أعضائنا.

إذا أردت أن تصبح جزءًا من هذه المجموعة، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110

يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك أي أسئلة بخصوص هذه المجموعات.



## إخطار ممارسات الخصوصية

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

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

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

Health Net سوف تحترم طلباتك للحصول على اتصالات سرية بالشكل والصيغة التي طلبتهما. أو سنتأكد من سهولة وضع اتصالاتك بالشكل والتنسيق الذي طلبتهما. وسنرسلهم إلى المكان الذي تختاره. يستمر طلبك للاتصالات السرية حتى تقوم بإلغائه أو تقديم طلب جديد للاتصالات السرية.

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

تاريخ الدخول حيز التنفيذ اعتبارًا من 08.14.2017

تُرجى مراجعته بعناية.

### المهام الواقعة على الهيئات الحاصلة على التغطية:

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

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

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

- الاستخدامات وعمليات الإفصاح
- حقوقك



- مهامنا القانونية
  - ممارسات الخصوصية الأخرى على النحو المنصوص عليه في الإخطار
- سنتيح لك الاطلاع على الإخطارات المنقحة عبر الموقع وفي كتيب الأعضاء.
- وسائل الحماية الداخلية للمعلومات الصحية المحمية (PHI) الشفهية والخطية والإلكترونية:**
- تضمن Health Net حماية معلوماتك الصحية المحمية. وفي سبيل ذلك، تسري إجراءات الخصوصية والأمان. ثمة بعض الطرق التي نحمي بها معلوماتك الصحية المحمية.
- نعمل على تدريب موظفينا لاتباع إجراءات الخصوصية والأمان.
  - نلزم شركاءنا باتباع ممارسات الخصوصية والأمان.
  - نحافظ على أمن مكاتبنا.
  - نتطرق إلى الحديث حول معلوماتك الصحية المحمية لأسباب تتعلق بالأعمال ومع الأشخاص الذين يحتاجون إلى معرفتها.
  - نحافظ على أمن معلوماتك الصحية المحمية عند إرسالها أو حفظها إلكترونياً.
  - نستخدم التكنولوجيا لمنع وصول الجهات غير ذات العلاقة إلى معلوماتك الصحية المحمية.

**الاستخدامات المصرح بها وعمليات الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية:**

- في ما يلي قائمة تشير إلى كيفية الاستخدام أو الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية بدون إذن أو تصريح:
- **العلاج** - قد نستخدم معلوماتك الصحية المحمية أو نفصح عنها إلى أحد الأطباء أو غيره من مقدمي الرعاية الصحية الذين يقدمون الرعاية لك، وذلك بغرض تنسيق العلاج بين مقدمي الرعاية أو مساعدتنا في اتخاذ قرارات الإذن المسبق المتعلقة بمزاياك.
  - **الدفع** - قد نستخدم أو نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية بغرض دفع المدفوعات الخاصة بالمزايا مقابل خدمات الرعاية الصحية المقدمة لك. قد نفصح عن المعلومات الصحية المحمية إلى خطة صحية أخرى أو مقدم رعاية صحية أو غيرها من الهيئات الخاضعة لقوانين الخصوصية الفيدرالية بغرض الدفع. قد تشمل نشاطات الدفع ما يلي:
    - معالجة المطالبات
    - تحديد الأهلية أو التغطية مقابل المطالبات
    - إصدار فواتير الأقساط
    - مراجعة الخدمات للضرورة الطبية
    - إجراء مراجعات استخدام المطالبات
  - **عمليات الرعاية الصحية** - قد نستخدم ونفصح عن معلوماتك الصحية المحمية بغرض إجراء عمليات الرعاية الصحية. قد تشمل هذه الأنشطة ما يلي:
    - توفير الخدمات للعملاء
    - التجاوب مع المطالبات والالتماسات



- توفير إدارة الحالات وتنسيق الرعاية
- إجراء مراجعة طبية للمطالبات وغيرها من تقييمات الجودة
- أنشطة التحسين

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

- تقييم الجودة وأنشطة التحسين
  - مراجعة أهلية أو مؤهلات مهنيين الرعاية الصحية
  - إدارة الحالات وتنسيق الرعاية
  - اكتشاف أو منع الاحتيال وإساءة الاستخدام المتعلق بالرعاية الصحية
- **عمليات الإفصاح المتعلقة بخطة الرعاية الصحية الجماعية/راعي الخطة** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى راعي الخطة الصحية الجماعية، مثل صاحب العمل أو غيره من الكيانات التي توفر برنامج الرعاية الصحية، وذلك في حال موافقة الراعي على القيود المفروضة حيال كيفية استخدام المعلومات الصحية المحمية أو الإفصاح عنها، (مثل الموافقة على عدم استخدام المعلومات الصحية المحمية لاتخاذ إجراءات أو قرارات متعلقة بالتوظيف).

#### عمليات الإفصاح المطلوبة أو المسموح بها الأخرى عن معلوماتك الصحية المحمية:

- **أنشطة جمع الأموال** - يمكننا استخدام معلوماتك الصحية المحمية أو الإفصاح عنها فيما يتعلق بأنشطة جمع الأموال، مثل جمع الأموال للمؤسسات الخيرية أو الكيانات المشابهة للمساعدة في تمويل أنشطتها. في حال الاتصال بك من أجل أنشطة جمع الأموال، سنمنحك فرصة الانسحاب من خدمة تلقي المراسلات أو التوقف عن استلامها في المستقبل.
- **أغراض التأمين** - يمكننا استخدام معلوماتك الصحية المحمية أو الإفصاح عنها لأغراض التأمين مثل اتخاذ قرار بشأن طلب أو استمارة التغطية. إذا قمنا بالفعل باستخدام معلوماتك الصحية المحمية أو الإفصاح عنها لأغراض التأمين، يحظر علينا استخدام أو الكشف عن معلوماتك الصحية المحمية الوراثية في إجراء التأمين.
- **التذكير بالمواعيد/البدائل العلاجية** - قد نستخدم أو نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية بهدف تذكيرك بموعد أو علاج ورعاية طبية تتلقاها منا أو بهدف تزويدك بمعلومات تتعلق بالبدائل العلاجية أو المزايا والخدمات الصحية الأخرى، كـمعلومات ترشدك إلى الإقلاع عن التدخين أو خسارة الوزن.
- **وفق متطلبات القانون** - في حال تطلب أي قانون فيدرالي و/أو خاص بالولاية و/أو محلي استخدام أو الكشف عن معلوماتك الصحية المحمية، فقد نستخدم أو نكشف عن معلوماتك الصحية المحمية إلى الحد الذي يشكل امتثالاً لهذا القانون ويقتصر على متطلباته. في حال تعارض قانونين أو أكثر من القوانين التي تحكم الاستخدام أو الإفصاح، سنمتثل إلى القانون أو الإجراء الأكثر صرامة.
- **أنشطة الصحة العامة** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى هيئة صحية عامة بغرض منع أو التحكم بمرض أو إصابة أو عجز. قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى إدارة الغذاء والدواء (FDA) لضمان الجودة والسلامة وفعالية المنتجات أو الخدمات المقدمة الخاضعة لسلطة منظمة الغذاء والدواء.



