



دفترچه راهنمای عضو

آنچه باید درباره مزایای خود بدانید

گواهی پوشش (EOC) ترکیبی و فرم افشای
اطلاعات Health Net Community Solutions
("Health Net")

2024

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

سایر زبان‌ها و فرمت‌ها

سایر زبان‌ها

این دفترچه راهنمای عضو و سایر مدارک و اسناد برنامه درمانی را می‌توانید به‌طور رایگان به هر زبان دیگری دریافت کنید. ما ترجمه‌های کتبی را از مترجمان واجد شرایط ارائه می‌دهیم. با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. این تماس رایگان است. برای اطلاعات بیشتر درباره خدمات کم‌زبانی مراقبت درمانی مانند مترجم شفاهی و خدمات ترجمه، این دفترچه راهنمای عضو را بخوانید.

سایر قالب‌ها

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



خدمات مترجم شفاهی

طرح Health Net خدمات باکیفیت ترجمه شفاهی را توسط مترجمان واجد شرایط، به صورت 24 ساعته و رایگان در اختیارتان قرار می‌دهد. مجبور نیستید از دوست یا اعضای خانواده به عنوان مترجم استفاده کنید. ما از افرادی که به سن قانونی نرسیده‌اند به عنوان مترجم استفاده نمی‌کنیم، مگر اینکه وضعیت اضطراری باشد. خدمات زبانی، ترجمه و خدمات فرهنگی بدون هیچ هزینه‌ای قابل ارائه به شما است. ارائه راهنمایی در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس است. برای راهنمایی زبانی یا برای دریافت این دفترچه به زبانی دیگر، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

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

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



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

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

Cambodian: ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជានប្រគល់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រឹត្តិការណ៍អក្សរ ខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។



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

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

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



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

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



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

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອື່ກດ້ວຍ, 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 buatac Yieta 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) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและ บริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ



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

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



به Health Net خوش آمدید!

از اینکه به Health Net پیوستید سپاسگزاریم. Health Net طرح سلامت برای افرادی است که عضو Medi-Cal هستند. Health Net با ایالت California همکاری می‌کند تا به شما در دریافت مراقبت بهداشتی مورد نیاز کمک کند.

دفترچه راهنمای عضو

این دفترچه راهنمای عضو درباره پوششی که تحت Health Net دریافت می‌کنید، به شما توضیح می‌دهد. لطفاً آن را با دقت و به‌طور کامل مطالعه کنید. این امر به شما کمک می‌کند از مزایا، خدمات موجود و نحوه دریافت مراقبت‌های مورد نیاز خود مطلع شوید. همچنین حقوق و مسئولیت‌های شما به عنوان یکی از اعضای Health Net را توضیح می‌دهد. اگر نیازهای درمانی خاصی دارید، حتماً تمام بخش‌هایی که به شما مربوط می‌شوند را مطالعه کنید.

این دفترچه راهنمای عضو با عنوان مدرک پوشش (EOC) ترکیبی و فرم افشا هم شناخته می‌شود. این دفترچه خلاصه‌ای از قوانین و خط‌مشی‌های Health Net بوده و بر اساس قرارداد بین Health Net و اداره خدمات مراقبت از سلامت (DHCS) تنظیم شده است. اگر به اطلاعات بیشتری نیاز دارید، با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

در این دفترچه راهنمای اعضا، گاهی به Health Net «ما» گفته می‌شود. گاهی به اعضا «شما» گفته می‌شود. در این دفترچه راهنمای اعضا، برخی از کلماتی که با حروف بزرگ نوشته شده‌اند دارای معنی خاصی هستند.

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

تماس با ما

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

سپاسگزاریم،

Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367

با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



فهرست مطالب

2	سایر زبان‌ها و فرمت‌ها
2	سایر زبان‌ها
2	سایر قالب‌ها
3	خدمات مترجم شفاهی
11	به Health Net خوش آمدید!
11	دفترچه راهنمای عضو
11	تماس با ما
12	فهرست مطالب
15	1. شروع به کار به عنوان عضو
15	نحوه دریافت کمک
15	چه کسی می‌تواند عضو شود
16	کارت‌های شناسایی (ID)
18	2. درباره برنامه درمانی شما
18	بررسی کلی برنامه درمانی
19	برنامه درمانی شما چگونه عمل می‌کند
20	تغییر برنامه‌های درمانی
21	دانشجویانی که به کانتی جدید یا خارج از California نقل مکان می‌کنند
22	تداوم مراقبت
24	هزینه‌ها
27	3. نحوه دریافت مراقبت
27	دریافت خدمات مراقبت بهداشتی
28	ارائه‌کننده خدمات اولیه (PCP)
31	شبکه ارائه‌کننده
38	قرار ملاقات
39	رسیدن به محل ویزیت
39	لغو وقت ویزیت و تعیین مجدد وقت ویزیت
40	پرداخت
41	معرفی‌ها
43	تأیید اولیه (مجوز قبلی)



44 نظرات ثانویه
45 مراقبت حساس
47 مراقبت فوری
48 مراقبت اورژانسی
50 خط مشاوره با پرستار
50 وصیت‌نامه‌های پزشکی
51 اهدای عضو و بافت
52 4. مزایا و خدمات
52 مواردی که برنامه درمانی شما پوشش می‌دهد
55 مزایای Medi-Cal تحت پوشش Health Net
84 سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal
89 خدماتی که نمی‌توانید از طریق Health Net یا Medi-Cal دریافت کنید
90 ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود
91 5. خدمات مراقبت کودکان و جوانان
91 خدمات مربوط به کودک (کودکان زیر 21 سال)
92 چک‌آپ سلامت کودکان و مراقبت پیش‌گیرانه
93 غربالگری مسمومیت با سرب در خون
93 کمک به کودکان و جوانان در دسترسی به خدمات مراقبتی
 سایر خدماتی که از طریق برنامه هزینه به‌ازای خدمات (FFS) Medi-Cal یا سایر
94 برنامه‌ها قابل ارائه هستند
96 6. گزارش و حل مشکلات
97 شکایات
98 درخواست تجدیدنظر
99 اگر با تصمیم درخواست تجدیدنظر موافق نیستید، چه کاری باید انجام دهید
100 شکایت و بررسی مستقل پزشکی (IMR) نزد سازمان خدمات درمانی هماهنگ
101 دادرسی ایالتی
102 کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده
104 7. حقوق و مسئولیت‌ها
104 حقوق شما
105 مسئولیت‌های شما
106 اعلامیه عدم تبعیض
108 روش‌های مشارکت به‌عنوان عضو
109 اطلاعیه شیوه‌های حفظ حریم خصوصی
118 اطلاعیه مربوط به قوانین



اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان پرداخت‌کننده آخرین محل اقامت، سایر	
پوشش‌های سلامت و اعاده تخلفات	119
اطلاعیه مربوط به بازیابی ارت	119
اطلاعیه اقدام	120
مسئولیت شخص ثالث	121
بیمانکاران مستقل	121
کلاهدرداری برنامه مراقبت درمانی	121
شرایطی که از کنترل Health Net خارج هستند	122
8. شماره‌های مهم و اصطلاحاتی که باید بدانید	123
شماره تلفن‌های مهم	123
واژه‌هایی که باید بدانید	125



1. شروع به کار به عنوان عضو

نحوه دریافت کمک

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

خدمات اعضا

مرکز خدمات اعضای Health Net آماده کمک به شما است. Health Net می‌تواند:

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

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

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

چه کسی می‌تواند عضو شود

هر ایالت ممکن است یک برنامه Medicaid داشته باشد. در California، Medicaid را Medi-Cal می‌نامند.

شما صلاحیت عضویت در Health Net دارید، چون واجد شرایط دریافت Medi-Cal هستید و در یکی از شهرستان‌های زیر سکونت دارید: Amador، Calaveras، Inyo، Los Angeles، Mono، Sacramento، San Joaquin، Stanislaus، Tuolumne و Tulare. چون SSI یا SSP دریافت می‌کنید، از طریق تأمین اجتماعی نیز می‌توانید صلاحیت لازم برای استفاده از Medi-Cal را کسب کنید.

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

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

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

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در

24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله

California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



1 | شروع به کار به عنوان عضو

برای سؤالات در مورد تأمین اجتماعی، با سازمان تأمین اجتماعی به شماره 1-800-772-1213 تماس بگیرید. یا به نشانی <https://www.ssa.gov/locator/> بروید.

Medi-Cal انتقالی

Medi-Cal انتقالی با نام «Medi-Cal برای افراد شاغل» هم شناخته می‌شود. اگر به یکی از دلایل زیر خدمات Medi-Cal شما قطع شده است، شاید بتوانید Medi-Cal انتقالی دریافت کنید:

- به تازگی درآمد بیشتری دارید، یا
- خانواده شما مبلغ بیشتری تحت عنوان کمک به همسر یا فرزند دریافت می‌کند.

می‌توانید سؤالات خود درباره واجدیت شرایط برای Medi-Cal انتقالی را از دفتر خدمات انسانی و سلامت شهرستان خود به نشانی <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> بپرسید

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

کارت‌های شناسایی (ID)

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



<p>Health Net Member Services is available 24 hours a day, 7 days a week</p> <p>Member Services & Mental Health Benefits 1-800-675-6110 (TTY: 711) Nurse Advice Line 1-800-675-6110 (TTY: 711) Member Portal www.healthnet.com 24/7 Video Doctor Appointment www.teladoc.com</p> <p>If you think you have a medical or psychiatric emergency, call 911 or go to the nearest hospital.</p> <p>See your PCP for non-emergency health needs like colds, minor infections or illnesses, or treatment for ongoing health needs. Do not go to the emergency room for routine health care.</p> <p>Providers Call for Eligibility and authorization: 1-800-675-6110 Medi-Cal RX Help Line: 1-800-577-2273 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 members. Emergency services rendered to the member by non-Health Net providers are reimbursable by Health Net without prior authorization.</p> <p>This card is for identification only. It does not verify eligibility. Mail all claims to: Health Net of California – Medicaid, PO Box 9020, Fannington, MO 63640-9020.</p>	<p> health net</p> <table><tr><td>Name FIRST MI LASTNAME CIN # XXXXXXXXX</td><td>Issue Date MM/DD/YY Enrollment Date MM/DD/YY</td></tr><tr><td>Physician Group and PCP PPG Name PCP or Clinic Name Street Address City State Zip + 4 PCP PHONE: X-XXX-XXX-XXXX</td><td>Health Net only covers medical and hospital services provided or authorized by your Participating Physician Group (PPG).</td></tr><tr><td>Effective date with PCP: MM/DD/YY Office Copay: \$0</td><td>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.</td></tr></table> <p>Rx BIN 022659 Rx PCN 6334225</p> <p>Health Net Community Solutions</p>	Name FIRST MI LASTNAME CIN # XXXXXXXXX	Issue Date MM/DD/YY Enrollment Date MM/DD/YY	Physician Group and PCP PPG Name PCP or Clinic Name Street Address City State Zip + 4 PCP PHONE: X-XXX-XXX-XXXX	Health Net only covers medical and hospital services provided or authorized by your Participating Physician Group (PPG).	Effective date with PCP: MM/DD/YY Office Copay: \$0	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 .
Name FIRST MI LASTNAME CIN # XXXXXXXXX	Issue Date MM/DD/YY Enrollment Date MM/DD/YY						
Physician Group and PCP PPG Name PCP or Clinic Name Street Address City State Zip + 4 PCP PHONE: X-XXX-XXX-XXXX	Health Net only covers medical and hospital services provided or authorized by your Participating Physician Group (PPG).						
Effective date with PCP: MM/DD/YY Office Copay: \$0	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 .						

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



1 | شروع به کار به عنوان عضو

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

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

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

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

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

- ملاقات با پزشک،
 - مراجعه به بیمارستان، یا
 - نیاز به مراقبت فوری/خدمات اورژانسی.
- اگر کارت شناسایی Health Net را تا چند هفته بعد از ثبت‌نام دریافت نکردید، یا اگر کارت‌تان خراب شده، گم شده یا به سرعت رفته، فوراً با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید. Health Net به‌طور رایگان کارت جدیدی برایتان ارسال می‌کند. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.



2. درباره برنامه درمانی شما

بررسی کلی برنامه درمانی

Health Net یک برنامه درمانی برای افرادی است که در این شهرستان‌ها Medi-Cal دارند: Amador، Tuolumne، Stanislaus، San Joaquin، Sacramento، Mono، Los Angeles، Inyo، Calaveras و Health Net. Tulare. با ایالت California همکاری می‌کند تا به شما در دریافت مراقبت بهداشتی مورد نیاز کمک کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره برنامه درمانی و چگونگی کاربرد آن برای مشکلات خود، با یکی از نمایندگان مرکز خدمات اعضای Health Net صحبت کنید. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

زمان شروع و پایان پوشش بیمه شما

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

پوشش بیمه Medi-Cal خود را باید سالانه تمدید کنید. اگر دفتر محلی در کانتی شما نتواند پوشش بیمه Medi-Cal شما را به‌صورت الکترونیکی تمدید کند، کانتی برایتان فرم تمدید از پیش آماده‌شده Medi-Cal را ارسال خواهد کرد. این فرم را تکمیل کنید و به آژانس خدمات انسانی شهرستان خود تحویل دهید. می‌توانید اطلاعات مورد نظر را به صورت حضوری، تلفنی، پستی، آنلاین، یا هر روش الکترونیکی دیگر که در کانتی‌تان موجود است ارسال کنید.

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

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

Health Net یک برنامه درمانی برای اعضای Medi-Cal در کانتی‌های Amador، Calaveras، Inyo، Stanislaus، San Joaquin، Sacramento، Mono، Los Angeles، Tuolumne و Tulare است. دفتر محلی‌تان را از این‌جا پیدا کنید:

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

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



در هریک از شرایط زیر، ممکن است دیگر واجد شرایط Health Net نباشید:

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

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

ملاحظات خاص برای سرخ‌پوستان آمریکا در مراقبت مدیریت‌شده

سرخ‌پوستان آمریکایی حق دارند در طرح مراقبت مدیریت‌شده توسط Medi-Cal ثبت‌نام نکنند. یا اینکه می‌توانند از برنامه درمانی مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal خودشان خارج شوند و هروقت که خواستند و به هر دلیلی به FFS Medi-Cal برگردند.

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

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

برنامه درمانی شما چطور عمل می‌کند

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

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وب‌سایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



بخش خدمات اعضا به شما اطلاع می‌دهند که Health Net چطور عمل می‌کند، چطور کمکی که به آن نیاز دارید را دریافت کنید، چطور در ساعات کاری از ارائه‌کننده نوبت ویزیت بگیرید، چطور برای خدمات ترجمه شفاهی و کتبی رایگان یا اطلاعات مکتوب در قالب‌های جایگزین درخواست دهید.

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

تغییر برنامه‌های درمانی

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

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

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

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

می‌توانید با تماس با دفتر خدمات انسانی و سلامت کانتی خود، برای خروج از Health Net درخواست کنید. دفتر محلی‌تان را از این‌جا پیدا کنید:

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

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



دانشجویانی که به کانتی جدید یا خارج از California نقل مکان می‌کنند

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

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

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

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

یا

- اگر Health Net در کانتی جدیدی که در آن به کالج می‌روید خدمات ندهد، و برنامه درمانی خود را به طرحی که در آن کانتی خدمات می‌دهد تغییر ندهید، فقط تحت برخی شرایط، در کانتی جدید خدمات اورژانس و مراقبت‌های فوری دریافت خواهید کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 3 «نحوه دریافت مراقبت» را بخوانید. برای مراقبت سلامت روتین یا پیش‌گیرانه، باید از شبکه ارائه‌کنندگان Health Net که در کانتی محل سکونت سرپرست خانواده شما واقع هستند استفاده کنید.

اگر موقتاً از California خارج می‌شوید تا در ایالت دیگری تحصیلات خود را ادامه دهید و می‌خواهید پوشش بیمه Medi-Cal فعلی‌تان را حفظ کنید، با مسئول بررسی صلاحیت در دفتر خدمات اجتماعی محلی شهرستان خود تماس بگیرید. تا زمانی که واجد شرایط باشید، Medi-Cal خدمات اورژانسی و مراقبت‌های فوری را در ایالت دیگر تحت پوشش قرار می‌دهد. اگر خدمات مورد تأیید Health Net باشند و پزشک و بیمارستان مقررات Medi-Cal را برآورده کنند، Medi-Cal مراقبت اورژانسی مرتبط با بستری شدن در کانادا و مکزیک را هم تحت پوشش قرار خواهد داد.

خدمات مراقبت روتین و پیش‌گیرانه، از جمله داروهای نسخه‌ای، خارج از California تحت پوشش نیستند. برای Medi-Cal واجد شرایط نیستید. Health Net نیز هزینه خدمات سلامت شما را پرداخت نخواهد کرد. اگر به Medicaid در ایالتی دیگر نیاز دارید، باید در آن ایالت درخواست دهید. طبق آنچه در فصل 3 ذکر شده است، Medi-Cal خدمات اورژانسی، فوری یا دیگر خدمات مراقبت درمانی خارج از آمریکا به‌جز کانادا و مکزیک را پوشش نمی‌دهد.



تداوم مراقبت

تداوم مراقبت برای ارائه‌کننده خارج از شبکه

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

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

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

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

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

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

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

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



تکمیل خدمات تحت پوشش توسط ارائه‌کننده خارج از شبکه

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

مدت‌زمان	شرایط سلامت
تا وقتی که شرایط حاد وجود داشته باشد	شرایط حاد (مشکل پزشکی که به توجه سریع نیاز دارد)
برای مدت زمانی که لازم است دوره درمان تمام شود یا مقدمات کار برای انتقال ایمن به پزشک جدید در شبکه Health Net انجام شود.	شرایط فیزیکی یا رفتاری مزمن (مشکل پزشکی که برای مدت طولانی ماندگار بوده است)
در دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری	مراقبت‌های بارداری و پس از وضع حمل (زایمان)
تا حداکثر 12 ماه پس از تشخیص یا پایان بارداری، هر کدام دیرتر واقع شود	خدمات سلامت روانی مادران
برای حداکثر 12 ماه از تاریخ شروع بیمه یا تاریخی که قرارداد ارائه‌کننده با Health Net تمام می‌شود.	مراقبت از نوزاد از تولد تا 36 ماهگی
تا زمانی که بیماری پابرجا باشد. از تاریخ ثبت نام در Health Net یا زمانی که ارائه‌کننده همکاری‌اش با Health Net را تمام کرده است، همچنان ممکن است بیش از 12 ماه خدمات دریافت کنید.	بیماری‌های لاعلاج (مشکلات پزشکی که با احتمال مرگ همراه هستند)
جراحی یا سایر اقدامات پزشکی که در مدت 180 روز بعد از پایان قرارداد ارائه‌کننده یا 180 روز بعد از تاریخ ثبت نام در Health Net انجام شود	انجام عمل جراحی یا سایر اقدامات پزشکی توسط ارائه‌کننده خارج از شبکه تا زمانی که این خدمات تحت پوشش باشند، از نظر پزشکی ضروری باشند و به عنوان بخشی از دوره مستند درمانی مورد تأیید Health Net باشند و توسط ارائه‌کننده نیز توصیه شده باشد و اسناد مربوطه موجود باشد

برای آگاهی از سایر بیماری‌هایی که ممکن است واجد شرایط باشند، با شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر ارائه‌کننده خارج از شبکه تمایلی به ادامه ارائه خدمات نداشته باشد، یا با الزامات قراردادی، پرداخت‌ها، یا دیگر شرایط مرتبط با ارائه خدمات Health Net موافقت نکند، نمی‌توانید خدمات مراقبتی مستمر را از آن ارائه‌کننده دریافت کنید. ممکن است بتوانید همچنان این خدمات را از ارائه‌کننده دیگری که در شبکه Health Net است دریافت کنید.



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

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

هزینه‌ها

هزینه‌های اعضا

Health Net به افرادی خدمات ارائه می‌کند که صلاحیت استفاده از Medi-Cal را دارند. در اغلب موارد، اعضای Health Net مجبور نیستند هزینه خدمات تحت پوشش، حق بیمه یا فرانشیز را پرداخت کنند. اگر سرخپوست آمریکایی هستید، نیازی به پرداخت هزینه‌های ثابت نام، حق بیمه، فرانشیزها، سهم بیمه‌شده، تقسیم هزینه یا سایر هزینه‌های مشابه ندارید. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده نباید از هیچ عضو سرخپوست آمریکایی که کالا یا خدماتی را مستقیماً از یک IHCP یا از طریق معرفی به یک IHCP دریافت می‌کند، هزینه دریافت کند یا مبالغ پرداختی به IHCP را از هر گونه هزینه ثابت نام، حق بیمه، فرانشیز، سهم بیمه‌شده، تقسیم هزینه یا هزینه‌های مشابه کسر کند.

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

به‌جز موارد مراقبت اورژانسی، مراقبت‌های فوری یا مراقبت‌های حساس، قبل از رفتن نزد ارائه‌کننده خارج از Health Net، باید از شبکه Health Net تأیید اولیه (مجوز قبلی) دریافت کنید. اگر تأیید اولیه (مجوز قبلی) دریافت نکنید و برای درمان به ارائه‌کننده خارج از شبکه مراجعه کنید، در صورتی که نیاز به مراقبت اورژانسی، فوری یا حساس نداشته باشید، ممکن است لازم باشد خودتان هزینه درمان توسط آن ارائه‌کننده را پرداخت کنید. برای مشاهده فهرست خدمات تحت پوشش، بخش «مزایا و خدمات» در فصل 4 این دفترچه را مطالعه کنید. همچنین می‌توانید با مراجعه به وبسایت Health Net به نشانی www.healthnet.com، فهرست راهنمای ارائه‌کنندگان را مشاهده کنید.

برای اعضای دارای مراقبت بلندمدت و تسهیم هزینه

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



نحوه پرداخت هزینه به ارائه‌دهنده

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

- پرداخت به ازای هر فرد
 - Health Net به بعضی از ارائه‌کنندگان در ازای هر عضو Health Net مبلغ مشخصی در ماه پرداخت می‌کند. به این کار پرداخت به ازای هر فرد گفته می‌شود. Health Net و ارائه‌کنندگان برای تصمیم‌گیری درباره مبلغ این پرداخت، با یکدیگر همکاری می‌کنند.
- پرداخت‌های FFS
 - بعضی از ارائه‌کنندگان خدمات مراقبتی را به اعضای Health Net ارائه می‌کنند و پس از آن در ازای خدمات ارائه‌شده، یک صورتحساب برای Health Net می‌فرستند. به این حالت پرداخت FFS گفته می‌شود. Health Net و ارائه‌کنندگان برای تصمیم‌گیری درباره هزینه هر یک از خدمات با هم کار می‌کنند.
- پرداخت تشویقی
 - Health Net علاوه بر این به ارائه‌کنندگانی که به شاخص‌های کیفی خاصی برسند، مبالغی را پرداخت می‌کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره نحوه پرداخت Health Net به ارائه‌کنندگان، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

در صورت دریافت صورتحساب از ارائه‌کننده مراقبت درمانی

خدمات تحت پوشش همان خدمات مراقبت سلامت است که Health Net موظف به پرداخت هزینه آن است. اگر برای هزینه خدمات پشتیبانی، سهم بیمه‌شده، یا هزینه ثبت‌نام برای خدمات تحت پوشش صورتحسابی دریافت کردید، آن را پرداخت نکنید. فوراً با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

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

درخواست از Health Net برای بازپرداخت هزینه‌ها

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

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



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



3. نحوه دریافت مراقبت

دریافت خدمات مراقبت بهداشتی

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

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

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

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

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

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

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

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



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

ارائه‌کننده خدمات اولیه (PCP)

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

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

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

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

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

PCP شما:

- با سابقه و نیازهای بهداشتی شما آشنا خواهد شد
- سوابق بهداشتی شما را نگه خواهد داشت
- مراقبت بهداشتی روزمره و پیشگیرانه‌ای که نیاز دارید را به شما ارائه می‌کند
- در صورت نیاز به متخصص، شما را معرفی می‌کند (می‌فرستد)
- در صورت نیاز به بیمارستان، هماهنگی‌های لازم را انجام می‌دهد

برای پیدا کردن یک PCP در داخل شبکه Health Net می‌توانید به فهرست ارائه‌دهندگان مراجعه کنید. «فهرست ارائه‌کنندگان» شامل فهرستی از ارائه‌کنندگان IHCP، FQHC و RHC است که با Health Net همکاری می‌کنند.

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

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



انتخاب پزشکان و سایر خدمات‌دهندگان

شما بهتر از همه با نیازهای مراقبت بهداشتی خود آشنا هستید، پس بهتر است خودتان PCP را انتخاب کنید. بهترین کار این است که همیشه یک PCP داشته باشید تا او از نیازهای پزشکی و مراقبت درمانی شما مطلع باشد. اگر می‌خواهید یک PCP جدید داشته باشید، می‌توانید در هر زمان پزشک خود را تغییر دهید. باید یک PCP انتخاب کنید که در شبکه ارائه‌کننده Health Net حضور دارد و بیمار جدید می‌پذیرد. انتخاب جدیدتان در روز اول ماه پس از تغییر پزشک، PCP شما خواهد بود. برای تغییر PCP، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر PCP بیمار جدید نمی‌پذیرد، شبکه Health Net را ترک کرده است، یا به بیمارانی هم‌سن شما خدمات ارائه نمی‌کند یا اگر با PCP خود مشکلاتی در زمینه کیفیت ارائه خدمات دارید که نیازمند حل اختلاف است، Health Net می‌تواند PCP شما را تغییر دهد. اگر نتوانید با PCP خود کنار بیایید یا با نظرات او موافق نباشید یا اگر برای قرارهای ملاقات پزشکی تأخیر یا غیبت داشته باشید، Health Net یا PCP شما می‌توانند از شما بخواهند یک PCP جدید انتخاب کنید. اگر لازم باشد که PCP Health Net شما را تغییر بدهد، Health Net به صورت کتبی به شما اطلاع خواهد داد. اگر PCP شما تغییر کند، یک نامه و کارت عضویت جدید Health Net برایتان پست می‌شود. نام PCP جدید شما روی آن درج شده است. اگر درباره دریافت کارت ID جدید سوالی دارید، با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید. چیزهایی که هنگام انتخاب PCP باید در نظر داشته باشید:

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

اولین ویزیت سلامت (IHA)

Health Net به اعضای جدید توصیه می‌کند برای انجام ارزیابی سلامت اولیه (IHA)، ظرف 120 روز اول به PCP جدیدتان مراجعه کنند. هدف IHA این است که به PCP کمک کند تا از نیازها و سابقه مراقبت درمانی شما مطلع شود. PCP ممکن است سؤالاتی درباره سابقه سلامتتان بپرسد یا از شما بخواهد یک پرسشنامه را تکمیل کنید. PCP شما کلاس‌ها و مشاوره‌های آموزشی که می‌توانند مفید باشند را نیز به شما اطلاع می‌دهد.



