

2026



کتابچه راهنمای اعضا

چیزهایی که باید درباره مزایا بدانید
شواهد پوشش دهی CalOptima Health (EOC) همراه با توضیحات

کتابچه راهنمای اعضا

آنچه باید در مورد مزایای خود بدانید

فرم ترکیبی شواهد پوشش
(Evidence of Coverage, EOC) و افشای اطلاعات
CalOptima Health

2026

اورنج کانتی، کالیفرنیا

سایر زبانها و قالبها

سایر زبانها

شما می‌توانید این کتابچه راهنمای اعضا و سایر مطالب طرح را به صورت رایگان به زبان‌های دیگر دریافت کنید. CalOptima Health ترجمه‌های کتبی را توسط مترجمان واجد شرایط ارائه می‌دهد. با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. این تماس رایگان است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات کمک زبانی برای مراقبت‌های بهداشتی مانند خدمات مترجم شفاهی و ترجمه کتبی، این کتابچه راهنمای اعضا را مطالعه کنید.

سایر قالبها

شما می‌توانید این اطلاعات را در قالب‌های دیگری مانند خط بریل، چاپ بزرگ با فونت 20، قالب صوتی و قالب‌های الکترونیکی قابل دسترس (سی‌دی داده‌ها) به صورت رایگان دریافت کنید. با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید این تماس رایگان است.

خدمات مترجم

CalOptima Health خدمات ترجمه شفاهی و همچنین مترجم زبان اشاره را توسط یک مترجم واجد شرایط، به صورت 24 ساعته و رایگان به شما ارائه می‌دهد. لازم نیست از یکی از اعضای خانواده یا دوستان خود به عنوان مترجم استفاده کنید. مگر اینکه شرایط اضطراری باشد، ما استفاده از افراد زیر سن قانونی به عنوان مترجم را توصیه نمی‌کنیم. خدمات مترجم، زبانی و فرهنگی به صورت رایگان ارائه می‌شوند. کمک به صورت 24 ساعت شبانه روز طی 7 روز هفته در دسترس است. برای دریافت کمک به زبان خودتان، یا دریافت این کتابچه راهنما به زبان دیگر، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



اطلاعیه در دسترس بودن خدمات کمک زبان و خدمات و کمک های تکمیلی

English

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-587-8088 (TTY 711)**. These services are free of charge.

(Arabic) العربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير اتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Այդ ծառայություններն անվճար են:

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



简体中文 (Simplified Chinese)

请注意:如果您需要以您的母语提供帮助,请致电

1-888-587-8088 (TTY 711)。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务,例如盲文和大字体阅读,提供您方便取用。请致电 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。

繁體中文 (Traditional Chinese)

注意:如果您需要以您的語言獲得幫助,請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。為殘障人士也提供幫助和服務,例如盲文和大字體的文件。致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。這些服務是免費的。

فارسی (Farsi)

توجه: اگر می خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید, با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمک ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت, مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ, نیز موجود است. با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می شوند.

ગુજરાતી (Gujarati)

ધ્યાન આપો: જો તમને તમારી ભાષામાં મદદની જરૂર હોય તો આ નંબર પર કોલ કરો: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. વિકલાંગ લોકો માટે સહાય અને સેવાઓ, જેમ કે બ્રેઇલ અને મોટી પ્રિન્ટમાં પણ દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. આ સેવા વિનામૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે.

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-888-587-8088 (TTY 711)** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-888-587-8088 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه, آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-888-587-8088** (TTY **711**). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-888-587-8088** (TTY **711**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-888-587-8088** (TTY **711**) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。
1-888-587-8088 (TTY **711**) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-888-587-8088** (TTY **711**) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다.
1-888-587-8088 (TTY **711**) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088**(TTY**711**). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088**(TTY**711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-587-8088** (TTY **711**). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-587-8088** (TTY **711**). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

Português (Portuguese)

ATENÇÃO: Se você precisar de ajuda no seu idioma, ligue para **1-888-587-8088** (TTY **711**). Serviços e auxílio para pessoas com incapacidades, como documentos em braile ou impressos com letras grandes, também estão disponíveis. Ligue para **1-888-587-8088** (TTY **711**). Esses serviços são gratuitos.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY **711**). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ | ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY **711**) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ |



Română (Romanian)

ATENȚIE: În cazul în care aveți nevoie de ajutor în limba dvs., sunați la **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Sunt disponibile, de asemenea, ajutoare și servicii pentru persoanele cu dizabilități, precum documente în limbaj Braille și cu caractere mărite. Sunați la **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Aceste servicii sunt gratuite.

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-587-8088 (линия TTY 711)**. Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-587-8088 (линия TTY 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-587-8088 (TTY 711)**. También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Libre ang mga serbisyonang ito.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Türkçe Etiket (Turkish)

DIKKAT: Kendi dilinizde yardıma ihtiyacınız varsa **1-888-587-8088 (TTY 711)** numaralı telefonu arayın. Braille alfabesi ve büyük harflerle yazılmış belgeler gibi engellilere yönelik yardım ve hizmetler de mevcuttur. Call: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Bu hizmetler ücretsizdir.

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Ці послуги безкоштовні.

اردو (Urdu)

توجہ: اگر آپ کو اپنی زبان میں مدد کی ضرورت ہے تو کال کریں **1-888-587-8088 (TTY 711)**۔ معذور افراد کے لئے امداد اور خدمات، جیسے بریل اور بڑے پرنٹ میں دستاویزات، بھی دستیاب ہیں۔ کال **1-888-587-8088 (TTY 711)**۔ یہ خدمات مفت ہیں۔

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Các dịch vụ này đều miễn phí.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



به CalOptima Health خوش آمدید!

از اینکه به CalOptima Health پیوستید، از شما سپاسگزاریم. CalOptima Health یک طرح بیمه درمانی برای افرادی است که Medi-Cal دارند. CalOptima Health با ایالت کالیفرنیا همکاری می کند تا به شما کمک کند مراقبت های بهداشتی مورد نیاز خود را دریافت کنید. CalOptima Health برای هماهنگی مراقبت های شما با شبکه های درمانی قرارداد دارد. شبکه درمانی، گروهی از پزشکان، بیمارستان ها و سایر ارائه دهندگان خدمات درمانی است که با CalOptima Health همکاری می کنند. شما باید یک شبکه درمانی و یک ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) انتخاب کنید. پزشک مراقبت های اولیه (PCP) شما باید با شبکه درمانی شما قرارداد داشته باشد. شما می توانید برای همه اعضای خانواده تان که واجد شرایط Medi-Cal هستند، یک شبکه درمانی و پزشک مراقبت های اولیه (PCP) یکسان انتخاب کنید، یا می توانید شبکه های درمانی و پزشک مراقبت های اولیه مختلفی را انتخاب کنید.

کتابچه راهنمای اعضا

این کتابچه راهنمای اعضا اطلاعاتی درباره پوشش خدمات درمانی شما تحت پوشش CalOptima Health ارائه میکند. لطفاً آن را دقیق و کامل مطالعه کنید. این به شما کمک می کند تا مزایای خود، خدمات موجود و نحوه دریافت مراقبت های مورد نیازتان را درک کنید. حقوق و وظایف شما به عنوان عضوی از CalOptima Health نیز در این کتابچه شرح داده شده است. اگر نیاز درمانی خاصی دارید، حتماً همه بخشهای مربوط به خود را مطالعه کنید.

این کتابچه راهنمای اعضا، به عنوان ترکیبی از شواهد پوشش (Evidence of Coverage, EOC) و فرم افشا نیز نامیده می شود. این فرم EOC و افشاء اطلاعات، تنها خلاصه ای از اطلاعات طرح درمانی را تشکیل می دهد. برای تعیین دقیق شرایط و ضوابط پوشش، باید به قرارداد طرح درمانی مراجعه شود. برای کسب اطلاعات بیشتر، با CalOptima Health به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

در این کتابچه راهنمای اعضا، CalOptima Health گاهی اوقات «ما» نامیده می شود. اعضا گاهی اوقات «شما» نامیده می شوند. برخی از کلمات با حروف بزرگ انگلیسی (که در پرانتز در مقابل معنی فارسی آورده می شوند) در این کتابچه راهنمای اعضا معنای خاصی دارند.

برای درخواست یک نسخه از قرارداد بین CalOptima Health و اداره خدمات درمانی کالیفرنیا (Department of Health Care Services, DHCS)، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. شما می توانید نسخه دیگری از کتابچه راهنمای اعضا را به صورت رایگان درخواست کنید. همچنین می توانید کتابچه راهنمای اعضا را در وبسایت CalOptima Health به آدرس **www.caloptima.org** پیدا کنید. همچنین می توانید یک نسخه رایگان از قوانین و رویه های بالینی و اداری غیر اختصاصی CalOptima Health را درخواست کنید. آنها همچنین در وبسایت CalOptima Health به آدرس **www.caloptima.org** موجود هستند.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



تماس با ما

CalOptima Health برای کمک به شما حاضر است. اگر هرگونه پرسشی دارید، لطفاً با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است.

هر زمان که بخواهید می‌توانید به وبسایت ما به نشانی **www.caloptima.org** نیز مراجعه کنید.

با تشکر از شما،

CalOptima Health
500 City Parkway West
Orange, CA 92868

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



فهرست مطالب

2	سایر زبانها و قالبها
2	سایر زبانها
2	سایر قالبها
2	خدمات مترجم
10	به CalOptima Health خوش آمدید!
10	کتابچه راهنمای اعضا
11	تماس با ما
12	فهرست مطالب
15	1. شروع کار به عنوان یک عضو طرح
15	روش دریافت راهنمایی
16	چه کسانی می توانند عضو شوند
17	کارت شناسایی (ID)
18	2. درباره طرح بیمه درمانی شما
20	نحوه عملکرد طرح شما
21	دانشجویانی که به یک کانتی جدید یا خارج از کالیفرنیا نقل مکان می کنند
22	تداوم مراقبت
25	هزینه ها
28	3. نحوه دریافت مراقبتهای درمانی
28	نحوه دریافت خدمات درمانی
29	(PCP) ارائه دهنده مراقبتهای درمانی اصل

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



33	شبکه ارائه دهندگان.....
42	نوبت ملاقات.....
42	رسیدن به قرار ملاقات.....
43	لغو و تغییر زمان نوبت ملاقات.....
43	پرداخت هزینه.....
44	ارجاعات.....
46	ارجاعات قانون برابری حقوق سرطان کالیفرنیا.....
46	پیش تاییدیه (مجوز قبلی).....
48	نظریه های دوم.....
48	خدمات مراقبتی حساس.....
51	مراقبت های فوری.....
53	مراقبت های اورژانس.....
55	خط مشاوره پرستار.....
55	دستورالعمل های پیشاپیش برای مراقبت های درمانی.....
55	اهدای بافت و عضو.....
56	4. مزایا و خدمات.....
56	چه مزایا و خدماتی تحت پوشش طرح درمانی شما قرار دارند.....
59	مزایای Medi-Cal تحت پوشش CalOptima Health.....
80	سایر مزایا و برنامه های تحت پوشش CalOptima Health.....
87	سایر برنامه ها و خدمات Medi-Cal.....
93	خدماتی که نمی توانید از طریق CalOptima Health یا Medi Cal دریافت کنید.....
94	5. مراقبت های سلامت کودک و نوجوان.....
94	Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان.....
96	معاینات سلامت کودک و مراقبت های پیشگیرانه.....



97.....	غربالگری مسمومیت سرب خون.....
97.....	کمک به دریافت خدمات مراقبت از سلامت کودکان و نوجوانان.....
98.....	سایر خدماتی که می‌توانید از طریق هزینه بر خدمات Medi-Cal یا (Fee-for-Service, FFS) یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید.....
100.....	6. گزارش و حل مشکلات.....
100.....	شکایات.....
102.....	درخواست تجدید نظر.....
103.....	اگر با تصمیم مربوط به تجدید نظر موافق نیستید چکار کنید.....
104.....	دادرسی ایالتی.....
105.....	کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده.....
107.....	7. حقوق و مسئولیت‌ها.....
107.....	حقوق شما.....
108.....	مسئولیت‌های شما.....
109.....	اطلاعیه عدم تبعیض.....
110.....	راه‌های مشارکت به عنوان عضو.....
111.....	اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی.....
119.....	اطلاعیه مربوط به قوانین.....
120.....	اطلاعیه در مورد Medi-Cal به عنوان آخرین پرداخت کننده، سایر پوشش‌های درمانی (OHC) و جبران خسارت‌های ناشی از جرم.....
121.....	اطلاعیه مربوط به بازبایی اموال.....
121.....	اطلاعیه اقدام.....
123.....	8. شماره‌ها و کلمات مهمی که باید بدانید.....
123.....	شماره تلفن‌های ضروری.....
123.....	لغات مورد نیاز.....



1. شروع کار به عنوان یک عضو طرح

روش دریافت راهنمایی

خواسته اصلی CalOptima Health این است که از خدمات درمانی خود راضی باشید. اگر سؤال یا نگرانی در مورد مراقبت خود دارید، CalOptima Health می خواهد که شما این موضوع را با ما در میان گذارید!

خدمات مشتریان

می تواند CalOptima Health برای کمک به شما آماده است CalOptima Health خدمات مشتری

- به سؤالات مربوط به طرح درمانی و خدمات تحت پوشش CalOptima Health پاسخ دهد
- به شما در انتخاب یا تغییر ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) کمک کند.
- به شما اطلاعاتی در زمینه اینکه مراقبت های مورد نیاز خود را از کجا دریافت کنید ارائه کند.
- اگر تسلط کمی به زبان انگلیسی دارید، به شما در دریافت خدمات مترجم شفاهی کمک می کند.
- به شما کمک می کند اطلاعات را به زبان ها و قالب های دیگر دریافت کنید.
- کارت شناسایی (ID) المثنی برای شما صادر کند.
- یک کتابچه راهنمای اعضا یا فهرست ارائه دهندگان ارائه دهد.
- در زمینه مشکلات مربوط به صورتحساب به شما کمک کند.
- خدمات حمل و نقل را هماهنگ کند.

اگر به کمک نیاز دارید، لطفاً با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. CalOptima Health باید مطمئن شود که هنگام تماس کمتر از 10 دقیقه پشت خط منتظر بمانید.

همچنین می توانید در هر زمان به خدمات مشتری به صورت آنلاین مراجعه کنید **www.caloptima.org**. وب سایت CalOptima Health یافتن آنچه را که در هر دستگاهی نیاز دارید را برای شما آسان تر می کند. همچنین دارای یک پورتال امن اعضا است که از طریق آن شما می توانید:

- اطلاعات شخصی خود را به روز رسانی نمایید

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



1 | شروع کار به عنوان عضو برنامه

- کارت عضویت (ID) جدید درخواست کنید
- کپی کارت عضویت (ID) خود را پرینت کنید
- وقت ملاقات از راه دور برای خدمات سلامت روان تعیین کنید
- نظرسنجی‌های طرح را انجام دهید
- شبکه درمانی و ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) خود را تغییر دهید
- خدمات مترجم را درخواست دهید
- اسناد طرح و سایر منابع مهم را ببینید
- از لیست مراقبت من (یک برنامه شخصی برای غربالگری‌های پیشگیرانه و فواصل مراقبتی) استفاده کنید

شما می‌توانید به پورتال اعضای CalOptima Health از طریق آدرس <https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx> دسترسی داشته باشید.

چه کسانی می‌توانند عضو شوند

هر ایالتی ممکن است یک برنامه Medicaid داشته باشد. Medicaid، در کالیفرنیا **Medi-Cal** نامیده می‌شود.

شما، به این دلیل واجد شرایط خدمات CalOptima Health شده اید که تحت پوشش Medi-Cal و ساکن اورنج کانتی، کالیفرنیا هستید. اگر در مورد چگونگی واجد شرایط بودن برای Medi-Cal سؤالی دارید، با آژانس خدمات اجتماعی (SSA) با شماره 1-800-281-9799 تماس بگیرید. همچنین ممکن است از طریق سازمان تأمین اجتماعی (Social Security) واجد شرایط دریافت Medi-Cal شوید زیرا SSI یا SSP دریافت می‌کنید.

برای سوالات مربوط به ثبت نام، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 یا <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید، یا به آدرس <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> مراجعه کنید.

برای سوالات مربوط به تأمین اجتماعی، با اداره تأمین اجتماعی به شماره 1-800-772-1213 تماس بگیرید، یا به وبسایت <https://www.ssa.gov/locator/> مراجعه کنید.

Medi-Cal انتقالی

اگر درآمد شما افزایش یافته و دیگر واجد شرایط Medi-Cal نیستید، ممکن است بتوانید Medi-Cal انتقالی (Transitional Medi-Cal) دریافت کنید.

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



با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

کارت شناسایی (ID)

به عنوان عضوی از CalOptima Health، کارت شناسایی (CalOptima Health ID) ما را دریافت خواهید کرد. هنگام دریافت خدمات درمانی یا داروهای تجویزی، باید کارت شناسایی CalOptima Health و کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) خود را ارائه دهید. کارت Medi-Cal BIC شما، کارت شناسایی مزایا است که توسط ایالت کالیفرنیا برای شما ارسال می‌شود. شما باید همیشه تمام کارت‌های شناسایی درمانی خود را همراه داشته باشید. کارت‌های شناسایی CalOptima Health و Medi-Cal BIC شما به شکل زیر هستند:



Medi-Cal caloptima.org
CalOptima Health, A Public Agency

[MEMBER NAME]
Member ID: [CIN] Eff Date: [mm/dd/yyyy]
DOB: [mm/dd/yyyy]

[HEALTH NETWORK] [HN PHONE]
[PCP: PCP NAME] [PCP PHONE]

Providers: Eligibility must be verified at time of service.
Failure to obtain authorization may result in non-payment.