- **ضحايا الاعتداء والإهمال** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى هيئة حكومية أو محلية أو فيدرالية، بما في ذلك الخدمات الاجتماعية أو وكالة خدمات الحماية المرخصة من قبل القانون لتلقي هذه التقارير في حال اعتقادنا بصورة معقولة حدوث حالة من الاعتداء أو الإهمال أو العنف المنزلي.
- **الإجراءات القضائية والإدارية** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية ضمن الإجراءات القضائية والإدارية. كما قد نفصح عنها استجابةً لما يلي:
  - أمر من المحكمة
  - أمر محكمة إدارية
  - أمر استدعاء
  - أمر للمثول أمام القضاء
  - أمر تفتيش
  - طلب استكشاف
  - طلب قانوني مشابه
- **جهات إنفاذ القانون** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى جهات إنفاذ القانون عند الطلب. على سبيل المثال، عند التجاوب مع:
  - أمر من المحكمة
  - أمر تفتيش من المحكمة
  - أمر استدعاء
  - أمر مثول أمام القضاء وصادر عن مكتب قضائي
  - أمر استدعاء من لجنة المحلفين العليا
- كما أننا قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية ذات الصلة للتعرف على أحد المتهمين أو الهاربين من العدالة أو شاهدي العيان أو أحد الأشخاص المفقودين أو تحديد موقعه.
- **الأطباء الشرعيون والخبراء الطبيين ومتعهدي الجنائر** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى طبيب شرعي أو خبير طبي. قد يكون ذلك ضرورياً، على سبيل المثال، لتحديد سبب الوفاة. يمكننا الإفصاح عن المعلومات الصحية المحمية لمتعهدي دفن الموتى عند الضرورة للسماح لهم بالقيام بواجباتهم.
- **التبرع بالأعضاء والعين والأنسجة** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى منظمات جمع الأعضاء. كما قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية للعاملين في مجال التوريد، أو بنوك الأعضاء أو زرع:
  - الأعضاء الجثثية
  - العينين
  - الأنسجة
- **التهديدات المتعلقة بالصحة والسلامة** - قد نستخدم أو نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية في حال اعتقادنا الصادق بضرورة استخدامها أو الإفصاح عنها لتقليل أو منع الخطورة البالغة أو الشديدة إلى صحة أو سلامة الشخص بذاته أو العامة.



- **وظائف الحكومة الخاصة** - إن كنت عضوًا في القوات المسلحة الأمريكية، فقد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية كما هو مطلوب من الجهات العسكرية المفوضة. كما قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية:
  - إلى الموظفين الفيدراليين المخوّلين بأداء أنشطة الأمن القومي والاستخبارات
  - وزارة الخارجية لتحديد الأهلية الطبية
  - خدمات حماية الرئيس أو غيرهم من الأفراد المخوّلين
- **تعويض العمال** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية امتثالاً للقوانين ذات العلاقة بتعويض العمال أو غيرها من البرامج المشابهة التي يقيمها القانون، التي توفر مزايا الإصابات أو الأمراض المتعلقة بالعمل بصرف النظر عن التقصير.
- **الحالات الطارئة** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية في حالات الطوارئ أو إذا كنت عاجزًا أو غير موجود، إلى أحد أفراد عائلتك أو صديق مقرب أو وكالة إغاثة في حالة الكوارث مخولة أو أي شخص آخر تحدده مسبقًا. سنستعين بالقضاء الاحترافي والخبرة في تحديد ما إن كان الإفصاح يصب في مصلحتك الفضلى. في حال كان الإفصاح يصب في مصلحتك، سننصح عن معلوماتك الصحية المحمية ذات الصلة المباشرة إلى الشخص المنخرط في رعايتك.
- **السجناء** - إذا كنت من سجناء مؤسسة إصلاحية أو تحت رعاية ضابط يعمل في مجال إنفاذ القانون، فقد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى المؤسسة الإصلاحية أو ضابط إنفاذ القانون، في حال كانت المعلومات ضرورية لتوفير الرعاية الصحية إليك من قبل المؤسسة ولحماية صحتك أو سلامتك أو صحة أو سلامة الآخرين أو لسلامة أو أمان المؤسسة الإصلاحية.
- **البحث** - في ظل بعض الظروف الخاصة، قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى الباحثين في حال حصول دراساتهم البحثية السريرية على الموافقة وفي حال اتباع بعض معايير السلامة التي تضمن خصوصية وحماية معلوماتك الصحية المحمية.

#### **استخدام معلوماتك الصحية المحمية وعمليات الكشف التي تتطلب تصريحك الخطي**

- يلزمنا الحصول على تصريح خطي لاستخدام المعلومات الصحية المحمية أو الإفصاح عنها إلا في حالات استثنائية محددة وللأسباب التالية:
- **بيع المعلومات الصحية المحمية** - سنطلب منك إذنًا خطيًا قبل القيام بأي عملية إفصاح تعتبر بيعًا للمعلومات الصحية المحمية، مما يعني أننا نتسلم تعويضًا عن الإفصاح عن المعلومات الصحية المحمية بهذه الطريقة.
  - **التسويق** - سنطلب منك إذنًا خطيًا لاستخدام المعلومات الصحية المحمية أو الإفصاح عنها لأغراض تسويقية إلا في حالات استثنائية محددة، مثل عقد اتصالات تسويقية شخصية معك أو عندما نقدم هدايا ترويجية ذات قيمة اسمية.
  - **إخطارات العلاج النفسي** - سوف نطلب ترخيصًا خطيًا لاستخدام أو الإفصاح عن ملاحظات العلاج النفسي التي قد تكون لدينا ضمن السجلات مع وجود استثناءات محددة، مثل علاج معين أو الدفع أو وظائف عملية الرعاية الصحية.
  - **الاستخدام غير المسموح به للمعلومات الصحية المحمية** - لن نستخدم لغتك أو عرقك أو أصلك العرقي أو توجهك الجنسي أو هويتك الجنسية أو معلومات احتياجاتك الاجتماعية لرفض التغطية أو الخدمات أو المزايا أو لأغراض التأمين.



**حقوق الأفراد**

فيما يلي حقوقك المتعلقة بالمعلومات الصحية المحمية. إن كنت تودّ استخدام الحقوق التالية، يرجى التواصل معنا باستخدام المعلومات المتوفرة في نهاية هذا الإخطار.

- تمتثل متطلبات ولاية كاليفورنيا لعدم التمييز (على النحو الموضح في وثائق تغطية المزاي)، وHealth Net of California, Inc. وشركة Health Net Life Insurance (Health Net, LLC) لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية السارية ولا يميزون بين الأشخاص أو يستبعدونهم أو يعاملونهم بصورة مختلفة بسبب العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو النسب، أو الدين، أو الحالة الاجتماعية، أو النوع، أو الهوية الجنسية، أو رعاية تأكيد الجنس، أو التوجه الجنسي، أو العمر أو العجز، أو الجنس.
- **الحق في رفض التصريح -** يحق لك رفض التصريح في أي وقت؛ ويجب أن يكون رفض التصريح خطياً. سيتم تفعيل قرار الرفض في الحال، باستثناء الإجراءات التي تم اتخاذها مسبقاً بالاعتماد على الترخيص وقبل تلقي قرار الرفض الخطي منك.
- **حق طلب وضع القيود -** يحق لك المطالبة بوضع القيود على استخدام والإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية للعلاج أو الدفع أو عمليات الرعاية الصحية، بالإضافة إلى الإفصاحات إلى الأشخاص المنخرطين في رعايتك أو دفع كلفة رعايتك، مثل أفراد العائلة أو الأصدقاء المقربين. على طلبك ذكر القيود التي ترغب في فرضها وتعيين الأشخاص الذين تسري عليهم القيود. يحق لنا رفض هذا الطلب. في حال موافقتنا، فإننا نلتزم بطلبك إلا إذا كانت المعلومات مطلوبة في حالة العلاج الطارئ. مع ذلك، سنضع قيوداً على استخدام أو الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية من أجل الدفع أو عمليات الرعاية الصحية لخطة صحية عند دفعك للخدمة أو الغرض من جيبك الخاص بالكامل.
- **حق المطالبة بسرية التواصل -** يحق لك طلب تواصلنا معك حيال معلوماتك الصحية المحمية بوسيلة بديل أو إلى مواقع بديلة. يتعين علينا الالتزام بطلبك إن كان منطقياً ومحددًا للوسيلة البديلة أو الموقع البديل الذي ترغب فيه لتلقي المعلومات الصحية المحمية. تنفذ شركة التأمين الصحي طلب التواصل السري في غضون 7 أيام تقويمية من استلام نسخة الكترونية أو طلب عبر الهاتف، أو في غضون 14 يوماً تقويمياً من استلام الطلب عبر البريد من الدرجة الأولى. لا يجوز لنا الإفصاح عن المعلومات الطبية المتعلقة بالخدمات الحساسة المقدمة للفرد المحمية معلوماته إلى المجموعة أو المشترك أو أي من المسجلين في الخطّة بخلاف الفرد المحمية معلوماته الذي يتلقى الرعاية، في غياب تصريح خطي صريح من الفرد المحمية معلوماته الذي يتلقى الرعاية. لمعرفة كيفية تقديم طلب التواصل السري، يرجى الاتصال بخدمة الأعضاء الموضح رقم التواصل معهم على ظهر بطاقة تعريف العضو الخاصة بك، أو الدخول إلى الموقع الإلكتروني للخطّة.
- **حق الوصول وتلقي نسخة من معلوماتك الصحية المحمية -** لديك الحق في مراجعة نسخ سجلات المعلومات الصحية المحمية والحصول عليها إلا في حالات استثنائية محددة. وقد تطلب أن نزودك بنسخ بالتنسيق آخر غير النسخ المصورة. سنستخدم التنسيق الذي طلبته إلا إذا تعذر ذلك. عليك توجيه طلب الوصول إلى معلوماتك الصحية المحمية بشكل خطي. في حال رفض طلبك في الحصول على المعلومات، سنقدم لك شرحاً خطياً ونطّلعك إذا كان بالإمكان مراجعة أسباب الرفض وكيفية طلب تلك المراجعة، أو إذا كان لا يمكن مراجعة ذلك الرفض.