وقتی برای تعیین وقت ویزیت IHA خود تماس می‌گیرید، به شخصی که به تلفن پاسخ می‌دهد بگویید که عضو Health Net هستید. شماره شناسایی Health Net خود را ارائه کنید.

کارت BIC و کارت شناسایی Health Net را در نوبت ویزیت همراه داشته باشید. بهتر است فهرستی از داروها و سؤالاتی که می‌خواهید پرسید را در زمان ملاقات همراه داشته باشید. آماده باشید با PCP درباره نگرانی‌ها و نیازهای مراقبت درمانی خود صحبت کنید.

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

اگر درباره IHA سؤالی دارید با شماره ((711 TTY)) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

مراقبت روتین

مراقبت روزمره به معنی مراقبت درمانی عادی است. این مراقبت شامل مراقبت پیشگیرانه یا همان مراقبت رفاهی یا سلامت هم می‌شود. این کار کمک می‌کند سالم بمانید و باعث می‌شود از بیماری فاصله بگیرید. مراقبت پیشگیرانه شامل چک‌آپ‌های منظم و مشاوره و آموزش سلامت می‌شود.

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

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

PCP شما:

- بیشتر مراقبت‌های روتین، از جمله چک‌آپ‌های منظم، تزریقات، درمان، تجویز نسخه و راهنمایی پزشکی را به شما ارائه خواهد داد
- سوابق درمانی شما را نگه خواهد داشت
- در صورت نیاز شما را به متخصص ارجاع می‌دهد (می‌فرستد)
- در صورت نیاز دستور عکس‌برداری اشعه ایکس، ماموگرام یا کارهای آزمایشگاهی را صادر می‌کند

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

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



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

شبکه ارائه‌کننده

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

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

هر گروه ارائه‌کننده خدمات پزشکی و PCP بیماران را به متخصصان خاص عضو برنامه درمانی معرفی می‌کنند و از برخی از بیمارستان‌های درون شبکه خود استفاده می‌کنند. اگر قصد دارید که از متخصص یا بیمارستان خاصی که عضو برنامه درمانی است استفاده کنید، در ابتدا نیاز است مطمئن شوید که آن متخصص یا بیمارستان عضو گروه پزشکی و شبکه PCP می‌باشد. اسم و شماره تلفن PCP شما روی کارت شناسایی (ID) اعضا موجود است.

برخی گروه‌های پزشکی زیرمجموعه‌های معینی برای معرفی افراد دارند؛ به عبارت دیگر، این ارائه‌کنندگان تنها بیماران را به دیگر ارائه‌کنندگانی ارجاع می‌دهند که عضو آن گروه پزشکی است.

شاید نیاز باشد که به ارائه‌کننده موجود در گروه پزشکی/IPA مسئول PCP خود رجوع کنید. اگر تمایل دارید که نزد ارائه‌کننده‌ای بروید که عضو شبکه پزشکی/IPA مسئول PCP شما نیست، شاید نیاز باشد که PCP خود را تغییر دهید. همچنین، شاید ویزیت‌های شما محدود به ارائه‌کننده‌هایی شود که در شبکه PCP و یا گروه پزشکی شما قرار دارند. این یعنی PCP و/یا گروه پزشکی مورد انتخاب شما ممکن است متخصصان و بیمارستان‌هایی که می‌توانید به آن‌ها مراجعه کنید را انتخاب کند. به مجموعه‌ای از پزشکان از جمله PCP‌ها، متخصصان و دیگر ارائه‌کنندگان خدمات مراقبت درمانی شامل بیمارستان‌ها که برای ارائه خدمات به اعضا با برنامه درمانی قرارداد دارند، IPA گفته می‌شود.

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

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



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

ارائه‌کنندگان درون‌شبکه

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

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

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

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

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

ارائه‌کنندگان خارج شبکه واقع در منطقه خدماتی

ارائه‌دهندگان خارج از شبکه ارائه‌کنندگانی هستند که با Health Net هیچ توافقنامه‌ای برای همکاری ندارند. به‌جز برای مراقبت‌های اضطراری، در صورت دریافت خدمات از ارائه‌کنندگان خارج از شبکه ممکن است مجبور شوید خودتان هزینه را پرداخت کنید. اگر به خدمات مراقبت سلامت دارای ضرورت پزشکی نیاز داشته باشید که در شبکه موجود نیست، شاید بتوانید آنها را بدون هیچ هزینه‌ای از ارائه‌کننده خارج از شبکه دریافت کنید.

Health Net ممکن است معرفی برای ارائه‌کننده خارج از شبکه را در صورتی بپذیرد که خدمات مورد نیازتان در شبکه در دسترس نباشد یا اینکه فاصله آنها با محل زندگی‌تان بسیار دور باشد. اگر به شما نامه معرفی به خدمات خارج شبکه بدهیم، هزینه خدمات مراقبتی شما را می‌پردازیم.



برای مراقبت‌های فوری در محدوده خدماتی Health Net باید به ارائه‌کننده خدمات مراقبت فوری درون شبکه Health Net مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت درمانی فوری از ارائه‌کننده درون شبکه به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز ندارید. برای دریافت مراقبت‌های فوری از ارائه‌کننده خارج از شبکه در داخل منطقه خدماتی Health Net، باید تأیید اولیه (مجوز قبلی) دریافت کنید. در صورت دریافت مراقبت‌های فوری از ارائه‌کننده خارج از شبکه در داخل منطقه خدماتی Health Net، ممکن است مجبور شوید هزینه آن مراقبت را بپردازید. در این فصل می‌توانید درباره مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت فوری و مراقبت حساس بیشتر بخوانید.

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

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

خارج از ناحیه خدماتی

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

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

اگر برای مراقبت اورژانسی که نیاز به بستری شدن در کانادا یا مکزیک دارد هزینه پرداخت کردید، می‌توانید از Health Net درخواست کنید این هزینه را به شما برگرداند. Health Net درخواستتان را بررسی می‌کند.

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

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

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

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



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

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

نحوه کار مراقبت مدیریت‌شده

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

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

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

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

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

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



اعضایی که هم Medicare و هم Medi-Cal دارند

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

- اگر طرح Medicare Advantage از جمله طرح نیازهای خاص با واجدیت شرایط دوگانه (D-SNP) دارید، لطفاً به گواهی پوشش (EOC) طرح Medicare خود مراجعه کنید.
- اگر هزینه به ازای خدمات Medicare (FFS) دارید، لطفاً به دفترچه راهنمای «Medicare و شما» ارائه‌شده توسط Medicare مراجعه کنید. این دفترچه در وبسایت Medicare نیز موجود است:
<https://www.medicare.gov/medicare-and-you>

پزشکان

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

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

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

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

اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، باید یک PCP را از فهرست ارائه‌کنندگان Health Net انتخاب کنید. اطمینان پیدا کنید این PCP بیمار جدید می‌پذیرد. برای تغییر PCP، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. از طریق نامه، فکس و/یا استفاده از پورتال اعضا، می‌توانید PCP را تغییر دهید.

بیمارستان‌ها

در زمان وقوع وضعیت اضطراری با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بیمارستان مراجعه کنید.



اگر وضعیت اضطراری است و به مراقبت بیمارستانی نیاز دارید، PCP تعیین می‌کند به کدام بیمارستان مراجعه کنید. باید به بیمارستان محل حضور PCP بروید که در شبکه ارائه‌کنندگان Health Net است. لیست بیمارستان‌های عضو شبکه Health Net در فهرست ارائه‌کنندگان آمده است.

متخصصان سلامت زنان

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

فهرست ارائه‌کنندگان خدمات

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

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

فهرست ارائه‌کنندگان حاوی نام ارائه‌کنندگان درون‌شبکه Health Net، متخصصان، نشانی، شماره تلفن، ساعات کاری و زبان مورد استفاده آن‌ها است. این فهرست مشخص می‌کند که آیا ارائه‌کننده بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر. این فهرست میزان دسترس‌پذیری فیزیکی برای ساختمان را نیز نشان می‌دهد؛ از قبیل پارکینگ، میله، پله‌های نرده‌دار و سرویس بهداشتی با درب‌های عریض و دستگیره. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره تحصیلات، آموزش‌ها و مجوزهای پزشک، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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

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

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

دسترسی به‌موقع به مراقبت

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



نوع وقت ملاقات	می‌توانید انواع وقت ملاقات‌های زیر را دریافت کنید:
ویزیت برای مراقبت فوری که نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارد	48 ساعت
وقت برای مراقبت‌های فوری که به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارد	96 ساعت
ویزیت‌های غیر اورژانسی (معمول) توسط پزشک اولیه	10 روز کاری
ویزیت‌های غیر اورژانسی (معمول) اولیه توسط متخصص	15 روز کاری
ویزیت‌های غیر اورژانسی (معمول) با ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان (غیر پزشک)	10 روز کاری
ویزیت‌های غیر اورژانسی و تکمیلی (روتین) با ارائه‌کننده خدمات سلامت روانی (غیر پزشک)	10 روز کاری از آخرین ویزیت
ویزیت‌های غیر اورژانسی (روتین) برای خدمات کمکی (پشتیبانی) برای تشخیص یا درمان جراحی، بیماری، یا سایر شرایط پزشکی	15 روز کاری

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

گاهی انتظار طولانی‌تر برای نوبت ویزیت مشکل‌ساز نیست. اگر ضروری برای سلامت شما نداشته باشد، ارائه‌کننده ممکن است مدت انتظار بیشتری را برایتان در نظر بگیرد. این مسئله باید در سوابق پزشکی‌تان درج شود که مدت زمان انتظار طولانی‌تر برای سلامت‌تان مضر نیست. همچنین، اگر ترجیح می‌دهید که منتظر نوبتی بمانید که با برنامه زمانی شما متناسب‌تر باشد یا می‌خواهید به ارائه‌کننده انتخابی دیگری مراجعه کنید، ارائه‌کننده یا طرح مراقبت مدیریت‌شده به خواسته شما احترام می‌گذارد.

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



هنگام تماس با Health Net یا دریافت خدمات تحت پوشش، به ما بگویید که آیا به خدمات ترجمه شفاهی نیاز دارید یا خیر. خدمات مترجم شفاهی، از جمله زبان اشاره، به صورت رایگان در اختیار شما قرار می‌گیرد. ما استفاده از افراد زیر سن قانونی یا اعضای خانواده را به عنوان مترجم شفاهی به هیچ وجه توصیه نمی‌کنیم. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات ترجمه ما، با 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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

فاصله زمانی یا مکانی تا محل دریافت خدمات درمانی

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

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

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

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

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

قرار ملاقات

زمانی که به مراقبت بهداشتی نیاز دارید:

- با PCP خود تماس بگیرید
- قبل از تماس شماره شناسایی Health Net را آماده کنید
- اگر دفتر تعطیل بود، یک پیام بگذارید و در آن نام و شماره تلفن خود را ذکر کنید

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



- کارت BIC و کارت شناسایی Health Net را برای قرار ملاقات همراه داشته باشید
- در صورت لزوم، درخواست حمل و نقل برای رفتن به محل ویزیت کنید
- قبل از وقت نوبت خود درخواست کمک زبانی یا خدمات ترجمه شفاهی کنید تا این خدمات در زمان ویزیت به شما ارائه شود.
- برای قرار ملاقات به موقع در محل حاضر شوید، چند دقیقه زودتر برسید تا بتوانید همه فرم‌ها را پر و امضا کنید و به هرگونه سؤالی که PCP ممکن است داشته باشد پاسخ دهید
- اگر نمی‌توانید در محل ملاقات حاضر شوید یا تأخیر دارید، فوراً تماس بگیرید
- سؤالات و اطلاعات پزشکی خود را از قبل آماده کنید

اگر در وضعیت اضطراری هستید با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس بروید. اگر نمی‌دانید نیاز شما به مراقبت چقدر فوری است و در این خصوص نیاز به کمک در تصمیم‌گیری دارید و از طرفی PCP تان برای صحبت با شما در دسترس نیست، با خط مشاوره پرستاری تماس بگیرید.

رسیدن به محل ویزیت

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

اگر شرایط اورژانسی دارید با **911** تماس بگیرید. برای خدمات و وقت ویزیت‌هایی که مرتبط با مراقبت اورژانسی نیستند، می‌توانید به خدمات حمل و نقل دسترسی داشته باشید. ممکن است این خدمات رایگان در اختیارتان قرار بگیرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، «مزایای حمل و نقل برای مواقع غیر اورژانسی» را در ادامه بخوانید.

لغو وقت ویزیت و تعیین مجدد وقت ویزیت

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



پرداخت

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

اگر صورتحساب دریافت کردید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر برای داروهای نسخه‌ای صورتحساب دریافت کرده‌اید، با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید. یا از وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> بازدید کنید. مبلغی که می‌پردازید، تاریخ خدمات و دلیل ارائه صورتحساب را به Health Net اطلاع دهید. نیازی نیست هیچ مبلغی را به جای Health Net در ازای خدمات تحت پوشش به ارائه‌کننده پرداخت کنید. شما باید قبل از مراجعه به ارائه‌کننده خارج از شبکه، از Health Net تأیید اولیه (مجوز قبلی) بگیرید، به جز در مواقع زیر:

- در صورت نیاز به خدمات اورژانسی، که می‌توانید با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بیمارستان بروید
 - در صورت نیاز به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مرتبط با آزمایش‌های عفونت مقاربتی که در این شرایط می‌توانید بدون دریافت تأییدیه قبلی به همه ارائه‌کنندگان Medi-Cal مراجعه کنید (مجوز قبلی)
 - اگر به خدمات سلامت روان نیاز داشته باشید که در آن صورت می‌توانید بدون تأیید اولیه (مجوز قبلی) به ارائه‌کننده درون‌شبکه یا ارائه‌کننده خدمات سلامت روان در کانتی خود مراجعه کنید
- اگر از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه مراقبت دریافت می‌کنید و تأیید اولیه (مجوز قبلی) از Health Net را دریافت نکرده‌اید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبتی را که دریافت کرده‌اید بپردازید. اگر نیاز به دریافت مراقبت‌های پزشکی ضروری از ارائه‌کننده خارج از شبکه دارید، به این دلیل که در شبکه Health Net در دسترس نیست، نیازی به پرداخت هزینه نخواهید داشت به شرطی که آن مراقبت تحت پوشش خدمات Medi-Cal باشد و از Health Net تأیید اولیه (مجوز قبلی) دریافت کرده باشید. برای اطلاعات بیشتر درباره مراقبت اورژانسی، مراقبت فوری و مراقبت حساس، به عناوین مربوطه در همین فصل مراجعه کنید.

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

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

Health Net در شرایط زیر هزینه را به شما برنمی‌گرداند:

- اگر این خدمات تحت پوشش Medi-Cal نباشد، مثل خدمات زیبایی
- اگر سهم هزینه Medi-Cal را پرداخت نکرده‌اید.



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

معرفی‌ها

اگر برای مراقبت به یک متخصص نیاز دارید، PCP یا متخصص دیگری شما را به یک متخصص ارجاع می‌دهد. متخصص به ارائه‌کننده‌ای گفته می‌شود که تمرکز او بر یک نوع خدمات مراقبت سلامت است. پزشکی که شما را ارجاع می‌دهد برای انتخاب یک متخصص با شما همکاری خواهد کرد. برای اطمینان از اینکه می‌توانید به‌موقع به متخصص مراجعه کنید، DHCS بازه‌های زمانی را برای اعضا تعیین می‌کند تا نوبت ویزیت بگیرند. این بازه‌های زمانی در «دسترس‌ی به‌موقع به مراقبت» در این دفترچه راهنما فهرست شده است. مطب PCP می‌تواند در تعیین نوبت ویزیت متخصص به شما کمک کند.

سایر خدماتی که ممکن است به معرفی نیاز داشته باشند عبارتند از کارهای داخل مطب، عکس‌برداری با اشعه ایکس، کار آزمایشگاهی و بعضی از خدمات تخصصی.

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

PCP شما فرآیند ارجاع را آغاز می‌کند. PCP شما می‌داند که به مجوز نیاز دارید یا اینکه خودتان می‌توانید بدون واسطه وقت ملاقات بگیرید. اگر درباره اینکه آیا خدمات درمانی دریافتی از متخصص یا بیمارستان به تأییدیه نیاز دارد یا خیر سوالی دارید، می‌توانید با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر برای تأیید نیاز به دریافت اطلاعات بیشتری از سوی PCP باشد، رسیدگی به معرفی‌های روتین می‌تواند تا حداکثر 5 روز کاری طول بکشد (از دوشنبه تا جمعه «روزهای کاری» محسوب می‌شوند)، اما ممکن است تا 28 روز تقویمی (14 روز از تاریخ درخواست اولیه به‌علاوه 14 روز اضافه در صورت درخواست تمدید) هم زمان ببرد. در بعضی موارد، ممکن است PCP درخواست کند معرفی شما سریع‌تر انجام شود. ارجاع‌های تسریع‌شده (سریع) بیش از 72 ساعت طول نمی‌کشند. اگر در این فواصل زمانی پاسخی دریافت نکردید، لطفاً با برنامه درمانی ما تماس بگیرید.

اگر مشکل سلامتی دارید که به مراقبت پزشکی ویژه برای مدت طولانی نیاز دارد، ممکن است به یک معرفی دائمی نیاز داشته باشید. این یعنی می‌توانید بدون نیاز به دریافت معرفی برای هر بار، نزد همان متخصص بروید.

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

برای این موارد نیازی به معرفی ندارید:

- ویزیت‌های PCP
- ویزیت‌های متخصص زنان و زایمان (OB/GYN)
- مراجعه برای مراقبت‌های فوری یا اضطراری
- خدمات حساس برای بزرگسالان مانند مراقبت در برابر آزار جنسی



- خدمات تنظیم خانواده (برای کسب اطلاعات بیشتر با «دفتر اطلاعات تنظیم خانواده و خدمات معرفی» به شماره 1-800-942-1054 تماس بگیرید).
- آزمایش HIV و مشاوره (افراد 12 سال به بالا)
- خدمات مربوط به عفونت‌های مقاربتی (افراد 12 سال به بالا)
- مراقبت کاپروپراکتیک (در صورت ارائه توسط ارائه‌کنندگان RHC، FQHC و IHCP خارج از شبکه، ممکن است به معرفی نیاز باشد)
- ارزیابی اولیه سلامت روان
- طب سوزنی (دو جلسه اول در هر ماه؛ جلسات بعد نیاز به ارجاع دارند)
- خدمات متخصص پا
- خدمات دندانپزشکی واجد شرایط
- مراقبت روزمره پیش از زایمان از سوی پزشکی که با Health Net همکاری می‌کند
- خدمات پرستار مامای دارای مجوز

افرادی که به سن قانونی نرسیده‌اند نیز می‌توانند بدون رضایت والدین‌شان از خدمات سلامت روانی بیماران سرپایی، خدمات حساس و خدمات مربوط به سوءمصرف مواد مخدر استفاده کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش‌های «خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه» در این فصل و «خدمات مربوط به درمان سوءمصرف مواد مخدر» در فصل 4 را مطالعه کنید.

ارجاع‌های قانون California برای برابری در درمان سرطان

درمان مؤثر سرطان‌های پیچیده وابسته به عوامل بسیاری است. این عوامل عبارتند از تشخیص درست بیماری و دریافت درمان به‌موقع از متخصصان سرطان.

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

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

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



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

تأیید اولیه (مجوز قبلی)

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

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

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

- بستری در بیمارستان، در صورتی که اورژانسی نباشد
- خدمات خارج از ناحیه خدماتی Health Net در صورتی که اورژانسی یا اضطراری نباشد
- جراحی سرپایی
- مراقبت بلندمدت یا خدمات پرستاری حرفه‌ای در مرکز پرستاری
- درمان‌های تخصصی، تصویربرداری، آزمایش و عمل
- خدمات حمل‌ونقل پزشکی در صورتی که وضعیت اورژانسی نباشد.

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

با توجه به قانون ایمنی و سلامت، بخش (h)1367.01(1)، Health Net ظرف 5 روز کاری پس از اینکه اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم‌گیری به دست Health Net برسد، درباره درخواست‌های تأیید اولیه (مجوز قبلی) تصمیم‌گیری (تأیید یا رد) خواهد کرد. برای درخواست‌هایی که ارائه‌کننده کرده یا وقتی Health Net به این نتیجه رسیده است که مهلت‌های استاندارد زیر می‌تواند شدیداً زندگی افراد را به خطر بیندازد یا وضعیت سلامت یا توانایی او را در حفظ یا کسب مجدد حداکثر توانایی در معرض خطر قرار دهد، Health Net تصمیم تسریع شده (سریع) درباره تأیید اولیه (مجوز قبلی) می‌گیرد. Health Net به محض اینکه به واسطه وضعیت سلامت شما ضروری باشد و تا حداکثر 72 ساعت بعد از دریافت درخواست ارائه خدمات، به شما اطلاع می‌دهد.

درخواست‌های تأیید اولیه (مجوز قبلی) توسط پرسنل بالینی یا پزشکی مانند پزشک، پرستار و داروساز بررسی می‌شوند.



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

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

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

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

نظرات ثانویه

ممکن است برای مراقبتی که ارائه‌کننده ادعا می‌کند نیاز دارید یا درباره بیماری یا برنامه درمان، به یک نظر ثانویه نیاز پیدا کنید. برای مثال، اگر مطمئن نیستید که تشخیص بیماری درست است یا نمی‌دانید به درمان یا جراحی تجویز شده نیاز دارید یا خیر، یا سعی کرده‌اید یک برنامه درمانی را دنبال کنید اما هیچ نتیجه‌ای نگرفته‌اید، ممکن است به نظر ثانویه نیاز پیدا کنید.

اگر بخواهید نظر ثانویه جویا شوید، شما را به ارائه‌کننده مورد تأیید در شبکه ارجاع می‌دهیم که می‌تواند به‌عنوان دومین فرد به شما نظر بدهد. اگر برای انتخاب ارائه‌کننده به کمک نیاز دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر شما و ارائه‌کننده شبکه درخواست نظر ثانویه داشته باشید و این نظر توسط یک ارائه‌کننده شبکه صادر شود، Health Net هزینه آن را پرداخت خواهد کرد. برای دریافت نظر ثانویه ارائه‌کننده درون شبکه، به تأیید اولیه (مجوز قبلی) Health Net نیازی ندارید. ارائه‌کننده شبکه‌تان می‌تواند به شما در دریافت معرفی برای نظر ثانویه در صورت نیاز، کمک کند.

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

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



مراقبت حساس

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

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

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

- خدمات افراد مورد تعرض جنسی از جمله مراقبت‌های سلامت روانی به‌صورت سرپایی
- بارداری
- تنظیم خانواده و جلوگیری از بارداری
- خدمات سقط جنین

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

- مراقبت سلامت روانی به صورت سرپایی برای:
 - تعرض جنسی
 - ارتباط جنسی با محارم
 - تعرض جسمی
 - سوء استفاده از کودکان
 - زمانی که افکار خودزنی یا آسیب به دیگران را دارید
- پیشگیری از HIV/ایدز، آزمایش و درمان آن
- پیشگیری، آزمایش و درمان بیماری‌های عفونت مقاربتی
- درمان سوء مصرف مواد مخدر
 - برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «خدمات مربوط به درمان سوء مصرف مواد مخدر» را در فصل 4 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

برای آزمایش‌های بارداری، خدمات تنظیم خانواده، خدمات جلوگیری از بارداری یا خدمات عفونت‌های مقاربتی، لازم نیست پزشک یا کلینیک حتماً عضو شبکه Health Net باشد. بدون نیاز به معرفی یا تأیید اولیه می‌توانید هرکدام از ارائه‌کنندگان Medi-Cal را انتخاب کنید و برای دریافت این خدمات به آن‌ها مراجعه کنید. برای خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه که به خدمات سلامت روانی تخصصی مربوط نمی‌شود، می‌توانید بدون معرفی و تأیید اولیه به ارائه‌کننده درون شبکه رجوع کنید. برای دریافت خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه، نیازی نیست که PCP شما را ارجاع دهد و همچنین شما به تأیید اولیه (مجوز قبلی) از Health Net نیاز ندارید.

خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه خدمات تخصصی سلامت روانی هستند که تحت پوشش قرار ندارند. خدمات تخصصی سلامت روانی تحت پوشش برنامه درمانی روان شهرستان محل سکونت شما قرار دارد.

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



Health Net والدین یا سرپرست شما را درباره ارائه خدمات حساس به شما مطلع نمی‌کند. برای اطلاعات بیشتر درباره نحوه درخواست مکاتبات محرمانه برای خدمات حساس، بخش «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

خدمات مراقبت حساس برای بزرگسالان

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

- تنظیم خانواده و جلوگیری از بارداری اعم از عقیم‌سازی برای بزرگسالان 21 ساله و بزرگتر
- آزمایش و مشاوره بارداری
- پیشگیری و آزمایش HIV/ایدز
- پیشگیری، آزمایش و درمان بیماری‌های مقاربتی (STI)
- مراقبت پس از تعرض جنسی
- خدمات سقط جنین سرپایی

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

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

Health Net اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس را بدون مجوز کتبی از شما، برای هیچ عضو دیگری افشا نمی‌کند. برای اطلاعات بیشتر درباره نحوه درخواست مکاتبات محرمانه برای خدمات حساس، بخش «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 مطالعه کنید.