If you have a life-threatening emergency, call 911 or go to the nearest emergency room. Notify your health network within 24 hours. Emergency services for a true emergency are covered by your health network without prior authorization. Your member handbook has more information on emergency services and how to access your doctor after hours.

CalOptima Customer Service: 1-888-587-8088 TTY: 711
For Providers - Eligibility & Authorization: 1-714-246-8540
CalOptima Provider Help Desk: 1-714-246-8600
Medi-Cal RX: 1-800-977-2273 TTY: 711
Vision Services: 1-800-438-4560 TTY: 1-800-428-4833
CalOptima Behavioral Health: 1-855-877-3885 TTY: 711
24-Hour Nurse Advice Line: 1-844-447-8441 TTY: 1-844-514-3774

اگر کارت شناسایی CalOptima Health خود را ظرف چند هفته پس از تاریخ ثبت نام دریافت نکردید، یا اگر کارت شناسایی CalOptima Health شما آسیب دیده، گم شده یا به سرقت رفته است، فوراً با خدمات مشتریان تماس بگیرید. CalOptima Health کارت جدیدی را به صورت رایگان برای شما ارسال می‌کند. با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. اگر کارت Medi-Cal BIC ندارید یا اگر کارت شما آسیب دیده، گم شده یا به سرقت رفته است، با دفتر محلی کانتی تماس بگیرید. برای یافتن دفتر محلی کانتی خود، به آدرس <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



2. درباره طرح بیمه درمانی شما

کلیات طرح بیمه درمانی

CalOptima Health یک طرح درمانی برای افراد دارای Medi-Cal ساکن اورنج کانتی، California است. CalOptima Health برای ارائه خدمات درمانی مورد نیاز به شما با ایالت California همکاری میکند.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره طرح بیمه درمانی و نحوه استفاده از مزایای آن میتوانید با یکی از نمایندگان خدمات مشتریان CalOptima Health تماس بگیرید. با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

آغاز و پایان دوره پوشش بیمه شما

ظرف دو هفته پس از ثبت نام در CalOptima Health، کارت عضویت (ID) CalOptima Health برای شما ارسال خواهیم کرد. هنگام دریافت خدمات درمانی یا داروهای تجویزی، باید هم کارت شناسایی CalOptima Health و هم کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) خود را ارائه دهید.

پوشش Medi-Cal شما باید هر سال تمدید شود. اگر دفتر کانتی محلی شما نتواند پوشش Medi-Cal شما را به صورت الکترونیکی تمدید کند، کانتی یک فرم تمدید Medi-Cal از پیش تکمیل شده برای شما ارسال خواهد کرد. لطفاً فرم را تکمیل کرده و برای دفتر محلی کانتی خود ارسال نمایید. شما می‌توانید اطلاعات خود را حضوری، از طریق تلفن، پست، آنلاین یا سایر ابزارهای الکترونیکی موجود در کانتی خود ارائه دهید.

به عنوان عضو CalOptima Health، شما باید:

1. ک شبکه درمانی را از فهرست ارائه دهندگان خدمات درمانی انتخاب کنید.
 - شما می‌توانید برای همه اعضای واجد شرایط خانواده، یک شبکه درمانی یکسان انتخاب کنید، یا می‌توانید برای هر یک از اعضای خانواده، یک شبکه درمانی متفاوت انتخاب کنید.
 - شما می‌توانید شبکه درمانی خود را در هر 30 روز یکبار تغییر دهید.
2. یک ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) را از فهرست ارائه دهندگان خدمات درمانی شبکه بهداشت و درمان انتخاب کنید.
 - شما باید یک PCP انتخاب کنید که با شبکه درمانی منتخب شما قرارداد داشته باشد.
 - شما می‌توانید برای همه اعضای واجد شرایط خانواده، یک PCP یکسان انتخاب کنید، یا می‌توانید برای هر یک از اعضای خانواده، PCP متفاوتی انتخاب کنید.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.

2 | درباره طرح بیمه درمانی شما

- اگر PCP خود را انتخاب نکنید، شبکه درمانی شما این کار را برای شما انجام می دهد.
- شما میتوانید PCP خود را هر 30 روز تغییر دهید.
- 3. برای انتخاب پزشک مراقبت های اولیه (PCP) و شبکه درمانی خود، می توانید:
 - به پورتال آنلاین امن اعضا خود در این آدرس دسترسی پیدا نمایید
<https://member.caloptima.org/#/user/login>، یا؛
 - فرم انتخاب شبکه CalOptima Health که در بسته عضو جدید برای شما ارسال شده است را تکمیل نموده و ارسال نمایید، یا
 - با خدمات مشتریان CalOptima Health به شماره (TTY 711) 1-888-587-8088 تماس بگیرید.
- شما می توانید در هر زمانی پوشش CalOptima Health خود را خاتمه داده و طرح درمانی دیگری را انتخاب کنید. برای کمک در انتخاب طرح جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید، یا به www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov مراجعه کنید.
- CalOptima Health یک طرح درمانی برای اعضای Medi-Cal ساکن اورنج کانتی، California است. برای یافتن دفتر محلی کانتی خود، به آدرس <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> مراجعه کنید.
- پوشش CalOptima Health Medi-Cal ممکن است در صورت وجود هر یک از موارد زیر پایان یابد:
 - اگر شما از اورنج کانتی، کالیفرنیا نقل مکان کنید.
 - پوشش Medi-Cal خود را از دست بدهید.
 - شما در بازداشتگاه یا زندان هستید.
- اگر پوشش CalOptima Health Medi-Cal خود را از دست بدهید، ممکن است همچنان واجد شرایط پوشش FFS Medi-Cal باشید. اگر مطمئن نیستید که هنوز تحت پوشش CalOptima Health هستید یا خیر، با شماره (TTY 711) 1-888-587-8088 تماس بگیرید.

ملاحظات ویژه برای سرخپوستان آمریکا در مراقبتهای مدیریت شده

- اگر شما یک سرخپوست آمریکایی هستید، حق دارید از خدمات درمانی یک ارائه دهنده خدمات درمانی سرخپوستی (Indian Health Care Provider, IHCP) استفاده کنید. همچنین می توانید در حین دریافت خدمات درمانی از این مراکز، عضو CalOptima Health باقی بمانید یا عضویت خود را پایان دهید (از آن خارج شوید). برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ثبت نام و لغو ثبت نام، به شماره (TTY 711) 1-888-587-8088 تماس بگیرید.
- CalOptima Health باید هماهنگی مراقبتی، از جمله مدیریت پرونده های درون و برون شبکه، را برای شما فراهم کند. اگر درخواست دریافت خدمات از یک IHCP را داشته باشید، CalOptima Health باید به شما در یافتن یک IHCP درون یا خارج از شبکه مورد نظر شما کمک کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «شبکه ارائه دهندگان» را در فصل 3 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان (TTY 711) 1-888-587-8088 تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



نحوه عملکرد طرح شما

CalOptima Health یک طرح درمانی مراقبت‌های مدیریت‌شده است که با DHCS قرارداد دارد. CalOptima Health با پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان خدمات درمانی در حوزه خدمات CalOptima Health همکاری می‌کند تا مراقبت‌های بهداشتی را به اعضای خود ارائه دهد. به عنوان عضوی از CalOptima Health، ممکن است واجد شرایط دریافت برخی از خدمات ارائه شده از طریق FFS Medi-Cal باشید. این خدمات شامل داروهای تجویزی غیربستری، داروهای بدون نسخه و برخی از لوازم پزشکی از طریق Medi-Cal Rx می‌شود.

خدمات مشتریان به شما نحوه کار CalOptima Health، نحوه دریافت مراقبت‌های مورد نیاز، نحوه تعیین وقت ملاقات با ارائه‌دهنده خدمات در ساعات اداری، نحوه درخواست خدمات ترجمه شفاهی و کتبی رایگان یا اطلاعات کتبی در قالب‌های جایگزین و نحوه اطلاع از واجد شرایط بودن برای خدمات حمل و نقل را توضیح خواهد داد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید اطلاعات خدمات مشتریان را به صورت آنلاین در **www.caloptima.org** پیدا کنید.

نحوه عملکرد طرح شما

در صورت موجود بودن طرح درمانی دیگر، می‌توانید در هر زمان CalOptima Health را ترک کرده و به طرح درمانی دیگری در کانتی محل سکونت خود بپیوندید. برای انتخاب یک طرح جدید، با Health Care Options به شماره **1-800-430-7077 (TTY 711)** یا **1-800-430-4263** تماس بگیرید. می‌توانید از دوشنبه تا جمعه، بین ساعت 8 صبح تا 6 بعد از ظهر تماس بگیرید یا به وبسایت <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov> مراجعه کنید.

پردازش درخواست شما برای ترک CalOptima Health و ثبت نام در طرح دیگری در کانتی شما، تا 30 روز یا بیشتر طول می‌کشد. برای اطلاع از وضعیت درخواست خود، با Health Care Options به شماره **1-800-430-4263** یا **1-800-430-7077 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر می‌خواهید زودتر CalOptima Health را ترک کنید، می‌توانید با CalOptima Health تماس بگیرید و درخواست لغو عضویت سریع (تسریع شده) بدهید.

اعضایی که می‌توانند درخواست لغو عضویت سریع بدهند شامل، اما نه محدود به، کودکانی می‌شوند که تحت برنامه‌های مراقبت از کودکان بی‌سرپرست یا کمک به فرزندخواندگی (Foster Care or Adoption Assistance programs) خدمات دریافت می‌کنند، اعضای که نیازهای مراقبت‌های بهداشتی ویژه دارند، و اعضای که قبلاً در Medicare یا طرح مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal یا طرح تجاری مراقبتی دیگری ثبت‌نام کرده‌اند.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



شما می‌توانید با تماس با دفتر محلی کانتی خود، درخواست ترک CalOptima Health را بدهید. دفتر محلی کانتی خود را در آدرس زیر پیدا کنید:

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

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

دانشجویانی که به یک کانتی جدید یا خارج از کالیفرنیا نقل مکان می‌کنند

شما می‌توانید مراقبت‌های اورژانسی و مراقبت‌های فوری را در هر کجای ایالات متحده، از جمله سرزمین‌های مستعمره ایالات متحده، دریافت کنید. مراقبت‌های روتین و پیشگیرانه فقط در کانتی محل سکونت شما پوشش داده می‌شوند. اگر دانشجویی هستید که برای ادامه تحصیل در مقاطع بالاتر، از جمله دانشگاه، به کانتی جدیدی در کالیفرنیا نقل مکان می‌کنید، CalOptima Health خدمات اورژانس و مراقبت‌های فوری را در کانتی جدید شما پوشش خواهد داد. شما همچنین می‌توانید مراقبت‌های معمول یا پیشگیرانه را در کانتی جدید خود دریافت کنید، اما باید به CalOptima Health اطلاع دهید. ادامه مطلب را در قسمت زیر بخوانید.

اگر عضو Medi-Cal باشید و در کانتی دیگری در کالیفرنیا مشغول تحصیل شوید، نیازی به درخواست Medi-Cal در آن کانتی ندارید.

اگر به طور موقت از خانه خود نقل مکان کنید تا در کانتی دیگری در کالیفرنیا تحصیل کنید، دو انتخاب دارید. شما می‌توانید:

- به مددکار واجد شرایط خود در آژانس خدمات اجتماعی اورنج کانتی (Orange County Social Services Agency) بگویید که به طور موقت برای تحصیل در یک موسسه آموزش عالی نقل مکان می‌کنید و آدرس خود را در کانتی جدید به آنها بدهید. مسئولان کانتی سوابق پرونده را با آدرس و کد کانتی جدید شما به‌روزرسانی خواهد کرد. اگر می‌خواهید در حین زندگی در یک کانتی جدید، مراقبت‌های معمول یا پیشگیرانه را ادامه دهید، باید این کار را انجام دهید. اگر CalOptima Health به شهرستانی که در آن دانشگاه خواهید رفت خدمات ارائه نمی‌دهد، ممکن است مجبور شوید طرح‌های درمانی خود را تغییر دهید. برای سوالات و جلوگیری از تأخیر در پیوستن به یک طرح درمانی جدید، با Health Care Options به شماره (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

یا

- اگر CalOptima Health در کانتی جدیدی که در آن تحصیل می‌کنید خدمات ارائه نمی‌دهد، و طرح درمانی خود را به طرحی که به آن کانتی خدمات ارائه می‌دهد تغییر ندهید، فقط برای برخی از بیماری‌ها در کانتی جدید، خدمات اورژانس و مراقبت‌های فوری دریافت خواهید کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 3، «چگونه مراقبت دریافت کنیم» را در این کتابچه راهنما مطالعه کنید. برای مراقبت‌های بهداشتی معمول یا پیشگیرانه، باید از شبکه ارائه دهندگان خدمات درمانی CalOptima Health واقع در اورنج کانتی، کالیفرنیا استفاده کنید.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

2 | درباره طرح بیمه درمانی شما

اگر به طور موقت کالیفرنیا را برای تحصیل در ایالت دیگری ترک می‌کنید و می‌خواهید پوشش Medi-Cal خود را حفظ کنید، با مسئول تعیین شرایط در آژانس خدمات اجتماعی اورنج کانتری (Orange County Social Services) تماس بگیرید. تا زمانی که واجد شرایط باشید، Medi-Cal مراقبت‌های اورژانسی و فوری در ایالت دیگر را پوشش می‌دهد. Medi-Cal همچنین مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان داشته باشد را در کانادا و مکزیک پوشش می‌دهد.

خدمات مراقبت‌های روتین و پیشگیرانه در خارج از کالیفرنیا تحت پوشش نیستند. شما واجد شرایط پوشش مزایای پزشکی Medi-Cal برای آن دسته از خدمات خارج از ایالت نخواهید بود. CalOptima Health هزینه مراقبت‌های درمانی شما را پرداخت نخواهد کرد. اگر می‌خواهید در ایالت دیگری از Medicaid استفاده کنید، باید در آن ایالت درخواست دهید. Medi-Cal خدمات مراقبت‌های بهداشتی اورژانسی، فوری یا هرگونه خدمات درمانی دیگر در خارج از ایالات متحده را پوشش نمی‌دهد، به جز مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک داشته باشد، همانطور که در فصل 3 ذکر شده است.

مزایای داروخانه‌های خارج از ایالت، در مواقعی که تأخیر مانع از ارائه خدمات ضروری پزشکی شود، به حداکثر 14 روز ذخیره اضطراری دارو محدود می‌شود. برای کمک بیشتر، با Medi-Cal Rx با 1-800-977-2273 تماس بگیرید یا به صورت آنلاین از طریق آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home> به آنها مراجعه کنید.

تداوم مراقبت

تداوم مراقبت برای ارائه دهنده خارج از شبکه

به عنوان یکی از اعضا CalOptima Health، شما مراقبت‌های بهداشتی خود را از ارائه دهندگان خدمات درمانی در شبکه CalOptima Health دریافت خواهید کرد. برای اطلاع از اینکه آیا یک ارائه‌دهنده خدمات درمانی تحت قرارداد با شبکه CalOptima Health است یا خیر، فهرست ارائه‌دهندگان خدمات درمانی را در وبسایت CalOptima Health به آدرس www.caloptima.org مطالعه کنید. ارائه‌دهندگان خدماتی که در این فهرست ذکر نشده‌اند، ممکن است عضو شبکه CalOptima Health نباشند.

در برخی موارد، ممکن است بتوانید از ارائه‌دهندگانی که در شبکه CalOptima Health نیستند، مراقبت دریافت کنید. اگر ملزم به تغییر طرح درمانی خود یا تغییر از FFS Medi-Cal به مراقبت‌های مدیریت‌شده شده باشید، یا ارائه‌دهنده‌ای داشته‌اید که تحت قرارداد شبکه بوده اما اکنون خارج از شبکه است، ممکن است بتوانید ارائه‌دهنده خود را حتی اگر در شبکه CalOptima Health نباشد، حفظ کنید. به این تداوم مراقبت گفته می‌شود.

اگر نیاز به دریافت خدمات درمانی از ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه دارید، با CalOptima Health تماس بگیرید و درخواست تداوم مراقبت کنید. اگر همه موارد زیر در زمینه شما صدق کند، ممکن است بتوانید تا 12 ماه یا بیشتر از تداوم مراقبت بهره‌مند شوید:

■ شما قبل از ثبت نام در CalOptima Health، با ارائه دهنده خدمات خارج از شبکه، رابطه مداومی داشته‌اید.

■ شما حداقل یک بار در طول 12 ماه قبل از ثبت نام خود در CalOptima Health. برای ویزیت غیر اورژانسی به ارائه دهنده خدمات خارج از شبکه مراجعه کرده‌اید.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

2 | درباره طرح بیمه درمانی شما

■ ارائه‌دهنده خارج از شبکه مایل به همکاری با CalOptima Health است و با الزامات قرارداد و پرداخت هزینه خدمات CalOptima Health موافقت می‌کند.