▪ **حق تعديل معلوماتك الصحية المحمية** - يحق لك تقديم طلب تعديل أو تغيير معلوماتك الصحية المحمية إذا كنت تعتقد أنها تتضمن معلومات خاطئة. يتعين أن تقدم طلبك خطياً وعليه أن يشرح سبب تعديل المعلومات. قد نرفض طلبك لأسباب محددة، على سبيل المثال أننا لم ننشئ المعلومات التي تطلب تعديلها مع قدرة منشئ هذه المعلومات الصحية المحمية على تعديلها. في حال رفض طلبك، سنقدم لك شرحاً خطياً. يمكنك الرد علينا ببيان يوضح عدم موافقتك على قرارنا وسنرفق البيان بمعلوماتك الصحية المحمية التي طلبت تعديلها. في حال موافقتنا على طلبك في تعديل المعلومات، سنبدل جهوداً معقولة لإعلام الآخرين بمن فيهم الأشخاص الذين تحددهم، بمسار التعديل مع شمل التغييرات في أي إفصاحات مستقبلية عن المعلومات.

▪ **حق الحصول على محاسبة عمليات الإفصاح** - يحق لك الحصول على قائمة بحالات الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية من قبلنا أو شركائنا في خلال السنوات الست الماضية. لا يسري هذا على الإفصاحات لأغراض العلاج والدفع وعمليات الرعاية الصحية أو الإفصاحات التي منحنا بها ترخيصاً وغيرها من الأنشطة المحددة. إن طلبت كشفاً لأكثر من مرة خلال مدة 12 شهراً، فقد نطلب منك رسوماً معقولة تستند على أساس التكلفة مقابل التجاوب مع هذه الطلبات. سنزودك بمزيد من المعلومات حول الرسوم عند تقديم طلبك.

▪ **الحق في تقديم شكوى** - إن كنت تعتقد أنه تم خرق حقوق خصوصيتك أو بأننا قد اخترقنا ممارسات الخصوصية المتبعة لدينا، يمكنك تقديم شكوى خطية لدينا أو عبر الهاتف باستخدام معلومات الاتصال في نهاية هذا الإخطار. أما بالنسبة لشكاوى أعضاء Medi-Cal، بإمكان الأعضاء التواصل أيضاً مع إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا المدرجة في القسم التالي.

كما يمكنك تقديم شكوى إلى وزارة الخدمات الصحية والإنسانية للحقوق المدنية التابعة لوزير الخارجية الأمريكي عبر إرسال خطاب إلى 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 أو الاتصال على الرقم 1-800-368-1019 (هاتف TTY: 1-866-788-4989) أو زيارة الموقع <https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html>.

ونعندك بأننا لن نتخذ أي إجراء ليس في صالحك عند التقدم بأي شكوى.

▪ **حق الحصول على نسخة من هذا الإخطار** - يمكنك طلب نسخة من هذا الإخطار في أي وقت باستخدام قائمة معلومات الاتصال المدرجة في نهاية هذا الإخطار. إن حصلت على هذا الإخطار عبر الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني، يمكنك طلب نسخة ورقية من هذا الإخطار كذلك.

#### معلومات التواصل

إن كانت لديك أي أسئلة حول هذا الإخطار، أو ممارسات الخصوصية المتعلقة بمعلوماتك الصحية المحمية أو كيفية ممارسة حقوقك، يمكنك التواصل معنا خطياً أو عبر الهاتف باستخدام معلومات التواصل المدرجة أدناه.

الهاتف: 1-800-522-0088

الفاكس: 1-818-676-8314

البريد الإلكتروني: [Privacy@healthnet.com](mailto:Privacy@healthnet.com)

Health Net Privacy Office

Attn: Privacy Official

P.O. Box 9103

Van Nuys, CA 91409

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



بالنسبة لأعضاء Medi-Cal فقط، إذا كنت تعتقد بأننا لم نحمي خصوصيتك وتود تقديم شكوى، باستطاعتك تقديم شكاوى عن طريق الاتصال أو من خلال الكتابة إلى العنوان التالي:

**Privacy Officer**

c/o Office of Legal Services

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue, MS 0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

الهاتف: 1-866-866-0602 (TTY/TDD: 1-877-735-2929) أو 1-916-445-4646

البريد الإلكتروني: [DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov)

**إخطار الخصوصية الخاص بالمعلومات المالية**

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

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

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

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

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



أسئلة حول هذا الإخطار:

إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذا الإخطار:

يرجى الاتصال برقم الهاتف المجاني الموجود خلف بطاقة هويتك أو الاتصال بـ **Health Net** على الرقم **1-800-522-0088**.

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

شركة Health Net of California, Inc. و Health Net Community Solutions, Inc. و Managed Health Network, LLC و Health Net Life Insurance Company هي شركات تابعة لـ Health Net, LLC و Health Net, Centene Corporation هي علامة خدمة مسجلة لدى Health Net, LLC. تظل جميع العلامات التجارية أو علامات الخدمة المحددة الأخرى مملوكة لجميع شركاتها. جميع الحقوق محفوظة. جرت المراجعة بتاريخ 2023/29/06

## إخطار بشأن القوانين

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

## إخطار بشأن Medi-Cal كمسدد يتم اللجوء إليه في النهاية، والتغطية الصحية الأخرى والتعافي من الضرر

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

قد يكون لدى أعضاء Medi-Cal تغطية صحية أخرى (OHC)، ويُشار إليها كتأمين صحي خاص. من ضمن شروط أهليتك للتسجيل لدى Medi-Cal، يتعين عليك التقدم بطلب و/أو الاحتفاظ بأي تغطية صحية أخرى متاحة عندما لا تكون هناك تكلفة عليك.

تتطلب القوانين الفيدرالية والخاصة بالولاية من أعضاء Medi-Cal الإبلاغ عن التغطية الصحية الأخرى (OHC) وأي تغييرات في التغطية الصحية الأخرى (OHC) الحالية. قد يتعين عليك سداد DHCS مقابل أي مزايا تم دفعها عن طريق الخطأ إذا لم تقم بالإبلاغ عن التغطية الصحية الأخرى في أسرع وقت. يمكنك إرسال التغطية الصحية الأخرى عبر الإنترنت من خلال الرابط <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

إذا تعذر وصولك إلى الإنترنت، يمكنك الإبلاغ عن OHC إلى Health Net. أو الاتصال بالرقم 1-800-541-5555 (من خارج كاليفورنيا) أو TTY 1-800-430-7077 (711) من داخل كاليفورنيا، أو الرقم 1-916-636-1980 (من خارج كاليفورنيا).