معذوریات اخلاقی

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

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

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



- درمان‌های ناباروری
- سقط جنین

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

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

مراقبت فوری

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

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

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

این موارد می‌تواند جزو مراقبت‌های فوری قرار بگیرد:

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



وقتی که در محدوده خدماتی Health Net هستید، باید خدمات مراقبت فوری را از ارائه‌کننده درون‌شبکه دریافت کنید. در صورتی که در محدوده خدماتی Health Net هستید، برای دریافت مراقبت فوری از ارائه‌کننده درون‌شبکه به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز ندارید. اگر خارج از منطقه خدمات‌دهی Health Net هستید اما خارج از آمریکا نیستید، برای دریافت خدمات درمانی فوری به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز ندارید. به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید. طرح Medi-Cal خدمات مراقبت فوری را در خارج از آمریکا پوشش نمی‌دهد. اگر در سفری خارج از ایالات متحده هستید و به مراقبت فوری نیاز پیدا کنید، هزینه درمان شما تحت پوشش نیست.

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

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

مراقبت اورژانسی

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

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

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

مراقبت اورژانسی برای شرایط پزشکی تهدیدکننده حیات است. این مراقبت درمانی برای بیماری یا جراحی است که هر شخصی با دانش متوسط در مورد مسائل درمانی و پزشکی (غیر از متخصصین مراقبت از سلامت) می‌تواند انتظار داشته باشد که در صورت عدم دریافت فوری آن منجر به خطر افتادن جدی سلامت فرد (یا سلامت جنین) شود. این امر شامل خطر آسیب جدی به عملکرد بدن، اندام‌های بدن یا اعضای بدن شما می‌شود. نمونه‌های این خدمات شامل موارد زیر می‌شود، اما به این موارد محدود نیست:

- شروع درد زایمان
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد قفسه سینه
- مشکل در تنفس



- سوختگی شدید
- مصرف بیش از حد دارو
- غش کردن
- خونریزی شدید
- شرایط اورژانسی روانپزشکی از جمله افسردگی شدید یا افکار خودکشی (ممکن است تحت پوشش برنامه‌های درمانی سلامت روان کانتی باشد)

برای مراقبت‌های معمول یا مراقبتی که فوراً به آن نیاز ندارید، به بخش اورژانس مراجعه نکنید. مراقبت روزمره خود را باید از PCP خود که کاملاً شما را می‌شناسد، دریافت کنید. اگر از اورژانسی بودن وضعیت خود مطمئن نیستید، با PCP خود تماس بگیرید. همچنین می‌توانید از طریق تماس با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با خط مشاوره پرستاری تماس بگیرید. در منو، گزینه خط 24 ساعته مشاوره با پرستار را انتخاب کنید.

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

اگر به حمل‌ونقل اضطراری نیاز دارید، با 911 تماس بگیرید. پیش از مراجعه به واحد ER نیازی نیست از PCP یا Health Net درخواست کنید.

اگر پس از وضعیت اضطراری (مراقبت پس از تثبیت شرایط) لازم بود در یک بیمارستان خارج از شبکه باشید، خود بیمارستان با Health Net تماس خواهد گرفت.

به یاد داشته باشید: تنها در شرایط اضطراری، با 911 تماس بگیرید. مراقبت اضطراری را فقط برای یک وضعیت اضطراری دریافت کنید، نه برای یک مراقبت عادی یا بیماری جزئی مثل سرماخوردگی یا گلودرد. اگر وضعیت اضطراری است با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس بروید.

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



خط مشاوره با پرستار

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

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

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

وصیت‌نامه‌های پزشکی

وصیت‌نامه پزشکی یک فرم قانونی است. در این فرم، می‌توانید قید کنید که در آینده زمانی که امکان صحبت کردن یا تصمیم‌گیری ندارید، چه مراقبت درمانی می‌خواهید. می‌توانید مراقبتی که نمی‌خواهید را فهرست کنید. می‌توانید از یک نفر، برای مثال همسرتان، نام ببرید تا در صورتی که خودتان نمی‌توانید درباره مراقبت بهداشتی خود تصمیم بگیرید، این کار را انجام دهد.

در داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها، دفاتر حقوقی و مطب پزشکان می‌توانید وصیت‌نامه پزشکی دریافت کنید. شاید لازم باشد هزینه فرم را پرداخت کنید. همچنین می‌توانید یک فرم رایگان را آنلاین پیدا و دانلود کنید. می‌توانید از خانواده، PCP یا شخصی مورد اعتماد بخواهید در پر کردن این فرم به شما کمک کند.

حق دارید وصیت‌نامه پزشکی خود را در سوابق پزشکی خود قرار دهید. حق دارید وصیت‌نامه پزشکی خود را در هر زمان تغییر دهید یا لغو کنید.

حق دارید درباره قوانین از تغییرات ایجاد شده در قانون وصیت‌نامه پزشکی اطلاع پیدا کنید. Health Net تا حداکثر 90 روز پس از ایجاد تغییر در قانون ایالتی، آن‌ها را به اطلاع شما خواهد رساند.

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



اهدای عضو و بافت

شما می‌توانید با اهدای عضو یا بافت، زندگی دیگران را نجات دهید. اگر بین 15 و 18 سال سن دارید، می‌توانید با رضایت کتبی والدین یا سرپرست خود، اهداکننده عضو شوید. می‌توانید در هر زمانی نظرتان راجع به اهدای اعضا را تغییر دهید. اگر می‌خواهید اطلاعات بیشتری درباره اهدای عضو یا بافت داشته باشید، با PCP خود صحبت کنید. همچنین می‌توانید از وبسایت وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده به آدرس www.organdonor.gov بازدید کنید.



4. مزایا و خدمات

مواردی که برنامه درمانی شما پوشش می‌دهد

در این فصل درباره خدمات تحت پوشش برای شما به عنوان عضو Health Net توضیح داده می‌شود. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی لازم باشند و توسط خدمات‌دهنده داخل شبکه ارائه شوند، رایگان خواهند بود. به‌جز برای برخی خدمات حساس و اورژانسی، اگر خدمات مراقبتی موردنظر خارج از شبکه ارائه می‌شود، باید از ما تأیید اولیه (مجوز قبلی) درخواست کنید. برنامه درمانی شما ممکن است خدمات پزشکی ضروری از ارائه‌کننده خارج از شبکه را پوشش دهد، اما برای این کار باید از Health Net درخواست تأیید اولیه (مجوز قبلی) کنید. خدمات ضروری پزشکی برای محافظت از زندگی شما، محافظت از شما در برابر بیماری شدید یا ناتوانی، یا برای کاهش دردهای شدید مرتبط با بیماری تشخیص‌داده‌شده، مریضی یا جراحی، منطقی و ضروری هستند. خدمات Medi-Cal برای اعضای که زیر 21 سال سن دارند شامل خدمات درمانی است که از نظر پزشکی برای درمان یا کمک به تسکین بیماری‌ها یا موقعیت‌های فیزیکی و ذهنی ضروری هستند. برای اطلاعات بیشتر درباره خدمات تحت پوشش خود، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

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

بعضی از اطلاعات اصلی سلامت ارائه‌شده توسط Health Net در زیر فهرست شده‌اند. مزایایی که ستاره (*) دارند به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز دارند.



- طب سوزنی*
- درمان‌ها و خدمات سلامت در خانه برای موارد حاد (درمان کوتاه‌مدت)
- ایمن‌سازی بزرگسالان (واکسیناسیون)
- تست و واکسیناسیون مربوط به آلرژی
- خدمات آمبولانس برای موارد اورژانسی
- خدمات بیهوشی تخصصی
- پیش‌گیری از آسم
- شنوایی‌سنجی*
- درمان سلامت رفتاری*
- آزمایش علائم زیستی*
- توانبخشی قلبی
- خدمات کایروپراکتیک*
- شیمی‌درمانی و پرتودرمانی*
- ختنه نوزاد (تا 30 روز بعد از تولد)
- ارزیابی سلامت شناختی
- خدمات مخصوص کارکنان بهداشت و درمان
- خدمات دندانپزشکی – محدود (ارائه‌شده توسط پزشک/ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه (PCP) در مطب)*
- خدمات دیالیز/همودیالیز
- خدمات مخصوص همراه زنان باردار
- تجهیزات پزشکی بادوام (DME)*
- خدمات رابطه‌درمانی
- ویزیت در بخش اورژانس
- تغذیه لوله‌ای و وریدی*
- ویزیت در مرکز تنظیم خانواده و مشاوره (می‌توانید به ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید)
- خدمات و دستگاه‌های توانبخشی*
- سمعک
- مراقبت درمانی در خانه*
- مراقبت‌های ویژه بیماران لاعلاج*
- مراقبت پزشکی سرپایی و جراحی*
- آزمایشگاه و رادیولوژی*
- درمان‌ها و خدمات سلامت بلندمدت در خانه*
- مراقبت پس از زایمان و نوزاد
- پیوند عضوهای اصلی*
- کاردرمانی*
- پروتز/ارتز*
- لوازم استومی و ارولوژی
- خدمات بیمارستانی سرپایی*
- خدمات سلامت روان بیماران سرپایی
- جراحی سرپایی*
- مراقبت تسکینی*
- ویزیت‌های PCP
- خدمات مربوط به کودک*
- فیزیوتراپی*
- خدمات پاپ‌زشتی*
- توانبخشی ریوی
- تعیین توالی سریع ژنوم کامل
- خدمات و دستگاه‌های توانبخشی*
- خدمات پرستاری حرفه‌ای
- ویزیت توسط متخصص
- گفتاردرمانی*
- خدمات جراحی*
- پزشکی از راه دور/خدمات‌رسانی سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی (Telehealth)
- خدمات مربوط به افراد تراجنسیتی*
- مراقبت فوری
- خدمات چشم‌پزشکی*
- خدمات مربوط به سلامت زنان

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



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

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

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

خدمات پزشکی ضروری شامل این موارد نمی‌شود:

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

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

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

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

برای اعضای زیر 21 سال، خدمات ضروری پزشکی عبارتند از همه خدمات تحت پوشش فوق‌الذکر، به‌علاوه سایر خدمات ضروری مراقبت سلامت، خدمات تشخیص بیماری، درمان، و سایر اقدامات برای رفع یا بهبود هرگونه مشکل و عارضه‌ها و بیماری‌های جسمی و ذهنی، همانطور که مزایای فدرال «غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیص و درمان کودکان» (EPSDT) اقتضا می‌کند.



EPSDT خدمات پیش‌گیری، تشخیص و درمان را به نوزادان، کودکان و نوجوانان زیر 21 سال کم‌درآمد ارائه می‌دهد. EPSDT خدمات بیشتری را نسبت به مزایای بزرگسالان پوشش می‌دهد. هدف از طراحی این برنامه حصول اطمینان از این است که کودکان از تشخیص زودهنگام و مراقبت برای پیشگیری یا تشخیص و درمان مشکلات سلامتی برخوردار می‌شوند. هدف EPSDT اطمینان از این است که همه کودکان بتوانند خدمات مراقبت سلامت مورد نیازشان را در زمان لازم دریافت کنند؛ مراقبت مناسب برای کودک مناسب در زمان مناسب.

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

مزایای Medi-Cal تحت پوشش Health Net

خدمات سرپایی

واکسیناسیون بزرگسالان

می‌توانید بدون تأیید اولیه (مجوز قبلی)، از یک ارائه‌کننده شبکه واکسیناسیون بزرگسالان (تزریق) دریافت کنید. Health Net واکسن‌های توصیه‌شده توسط «کمیته مشاوره در امور واکسیناسیون» (ACIP) در «مرکز کنترل و پیشگیری بیماری‌ها» (CDC) از جمله واکسن‌های مورد نیاز برای سفر را تحت پوشش قرار می‌دهد.

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

مراقبت آلرژیک

تست و درمان آلرژی، از جمله حساسیت‌زدایی، کاهش حساسیت یا ایمنی‌درمانی همگی تحت پوشش Health Net هستند.

خدمات بیهوشی تخصصی

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

خدمات کایروپراکتیک

Health Net خدمات کایروپراکتیک را پوشش می‌دهد؛ محدود به درمان ستون فقرات با روش‌های دستی. خدمات کایروپراکتیک به حداکثر 2 خدمت در ماه یا ترکیبی از 2 خدمت در ماه از خدمات زیر محدود می‌شود: طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کاردرمانی و گفتار درمانی. این محدودیت‌ها شامل افراد زیر 21 سال نمی‌شود. Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی بدهد.



این اعضا واجد شرایط خدمات کایروپراکتیک هستند:

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

ارزیابی‌های سلامت شناختی

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

خدمات مخصوص کارکنان بهداشت و درمان

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

- آموزش و اطلاع‌رسانی درباره سلامتی مثل کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ مشکلات رفتاری، پیش از زایمان و مرتبط با دهان و جلوگیری از مصدومیت
- مشاوره و ارتقاء سطح سلامت مثل تعیین اهداف و تدوین برنامه‌های عملی جهت پیشگیری و مدیریت بیماری

خدمات دیالیز و همودیالیز

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

پوشش بیمه Medi-Cal شامل این موارد نیست:

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



خدمات مخصوص همراه زنان باردار

در صورت توصیه دکتر یا پزشک مجاز، Health Net خدمات مامای همراه را برای اعضای که باردار هستند یا در سال گذشته باردار بوده‌اند پوشش می‌دهد. Medi-Cal همه خدمات مامای همراه را پوشش نمی‌دهد. ماماها همراه مسئولان زایمان هستند که آموزش‌های بهداشتی، حمایت و پشتیبانی فیزیکی، عاطفی و غیرپزشکی را برای افراد باردار و زائو قبل، حین و بعد از زایمان، از جمله حمایت در هنگام سقط جنین ناخواسته، مردم‌زایی، و سقط جنین خودخواسته ارائه می‌دهند.

خدمات رابطه‌درمانی

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

خدمات مراقبت دونفره شامل ویزیت سلامت DBH کودک، خدمات حمایت اجتماعی جامع دونفره، خدمات روانی-آموزشی دونفره، خدمات دونفره والدین یا مراقبان، آموزش دونفره خانواده، و مشاوره برای رشد کودک، و خدمات بهداشت روانی مادران است.

جراحی سرپایی

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

خدمات پزشک

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

خدمات تخصصی یا (پاپزشکی)

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

تراپی‌های درمانی

Health Net روش‌های درمانی مختلفی را پوشش می‌دهد، از جمله

- شیمی‌درمانی
- پرتودرمانی



مراقبت پس از زایمان و نوزاد

Health Net این خدمات زایمان و نوزاد را پوشش می‌دهد:

- خدمات مرکز زایمان
- لوازم و پمپ شیردوش
- آموزش و کمک‌های تغذیه با شیر مادر
- پرستار مامای دارای مجوز (CNM)
- مراقبت زمان زایمان و پس از زایمان
- تشخیص و مشاوره اختلالات ژنتیکی مرگبار
- خدمات مخصوص همراه زنان باردار
- مامای دارای مجوز (LM)
- خدمات سلامت روانی مادران
- مراقبت نوزادان
- مراقبت پیش از زایمان

خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت

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

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

خدمات سلامت روانی

خدمات سلامت روانی بیماران سرپایی

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



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

- ارزیابی و درمان سلامت روان به صورت فردی و گروهی (روان‌درمانی)
- تست روانشناسی در زمانی که از لحاظ پزشکی برای ارزیابی یک شرایط سلامت روانی مشخص شده است.
- تقویت مهارت‌های شناختی برای بهبود توجه، حافظه و حل مسئله
- خدمات سرپایی به منظور پایش دارودرمانی
- خدمات آزمایشگاهی سرپایی
- داروهای مخصوص بیماران سرپایی که در فهرست داروها، اقلام و موارد تکمیلی تحت قرارداد Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) نیستند
- مشاوره روانپزشکی
- خانواده‌درمانی که حداقل 2 عضو خانواده را شامل می‌شود. برخی از نمونه‌های خانواده‌درمانی عبارتند از:
 - روان‌درمانی کودک و والدین (از بدو تولد تا 5 سالگی)
 - درمان تعاملی کودک و والدین (از 2 تا 12 سالگی)
 - درمان شناختی-رفتاری زوجها (مخصوص بزرگسالان)

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات سلامت روان ارائه‌شده توسط Health Net، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

اگر درمان مورد نیاز شما برای اختلال سلامت روان در شبکه Health Net در دسترس نباشد یا PCP یا ارائه‌کننده سلامت روان شما نتواند مراقبت‌های لازم را در زمان ذکر شده در بالا در بخش «دسترسی به موقع به مراقبت» ارائه دهد، Health Net خدمات خارج از شبکه را پوشش خواهد داد و به شما کمک می‌کند تا آنها را دریافت کنید.

اگر نتیجه غربالگری سلامت روان شما نشان دهد که ممکن است اختلال جدی یا نیاز به خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) داشته باشید، PCP یا متخصص سلامت روان‌تان می‌تواند شما را به برنامه درمانی روان‌کانتی ارجاع دهد تا مراقبت مورد نیازتان را دریافت کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در صفحه 84 زیر سرفصل «خدمات تخصصی سلامت روان» مراجعه کنید.



مراقبت اورژانسی

خدمات سرپایی و بستری مورد نیاز در وضعیت پزشکی اورژانسی

Health Net همه خدمات مورد نیاز را برای رسیدگی به موارد پزشکی اورژانسی که در ایالات متحده (از جمله مناطقی مانند پورتوریکو، جزایر ویرجین در ایالات متحده و سایر مناطق) روی دهد پوشش می‌دهد. Health Net همچنین خدمات اورژانسی را که مستلزم بستری شدن در کانادا یا مکزیک است پوشش می‌دهد. فوریت پزشکی یعنی عارضه پزشکی‌ای که همراه با درد شدید یا آسیب جدی باشد. وضعیت به قدری جدی باشد که اگر فوراً به آن رسیدگی پزشکی نشود، هر شخص عاقل (منطقی) معمولی (بدون دانش پزشکی) گمان کند در نتیجه آن:

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

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

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

اگر داروساز در داروخانه مخصوص بیماران سرپایی داروی اورژانسی به شما بدهد، این دارو تحت پوشش Medi-Cal Rx است، نه Health Net. اگر داروخانه برای تحویل داروی اورژانسی به راهنمایی نیاز دارد، از آنها بخواهید با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرند.

خدمات حمل‌ونقل اورژانسی

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

آسایشگاه و مراقبت تسکینی برای بیماران لاعلاج

Health Net مراقبت‌های آسایشگاهی و خدمات تسکین درد که به کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روحی کمک می‌کنند را برای کودکان و بزرگسالان تحت پوشش قرار می‌دهد. بزرگسالان 21 سال به بالا ممکن است همزمان از خدمات مراقبت آسایشگاهی بیماران لاعلاج و خدمات مراقبتی تسکینی برخوردار نشوند.



مراقبت آسایشگاهی بیماران لاعلاج

مراقبت در آسایشگاه بیماری‌های لاعلاج مزایایی است که به بیماران مبتلا به بیماری وخیم ارائه می‌شود. مراقبت آسایشگاهی مستلزم این است که امید به زندگی عضو 6 ماه یا کمتر باشد. این مداخله‌ای است که به جای درمان برای عمر بیشتر، عمدتاً بر مدیریت درد و علائم تمرکز دارد.

مراقبت آسایشگاهی بیماری‌های لاعلاج عبارتست از:

- خدمات پرستاری
- خدمات جسمی، شغلی یا گفتاری
- خدمات اجتماعی پزشکی
- خدمات دستیاران مراقبت درمانی و خانگی
- تجهیزات و لوازم پزشکی
- برخی خدمات دارویی و بیولوژیکی (برخی ممکن است از طریق Medi-Cal Rx)
- خدمات مشاوره
- خدمات مستمر پرستاری به صورت 24 ساعته در دوره‌های بحرانی و در صورت لزوم برای نگهداری از افراد مبتلا به بیماری وخیم در خانه
- مراقبت بستری آسایشگاهی برای حداکثر پنج روز متوالی در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت از بیماران لاعلاج
- مراقبت بستری کوتاه‌مدت برای کنترل درد یا مدیریت علائم در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت از بیماران لاعلاج

مراقبت تسکینی

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

برنامه مراقبت تسکینی شامل این موارد است:

- برنامه‌ریزی مراقبتی پیشاپیش
- ارزیابی و مشاوره مراقبت تسکینی
- برنامه درمانی شامل تمامی مراقبت‌های مجاز تسکینی و درمانی می‌شود
- برخی از افراد تیم برنامه درمانی عبارتند از:
 - پزشک یا پزشک استیوپیاتی
 - دستیار پزشک
 - پرستار رسمی
 - پرستار حرفه‌ای دارای مجوز یا پرستار کارورز
 - مددکار اجتماعی
 - کشیش
- هماهنگی درمان



- مدیریت درد و علائم
- خدمات سلامت روانی و اجتماعی پزشکی

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

بستری در بیمارستان

خدمات بیهوشی تخصصی

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

خدمات بیمارستانی به بیماران بستری‌شده

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

تعیین توالی سریع ژنوم کامل

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

خدمات جراحی

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

برنامه تمدید مراقبت پس از زایمان (PPCE)

صرف‌نظر از میزان درآمد، شهروندی یا وضعیت مهاجرتی، Health Net مراقبت پس از زایمان را تا 12 ماه پس از پایان بارداری پوشش می‌دهد. نیاز به هیچ اقدام دیگری نیست.

دستگاه‌ها و خدمات توانبخشی و بازپروری (درمانی)

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



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

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

Health Net این خدمات توانبخشی/بازپروری را پوشش می‌دهد:

طب سوزنی

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

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

شنوایی‌سنجی (شنوایی)

Health Net خدمات شنوایی‌سنجی را پوشش می‌دهد. شنوایی‌سنجی بیماران سرپایی محدود به 2 سرویس در هر ماه به همراه طب سوزنی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتار درمانی است (محدودیتی برای افراد زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

درمان‌های سلامت رفتاری

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

خدمات BHT از طریق استفاده از مشاهده رفتاری و تقویت یا از طریق آموزش هر مرحله از رفتار هدفمند، مهارت‌ها را آموزش می‌دهند. خدمات BHT مبتنی بر شواهد قابل‌اتکا هستند. آنها آزمایشی نیستند. از جمله مثال‌های خدمات BHT می‌توان به دخالت رفتاری، بسته‌های دخالت رفتاری شناختی، درمان رفتاری جامع و تحلیل رفتاری کاربردی، اشاره کرد. خدمات BHT باید از نظر پزشکی لازم باشند، از سوی یک پزشک یا روان‌شناس دارای گواهی تجویز شوند، به تأیید طرح برسند و به شکلی ارائه شوند که با طرح درمان تأییدشده هماهنگ باشند.

توانبخشی قلبی عروقی

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



تجهیزات پزشکی بادوام (DME)

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

Health Net به‌طور کلی موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

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

در برخی موارد، این اقلام ممکن است زمانی تأیید شوند که پزشک درخواست تأیید اولیه (مجوز قبلی) ارسال کند.

تغذیه لوله‌ای و وریدی

این روش‌های تغذیه بدن وقتی مورد استفاده قرار می‌گیرند که یک مشکل جسمانی مانع غذا خوردن عادی شما شود. اقلام مربوط به غذای روده‌ای نوزاد و غذای وریدی در موارد ضروری پزشکی تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند. Health Net همچنین پمپ‌ها و لوله‌های مخصوص تغذیه روده‌ای و وریدی را در صورتی که ضرورت پزشکی داشته باشند تحت پوشش قرار می‌دهد.

سمعک

اگر برای ضعف شنوایی آزمایش بدهید، سمعک از نظر پزشکی برایتان ضروری باشد و از طرف پزشک نسخه داشته باشید، Health Net هزینه سمعک را پوشش می‌دهد. این پوشش بیمه محدود به کمترین کمک هزینه‌ای است که پاسخگوی نیازهای پزشکی شما باشد. Health Net یک سمعک را پوشش می‌دهد مگر اینکه برای هر گوش یک سمعک لازم باشد و در نتیجه شنوایی‌تان در مقایسه با یک سمعک خیلی بهتر شود.

سمعک برای اعضای زیر 21 سال



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

سمعک برای اعضای 21 سال به بالا

تحت Medi-Cal، ما موارد زیر را برای هر کدام از سمعک‌های پوشش داده‌شده تحت پوشش قرار می‌دهیم:

- قالب گوش برای تنظیم اندازه
- یک بسته باتری استاندارد
- ویزیت برای اطمینان از عملکرد صحیح سمعک
- ویزیت برای پاک کردن و تنظیم اندازه سمعک
- تعمیر سمعک

تحت Medi-Cal، در شرایط زیر تعویض سمعک را پوشش می‌دهیم:

- اگر ضعف شنوایی به گونه‌ای باشد که سمعک فعلی پاسخگوی نیازتان نباشد
- اگر سمعک گم شده، به سرقت رفته یا شکسته شده و امکان تعمیر آن نباشد و شما مقصر این موارد نبوده باشید. باید برایمان توضیحی بفرستید و بگویید که چطور این اتفاق افتاده است.

برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر، Medi-Cal موارد زیر را دربر نمی‌گیرد:

- تعویض باتری‌های سمعک

خدمات سلامت در منزل

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

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

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



لوازم، تجهیزات و دستگاه‌های پزشکی

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

Medi-Cal موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- اقلام معمول خانگی، از جمله و نه محدود به:
 - نوار چسب (همه انواع)
 - الکل ضدعفونی
 - اقلام آرایشی
 - پنبه تویی و پد الکی
 - پودر بدن
 - دستمال مرطوب
 - محصول تسکین‌دهنده نارون کوهی
- درمان‌های معمول خانگی، از جمله و نه محدود به:
 - وازلین
 - لوسیون و روغن مخصوص پوست چرب
 - تالک و محصولات حاوی تالک
 - عناصر اکسیدکننده مانند پروکسید هیدروژن
 - کاربامید پروکسید و سدیم پرپورات
- شامپوهای بدون نسخه
- کرم‌های موضعی حاوی بنزوئیک و سالیسیلیک اسید، کرم سالیسیلیک اسید یا پماد و مایع زینک اکسید
- سایر اقلامی که به طور معمول استفاده اولیه برای خدمات مراقبت از سلامت ندارند و معمولاً استفاده اولیه آن‌ها برای افرادی است که نیاز پزشکی خاصی به آن‌ها ندارند.