■ ارائه دهنده خدمات خارج از شبکه، استانداردهای حرفه ای CalOptima Health را رعایت می کند.

■ ارائه دهنده خدمات خارج از شبکه در برنامه Medi-Cal ثبت نام کرده و مشارکت دارد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با خدمات مشتریان به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر ارائه دهندگان خدمات درمانی شما تا پایان 12 ماه به شبکه CalOptima Health نپیوندند، با نرخ‌های پرداخت CalOptima Health موافق نباشند، یا الزامات کیفیت مراقبت را برآورده نکنند، باید ارائه دهندگان خدمات درمانی خود را به ارائه دهندگان تحت قرارداد شبکه CalOptima Health تغییر دهید. برای گفتگو در مورد گزینه‌های خود، با خدمات مشتریان به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

CalOptima Health ملزم به ارائه تداوم مراقبت برای ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای برخی خدمات جانبی (پشتیبانی) مانند رادیولوژی، آزمایشگاه، مراکز دیالیز یا حمل و نقل نیست. شما این خدمات را از طریق یکی از ارائه‌دهندگان خدمات درمانی در شبکه CalOptima Health دریافت خواهید کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت و اینکه آیا واجد شرایط هستید، با بخش خدمات مشتریان تماس بگیرید.

تکمیل خدمات تحت پوشش با یک ارائه دهنده خارج از شبکه

به عنوان یکی از اعضا CalOptima Health، شما مراقبت‌های بهداشتی خود را از ارائه دهندگان خدمات درمانی در شبکه CalOptima Health دریافت خواهید کرد. اگر در زمان ثبت نام در CalOptima Health یا در زمان خروج ارائه دهنده خدمات شما از شبکه CalOptima Health، تحت درمان برای بیماری‌های خاصی بوده‌اید، ممکن است همچنان بتوانید خدمات Medi-Cal را از یک ارائه دهنده خدمات خارج از شبکه دریافت کنید.

اگر برای این شرایط سلامتی به خدمات تحت پوشش نیاز دارید، ممکن است بتوانید برای مدت زمان مشخصی به دریافت مراقبت از یک ارائه دهنده خارج از شبکه ادامه دهید:

وضعیت سلامتی	دوره زمانی
شرایط حاد (یک مشکل پزشکی که نیاز به توجه فوری دارد).	تا زمانی که وضعیت حاد شما ادامه داشته باشد.
بیماری‌های مزمن جسمی و رفتاری جدی (یک مشکل جدی در زمینه سلامت که مدت طولانی با آن مواجه بوده‌اید).	تا 12 ماه از شروع دریافت پوشش بیمه یا تاریخ پایان قرارداد ارائه دهنده با CalOptima Health.
مراقبت‌های دوران بارداری و پس از زایمان (بعد از تولد نوزاد).	در دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



2 | درباره طرح بیمه درمانی شما

وضعیت سلامتی	دوره زمانی
خدمات سلامت روان مادران.	تا 12 ماه از زمان تشخیص داده شده یا از پایان بارداری، هر کدام که دیرتر باشد.
خدمات مراقبتی نوزاد از بدو تولد تا 36 ماهگی	تا 12 ماه از شروع دریافت پوشش بیمه یا تاریخ پایان قرارداد ارائه دهنده با CalOptima Health.
بیماری لاعلاج (یک مشکل پزشکی تهدیدکننده زندگی).	تا زمانی که بیماری شما ادامه داشته باشد. شما می‌توانید بیش از 12 ماه پس از تاریخ ثبت نام در CalOptima Health یا زمانی که ارائه دهنده خدمات با CalOptima Health قطع همکاری می‌کند، همچنان از خدمات بهره‌مند شوید.
انجام عمل جراحی یا سایر اقدامات پزشکی توسط ارائه‌دهنده خدمات درمانی خارج از شبکه، مادامی که تحت پوشش، دارای ضرورت پزشکی و از سوی CalOptima Health به عنوان بخشی از یک دوره درمانی مستند مجاز شمرده شده باشد و توسط ارائه‌دهنده خدمات درمانی توصیه و مستند شده باشد.	عمل جراحی یا سایر اقدامات پزشکی باید ظرف 180 روز از تاریخ فسخ قرارداد ارائه دهنده خدمات یا 180 روز از تاریخ شروع ثبت نام شما در CalOptima Health انجام شود.

برای سایر مواردی که ممکن است واجد شرایط باشند، با خدمات مشتریان CalOptima Health تماس بگیرید.

اگر یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مایل به ادامه ارائه خدمات نباشد یا با الزامات قرارداد، پرداخت یا سایر شرایط ارائه مراقبت توسط CalOptima Health موافقت نکند، شما قادر به دریافت تداوم مراقبت از آن ارائه‌دهنده نخواهید بود. شما ممکن است بتوانید همچنان از ارائه‌دهنده دیگری در شبکه CalOptima Health خدمات دریافت کنید.

برای دریافت کمک در زمینه انتخاب ارائه‌دهنده خدمات تحت قرارداد برای ادامه مراقبت‌های خود یا اگر در دریافت خدمات تحت پوشش از ارائه‌دهنده‌ای که دیگر در شبکه CalOptima Health نیست، سؤال یا مشکلی دارید، با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-888-587-8088 تماس بگیرید.

CalOptima Health ملزم به ارائه تداوم مراقبت برای خدماتی که Medi-Cal پوشش نمی‌دهد یا تحت قرارداد CalOptima Health با DHCS نیستند، نمی‌باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت، واجد شرایط بودن و خدمات موجود، با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
 CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



هزینه‌ها

هزینه های اعضا

CalOptima Health به افرادی که واجد شرایط Medi-Cal هستند، خدمات ارائه می‌دهد. در بیشتر موارد، اعضای CalOptima Health نیازی به پرداخت هزینه خدمات تحت پوشش، حق بیمه یا سهم کسر هزینه ندارند.

اگر شما یک سرخپوست آمریکایی هستید، لازم نیست هزینه ثبت نام، حق بیمه، سهم کسر هزینه، پرداخت مشترک، تقسیم هزینه یا سایر هزینه‌های مشابه را پرداخت کنید. CalOptima Health نباید از هیچ عضو سرخپوست آمریکایی که مستقیماً از IHCP یا از طریق ارجاع به IHCP کالا یا خدماتی دریافت می‌کند، مبلغی به عنوان هزینه ثبت نام، حق بیمه، سهم کسر هزینه، پرداخت مشترک، تقسیم هزینه یا هزینه‌های مشابه دریافت کند یا پرداخت‌های مربوط به IHCP را کاهش دهد.

به جز مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری که خارج از محدوده خدمات CalOptima Health هستند، یا مراقبت‌های حساس، قبل از مراجعه به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه CalOptima Health، باید پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) از CalOptima Health دریافت کنید. اگر پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دریافت نکنید و برای مراقبتی که اورژانسی، مراقبت فوری خارج از منطقه یا مراقبت حساس نیست، به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه مراجعه کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبتی را که از آن ارائه‌دهنده دریافت کرده‌اید را شخصاً بپردازید. برای مشاهده فهرست خدمات تحت پوشش، فصل 4، «مزایا و خدمات» در این کتابچه راهنما را مطالعه کنید. همچنین می‌توانید راهنمای ارائه دهندگان را در وبسایت CalOptima Health به آدرس www.caloptima.org پیدا کنید.

برای اعضای که مراقبت طولانی مدت دریافت و هزینه اقامت ماهانه دارند

ممکن است مجبور شوید هر ماه برای خدمات مراقبت طولانی مدت خود، هزینه ماهانه اقامت (سهم هزینه) را پرداخت کنید. میزان هزینه اقامت ماهانه شما به درآمد شما بستگی دارد. هر ماه، شما صورتحساب‌های مراقبت‌های بهداشتی خود، از جمله اما نه محدود به، صورتحساب‌های مراقبت‌های طولانی مدت را خودتان پرداخت خواهید کرد، تا زمانی که مبلغ پرداختی شما برابر با هزینه ماهانه اقامت شما شود. پس از آن، CalOptima Health هزینه مراقبت‌های طولانی مدت شما را برای آن ماه پوشش خواهد داد. تا زمانی که کل هزینه اقامت ماهانه مراقبت طولانی مدت را برای ماه پرداخت نکرده باشید، تحت پوشش CalOptima Health نخواهید بود.

نحوه پرداخت هزینه به ارائه دهنده

CalOptima Health به این روش‌ها هزینه ارائه دهندگان خدمات را پرداخت می‌کند:

■ پرداخت های سرانه

CalOptima Health هر ماه مبلغ مشخصی را به ازای هر عضو CalOptima Health به برخی از ارائه دهندگان خدمات پرداخت می‌کند. این روش پرداخت سرانه نام دارد. CalOptima Health و ارائه دهندگان خدمات درمانی برای تعیین میزان مبلغ پرداختی با یکدیگر همکاری می‌کنند.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

■ پرداخت‌های FFS

■ برخی از ارائه دهندگان خدمات درمانی به اعضای CalOptima Health خدمات ارائه می‌دهند و صورتحساب خدماتی که ارائه داده‌اند را برای CalOptima Health ارسال می‌کنند. به این روش پرداخت، پرداخت FFS گفته می‌شود. CalOptima Health و ارائه دهندگان آن با هم همکاری می‌کنند تا میزان هزینه هر یک از خدمات را تعیین کنند.

■ مشوق‌های مالی

■ یک شبکه درمانی ممکن است یک طرح تشویقی پزشکی داشته باشد که ممکن است شامل مشوق‌های مالی باشد. برنامه های تشویقی تاثیری بر روی کیفیت خدمات درمانی شما ندارند. می‌توانید از CalOptima Health در مورد طرح‌های تشویقی اطلاعات کسب کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه پرداخت CalOptima Health به ارائه دهندگان خدمات، با شماره (TTY 711) 1-888-587-8088 تماس بگیرید.

اگر از ارائه دهنده خدمات درمانی صورتحساب دریافت کردید

خدمات تحت پوشش، خدمات مراقبت‌های درمانی هستند که CalOptima Health باید هزینه آنها را پرداخت کند. اگر برای هرگونه خدمات تحت پوشش Medi-Cal صورتحساب دریافت کردید، آن صورتحساب را پرداخت نکنید. سریعاً با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health به شما کمک خواهد کرد تا بفهمید آیا صورتحساب درست است یا خیر.

اگر از داروخانه صورتحسابی برای داروی تجویزی، لوازم یا مکمل‌ها دریافت کردید، با خدمات مشتریان Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از گزینه 7 استفاده کنند یا با شماره 711 تماس بگیرند. همچنین می‌توانید به وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

درخواست بازپرداخت هزینه‌های شما از CalOptima Health

اگر هزینه خدماتی که قبلاً دریافت کرده‌اید را پرداخت کرده‌اید، در صورت داشتن تمام شرایط زیر، ممکن است واجد شرایط دریافت بازپرداخت (پس گرفتن هزینه) باشید:

- خدماتی که دریافت کرده‌اید، تحت پوشش بیمه‌است و CalOptima Health مسئول پرداخت آن است. CalOptima Health هزینه خدماتی را که CalOptima Health پوشش نمی‌دهد، به شما بازپرداخت نخواهد کرد.
- شما خدمات تحت پوشش را در زمانی که عضو واجد شرایط CalOptima Health بودید، دریافت کردید.
- شما ظرف یک سال از تاریخ دریافت خدمات تحت پوشش، درخواست می‌کنید که مبلغ پرداختی شما بازپرداخت شود.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



2 | درباره طرح بیمه درمانی شما

- شما مدرکی، مانند یک رسید دقیق از ارائه‌دهنده ارائه می‌دهید که نشان دهد شما یا شخصی از طرف شما هزینه خدمات تحت پوشش را پرداخت کرده‌اید.
 - شما خدمات تحت پوشش را از یک ارائه‌دهنده ثبت‌نام‌شده در Medi-Cal در شبکه CalOptima Health دریافت کرده‌اید. اگر مراقبت‌های اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات دیگری را دریافت کرده‌اید که Medi-Cal به ارائه‌دهندگان خارج از شبکه اجازه می‌دهد بدون مجوز قبلی (پیش‌تاییدیه) آن را انجام دهند، نیازی به رعایت این شرایط ندارید.
 - اگر آن خدمات تحت پوشش معمولاً نیاز به مجوز قبلی (پیش‌تاییدیه) دارد، باید مدرکی از ارائه‌دهنده ارائه دهید که نیاز پزشکی به خدمات تحت پوشش را نشان دهد.
- CalOptima Health طی نامه‌ای به نام «اطلاعیه اقدام» (Notice of Action, NOA) به شما اطلاع خواهد داد که آیا هزینه را به شما بازپرداخت خواهند کرد یا خیر. اگر همه شرایط فوق را دارید، ارائه‌دهنده ثبت‌نام شده در Medi-Cal باید کل مبلغی که پرداخت کرده‌اید را به شما بازپرداخت کند. اگر ارائه‌دهنده از بازپرداخت وجه به شما خودداری کند، CalOptima Health کل مبلغ پرداختی شما را بازپرداخت خواهد کرد.
- اگر ارائه‌دهنده در Medi-Cal ثبت‌نام کرده باشد، اما عضو شبکه CalOptima Health نباشد و از بازپرداخت هزینه به شما خودداری کند، CalOptima Health مبلغ را به شما بازپرداخت خواهد کرد، اما فقط تا سقف مبلغی که FFS Medi-Cal پرداخت می‌کند. CalOptima Health کل مبلغ پرداختی توسط شما برای خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده یا سایر خدماتی که Medi-Cal اجازه ارائه آنها را توسط ارائه‌دهندگان خارج از شبکه بدون نیاز به پیش‌تاییدیه (اجازه قبلی) می‌دهد را به شما بازپرداخت خواهد کرد. اگر یکی از شرایط فوق را نداشته باشید، CalOptima Health هزینه‌ای به شما بازپرداخت نخواهد کرد.
- CalOptima Health در صورت وجود شرایط زیر، هزینه‌ها را به شما بازپرداخت نخواهد کرد:
- شما خدماتی را درخواست و دریافت کرده‌اید که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، مانند خدمات زیبایی.
 - این خدمات تحت پوشش CalOptima Health نیستند.
 - شما هزینه ماهانه اقامت Medi-Cal پرداخت نشده دارید.
 - شما به پزشکی مراجعه کردید که با Medi-Cal همکاری نمی‌کند و فرمی را امضا کردید که در آن نوشته شده بود به هر حال می‌خواهید ویزیت شوید و هزینه خدمات را خودتان پرداخت خواهید کرد.
 - شما سهم هزینه بیمه شده در طرح Medicare بخش D برای داروهای تجویزی تحت پوشش طرح Medicare بخش D خود را پرداخت می‌کنید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



3. نحوه دریافت مراقبتهای درمانی

نحوه دریافت خدمات درمانی

لطفاً اطلاعات زیر را مطالعه کنید تا بدانید از چه کسی یا چه گروهی از ارائه دهندگان خدمات درمانی می‌توانید مراقبت‌های بهداشتی دریافت کنید.

شما می‌توانید از تاریخ ثبت نام در CalOptima Health، دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی را آغاز کنید. همیشه کارت شناسایی (ID) CalOptima Health، کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) و سایر کارت‌های بیمه درمانی خود را همراه داشته باشید. هرگز اجازه ندهید شخص دیگری از کارت BIC یا کارت شناسایی CalOptima Health شما استفاده کند.

اعضای جدید که فقط تحت پوشش Medi-Cal هستند، باید یک ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) در شبکه CalOptima Health انتخاب کنند. اعضای جدید که هم پوشش Medi-Cal و هم پوشش جامع سایر خدمات درمانی را دارند، ملزم به انتخاب PCP نیستند.

شبکه CalOptima Health Medi-Cal شامل گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان خدمات درمانی است که با CalOptima Health همکاری می‌کنند. اگر فقط پوشش Medi-Cal دارید، باید ظرف 30 روز از تاریخ عضویت در CalOptima Health، یک پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP) انتخاب کنید. اگر ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) خود را انتخاب نکنید، CalOptima Health یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد.

شما می‌توانید برای همه اعضای خانواده در CalOptima Health، تا زمانی که PCP در دسترس باشد، یک PCP یکسان یا PCP های متفاوتی انتخاب کنید.

اگر می‌خواهید پزشک فعلی خود را نگه دارید، یا می‌خواهید یک پزشک مراقبت‌های اولیه جدید پیدا کنید، برای مشاهده فهرستی از تمام پزشکان مراقبت‌های اولیه و سایر ارائه‌دهندگان خدمات درمانی در شبکه CalOptima Health به راهنمای ارائه‌دهندگان خدمات درمانی مراجعه کنید. راهنمای ارائه دهندگان حاوی اطلاعات سودمند دیگری نیز هست که به شما در انتخاب PCP کمک می‌کند. اگر به فهرست ارائه دهندگان خدمات نیاز دارید، با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید راهنمای ارائه دهندگان را در وبسایت CalOptima Health به آدرس www.caloptima.org پیدا کنید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



3 | نحوه دریافت خدمات درمانی

اگر نمی‌توانید مراقبت مورد نیاز خود را از یک ارائه‌دهنده‌ی خدمات درمانی عضو شبکه CalOptima Health دریافت کنید، پزشک مراقبت‌های اولیه یا متخصص شما در شبکه‌ی CalOptima Health باید از CalOptima Health بخواهد که تاییدیه ارجاع شما به ارائه‌دهنده خارج از شبکه را صادر کنند. به این کار ارجاع می‌گویند. برای مراجعه به ارائه‌دهنده خارج از شبکه جهت دریافت خدمات مراقبت‌های ویژه که در ادامه این فصل تحت عنوان «مراقبت‌های ویژه» فهرست شده‌اند، نیازی به ارجاع ندارید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد PCPها، راهنمای ارائه‌دهندگان خدمات درمانی و شبکه ارائه‌دهندگان، بقیه این فصل را مطالعه کنید.