تمتلك وزارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS) الحق والمسؤولية في جمع تكلفة الخدمات الحاصلة على تغطية Medi-Cal التي لا تندرج فيها Medi-Cal بصفتها أولى جهات الدفع. على سبيل المثال، إذا أصبت في حادث سيارة أو في العمل، فإنه يتعين على جهة تأمين السيارة أو تعويض العمال، الدفع أولاً أو تعويض Medi-Cal. إذا كنت مصاباً وكان طرف آخر مسؤولاً عن إصابتك، فيتعين عليك أنت أو ممثلك القانوني إخطار DHCS خلال 30 يوماً من تقديم إجراء قانوني أو مطالبة. ويجب عليك إرسال الإخطار عبر الإنترنت:

- <https://dhcs.ca.gov/PI> Personal Injury Program (برنامج الإصابات الشخصية) على
- <https://dhcs.ca.gov/WC> Workers Compensation Recovery Program (برنامج استرداد تعويض العمال) على

لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع التالي <https://dhcs.ca.gov/tplrd> أو الاتصال على الرقم 1-916-445-9891.

## إخطار بشأن الاسترداد من الإرث

يسترد برنامج Medi-Cal مقابل أي مزايا Medi-Cal قد حصل عليها أي عضو متوفى بعد بلوغه 55 عامًا من إرثه، بما في ذلك أقساط الرسوم مقابل الخدمات (FFS) وأقساط الرعاية المدارة ومدفوعات الرسوم الثابتة المسددة لمقدمي الخدمات لكل مريض خاضع للتغطية مقابل خدمات مرافق الرعاية التمريضية والخدمات المنزلية والمجتمعية، وخدمات الأدوية الموصوفة والمستشفى التي حصل عليها العضو عندما كان مريضاً داخلياً في أحد مرافق الرعاية التمريضية، أو كان يحصل على الخدمات المنزلية أو المجتمعية. ولا تتعدى القيمة المستردة قيمة الإرث المثبت للعضو. لمعرفة المزيد، يمكن الدخول إلى الموقع الإلكتروني لـ DHCS للاسترداد من الإرث على <http://dhcs.ca.gov/er> أو الاتصال برقم 1-916-650-0590.

## إخطار نية الإجراء

سترسل Health Net لك خطاب إخطار نية الإجراء (NOA) في أي وقت ترفض Health Net طلب خدمات رعاية صحية أو تؤجله أو تنهيه أو تعدّله. إذا كنت غير موافق على قرار Health Net، يمكنك دومًا تقديم التماس إلى Health Net. انتقل إلى قسم الاستئنافات أعلاه للاطلاع على المعلومات المهمة حول تقديم استئنافك. عندما ترسل Health Net لك إخطار نية الإجراء، فإنها ستبلغك بكل الحقوق الموجودة لديك إذا كنت غير موافق على قرار اتخذناه.

### محتويات الإخطارات

إذا اعتمدت Health Net في رفضها أو تأخيرها أو إنهائها أو تغييراتها اعتمادًا كلياً أو جزئياً على الضرورة الطبية، فيجب أن يحتوي إخطار نية الإجراء NOA الخاص بك على ما يلي:

- بيان بالإجراء التي تنوي Health Net اتخاذه.
- شرح واضح وكاف لأسباب القرار الذي تعتزم Health Net اتخاذه.

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



- كيف اتخذت Health Net قرارها ، بما في ذلك القواعد التي اتبعتها Health Net
- الأسباب الطبية للقرار. على أن توضح Health Net كيف لا تسري المعايير أو الشروط على حالة العضو.

### الترجمات

يجب على Health Net الترجمة الكاملة لمعلومات العضو وتقديمها مكتوبة باللغة المفضلة، بما في ذلك كل النظمات وإشعارات الاستئنافات.

ويجب أن يتضمن الإخطار المترجم بالكامل السبب الطبي لقرار Health Net's برفض طلب العضو للحصول على خدمات الرعاية الصحية أو تعليقه أو تأخيرها أو إنهائه أو تغييره.

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

## مسؤولية الطرف الثالث

لن تقدم Health Net أي مطالبة لاسترجاع قيمة الخدمات المشمولة والمقدمة للعضو عندما ينتج هذا النوع من الاسترجاع من إجراء يتضمن المسؤولية التقصيرية للجهة الخارجية أو تأمين مسؤولية الحوادث، بما فيها مكافآت تعويض العمال وتغطية ركاب الدرجات غير الحاصلين على التغطية. على أي حال، ستعلم Health Net قسم خدمات الرعاية الصحية بالحالات المحتملة، وسيقدم قسم خدمات الرعاية الصحية المساعدة في ضمان حق الولاية في الحصول على إعادة الدفع لهذه التغطيات. ويتم إلزام الأعضاء بمساعدة Health Net وقسم خدمات الرعاية الصحية في هذا الصدد.

## المتعاقدون المستقلون

إن العلاقة بين Health Net وكل مقدم خدمات مشارك هي علاقة متعاقد مستقل. إن مقدمي الخدمات المشاركين ليسوا موظفين أو وكلاء لمؤسسة Health Net كما أن Health Net أو أيًا من موظفي Health Net ليس موظفًا أو وكيلًا لمقدم خدمات مشارك. لن تكون Health Net بأي حالٍ من الأحوال مسؤولة عن الإهمال أو التصرف الخطأ أو الإغفال من أي مقدم خدمات مشارك أو غيره من مقدمي الرعاية الصحية. إذ أن مقدمي الخدمات المشاركين، وليس Health Net، هم من يحافظون على العلاقة بين الطبيب والمريض مع العضو. ولا تُعد Health Net مقدمة للرعاية الصحية.

## الاحتيال بخصوص خطة الرعاية الصحية

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



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

## الظروف الخارجة عن سيطرة Health Net

إلى المدى الذي تؤدي فيه الكوارث الطبيعية أو الحروب أو الانقلابات أو الاضطرابات المدنية أو الأوبئة أو الانهيار التام أو الجزئي للمرافق أو الانفجار النووي أو انبعاث الطاقة النووية أو إعاقة بعض العاملين لدى المجموعة الطبية أو أي حادثة أخرى مشابهة خارجة عن سيطرة Health Net إلى عدم قدرة مرافق Health Net أو العاملين لديها على تقديم أو تنسيق الخدمات أو المزايا بموجب كتيب الأعضاء هذا، فسيقتصر التزام Health Net على توفير هذه الخدمات أو المزايا شريطة بذل Health Net جهدًا في توفير أو تنسيق توفير هذه الخدمات أو المزايا في إطار التوفر الحالي لمرافقها أو العاملين لديها.

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



# 8. كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها

## أرقام هواتف مهمة

- خدمات أعضاء Health Net على الرقم (TTY 711) 1-800-675-6110
- Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 ثم اضغط على الرقم 711 أو
- خدمات المعوقين

- موقع الويب: <https://www.ada.gov/>
- خدمة توصيل الرسائل بكاليفورنيا (CRS): TTY/TDD : 711
- خط Sprint 1-888-877-5379 (صوت)
- خط MCI 1-800-735-2922 (صوت)
- معلومات القانون الأمريكي للإعاقات (ADA) American Disabilities Act: 1-800-514-0301 (صوت)؛ 1-800-514-0383 (TDD)

## ▪ خدمات الأطفال (برنامج CCS)

- موقع الويب: <https://www.dhcs.ca.gov/services>
- مقاطعة Amador: 1-209-223-6630
- مقاطعة Calaveras: 1-209-754-6460
- مقاطعة Inyo: 1-760-873-7868
- مقاطعة Los Angeles: 1-800-288-4584
- مقاطعة Mono: 1-760-924-1841
- مقاطعة Sacramento: 1-916-875-9900
- مقاطعة San Joaquin: 1-209-468-3900
- مقاطعة Stanislaus: 1-209-558-7515
- مقاطعة Tuolumne: 1-209-533-7404
- مقاطعة Tulare: 1-559-685-5800

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



■ برنامج صحة الأطفال والوقاية من العجز (CHDP)

- موقع الويب: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
- مقاطعة Amador: 1-209-223-6630
- مقاطعة Calaveras: 1-209-754-6460
- مقاطعة Inyo: 1-760-873-7868
- مقاطعة Los Angeles: 1-800-993-2437
- مقاطعة Mono: 1-760-924-1841
- مقاطعة Sacramento: 1-916-875-7151
- مقاطعة San Joaquin: 1-209-468-8335
- مقاطعة Stanislaus: 1-209-558-8860
- مقاطعة Tuolumne: 1-209-533-7404
- مقاطعة Tulare: 1-559-687-6915