کاردرمانی

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

ارتوز/پروتز

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



لوازم استومی و اورولوژی

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

فیزیوتراپی

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

توانبخشی ریوی

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

مرکز خدمات مراقبت حرفه‌ای

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

گفتار درمانی

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

خدمات مربوط به افراد تراجنسیتی

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

مطالعات بالینی

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

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



خدمات آزمایشگاه و رادیولوژی

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

خدمات تندرستی و پیشگیرانه و مدیریت بیماری مزمن

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد

- کمیته مشورتی برای واکسن‌های توصیه‌شده از سوی بخش اقدامات ایمن‌سازی
 - خدمات تنظیم خانواده
 - توصیه‌های Bright Futures آکادمی پزشکی اطفال آمریکا
(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
 - غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
 - خدمات پیشگیری از آسم
 - خدمات پیشگیرانه برای زنان که کالج متخصصان زنان و زایمان آمریکا توصیه کرده است
 - کمک به ترک دخانیات که به آن خدمات ترک سیگار نیز گفته می‌شود
 - خدمات پیشگیرانه درجه A و B توصیه‌شده توسط کارگروه خدمات پیشگیرانه ایالات متحده آمریکا
- خدمات تنظیم خانواده به افرادی ارائه می‌شود که در سن فرزندآوری هستند تا بتوانند تعداد و فاصله سنی فرزندانشان را انتخاب کنند. این خدمات شامل همه روش‌های پیشگیری از بارداری مورد تأیید FDA می‌شود. PCP طرح Health Net و متخصصان زنان و زایمان آماده ارائه خدمات تنظیم خانواده هستند.
- برای خدمات تنظیم خانواده می‌توانید پزشک یا کلینیک Medi-Cal را انتخاب کنید که مرتبط با Health Net نیست، بدون اینکه لازم باشد از قبل از Health Net تأیید اولیه بگیرید. خدمات از سوی خدمات‌دهنده خارج از شبکه که مرتبط با تنظیم خانواده نباشد ممکن است تحت پوشش قرار نگیرد. برای اطلاعات بیشتر با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.
- Health Net برنامه‌های مدیریت بیماری مزمن را نیز تحت پوشش قرار می‌دهد که بر شرایط زیر متمرکز است:

- دیابت
- بیماری قلب و عروق
- آسم
- افسردگی

برای اطلاعات مربوط به مراقبت پیشگیرانه برای جوانان 20 سال به پایین، فصل 5 «خدمات مراقبتی کودکان و جوانان» را بخوانید.



برنامه پیش‌گیری از دیابت

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

- ارائه راهنمایی از سوی همگروه‌ها
- آموزش نظارت شخصی و حل مسئله
- ارائه دلگرمی و بازخورد
- ارائه مطالب آگاهی‌بخش برای اهداف حمایتی
- کنترل روتین وزن برای کمک به تحقق اهداف

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

خدمات ترمیمی

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

خدمات غربالگری اختلال مصرف مواد مخدر

Health Net موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- غربالگری الکل و مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر و معرفی برای درمان (SABIRT)
- خدمات برای بزرگسالان (18 سال به بالا) که عوارض مربوط به سوءمصرف الکل و مواد مخدر دارند به‌طور رایگان ارائه می‌شود. خدمات تحت پوشش برای سوءمصرف الکل عبارتند از:
 - یک معاینه تشخیصی تمدید یافته برای مصرف خطرناک الکل در هر سال (ابزار معاینه تشخیصی که از شما برای اطلاعات بیشتری در مورد مصرف الکل سؤال میکند)
 - سه جلسه مداخله به مدت 15 دقیقه در هر سال تا در مورد مصرف خطرناک الکل صحبت شود
- برنامه درمانی همچنین درمان بستری برای ورود حاد الکل یا مواد مخدر را در صورت داشتن ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد.

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



مزایای خدمات چشمپزشکی

Health Net موارد زیر را پوشش می‌دهد:

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

مزایای حمل‌ونقل برای مواقع غیراورژانسی

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

اگر پزشکتان به این نتیجه برسد که حمل‌ونقل پزشکی برایتان ضروری است، با تکمیل اظهاریه گواهی پزشک در

https://providerlibrary.healthnetcalifornia.com/content/dam/centene/healthnet/pdfs/providerlibrary/5000_Medi-Cal_PCS_Form.pdf

این مورد را برایتان تجویز می‌کند و آن را برای Health Net ارسال می‌کند. بعد از تأیید، تا 12 ماه بسته به نیاز پزشکی می‌توانید از این تأییدیه استفاده کنید. پس از تأیید، می‌توانید هر تعداد سواری که نیاز دارید دریافت کنید. پزشک شما خدمات زیر را ارائه می‌دهد باید هر 12 ماه مجدداً نیاز پزشکی شما را برای استفاده از خدمات حمل‌ونقل پزشکی ارزیابی و دوباره تأیید کند.

برای حمل‌ونقل پزشکی از آمبولانس، ون جابجایی صندلی چرخدار بیمار، ون مخصوص جابجایی ویلچر یا وسایل نقلیه

هوایی استفاده می‌شود. در صورت نیاز به خدمات حمل‌ونقل پزشکی برای رفتن به محل ویزیت، Health Net

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

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در

24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله

California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



در شرایط زیر می‌توانید حمل‌ونقل پزشکی دریافت کنید:

- وقتی پزشکتان یا هر ارائه‌کننده دیگری مجوز کتبی ارائه می‌دهد و آن را از نظر پزشکی یا فیزیکی ضروری می‌دارند، زیرا نمی‌توانید از اتوبوس، تاکسی، ماشین، یا ون برای رفتن به محل ویزیت استفاده کنید.
 - به دلیل ناتوانی جسمی یا ذهنی، به کمک راننده برای رفت‌وآمد به خانه، وسیله نقلیه یا محل درمان خود نیاز دارید.
- برای درخواست حمل‌ونقل پزشکی تجویز شده توسط پزشک برای موارد معمول (غیراورژانسی) رفتن به محل ویزیت، لطفاً حداقل 48 ساعت قبل از نوبت ویزیت (روزهای دوشنبه تا جمعه) با Health Net به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای ویزیت‌های فوری، در اسرع وقت تماس بگیرید. هنگام تماس، کارت ID عضویت خود را آماده کنید.

محدودیت‌های حمل‌ونقل پزشکی

در صورت نیاز به مراجعه به محل ویزیت، Health Net کم‌هزینه‌ترین روش را متناسب با نیاز پزشکی‌تان برای رفتن به نزدیک‌ترین ارائه‌کننده به محل زندگی‌تان تأیید می‌کند. اگر Medi-Cal خدماتی را که دریافت می‌کنید پوشش ندهد یا اگر ویزیت داروخانه تحت پوشش Medi-Cal نباشد، نمی‌توانید حمل‌ونقل پزشکی دریافت کنید. فهرست خدمات تحت پوشش در این دفترچه راهنمای عضو آمده است.

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

هزینه‌های عضو

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

نحوه دسترسی به خدمات حمل‌ونقل غیرپزشکی

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

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



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

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

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

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

توجه: سرخپوستان آمریکا برای درخواست حمل‌ونقل غیرپزشکی می‌توانند با کلینیک سلامت سرخپوستان محلی خودشان تماس بگیرند.

محدودیت‌های حمل‌ونقل غیرپزشکی

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

در موارد زیر حمل‌ونقل غیرپزشکی اعمال نمی‌شود:

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

هزینه‌های عضو

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

هزینه‌های رفت‌وآمد

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



خدمات دندانپزشکی

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

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

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

- تشخیص و خدمات پیشگیرانه دندانپزشکی
- تاج دندان (پیش‌ساخته/آزمایشگاهی)
- مانند معاینه، اسکن اشعه ایکس و جرم‌گیری دندان
- جرم‌گیری و روت پلنینگ (جرم‌گیری عمیق دندان)
- خدمات اورژانسی برای کنترل درد
- کشیدن دندان
- ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط
- پر کردن
- فلوراید موضعی
- درمان کاتال‌های ریشه دندان (دندان‌های جلو/عقب)

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

اگر سوالی دارید یا در کانتی‌های Los Angeles یا Sacramento زندگی می‌کنید، یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید، و در یک طرح مراقبت‌های مدیریت‌شده دندانپزشکی ثبت‌نام کرده‌اید، با طرح مراقبت مدیریت‌شده دندانپزشکی که به شما اختصاص داده شده تماس بگیرید.

برای اعضای سایر کانتی‌ها، برای کسب اطلاعات در مورد مزایای دندانپزشکی به «سایر خدماتی که می‌توانید از طریق FFS Medi-Cal یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید» مراجعه کنید.



سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Health Net

خدمات مراقبتی و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS)

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

- خدمات مرکز پرستاری تخصصی مورد تأیید Health Net
 - خدمات مرکز مراقبت نیمه‌حاد (شامل بزرگسالان و کودکان) مورد تأیید Health Net
 - خدمات مرکز مراقبت متوسط که مورد تأیید Health Net است، از جمله:
 - مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی (ICF/DD)،
 - مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی-بازپروری (ICF/DD-H)، و
 - مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی-پرستاری (ICF/DD-N)
- اگر واجد شرایط خدمات مراقبت بلندمدت هستید، Health Net اطمینان حاصل می‌کند که در یک مرکز مراقبت سلامت یا خانه قرار بگیرید که بهترین سطح مراقبت با نیازهای پزشکی شما را ارائه می‌دهد.
- اگر درباره خدمات مراقبت بلندمدت سؤالی دارید، با (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت‌های اساسی

دریافت مراقبت از بسیاری از ارائه‌کنندگان مختلف یا در سیستم‌های سلامت مختلف چالش‌برانگیز است. Health Net می‌خواهد مطمئن شود که اعضا همه خدمات ضروری پزشکی، داروهای نسخه‌ای و خدمات سلامت رفتاری را دریافت می‌کنند. Health Net در هماهنگی و مدیریت نیازهای سلامت شما بدون هیچ هزینه‌ای کمک می‌کند. این کمک حتی زمانی که برنامه دیگری خدمات را پوشش می‌دهد در دسترس است.

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

- اگر بعد از ترخیص از بیمارستان برای گرفتن نوبت ویزیت یا داروها مشکل داشته باشید، Health Net می‌تواند به شما کمک کند.
- اگر برای گرفتن نوبت ویزیت حضوری به کمک نیاز دارید، Health Net می‌تواند به شما کمک کند تا حمل‌ونقل رایگان دریافت کنید.

اگر سؤال یا نگرانی‌ای درباره سلامت خود یا فرزندتان دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.



مدیریت مراقبت پیچیده (CCM)

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

اعضایی که در CCM و مدیریت مراقبت پیشرفته ثبت نام کرده‌اند (در زیر بخوانید) یک مدیر مراقبت اختصاص یافته در Health Net دارند که نه تنها می‌تواند به مدیریت مراقبت‌های اولیه که در بالا توضیح داده شد، بلکه به مجموعه گسترده‌ای از پشتیبانی‌های مراقبت انتقالی که در صورت ترخیص از بیمارستان، مرکز پرستاری حرفه‌ای، بیمارستان روانپزشکی یا درمان اقامتی ارائه می‌شود کمک کند.

مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM)

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

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

خدمات ECM تحت پوشش

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

- امدادسانی و مشارکت
- ارزیابی جامع و مدیریت مراقبت
- هماهنگ‌سازی پیشرفته مراقبت
- تقویت سلامت
- مراقبت جامع در دوره گذار
- خدمات پشتیبانی اعضا و خانواده
- هماهنگی و معرفی به انجمن و پشتیبانی‌های اجتماعی



برای اطلاع از اینکه آیا ECM گزینه مناسبی است یا خیر، با نماینده Health Net یا ارائه‌کننده خدمات مراقبت سلامت خود تماس بگیرید.

هزینه‌های عضو

خدمات ECM برای اعضا هیچ هزینه‌ای ندارد.

پشتیبانی‌های اجتماعی

پشتیبانی در برنامه درمان فردی شما قابل ارائه است. پشتیبانی انجمن به اقدامات و خدمات جایگزین و کم‌هزینه و از نظر پزشکی مناسب برای برنامه درمانی ایالتی Medi-Cal گفته می‌شود. این خدمات برای اعضا اختیاری است. اگر واجد شرایط باشید، این خدمات می‌تواند به شما کمک کند سالم و تندرست باشید و مستقل‌تر زندگی کنید. آن‌ها جایگزین مزایایی که در حال حاضر تحت Medi-Cal دریافت می‌کنید نمی‌شوند.

پشتیبانی‌های اجتماعی (CS) یک برنامه California Advancing and Innovating Medi-Cal (CalAIM) است که توسط اداره خدمات مراقبت از سلامت (DHCS) راه‌اندازی شده است. این یکی از چندین برنامه برای بهبود سلامت اعضای Medi-Cal در سراسر ایالت است.

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

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره CS یا دسترسی به این خدمات، می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Health Net به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید، یا با ارائه‌کننده‌تان برای دریافت معرفی صحبت کنید.

همچنین می‌توانید از پزشک یا کلینیک خود در مورد خدمات پرسید.

خدمات رسیدگی به بی‌خانمانی و مسکن:

پشتیبانی‌های اجتماعی	آنچه می‌توانید دریافت کنید
خدمات تغییر مسکن	<p>کمک به دریافت مسکن. این ممکن است شامل کمک در موارد زیر باشد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • جستجوی مکانی برای زندگی یا مسکن. • نحوه ارائه درخواست مسکن. • تهیه طرح حمایتی مسکن. <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند</p>



<p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • از طریق برنامه محلی افراد بی‌خانمان موسوم به Coordinated Entry System یا سیستم مشابه دیگری برای دریافت کمک مسکن در فهرست باشید. • در حال حاضر بی‌خانمان هستید. • در معرض خطر بی‌خانمانی باشید. 	
<p>کمک به حفظ مسکن شما پس از نقل مکان. این کمک ممکن است شامل تهیه بودجه، پرداخت به‌موقع اجاره، و درک حقوق و مسئولیت‌های قرارداد اجاره باشد. خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • خدمات انتقال/بیمایش مسکن را دریافت کنید. • از طریق برنامه محلی افراد بی‌خانمان موسوم به Coordinated Entry System یا سیستم مشابه دیگری برای دریافت کمک مسکن در فهرست باشید. • در حال حاضر بی‌خانمان باشید. • در معرض خطر بی‌خانمانی باشید. 	<p>خدمات اجاره مسکن و معاش</p>
<p>کمک به دریافت مسکن. این شامل موارد زیر می‌شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> • رهن برای دریافت اجاره‌نامه. • پوشش هزینه‌های آب و برق در ماه اول. • اجاره ماه اول و آخر در صورت نیاز قبل از نقل مکان. <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • خدمات انتقال/بیمایش مسکن را دریافت کنید. • از طریق برنامه محلی افراد بی‌خانمان موسوم به Coordinated Entry System یا سیستم مشابه دیگری برای دریافت کمک مسکن در فهرست باشید. • در حال حاضر بی‌خانمان هستید. 	<p>ودیعہ مسکن</p>

خدمات بازیابی:

آنچه می‌توانید دریافت کنید	پشتیبانی‌های اجتماعی
<p>مراقبت مسکن کوتاه‌مدت برای افرادی که دیگر نیازی به بستری شدن در بیمارستان ندارند، اما همچنان نیاز به بهبودی از مصدومیت یا بیماری دارند. خدمات در برخی کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p>	<p>مراقبت‌های بازیابی (استراحت پزشکی)</p>



<p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در معرض خطر بستری شدن یا پس از بستری باشید. • تنها و بدون پشتیبانی رسمی زندگی کنید. • با ناامنی مسکن مواجه باشید یا مسکنی داشته باشید که اگر تغییر نکند، سلامت و امنیت شما را به خطر می‌اندازد. 	
<p>کمک‌های کوتاه‌مدت ارائه‌شده به مراقبان کسانی که به مراقبت یا حمایت به صورت کوتاه‌مدت نیاز دارند.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در مکانی زندگی کنید که فعالیت روزانه شما را محدود کند. • برای ارائه بیشتر حمایت‌ها نیازمند مراقب باشید. • برای جلوگیری از قرار گرفتن در خانه سالمندان یا جایی مانند آن، به کمک مراقب نیاز داشته باشید. 	<p>استراحت فرجه‌ای</p>
<p>مکانی که می‌توانید به محض ترک بیمارستان، به دریافت مراقبت مربوط به نیازهای روانی یا اختلال سوء‌مصرف مواد ادامه دهید.</p> <p>خدمات در کانتی‌های منتخب ارائه می‌شوند</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در حال ترک مراقبت درمانی باشید. • در حال ترخیص از بیمارستان باشید. • با معنی HUD از واژه بی‌خانمان آشنا باشید. 	<p>مسکن کوتاه‌مدت پس از بستری شدن در بیمارستان</p>
<p>مکانی که می‌توانید در مورد الکل یا مشکلات مربوط به الکل کمک بگیرید بجای اینکه به بخش اورژانس یا زندان منتقل شوید.</p> <p>خدمات در برخی کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • حداقل 18 سال داشته و مست باشید. • به بخش اورژانس یا زندان منتقل شده باشید. • به بخش اورژانس فرستاده باشید و برای مرکز هوشیاری آماده باشید. 	<p>مراکز خودیابی</p>



خدمات برای رفاه بلندمدت در محیطی مانند خانه:

شرح	پشتیبانی‌های اجتماعی
<p>ایجاد تغییر در خانه برای از بین بردن عوامل مضر آسم. خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • طبق تعریف زیر، در 12 ماه گذشته آسم شما به خوبی کنترل نشده باشد: <ul style="list-style-type: none"> ○ ویزیت بخش اورژانس. ○ بستری شدن در بیمارستان. ○ دو ویزیت بیمار یا مراقبت فوری. • در تست کنترل آسم نمره 19 یا کمتر داشته باشید. 	درمان آسم
<p>برنامه‌هایی که به شما کمک می‌کنند مهارت‌های مورد نیاز برای زندگی در محیط‌های شبیه خانه را بیاموزید. این برنامه‌ها می‌تواند شامل آموزش استفاده از وسایل حمل‌ونقل عمومی یا نحوه تهیه و عده غذایی باشد.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در حال حاضر بی‌خانمان هستید. • در 24 ماه گذشته دیگر بی‌خانمان نبوده و اسکان گزیده باشید. • در معرض خطر بی‌خانمانی باشید. یا محیط شبیه خانه قابل بهبود باشد. 	توانبخشی روزانه
<p>ایجاد تغییر در خانه برای سلامت و ایمنی شما. همچنین، تغییراتی که به شما امکان می‌دهد آزادانه در خانه کار کنید. این می‌تواند شامل رمپ‌ها و میله‌های دستگیره باشد.</p> <p>خدمات در همه شهرستان‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در خطر قرار گرفتن در خانه سالمندان باشید. 	تغییرات محیطی برای دسترس‌پذیری
<p>غذاهایی که به منزل شما تحویل داده می‌شوند و بر اساس نیازهای سلامتی و رژیم غذایی شما تهیه و طبخ می‌شوند. این شامل وعده‌های غذایی مورد نیاز پس از ترخیص از بیمارستان می‌شود.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p> <p>در صورتی که این شرایط را داشته باشید، می‌توانید از این خدمات بهره‌مند شوید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عارضه‌های مزمن داشته باشید. • از بیمارستان یا مرکز پرستاری حرفه‌ای مرخص شده باشید. • در معرض خطر بالای بستری شدن در بیمارستان یا خانه سالمندان باشید. 	وعده‌های غذایی/غذاهای متناسب پزشکی



<ul style="list-style-type: none"> • نیازهای عمده مدیریت مراقبت دارید. • توسط متخصص تغذیه یا کارشناس تغذیه دارای مجوز، مورد ارزیابی قرار گرفته باشید. 	
<p>خدماتی که به شما کمک می‌کند تا از آسایشگاه به محیط‌های اجتماعی مانند مرکز کمک به بیماران ناتوان نقل‌مکان کنید. همچنین می‌تواند خدماتی باشد که مانع از رفتن شما به خانه سالمندان شود.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <p>انتقال به خانه سالمندان</p> <ul style="list-style-type: none"> • بیش از 60 روز در آسایشگاه زندگی کرده باشید. • مایل به زندگی در یک مرکز رسیدگی (جایی برای کمک به نیازهای پزشکی روزانه شما) به عنوان جایگزینی برای خانه سالمندان باشید. • بتوانید با خیال راحت در یک مرکز کمک به بیماران ناتوان با ارائه پشتیبانی اقامت کنید. <p>انتقال از خانه سالمندان</p> <ul style="list-style-type: none"> • بخواهید در جامعه بمانید. • مایل و قادر به اقامت ایمن در یک مرکز کمک به بیماران ناتوان باشید. • در حال حاضر خدمات خانه سالمندان را دریافت می‌کنید یا کمترین استاندارد را برای دریافت خدمات خانه سالمندان رعایت می‌کنید. 	<p>انتقال به / ترخیص از مرکز پرستاری به ALF</p>
<p>خدمات ارائه‌شده برای کمک به شما در صورتی که از خانه سالمندان به خانه‌ای نقل مکان کنید که باید هزینه‌های زندگی را بپردازید.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند</p> <p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در حال حاضر یک سطح مراقبت از خانه سالمندان ضروری پزشکی را دریافت می‌کنید. • بیش از 60 روز در خانه سالمندان و/یا محیط آسایشگاه پزشکی زندگی کرده باشید. • علاقه‌مند به بازگشت به جامعه باشید. • با خدمات پشتیبانی قادر به سکونت ایمن در جامعه باشید. 	<p>خدمات انتقال به اجتماع/ انتقال از مرکز پرستاری به خانه</p>
<p>خدمات ارائه‌شده برای کمک به شما در نیازهای روزمره زندگی، مانند حمام کردن، لباس‌پوشیدن، نظافت منزل و خرید مواد غذایی.</p> <p>خدمات در همه کانتی‌ها ارائه می‌شوند.</p>	<p>مراقبت شخصی و خدمات خانهداری</p>



<p>در شرایط زیر ممکن است بتوانید خدمات دریافت کنید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • در معرض خطر بستری شدن در بیمارستان یا قرار گرفتن در خانه سالمندان باشید. • فردی که نیاز به کمک روزانه دارد و هیچ سیستم پشتیبانی دیگری ندارد. • برای خدمات پشتیبانی خانگی تأیید شده باشید. 	
--	--

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

پیوند عضوهای اصلی

پیوند عضو برای کودکان زیر 21 سال

در کانتی‌های San Joaquin، Sacramento، Mono، Los Angeles، Inyo، Calaveras، Amador، Tulare و Tuolumne، Stanislaus، بر اساس قوانین ایالتی کودکانی که به پیوند نیاز دارند باید به برنامه «خدمات کودکان California» (CCS) ارجاع داده شوند تا واجد شرایط بودن آن‌ها برای CCS مشخص شود. اگر کودک برای CCS واجد شرایط باشد، CCS هزینه پیوند و خدمات مرتبط را پوشش می‌دهد. اگر کودک برای CCS واجد شرایط نباشد، Health Net کودک را به مرکز پیوند مجاز برای ارزیابی ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند تأیید کند که پیوند ایمن و ضروری است، Health Net هزینه پیوند و خدمات مرتبط را تحت پوشش قرار می‌دهد.

پیوند برای بزرگسالان 21 سال به بالا

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

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

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ کبد ▪ کبد/روده کوچک ▪ ریه ▪ پانکراس ▪ روده کوچک | <ul style="list-style-type: none"> ▪ مغز استخوان ▪ قلب ▪ قلب/ریه ▪ کلیه ▪ کلیه/پانکراس |
|---|---|

برنامه‌های پزشکی خیابانی

اعضایی که دچار بی‌خانمانی هستند می‌توانند خدمات تحت پوشش را از ارائه‌کنندگان پزشکی خیابانی (Street Medicine) در چارچوب شبکه ارائه‌کنندگان Health Net دریافت کنند. ارائه‌کننده برنامه پزشکی خیابانی یک پزشک مراقبت‌های اولیه یا کارشناس غیرپزشک مراقبت‌های اولیه دارای مجوز در شبکه Health Net است. برای اطلاعات بیشتر درباره برنامه پزشکی خیابانی Health Net، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.



برنامه ترک دخانیات

برنامه ترک دخانیات با عنوان "Kick It California" برای اعضای Health Net قابل دسترسی است. در این برنامه مشاوره تلفنی رایگان، اقلامی برای کمک شخصی به افراد و کمک آنلاین به شش زبان (انگلیسی، اسپانیایی، کانتونی، ماندارین، کره‌ای و ویتنامی) قابل دسترسی است. خدمات ویژه برای نوجوانان، اعضای باردار و کسانی که عادت به جویدن تنباکو دارند ارائه می‌شود تا اعضا بتوانند سریع تر سیگار را ترک کنند و زندگی بدون دخانیات داشته باشند. برنامه‌های ارسال پیام متنی، برنامه‌های تلفن همراه و چت لایو (زنده) نیز موجود است. اعضای Health Net می‌توانند در برنامه تلفنی ترک دخانیات شرکت کنند. اعضا در هر سن اگر تصمیم به استفاده از داروهای ترک سیگار داشته باشند به تأیید اولیه نیاز ندارند و می‌توانند با Kick It California به شماره 1-800-300-8086 تماس بگیرند یا به وبسایت www.kickitca.org مراجعه کنند. آموزش تلفنی از دوشنبه تا جمعه از ساعت 7:00 صبح تا 9:00 شب و شنبه از ساعت 9:00 صبح تا 5:00 عصر در دسترس است. Health Net مشاوره ترک دخانیات را برای حداقل دو اقدام جداگانه در سال، بدون مجوز قبلی، و بدون وقفه اجباری بین تلاش‌های ترک پوشش می‌دهد. اعضا می‌توانند از طریق تماس با اداره آموزش سلامت به شماره 1-800-804-6074، درخواست معرفی به گروه‌های مشاوره را داشته باشند:

اعضای بزرگسال و غیرباردار به مدت 90 روز برای استفاده از هرگونه داروی ترک دخانیات مورد تأیید FDA واجد شرایط هستند. این مورد شامل داروهای بدون نسخه با وجود نسخه از طرف ارائه‌دهنده نیز می‌شود. حداقل یک داروی مورد تأیید FDA بدون تأیید اولیه قابل دسترسی خواهد بود.