برنامه Medi-Cal Rx پوشش داروهای تجویزی غیر بستری را ارائه می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های درمانی اصل (PCP)

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما (primary care provider, PCP) ارائه‌دهنده‌ای با مدرک رسمی است که برای بیشتر مراقبت‌های درمانی خود به او مراجعه می‌کنید. پزشک مراقبت‌های اولیه شما همچنین به شما کمک می‌کند تا انواع دیگر مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. شما باید PCP خود را ظرف 30 روز از تاریخ ثبت نام در CalOptima Health انتخاب کنید. بسته به سن و جنسیت خود، می‌توانید یک پزشک عمومی، متخصص زنان و زایمان، پزشک خانواده، متخصص داخلی یا متخصص اطفال را به عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) خود انتخاب کنید.

یک پرستار متخصص (Nurse Practitioner, NP)، دستیار پزشک (Physician Assistant, PA) یا مامای رسمی نیز می‌توانند به عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما عمل کنند. در صورت انتخاب NP، PA یا پرستار مامایی تأیید شده، ممکن است یک پزشک برای شما تخصیص داده شود تا بر مراقبت شما نظارت داشته باشد. اگر هم تحت پوشش Medicare و هم تحت پوشش Medi-Cal هستید، یا اگر بیمه جامع مراقبت‌های بهداشتی دیگری نیز دارید، لازم نیست یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) انتخاب کنید.

شما می‌توانید یک کلینیک درمانی سرخپوستان (IHCP)، یک مرکز درمانی مورد تأیید فدرال (FQHC) یا یک کلینیک درمانی روستایی (RHC) را به عنوان PCP خود انتخاب کنید. بسته به نوع ارائه‌دهنده خدمات درمانی، ممکن است بتوانید یک پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP) برای خود و سایر اعضای خانواده‌تان که عضو CalOptima Health هستند انتخاب کنید، البته تا زمانی که آن پزشک مراقبت‌های اولیه در دسترس باشد.

توجه: سرخپوستان آمریکا ممکن است یک IHCP را به عنوان PCP خود انتخاب کنند، حتی اگر IHCP در شبکه CalOptima Health نباشد.

اگر ظرف 30 روز از تاریخ ثبت نام، PCP خود را انتخاب نکنید، CalOptima Health یک PCP برای شما تعیین خواهد کرد. اگر یک PCP برای شما تعیین شده است و می‌خواهید آن را تغییر دهید، با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. این تغییر در اولین روز ماه بعد اعمال خواهد شد.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



PCP شما خدمات زیر را ارائه میکند:

- با سوابق پزشکی و نیازهای پزشکی شما آشنا میشود
- سوابق پزشکی شما را نگهداری میکند
- مراقبت بهداشتی پیشگیرانه و منظم مورد نیازتان را به شما ارائه میکند
- در صورت لزوم، شما را به متخصصین ارجاع میدهد
- در صورت نیاز، مراقبت های بیمارستانی را برای شما ترتیب می دهد

می‌توانید برای یافتن یک PCP در شبکه CalOptima Health به راهنمای ارائه‌دهندگان مراجعه کنید. راهنمای ارائه‌دهندگان خدمات درمانی شامل فهرستی از IHCP ها، FQHC ها و RHC هایی است که با CalOptima Health همکاری می‌کنند.

می‌توانید فهرست ارائه‌دهندگان CalOptima Health را به صورت آنلاین در www.caloptima.org پیدا کنید، یا می‌توانید با تماس با شماره (TTY 711) 1-888-587-8088 درخواست کنید که فهرست ارائه‌دهندگان برای شما ارسال شود. همچنین می‌توانید برای اطلاع از اینکه آیا PCP مورد نظر شما بیماران جدید قبول میکند یا خیر تماس بگیرید.

انتخاب پزشکان و سایر ارائه دهندگان

شما با نیازهای درمانی خود بیشتر آشنایی دارید، در نتیجه بهتر است که خودتان PCP خود را انتخاب نمایید. بهترین حالت این است که با یک PCP بمانید تا وی با نیازهای درمانی شما کاملاً آشنا شود. با این حال، اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، می‌توانید هر زمان که خواستید این کار را انجام دهید. شما باید یک PCP انتخاب کنید که در شبکه ارائه دهندگان خدمات درمانی CalOptima Health باشد و بیمار جدید بپذیرد.

انتخاب جدید شما از اولین روز ماه بعد پس از اعمال تغییر، به PCP شما تبدیل خواهد شد.

برای تغییر پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP) خود، با شماره 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید برای تغییر شبکه درمانی یا پزشک مراقبت‌های اولیه خود، به پورتال امن آنلاین اعضا www.caloptima.org دسترسی پیدا کنید.

اگر PCP بیمار جدید پذیرش نکند، از شبکه CalOptima Health خارج شده باشد، به بیماران در رده سنی شما مراقبت ارائه ندهد، یا اگر نگرانی‌های کیفی که در مورد خدمات PCP وجود داشته برطرف نشده باشد، CalOptima Health می‌تواند PCP شما را تغییر دهد. اگر با PCP خود رابطه خوبی نداشته باشید یا با او به توافق برسید، یا اگر نوبت های خود را از دست بدهید یا دیر به قرارهای خود برسید، CalOptima Health یا PCP شما ممکن است از شما بخواهند که PCP جدیدی را انتخاب کنید. اگر CalOptima Health نیاز به تغییر PCP شما داشته باشد، CalOptima Health کتباً به شما اطلاع خواهد داد.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



اگر پزشک مراقبت‌های اولیه شما تغییر کند، نامه‌ای به همراه کارت شناسایی عضویت جدید CalOptima Health از طریق پست دریافت خواهید کرد. نام PCP جدید شما روی آن درج می‌شود. اگر در مورد دریافت کارت شناسایی جدید سوالی دارید، با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

نکاتی که هنگام انتخاب PCP باید در نظر بگیرید:

- آیا PCP خدمات درمانی را به کودکان نیز ارائه می‌کند؟
- آیا PCP در کلینیک مورد علاقه من کار می‌کند؟
- آیا مطب PCP به خانه، محل کار یا مدرسه فرزندانم نزدیک است؟
- آیا مطب PCP نزدیک محل زندگی من است و آیا رفتن به مطب PCP آسان است؟
- آیا پزشکان و کارکنان به زبان من صحبت می‌کنند؟
- آیا PCP با بیمارستان مورد علاقه من کار می‌کند؟
- آیا PCP خدمات مورد نیاز من را ارائه می‌دهد؟
- آیا ساعات کاری PCP با برنامه من مطابقت دارد؟
- آیا PCP با متخصصانی که من از خدماتشان استفاده می‌کنم، همکاری می‌کند؟

قرار ملاقات اولیه سلامت (Initial Health Appointment, IHA)

CalOptima Health توصیه می‌کند که به عنوان یک عضو جدید، ظرف 120 روز برای اولین قرار ملاقات درمانی خود که قرار ملاقات اولیه سلامت (IHA) نامیده می‌شود، به PCP جدید خود مراجعه کنید. هدف از اولین قرار ملاقات پزشکی، کمک به PCP شما برای کسب اطلاعات در مورد سابقه و نیازهای مراقبت‌های درمانی شماست. PCP شما ممکن است در مورد سابقه درمانی شما سوالاتی بپرسد یا از شما بخواهد پرسشنامه‌ای را تکمیل کنید. PCP شما همچنین اطلاعات لازم در مورد مشاوره آموزش بهداشت و کلاس‌هایی که می‌تواند به شما کمک کند را در اختیار شما قرار می‌دهد.

وقتی برای تعیین وقت اولین ویزیت پزشکی خود تماس می‌گیرید، به فردی که تلفن را پاسخ می‌دهد اطلاع دهید که عضو CalOptima Health هستید. شماره عضویت CalOptima Health خود را ارائه کنید.

کارت Medi-Cal BIC، کارت شناسایی CalOptima Health و سایر کارت‌های بیمه درمانی خود را در زمان ویزیت همراه خود ببرید. بهتر است فهرستی از داروهایتان و سوالات خود را در ویزیت همراه داشته باشید. آماده باشید تا در مورد نیازها و نگرانی‌های مراقبت‌های بهداشتی خود با PCP خود صحبت کنید.

اگر قرار است تاخیر داشته باشید یا اگر نمی‌توانید به قرارملاقات بروید، موضوع را به مطب PCP خود اطلاع دهید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



اگر در مورد اولین قرار ملاقات پزشکی خود سوالی دارید، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

مراقبت‌های معمول

مراقبت‌های معمول، همان خدمات درمانی متداول هستند. این شامل مراقبت‌های پیشگیرانه است که به آن مراقبت‌های بهداشتی یا مراقبت سلامت نیز گفته می‌شود. این نوع مراقبت به شما کمک می‌کند تا سالم بمانید و از ابتلا به بیماری جلوگیری می‌کند. مراقبت‌های پیشگیرانه شامل معاینات منظم، غربالگری، واکسیناسیون، آموزش بهداشت و مشاوره است.

CalOptima Health توصیه می‌کند که به ویژه کودکان، مراقبت‌های منظم و پیشگیرانه را دریافت کنند. اعضای CalOptima Health می‌توانند از تمام خدمات پیشگیرانه اولیه توصیه‌شده توسط آکادمی اطفال آمریکا (American Academy of Pediatrics) و مراکز خدمات Medicare و Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services) بهره‌مند شوند. این غربالگری‌ها شامل غربالگری شنوایی و بینایی است که می‌تواند به تضمین رشد و یادگیری سالم کمک کند. برای مشاهده فهرستی از خدمات توصیه‌شده توسط متخصص اطفال، دستورالعمل‌های «آینده‌های روشن (Bright Futures)» از آکادمی اطفال آمریکا (American Academy of Pediatrics) را در آدرس https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf مطالعه کنید.

مراقبت‌های معمول همچنین شامل مراقبت در هنگام بیماری می‌شود. CalOptima Health مراقبت‌های معمول ارائه شده توسط PCP شما را پوشش می‌دهد.

PCP شما خدمات زیر را ارائه می‌کند:

- بیشتر مراقبت‌های معمول شما، از جمله معاینات منظم، واکسیناسیون (تزریقات)، درمان‌ها، تجویزداروها، غربالگری‌های لازم و مشاوره پزشکی را به شما ارائه می‌دهد.

- سوابق پزشکی شما را نگهداری می‌کند.

- در صورت لزوم، شما را به متخصص ارجاع می‌کند.

- در صورت لزوم برای شما عکسبرداری، ماموگرافی یا آزمایش را تجویز می‌کند.

وقتی به مراقبت‌های معمول نیاز دارید، برای تعیین وقت ملاقات با PCP خود تماس بگیرید. جز در موارد اضطراری، برای استفاده از خدمات درمانی باید ابتدا با PCP خود تماس بگیرید. در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس (ER) یا بیمارستان مراجعه کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌ها و خدمات درمانی تحت پوشش CalOptima Health و مواردی که پوشش نمی‌دهد، فصل 4، «مزایا و خدمات» و فصل 5، «مراقبت‌های بهداشتی کودکان و نوجوانان» را در این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



همه ارائه دهندگان خدمات درمانی تحت قرارداد **CalOptima Health** می‌توانند از وسایل کمکی و خدمات برای برقراری ارتباط با افراد دارای معلولیت استفاده کنند. آنها همچنین می‌توانند با شما به زبان یا در قالب دیگری ارتباط برقرار کنند. موارد مورد نیاز خود را به ارائه دهنده خدمات درمانی خود یا **CalOptima Health** اطلاع دهید.

شبکه ارائه دهندگان

شبکه ارائه دهندگان Medi-Cal گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه دهندگان خدمات درمانی است که با CalOptima Health همکاری می‌کنند تا خدمات تحت پوشش Medi-Cal را به اعضای Medi-Cal ارائه دهند.

CalOptima Health یک طرح درمانی مراقبت‌های مدیریت شده است. وقتی طرح Medi-Cal ما را انتخاب می‌کنید، در واقع انتخاب می‌کنید که مراقبت‌های پزشکی خود را از طریق برنامه مراقبت‌های درمانی ما دریافت کنید. شما باید بیشتر خدمات تحت پوشش CalOptima Health را از ارائه دهندگان خدمات درمانی تحت قرارداد با شبکه ما دریافت کنید. شما می‌توانید بدون نیاز به ارجاع یا مجوز قبلی برای مراقبت‌های اورژانسی یا خدمات تنظیم خانواده به یک ارائه دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. همچنین می‌توانید برای دریافت مراقبت‌های فوری خارج از منطقه، وقتی در منطقه‌ای هستید که ما به آن خدمات ارائه نمی‌دهیم، به یک ارائه دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. برای سایر خدمات خارج از شبکه باید ارجاع یا مجوز قبلی داشته باشید، در غیر این صورت خدمات تحت پوشش قرار نخواهند گرفت.

توجه: سرخپوستان آمریکا ممکن است یک IHCP را به عنوان PCP خود انتخاب کنند، حتی اگر IHCP در شبکه CalOptima Health نباشد.

اگر ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه شما، بیمارستان یا ارائه دهنده دیگر مخالفت اخلاقی نسبت به ارائه خدمات تحت پوشش به شما نظیر تنظیم خانواده یا سقط جنین داشته باشد، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. جهت کسب اطلاعات بیشتر در مورد اعتراضات اخلاقی به قسمت "اعتراض اخلاقی" در ادامه همین فصل مراجعه نمایید.

اگر ارائه دهنده خدمات درمانی شما از نظر اخلاقی با ارائه خدمات درمانی تحت پوشش به شما مخالفت دارد، می‌تواند به شما در یافتن ارائه دهنده دیگری که خدمات مورد نیاز شما را ارائه دهد، کمک کند. CalOptima Health همچنین می‌تواند به شما در یافتن ارائه دهنده‌ای که این خدمات را ارائه می‌دهد، کمک کند.

ارائه دهندگان درون شبکه

شما برای اکثر نیازهای مراقبت‌های بهداشتی خود از ارائه دهندگان خدمات درمانی تحت قرارداد شبکه CalOptima Health استفاده خواهید کرد. شما مراقبت‌های پیشگیرانه و معمول خود را از ارائه دهندگان خدمات درمانی درون شبکه دریافت خواهید کرد. شما همچنین از متخصصان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه دهندگان خدمات درمانی تحت قرارداد شبکه CalOptima Health استفاده خواهید کرد.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهرهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



3 | نحوه دریافت خدمات درمانی

برای دریافت فهرست ارائه دهندگان خدمات درمانی درون شبکه، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. فهرست ارائه دهندگان به صورت آنلاین در **www.caloptima.org** قابل دسترسی است. برای دریافت یک کپی از فهرست داروهای تحت قرارداد، با **Medi-Cal Rx** به شماره **1-800-977-2273** تماس بگیرید و **(TTY 1-800-977-2273)** شماره 7 یا 711 را فشار دهید. همچنین می‌توانید به وبسایت **Medi-Cal Rx** به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home> مراجعه کنید.

قبل از مراجعه به ارائه‌دهنده خارج از شبکه، باید از **CalOptima Health** پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دریافت کنید، مگر در موارد زیر:

- اگر به مراقبت‌های اورژانسی نیاز دارید، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس (ER) یا بیمارستان مراجعه کنید.
 - اگر خارج از محدوده خدمات درمانی **CalOptima Health** هستید و به مراقبت فوری نیاز دارید، می‌توانید به هر مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.
 - اگر به خدمات تنظیم خانواده نیاز دارید، می‌توانید بدون نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) به هر ارائه‌دهنده خدمات درمانی **Medi-Cal** مراجعه کنید.
- اگر هیچ یک از موارد ذکر شده در بالا در زمینه شما صدق نکند و قبل از دریافت مراقبت از ارائه‌دهنده خارج از شبکه، پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دریافت نکرده باشید، ممکن است مسئول پرداخت هزینه هرگونه مراقبتی باشید که از ارائه دهندگان خارج از شبکه دریافت کرده‌اید.

ارائه دهندگان خارج از شبکه که در محدوده خدمات مستقر هستند

ارائه دهندگان خارج از شبکه به ارائه دهندگانی گفته می‌شود که دارای قرارداد همکاری با **CalOptima Health** نیستند. به جز مراقبت‌های اورژانسی و مراقبت‌هایی که از قبل توسط **CalOptima Health** تأیید شده‌اند، ممکن است مجبور شوید هزینه هرگونه مراقبتی را که از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه در منطقه تحت پوشش خود دریافت می‌کنید، بپردازید.