■ خدمات ولاية كاليفورنيا

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

■ إدارة الضمان الاجتماعي

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

■ مكاتب المقاطعة

- موقع الويب: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>
- موقع الصحة العقلية: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx>

○ مقاطعة Amador

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



○ مقاطعة Calaveras

- وكالة الخدمات الصحية والإنسانية: 1-209-754-6448
- خدمات الصحة العقلية: 1-800-499-3030

○ مقاطعة Inyo

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

○ مقاطعة Los Angeles

- Department of Public Social Services (إدارة الخدمات الاجتماعية العامة، DPSS)
- الخط الهاتفي المركزي لطلب المساعدة (يشمل الخدمات اللغوية): 1-877-481-1044
- مركز خدمة العملاء في DPSS: 1-866-613-3777؛ 1-310-258-7400
- Los Angeles County Department of Mental Health (إدارة مقاطعة Los Angeles للصحة العقلية): 1-800-854-7771

○ مقاطعة Mono

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

○ مقاطعة Sacramento

- إدارة المساعدات الإنسانية: 1-916-874-3100
- وزارة الصحة والخدمات الإنسانية (الصحة العقلية): 1-888-881-4881

○ مقاطعة San Joaquin

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

○ مقاطعة Stanislaus

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

○ مقاطعة Tuolumne

- قسم الصحة السلوكية: 1-209-533-6254
- الصحة العامة: 1-209-533-7401

○ مقاطعة Tulare

- وكالة الصحة والخدمات الإنسانية: 1-800-540-6880
- قسم الصحة العقلية: 1-800-320-1616

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



## كلمات عليك معرفتها

**المخاض النشط:** الفترة الزمنية التي تجري عندما تكون المرأة في المراحل الثلاث للولادة ولا يمكن نقلها بأمان في الوقت المناسب إلى مستشفى أخرى قبل الولادة أو قد يؤدي النقل إلى إلحاق الضرر بصحة أو سلامة المرأة أو الجنين.

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

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

- إذا كان عضوًا في قبيلة هندية معترف بها فيدراليًا،
- يعيش في مركز حضري ويستوفي واحدًا أو أكثر مما يلي:
  - أن يكون عضوًا في قبيلة أو فرقة أو مجموعة منظمة أخرى من الهنود، بما في ذلك تلك القبائل أو الفرق أو المجموعات التي تم إنهاؤها منذ عام 1940 وتلك المعترف بها من قبل الولاية التي يقيمون فيها الآن أو في المستقبل، أو من ينحدر من السلالة الأولى أو الثانية لأي عضو من هذا القبيل، أو
  - هل هو من سكان الإسكيمو أو الأليوت أو غيرهم من سكان ألاسكا الأصليين، أو
  - يعتبره وزير الداخلية هنديًا لأي غرض من الأغراض، أو
  - يتقرر أنه هندي بموجب اللوائح الصادرة عن وزير الداخلية، أو
- يعتبره وزير الداخلية هنديًا لأي غرض من الأغراض، أو
- يعتبره وزير الصحة والخدمات الإنسانية هنديًا لأغراض الأهلية لخدمات الرعاية الصحية الهندية، بما في ذلك كونه من هنود كاليفورنيا أو من سكان الإسكيمو أو الأليوت أو غيرهم من سكان ألاسكا الأصليين

**الالتماس:** طلب العضو من Health Net مراجعة وتعديل قرار تم اتخاذه حول التغطية للخدمة المطلوبة.

**المزايا:** خدمات الرعاية الصحية والأدوية المغطاة بموجب هذه الخطة الصحية.

**خدمات الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS):** أحد برامج Medi-Cal الذي يقدم الخدمات للأطفال حتى سن 21 عامًا ممن يعانون من حالات صحية معينة أو أمراض أو مشكلات صحية مزمنة.

**مدير الحالة:** الممرضون المسجلون أو الأخصائيون الاجتماعيون الذين يمكنهم مساعدتك في فهم المشاكل الصحية الكبيرة وترتيب الرعاية مع مقدمي الخدمات الآخرين.

**الممرضة القابلة المجازة (CNM):** إحدى الممرضات المرخصات للعمل ممرضة مسجلة ومجازة كممرضة قابلة من جانب مجلس كاليفورنيا للتدريب المسجل. يُسمح للممرضة القابلة المجازة بحضور حالات الولادة الطبيعية.

**المعالج اليدوي:** مقدم خدمات يعالج العمود الفقري من خلال المعالجة اليدوية.

**الحالة المزمنة:** مرض أو مشكلة طبية أخرى لا يمكن علاجها نهائيًا أو تتدهور بمرور الوقت أو يلزم معالجتها حتى لا تتدهور حالتك.



**العيادة:** مرفق يمكن للأعضاء تحديده كمقدم رعاية أولية (PCP). والعيادة إما أن تكون عبارة عن مركز صحي مؤهل فيدراليًا (FQHC) وإما عيادة مجتمعية وإما عيادة صحية ريفية (RHC) أو مقدم رعاية صحية هندي (IHCP) أو غيرها من مرافق الرعاية الأولية.

**خدمات البالغين المجتمعية (CBAS):** الخدمات قائمة على المرفق أو العيادة الخارجية للرعاية التمريضية الحاذقة والخدمات الاجتماعية والعلاجات والرعاية الشخصية وتدريب الأسرة ومقدم الرعاية والدعم وخدمات التغذية والنقل، وخدمات أخرى للأعضاء المؤهلين.

**الشكوى:** التعبير اللفظي أو الخطي للعضو عن عدم الرضا عن أي خدمة يقدمها Medi-Cal، أو Health Net أو مقدم خدمات Medi-Cal أو خدمات الصحة العقلية بالمقاطعة. تعد الشكوى مماثلة للتظلم.

**استمرار الرعاية:** قدرة عضو الخطة على الاستمرار في الحصول على خدمات Medi-Cal من مقدم الخدمة الحالي غير المدرج في شبكة مقدمي الخدمات لمدة تصل إلى 12 شهرًا، في حالة موافقة مقدم الخدمات وHealth Net.

**قائمة أدوية العقد (CDL):** قائمة الأدوية المعتمدة لدى Medi-Cal Rx التي يمكن لطبيبك أن يطلب من خلالها الأدوية المشمولة بالتغطية التي تحتاج إليها.

**تنسيق المزاي (COB):** عملية تحديد التغطية التأمينية (Medi-Cal أو Medicare أو التأمين التجاري أو غير ذلك) التي لها مسؤوليات الدفع والعلاج الأولية للأعضاء الذين لديهم أكثر من نوع من أنواع التغطية التأمينية الصحية.

**نظام الصحة المنظمة في المقاطعة (COHS):** وهي وكالة محلية أنشأها أحد مجالس المشرفين التابعين للمقاطعة للتعاقد مع برنامج Medi-Cal. يتم تسجيلك تلقائيًا في خطة COHS إذا كنت تستوفي قواعد التسجيل. يختار المتلقون المسجلون مقدم الخدمات الخاص بهم من بين جميع مقدمي نظام الصحة المنظمة في المقاطعة.

**المشاركة في الدفع (الدفع التشاركي):** المبلغ الذي تسدده، بصفة عامة في وقت الخدمة، علاوة على مدفوعات شركة التأمين.

**التغطية (الخدمات المغطاة):** هي خدمات Medi-Cal المسؤولة Health Net عن دفع مقابلها، وتخضع الخدمات المغطاة للشروط والأحكام والقيود والاستثناءات الخاصة بعقد Medi-Cal وعلى النحو الوارد في دليل التغطية (EOC) هذا وأي تعديلات.

**DHCS: California Department of Health Care Services** (إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا). مكتب الولاية الذي يشرف على برنامج Medi-Cal.