منابع آموزش سلامت بدون هزینه از طریق ارجاع شخصی یا ارجاع از طرف پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP) در دسترس اعضای Health Net است. اعضا می‌توانند درخواست کنند به منابع آموزشی در رابطه با عناوین سلامت دسترسی داشته باشند؛ از جمله و نه محدود به تغذیه، پیشگیری از اچ‌آی‌وی/بیماری‌های مقاربتی، تنظیم خانواده، ورزش، دوران قبل از زایمان، آسم، سوءمصرف مواد مخدر و غیره. اعضا با تماس با خطوط رایگان «اطلاعات آموزش سلامت» Health Net به شماره 1-800-804-6074 به اطلاعات بیشتری دسترسی خواهند داشت.

شروع زودهنگام/مداخله زودهنگام

- **Early Start Program** برای نوزادان و نوپایان از زمان تولد تا 3 سالگی است که نیاز به خدمات مداخله زودهنگام دارند و مشکلاتی دارند که ممکن است منجر به تأخیر رشد شود یا علائم تأخیر رشد را نشان می‌دهند. برخی از وضعیت‌های پرریسک عبارتند از:
 - آسفیکسی
 - عفونت سیستم مرکزی عصبی
 - بلوغ زودرس
- برای دریافت اطلاعات بیشتر در مورد شروع زودهنگام/مداخله زودهنگام یا معرفی به مرکز منطقه‌ای شروع زودهنگام/مداخله زودهنگام، با پزشک خود یا برنامه درمانی ما تماس بگیرید.



خدمات ارزیابی آژانس آموزش محلی (LEA)

▪ LEA برخی خدمات ارزیابی سلامتی را از طریق برنامه‌های مدارس ارائه می‌نماید. LEA مدرسه دولتی محلی شما می‌باشد. کودکان 3 تا 21 ساله می‌توانند بدون نیاز به ارجاع PCP از این خدمات استفاده کنند. پزشک PCP می‌بایست در خصوص خدمات پزشکی مورد نیاز با LEA هماهنگ کند. خدمات LEA ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- ارزیابی‌های سلامت جسمانی و روانی
- ارزیابی‌های تحصیلی و روانی-اجتماعی
- آموزش‌های سلامت و تغذیه
- ارزیابی‌های رشد
- فیزیوتراپی و کاردرمانی
- گفتار درمانی و شنوایی سنجی (آزمایشات شنوایی)
- مشاوره
- خدمات پرستاری
- خدمات کمک‌درمانی در مدارس
- حمل و نقل پزشکی

اعضای مبتلا به ناتوانی‌های رشدی

مراکز منطقه‌ای

▪ مراکز منطقه‌ای ایجاد شدند تا به نیازهای افرادی که به معلولیت‌های رشدی دچار هستند، کمک کنند. شرایط ناتوان‌کننده شامل: معلولیت ذهنی، صرع، اوتیسم، فلج مغزی، سندروم دان، تأخیرهای گفتاری و زبانی. مراکز منطقه‌ای به مراجعین و والدینشان در یافتن مسکن، برنامه‌های روزانه برای افراد بزرگسال، حمل و نقل، مراقبت درمانی و فعالیت‌های اجتماعی کمک می‌کنند. بیشتری خدمات آن‌ها برای مشتریان واجد شرایط رایگان است. اگر یکی از اعضای خانواده شما قبل از 18 سالگی مبتلا به یک وضعیت ناتوان‌کننده تشخیص داده شود، PCP شما را به مرکز منطقه‌ای معرفی خواهد کرد.



سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal

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

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

داروهای تجویزی بیماران سرپایی

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

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

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

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

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

برای اطلاع از اینکه آیا دارویی در فهرست داروهای تحت قرارداد است یا خیر، یا برای دریافت یک نسخه از فهرست داروهای تحت قرارداد، با **Medi-Cal Rx** به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید.

یا به وبسایت **Medi-Cal Rx** به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.



داروخانه‌ها

اگر می‌خواهید داروهای تجویزی خود را دریافت یا تمدید کنید، باید داروی تجویزی خود را از داروخانه‌ای تهیه کنید که با Medi-Cal Rx کار می‌کند. می‌توانید فهرست داروخانه‌هایی که با Medi-Cal Rx در فهرست داروخانه‌های Medi-Cal Rx به نشانی: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

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

پس از انتخاب داروخانه، نسخه خود را به آن داروخانه ببرید. ارائه‌کننده شما نیز می‌تواند آن را از طرف شما به داروخانه ارسال کند. نسخه را به همراه کارت شناسایی مزایای Medi-Cal خود (BIC) به مسئول داروخانه بدهید. مطمئن شوید که داروخانه از تمام داروهای که مصرف می‌کنید و حساسیت‌هایی که دارید مطلع است. اگر درباره نسخه خود سوالی دارید، از پزشک داروخانه بپرسید.

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

خدمات تخصصی سلامت روان

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

خدمات سرپایی:

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

خدمات خانه سالمندان:

- خدمات درمانی در خانه سالمندان
- خدمات درمان در مراکز بحران



خدمات بستری:

- خدمات روانشناسی برای بیماران بستری
 - خدمات مرکز سلامت روانی
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات تخصصی سلامت روان که توسط برنامه درمانی روان کانتی ارائه می‌شوند، می‌توانید با برنامه درمانی روان کانتی خود تماس بگیرید. برای پیدا کردن شماره تلفن رایگان همه کانتی‌ها به صورت آنلاین، به نشانی dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx مراجعه کنید. اگر تشخیص Health Net این باشد که به خدمات برنامه درمانی روان کانتی نیاز خواهید داشت، Health Net به شما کمک می‌کند با خدمات برنامه درمانی روان کانتی ارتباط برقرار کنید.

خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر

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

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

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

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

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

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



خدمات دندانپزشکی

برای همه کانتی‌ها به جز Sacramento، Los Angeles، برنامه هزینه به‌ازای خدمات (FFS) دندانپزشکی Medi-Cal با FFS Medi-Cal برای خدمات دندانپزشکی شما یکسان است. قبل از دریافت خدمات دندانپزشکی، باید خود را به ارائه‌کننده دندانپزشکی نشان دهید. اطمینان حاصل کنید که ارائه‌کننده دندانپزشکی FFS را می‌پذیرد و شما بخشی از برنامه مراقبت مدیریت‌شده که خدمات دندانپزشکی را پوشش می‌دهد نیستید.

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

- تشخیص و خدمات پیشگیرانه دندانپزشکی
- درمان کانال‌های ریشه دندان (دندان‌های جلوه/عقب)
- مانند معاینه، اسکن اشعه ایکس و جرم‌گیری دندان
- تاج دندان (پیش‌ساخته/آزمایشگاهی)
- خدمات اورژانسی برای کنترل درد
- جرم‌گیری و روت‌پلنینگ (جرم‌گیری عمیق دندان)
- کشیدن دندان
- دندان مصنوعی کامل و جزئی
- پر کردن
- ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط
- فلوراید موضعی

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

خدمات کودکان (CCS) California

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

پرسنل برنامه CCS کانتی تعیین می‌کنند که آیا فرزندتان برای خدمات CCS واجد شرایط است یا خیر. Health Net درباره واجد شرایط بودن برای CCS تصمیم‌گیری نمی‌کند. اگر کودک شما صلاحیت دریافت این نوع مراقبت را داشته باشد، کارکنان CCS عارضه واجد شرایط CCS او را درمان خواهند کرد. Health Net همچنان آن نوع از خدماتی را پوشش می‌دهد که به مشکلات CCS مثل معاینه‌های سلامت کودک، واکسن‌ها و معاینه فیزیکی ارتباطی ندارند.

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



CCS تمام بیماری‌ها را پوشش نمی‌دهد. CCS بیشتر عارضه‌های سلامت را که ناتوانی فیزیکی به همراه دارند یا باید با داروها، جراحی یا توانبخشی (ری‌هَب) درمان می‌شوند، پوشش می‌دهد. چند نمونه از شرایط واجدیت شرایط برای CCS عبارتند از:

- | | |
|--------------------------|---------------------------------|
| ▪ بیماری قلبی مادرزاد | ▪ اسپینا بیفیدا |
| ▪ سرطان‌ها | ▪ از دست دادن شنوایی |
| ▪ تومورها | ▪ آب مروارید |
| ▪ هموفیلی | ▪ فلج مغزی |
| ▪ کم خونی سلولی شکم | ▪ تشنج تحت شرایط خاص |
| ▪ مشکلات تیروئید | ▪ آرتريت روماتوئید |
| ▪ دیابت | ▪ دیستروفی عضلانی |
| ▪ مشکلات کلیه مزمن و جدی | ▪ ایدز |
| ▪ بیماری کبد | ▪ آسیب‌های شدید سر، مغز یا نخاع |
| ▪ بیماری روده | ▪ سوختگی‌های شدید |
| ▪ شکاف لب/کام | ▪ انحراف بسیار شدید دندان‌ها |

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

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

انصراف از خدمات اجتماع‌محور و خانگی (HCBS) (c1915)

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

- انصراف از خدمات کمک به زندگی (ALW) California
- انصراف از برنامه خودمختاری (SDP) California برای افراد مبتلا به ناتوانی‌های رشدی
- انصراف از HCBS برای ساکنان California که مبتلا به ناتوانی‌های رشدی (HCBS-DD) هستند
- انصراف از جایگزین‌های خانگی و اجتماع‌محور (HCBA)



- برنامه انصراف از (MCWP) Medi-Cal، که قبلاً «انصراف از ویروس نقص ایمنی انسانی/سندرم نقص ایمنی اکتسابی» (HIV/ایدز) نامیده می‌شد
- برنامه خدمات چندمنظوره سالمندان (MSSP)

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره انصراف از Medi-Cal، به <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> مراجعه کنید. یا با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

خدمات حمایتی در منزل (IHSS)

برنامه خدمات پشتیبانی در منزل (IHSS) به افراد مسن، نابینا و ناتوان واجد شرایط، کمک و مراقبت شخصی در منزل را به عنوان جایگزینی برای مراقبت‌های خارج از خانه ارائه می‌دهد. این برنامه به دریافت‌کنندگان این امکان را می‌دهد که با خیال راحت در خانه خود بمانند.

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

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

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

- لقاح آزمایشگاهی (IVF)، شامل مطالعات ناباروری یا روش‌های تشخیص یا درمان ناباروری است اما محدود به این موارد نیست.
- حفظ باروری
- خدمات تجربی
- ایجاد تغییرات در خانه
- ایجاد تغییرات در خودرو
- جراحی زیبایی
- خدمات کودکان (CCS) California
- تمام خدماتی که طبق قانون ایالتی و/یا فدرال جزو Medi-Cal نیستند
- ختنه اعضای 31 روزه یا بیشتر، مگر اینکه از نظر پزشکی ضروری باشد
- خدمات سلامت روان شامل مشاوره برای زوج‌ها و خانواده‌ها برای مشکلات رابطه‌ای می‌شود.
- خدمات نگهداری
- ناباروری
- واکسن‌هایی که توسط هیئت مشاوره اقدامات ایمن‌سازی (ACIP) مرکز کنترل و پیشگیری بیماری (CDC) توصیه نشده است.
- وسایل رفاه شخصی (مانند تلفن، تلویزیون و غذای مهمان) هنگام بستری در بیمارستان
- درمان مشکلات جدی مربوط به الکل. اگر برای حل مشکلات جدی الکل به خدمات نیاز دارید، ممکن است به برنامه الکل و مواد مخدر شهرستان ارجاع داده شوید.



- خدمات بینایی:
 - عینک‌های مورد استفاده برای اهداف حفاظتی، زیبایی یا شغلی
 - عینک‌هایی که هدفی به جز اصلاح مشکلات خطاهای انکساری یا ناهنجاری‌های دوربینی تجویز شده‌اند
- لنزهای حفاظتی
 - لنزهای تماسی با چند نقطه فوکوس
 - آموزش یا درمان بینایی
- عینک‌های نسخه‌ای برای افرادی که لنز تماسی دارند و می‌توانند از آن استفاده کنند

Health Net ممکن است خدماتی که تحت پوشش نیستند را در صورت ضرورت پزشکی پوشش دهد. ارائه‌کننده‌تان باید به Health Net درخواست تأیید اولیه (مجوز قبلی) ارسال کند و دلیل اینکه چرا آن مزایای پوشش داده‌نشده از نظر پزشکی ضرورت دارد را عنوان کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید.

ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود

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

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

- آخرین نوشته‌های پزشکی و علمی
- توصیه‌های پزشکان یا انجمن‌های پزشکی شناخته‌شده ملی
- گزارش‌ها و انتشارات نهادهای دولتی.

این کار انجام می‌شود تا اطمینان حاصل شود که به مراقبت ایمن و مؤثر دسترسی دارید.



5. خدمات مراقبت کودکان و جوانان

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

خدمات مربوط به کودک (کودکان زیر 21 سال)

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

- ویزیت سلامت کودک و چک‌آپ نوجوانان (ویزیت‌های مهم مورد نیاز کودکان)
- واکسیناسیون (تزریق)
- ارزیابی و درمان سلامت رفتاری
- ارزیابی و درمان سلامت روانی شامل روان درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات تخصصی سلامت روانی تحت پوشش شهرستان است)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
- تست‌های آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت خون با سرب
- آموزش سلامت و پیش‌گیری
- خدمات بینایی
- خدمات دندانپزشکی (تحت پوشش Medi-Cal Dental)
- خدمات شنوایی‌سنجی (تحت پوشش «خدمات کودکان California (CCS) برای کودکان واجد شرایط. Health Net خدمات را برای کودکانی که واجد شرایط CCS نیستند پوشش نمی‌دهد).

به این خدمات «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و مخصوص کودکان» (EPSDT) گفته می‌شود. خدمات EPSDT توصیه‌شده توسط متخصص اطفال از طریق برنامه Bright Futures، راهکارهایی هستند که به شما و فرزندتان کمک می‌کنند تا رایگان تحت پوشش باشید و سلامت‌تان را حفظ کنید. برای خواندن این شیوه‌نامه‌ها، به نشانی https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf مراجعه کنید.



چک‌آپ سلامت کودکان و مراقبت پیش‌گیرانه

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

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

فرزندتان باید در این سنین چک‌آپ شود:

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

چک‌آپ‌های سلامت کودک شامل این موارد می‌شود:

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

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

- پزشک، پرستار و مراقبت بیمارستانی
- تزریق‌های لازم برای سلامت شما
- فیزیوتراپی، گفتاردرمانی/زبان‌درمانی و کاردرمانی
- خدمات سلامت خانگی از جمله تجهیزات پزشکی، اقلام و لوازم



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

غربالگری مسمومیت با سرب در خون

همه کودکانی که در Health Net ثبت‌نام کرده‌اند باید در 12 و 24 ماهگی یا بین 36 تا 72 ماهگی در صورتی که قبلاً تست نشده‌اند، غربالگری مسمومیت سرب انجام دهند. همچنین کودکان هر زمان که پزشک معتقد باشد تغییری در زندگی او را در معرض خطر قرار داده است، باید غربالگری شوند.

کمک به کودکان و جوانان در دسترسی به خدمات مراقبتی

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

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



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

چک‌آپ‌های دندانپزشکی

لثه نوزاد را تمیز نگه دارید و هر روز با پارچه مخصوص شستشو آن‌ها را تمیز کنید. در حدود چهار تا شش ماهگی، دندان نوزادان شروع به درآمدن می‌کند. به محض درآمدن اولین دندان یا رسیدن به یک سالگی، هرکدام که زودتر باشد، باید برای اولین ویزیت دندانپزشکی فرزندتان وقت بگیرید.

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

کودکان 1 تا 4 ساله

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

کودکان 5 تا 12 سال

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

جوانان 13 تا 20 سال

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



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

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

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

سایر خدمات معرفی آموزش پیش‌گیری

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

خدماتی که برای آموزش قابل ارائه به کودک شماست عبارتند از:

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

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



6. گزارش و حل مشکلات

دو روش برای گزارش و حل مشکلات وجود دارد:

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

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

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

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

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

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

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



شکایات

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

- **از طریق تلفن:** در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. شماره ID برنامه درمانی‌تان، نام و دلیل خود برای شکایت را بگویید.
- **از طریق پست:** با Health Net به شماره (TTY: 711) 6110-675-800-1 تماس بگیرید و درخواست کنید که یک فرم برایتان ارسال شود. وقتی فرم را دریافت کردید، آن را پر کنید. مطمئن شوید که نام، شماره شناسایی برنامه درمانی و دلیل خود برای شکایت را قید کرده‌اید. به ما بگویید چه اتفاقی افتاده است و چگونه می‌توانیم به شما کمک کنیم.

فرم را به این آدرس پست کنید:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

فرم‌های شکایت در مطب پزشک شما هم موجود هستند.

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

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

تا 5 روز بعد از دریافت شکایت، نامه‌ای را برای تأیید دریافت برایتان ارسال می‌کنیم. ظرف 30 روز، یک نامه دیگر برایتان ارسال می‌کنیم که به شما توضیح می‌دهد چطور مسئله را حل و فصل کردیم. اگر درباره شکایتی که به پوشش خدمات درمانی شما، ضرورت پزشکی یا درمان آزمایشی یا تحقیقاتی مرتبط نیست با Health Net بگیرید و شکایت شما تا پایان روز کاری بعد حل و فصل شود، ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.

اگر مسأله اضطراری مرتبط با یک مشکل جدی سلامت دارید، ما بررسی تسریع‌شده (سریع) را شروع می‌کنیم. ما ظرف 72 ساعت تصمیم‌گیری خواهیم کرد. برای درخواست بررسی سریع، با ما به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. تا 72 ساعت بعد از دریافت شکایت‌تان، درباره نحوه رسیدگی به شکایت و اینکه آیا شکایت‌تان از نوع سریع و فوری است یا خیر تصمیم خواهیم گرفت. اگر تشخیص بدهیم که شکایت‌تان از نوع سریع نیست، به شما اطلاع می‌دهیم که تا 30 روز به شکایت‌تان رسیدگی خواهد شد. به هر دلیلی می‌توانید مستقیماً با DMHC تماس بگیرید، از جمله اگر فکر می‌کنید مشکل شما واجد شرایط بررسی سریع است، یا Health Net ظرف مدت 72 ساعت به شما پاسخ نمی‌دهد.



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

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

درخواست تجدیدنظر

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

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

شما می‌توانید تلفنی، کتبی یا آنلاین درخواست تجدیدنظر بدهید.

▪ **از طریق تلفن:** در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY 711) تماس بگیرید. نام، شماره شناسایی برنامه درمانی و خدماتی که درباره آن درخواست تجدیدنظر می‌دهید را اعلام کنید.

▪ **از طریق پست:** با Health Net به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید و درخواست کنید که یک فرم برایتان ارسال شود. وقتی فرم را دریافت کردید، آن را پر کنید. مطمئن شوید که نام، شماره شناسایی طرح سلامت و خدماتی که درباره آن درخواست تجدیدنظر می‌دهید قید شده باشد. فرم را به این آدرس پست کنید:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

مطب پزشکتان فرم‌های درخواست تجدیدنظر را در اختیار دارد.

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

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



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

ظرف 5 روز بعد از دریافت درخواست تجدیدنظر، نامه‌ای جهت تأیید اعلام وصول درخواست برایتان ارسال می‌کنیم. تا 30 روز به شما اطلاع می‌دهیم که نتیجه تجدیدنظر چه بوده است و نامه «اطلاعیه نتیجه تجدیدنظر» (NAR) برایتان ارسال می‌کنیم. اگر تصمیم مربوط به نتیجه تجدیدنظر را ظرف 30 روز برایتان ارسال نکردیم، می‌توانید نزد سازمان خدمات اجتماعی (CDSS) California درخواست «اداری ایالتی» و «بررسی مستقل پزشکی» (IMR) از DMHC داشته باشید. اما اگر اول درخواست دادرسی ایالتی کنید و رسیدگی انجام شود، دیگر نمی‌توانید درخواست IMR نزد DMHC کنید. در این صورت، تصمیم دادرسی ایالتی قطعی خواهد بود.

اگر خودتان یا پزشکتان به دلیل اینکه مدت زمان انتظار برای تجدیدنظر ممکن است زندگی و سلامتتان یا توانایی شما در انجام امور را به خطر بیندازد می‌خواهید سریع تصمیم‌گیری انجام شود، می‌توانید درخواست بررسی تسریع‌شده (سریع) ارائه کنید. برای درخواست بررسی سریع، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. ما ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، تصمیم خواهیم گرفت.

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

اگر درخواست تجدید نظر ارائه کرده‌اید و نامه NAR دریافت کرده‌اید مبنی بر اینکه تصمیم ما تغییر نکرده است، یا اگر نامه NAR با گذشت 30 روز هنوز به دستتان نرسیده است می‌توانید:

- برای دادرسی ایالتی از سازمان خدمات اجتماعی (CDSS) California درخواست کنید تا یک قاضی دعوی شما را بررسی کند. این شماره تلفن رایگان DMHC است: 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349) در <https://www.cdss.ca.gov> نیز می‌توانید درخواست «دادرسی ایالتی» کنید.
- فرم شکایت/بررسی مستقل پزشکی را به سازمان خدمات درمانی هماهنگ (DMHC) ارسال کنید تا تصمیم Health Net را بررسی کنند. یا از DMHC درخواست بررسی مستقل پزشکی (IMR) کنید. اگر شکایت شما واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی (IMR) DMHC باشد، یک پزشک خارجی که عضو Health Net نیست، پرونده شما را بررسی و تصمیمی را اتخاذ خواهد کرد که Health Net باید از آن پیروی کند.

شماره تلفن رایگان DMHC، (TTY 1-877-688-9891) 1-888-466-2219. فرم شکایت/بررسی مستقل پزشکی و همچنین دستورالعمل‌ها را می‌توانید در وبسایت DMHC به این نشانی مشاهده کنید: <https://www.dmhc.ca.gov>.

برای دادرسی ایالتی یا بررسی مستقل پزشکی نیاز نیست هیچ هزینه‌ای پرداخت کنید.



می‌توانید همزمان برای دادرسی ایالتی و بررسی مستقل پزشکی درخواست کنید. اما اگر اول درخواست دادرسی ایالتی کنید و رسیدگی انجام شود، دیگر نمی‌توانید درخواست بررسی مستقل پزشکی کنید. در این صورت، تصمیم دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود.

بخش‌های زیر اطلاعات بیشتری در زمینه نحوه درخواست دادرسی ایالتی و بررسی مستقل پزشکی، در اختیارتان قرار می‌دهد.

شکایات و تجدیدنظرخواهی‌های مربوط به مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx توسط Health Net رسیدگی نمی‌شوند. می‌توانید شکایت‌هایتان در خصوص مزایای داروخانه Medi-Cal Rx را از طریق تماس با شماره 1-800-977-2273 (یا تماس با TTY 1-800-977-2273) و فشردن 7 یا 711 ارائه دهید. شکایات و تجدیدنظرخواهی‌های مربوط به مزایای داروخانه‌ای که مشمول Medi-Cal Rx نیستند ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی (IMR) باشند.

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

شکایت و بررسی مستقل پزشکی (IMR) نزد سازمان خدمات درمانی هماهنگ

IMR زمانی انجام می‌شود که یک پزشک خارج شبکه که به برنامه درمانی ارتباطی ندارد، پرونده شما را بررسی کند. اگر IMR می‌خواهید، ابتدا باید نزد Health Net یک درخواست تجدیدنظر تنظیم کنید. اگر پس از گذشت 30 روز تقویمی از برنامه درمانی خود نامه‌ای دریافت نکردید یا در صورتی که از تصمیم برنامه درمانی خود ناراضی هستید، می‌توانید درخواست IMR داشته باشید. باید ظرف 6 ماه از تاریخ اطلاعیه که در آن نتیجه تجدیدنظر اعلام شده است برای اقدام کنید، اما برای درخواست دادرسی ایالتی فقط 120 روز فرصت دارید؛ بنابراین اگر درخواست IMR و دادرسی ایالتی دارید، هرچه سریع‌تر شکایت‌تان را ارسال کنید. به خاطر داشته باشید اگر اول درخواست دادرسی ایالتی کنید و رسیدگی انجام شود، دیگر نمی‌توانید درخواست بررسی مستقل پزشکی کنید. در این صورت، «دادرسی ایالتی» رأی نهایی را می‌دهد.