اگر به خدمات مراقبت‌های درمانی ضروری پزشکی نیاز دارید که در شبکه در دسترس نیستند، ممکن است بتوانید آنها را به صورت رایگان از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه دریافت کنید. اگر خدمات مورد نیاز شما در شبکه موجود نباشد یا فاصله زیادی از خانه شما داشته باشد، **CalOptima Health** ممکن است ارجاع به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را تأیید کند. برای اطلاع از استانداردهای زمانی یا مسافتی **CalOptima Health** برای محل زندگی خود، به آدرس <https://www.caloptima.org/en/find-a-provider> مراجعه کنید. اگر ما شما را به ارائه‌دهندگان خارج از شبکه ارجاع دهیم هزینه خدمات را پرداخت می‌کنیم.

برای مراقبت‌های فوری در محدوده خدمات **CalOptima Health**، باید به یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های فوری تحت قرارداد **CalOptima Health** مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت‌های فوری از یک ارائه‌دهنده خدمات درمانی داخل شبکه، نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ندارید. برای دریافت مراقبت‌های فوری از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه در محدوده خدمات **CalOptima Health**، نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دارید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. **CalOptima Health** برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهرهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



اگر از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه در محدوده خدمات درمانی CalOptima Health مراقبت‌های فوری دریافت کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه آن خدمات را بپردازید. شما می‌توانید در این فصل اطلاعات بیشتری در مورد مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری و خدمات مراقبت‌های حساس بخوانید.

توجه: اگر شما یک سرخپوست آمریکایی هستید، می‌توانید بدون نیاز به معرفی‌نامه، از یک IHCP خارج از شبکه ارائه‌دهندگان ما مراقبت دریافت کنید. یک IHCP خارج از شبکه همچنین می‌تواند اعضای سرخپوست آمریکایی را بدون نیاز به ارجاع اولیه از یک PCP داخل شبکه، به یک ارائه‌دهنده خدمات درمانی داخل شبکه ارجاع دهد.

اگر در مورد خدمات خارج از شبکه به کمک نیاز دارید، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

خارج از محدوده خدماتی

اگر خارج از محدوده خدماتی CalOptima Health هستید و نیاز به خدمات مراقبتی دارید که جزء مراقبت اورژانسی یا فوری نیست، فوراً با PCP خود تماس بگیرید. یا با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس (ER) یا بیمارستان مراجعه کنید. CalOptima Health مراقبت اورژانسی خارج از شبکه را پوشش می‌دهد. اگر به کانادا یا مکزیک سفر کنید و به مراقبت‌های اورژانسی نیاز داشته باشید که مستلزم بستری شدن در بیمارستان باشد، CalOptima Health مراقبت شما را پوشش خواهد داد. اگر به خارج از آمریکا به غیر از کانادا یا مکزیک سفر می‌کنید و به مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری یا هرگونه خدمات درمانی نیاز دارید، CalOptima Health هزینه مراقبت شما را پوشش نخواهد داد.

اگر هزینه مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا یا مکزیک داشته است را پرداخت کرده‌اید، می‌توانید از CalOptima Health بخواهید که این هزینه را به شما بازپرداخت کند. CalOptima Health درخواست شما را بررسی خواهد کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد بازپرداخت، فصل 2، «درباره طرح درمانی شما» را در این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

اگر در ایالت دیگری هستید یا در قلمرو ایالات متحده مانند ساموآی آمریکا، گوام، جزایر ماریانای شمالی، پورتوریکو یا جزایر ویرجین ایالات متحده هستید، تحت پوشش مراقبت‌های اورژانسی هستید. همه بیمارستان‌ها و پزشکان، طرح Medicaid را قبول نمی‌کنند. (فقط در کالیفرنیا Medicaid به نام Medi-Cal نامیده می‌شود). اگر در خارج از کالیفرنیا به مراقبت‌های اورژانسی نیاز دارید، در اسرع وقت به پزشک بیمارستان یا بخش اورژانس اطلاع دهید که تحت پوشش Medi-Cal و عضو CalOptima Health هستید.

از بیمارستان بخواهید که از کارت شناسایی CalOptima Health شما کپی تهیه کند. به بیمارستان و پزشکان بگویید که صورتحساب را به CalOptima Health ارسال کنند. اگر برای خدماتی که در ایالت دیگری دریافت کرده‌اید، صورتحساب دریافت کردید، فوراً با CalOptima Health تماس بگیرید. ما با بیمارستان و/یا پزشک همکاری خواهیم کرد تا ترتیبی دهیم که CalOptima Health هزینه مراقبت شما پرداخت شود.

اگر خارج از کالیفرنیا هستید و نیاز فوری به تهیه داروهای تجویزی سرپایی دارید، از داروخانه بخواهید با Medi-Cal Rx به شماره **1-800-977-2273** تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



3 | نحوه دریافت خدمات درمانی

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

برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS) یک برنامه ایالتی است که کودکان زیر 21 سال را که دارای شرایط خاص سلامتی، بیماری‌ها یا مشکلات مزمن سلامتی هستند و شرایط برنامه CCS را دارند، درمان می‌کند. اگر به خدمات مراقبت‌های بهداشتی برای یک بیماری واجد شرایط CCS نیاز دارید و CalOptima Health متخصص دارای مجوز CCS در شبکه خود ندارد که بتواند مراقبت مورد نیاز شما را ارائه دهد، ممکن است بتوانید به صورت رایگان به یک ارائه دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه CCS، فصل 4، «مزایا و خدمات» را در این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

اگر در مورد مراقبت‌های خارج از شبکه یا خارج از منطقه تحت پوشش سوالی دارید، با **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید. اگر مطب ارائه دهنده تعطیل است و به کمک نماینده CalOptima Health نیاز دارید، با خط مشاوره پرستاری CalOptima Health به شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**)، در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

اگر در خارج از محدوده خدمات درمانی CalOptima Health به مراقبت‌های فوری نیاز دارید، به نزدیکترین مرکز مراقبت‌های فوری مراجعه کنید. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و به مراقبت‌های فوری نیاز دارید، CalOptima Health مراقبت شما را پوشش نخواهد داد. برای اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های فوری، بخش «مراقبت‌های فوری» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

شبکه های درمانی

شبکه درمانی، شبکه‌ای متشکل از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان خدمات درمانی است که با CalOptima Health همکاری می‌کنند تا خدمات تحت پوشش Medi-Cal را به اعضای Medi-Cal ارائه دهند.

نحوه عملکرد مراقبت‌های مدیریت‌شده

CalOptima Health یک طرح درمانی مراقبت‌های مدیریت‌شده است. CalOptima Health به اعضای که در اورنج کانتی زندگی می‌کنند، خدمات درمانی ارائه می‌دهد. در مراقبت‌های مدیریت‌شده، PCP شما، متخصصان، کلینیک، بیمارستان و سایر ارائه‌دهندگان خدمات درمانی با هم همکاری می‌کنند تا از شما مراقبت کنند.

CalOptima Health با گروه‌های پزشکی برای ارائه مراقبت به اعضای CalOptima Health قرارداد دارد. یک گروه پزشکی متشکل از پزشکانی است که PCP و متخصص هستند. این گروه پزشکی با سایر ارائه‌دهندگان خدمات مانند آزمایشگاه‌ها و تأمین‌کنندگان تجهیزات پزشکی بادوام همکاری می‌کند. گروه پزشکی همچنین با یک بیمارستان در ارتباط است. برای اطلاع از نام پزشک مراقبت‌های اولیه، گروه پزشکی و بیمارستان خود، کارت شناسایی CalOptima Health خود را بررسی کنید.

وقتی به CalOptima Health می‌پیوندید، یک پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP) انتخاب می‌کنید یا به او اختصاص داده می‌شوید. پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP) شما عضوی از یک گروه پزشکی است. PCP و گروه پزشکی شما، مراقبت‌های لازم برای تمام نیازهای پزشکی شما را هدایت می‌کنند. PCP شما ممکن است شما را به متخصصان ارجاع دهد یا آزمایش‌ها و عکس‌برداری را تجویز کند. اگر به خدماتی نیاز دارید که نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دارند، CalOptima Health یا گروه پزشکی شما پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) را بررسی کرده و در مورد تأیید یا عدم تأیید خدمات تصمیم خواهند گرفت.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



در بیشتر موارد، شما باید به متخصصان و سایر ارائه دهندگان خدمات درمانی مراجعه کنید که با همان گروه پزشکی که PCP شما با آن همکاری می‌کند، همکاری دارند. به جز موارد اورژانسی، شما باید مراقبت‌های بیمارستانی را نیز از بیمارستان مرتبط با گروه پزشکی خود دریافت کنید. اگر یک فوریت پزشکی داشته باشید، می‌توانید فوراً در هر اورژانس، بیمارستان یا مرکز مراقبت‌های فوری، حتی اگر به گروه پزشکی شما مرتبط نباشد، مراقبت‌های لازم را دریافت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، «مراقبت‌های فوری» و «مراقبت‌های اورژانسی» را در فصل 3 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

گاهی اوقات، ممکن است به خدماتی نیاز داشته باشید که توسط ارائه دهنده‌ای در گروه پزشکی ارائه نمی‌شود. در این صورت، PCP شما، شما را به ارائه دهنده‌ای که در گروه پزشکی دیگری است یا خارج از شبکه است، ارجاع می‌دهد. PCP شما برای مراجعه به این ارائه دهنده، پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) درخواست خواهد کرد.

در بیشتر موارد، قبل از اینکه بتوانید به یک ارائه دهنده خارج از شبکه یا ارائه دهنده‌ای که عضو گروه پزشکی شما نیست مراجعه کنید، باید از PCP، گروه پزشکی یا CalOptima Health مجوز قبلی داشته باشید. برای مراقبت‌های اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات سلامت روان درون شبکه‌ای، نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ندارید.

اعضایی که تحت پوشش Medicare و Medi-Cal هستند

اعضایی که تحت پوشش Medicare و Medi-Cal هستند، به ارائه دهندگانی که بخشی از پوشش Medicare آنها هستند و همچنین ارائه دهندگانی که در پوشش طرح Medi-Cal قرار دارند، دسترسی دارند. برای اطلاعات بیشتر، لطفاً به کتابچه راهنمای اعضا و راهنمای ارائه دهندگان خدمات درمانی طرح Medicare Advantage خود مراجعه کنید یا با خدمات مشتریان طرح Medicare Advantage خود تماس بگیرید.

پزشکان

شما یک پزشک یا ارائه دهنده خدمات درمانی دیگر را از فهرست ارائه دهندگان خدمات درمانی CalOptima Health به عنوان پزشک مراقبت‌های اولیه خود انتخاب خواهید کرد. ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه‌ای (PCP) که انتخاب می‌کنید باید یک ارائه دهنده خدمات درمانی درون شبکه باشد. برای دریافت یک نسخه از فهرست ارائه دهندگان خدمات CalOptima Health، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. یا آن را به صورت آنلاین در www.caloptima.org پیدا کنید.

اگر در حال انتخاب یک PCP جدید هستید، باید با مطب PCP مورد نظر خود نیز تماس بگیرید تا مطمئن شوید که بیمار جدید می‌پذیرد.

اگر قبل از عضویت در CalOptima Health، پزشکی داشته‌اید و آن پزشک عضو شبکه CalOptima Health نیست، ممکن است بتوانید برای مدت محدودی آن پزشک را داشته باشید. به این اجازه تداوم مراقبت گفته می‌شود. می‌توانید اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت را در فصل 2، «درباره طرح درمانی شما» در این کتابچه راهنما مطالعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



3 | نحوه دریافت خدمات درمانی

اگر به متخصص نیاز داشته باشید، PCP شما را به یک متخصص در شبکه CalOptima Health شما ارجاع میدهد. برخی از متخصصان نیازی به ارجاع ندارند. برای اطلاعات بیشتر در مورد ارجاعات، بخش «ارجاعات» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

به یاد داشته باشید، اگر یک پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP) انتخاب نکنید، CalOptima Health یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد، مگر اینکه علاوه بر Medi-Cal، پوشش جامع درمانی دیگری نیز داشته باشید. شما نیازهای مراقبت‌های بهداشتی خود را بهتر می‌دانید، بنابراین بهتر است خودتان این انتخاب را انجام دهید. اگر هم در Medicare و هم Medi-Cal عضو هستید یا اگر بیمه مراقبت‌های درمانی دیگری دارید، لازم نیست از CalOptima Health یک پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP) انتخاب کنید.

اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، باید یک PCP از فهرست ارائه‌دهندگان خدمات CalOptima Health انتخاب کنید. مطمئن شوید که ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) بیمار جدید می‌پذیرد. برای تغییر ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) خود، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید برای تغییر شبکه درمانی یا PCP خود، به پورتال امن آنلاین اعضا در <https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx> دسترسی پیدا کنید.

بیمارستانها

در مواقع اضطراری، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید.

اگر مورد اورژانسی نباشد و به مراقبت بیمارستانی نیاز داشته باشید، ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) شما تصمیم می‌گیرد که به کدام بیمارستان بروید. شما باید به بیمارستانی مراجعه کنید که PCP شما از خدمات آن استفاده می‌کند و در شبکه ارائه دهنده خدمات درمانی CalOptima Health قرار دارد. راهنمای ارائه‌دهندگان، بیمارستان‌های تحت قرارداد شبکه CalOptima Health را فهرست می‌کند.

متخصصان سلامت زنان

شما می‌توانید برای دریافت مراقبت‌های تحت پوشش لازم جهت ارائه خدمات پیشگیرانه و مراقبت‌های معمول زنان، به یک متخصص سلامت زنان تحت قرارداد شبکه CalOptima Health مراجعه کنید. برای دریافت این خدمات نیازی به معرفی‌نامه یا مجوز از ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) خود ندارید. برای کمک در یافتن متخصص سلامت زنان، می‌توانید با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط مشاوره پرستار CalOptima Health، به شماره **1-844-447-8441 (1-844-514-3774 TTY)** در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته تماس بگیرید.

برای خدمات تنظیم خانواده، ارائه دهنده خدمات شما لازم نیست عضو شبکه ارائه دهنده‌گان CalOptima Health باشد. برای این خدمات شما می‌توانید بدون ارجاع و پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) هر ارائه دهنده Medi-Cal را انتخاب کرده و به آنها مراجعه نمایید. برای کمک در یافتن ارائه‌دهنده خدمات درمانی Medi-Cal خارج از شبکه ارائه‌دهندگان خدمات درمانی CalOptima Health، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



راهنمای ارائه دهندگان

راهنمای ارائه دهندگان خدمات CalOptima Health، ارائه دهندگان خدمات درمانی موجود در شبکه CalOptima Health را فهرست می‌کند. این شبکه، شامل گروهی از ارائه‌دهندگان خدمات درمانی است که با CalOptima Health همکاری می‌کنند.

راهنمای ارائه دهندگان خدمات CalOptima Health شامل بیمارستان‌ها، پزشکان مراقبت‌های اولیه (PCP)، متخصصان، پرستاران متخصص، پرستار مامایی، دستیاران پزشک، ارائه دهندگان خدمات تنظیم خانواده، FQHC، ارائه دهندگان خدمات سلامت روان سرپایی، ارائه دهندگان خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS)، مراکز زایمان مستقل (FBC) و IHCP، RHC، مراکز مراقبت‌های فوری، مراکز پرستاری، ارائه دهندگان پشتیبانی، خدمات بزرگسالان مبتنی بر جامعه (CBAS) و ارائه دهندگان خدمات بینایی است.

راهنمای ارائه‌دهندگان شامل نام، تخصص، آدرس، شماره تلفن، ساعات کاری، زبان‌های گفتاری و اینکه آیا ارائه‌دهنده بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر، برای ارائه‌دهندگان درون شبکه CalOptima Health است. راهنمای ارائه‌دهندگان خدمات همچنین نشان می‌دهد که آیا ارائه‌دهنده اطلاعات مربوط به ارائه خدمات تطبیق جنسیت را به CalOptima Health اطلاع داده است یا خیر. همچنین اطلاعاتی در مورد سطح دسترسی فیزیکی به ساختمان، مانند پارکینگ، رمپ، پله دارای نرده قابل دسترسی و سرویس بهداشتی دارای درب بزرگ و دستگیره های کمکی، ارائه می‌کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تحصیلات، صلاحیت‌های حرفه‌ای، تکمیل دوره رزیدنتی، آموزش و گواهینامه مورد تخصصی یک پزشک، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

راهنمای ارائه دهندگان را می‌توانید در وبسایت **www.caloptima.org** مشاهده کنید.

اگر به نسخه کتبی راهنمای ارائه دهندگان خدمات درمانی نیاز دارید، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

می‌توانید فهرست داروخانه‌هایی که با Medi-Cal Rx همکاری دارند را در فهرست داروخانه های Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> پیدا کنید. می‌توانید داروخانه نزدیک خود را توسط تماس با Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273) انتخاب گزینه 7 یا شماره 711 پیدا کنید.