**إلغاء التسجيل:** التوقف عن استخدام هذه الخطة الصحية لأنك لم تعد مؤهلاً أو للتغيير إلى خطة رعاية صحية جديدة. يتعين عليك توقيع نموذج يوضح أنك لم تعد ترغب في استخدام خطة الرعاية الصحية هذه أو يمكنك الاتصال بخيارات الرعاية الصحية (HCO) وإلغاء التسجيل عبر الهاتف.

**DMHC: California Department of Managed Health Care** (إدارة الرعاية الصحية المدارة في كاليفورنيا). مكتب الولاية الذي يشرف على الخطط الصحية للرعاية المدارة.

**المعدات الطبية المعمرة (DME):** المعدات الضرورية من الناحية الطبية التي يطلبها طبيبك أو مقدم خدمات آخر. تقرر Health Net ما إذا كنت توجر المعدات الطبية المعمرة (DME) أو تشتريها. يتعين ألا تكون تكاليف التأجير أكبر من تكلفة الشراء.



**الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT):** تعد خدمات EPSDT بمثابة ميزة لأعضاء Medi-Cal الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا للمساعدة في إبقائهم بصحة جيدة. يتعين على الأعضاء الحصول على فحوصات الصحة المناسبة لأعمارهم والفحوصات المناسبة لاكتشاف المشكلات الصحية وعلاج الأمراض مبكرًا، وأي علاج آخر للمساعدة في علاج الحالات الطبية التي يمكن اكتشافها في الفحوصات.

**الحالة الطبية الطارئة:** حالة طبية أو عقلية تتضمن أعراضًا خطيرة، مثل مرحلة المخاض النشط (انتقل إلى التعريف أعلاه) أو الألم الشديد، بحيث يتوقع فيها شخص عادي يتمتع بمعرفة معقولة بالصحة والطب أن عدم الحصول على الرعاية الطبية الفورية سيؤدي إلى:

- تعريض صحتك أو صحة طفلك الذي لم يولد إلى خطر كبير
- التسبب في خلل وظيفية بالجسم
- التسبب في عدم عمل جزء أو طرف بالجسم بصورة صحيحة

**الرعاية الطارئة:** فحص يجريه طبيب (أو طاقم عمل تحت إشراف طبيب على النحو المسموح به قانونًا) لمعرفة ما إذا كانت الحالة الطبية الطارئة موجودة أم لا. الخدمات الضرورية من الناحية الطبية اللازمة لجعلك بحالة مستقرة سريريًا في إطار إمكانات المرفق.

**النقل في الحالات الطبية الطارئة:** النقل في عربة إسعاف أو سيارة طوارئ إلى غرفة الطوارئ للحصول على الرعاية الطبية الطارئة.

**المسجل:** الشخص الذي يعد عضوًا في خطة الرعاية الصحية ويحصل على الخدمات من خلال الخطة.

**المريض المنتظم:** هو المريض الذي على علاقة حالية بمقدم الخدمات، ويراجع مقدم الخدمات هذا خلال فترة زمنية محددة وفقًا للخطة الصحية.

**الخدمات المستثناة:** الخدمات غير المغطاة من برنامج Medi-Cal في كاليفورنيا.

**العلاج التجريبي:** الأدوية أو المعدات أو الإجراءات أو الخدمات التي تكون في مرحلة الاختبار في الدراسات المخبرية أو الدراسات الحيوانية قبل اختبارها على البشر. لا تخضع الخدمات التجريبية للتحقيقات السريرية.

**خدمات تنظيم الأسرة:** الخدمات المقدمة لمنع الحمل أو تأخيرها.

**المركز الصحي المؤهل فيدراليًا (FQHC):** مركز صحي في منطقة لا تحتوي على الكثير من مقدمي الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في FQHC.

**الرسوم مقابل الخدمات (FFS) من Medi-Cal:** أحيانًا لا تغطي خطة Medi-Cal الخدمات، ولكن يظل بإمكانك الحصول عليها من خلال FFS Medi-Cal، مثل الكثير من خدمات الصيدليات عبر FFS Medi-Cal Rx.

**رعاية المتابعة:** رعاية الطبيب المعتادة لفحص التقدم الذي يحرزه المريض بعد دخول المستشفى أو خلال مسار العلاج.

**الاحتيال:** تصرف متعمد للخداع أو التزييف قبل شخص يعرف أن الخداع قد يؤدي إلى بعض المزايا غير المصرح بها للشخص نفسه أو لشخص آخر.

**مراكز الولادة المستقرة (FBC):** المرافق الصحية التي من المخطط أن تحدث فيها الولادة بعيدًا عن محل إقامة الحامل، التي يجري ترخيصها أو الموافقة عليها من الولاية لتوفير المخاض السابق للولادة والولادة أو رعاية ما بعد الولادة وغيرها من الخدمات المتنقلة المضمنة في الخطة. ولا تكون هذه المرافق عبارة عن مستشفيات.



**التظلم:** هو بيان شفي أو خطي من العضو لتوضيح عدم رضاه عن Health Net أو مقدّم خدمة أو جودة الرعاية أو الخدمات المقدّمة. تعد الشكوى المقدّمة لـ Health Net بخصوص أحد مقدمي الخدمة بالشبكة أحد أمثلة التظلم.

**أجهزة وخدمات التأهيل:** خدمات الرعاية الصحية التي تساعدك في الحفاظ على مهارات أو تعلمها أو تحسينها وتساعدك على ممارسة وظائف الحياة اليومية ومهامها.

**خيارات الرعاية الصحية (HCO):** البرنامج الذي يمكنه تسجيلك أو إلغاء تسجيلك من الخطة الصحية.

**مقدمو الرعاية الصحية:** الأطباء والأخصائيون، مثل الجراحون أو الأطباء الذين يعالجون السرطان أو الأطباء الذين يعالجون الأجزاء الخاصة من الجسم الذين يعملون مع Health Net أو الموجودون في شبكة Health Net. يتعين أن يتمتع مقدمو الخدمات بشبكة Health Net برخصة للممارسة في ولاية كاليفورنيا وتقديم خدمة لك تغطيها Health Net.

وتجدر الإشارة إلى أنك تحتاج عادة إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للذهاب إلى أخصائي. يتعين على مقدم الرعاية الأولية الحصول على الموافقة المسبقة من Health Net قبل حصولك على الرعاية من أخصائي.

**لست:** بحاجة لإحالة من طبيب الرعاية الأولية لبعض أنواع الخدمة، مثل تنظيم الأسرة والرعاية في حالات الطوارئ ورعاية أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء (OB/GYN) أو الخدمات الحساسة.

**التأمين الصحي:** التغطية التأمينية التي تسدّد النفقات الطبية والجراحية من خلال تعويض المؤمنّ عليه عن النفقات الناجمة من المرض أو الإصابة أو سداد مقدم الرعاية مباشرة.

**الرعاية الصحية المنزلية:** الرعاية التمريضية الحاذقة والخدمات الأخرى المقدّمة في المنزل.

**مقدمو الرعاية الصحية المنزلية:** مقدمو الخدمات الذين يقدمون لك الرعاية التمريضية الحاذقة والخدمات الأخرى في المنزل.

**مأوى رعاية المحتضرين:** الرعاية المخصصة لتقليل الألم الجسدي والعاطفي والاجتماعي والروحي لعضو يعاني من مرض عضال. وتتوفر رعاية تخفيف الألم عندما يكون أمد الحياة المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل.

**المستشفى:** هو مكان تتلقى فيه رعاية المرضى الداخليين والخارجيين من الأطباء والممرضات.

**رعاية المرضى الخارجيين بالمستشفى:** الرعاية الطبية أو الجراحية المقدّمة في مستشفى بدون الدخول كمرضى داخلي.

**دخول المستشفى للعلاج:** الدخول إلى المستشفى للعلاج كمرضى داخلي.

**مقدمو الرعاية الصحية الهنديين (IHCP):** هو برنامج رعاية صحية تديره الخدمة الصحية الهندية (IHS) أو القبيلة الهندية أو برنامج الصحة القبلية أو التنظيم القبلي أو المنظمة الهندية الحضرية (UIO)، ويرد تعريفه في القسم 4 من قانون Indian Health Care Improvement Act (25 U.S.C. المادة 1603).