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

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



سازمان خدمات درمانی هماهنگ California مسئولیت نظارت و هماهنگی طرح‌های خدمات مراقبت سلامتی و بهداشت را به عهده دارد. در صورت داشتن اعتراض و شکایت علیه طرح سلامت خود باید پیش از تماس با سازمان، ابتدا از طریق شماره **(TTY 711) 1-800-675-6110** با طرح سلامت خود تماس بگیرید و از فرآیند شکایت طرح سلامت خود استفاده کنید. استفاده از این رویه شکایت، هیچگونه حق قانونی یا غرامت بالقوه‌ای که می‌تواند در اختیارتان باشد را از شما سلب نمی‌کند. اگر در مورد یک موضوع اورژانسی شکایت دارید، اگر شکایت شما به خوبی توسط برنامه درمانی پاسخ داده نشده است یا اگر شکایت شما همچنان برای مدت زمان بیش از 30 روز حل و فصل نشده است، می‌توانید برای دریافت راهنمایی با سازمان تماس بگیرید. همچنین ممکن است برای بررسی مستقل پزشکی (IMR) واجد شرایط باشید. اگر برای IMR واجد شرایط باشید، فرآیند IMR یک بررسی بی‌طرفانه نسبت به تصمیمات پزشکی اتخاذ شده توسط طرح سلامت شما در خصوص ضرورت پزشکی یک سرویس، درمان، تصمیمات پوشش‌دهی برای درمان‌هایی که ماهیت تجربی یا تحقیقی دارند و اختلافات پرداختی برای خدمات پزشکی اورژانسی یا فوری ارائه می‌دهد. این اداره همچنین دارای تلفن رایگان **(1-888-466-2219)** و نیز خط TDD **(1-877-688-9891)** برای افراد دچار اختلال شنوایی و گفتاری است. وبسایت سازمان به نشانی www.dmhc.ca.gov حاوی فرم‌های شکایت، فرم‌های درخواست IMR و دستورالعمل‌های آنلاین است.

دادرسی ایالتی

دادرسی ایالتی جلسه‌ای است که با Health Net و قاضی CDSS انجام می‌شود. قاضی به حل مشکل شما کمک می‌کند یا به شما اطلاع می‌دهد که تصمیم ما صحیح بوده است. شما از این حق برخوردار هستید اگر قبلاً برای تجدیدنظر درخواست کرده‌اید و همچنان از تصمیم ما ناراضی هستید یا اگر بعد از 30 روز از درخواست تجدیدنظر هنوز پاسخی دریافت نکرده‌اید، درخواست دادرسی ایالتی داشته باشید.

باید در مدت زمان 120 روز از تاریخ اعلام شده روی نامه NAR برای دادرسی ایالتی اقدام کنید. اگر در مدت انتظار برای تجدیدنظر از کمک در حین انتظار دریافت کنید و بخواهید تا زمانی که هیئت دادرسی ایالتی تصمیم‌گیری کند همچنان دریافت کمک را ادامه دهید، باید در مدت 10 روز از تاریخ دریافت نامه NAR یا قبل از تاریخی به‌عنوان تاریخ قطع خدمات اعلام کرده‌ایم، هرکدام که دیرتر باشد، درخواست دادرسی ایالتی ارائه کنید. اگر می‌خواهید مطمئن شوید کمک دریافتی حین انتظار تا زمانی که تصمیم نهایی توسط جلسه دادرسی ایالتی گرفته شود همچنان ادامه داشته باشد، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با Health Net به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر مشکلات شنوایی یا گفتاری دارید، با (TTY 711) تماس بگیرید. نماینده مجاز یا ارائه‌کننده شما می‌تواند با اجازه کتبی شما، برایتان درخواست دادرسی ایالتی بدهد.

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

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

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



- اگر نامه NAR برایتان ارسال نکرده باشیم
- اگر در نامه NAR اشتباهی داشته باشیم
- اگر ظرف 30 روز درباره درخواست تجدیدنظران تصمیمی نگرفته باشیم. اگر به این نتیجه برسیم که درخواستتان فوری است اما ظرف 72 ساعت به درخواست تجدیدنظر پاسخ ندهیم

به روش‌های زیر می‌توانید برای دادرسی ایالتی درخواست کنید:

- **آنلاین:** با مراجعه به نشانی www.cdss.ca.gov به صورت آنلاین درخواست دادرسی کنید
- **فکس:** فرم ارائه‌شده همراه با اطلاعات حل‌وفصل درخواست تجدیدنظر را پر کنید و آن را به بخش دادرسی ایالتی به شماره 1-833-281-0905 فکس کنید
- **از طریق تلفن:** با بخش دادرسی ایالتی به شماره 1-800-743-8525 تماس بگیرید (711 یا TTY 1-800-952-8349)
- **از طریق پست:** فرم ارائه‌شده همراه با اطلاعات حل‌وفصل درخواست تجدیدنظر را پر کنید.

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-442
Sacramento, CA 94244-2430

اگر برای درخواست دادرسی ایالتی به کمک نیاز دارید، ما می‌توانید به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی به شما ارائه کنیم. با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

در جلسه دادرسی، شما از طرف خودتان صحبت می‌کنید. ما از طرف خودمان صحبت می‌کنیم. تصمیم‌گیری درباره پرونده شما توسط قاضی ممکن است تا 90 روز طول بکشد. Health Net باید تابع تصمیم قاضی باشد.

اگر می‌خواهید که CDSS تصمیم خود را سریع‌تر اعلام کند زیرا زمان صرف‌شده برای دادرسی ایالتی ممکن است زندگی، سلامت یا توانایی شما برای کار کردن کامل را به خطر بیندازد، خودتان، نماینده مجاز شما، یا ارائه‌کننده‌تان می‌توانید با CDSS تماس بگیرید و درخواست دادرسی ایالتی تسریع‌شده (سریع) کنید. CDSS باید ظرف حداکثر 3 روز کاری پس از دریافت پرونده کامل شما از Health Net، تصمیم خود را اعلام کند.

کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده

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

کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده ارائه‌کننده عبارتند از:

- جعل سوابق پزشکی
- تجویز دارو بیش از آنچه از نظر پزشکی ضرورت دارد
- ارائه خدمات مراقبت درمانی بیش از آنچه از نظر پزشکی نیاز است

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



- ارائه صورتحساب برای خدماتی که ارائه نشده است
- ارائه صورتحساب برای خدمات حرفه‌ای، زمانی که افراد حرفه‌ای خدمات را ارائه نکرده‌اند
- ارائه اقلام و خدمات رایگان یا با تخفیف به اعضا جهت اثرگذاری بر انتخاب ارائه‌کننده توسط عضو
- تغییر ارائه‌کننده مراقبت اولیه عضو بدون اطلاع عضو

کلاهبرداری، ایجاد ضرر و زیان و سوءاستفاده توسط فردی که مزایا را دریافت می‌کند، شامل و نه محدود به این موارد است:

- قرض دادن، فروختن یا دادن کارت شناسایی برنامه درمانی یا کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) به شخصی دیگر
- دریافت درمان‌ها یا داروهای مشابه از بیش از یک ارائه‌کننده
- مراجعه به اتاق وضعیت اضطراری، زمانی که مسئله اضطراری نبوده است
- استفاده از شماره تأمین اجتماعی یا شماره شناسایی برنامه درمانی فرد دیگر
- استفاده از خدمات حمل‌ونقل پزشکی و غیرپزشکی برای خدماتی غیر مراقبت از سلامت، برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، یا زمانی که وقت ملاقات پزشکی ندارید و نیازی به دریافت نسخه نیز نیست

برای گزارش کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده، نام، آدرس و شماره شناسایی شخصی را که مرتکب کلاهبرداری، اسراف یا سوءاستفاده شده است، یادداشت کنید. تا حد امکان اطلاعات مربوط به فرد از قبیل شماره تلفن یا اگر ارائه‌کننده است، تخصص وی را در اختیار ما قرار دهید. تاریخ رویدادها و خلاصه آنچه دقیقاً اتفاق افتاد را بیان کنید.

گزارش خود را به این آدرس ارسال کنید:

واحد ویژه بازرسی Centene

7700 Forsyth Blvd.

Clayton, MO 63105

1-866-685-8664

Special_Investigations_Unit@centene.com



7. حقوق و مسئولیت‌ها

به عنوان عضوی از Health Net، از حقوق و مسئولیت‌های خاصی برخوردار هستید. این حقوق و مسئولیت‌ها در این فصل توضیح داده شده است. این فصل همچنین شامل نکات حقوقی است که شما به عنوان یک عضو Health Net حق دارید از آنها مطلع باشید.

حقوق شما

حقوق شما به عنوان عضو Health Net عبارتند از:

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

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وب‌سایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



- دریافت اطلاعات کتبی اعضا به صورت رایگان به فرمت‌های دیگر (مثل خط بریل، پرینت با حروف درشت، فرمت‌های الکترونیکی صوتی و قابل دسترسی) به درخواست شما و در زمان مقتضی به فرمت درخواستی و با توجه به بخش (b)(12) 14182 از قانون «خدمات رفاهی و سازمان‌ها» (W&I).
- از هرگونه محدودیت یا انزوا که به‌عنوان ابزاری برای اجبار، نظم و انضباط، راحتی و انتقام مورد استفاده قرار می‌گیرد، مصون باشید.
- بحث و گفتگوی صادقانه درباره اطلاعاتی مربوط به گزینه‌ها و روش‌های جایگزین درمان ارائه‌شده به صورت مناسب با شرایط شما و توانایی شما برای درک آن، صرفنظر از هزینه یا پوشش بیمه
- برای دسترسی و دریافت یک نسخه از سوابق پزشکی خود و درخواست تغییر یا تصحیح آن‌ها، همان‌طور که در بند 45 از بخش‌های 164.524 و 164.526 مقررات فدرال (CFR) آمده است.
- آزادی برخورداری از این حقوق بدون تأثیر منفی بر نحوه رفتار با شما توسط Health Net، ارائه‌کنندگان یا ایالت
- برای دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، مراکز مستقل زایمان، مراکز سلامت واجد شرایط فدرال، کلینیک‌های سلامت سرخ‌پوستان، خدمات مامایی، مراکز بهداشت روستایی، خدمات عفونت‌های مقاربتی و خدمات اورژانسی خارج از شبکه Health Net طبق قانون فدرال
- درخواست تجدیدنظر در مورد تعیین مزایای نامطلوب ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ اطلاعیه تعیین مزایای نامطلوب (NABD) و درخواست نحوه ادامه مزایا در طول فرایند تجدیدنظر درون طرحی از طریق دادرسی عادلانه ایالتی، در صورت لزوم.

مسئولیت‌های شما

اعضای Health Net دارای این مسئولیت‌ها هستند:

- با احترام و محبت رفتار کنید. وظیفه دارید با پزشکتان و همه ارائه‌کنندگان و کارکنان با ادب و احترام رفتار کنید. برای حضور به موقع در قرارهای ملاقات و تماس با مطب پزشک خود حداقل ۲۴ ساعت قبل از قرار ملاقات برای لغو آن یا برنامه‌ریزی مجدد آن مسئول هستید.
- اطلاعات به روز، دقیق و کامل ارائه کنید. شما وظیفه دارید اطلاعات صحیح و تا حد امکان کامل را به تمامی ارائه‌کنندگان خدمات درمانی خود و Health Net بدهید. برای انجام معاینات منظم و بیان مشکلات سلامتی خود به دکتر قبل از جدی شدن آنها، خودتان مسئول هستید.
- توصیه پزشک خود را دنبال کنید و در مراقبت خود شرکت کنید. برای صحبت کردن درباره نیازهای مراقبتی از سلامتی خود با دکترتان و توسعه و توافق درباره اهداف، انجام تمام تلاش خود برای درک مشکلات سلامتی‌تان و دنبال کردن طرح‌ها و دستورالعمل‌های درمانی که هر دو برای آن به توافق رسیده‌اید، خودتان مسئول هستید.



- از **اتاق اورژانس در موقعیت اورژانسی استفاده کنید**. برای استفاده از اتاق اورژانس در شرایط اورژانسی یا در شرایطی که پزشکتان دستور داده است، خودتان مسئول هستید. مراقبت اورژانسی خدماتی است که معتقدید برای توقف یا بهبود بیماری‌های جدی یا علائم ناگهانی، آسیب یا بیماری‌هایی که به تشخیص و درمان فوری نیازمندند ضروری است.
- **تخلف را گزارش کنید**. شما مسئول گزارش کلاهبرداری‌های خدمات درمانی یا رفتار نادرست در Health Net Community Solutions هستید. می‌توانید این کار را بدون ارائه نام خود از طریق تماس با خط تلفن رایگان مستقیم گزارش کلاهبرداری و سوءاستفاده Health Net به شماره 1-866-685-8664 انجام دهید. خط تلفن کلاهبرداری در 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته فعال است. تمام تماس‌ها کاملاً محرمانه هستند.

اعلامیه عدم تبعیض

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

Health Net موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک و خدمات رایگان در اختیار افراد معلول قرار می‌گیرد تا بتوانند بهتر ارتباط برقرار کنند، به عنوان مثال:
 - مترجمان دارای صلاحیت زبان اشاره
 - اطلاعات کتبی در سایر فرمت‌ها (چاپ درشت، فرمت صوتی، فرمت‌های الکترونیک دسترس‌پذیر و سایر قالب‌ها)
- فراهم کردن خدمات زبانی بدون دریافت هزینه برای کسانی که زبان اولشان انگلیسی نیست، مانند:
 - مترجمان شفاهی حرفه‌ای
 - اطلاعات نوشته‌شده به زبان‌های دیگر

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



نحوه ارائه شکایت

اگر فکر می‌کنید Health Net نتوانسته است این خدمات را ارائه کند، یا به‌طور غیرقانونی بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، قومیت، ملیت، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی فیزیکی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیک، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا تمایلات جنسی تبعیض قائل شده است، می‌توانید شکایت خود را به مرکز خدمات اعضای Health Net ارائه دهید. می‌توانید به صورت کتبی، حضوری یا الکترونیک شکایت تنظیم کنید:

- از طریق تلفن: با Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. یا اگر مشکل شنیداری یا گفتاری دارید، با 711 TTY تماس بگیرید و از خدمات رله California استفاده کنید
- به‌صورت کتبی: یا یک فرم شکایت را پر کرده و یا یک نامه را به این آدرس ارسال کنید:
Health Net Civil Rights Coordinator
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410
- به صورت حضوری: به مطب پزشک یا دفتر Health Net مراجعه کنید و تمایل خود برای تنظیم شکایت را اعلام نمایید.
- به‌صورت الکترونیک: از وبسایت Health Net به نشانی www.healthnet.com بازدید کنید.

Office of Civil Rights – California Department of Health Care Services

همچنین می‌توانید از طریق تلفن، مکاتبه یا ایمیل یک شکایت حقوق مدنی را به California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights ارائه دهید:

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



Office of Civil Rights – U.S. Department of Health and Human Services (دفتر حقوق مدنی - وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده آمریکا)

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

▪ از طریق تلفن: با 1-800-368-1019 تماس بگیرید. اگر مشکل شنیداری یا گفتاری دارید، با TTY 1-800-537-7697 یا 711 تماس بگیرید و از خدمات رله California استفاده کنید.

▪ به صورت کتبی: فرم شکایت را تکمیل نمایید یا یک نامه به این آدرس ارسال کنید:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

فرم‌های شکایت در آدرس <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> موجود می‌باشند.

▪ به صورت الکترونیکی: به درگاه شکایت دفتر حقوق مدنی به نشانی <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> مراجعه کنید.

روش‌های مشارکت به عنوان عضو

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

کمیته مشورتی اجتماعی

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

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

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

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



کمیته خط‌مشی عمومی

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

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

اگر مایل هستید عضو این گروه باشید، با شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

همچنین، اگر درباره این گروه‌ها سوالی دارید، می‌توانید با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید.

اطلاعیه شیوه‌های حفظ حریم خصوصی

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

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

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

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

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

لطفاً آن را به دقت بررسی کنید. تاریخ اجرا 08.14.2017



وظایف نهادهای تحت پوشش:

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

این اطلاعاتی توضیح می‌دهد که ما چگونه می‌توانیم از PHI شما استفاده کنیم. علاوه بر این درباره حقوق شما برای دسترسی، اصلاح و مدیریت PHI توضیح می‌دهد تا از این حقوق استفاده کنید. تمام استفاده‌ها و موارد انتشار دیگر برای PHI شما که در این اطلاعاتی موجود نیست، فقط با کسب اجازه کتبی از شما انجام خواهد شد.

Health Net حق تغییر دادن این اطلاعاتی را برای خود محفوظ نگه می‌دارد. ما حق مؤثر دانستن نسخه تغییر یافته یا اصلاح‌شده اطلاعاتی PHI که از قبل داشتیم به همراه هرگونه PHI که در آینده از شما دریافت کنیم را برای خود محفوظ نگه می‌داریم. هر زمان که موارد زیر دچار تغییر شوند، Health Net به سرعت این اطلاعاتی را اصلاح و دوباره منتشر خواهد کرد:

- استفاده‌ها و افشاکری‌ها
 - حقوق شما
 - وظایف قانونی ما
 - سایر شیوه‌های حفظ حریم خصوصی که در این اطلاعاتی عنوان شده است
- ما هرگونه اطلاعاتی اصلاح‌شده را روی وبسایت و دفترچه راهنمای عضو خود عرضه خواهیم کرد.

حفاظت‌های داخلی از PHI شفاهی، مکتوب و الکترونیکی:

Health Net از PHI شما حفاظت می‌کند. ما شیوه‌ها و فرآیندهای امنیتی داریم که در این کار به ما کمک می‌کنند. این‌ها مجموعه‌ای از چند روش است که برای حفاظت از PHI شما استفاده می‌کنیم.

- ما به کارکنان خود آموزش می‌دهیم از فرآیندهای امنیتی و حریم خصوصی ما تبعیت کنند.
- ما از شرکای کاری خود می‌خواهیم از فرآیندهای امنیتی و حریم خصوصی تبعیت کنند.
- ما امنیت دفاتر خود را حفظ می‌کنیم.
- ما فقط به دلایل کاری درباره PHI شما با افرادی صحبت می‌کنیم که باید از آن‌ها اطلاع داشته باشند.
- در هنگام ارسال یا ذخیره PHI به صورت الکترونیکی، آن را امن نگه می‌داریم.
- ما از فناوری استفاده می‌کنیم تا جلوی دسترسی افراد غیرمجاز به PHI شما را بگیریم.



استفاده‌ها و افشاگری‌های مجاز PHI:

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

- **درمان** - ممکن است از PHI شما استفاده کنیم یا آن را در اختیار پزشک یا سایر ارائه‌کنندگان مراقبت درمانی قرار دهیم که کار درمان شما را انجام می‌دهند، درمان شما در میان سایر ارائه‌کنندگان را هماهنگ می‌کنند یا به ما در مجوز قبلی تصمیم مربوط به مزایای شما کمک می‌کنند.
- **پرداخت** - ما ممکن است از PHI شما برای پرداخت مزایا برای خدمات مراقبت بهداشتی ارائه‌شده به شما استفاده یا آن را افشا کنیم. ممکن است PHI شما را با توجه به قوانین حریم خصوصی فدرال برای برنامه درمانی دیگر، ارائه‌کننده مراقبت درمانی یا شخص دیگری افشا کنیم تا برای اهداف پرداختی خود به آن رجوع کنند. فعالیت‌های پرداختی می‌توانند شامل موارد زیر باشند:

- رسیدگی به دعاوی
- مشخص کردن صلاحیت یا پوشش برای ادعاها
- صادر کردن صورتحساب‌های حق بیمه
- بررسی خدمات برای اثبات ضرورت پزشکی
- انجام بررسی کاربرد ادعاها

- **عمل‌های مراقبت بهداشتی** - می‌توانیم برای انجام عمل‌های مراقبت بهداشتی از PHI استفاده و آن را افشا کنیم. این فعالیت‌ها می‌توانند شامل موارد زیر باشند:

- ارائه خدمات مشتری
- پاسخ به شکایت‌ها و درخواست‌های تجدیدنظر
- ارائه مدیریت پرونده و هماهنگ‌سازی پرونده
- انجام بررسی پزشکی ادعاها و سایر ارزیابی‌های کیفی
- ارتقا فعالیت‌ها

ما در عملیات‌های مراقبت بهداشتی، ممکن است PHI را برای شرکای تجاری خود افشا کنیم. برای محافظت از حریم خصوصی PHI شما، یک توافقنامه کتبی خواهیم داشت. ممکن است PHI شما را برای سایر اشخاصی که از قوانین خط مشی فدرال تبعیت می‌کنند، افشا کنیم. این شخص باید برای انجام عمل‌های مراقبت بهداشتی، با شما نسبتی داشته باشد. از جمله این موارد:

- فعالیت‌های ارتقا و ارزیابی کیفی
- بررسی توانایی یا صلاحیت‌های افراد حرفه‌ای در زمینه مراقبت بهداشتی
- مدیریت پرونده و هماهنگ‌سازی پرونده
- شناسایی و جلوگیری از کلاهبرداری و سوءاستفاده از مراقبت درمانی



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

سایر موارد مجاز یا مورد نیاز برای افشای PHI شما:

- **فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی** - برای فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی مانند دریافت پول از نهادهای خیریه یا سایر اشخاص مشابه برای کمک به تأمین مالی فعالیت‌ها، ممکن است از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنیم. اگر برای فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی با شما تماس گرفتیم، به شما فرصت می‌دهیم تصمیم بگیرید که از دریافت این مکاتبات در آینده انصراف دهید یا آن‌ها را متوقف کنید.
- **مقاصد مربوط به تعهد** - ممکن است برای مقاصد مربوط به تعهد، مثل تأیید درخواست پوشش، از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنیم. اگر برای اهداف مشخص‌شده از PHI شما استفاده یا آن را تأیید کنیم این اجازه را نداریم آن بخش PHI که مربوط به اطلاعات ژنتیکی است را افشا یا از آن استفاده کنیم.
- **گزینه‌های جایگزین درمان/یادآوری‌های قرار ملاقات** - ممکن است برای یادآوری به شما درباره یک قرار ملاقات درمانی و مراقبت پزشکی که با ما دارید، یا برای ارائه اطلاعات مربوط به گزینه‌های جایگزین درمانی یا سایر مزایا و خدمات مربوط به سلامت باشد، مثل اطلاعات مربوط به نحوه ترک سیگار یا کاهش وزن، از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنیم.
- **مطابق قانون** - اگر در قانون فدرال، ایالتی و/یا محلی نیاز باشد که از PHI شما استفاده شود، ممکن است تا حدی که محدودیت‌ها و الزامات قانونی مربوطه مشخص می‌کنند، بتوانیم PHI شما را افشا یا از آن استفاده کنیم. اگر دو یا چند قانون مربوط به استفاده یا افشای یکسان با هم در تعارض باشند، از موردی تبعیت می‌کنیم که محدودیت‌های قانونی بیشتری دارد.
- **فعالیت‌های سلامت عمومی** - ممکن است با هدف جلوگیری یا کنترل بیماری، آسیب یا معلولیت، PHI شما را افشا یا از آن استفاده کنیم. ممکن است برای اطمینان از کیفیت، ایمنی یا اثربخشی محصولات و خدمات در حوزه استحضاطی سازمان غذا و داروی ایالات متحده (FDA)، PHI شما را نزد FDA افشا کنیم.
- **فرآیندهای سواستفاده و نادیده گرفته شدن** - ممکن است بتوانیم PHI شما را برای مسئولین دولت محلی، ایالتی یا فدرال، از جمله خدمات تأمین اجتماعی یا سازمان خدمات ایمنی که بر اساس قانون اجازه دریافت گزارشات را دارند، افشا کنیم، مخصوصاً اگر باوری منطقی نسبت به سوءاستفاده، نادیده گرفته شدن یا خشونت داخلی داشته باشیم.
- **فرآیندهای قضایی و اجرایی** - ممکن است از PHI در فرآیندهای قضایی یا اجرایی استفاده کنیم. ممکن است در پاسخ به موارد زیر هم اطلاعات را افشا کنیم:
 - دستور یک دادگاه
 - دادگاه اداری
 - حکم احضار



- احضاریه
- هشدار
- درخواست کشف
- درخواست‌های قضایی مشابه
- **اجرای قانون** - ممکن است در صورت نیاز قانونی و برای اجرای قانون، PHI شما را افشا کنیم. برای مثال، در پاسخ به یک:
 - حکم دادگاه
 - گواهی با دستور دادگاه
 - حکم احضار
 - احضاریه صادر شده از سوی یک افسر قضایی
 - حکم احضار هیأت منصفه
- همچنین، ممکن است PHI مربوطه شما را برای شناسایی یا یافتن مظنون، فراری، شاهد منابع یا فرد گمشده افشا کنیم.
- **پزشک قانونی، معاینه‌کننده پزشکی و مسئول برگزاری مراسم تدفین** - ممکن است اطلاعات PHI شما را در اختیار بازپرس یا پزشک قانونی قرار دهیم. این کار ممکن است ضروری باشد، برای مثال برای مشخص کردن علت مرگ. همچنین می‌توانیم در صورت لزوم، PHI شما را در اختیار مدیران برگزاری مراسم تدفین برای انجام وظیفه‌شان قرار بدهیم.
- **اهدای عضو، چشم و بافت بدن** - می‌توانیم PHI شما را در اختیار سازمان‌هایی قرار دهیم که کار دریافت عضو را انجام می‌دهند. همچنین می‌توانیم PHI شما را در اختیار کسانی قرار بدهیم که در بخش جابجایی، ذخیره‌سازی یا پیوند این اعضا کار می‌کنند:
 - اندام‌های قاعدگی
 - چشم
 - بافت‌ها
- **تهدیدات سلامت و ایمنی** - اگر به شکل قوی اعتقاد داشته باشیم که استفاده یا افشا برای جلوگیری یا کاهش خطری جدی یا بالقوه در سلامت یا ایمنی یک شخص یا عموم مردم لازم است، می‌توانیم PHI را افشا یا از آن استفاده کنیم.
- **عملکردهای ویژه دولتی** - اگر یکی از اعضای نیروهای مسلح ایالات متحده آمریکا هستید، ممکن است در صورت دستور مقامات نیروهای مسلح، PHI را افشا کنیم. همچنین ممکن است PHI شما را به خاطر علل زیر افشا کنیم:
 - برای اجازه دادن به مقامات فدرال برای انجام فعالیت‌های اطلاعاتی و امنیتی
 - اداره ایالتی برای مشخص کردن تناسب پزشکی
 - برای خدمات حفاظت از رئیس جمهور یا سایر اشخاص مجاز



- **خسارت پرداختی به کارگران** - برای رعایت قانون مربوط به جبران غرامت کارگران یا سایر برنامه‌های مشابه مشخص شده در قانون که مزایایی را به خاطر آسیب‌ها یا بیماری‌های مرتبط با کار و صرف‌نظر از قصور فرد ارائه می‌دهند، می‌توانیم PHI شما را افشا کنیم.
- **وضعیت‌های اضطراری** - ممکن است PHI شما را در موقعیتی اضطراری، یا اگر شما ناتوان باشید یا حضور نداشته باشید، به یک عضو خانواده، دوست نزدیک، آژانس امداد رسانی سوانح یا هر شخص دیگری که قبلاً از طرف شما مشخص شده باشد و گذار کنیم. برای مشخص کردن اینکه آیا افشا به سود شما است یا خیر، از تشخیص و تجربه حرفه‌ای استفاده می‌کنیم. اگر افشا به سود شما باشد، فقط آن بخش PHI را افشا می‌کنیم که مستقیماً به دخالت شخصی در مراقبت شما ارتباط پیدا می‌کند.
- **افراد زندانی** - اگر شما جزء افراد زندانی در یک نهاد بازپروری هستید یا توسط مقامات قضایی تحت بازداشت قرار گرفته‌اید، در صورتی می‌توانیم PHI شما را به نهادهای بازپروری یا مقامات قضایی ارائه کنیم که برای ارائه مراقبت بهداشتی یا حفاظت از سلامت و ایمنی شما یا سلامت یا ایمنی دیگران یا ایمنی امنیت خود سازمان بازپروری، لازم و ضروری باشند.
- **تحقیق** - در شرایط خاص، زمانی می‌توانیم PHI شما را برای تحقیقات ارائه کنیم که مطالعه تحقیقاتی پزشکی آن‌ها تأیید شده باشند و برای اطمینان از حریم خصوصی و حفاظت از PHI شما، تدابیر امنیتی خاصی در نظر گرفته شده باشند.