دسترسی به موقع به خدمات مراقبتی

ارائه دهنده خدمات درمانی درون شبکه شما باید دسترسی به موقع به مراقبت‌های درمانی را بر اساس نیازهای مراقبت‌های بهداشتی شما فراهم کند. حداقل، آنها باید قرار ملاقاتی را که در بازه‌های زمانی ذکر شده در جدول زیر ذکر شده است، به شما پیشنهاد دهند. اگر خدمات مورد نیاز شما در داخل شبکه و با توجه به استانداردهای دسترسی به موقع، در دسترس نباشد، CalOptima Health باید ارجاع به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را تأیید کند.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



3 | نحوه دریافت خدمات درمانی

نوع قرار ملاقات	شما باید بتوانید در بازه زمانی زیر وقت ملاقات بگیرید:
نوبت برای مراقبت‌های فوری که نیازی به ت پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ندارند	48 ساعت
نوبت برای مراقبت‌های فوری که نیاز به پیش‌تاییدیه (اجازه قبلی) دارند	96 ساعت
نوبت برای ملاقات‌های غیر فوری (معمول) مراقبت‌های اولیه	10 روز کاری
نوبت برای ملاقات غیر فوری (معمول) با متخصص، از جمله روانپزشک	15 روز کاری
نوبت برای ملاقات مراقبت غیر فوری (معمول) با ارائه دهنده خدمات سلامت روان (غیر پزشک)	10 روز کاری
نوبت برای ملاقات پیگیری غیر فوری (معمول) با ارائه دهنده خدمات سلامت روان (غیر پزشک)	10 روز کاری از آخرین قرار ملاقات
نوبت‌های غیر فوری برای خدمات پشتیبانی (تکمیلی) به منظور تشخیص یا درمان جراحات، بیماری‌ها یا مشکلات سلامتی دیگر.	15 روز کاری

سایر استانداردهای زمان انتظار	شما باید بتوانید در بازه زمانی زیر وقت ملاقات بگیرید:
زمان انتظار تلفن خدمات مشتریان در ساعات کاری عادی	10 دقیقه
زمان انتظار تلفنی برای خط مشاوره پرستاری	30 دقیقه (تا اتصال به پرستار)

گاهی اوقات انتظار طولانی‌تر برای قرار ملاقات مشکلی ایجاد نمی‌کند. در صورتی که برای سلامتی شما مضر نباشد، ارائه دهنده خدمات درمانی شما ممکن است زمان انتظار طولانی‌تری به شما بدهد. باید در پرونده شما ذکر شود که مدت

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



3 | نحوه دریافت خدمات درمانی

زمان انتظار طولانی‌تر برای سلامتی شما مضر نخواهد بود. می‌توانید منتظر نوبت بعدی بمانید یا با CalOptima Health تماس بگیرید تا به ارائه‌دهنده دیگری به انتخاب خودتان مراجعه کنید. ارائه دهنده خدمات درمانی شما و CalOptima Health به خواسته شما احترام خواهند گذاشت.

پزشک شما ممکن است بسته به نیازهای شما، برنامه‌ی خاصی را برای خدمات پیشگیرانه، مراقبت‌های بعدی برای بیماری‌های طولانی مدت یا ارجاعات دائمی به متخصصان توصیه کند.

اگر هنگام تماس با CalOptima Health یا دریافت خدمات تحت پوشش، به خدمات مترجم، از جمله زبان اشاره، نیاز دارید، به ما اطلاع دهید. خدمات مترجم به صورت رایگان ارائه می‌شود. ما استفاده از افراد زیر سن قانونی یا اعضای خانواده به عنوان مترجم را توصیه نمی‌کنیم. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مترجمی که ما ارائه می‌دهیم، به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

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

زمان یا مسافت سفر برای رسیدن به مرکز درمانی

CalOptima Health باید استاندارد زمان سفر و مسافت برای خدمات مراقبتی شما را رعایت کند. این استانداردها به شما کمک می‌کنند تا بدون نیاز به طی مسافت طولانی از محل زندگی خود، مراقبت‌های لازم را دریافت کنید. استاندارد زمان سفر یا مسافت بسته به کانتی محل سکونت شما با هم تفاوت دارد.

اگر CalOptima Health نتواند در چارچوب این استانداردهای زمان یا مسافت سفر، مراقبت‌های لازم را به شما ارائه دهد، DHCS ممکن است استاندارد متفاوتی را که استاندارد دسترسی جایگزین نامیده می‌شود، مجاز بداند. برای اطلاع از استانداردهای زمانی یا مسافتی CalOptima Health برای محل زندگی خود، به آدرس **www.caloptima.org** مراجعه کنید. با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر نتوانید در چارچوب استانداردهای زمان سفر یا مسافت تعیین‌شده توسط CalOptima Health برای کانتی خود به آن ارائه‌دهنده دسترسی پیدا کنید، صرف‌نظر از هرگونه استاندارد دسترسی جایگزین که CalOptima Health ممکن است برای کد پستی شما استفاده کند، مسافت دور محسوب می‌شود.

اگر به دریافت مراقبت از ارائه‌دهنده‌ای که از محل زندگی شما دور است نیاز دارید، با خدمات مشتریان به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. آنها می‌توانند به شما در یافتن خدمات مراقبتی از ارائه‌دهنده‌ای که در نزدیکی شما قرار دارد، کمک کنند. اگر CalOptima Health نتواند خدمات مراقبتی مورد نیاز شما را توسط ارائه‌دهنده نزدیک‌تری برای شما پیدا کند، می‌توانید از CalOptima Health بخواهید که وسیله نقلیه برای رفتن به ارائه‌دهنده‌تان را برایتان فراهم کند، حتی اگر آن ارائه‌دهنده از محل زندگی شما دور باشد.

اگر در مورد ارائه دهنده‌گان داروخانه به کمک نیاز دارید، با Medi-Cal Rx به شماره **1-800-977-2273** (TTY 1-800-977-2273) تماس بگیرید و شماره 7 یا 711 را فشار دهید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



نوبت ملاقات

زمانی که نیاز به مراقبت درمانی دارید:

- با PCP خود تماس بگیرید.
 - شماره شناسایی CalOptima Health خود را برای تماس آماده داشته باشید.
 - در صورت تعطیل بودن مطب، پیغامی حاوی نام و شماره تلفن خود برای مطب بگذارید.
 - کارت Medi-Cal BIC و کارت شناسایی CalOptima Health خود را در زمان قرار ملاقات خود همراه داشته باشید.
 - در صورت نیاز، برای رفتن به قرار ملاقات خود درخواست وسیله نقلیه کنید.
 - قبل از قرار ملاقات، برای خدمات کمک زبانی یا خدمات ترجمه شفاهی مورد نیاز خود درخواست دهید تا در زمان مراجعه از این خدمات بهره‌مند شوید.
 - به موقع در قرارهای ملاقات خود حضور پیدا کنید، چند دقیقه زودتر برای ثبت نام، پر کردن فرم‌ها و پاسخ به هر سوالی که ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) شما ممکن است داشته باشد، برسید.
 - اگر نمی‌توانید به نوبت ملاقات خود بروید یا امکان دارد تاخیر داشته باشید، فوراً تماس بگیرید.
 - سوالات و اطلاعات داروهای خود را آماده داشته باشید.
- در موارد اورژانس، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید. اگر برای تصمیم‌گیری در مورد میزان فوریت نیاز به مراقبت به کمک نیاز دارید و ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) شما برای صحبت با شما در دسترس نیست، با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **(TTY 1-844-514-3744)** یا **1-844-447-8441** تماس بگیرید.

رسیدن به قرار ملاقات

- اگر برای رفت و آمد به قرار ملاقات‌هایتان برای خدمات تحت پوشش وسیله ای ندارید، CalOptima Health می‌تواند در ترتیب دادن خدمات حمل و نقل برای شما کمک کند. بسته به شرایط شما، ممکن است واجد شرایط حمل و نقل پزشکی یا حمل و نقل غیرپزشکی باشید. این خدمات حمل و نقل برای موارد اضطراری نیستند و به صورت رایگان در دسترس شما هستند.
- اگر یک وضعیت اضطراری دارید، با **911** تماس بگیرید. خدمات رفت و آمد برای خدمات و قرار ملاقات‌های غیرمرتبط با مراقبت‌های اورژانسی در دسترس است.
- برای کسب اطلاعات بیشتر، "مزایای حمل و نقل برای مواردی که اضطراری نیستند" را در کتابچه راهنمای اعضا بخوانید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



لغو و تغییر زمان نوبت ملاقات

اگر نمی‌توانید به قرار ملاقات خود برسید، فوراً با مطب پزشک خود تماس بگیرید. اکثر ارائه دهندگان خدمات از شما می‌خواهند که در صورت نیاز به لغو نوبت، 24 ساعت (1 روز کاری) قبل از قرار ملاقات خود تماس بگیرید. اگر مکرراً نوبت‌های خود را از دست بدهید، ممکن است ارائه دهنده خدمات درمانی شما دیگر به شما خدمات ارائه ندهد و مجبور شوید یک ارائه دهنده خدمات درمانی جدید پیدا کنید.

پرداخت هزینه

شما ملزم به پرداخت هزینه برای خدمات تحت پوشش نیستید، مگر اینکه هزینه ماهانه اقامت برای مراقبت طولانی مدت داشته باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «برای اعضای دارای مراقبت طولانی مدت و هزینه ماهانه اقامت» در فصل 2 این کتابچه راهنما را مطالعه کنید. در بیشتر موارد، از ارائه دهنده خدمات صورتحسابی دریافت نخواهید کرد. هنگام دریافت خدمات درمانی یا داروهای تجویزی، باید کارت شناسایی CalOptima Health و کارت Medi-Cal BIC خود را نشان دهید تا ارائه دهنده خدمات درمانی شما مطلع باشد که صورتحساب را باید به کجا ارسال کند. می‌توانید شرح مزایا (Explanation of Benefits, EOB) یا بیانیه‌ای از ارائه دهنده دریافت کنید. EOB و بیانیه، صورتحساب نیستند.

اگر صورتحسابی دریافت کردید، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. اگر برای داروهای تجویزی خود صورتحساب دریافت کردید، با Medi-Cal Rx با شماره تلفن **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** تماس بگیرید و شماره 7 یا 711 را فشار دهید. همچنین می‌توانید به وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

هزینه لحاظ شده، تاریخ خدمات و دلیل صدور صورتحساب را به CalOptima Health اطلاع دهید. CalOptima Health در زمینه اینکه آیا صورتحساب مربوط به خدمات تحت پوشش بوده است یا خیر به شما کمک خواهد کرد. شما مسئول پرداخت هزینه‌ای که ارائه دهنده جهت انجام خدمات تحت پوشش از CalOptima Health طلبکار می‌شود، نیستید. اگر از یک ارائه دهنده خارج از شبکه مراقبت دریافت می‌کنید و پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) از CalOptima Health دریافت نکرده‌اید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبتی که دریافت کرده‌اید را بپردازید. قبل از مراجعه به ارائه دهنده خارج از شبکه، باید از CalOptima Health پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دریافت کنید، مگر در موارد زیر:

- اگر به مراقبت‌های اورژانسی نیاز دارید، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید.
- اگر شما به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مرتبط با آزمایش عفونت‌های مقاربتی نیاز دارید، در این صورت می‌توانید بدون نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) به هر ارائه دهنده خدمات درمانی Medi-Cal مراجعه کنید.
- شما به خدمات سلامت روان نیاز دارید، می‌توانید بدون نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) به یک ارائه دهنده خدمات درمانی درون شبکه یا به یک ارائه دهنده طرح سلامت روان در کانتی مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



3 | نحوه دریافت خدمات درمانی

اگر به دلیل عدم ارائه خدمات درمانی در شبکه CalOptima Health، نیاز به دریافت خدمات پزشکی ضروری از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه داشته باشید، تا زمانی که این خدمات تحت پوشش Medi-Cal باشد و شما پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) را از CalOptima Health دریافت کرده باشید، نیازی به پرداخت هزینه نخواهید داشت. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری و خدمات حساس، به سرفصل‌های این فصل مراجعه کنید.

اگر صورتحسابی دریافت کردید یا از شما خواسته شد که سهم هزینه بیمه شده را پرداخت کنید، اما معتقد هستید که شما نباید آن را پرداخت کنید، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. اگر صورتحساب را پرداخت کنید، می‌توانید فرم درخواست را به CalOptima Health ارائه دهید. شما باید کتباً به CalOptima Health در مورد کالا یا خدماتی که هزینه آن را پرداخت کرده‌اید، اطلاع دهید. CalOptima Health درخواست شما را بررسی کرده و در زمینه بازپرداخت هزینه تصمیم می‌گیرد. اگر هرگونه پرسشی دارید، لطفاً با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر خدماتی را در سیستم امور سربازان دریافت می‌کنید یا خدماتی را دریافت می‌کنید که تحت پوشش نیستند یا در خارج از کالیفرنیا غیرمجاز هستند، ممکن است مسئول پرداخت هزینه‌ها باشید.

■ خدمات درخواستی تحت پوشش Medi-Cal نیستند، مانند خدمات زیبایی.

■ شما هزینه اقامتی ماهانه Medi-Cal پرداخت نشده دارید.

■ شما به پزشکی مراجعه کردید که با Medi-Cal همکاری نمی‌کند و فرمی را امضا کردید که در آن نوشته شده بود به هر حال می‌خواهید ویزیت شوید و هزینه خدمات را خودتان پرداخت خواهید کرد.

■ شما درخواست می‌کنید سهم هزینه بیمه شده در طرح Medicare بخش D برای داروهای تجویزی تحت پوشش طرح Medicare بخش D شما به شما بازپرداخت شود.

ارجاعات

اگر برای مراقبت از خود به یک متخصص نیاز دارید، PCP یا متخصص دیگری به شما ارجاع می‌دهد. یک متخصص، ارائه‌دهنده‌ای است که برارائه یک نوع خدمات مراقبت‌های درمانی تمرکز دارد. پزشک شما که شما را ارجاع می‌دهد برای انتخاب یک متخصص با شما همکاری خواهد کرد. برای اطمینان از اینکه می‌توانید به موقع به متخصص مراجعه کنید، DHCS برای اعضا بازه‌های زمانی تعیین می‌کند تا وقت ملاقات بگیرند. این بازه‌های زمانی در بخش «دسترسى به موقع به مراقبت» در اوایل این فصل فهرست شده‌اند. مطب PCP میتواند برای نوبت گرفتن از متخصص به شما کمک کند.

سایر خدماتی که ممکن است نیاز به ارجاع داشته باشند شامل جراحی سرپایی در مطب، عکس‌برداری با اشعه ایکس، خدمات آزمایشگاهی و پرستاری خصوصی است.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



3 | نحوه دریافت خدمات درمانی

PCP شما ممکن است فرمی به شما بدهد تا آن را نزد متخصص ببرید. متخصص فرم را پر کرده و آن را به PCP شما باز می گرداند. متخصص تا زمانی که تشخیص دهد به خدمات درمانی نیاز دارید، به شما خدمات درمانی ارائه خواهد داد.

اگر درمان بیماری شما مستلزم دریافت خدمات درمانی بلند مدت باشد، ممکن است به ارجاع مستمر نیاز داشته باشید. داشتن یک ارجاع دائمی به این معنی است که می توانید بیش از یک بار به همان متخصص مراجعه کنید، بدون اینکه هر بار نیاز به دریافت ارجاع داشته باشید.

اگر در دریافت ارجاع دائمی مشکل دارید یا می خواهید یک نسخه از قوانین ارجاع CalOptima Health را دریافت کنید، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

در موارد زیر نیازی به ارجاع ندارید:

- ملاقات با PCP
- ملاقات با متخصص زنان و زایمان (OB/GYN)
- مراجعه به اورژانس یا مراقبت های فوری
- خدمات حساس ویژه بزرگسالان، برای مثال خدمات مراقبتی در رابطه با تعرض جنسی
- خدمات تنظیم خانواده (برای کسب اطلاعات بیشتر، با دفتر خدمات اطلاعات و ارجاع تنظیم خانواده به شماره 1-800-942-1054 تماس بگیرید)
- آزمایش و مشاوره HIV (برای افراد 12 سال و بالاتر)
- درمان عفونتهای مقاربتی (برای افراد 12 سال و بالاتر)
- خدمات کایروپراکتیک (در صورت ارائه توسط FQHC ها، RHC ها و IHCP های خارج از شبکه، ممکن است ارجاع لازم باشد)
- ارزیابی اولیه سلامت روانی
- خدمات پیشگیرانه مانند ماموگرافی
- خدمات آزمایش نشانگرهای زیستی سرطان در مراحل پیشرفته 3 یا 4 (آزمایش هایی برای کمک به شخصی سازی درمان های سرطان).

افراد زیر سن قانونی همچنین می توانند بدون رضایت والدین یا قیم، از برخی خدمات یا درمان های سرپایی سلامت روان و درمان اختلال مصرف مواد (substance use disorder, SUD) بهره مند شوند. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «خدمات رضایت برای افراد زیر سن قانونی» را در ادامه این فصل و بخش «خدمات درمان اختلال مصرف مواد (SUD)» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



ارجاعات قانون برابری حقوق سرطان کالیفرنیا

درمان مؤثر سرطان‌های پیچیده به عوامل زیادی بستگی دارد. این موارد شامل تشخیص صحیح و دریافت درمان به موقع از متخصصان سرطان است. اگر سرطان پیچیده‌ای در شما تشخیص داده شده است، قانون جدید برابری مراقبت از سرطان کالیفرنیا به شما اجازه می‌دهد تا از پزشک خود برای دریافت درمان سرطان به طور خاص از یک مراکز زیر پوشش برای درمان سرطان تعیین شده توسط موسسه ملی سرطان (National Cancer Institute, NCI)، برنامه تحقیقات سرطان شناسی اجتماعی (NCI Community Oncology Research Program, NCORP) سایت وابسته به برنامه تحقیقاتی یا مرکز سرطان آکادمیک واجد شرایط، درخواست معرفی کنید.