**رعاية المرضى الداخليين:** تتوفر عندما يتعين عليك الإقامة لليلة في مستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

**مرفق الرعاية المتوسطة أو المنزل:** الرعاية المقدّمة في مرفق رعاية طويلة الأجل أو منزل يوفر خدمات سكنية على مدار الساعة. تشمل أنواع مرافق الرعاية المتوسطة أو المنازل مرافق الرعاية المتوسطة/ذوي إعاقات النمو (ICF/DD)، ومرفق الرعاية المتوسطة/ذوي إعاقات النمو-التأهيلية (ICF/DD-H)، ومرفق الرعاية المتوسطة/تمريض ذوي إعاقات النمو (ICF/DD-N).



**العلاج الاستقصائي:** دواء علاجي أو منتج بيولوجي أو جهاز أكمل بنجاح المرحلة الأولى من الفحص السريري الذي وافقت عليه إدارة الغذاء والدواء الأمريكية ولكن لم تتم الموافقة عليه للاستخدام العام من إدارة الغذاء والدواء وما يزال قيد البحث في تحقيق سريري معتمد من إدارة الغذاء والدواء.

**رعاية طويلة الأجل:** الرعاية في مرفق لفترة أطول من الشهر الخاص بالدخول بالإضافة إلى شهر واحد.

**خطة الرعاية المدارة:** خطة Medi-Cal التي تستخدم فقط أطباء وأخصائيين وعيادات وصيديات ومستشفيات معينة لمن يتلقون خدمات Medi-Cal المسجلين في هذه الخطة. Health Net هي خطة رعاية مُدارة.

**Medi-Cal Rx:** إحدى خدمات مزايا الصيدليات من خلال FFS Medi-Cal تعرف باسم "Medi-Cal Rx" تقدم مزايا الصيدليات وخدماتها، بما في ذلك أدوية الوصفات الطبية وبعض المستلزمات الطبية لكافة مستخدمي Medi-Cal.

**دار الرعاية الطبية:** نموذج الرعاية الذي سيوفر جودة رعاية صحية أفضل ويعمل على تحسين الإدارة الذاتية من الأعضاء لرعايتهم الخاصة ويقلل التكاليف التي يمكن تجنبها بمرور الوقت.

**ضروري من الناحية الطبية (أو الضرورة الطبية):** الخدمات الضرورية من الناحية الطبية هي خدمات مهمة تكون معقولة وتحمي الحياة. وتكون الرعاية مطلوبة لوقاية المرضى من التعرض لمرض أو إعاقة شديدة. وتقلل هذه الرعاية الألم الشديد من خلال علاج المرض أو الإصابة. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، فإن خدمات Medi-Cal الطبية الضرورية تشمل الرعاية اللازمة لعلاج أو مساعدة الحالة أو علاج المرض العقلي أو البدني، بما في ذلك اضطرابات تعاطي المواد، على النحو المبين في البند (r) 1396d من المادة 42 من قانون الولايات المتحدة.

**خدمات النقل الطبي:** النقل عندما لا يكون بإمكانك الوصول إلى موعد طبي خاضع للتغطية و/أو إحضار الوصفات الطبية بواسطة سيارة أو حافلة أو قطار أو سيارة أجرة، ووصفها مقدم الخدمة لك. تدفع Health Net للحصول على خدمات المواصلات ذات التكلفة الأقل لاحتياجاتك الطبية عندما تكون بحاجة إلى وسيلة انتقال للوصول إلى موعدك الطبي.

**Medicare:** برنامج التأمين الصحي الفيدرالي للأشخاص البالغين من العمر 65 عامًا أو أكبر، وبعض الأشخاص الأصغر سنًا المصابين بإعاقات محددة والأشخاص الذين وصلوا إلى المرحلة النهائية للمرض الكلوي (المصابون بالفشل الكلوي الدائم الذي يتطلب الغسيل الكلوي أو زرع الكلى أو الذي يطلق عليه أحيانًا ESRD).

**العضو:** أي عضو مؤهل لبرنامج Medi-Cal مسجل في Health Net يستحق الحصول على الخدمات المغطاة.

**مقدم خدمات الصحة العقلية:** الأشخاص المرخصون الذين يقدمون خدمات الصحة العقلية والسلوكية للمرضى.

**خدمات التوليد:** الرعاية السابقة للولادة وأثناء الولادة وبعد الولادة، بما في ذلك رعاية تنظيم الأسرة للأمر والرعاية الفورية للمولود، التي يتم تقديمها بواسطة ممرضات قابلات مجازات (CNM) وممرضات مجازات (LM).

**الشبكة:** مجموعة من الأطباء والعيادات والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين المتعاقدين مع Health Net لتقديم الرعاية.

**مقدم الخدمات التابع للشبكة (أو مقدم الخدمات داخل الشبكة):** انتقل إلى "مقدم الخدمات المشارك".

**الخدمة غير المغطاة:** خدمة لا تغطيها Health Net.

**النقل لغير الحالات الطبية:** النقل عند السفر من وإلى موعد للحصول على خدمة Medi-Cal مغطاة مصرح بها من مقدم الخدمات وعند إحضار الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

**مقدم الخدمات غير المشارك:** مقدم الخدمات الذي لا يكون ضمن شبكة Health Net.



**التغطية الصحية الأخرى (OHC):** تشير التغطية الصحية الأخرى (OHC) إلى تأمين صحي خاص ومسدد للخدمات غير Medi-Cal. قد تشمل الخدمات خطط طبية و/أو طب الأسنان و/أو النظر و/أو الصيدليات أو خطط Medicare التكميلية (الجزء "C" و "D").

**الجهاز التقويمي:** جهاز يستخدم كدعم أو دعامة متصلة خارج الجسم لدعم أو تصحيح جزء مريض بالجسم أو إصابة خطيرة، حيث يعد ضروريًا من الناحية الطبية للنقاها الطبية للعضو.

**الخدمات خارج المنطقة:** الخدمات التي تُقدم عندما يكون العضو في أي مكان خارج منطقة الخدمات.

**مقدم خدمات من خارج الشبكة:** مقدم الخدمات الذي لا يعد جزءًا من شبكة Health Net.

**رعاية المرضى الخارجيين:** تتوفر عندما لا يتعين عليك الإقامة لليلة في مستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

**خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين:** خدمات المرضى الخارجيين للأعضاء الذين يعانون من حالات صحة عقلية من بسيطة إلى متوسطة بما في ذلك:

- العلاج والتقييم الصحي العقلي الفردي أو الجماعي (العلاج النفسي)
- اختبار نفسي عند الإشارة سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- خدمات مرضى العيادات الخارجية لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- الاستشارات النفسية
- المكملات والمستلزمات والمختبر للمريض الخارجي

**الرعاية التلطيفية:** رعاية تقدم لتقليل الآلام البدنية والعاطفية والاجتماعية والروحية لعضو يعاني من مرض خطير. ولا تتطلب الرعاية التلطيفية أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل.

**المستشفى المشارك:** مستشفى مرخص متعاقد مع Health Net لتقديم الخدمات إلى الأعضاء في وقت حصول العضو على الرعاية. تكون الخدمات المغطاة التي قد توفرها بعض المستشفيات المشاركة للأعضاء مقيدة من جانب سياسات ضمان الجودة ومراجعة الاستخدام من Health Net أو تعاقد Health Net مع المستشفى.

**مقدم الخدمات المشارك (أو الطبيب المشارك):** طبيب أو مستشفى أو مهني رعاية صحية مرخص آخر أو مرفق صحي مرخص، بما في ذلك المرافق تحت الحادة التي لديها تعاقد مع Health Net لتقديم الخدمات المغطاة إلى الأعضاء في وقت حصول العضو على الرعاية.

**خدمات الأطباء:** الخدمات المقدمة من شخص مرخص بموجب قانون الولاية لممارسة الطب أو تقويم العظام، ولا تشمل الخدمات المقدمة بواسطة الأطباء أثناء دخولك مستشفى التي يجري تحميل تكاليفها على فاتورة المستشفى.