استفاده‌ها و افشاکری‌های PHI شما که نیاز به مجوز دارند

- ما برای موارد زیر باید مجوز کتبی شما را دریافت کنیم تا بتوانیم PHI شما را افشا یا از آن استفاده کنیم، مگر در چند استثناء و به دلایل زیر:
- **فروش PHI** - پیش از هرگونه افشای PHI که به عنوان فروش در نظر گرفته شده، یعنی در ازای افشای PHI به این شکل قرار باشد مبلغی دریافت کنیم، از شما درخواست اجازه کتبی خواهیم کرد.
 - **بازاریابی** - برای استفاده از PHI شما با هدف بازاریابی، به جز در موارد بسیار استثنایی و محدود، مثلاً وقتی حضوری با شما ارتباطاتی درباره بازاریابی داریم یا زمانی که هدایایی با ارزش اسمی مشخص در اختیارتان قرار می‌دهیم، از شما به‌صورت کتبی برای استفاده یا افشای اطلاعات، اجازه خواهیم گرفت.
 - **یادداشت‌های روان‌درمانی** - ما برای افشا یا استفاده از هرگونه یادداشت روان‌درمانی شما که ممکن است ذخیره کرده باشیم، به‌جز در بعضی موارد استثنایی محدود، مثل بعضی درمان‌ها، کارکردهای مراقبت سلامت یا پرداخت‌های خاص، از شما اجازه به صورت کتبی اجازه خواهیم گرفت.
 - **استفاده غیرمجاز از PHI** - ما از زبان، نژاد، پیشینه قومی، گرایش جنسی، هویت جنسیتی و اطلاعات نیازهای اجتماعی شما برای رد پوشش، خدمات، مزایا یا برای مقاصد تعهدنامه استفاده نخواهیم کرد.

حقوق فردی

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



الزامات عدم تبعیض ایالت California (همان‌طور که در اسناد پوشش مزایا توضیح داده شده است)، Health Net of California, Inc. و Health Net Life Insurance Company (Health Net, LLC.) تابع قوانین مربوطه حقوق مدنی فدرال هستند و بر اساس نژاد، رنگ، تبار ملی، اصل و نسب، مذهب، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسی، مراقبت تأیید جنسیت، گرایش جنسی، سن، ناتوانی یا جنس افراد را مورد تبعیض یا رفتار متفاوت قرار نمی‌دهد و آن‌ها را طرد نمی‌کند.

- **حق لغو اجازه** - شما می‌توانید اجازه خود را در هر زمان لغو کنید؛ لغو اجازه شما باید به‌صورت کتبی انجام شود. این لغو اجازه فوراً اجرا خواهد شد؛ به جز در مواردی که قبلاً با استفاده از اجازه صادر شده و پیش از دریافت درخواست لغو اجازه، اقداماتی انجام داده‌ایم.
- **حق درخواست محدودیت** - شما حق دارید برای افشا و استفاده از PHI خود در جهت درمان، پرداخت یا عمل‌های مراقبت بهداشتی و علاوه بر آن افشای اطلاعات برای کسانی که در مراقبت از شما یا پرداخت هزینه‌ها دخالت دارند، مثل اعضای خانواده و دوستان نزدیک، محدودیت‌هایی را درخواست کنید. باید محدودیت‌های مدنظرتان و ایالتی که می‌خواهید محدودیت در آن اعمال شود، در درخواست شما قید شود. ما مجبور نیستیم با این درخواست موافقت کنیم. در صورت موافقت، از محدودیت‌های شما تبعیت می‌کنیم، به جز در صورتی که برای ارائه درمان‌های اضطراری به اطلاعات مربوطه نیاز باشد. با این وجود، استفاده یا افشای PHI برای پرداخت یا عمل‌های مراقبت درمانی در یک برنامه درمانی را زمانی محدود خواهیم کرد که هزینه خدمات و موارد به صورت کامل توسط شما پرداخت شده باشد.
- **حق درخواست مکاتبه محرمانه** - حق دارید درخواست کنید ما از طریق روش‌های جایگزین یا محل‌های متفاوت، درباره PHI با شما در تماس باشیم. اگر درخواست‌تان منطقی باشد و روش‌های جایگزین یا محلی که PHI باید به آن تحویل شود را مشخص کند، باید آن را برآورده کنیم. درخواست ارتباطات محرمانه باید توسط بیمه‌گر سلامت ظرف هفت 7 روز تقویمی پس از دریافت ارسال الکترونیکی یا درخواست تلفنی یا ظرف 14 روز تقویمی پس از دریافت از طریق پست درجه یک انجام شود. ما اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس ارائه‌شده به یک فرد محافظت‌شده را نزد گروه، مشترک، یا هر عضوی در طرح غیر از فرد محافظ شده که مراقبت دریافت می‌کند، بدون مجوز کتبی صریح او، فاش نخواهیم کرد. برای راهنمایی در مورد نحوه درخواست ارتباط محرمانه، به شماره تلفن خدمات مشتریان در پشت کارت شناسایی عضو یا وبسایت طرح مراجعه کنید.
- **حق دسترسی و دریافت یک کپی از PHI شما** - شما حق دارید، به جز در بعضی موارد محدود، یک کپی از PHI خود که شامل مجموعه سوابق مشخص شماست را مشاهده یا دریافت نمایید. می‌توانید از ما درخواست کنید کپی‌ها را در قالب‌هایی به جز فتوکپی ارائه کنیم. ما از قالب مورد درخواست شما استفاده خواهیم کرد، مگر آنکه نتوانیم این کار را انجام بدهیم. باید درخواست خود برای دسترسی به PHI را به صورت کتبی ارائه کنید. اگر درخواست شما را رد کردیم، توضیحات خود را به صورت کتبی ارائه خواهیم کرد و به شما توضیح خواهیم داد که آیا دلایل عدم پذیرش درخواست را می‌توان بررسی کرد یا خیر و چطور می‌توانید این خدمات را درخواست نمود یا مسئله قابلیت رسیدگی مجدد دارد یا خیر.



- **حق اصلاح PHI** - اگر فکر می‌کنید PHI شما حاوی اطلاعات نادرست است، حق دارید از ما درخواست کنید آن را اصلاح کنیم یا تغییر بدهیم. درخواست شما باید به شکل کتبی باشد و باید درباره دلیل اصلاح اطلاعات هم توضیح بدهد. ممکن است به دلیلی خاص با درخواست شما مخالفت کنیم، برای مثال اگر اطلاعاتی که می‌خواهید اصلاح کنید را ایجاد نکرده باشیم و ایجاد کننده PHI خودش توانایی انجام این اصلاح را داشته باشد. در صورت رد کردن درخواست‌تان، توضیح کتبی به شما ارائه خواهیم داد. می‌توانید با یک اظهارنامه پاسخ بدهید که با تصمیم ما مخالف هستید و ما اظهارنامه شما را به PHI که از ما درخواست اصلاحش را داشتید، پیوست می‌کنیم. اگر ما درخواست شما برای اصلاح اطلاعات را بپذیریم، تلاش خود را تا حد معمول به کار می‌گیریم تا به دیگران، از جمله به افرادی که شما نام برده‌اید، اطلاع بدهیم اصلاحاتی صورت گرفته است و تغییرات را در موارد افشای اطلاعات در آینده در نظر خواهیم گرفت.
 - **حق دریافت گزارش افشای اطلاعات** - حق دارید یک فهرست از مواردی که ما یا شرکای تجاری‌مان در طول 6 سال گذشته PHI شما را افشا کرده‌ایم، دریافت کنید. این مسئله شامل افشاهای انجام شده با هدف درمان، پرداخت، عمل‌های مراقبت درمانی، یا افشاهایی که با اجازه خود شما و برای برخی فعالیت‌های خاص دیگر انجام شده‌اند، نمی‌شود. اگر این درخواست حسابداری را در یک بازه 12 ماهه برای بیش از یک بار انجام دهید، ما می‌توانیم برای پاسخ به این درخواست‌های اضافه یک مبلغ قابل قبول، با توجه به هزینه‌های انجام شده از شما دریافت کنیم. ما در زمان درخواست‌تان، اطلاعات بیشتری درباره هزینه‌هایمان ارائه خواهیم داد.
 - **حق تنظیم شکایت** - اگر فکر می‌کنید حقوق حریم خصوصی شما نقض شده یا ما شیوه‌های حفظ حریم خصوصی خود را نادیده گرفته‌ایم، می‌توانید به صورت کتبی یا تلفنی و با استفاده از اطلاعات تماس در انتهای این اطلاعیه، شکایتی برای ما تنظیم کنید. برای شکایات مربوط به اعضای Medi-Cal، اعضا همچنین می‌توانند با اداره خدمات مراقبت از سلامت California که در بخش بعد آمده است، تماس بگیرند. همچنین می‌توانید شکایت خود را برای رئیس دفتر حقوق مدنی اداره خدمات انسانی و سلامت ایالات متحده با ارسال یک نامه به این آدرس ارسال کنید:
 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201
 می‌توانید با شماره (1-866-788-4989) (TTY: 1-800-368-1019) تماس بگیرید یا از <https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html> بازدید کنید.
- ما به‌خاطر تنظیم شکایت هیچ‌گونه اقدامی علیه شما انجام نخواهیم داد.**
- **حق دریافت یک کپی از این اطلاعیه** - می‌توانید در هر لحظه با استفاده از اطلاعات تماس مندرج در انتهای این اطلاعیه، برای دریافت یک کپی از این اطلاعیه درخواست بدهید. اگر این اطلاعیه را روی وبسایت ما یا از طریق پست الکترونیک (ایمیل) دریافت کرده‌اید، این حق را دارید که یک نسخه کاغذی هم درخواست کنید.



اطلاعات تماس

اگر درباره این اطلاعیه، شیوه‌های حریم خصوصی ما در رابطه با PHI شما یا نحوه استفاده از حقوق خود سوالی در ذهن دارید، می‌توانید به صورت کتبی یا با استفاده از اطلاعات تماس زیر، با ما تماس بگیرید.

تلفن: 1-800-522-0088	Health Net Privacy Office
فکس: 1-818-676-8314	Attn: Privacy Official
ایمیل: Privacy@healthnet.com	P.O. Box 9103
	Van Nuys, CA 91409

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

Privacy Officer

c/o Office of Legal Services

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue, MS 0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

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

ایمیل: DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov

اطلاعیه حریم خصوصی اطلاعات مالی

اطلاعیه حاضر درباره این مسئله توضیح می‌دهد که اطلاعات مالی مربوط به شما ممکن است چطور استفاده و منتشر شود و چطور می‌توانید به این اطلاعات دسترسی پیدا کنید. لطفاً آن را به دقت بررسی کنید.

ما متعهد هستیم محرمانگی اطلاعات مالی شخصی شما را حفظ کنیم. برای اهداف مربوط به این اطلاعیه، «اطلاعات مالی شخصی» به معنی اطلاعاتی درباره یک فرد ثبت‌نام شده یا یک متقاضی پوشش مراقبت بهداشتی است که باعث شناسایی یک فرد می‌شود، به صورت عمومی در دسترس همه نیست و می‌توان از خود فرد دریافت کرد یا در رابطه با ارائه پوشش مراقبت بهداشتی برای یک فرد به دست می‌آید.

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

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



افشای اطلاعات: ما اطلاعات مالی شخصی درباره افراد ثبت‌نام کننده یا کسانی که قبلاً ثبت‌نام کرده بودند را در اختیار هیچ شخص ثالثی قرار نمی‌دهیم، به جز مواردی که بر اساس قانون ملزم یا مجاز به انجام آن هستیم. برای مثال، در زمان پیاده‌سازی شیوه‌های عمومی کسب و کارمان، ممکن است، با توجه به آنچه در قانون اجازه داده شده است، هر گونه اطلاعات مالی شخصی که از شما جمع‌آوری می‌کنیم را بدون اجازه از طرف شما، به انواع نهادهایی که در زیر آمده است، ارائه کنیم:

- به شرکت وابسته به ما، مثل سایر بیمه‌گرها؛
- به شرکت‌های غیروابسته به اهداف کسب و کار روزانه ما، مثل ارزیابی تراکنش‌های ما، حفظ حساب(های) شما یا پاسخ به دستورات دادگاه و تحقیقات قضایی در حال انجام؛ و
- به شرکت‌های غیروابسته که خدماتی را برای ما اجرا می‌کنند، برای مثال مکاتبات تبلیغی را از طرف ما ارسال می‌کنند.

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

سوالاتی درباره این اطلاعیه:

اگر پرسشی درباره این اطلاعیه دارید:

لطفاً با شماره تلفن رایگان مندرج در پشت کارت ID خود یا با Health Net به شماره 1-800-522-0088 تماس بگیرید.

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

Health Net of California, Inc.، Health Net Community Solutions, Inc.، Managed Health Network LLC و Health Net Life Insurance Company شرکت‌های تابعه Health Net, LLC و Centene Corporation هستند. Health Net علامت خدماتی ثبت‌شده Health Net, LLC است. سایر علائم تجاری/علائم خدماتی مشخص‌شده متعلق به شرکت‌های مربوطه هستند. کلیه حقوق محفوظ است تاریخ ویرایش 2023/29/06

اطلاعیه مربوط به قوانین

بسیاری از قوانین روی این دفترچه راهنمای عضو اعمال می‌شوند. این قوانین می‌توانند روی حقوق و مسئولیت‌های شما تأثیر بگذارد، حتی در صورتی که قوانین در این دفترچه راهنما موجود نباشند یا تشریح نشده باشند. قوانین اصلی که روی این دفترچه اعمال می‌شوند عبارتند از قوانین ایالتی و فدرال درباره برنامه Medi-Cal. ممکن است قوانین فدرال و دولتی دیگری نیز مصداق داشته باشند.



اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان پرداخت‌کننده آخرین محل اقامت، سایر پوشش‌های سلامت و اعاده تخلفات

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

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

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

اگر به اینترنت دسترسی ندارید، می‌توانید OHC را به Health Net گزارش کنید. یا با شماره 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) در داخل California یا 1-916-636-1980 (خارج از California) تماس بگیرید.

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

اگر مجروح شده‌اید و فرد دیگری مسئول این جراحت است، شما یا نماینده قانونی‌تان باید ظرف 30 روز به DHCS اطلاع دهید و اقدام قانونی یا شکایت کنید. این اعلان را به صورت آنلاین ارائه دهید:

▪ «برنامه آسیب فردی» در <https://dhcs.ca.gov/PI>

▪ برنامه «خسارت پرداختی به کارگران» در <https://dhcs.ca.gov/WC>

برای کسب اطلاعات بیشتر، به <https://dhcs.ca.gov/tplrd> مراجعه کنید یا با 1-916-445-9891 تماس بگیرید.

اطلاعیه مربوط به بازیابی ارت

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

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



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

اطلاعیه اقدام

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

محتوا در اطلاعیه‌ها

اگر Health Net رد درخواست، تأخیر، خاتمه یا تغییرات را به‌طور کامل یا جزئی بر اساس ضرورت پزشکی استوار کند، NOA شما باید حاوی موارد زیر باشد:

- بیانیه اقدامی که Health Net در نظر دارد انجام دهد
- توضیح واضح و مختصر در مورد دلایل تصمیم Health Net
- نحوه تصمیم‌گیری Health Net، از جمله قوانین مورداستفاده Health Net
- دلایل پزشکی این تصمیم. Health Net باید به وضوح بیان کند که عارضه پزشکی عضو به چه صورت با معیارها یا دستورالعمل‌ها مطابقت نمی‌کند

ترجمه

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



مسئولیت شخص ثالث

چنانچه بازاریابی مبلغ خدمات ناشی از اقدامی با مسئولیت مبتنی بر تقصیر شخص ثالث یا بیمه اموال و تلفات از جمله خسارت پرداختی به کارگران و پوشش رانندگان وسایل نقلیه بیمه‌نشده باشد، Health Net برای بازاریابی مبلغ خدمات تحت پوشش ارائه‌شده به اعضا مطالبه‌ای نخواهد کرد. با این وجود، Health Net اینگونه پرونده‌های بالقوه را به اطلاع DHCS می‌رساند و به DHCS در دنبال کردن حقوق ایالت برای بازاریابی هزینه‌ها در اینگونه موارد، کمک می‌کند. اعضا ملزم هستند در این زمینه به Health Net و DHCS کمک کنند.

پیمانکاران مستقل

رابطه بین Health Net و هر ارائه‌کننده‌ای فعال، یک رابطه پیمانکاری مستقل در نظر گرفته می‌شود. ارائه‌دهندگانی که در کار مشارکت دارند، کارمندان یا نمایندگان Health Net نیستند و نه Health Net و نه هیچ یک از کارکنان Health Net، کارمند یا نماینده ارائه‌دهنده عضو محسوب نمی‌شوند. Health Net تحت هیچ شرایطی مسئولیت اهمال، فعالیت متخلفانه یا عدم اقدام هیچ یک از افراد شرکت‌کننده یا سایر ارائه‌دهندگان مراقبت بهداشتی را به عهده نمی‌گیرد. پزشکان شرکت‌کننده در طرح و نه در Health Net، رابطه پزشک-بیمار را با اعضا حفظ می‌کنند. Health Net ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی نیست.

کلاهبرداری برنامه مراقبت درمانی

کلاهبرداری در برنامه مراقبت درمانی عبارتست از کلاهبرداری یا تعبیر نادرست از سوی یک ارائه‌کننده، عضو، کارفرما یا هر شخص دیگری که از طرف آن‌ها فعالیت دارد. این کار جرم تلقی می‌شود و پیگرد قانونی دارد. هر شخصی که به عمد و با اطلاع قبلی در یک فعالیت با هدف کلاهبرداری از طرح مراقبت بهداشتی شرکت دارد و ادعایی را تنظیم می‌کند که حاوی اظهارات نادرست یا گول‌زننده است، مرتکب جرم کلاهبرداری از بیمه شده است.

اگر درباره هر گونه اتهامی که در یک صورت‌حساب یا فرم توضیح مزایا ذکر شده است، نگرانی دارید و یا از یک فعالیت غیرقانونی اطلاع پیدا کرده یا نسبت به آن مشکوک شده‌اید، از طریق خط ویژه گزارش کلاهبرداری به شماره 1-866-685-8664 با طرح ما تماس بگیرید. خط تلفن کلاهبرداری در 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته فعال است. تمام تماس‌ها کاملاً محرمانه هستند.



شرایطی که از کنترل Health Net خارج هستند

تا حدی که بلاپای طبیعی، جنگ، شورش، شورش داخلی، اپیدمی، تخریب کامل یا جزئی تأسیسات، انفجار اتمی یا انتشار انرژی هسته‌ای دیگر، از کار افتادگی پرسنل مهم گروه پزشکی یا سایر رویدادهای مشابه که در کنترل Health Net نیست، باعث شود که مراکز یا پرسنل Health Net برای ارائه یا ترتیب دادن خدمات یا مزایا به موجب این کتابچه راهنمای اعضا در دسترس نباشد، تعهد Health Net برای ارائه این خدمات یا مزایا به این شرط محدود می‌شود که Health Net با حسن نیت تلاش کند چنین خدمات یا مزایایی را در شرایط فعلی امکانات یا پرسنل خود ارائه و ترتیب دهد.



8. شماره‌های مهم و اصطلاحاتی که باید بدانید

شماره تلفن‌های مهم

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

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) Health Net 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله California به شماره 711 تماس بگیرید. به این وبسایت مراجعه کنید: www.healthnet.com



- کانتهی Calaveras : 1-209-754-6460
- کانتهی Inyo : 1-760-873-7868
- کانتهی Los Angeles : 1-800-993-2437
- کانتهی Mono : 1-760-924-1841
- کانتهی Sacramento : 1-916-875-7151
- کانتهی San Joaquin : 1-209-468-8335
- کانتهی Stanislaus : 1-209-558-8860
- کانتهی Tuolumne : 1-209-533-7404
- کانتهی Tulare : 1-559-687-6915

■ خدمات ایالت California

- دفتر دادآور DHCS : 1-888-452-8609 (وبسایت: <https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
- سازمان خدمات اجتماعی: (TDD: 1-800-952-8349) 1-800-952-5253 (وبسایت: <https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)
- (DMHC) Department of Managed Health Care : 1-888-466-2219 (وبسایت: <http://dmhc.ca.gov/>) (1-888-HMO-2219)

■ سازمان تأمین اجتماعی

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

■ دفاتر شهرستان

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

○ کانتهی Amador

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

○ کانتهی Calaveras

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

○ کانتهی Inyo

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



○ کانتی Los Angeles

- Department of Public Social Services (DPSS)
- خط تلفن راهنمایی مرکزی (شامل خدمات زبانی): 1-877-481-1044
- مرکز خدمات مشتریان DPSS: 1-866-613-3777؛ 1-310-258-7400
- اداره سلامت روان کانتی Los Angeles: 1-800-854-7771

○ کانتی Mono

- سازمان خدمات اجتماعی: 1-760-924-1770 (دفتر شهرستان South)؛
1-760-932-5600 (دفتر شهرستان North)
- خدمات سلامت روانی: 1-800-687-1101

○ کانتی Sacramento

- سازمان کمک انسانی: 1-916-874-3100
- بخش بهداشت و خدمات انسانی (بهداشت روان): 1-888-881-4881

○ کانتی San Joaquin

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

○ کانتی Stanislaus

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

○ کانتی Tuolumne

- سازمان سلامت رفتاری: 1-209-533-6254
- بهداشت عمومی: 1-209-533-7401

○ کانتی Tulare

- سازمان خدمات انسانی و بهداشتی: 1-800-540-6880
- بخش سلامت روان: 1-800-320-1616

واژه‌هایی که باید بدانید

شروع درد زایمان: بازه زمانی که در آن، زن در سه مرحله زایمان قرار دارد و نمی‌تواند پیش از شروع زایمان به‌طور ایمن به بیمارستان دیگری منتقل شود یا انتقال ممکن است به سلامت و ایمنی مادر یا جنین آسیب برساند.
حاد: یک عارضه پزشکی کوتاه و ناگهانی که نیاز به مراقبت فوری پزشکی دارد.



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

- عضو یک قبیله سرخپوست به رسمیت شناخته شده فدرال باشد،
- در یک مرکز شهری زندگی کند و یک یا چند شرط زیر را دارا باشد:
 - عضو یک قبیله، باند یا سایر گروه‌های سازمان‌یافته سرخپوستی باشد، از جمله آن قبیله‌ها، باندها یا گروه‌هایی که از سال 1940 منحل شده و آنهایی که اکنون یا در آینده توسط ایالتی که در آن زندگی می‌کنند به رسمیت شناخته شوند، یا از نوادگان درجه یک یا درجه دوم هر عضوی از این قبیله باشد، یا
 - اسکیمو یا آلتوت یا نوعی بومی آلاسکا باشد، یا
 - از نظر وزیر کشور به هر منظوری سرخپوست باشد، یا
 - طبق مقررات صادره از سوی وزیر کشور، سرخپوست قلمداد شود، یا
- از نظر وزیر کشور به هر منظوری سرخپوست باشد، یا
- توسط وزیر بهداشت و خدمات انسانی به منظور واجد شرایط بودن برای خدمات مراقبت سلامت سرخپوستان، از جمله به عنوان یک سرخپوست اهل California، اسکیمو، آلتوت یا سایر بومیان آلاسکا، سرخپوست در نظر گرفته شود

درخواست تجدیدنظر: تقاضا از Health Net برای بررسی و تغییر یک تصمیم که درباره پوشش یک خدمت مورد درخواست از سوی شما، گرفته شده است.

مزایا: خدمات مراقبت بهداشتی و داروهای تحت پوشش این طرح سلامت

خدمات کودکان (CCS) California: یک برنامه Medi-Cal که به افراد حداکثر 21 ساله مبتلا به برخی عارضه‌های سلامت، بیماری‌ها یا مشکلات مزمن سلامت، خدماتی ارائه می‌کند.

مدیر پرونده: پرستاران یا مددکاران ثبت شده که می‌تواند به شما در درک مشکلات جدی سلامت کمک کرده و ترتیب لازم برای دریافت مراقبت از ارائه‌کنندگان را فراهم کنند.

پرستار مامای دارای مجوز (CNM): فردی که دارای مدرک ثبت شده پرستاری است و گواهی مامایی پرستاری از سوی هیئت پرستاران رسمی California را داراست. پرستار مامای دارای مجوز می‌تواند به موارد زایمان طبیعی رسیدگی کند.