اگر CalOptima Health مرکز سرطان تحت پوشش NCI نداشته باشد، در صورتی که مرکز خارج از شبکه و CalOptima Health در مورد پرداخت هزینه به توافق برسند، CalOptima Health به شما اجازه می‌دهد تا برای دریافت درمان سرطان از یکی از این مراکز خارج از شبکه در کالیفرنیا درخواست ارجاع کنید، مگر اینکه ارائه‌دهنده درمان سرطان دیگری را انتخاب کنید.

اگر سرطان در شما تشخیص داده شده است، با CalOptima Health تماس بگیرید تا ببینید آیا واجد شرایط دریافت خدمات یکی از این مراکز سرطان هستید یا خیر.

آیا آماده ترک سیگار هستید؟ برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات به زبان انگلیسی، با شماره 1-800-300-8086 تماس بگیرید. برای زبان اسپانیایی، با شماره 1-800-600-8191 تماس بگیرید.
برای اطلاعات بیشتر به این وبسایت مراجعه کنید www.kickitca.org.

پیش تاییدیه (مجوز قبلی)

برای برخی از انواع مراقبت‌ها، ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) یا متخصص شما قبل از دریافت مراقبت، باید از CalOptima Health مجوز دریافت کنید. به این کار درخواست پیش‌تاییدیه یا مجوز قبلی می‌گویند. این بدان معناست که CalOptima Health باید اطمینان حاصل کند که مراقبت از نظر پزشکی ضروری (مورد نیاز) است.

مراقبت در صورتی دارای ضرورت پزشکی است که معقول بوده و برای حفاظت از جان فرد لازم باشد، جلوی بیماری شدید یا معلولیت شما را بگیرد و درد شدید ناشی از بیماری، مرض یا جراحی تشخیص داده شده را کاهش دهد. برای اعضا زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی می‌شود که برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا وضعیت جسمی یا روانی ضرورت پزشکی دارند.

خدمات زیر همیشه نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دارند، حتی اگر آنها را از ارائه‌دهنده‌ای در شبکه CalOptima Health دریافت کنید:

- بستری در بیمارستان، به غیر از موارد اورژانس
- خدمات خارج از محدوده خدمات CalOptima Health، در صورتی که اورژانسی یا فوری نباشد

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



■ جراحی سرپایی

■ مراقبت طولانی مدت یا خدمات پرستاری تخصصی در یک مرکز پرستاری (از جمله مراکز مراقبت نیمه حاد بزرگسالان و کودکان طرف قرارداد با بخش مراقبت نیمه حاد وزارت خدمات مراقبت‌های بهداشتی) یا مراکز مراقبت سطح متوسط (از جمله مرکز مراقبت سطح متوسط برای معلولین رشدی (ICF/DD)، (ICF/DD-N) توانبخشی (ICF/DD-H)، (ICF/DD-N) پرستاری (ICF/DD-N))

■ درمان‌های تخصصی، تصویربرداری، آزمایش و جراحی‌ها

■ خدمات حمل و نقل پزشکی در مواقع غیر اورژانسی

خدمات آمبولانس در موارد اورژانس نیازی به پیش‌تأیید (مجوز قبلی) ندارند.

CalOptima Health هفت روز تقویمی از زمانی که CalOptima Health اطلاعات معقول مورد نیاز را دریافت می‌کند، فرصت دارد تا در مورد درخواست‌های پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) تصمیم‌گیری (تأیید یا رد) کند. وقتی یک ارائه‌دهنده خدمات درخواست پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) می‌دهد و CalOptima Health تشخیص می‌دهد که پیروی از چارچوب زمانی استاندارد می‌تواند جان یا سلامت شما یا توانایی شما در دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد را به طور جدی به خطر بیندازد، CalOptima Health حداکثر ظرف 72 ساعت تصمیم پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) را اتخاذ خواهد کرد. این بدان معناست که پس از دریافت درخواست پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی)، CalOptima Health در اسرع وقت و متناسب با وضعیت سلامتی شما و حداکثر ظرف 72 ساعت یا هفت روز تقویمی پس از درخواست خدمات، به شما اطلاع خواهد داد. کارکنان بالینی یا پزشکی مانند پزشکان، پرستاران و داروسازان درخواست‌های پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) را بررسی می‌کنند.

CalOptima Health به هیچ وجه بر تصمیم بررسی‌کنندگان برای رد یا تأیید پوشش یا خدمات تأثیری ندارد. اگر CalOptima Health درخواست را تأیید نکند، CalOptima Health یک نامه اطلاعیه اقدام (Notice of Action, NOA) برای شما ارسال خواهد کرد. اگر با تصمیم موافق نیستید، NOA به شما خواهد گفت که چگونه درخواست تجدیدنظر دهید.

در صورتی که CalOptima Health به اطلاعات بیشتر یا زمان بیشتری برای بررسی درخواست شما نیاز داشته باشد، CalOptima Health با شما تماس خواهد گرفت.

شما هرگز برای مراقبت‌های اورژانسی نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ندارید، حتی اگر خارج از شبکه CalOptima Health یا خارج از منطقه تحت پوشش شما باشد. این مراقبت‌ها برای افراد باردار شامل وضع حمل و زایمان است. برای برخی از خدمات مراقبت‌های حساس نیازی به پیش‌تاییدیه (اجازه قبلی) ندارید. برای اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های حساس، بخش «مراقبت‌های حساس» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

برای سوالات مربوط به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی)، با شماره (TTY 711) 1-888-587-8088 تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



نظریه های دوم

شاید مایل باشید یک نظریه ثانویه در رابطه با مراقبت مورد نیازتان از نظر ارائه دهنده یا در رابطه با تشخیص یا طرح درمان خود دریافت کنید. برای مثال، اگر می‌خواهید از صحت تشخیصی که در زمینه شما داده شده است مطمئن شوید، اگر مطمئن نیستید که به درمان یا جراحی تجویز شده نیاز دارید، یا اگر سعی کرده‌اید یک برنامه درمانی را دنبال کنید و نتیجه‌ای نگرفته‌اید، ممکن است به نظر پزشک دیگری نیاز داشته باشید. اگر شما یا ارائه دهنده شما درخواست نظریه دوم داشته باشید و نظریه دوم را از ارائه دهنده درون شبکه دریافت کنید، CalOptima Health هزینه آن را پرداخت خواهد کرد. برای دریافت نظر دوم از ارائه‌دهنده خدمات درمانی داخل شبکه، نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) از CalOptima Health ندارید. اگر می‌خواهید نظر دومی دریافت کنید، ما شما را به یک ارائه‌دهنده خدمات درمانی واجد شرایط در شبکه ارجاع می‌دهیم که می‌تواند نظر دومی را به شما ارائه دهد.

برای درخواست نظر دوم و دریافت کمک در انتخاب ارائه دهنده، با شماره (TTY 711) 1-888-587-8088 تماس بگیرید. ارائه دهنده خدمات درمانی تحت قرارداد شبکه شما همچنین می‌تواند در صورت تمایل، برای دریافت ارجاع برای نظر دوم به شما کمک کند.

اگر هیچ ارائه‌دهنده‌ای در شبکه CalOptima Health وجود نداشته باشد که بتواند نظر دوم را به شما ارائه دهد، CalOptima Health هزینه نظر دوم از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را پرداخت خواهد کرد. CalOptima Health ظرف هفت روز تقویمی به شما اطلاع می‌دهد آیا ارائه دهنده ای که برای نظریه ثانویه انتخاب کردید مورد تأیید است یا خیر. اگر بیماری مزمن، شدید یا جدی دارید، یا با تهدید فوری و جدی برای سلامتی خود مواجه هستید، از جمله، اما نه محدود به، از دست دادن جان، قسمت یا عضو اصلی بدن یا عملکرد بدن، CalOptima Health ظرف 72 ساعت کتباً به شما اطلاع خواهد داد.

اگر CalOptima Health درخواست شما برای نظر دوم را رد کند، می‌توانید شکایت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد شکایات، بخش «شکایات» را در فصل 6 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

خدمات مراقبتی حساس

خدمات رضایت افراد زیر سن قانونی

اگر زیر 18 سال سن دارید، برای دریافت برخی از خدمات مراقبت‌های بهداشتی نیازی به اجازه والدین یا قیم ندارید و می‌توانید آنها را به صورت محرمانه دریافت کنید، این به این معنی است که در صورت دریافت این خدمات بدون اجازه کتبی شما، به والدین یا قیم شما اطلاع داده نمی‌شود یا با آنها تماس گرفته نمی‌شود. به این خدمات، خدمات رضایت افراد زیر قانونی می‌گویند.

شما می‌توانید خدمات زیر را در هر سنی و بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید:

- خدمات مربوط به تجاوز و آزار جنسی
- خدمات بارداری و مرتبط با بارداری، از جمله خدمات سقط جنین
- خدمات تنظیم خانواده، مانند خدمات پیشگیری از بارداری (مثلاً کنترل بارداری)

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



اگر **12 سال یا بیشتر** سن دارید، علاوه بر خدمات فوق، می‌توانید خدمات زیر را نیز بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید:

- درمان یا مشاوره سلامت روان سرپایی. این بستگی به بلوغ و توانایی شما برای همکاری در مراقبت‌های بهداشتی‌تان دارد، که توسط یک فرد متخصص تعیین می‌شود.
 - تشخیص و درمان عفونت‌ها، بیماری‌های واگیردار یا مسری، از جمله HIV/AIDS
 - پیشگیری، آزمایش، تشخیص و درمان عفونت‌های مقاربتی (Sexually transmitted infection, STI) مانند سیفلیس، سوزاک، کلامیدیا و هرپس سیمپلکس
 - خدمات مرتبط به خشونت خانگی
 - درمان اختلال مصرف مواد (Substance use disorder, SUD) برای سوء مصرف مواد مخدر و الکل از جمله غربالگری، ارزیابی، مداخله برای ترک و خدمات ارجاع
- شما می‌توانید خدمات رضایت برای افراد زیر سن قانونی را از هر ارائه‌دهنده یا کلینیک Medi-Cal دریافت کنید. ارائه‌دهندگان خدمات درمانی لازم نیست عضو شبکه CalOptima Health باشند. شما نیازی به معرفی‌نامه از ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) خود یا تأیید قبلی (مجوز قبلی) ندارید.
- اگر از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای **خدماتی غیرمرتبط** با خدمات حساس استفاده کنید، ممکن است این خدمات تحت پوشش قرار نگیرند.
- برای یافتن یک ارائه‌دهنده خدمات درمانی Medi-Cal خارج از شبکه CalOptima Health Medi-Cal برای خدمات رضایت افراد زیر سن قانونی، یا درخواست دریافت خدمات حمل و نقل برای رفتن به یک ارائه‌دهنده خدمات، با خدمات مشتریان CalOptima Health به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
- برای اطلاعات بیشتر در رابطه با خدمات پیشگیری از بارداری، لطفاً به بخش «خدمات پیشگیرانه و سلامتی و مدیریت بیماری‌های مزمن» در فصل 4 این کتابچه راهنما مراجعه کنید.
- CalOptima Health خدمات رضایت افراد زیر سن قانونی که جزو خدمات تخصصی سلامت روان (Specialty Mental Health Services, SMHS) یا اکثر خدمات درمان اختلال مصرف مواد (SUD) هستند را پوشش نمی‌دهد. کانتی محل زندگی شما این خدمات را پوشش می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر، از جمله نحوه دسترسی به این خدمات، «خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS)» و «خدمات درمان اختلال مصرف مواد (SUD)» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
- برای مشاهده فهرستی از شماره تلفن‌های رایگان SMHS در تمام کانتیها، به آدرس <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> مراجعه کنید.
- برای مشاهده فهرستی از شماره تلفن‌های رایگان کانتی‌ها، برای SUD به وبسایت زیر مراجعه کنید: https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx
- افراد زیر سن قانونی می‌توانند با تماس با خط پرستار 24 ساعته به شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) به صورت خصوصی در مورد نگرانی‌های سلامتی خود با یک نماینده صحبت کنند.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



در صورت امکان، می‌توانید درخواست نمایید که اطلاعات خصوصی در مورد خدمات پزشکی خود را به شکل یا قالب خاصی دریافت کنید. می‌توانید درخواست کنید که آن را به آدرس دیگری برای تان ارسال کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس، «اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این کتابچه بخوانید.

خدمات حساس ویژه بزرگسالان

به عنوان فردی بزرگسال بالای 18 سال، لازم نیست برای برخی از مراقبت‌های حساس یا خصوصی به ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) خود مراجعه کنید. شما می‌توانید هر پزشک یا کلینیک را برای این نوع مراقبت‌ها انتخاب کنید:

- تنظیم خانواده و پیشگیری از بارداری. برای بزرگسالان 21 سال به بالا، این خدمات شامل عقیم‌سازی نیز می‌شود.
- آزمایش و مشاوره بارداری و سایر خدمات مرتبط با بارداری
- آزمایش اچ آی وی/ایدز (HIV/AIDS)
- پیشگیری، آزمایش و درمان بیماری‌های مقاربتی
- مراقبت‌های تعرض جنسی
- خدمات سرپایی سقط جنین

برای مراقبت‌های حساس، پزشک یا کلینیک لازم نیست تحت قرارداد شبکه CalOptima Health باشد. شما می‌توانید بدون نیاز به ارجاع یا تأیید قبلی (مجاز قبلی) از CalOptima Health، برای این خدمات به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal مراجعه کنید. اگر مراقبتی دریافت کرده‌اید که در اینجا به عنوان مراقبت‌های حساس ذکر نشده است، ممکن است مجبور شوید هزینه آن را بپردازید.

اگر برای یافتن پزشک یا کلینیک برای این خدمات یا کمک برای دسترسی به این خدمات (از جمله حمل و نقل) به کمک نیاز دارید، با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. یا با خط مشاوره پرستار سلامت CalOptima Health که به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته فعال است، به شماره **1-844-447-8441** یا **1-844-514-3774 (TTY)** تماس بگیرید.

CalOptima Health بدون اجازه کتبی شما، اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت‌های حساس شما را در اختیار بیمه‌گذار یا مشترک اصلی طرح CalOptima Health یا هیچ یک از اعضای CalOptima Health قرار نخواهد داد. شما می‌توانید اطلاعات خصوصی مربوط به خدمات پزشکی خود را در قالب یا فرمت خاصی، در صورت موجود بودن، دریافت کنید یا درخواست کنید که آنها را به مکان دیگری برای شما ارسال کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس، «اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این کتابچه راهنما بخوانید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



ممانعت اخلاقی

بعضی از ارائه دهندگان نسبت به ارائه بعضی خدمات ممانعت اخلاقی دارند. آنها از این حق برخوردار هستند که بنا به ملاحظات اخلاقی، از ارائه برخی خدمات تحت پوشش خودداری کنند. این خدمات هنوز از طریق ارائه دهنده های دیگر در دسترس شما هستند. اگر ارائه دهنده شما ممانعت اخلاقی دارد، ایشان به شما کمک خواهد کرد جهت دریافت خدمات مورد نیاز خود یک ارائه دهنده دیگر پیدا کنید. CalOptima Health نیز میتواند در یافتن ارائه دهنده ای دیگر به شما کمک کند.

برخی از بیمارستان ها و ارائه دهندگان خدمات، حتی اگر تحت پوشش Medi-Cal باشند، یک یا چند مورد از این خدمات را ارائه نمی دهند:

- تنظیم خانواده

- خدمات پیشگیری از بارداری از جمله پیشگیری اضطراری از بارداری

- عقیم سازی، شامل بستن لوله ها در زمان وضع حمل و زایمان

- درمان های ناباروری

- سقط جنین

برای اطمینان از اینکه ارائه دهنده ای را انتخاب می کنید که می تواند مراقبت های مورد نیاز شما و خانواده تان را ارائه دهد، با پزشک، گروه پزشکی، انجمن پزشکان مستقل یا کلینیک مورد نظر خود تماس بگیرید. بپرسید که آیا ارائه دهنده خدمات می تواند و خدمات مورد نیاز شما را ارائه خواهد داد یا خیر. یا با CalOptima Health به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

این خدمات در دسترس شما هستند. CalOptima Health اطمینان حاصل خواهد کرد که شما و اعضای خانواده تان می توانید از ارائه دهندگان خدمات درمانی (پزشکان، بیمارستان ها و کلینیک ها) که مراقبت های مورد نیاز شما را ارائه می دهند، استفاده کنید. اگر سوالی دارید یا برای یافتن ارائه دهنده خدمات به کمک نیاز دارید، با CalOptima Health به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

مراقبت های فوری

مراقبت های فوری برای شرایط اضطراری یا تهدیدکننده زندگی نیست. این نوع مراقبت برای خدماتی است که شما برای جلوگیری از آسیب جدی به سلامت خود در اثر بیماری ناگهانی، آسیب یا عوارض بیماری که از قبل دارید، نیاز دارید. اکثر قرارهای مراقبت فوری نیازی به تایید قبلی (مجوز قبلی) ندارند. اگر برای مراقبت فوری وقت بخواهید، ظرف 48 ساعت وقت ملاقات خواهید گرفت. اگر خدمات مراقبت فوری مورد نیاز شما نیاز به تایید قبلی (مجوز قبلی) داشته باشد، ظرف 96 ساعت پس از درخواست خود، قرار ملاقات خواهید گرفت.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



3 | نحوه دریافت خدمات درمانی

برای مراقبت های فوری، با ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) خود تماس بگیرید. اگر نمی توانید با PCP خود تماس بگیرید، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. یا می توانید با خط مشاوره پرستاری CalOptima Health به شماره **(1-844-514-3774 TTY 1-844-447-8441)** تماس بگیرید تا از سطح مراقبتی که برای شما مناسب تر است مطلع شوید. خط مشاوره پرستار CalOptima Health به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته و به زبان دلخواه شما در دسترس است.