**الخطوة:** انتقل إلى "خطوة الرعاية المُدارة".

**خدمات الرعاية التي تُقدم بعد الاستقرار:** خدمات مغطاة متعلقة بحالة طبية طارئة تُقدم بعد استقرار حالة مريض للحفاظ على استقرار حالته. تكون خدمات الرعاية التي تُقدم بعد الاستقرار مغطاة ومدفوع ثمنها. قد تحتاج المستشفيات خارج الشبكة إلى الموافقة المسبقة (التصريح المسبق).

**الموافقة المسبقة (التصريح المسبق):** العملية التي يجب أن تطلب من خلالها أنت أو مقدم الخدمة الخاص بك الموافقة من Health Net لخدمات معينة للتأكد من أن Health Net ستغطيها. الإحالة لا تمثل موافقة. الموافقة المسبقة هي نفسها التصريح المسبق.



**تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا:** تغطية للأدوية الموصوفة من مقدم خدمات.

**الأدوية الموصوفة:** دواء يتطلب بصورة قانونية أمرًا من مقدم خدمات مرخص ليتم توزيعه، عكس الأدوية المتاحة بدون وصفة طبية (OTC) التي لا تتطلب وصفة طبية.

**الرعاية الأولية:** انتقل إلى "الرعاية الروتينية".

**مقدم الرعاية الأولية (PCP):** مقدم الخدمات المرخص الذي تتعامل معه لتلبية معظم احتياجاتك من الرعاية الصحية. يساعدك مقدم الرعاية الأولية في تلقي الرعاية التي تحتاج إليها.

يمكن أن يكون مقدم الرعاية الأولية أيًا مما يلي:

- ممارس عام
- طبيب باطني
- طبيب أطفال
- ممارس طب الأسرة
- أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء
- مقدم الرعاية الصحية الهندي (IHCP)
- المركز الصحي المؤهل فيدراليًا (FQHC)
- عيادة الصحة الريفية (RHC)
- الممرضة الممارسة
- مساعد الطبيب
- العيادة

**التصريح المسبق (الموافقة المسبقة):** العملية التي يجب أن تطلب من خلالها أنت أو مقدم الخدمة الخاص بك الموافقة من Health Net لخدمات معينة لضمان أن Health Net ستغطيها. الإحالة لا تمثل موافقة. التصريح المسبق هو نفسه الموافقة المسبقة.

**الجهاز التعويضي:** جهاز اصطناعي يُثبت في الجسم ليحل محل جزء مفقود من الجسم.

**دليل مقدمي الخدمات:** قائمة بمقدمي الخدمات في شبكة Health Net.

**الحالة الطبية الطارئة النفسية:** اضطراب عقلي تكون الأعراض خلاله خطيرة أو شديدة بما يكفي للتسبب في خطر مباشر عليك أو على الآخرين أو تكون غير قادر تمامًا على توفير أو استخدام الطعام أو المأوى أو الملابس بسبب اضطراب عقلي.

**خدمات الصحة العامة:** الخدمات الصحية الموجهة إلى جميع السكان. ويشمل ذلك، ضمن جملة أمور، تحليل للحالة الصحية والمراقبة الصحية وتعزيز الصحة والخدمات الوقائية ومكافحة الأمراض المعدية وحماية البيئة والصحة العمومية والاستعداد لمواجهة الكوارث والاستجابة لها والصحة المهنية.

**مقدم الخدمات المؤهل:** الطبيب المؤهل في مجال الممارسة المناسب لعلاج حالتك.

**الجراحة الترميمية:** جراحة تُجرى لتصحيح أو إصلاح التراكيب غير الطبيعية للجسم لتحسين وظيفة أو إضفاء مظهر طبيعي إلى أقصى درجة ممكنة. التراكيب غير الطبيعية للجسم هي التراكيب الناجمة عن عيب خلقي أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض.



**الإحالة:** تحدث عندما يقول مقدم الرعاية الأولية أنه يمكنك الحصول على الرعاية من مقدم خدمات آخر. تتطلب بعض الخدمات والرعاية المغطاة إحالة وموافقة مسبقة (تصريح مسبق).

**أجهزة وخدمات علاج التأهيل وإعادة التأهيل:** خدمات وأجهزة لمساعدة الأشخاص المصابين أو المعاقين أو الذين يعانون من حالات مزمنة في اكتساب المهارات العقلية والبدنية أو استردادها.

**الرعاية الروتينية:** الخدمات الضرورية من الناحية الطبية والرعاية الوقائية وزيارات الأطفال الأصحاء أو الرعاية مثل رعاية المتابعة الروتينية. الهدف من الرعاية الروتينية هو الوقاية من المشكلات الصحية.

**عيادة الصحة الريفية (RHC):** مركز صحي في منطقة لا تحتوي على الكثير من مقدمي الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في RHC.

**الخدمات الحساسة:** الخدمات ذات الصلة بالصحة العقلية أو السلوكية، والصحة الجنسية والإنجابية، وتنظيم الأسرة والعدوى المنقولة جنسيًا (STI) وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز والاعتداء الجنسي وحالات الإجهاض، واضطراب تعاطي المخدرات، ورعاية تأكيد الجنس، وعنف الشريك الحميم.

**المرض الخطير:** مرض أو حالة يتعين علاجها وقد تؤدي إلى الوفاة.

**منطقة الخدمات:** المنطقة الجغرافية التي تتوفر فيها خدمات Health Net. يشمل ذلك مقاطعات أمادور، وكالافيراس، وأنيو، ولوس أنجلوس، ومونو، وساكرامنتو، وسان جوكين، وستانيسلاوس، وتيولومني، وتولاري.

**الرعاية التمريضية الحاذقة:** الخدمات المغطاة المقدمة بواسطة الممرضات المجازات أو الفنيين أو المعالجين خلال الإقامة في مرفق رعاية تمريضية حاذقة أو في منزل العضو.

**مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة:** مكان يقدم الرعاية التمريضية لمدة 24 ساعة في اليوم التي لا يمكن تقديمها إلا من جانب مهنين الصحة المدربين.

**الأخصائي (أو الطبيب المتخصص):** طبيب يعالج أنواعًا معينة من مشكلات الرعاية الصحية. على سبيل المثال، جراح العظام يعالج كسور العظام، وأخصائي الحساسية يعالج أمراض الحساسية وطبيب القلب يعالج مشكلات القلب. في معظم الحالات، ستحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للذهاب إلى أخصائي.

**خدمات الصحة العقلية المتخصصة:** الخدمات المقدمة للأعضاء الذين لديهم احتياجات متعلقة بخدمات الصحة العقلية التي تكون أعلى من مستوى الإعاقة الخفيف إلى المتوسط.

**مرفق الرعاية دون الحادة (للبالغين أو الأطفال):** منشأة رعاية طويلة الأجل توفر رعاية شاملة للأشخاص الضعفاء طبيًا الذين يحتاجون إلى خدمات خاصة، مثل العلاج بالاستنشاق، ورعاية بضع القصبه الهوائية، والتغذية بالأنبوب عن طريق الوريد، والرعاية المعقدة لإدارة الجروح.

**المرض العضال:** حالة طبية لا يمكن الشفاء منها وعلى الأرجح تؤدي إلى الوفاة خلال عام واحد أو أقل إذا اتبع المرض مساره الطبيعي.

**التعويض عن الضرر:** إذا حصل أحد أعضاء Medi-Cal أو كان من المقرر أن يحصل على المزايا بسبب إصابة ناتجة عن شخص آخر، تعوّض DHCS العضو عن هذه الإصابة بالقيمة المناسبة من المزايا.



تقييم حالة المرضى وتصنيفهم (أو الفحص): تقييم صحتك من طبيب أو ممرضة مدربة على الفحص بغرض تحديد  
الضرورة الملحة لحاجتك للرعاية.

الرعاية العاجلة (أو الخدمات العاجلة): الخدمات المقدمة لمعالجة مرض أو إصابة أو حالة غير طارئة تتطلب الرعاية  
الطبية. يمكنك الحصول على الرعاية العاجلة من مقدم خدمات من خارج الشبكة إذا كان مقدمو الخدمات داخل الشبكة غير  
متاحين أو لا يمكن الوصول إليهم مؤقتًا.

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