کایروپراکتور: ارائه‌دهنده‌ای که با دست‌هایش بتواند مشکل ستون فقرات را درمان کند.

بیماری مزمن: بیماری یا مشکل پزشکی دیگر که نمی‌توان به صورت دائم درمان کرد و با گذشت زمان بدتر می‌شود و درمان باید برای جلوگیری از بدتر شدن وضعیت شما آغاز شود.

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



خدمات اجتماع‌محور بزرگسالان (CBAS): خدمات سرپایی، خدمات مبتنی بر مرکز درمانی برای مراقبت پرستاری حرفه‌ای، خدمات اجتماعی، درمان‌ها، مراقبت شخصی، آموزش و حمایت خانواده و ولی، خدمات تغذیه، حمل و نقل و سایر خدماتی که به اعضای واجد شرایط ارائه می‌شوند.

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

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

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

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

سیستم سلامت سازمان‌یافته کانتی (COHS): نهاد محلی ایجادشده توسط هیأت ناظران کانتی برای قرارداد با برنامه Medi-Cal. در صورت رعایت قوانین ثبت نام، به‌طور خودکار در طرح COHS ثبت نام می‌شوید. دریافت‌کنندگان ثبت‌نام‌شده ارائه‌کننده مراقبت درمانی خود را از بین همه خدمات‌دهندگان COHS انتخاب می‌کنند.

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

پوشش بیمه (خدمات تحت پوشش): خدمات Medi-Cal که مسئولیت پرداخت آن بر عهده Health Net است. خدمات تحت پوشش مشمول شرایط، عارضه‌ها، محدودیت‌ها و مستثنیات قرارداد Medi-Cal و همان‌طور که در این مدرک پوشش (EOC) و هرگونه اصلاحیه ذکر شده است، می‌باشد.

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

لغو ثبت‌نام: توقف استفاده از طرح به دلیل اینکه شما دیگر صلاحیت ندارید یا به یک طرح سلامت جدید منتقل شده‌اید. شما باید فرمی که اعلام می‌کند دیگر نمی‌خواهید از این طرح استفاده کنید، امضا نمایید و یا با HCO تماس بگیرید و به صورت تلفنی ثبت‌نام خود را لغو کنید.

DMHC: سازمان خدمات درمانی هماهنگ California. این یک دفتر ایالتی است که بر برنامه‌های درمانی مراقبت مدیریت‌شده نظارت دارد.

تجهیزات بادوام پزشکی (DME): تجهیزاتی که به لحاظ پزشکی مورد نیاز بوده و از سوی پزشک یا یک ارائه‌کننده دیگر سفارش داده می‌شوند. Health Net درباره خرید یا اجاره کرده DME تصمیم‌گیری می‌کند. هزینه اجاره نباید بیش از هزینه خرید باشد.

غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص بیماری و درمان (EPSDT): خدمات EPSDT مزایایی است که به اعضای زیر 21 سال Medi-Cal و با هدف کمک به سلامت آن‌ها ارائه می‌شود. اعضا باید چک‌آپ‌های مناسب سلامت را متناسب با سن‌شان دریافت کنند، همچنین غربالگری‌های مناسب انجام شود تا مشکل سلامت آن‌ها تشخیص داده شود و هرچه سریع‌تر بیماری آن‌ها درمان شود و هرگونه شرایط خاص که در طول چک‌آپ‌ها تشخیص داده شده است برطرف شود.



وضعیت پزشکی اورژانسی: مشکل جسمی یا روانی (روانی) با علائمی بسیار شدید، مثل درد زایمان (به تعریف فوق مراجعه کنید) یا درد شدید، که هر فرد دارای دانش معقولی از سلامت فکر کند عدم دریافت مراقبت پزشکی فوری، منجر به اتفاقات زیر شود:

- سلامت شما یا سلامت جنین متولد نشده را در معرض خطر جدی قرار بدهد
- در عملکرد بدن نقص ایجاد می‌کند
- باعث شود یک عضو یا قسمت از بدن به‌درستی کار نکند

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

انتقال پزشکی اضطراری: انتقال در یک آمبولانس یا خودروی اضطراری به یک اتاق اضطراری برای دریافت مراقبت پزشکی اضطراری.

ثبت نام کننده: شخصی که عضو طرح سلامت است و خدمات را از طریق طرح دریافت می‌کند.

بیمار تأیید شده: بیماری که ارتباط فعلی او با ارائه‌کننده تثبیت شده باشد و در مدت زمان تعیین شده در برنامه درمانی، به ارائه‌کننده مراجعه کرده باشد.

خدمات استثنا شده: خدماتی که California Medi-Cal Program آن را پوشش نمی‌دهد.

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

خدمات تنظیم خانواده: خدمات مربوط به پیشگیری یا تأخیر در بارداری.

مرکز بهداشت و اجد شرایط فدرال (FQHC): یک مرکز بهداشت در یک منطقه که تعداد زیادی ارائه‌کننده خدمات بهداشتی ندارد. می‌توانید مراقبت اولیه و پیشگیرانه را در یک FQHC دریافت کنید.

هزینه به‌ازای خدمات Medi-Cal (FFS): گاهی طرح Medi-Cal خدمات را تحت پوشش قرار نمی‌دهد اما همچنان می‌توانید آن‌ها را از Medi-Cal FFS دریافت کنید، مثل بسیاری از خدمات داروخانه از طریق Medi-Cal Rx.

پیگیری مراقبت: مراقبت پزشک عادی برای بررسی پیشرفت یک بیمار پس از بستری یا در طول دوره درمان.

کلاهبرداری: یک فعالیت عمدی برای گول زدن یا تحریف توسط فردی که از این فعالیت دروغ آگاهی دارند ممکن است باعث ایجاد مزیت غیر مجاز برای آن شخص یا افراد دیگر شود.

مراکز زایمان مستقل (FBC): مراکز درمانی که برنامه‌ریزی شود که زایمان به دور از محل سکونت زن باردار در آن انجام شود، دارای مجوز باشد یا به صورت دیگری از سوی دولت ایالتی مجاز باشد تا مراقبت قبل از زایمان و وضع حمل یا مراقبت بعد از زایمان و سایر خدمات سرپایی که در این طرح سلامت گنجانده شده‌اند را ارائه کند. این مراکز بیمارستان نیستند.

شکوائیه: بیان شفاهی یا کتبی نارضایتی عضو از Health Net، یک ارائه‌کننده، کیفیت مراقبت یا خدمات ارائه‌شده. شکایتی که نزد Health Net در مورد یک ارائه‌کننده شبکه ثبت شده است، نمونه‌ای از یک شکایت است.



خدمات و دستگاه‌های توانبخشی: خدمات مراقبت بهداشتی که باعث می‌شود شما مهارت‌ها و عملکردهای زندگی روزانه را حفظ کنید، بیاموزید یا ارتقا دهید

(HCO) Health Care Options: برنامه‌ای که می‌تواند شما را در یک طرح سلامت ثبت‌نام کند یا ثبت‌نام شما را لغو نماید.

ارائه‌کننده مراقبت درمانی: پزشکان و متخصصانی مثل جراحان، پزشکانی که سرطان را درمان می‌کنند، یا پزشکانی که اعضای خاصی از بدن را درمان می‌کنند و در طرح Health Net هستند یا عضو شبکه Health Net می‌باشند. ارائه‌کنندگان شبکه Health Net باید مجوز کار در California را داشته باشند و خدمات تحت پوشش Health Net را به شما ارائه کنند.

معمولاً برای مراجعه به متخصص، به یک معرفی از PCP خود نیاز دارید. PCP شما باید قبل از دریافت مراقبت از سوی متخصص، از Health Net تأییدیه قبلی دریافت کند.

لازم نیست: برای برخی خدمات مانند تنظیم خانواده، مراقبت اورژانسی، مراقبت زنان و زایمان یا خدمات حساس، از PCP خود معرفی دریافت کنید.

بیمه سلامت: پوشش بیمه‌ای که از طریق پرداخت مجدد هزینه بیماری یا آسیب به فرد بیمه‌شده یا خود ارائه‌کننده مراقبت بهداشتی، هزینه‌های پزشکی و جراحی را تحت پوشش قرار می‌دهد.

مراقبت‌های بهداشتی منزل: مراقبت پرستاری حرفه‌ای و سایر خدماتی که در منزل ارائه می‌شوند.

ارائه‌کنندگان مراقبت بهداشتی منزل: ارائه‌دهندگانی که مراقبت پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات را در منزل به شما ارائه می‌کنند.

آسایشگاه بیماری‌های لاعلاج: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، احساسی، اجتماعی و روحی برای عضو مبتلا به بیماری وخیم. مراقبت آسایشگاهی زمانی قابل ارائه است که امید به زندگی عضو 6 ماه یا کمتر باشد.

بیمارستان: مکانی است که می‌توانید در آن مراقبت سرپایی یا بستری را از پزشکان و پرستاران دریافت کنید.

مراقبت بیمار سرپایی در بیمارستان: مراقبت پزشکی یا جراحی انجام‌شده در بیمارستان بدون پذیرش و بستری.

بستری در بیمارستان: پذیرش در بیمارستان برای درمان به‌عنوان بیمار بستری.

ارائه‌کنندگان مراقبت درمانی سرخ‌پوستان (IHCP): یک برنامه مراقبت درمانی که توسط خدمات سلامت سرخ‌پوستان (IHS)، قبیله سرخ‌پوستان، برنامه سلامت قبیله‌ای، سازمان قبیله‌ای یا سازمان سرخ‌پوستان شهری (UIO) اجرا می‌شود، همان‌طور که در بخش 4 قانون بهبود مراقبت‌های سلامت سرخ‌پوستان (بخش 1603 از بند 25 قانون U.S.C.) تعریف شده است.

مراقبت بستری: زمانی است که مجبور هستید شب را در بیمارستان یا یک مکان دیگر برای دریافت مراقبت پزشکی بمانید.

خانه یا مرکز مراقبت متوسط: ارائه مراقبت در خانه یا مرکز مراقبت بلندمدتی که خدمات اقامتی 24 ساعته ارائه می‌دهد.

انواع خانه یا مراکز مراقبت متوسط عبارتند از: مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی (ICF/DD)، مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی-بازپروری (ICF/DD-H)، و مرکز مراقبت متوسط/ناتوانی رشدی-پرستاری (ICF/DD-N).



درمان تحقیقاتی: داروی درمانی، محصول بیولوژیکی یا دستگاهی که با موفقیت فاز یک تحقیقات بالینی را گذرانده و مورد تأیید سازمان غذا و داروی آمریکا (FDA) قرار گرفته است، اما برای استفاده عموم توسط FDA تأیید نشده و برای تحقیقات کلینیکی همچنان تحت بررسی‌های FDA است.

درمان بلندمدت: مراقبت در یک مرکز به مدت بیش از ماه پذیرش به علاوه یک ماه.

برنامه مراقبت مدیریت‌شده: طرح Medi-Cal که فقط از بعضی پزشکان، متخصصین، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های خاص برای افراد دریافت‌کننده Medi-Cal که در آن طرح ثبت‌نام کرده‌اند. Health Net یک برنامه درمانی مدیریت‌شده است.

Medi-Cal Rx: یکی از مزایای داروخانه‌ای FFS Medi-Cal با نام "Medi-Cal Rx" که مزایا و خدمات داروخانه‌ای، از جمله داروهای تجویزی و بعضی از تجهیزات پزشکی را به همه افراد ذی‌نفع Medi-Cal ارائه می‌کند. **منزل پزشکی:** یک روش مراقبت که کیفیت مراقبت بهداشتی بهتر ارائه داده، مدیریت شخصی را توسط اعضای مراقبت خود ارتقا بخشیده و در طول زمان هزینه‌های اضافی را کاهش می‌دهد.

ضروری از نظر پزشکی (یا ضرورت پزشکی): خدمات دارای ضرورت پزشکی خدمات مهمی‌اند که معقول بوده و حافظ حیات هستند. این درمان برای جلوگیری از وخامت بیماری یا ناتوانی بیمار از لازم است. این مراقبت با کمک به درمان و بهبود بیماری یا آسیب، درد شدید را کاهش می‌دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات ضروری پزشکی Medi-Cal شامل خدمات درمانی است که از نظر پزشکی برای درمان یا بهبود وضعیت یا بیماری فیزیکی یا روانی لازم است، از جمله سوءمصرف مواد مخدر، همانطور که در بخش 1396d(r) عنوان 42 از قانون ایالات متحده آمده است.

حمل‌ونقل پزشکی: حمل‌ونقل برای زمانی که نمی‌توانید با استفاده از خودروی شخصی، اتوبوس، قطار یا تاکسی خود را به محل ویزیت پزشکی تحت پوشش و/یا محل تهیه نسخه‌های خود برسانید و ارائه‌کنندگان آن را برایتان تجویز کرده باشد. در صورت نیاز به خدمات حمل‌ونقل برای رفتن به محل ویزیت، Health Net کم‌هزینه‌ترین روش را متناسب با نیاز پزشکی‌تان تأیید می‌کند.

Medicare: برنامه بیمه سلامت فدرال برای افراد دارای 65 سال سن یا بیشتر، بعضی افراد کمتر از این سن با ناتوانی جسمی و افراد مبتلا بیماری کلیوی مرحله آخر (نارسایی دائم کلیوی که نیازمند دیالیز یا پیوند کلیه است و گاهی اوقات ESRD نامیده می‌شود).

عضو: عضو Medi-Cal که در Health Net ثبت‌نام کرده و حق دارد از خدمات تحت پوشش استفاده کند.

ارائه‌کننده خدمات سلامت روانی: افراد دارای گواهی که خدمات سلامت روانی و سلامت رفتاری را به بیماران ارائه می‌دهند.

خدمات مامایی: مراقبت پیش از زایمان، هنگام زایمان و پس از زایمان، شامل مراقبت تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت واسطه‌ای برای نوزاد توسط پرستار-ماماهای دارای مجوز (CNM) و ماما‌های دارای مجوز (LM).

شبکه: یک گروه از پزشکان، کلینیک‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌کنندگان که با Health Net برای ارائه مراقبت، قرارداد دارد.

ارائه‌کننده شبکه (یا ارائه‌کننده داخل شبکه): به «خدمات‌دهنده مشارکت‌کننده» بروید.

خدمات پوشش داده نشده: خدماتی که Health Net پوشش نمی‌دهد.



حمل‌ونقل غیراورژانسی: حمل و نقل زمانی که به محل قرار ملاقات برای یکی از خدمات Medi-Cal می‌روید یا بازمی‌گردید که توسط ارائه‌کننده شما تأیید شده است و زمانیکه نسخه و لوازم پزشکی تهیه می‌کنید.

ارائه‌کننده غیرشرکت‌کننده ارائه‌دهنده‌ای که در شبکه Health Net نیست.

دیگر پوشش‌های سلامت (OHC): دیگر پوشش‌های بیمه سلامت (OHC) به بیمه سلامت خصوصی و پرداخت‌کنندگان خدمات جز Medi-Cal اطلاق می‌شود. این خدمات شامل خدمات پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، داروخانه یا طرح‌های تکمیلی Medicare (بخش C و D) می‌شوند.

دستگاه ارتوز: دستگاهی که به‌عنوان پایه یا مهاربند استفاده می‌شود و به بیرون بدن متصل است تا از قسمت بیمار یا شدیداً آسیب‌دیده بدن پشتیبانی کند یا آن را اصلاح کند و از لحاظ پزشکی برای بهبود عضو ضروری است.

خدمات خارج از محدوده خدماتی: خدمات در حالی که بیمار خارج از ناحیه سرویس است.

ارائه‌کننده خارج از شبکه: ارائه‌دهنده‌ای که بخشی از شبکه Health Net نیست.

مراقبت سرپایی: زمانی است که مجبور نیستید شب را در بیمارستان یا یک مکان دیگر برای دریافت مراقبت پزشکی بمانید.

خدمات سلامت روان بیماران سرپایی: خدمات سرپایی برای اعضای مبتلا به شرایط سلامت روان کم تا متوسط از جمله:

- ارزیابی یا درمان سلامت روان فردی و گروهی (روان درمانی)
- تست روانشناسی در زمانی که از لحاظ پزشکی برای ارزیابی یک شرایط سلامت روانی مشخص شده است.
- خدمات سرپایی برای اهداف نظارت بر دارو درمانی.
- مشاوره روانپزشکی
- آزمایشگاه، لوازم و مکمل‌های سرپایی

مراقبت تسکینی: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، احساسی، اجتماعی و روحی برای عضو مبتلا به بیماری جدی. برای مراقبت تسکینی الزامی نیست که امید به زندگی عضو 6 ماه یا کمتر باشد.

بیمارستان طرف قرارداد: یک بیمارستان مجاز که برای ارائه خدمات به اعضا در زمانی که عضو مراقبت دریافت می‌کند با Health Net قرارداد دارد. خدمات تحت پوشش که تعدادی از بیمارستان‌های مشارکتی ممکن است به اعضا ارائه کنند، با بررسی استفاده و خطمشی‌های تضمین کیفیت Health Net یا قرارداد Health Net با بیمارستان محدود می‌شود.

ارائه‌کننده طرف قرارداد (یا پزشک طرف قرارداد): پزشک، بیمارستان یا سایر متخصصان مراقبت از سلامت دارای مجوز یا تسهیلات سلامت دارای مجوز از جمله تسهیلات نیمه حادی که با Health Net برای ارائه خدمات تحت پوشش به اعضا در زمانی که مراقبت دریافت می‌کنند، قرار دارد.

خدمات پزشک: خدمات ارائه شده توسط یک شخص دارای مجوز تحت قوانین ایالتی برای ارائه دارو یا استنوپاتی نه فقط شامل خدمات ارائه شده توسط پزشکان که در حین مراجعه شما به بیمارستان در صورت حساب بیمارستان درج شده است.

طرح: به «طرح مراقبت مدیریت‌شده» بروید.



قوانین پس از ثبات وضعیت: خدمات تحت پوشش مربوط به عارضه پزشکی اورژانسی که پس از ثبات شرایط عضو برای حفظ وضعیت باثبات ارائه می‌شوند. خدمات مراقبتی پس از ثبات وضعیت تحت پوشش هستند و هزینه آن پرداخت می‌شود. بیمارستان‌های خارج از شبکه ممکن است نیاز به تأیید اولیه (مجوز قبلی) داشته باشند.

تأیید اولیه (مجوز قبلی): فرایندی که طی آن شما یا ارائه‌کننده‌تان باید از Health Net برای برخی خدمات درخواست تأییدیه کنید تا مطمئن شوید Health Net آنها را پوشش می‌دهد. هر معرفی به معنای تأیید نیست. تأییدیه قبلی همان مجوز قبلی است.

پوشش بیمه داروی تجویزی: پوشش‌دهی برای داروهای تجویزی توسط یک ارائه‌کننده.

داروهای تجویزی: دارویی که ارائه آن از لحاظ قانونی نیاز به تجویز ارائه‌کننده دارای مجوز دارد، بر خلاف داروی بدون نسخه ("OTC") که به نسخه نیاز ندارد.

مراقبت اولیه: به «مراقبت روزمره» بروید.

ارائه‌کننده خدمات اولیه (PCP): ارائه‌دهنده دارای مجوز که برای اکثر مراقبت سلامت خود دارید. PCP شما کمک می‌کند تا مراقبتی را که نیاز دارید، دریافت کنید.

PCP شما می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- متخصص زنان و زایمان
- ارائه‌دهنده مراقبت درمانی سرخپوستان (IHCP)
- مرکز بهداشت واجد شرایط فدرال (FQHC)
- کلینیک بهداشت روستایی (RHC)
- سرپرستارها
- دستیار پزشک
- کلینیک

تأییدیه قبلی (مجوز قبلی): فرایندی که طی آن شما یا ارائه‌کننده‌تان باید از Health Net برای برخی خدمات درخواست تأییدیه کنید تا مطمئن شوید Health Net آنها را پوشش می‌دهد. هر معرفی به معنای تأیید نیست. مجوز قبلی همان تأییدیه قبلی است.

دستگاه پروتزی: یک دستگاه مصنوعی که به بدن متصل است تا جایگزین یک عضو بدن شود.

فهرست ارائه‌کنندگان: فهرستی از ارائه‌کنندگان در شبکه Health Net.

وضعیت پزشکی اورژانس روانپزشکی: یک اختلال روانی که در آن علائم به حدی جدی یا شدید هستند که منجر به خطر فوری به شما یا سایرین می‌شود یا بلافاصله نمی‌توانید به دلیل وجود اختلال روانی غذا، سرپناه یا لباس ارائه کنید یا از آنها استفاده کنید.



خدمات بهداشت عمومی: خدمات بهداشتی که کل جمعیت را هدف قرار داده است. برخی از این موارد عبارتند از آنالیز وضعیت سلامت، نظارت بر سلامت، ارتقای سلامت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری‌های عفونی، حفاظت از محیط زیست و بهداشت، واکنش و آمادگی در برابر بلایای طبیعی و سلامت شغلی.

ارائه‌کننده واجد شرایط: پزشک واجد شرایط حوزه عملی مناسب برای درمان وضعیت شما.

جراحی ترمیمی: جراحی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرعادی بدن به منظور بهبود یا ایجاد ظاهری تا حد امکان عادی. ساختارهای غیرعادی بدن آن‌هایی هستند که به دلیل نواقص مادرزادی، نابهنجاری‌های رشدی، ضربه جسمی، عفونت، تومور یا بیماری ایجاد شوند.

ارجاع: زمانی است که PCP شما می‌گوید می‌توانید از یک ارائه‌کننده دیگر مراقبت دریافت کنید. برخی از مراقبت‌ها و خدمات تحت پوشش به یک ارجاع یا تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارند.

دستگاه‌ها و خدمات درمانی توانبخشی و بازپروری: خدمات و دستگاه‌هایی که به افراد آسیب‌دیده، معلول یا مبتلا به بیماری‌های مزمن کمک می‌کند تا مهارت‌های ذهنی و فیزیکی خود را دوباره به دست آورند.

مراقبت روتین: خدمات پزشکی ضروری و مراقبت‌های پیشگیرانه، مراجعه برای سلامت کودک یا مراقبت از قبیل مراقبت پیوسته روزمره. هدف مراقبت روتین، جلوگیری از مشکلات سلامتی است.

کلینیک بهداشت روستایی (RHC): یک مرکز بهداشت در یک منطقه که تعداد زیادی ارائه‌کننده خدمات بهداشتی ندارد. می‌توانید مراقبت پایه و پیشگیرانه را در یک RHC دریافت کنید.

خدمات حساس: خدمات مربوط به سلامت روان یا رفتاری، سلامت جنسی و باروری، تنظیم خانواده، عفونت‌های مقاربتی (STIها)، HIV/ایدز، تجاوز جنسی و سقط جنین، اختلال مصرف مواد، مراقبت‌های تأیید جنسیت و خشونت شریک جنسی.

بیماری جدی: یک بیماری یا وضعیتی که باید درمان شود و می‌تواند منجر به مرگ شود.

منطقه خدمات: منطقه جغرافیایی که Health Net در آن خدمات می‌دهد. این شامل کانتی‌های Amador، Tuolumne، Stanislaus، San Joaquin، Sacramento، Mono، Los Angeles، Inyo، Calaveras و Tulare می‌شود.

مراقبت پرستاری تخصصی: خدمات تحت پوشش ارائه‌شده توسط پرستاران، تکنیسین‌ها یا درمان‌گرهای دارای مجوز در دوران اقامت در مرکز پرستاری حرفه‌ای یا در خانه عضو.

مرکز پرستاری حرفه‌ای: مکانی که مراقبت پرستاری 24 ساعته‌ای را ارائه می‌کند که فقط متخصصان سلامت می‌توانند ارائه کنند.

متخصص (یا پزشک دارای تخصص): پزشکی که انواع خاصی از مشکلات مراقبت سلامت را درمان می‌کند. مثلاً، یک جراحی ارتوپدی که استخوان‌های شکسته را درمان می‌کند؛ یک آلرژیست که آلرژی‌ها را درمان می‌کند؛ و یک متخصص قلب که مشکلات قلبی را درمان می‌کند. در اکثر موارد، برای مراجعه به متخصص به ارجاع از PCP خود نیاز دارید.

خدمات تخصصی سلامت روانی: خدمات برای اعضای نیازمند مراقبت سلامت روان که سطح اختلال آن‌ها از خفیف تا ملایم، بالاتر است.



مرکز مراقبت نیمه‌حاد (بزرگسالان یا کودکان): یک مرکز مراقبت بلندمدت که مراقبت جامعی را برای افراد آسیب‌پذیر از نظر پزشکی که به خدمات ویژه نیاز دارند، مانند درمان استنشاقی، مراقبت از تراکتومی، تغذیه با لوله داخل وریدی، و مراقبت‌های پیچیده مدیریت زخم ارائه می‌دهد.

بیماری لاعلاج: وضعیتی پزشکی که درمان‌شدنی نیست و در صورتی که بیماری سیر طبیعی خودش را داشته باشد، به احتمال زیاد منجر به مرگ در طی یک سال یا کمتر می‌شود.

اعاده تخلفات: وقتی به دلیل آسیبی که طرف دیگری مسئول آن است، مزایا به یکی از اعضای Medi-Cal ارائه می‌شود یا ارائه خواهد شد، DHCS ارزش معقول مزایای ارائه‌شده به عضو بابت آن مصدومیت را بازیابی می‌کند.

ارزیابی خدمات پزشکی (یا غربالگری): ارزیابی سلامت شما توسط یک پزشک یا پرستاری که برای غربالگری به منظور تعیین فوریت نیاز شما برای مراقبت آموزش دیده است.

مراقبت حیاتی (یا خدمات حیاتی): خدماتی که برای درمان یک بیماری، آسیب یا وضعیت غیر فوریتی ارائه می‌شوند که به مراقبت پزشکی احتیاج دارند. اگر ارائه‌کنندگان درون شبکه به طور موقت در دسترس نیستند، می‌توانید مراقبت فوری را از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه دریافت کنید.