اگر در خارج از محدوده خدمات به مراقبت های فوری نیاز دارید، به نزدیکترین مرکز مراقبت های فوری مراجعه کنید. نیازهای مراقبت فوری می تواند برای موارد زیر باشد:

- سرماخوردگی
- گلو درد
- تب
- گوش درد
- رگ به رگ شدن عضله
- خدمات بارداری

وقتی در محدوده خدمات CalOptima Health هستید و به مراقبت فوری نیاز دارید، باید خدمات مراقبت فوری را از یک ارائه دهنده خدمات درون شبکه دریافت کنید. برای دریافت مراقبت های فوری از ارائه دهندگان خدمات درمانی درون شبکه در محدوده خدمات CalOptima Health نیازی به پیش تاییدیه (اجازه قبلی) ندارید. اگر برای یافتن یک ارائه دهنده مراقبت های فوری درون شبکه به کمک نیاز دارید، با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید یا به وبسایت **www.caloptima.org** مراجعه کنید.

اگر خارج از محدوده خدمات درمانی CalOptima Health هستید، اما داخل ایالات متحده هستید، برای دریافت مراقبت های فوری در خارج از محدوده خدمات، نیازی به پیش تاییدیه (اجازه قبلی) ندارید. به نزدیکترین مرکز مراقبت های فوری مراجعه کنید.

Medi-Cal خدمات مراقبت های فوری خارج از ایالات متحده را پوشش نمی دهد. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می کنید و به مراقبت فوری نیاز دارید، ما مراقبت شما را پوشش نخواهیم داد.

اگر به خدمات فوری مراقبت های سلامت روان یا خدمات اختلال مصرف مواد نیاز دارید، با برنامه سلامت روان یا طرح اختلال مصرف مواد کانتی خود، یا خدمات مشتریان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. در هر زمان، 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته، با برنامه سلامت روان یا اختلال مصرف مواد کانتی خود یا طرح سلامت رفتاری CalOptima Health خود تماس بگیرید. برای یافتن شماره تلفن های رایگان همه کانتی ها به صورت آنلاین، به آدرس <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



اگر در طول مراجعه خود به عنوان بخشی از ویزیت مراقبت‌های فوری تحت پوشش، دارو دریافت کنید، CalOptima Health آنها را به عنوان بخشی از ویزیت تحت پوشش شما پوشش خواهد داد. اگر ارائه دهنده مراقبت‌های فوری شما نسخه‌ای به شما بدهد که باید آن را به داروخانه ببرید، Medi-Cal Rx تصمیم خواهد گرفت که آیا آن نسخه تحت پوشش است یا خیر. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal Rx، بخش «داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

مراقبت‌های اورژانس

در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس (ER) یا بیمارستان مراجعه کنید. برای مراقبت‌های اورژانسی، نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) از CalOptima Health ندارید.

در داخل ایالات متحده (از جمله سرزمین‌هایی مانند ساموآی آمریکا، گوام، جزایر ماریانای شمالی، پورتوریکو یا جزایر ویرجین ایالات متحده)، شما حق دارید از هر بیمارستان یا مکان دیگری برای مراقبت‌های اورژانسی استفاده کنید.

اگر خارج از ایالات متحده هستید، فقط مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک دارند، تحت پوشش بیمه هستند. مراقبت‌های فوری و سایر مراقبت‌ها در کشورهای دیگر تحت پوشش بیمه نیستند.

مراقبت‌های اورژانسی برای شرایط پزشکی تهدید کننده زندگی است. این مراقبت برای بیماری یا آسیبی است که یک فرد مصلحت اندیش (منطقی) غیرمتخصص (نه یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی) با دانش متوسط در زمینه سلامت و پزشکی می‌تواند انتظار داشته باشد که اگر فوراً مراقبت‌های لازم را دریافت نکنید، سلامت خود (یا سلامت نوزاد متولد نشده‌تان) را در معرض خطر جدی قرار دهید. این شامل خطر آسیب جدی به عملکرد بدن، اندام‌های بدن یا اعضای بدن شما می‌شود. برای مثال دلایل موجه می‌توانند شامل (اما نه محدود به) موارد زیر باشند:

- هنگام وضع حمل
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد قفسه سینه
- مشکل در تنفس
- سوختگی شدید
- مصرف بیش از حد دارو (آوردوز)
- غش کردن
- خونریزی شدید
- مشکل روانی اضطراری، مانند افسردگی شدید یا فکر در مورد خودکشی

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



برای مراقبت های معمول یا مراقبت هایی که فوراً مورد نیاز نیست به اورژانس مراجعه نکنید. شما باید از PCP خود، که از وضعیت شما اطلاع بیشتری دارد مراقبت های معمولی دریافت کنید. پیش از مراجعه به ER نیاز نیست ابتدا با ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) خود یا CalOptima Health تماس بگیرید. اگر مطمئن نیستید شرایط پزشکی شما اورژانسی است یا خیر، با PCP خود تماس بگیرید. همچنین می توانید با خط مشاوره پرستار CalOptima Health، به شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته تماس بگیرید.

اگر به مراقبت های اورژانسی خارج از محدوده خدمات CalOptima Health نیاز دارید، به نزدیکترین اورژانس مراجعه کنید، حتی اگر در شبکه CalOptima Health نباشد. اگر به بخش اورژانس مراجعه کردید، از آنها بخواهید با CalOptima Health تماس بگیرند. شما یا بیمارستانی که در آن پذیرش شده اید باید ظرف 24 ساعت از دریافت مراقبت اورژانسی با CalOptima Health تماس بگیرید. اگر به خارج از ایالات متحده، به غیر از کانادا یا مکزیک، سفر میکنید و به مراقبت اورژانسی نیاز پیدا کردید، CalOptima Health خدمات مراقبتی شما را پوشش نخواهد داد.

اگر به سرویس حمل و نقل اورژانس نیاز داشته باشید، باید با **911** تماس بگیرید.

اگر پس از وضعیت اورژانسی (مراقبت های پس از تثبیت وضعیت) به مراقبت در بیمارستان خارج از شبکه نیاز داشته باشید، بیمارستان با CalOptima Health تماس خواهد گرفت.

اگر شما یا کسی که می شناسید در شرایط بحرانی قرار دارد، لطفاً با خط تلفن خودکشی و بحران **988** تماس بگیرید. با شماره **988** تماس بگیرید یا پیامک دهید یا به صورت آنلاین از طریق 988lifeline.org/chat چت کنید. خط نجات خودکشی و بحران **988**، پشتیبانی رایگان و محرمانه ای را برای هر کسی که در وضعیت بحرانی است، ارائه می دهد. این شامل افرادی می شود که دچار بحران عاطفی هستند و کسانی که برای بحران خودکشی، سلامت روان و/یا مصرف مواد مخدر به حمایت نیاز دارند.

به یاد داشته باشید: با **911** تماس بگیرید، مگر اینکه مطلقاً معتقد باشید که فوریت پزشکی دارید. مراقبت اورژانسی را تنها در موارد اورژانسی دریافت کنید، نه برای مراقبت عادی یا بیماری خفیفی مانند سرماخوردگی یا گلودرد. در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید.

خط مشاوره پرستار CalOptima Health می تواند اطلاعات پزشکی و مشاوره رایگان را در 24 ساعت شبانه روز و در تمام طول سال به شما ارائه دهد. با آنها به شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) یا **(711)**.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



خط مشاوره پرستار

خط مشاوره پرستار CalOptima Health می تواند اطلاعات پزشکی و مشاوره رایگان را در 24 ساعت شبانه روز و در تمام طول سال به شما ارائه دهد. با شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) بگیرید تا:

- با پرستاری صحبت کنید که به سؤالات پزشکی پاسخ می دهد، توصیه های مراقبتی را ارائه می دهد و به شما کمک می کند تصمیم بگیرید که آیا باید فوراً به یک ارائه دهنده مراجعه کنید یا خیر.
- در مورد شرایط پزشکی، مانند دیابت یا آسم، از جمله مشاوره در مورد اینکه چه نوع ارائه دهنده ای ممکن است برای شرایط شما مناسب باشد، کمک بگیرید.

خط مشاوره پرستاری نمی تواند در برنامه ریزی قرار ملاقات های کلینیک یا پر کردن مجدد دارو کمک کند. اگر در این موارد به کمک نیاز دارید با دفتر ارائه دهنده خود تماس بگیرید

دستورالعمل های پیشاپیش برای مراقبت های درمانی

دستورالعمل پیشاپیش برای مراقبت های درمانی یا دستورالعمل پیشرفته، سندی حقوقی است. در این فرم می توانید مشخص کنید که در صورت از دست دادن توانایی تکلم یا تصمیم گیری در آینده، چه مراقبت های بهداشتی باید به شما ارائه شود. شما می توانید مراقبت هایی را که نمیخواهید مشخص کنید. اگر خودتان نمی توانید، می توانید کسی، مانند همسران، را برای تصمیم گیری در مورد مراقبت های درمانی خود تعیین کنید.

فرم دستورالعمل پیشاپیش را می توانید از داروخانه ها، بیمارستانها، دفترهای حقوقی و مطب پزشکان دریافت کنید. ممکن است لازم باشد که بابت این فرم هزینه ای بپردازید. شما می توانید فرم را در اینترنت نیز بیابید و دانلود کنید. می توانید برای پر کردن فرم از بستگان، PCP یا افراد مورد اعتماد خود کمک بگیرید.

شما حق دارید که درخواست کنید که دستورالعمل پیشرفته شما در پرونده پزشکی تان ثبت شود. شما حق دارید در هر زمانی دستورالعمل پیشرفته خود را تغییر دهید یا لغو کنید.

شما حق دارید که از تغییرات قوانین دستورالعمل پیشاپیش آگاه شوید. CalOptima Health باید تغییرات قانون ایالتی را ظرف 90 روز پس از اعمال تغییرات به شما اعلام کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با CalOptima Health به شماره **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید.

اهدای بافت و عضو

شما می توانید با اهداء عضو یا بافت، به نجات جان انسان ها کمک کنید. اگر بین 15 و 18 سال سن دارید، می توانید با ارائه رضایتنامه کتبی ولی یا قیم، جزء اهداکنندگان عضو قرار بگیرید. شما می توانید در هر زمانی نظرتان را در مورد اهدای عضو تغییر دهید. اگر مایلید درباره اهدای بافت یا عضو اطلاعات بیشتری کسب نمایید، با ارائه دهنده مراقبت های درمانی اولیه (PCP) خود صحبت کنید. می توانید به وبسایت وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده (United States Department of Health and Human Services) به نشانی www.organdonor.gov نیز مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



4. مزایا و خدمات

چه مزایا و خدماتی تحت پوشش طرح درمانی شما قرار دارند

این فصل مزایا و خدمات تحت پوشش CalOptima Health را توضیح می‌دهد. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی ضروری باشند و توسط یک ارائه دهنده درون شبکه CalOptima Health ارائه شوند رایگان هستند. اگر مراقبت خارج از شبکه باشد، به جز برخی خدمات حساس، مراقبت‌های اورژانسی و مراقبت‌های فوری خارج از محدوده خدمات CalOptima Health، باید از CalOptima Health پیش‌تاییدیه (اجازه قبلی) بگیرید. طرح بیمه درمانی شما ممکن است خدمات ضروری پزشکی را از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه پوشش دهد، اما برای آن باید از CalOptima Health برای پیش‌تایید (مجوز قبلی) درخواست کنید.

مراقبت در صورتی دارای ضرورت پزشکی است که معقول بوده و برای حفاظت از جان فرد لازم باشد، جلوی بیماری شدید یا معلولیت شما را بگیرد و درد شدید ناشی از بیماری، مرض یا جراحی تشخیص داده شده را کاهش دهد. برای اعضا زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی می‌شود که برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا وضعیت جسمی یا روانی ضرورت پزشکی دارد. برای اطلاعات بیشتر در مورد خدمات تحت پوشش خود، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اعضای زیر 21 سال از مزایا و خدمات اضافی برخوردار می‌شوند. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 5، «مراقبت‌های بهداشتی از کودکان و نوجوانان» را در این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

برخی از مزایای اولیه درمانی که توسط CalOptima Health ارائه می‌شوند در زیر فهرست شده است. مزایای دارای ستاره (*) نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دارند

- | | |
|---------------------------------|---|
| ■ خدمات مدیریت مراقبت‌های اولیه | ■ طب سوزنی* |
| ■ درمان سلامت رفتاری* | ■ خدمات و درمان‌های سلامتی حاد ارائه شده در منزل (درمان‌های کوتاه مدت)* |
| ■ آزمایش نشانگر زیستی* | ■ تزریق‌ها و تست‌های آلرژی* |
| ■ توانبخشی قلبی* | ■ خدمات آمبولانس در وضعیت اضطراری |
| ■ خدمات کایروپراکتیک* | ■ خدمات متخصص بیهوشی* |
| ■ شیمی درمانی و پرتو درمانی* | ■ پیشگیری از آسم* |
| ■ ارزیابی سلامت شناختی و حافظه* | ■ شنوایی سنجی* |

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



- خدمات کارکنان بهداشت اجتماعی
*(Community Health Worker, CHW)
- حمایت‌های اجتماعی
- خدمات مدیریت مراقبت‌های پیچیده
(Complex Care Management, CCM)
- خدمات دندانپزشکی- محدود (توسط پزشک متخصص/ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) در مطب پزشکی انجام می شود)
- خدمات دیالیز/همودیالیز*
- خدمات قابل‌ه همراه*
- تجهیزات پزشکی بادوام
*(Durable medical equipment, DME)
- خدمات Dyadic
- مراجعه به اورژانس
- خدمات مدیریت مراقبتی پیشرفته
(Enhanced Care Management, ECM)
- تغذیه داخلی و تزریقی*
- خدمات تنظیم خانواده (می‌توانید به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید)
- مراقبت‌های تایید کننده جنسیت*
- خدمات و دستگاه‌های توانبخشی*
- سمعک*
- مراقبت سلامتی در منزل*
- مراقبت‌های آسایشگاهی*
- ایمن سازی (واکسن)
- مراقبت‌های پزشکی و جراحی بستری*
- مرکز مراقبت‌های میان‌مدت برای خدمات مربوط به معلولین رشدی*
- رادیولوژی و آزمایشگاه*
- خدمات و درمان‌های بلند مدت در منزل*
- خدمات و حمایت‌های بلند مدت
- مراقبت‌های ویژه بارداری و نوزاد*
- درمان سلامت روان*
- کار درمانی*
- پیوند عضو و مغز استخوان*
- پروتزها / اندام مصنوعی*
- تجهیزات استومی و اورولوژی*
- خدمات بیمارستانی بیماران غیربستری*
- خدمات غیربستری سلامت روان*
- جراحی سرپایی*
- مراقبت تسکینی*
- ملاقات با PCP
- خدمات پزشکی اطفال*
- فیزیوتراپی*
- خدمات پادمانی*
- توانبخشی ریوی*
- ترتیب گذاری سریع کل ژنومها
*(Rapid Whole Genome Sequencing)
- خدمات و دستگاه‌های توانبخشی*

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



- دوردرمانی/ خدمات پزشکی از راه دور*
- خدمات تراجنسیتی*
- خدمات پرستاری تخصصی، شامل خدمات نیمه حاد*
- ویزیت متخصص*
- خدمات مراقبت‌های انتقالی
- گفتار درمانی*
- مراقبت‌های فوری
- خدمات پزشکی خیابانی
- خدمات بینایی*
- درمان سوء مصرف مواد
- خدمات سلامت زنان*
- خدمات جراحی*

تعاریف و شرح خدمات تحت پوشش در فصل 8، «شماره‌ها و کلمات مهم که باید بدانید» در این کتابچه راهنما آمده است.

مراقبت در صورتی دارای ضرورت پزشکی است که معقول بوده و برای حفاظت از جان فرد لازم باشد، جلوی بیماری شدید یا معلولیت شما را بگیرد و درد شدید ناشی از بیماری، مرض یا جراحی تشخیص داده شده را کاهش دهد.

خدمات ضروری پزشکی شامل خدماتی می‌شود که برای رشد و نمو متناسب با سن، یا برای دستیابی، حفظ یا بازیابی ظرفیت عملکردی فرد ضروری هستند.

برای اعضای زیر 21 سال، خدماتی از نظر پزشکی ضروری هستند که برای اصلاح یا بهبود نقص‌ها و بیماری‌ها یا شرایط جسمی و روانی تحت مزایای Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان (که با نام غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای

(Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) نیز شناخته

می‌شود) ضروری باشد. این شامل مراقبت‌هایی می‌شود که برای رفع یا کمک به تسکین بیماری یا وضعیت جسمی یا روانی یا حفظ وضعیت فعلی عضو برای جلوگیری از بدتر شدن آن ضروری است.

خدمات ضروری پزشکی شامل موارد زیر نمی‌شود:

- درمان‌هایی که آزمایش نشده‌اند یا هنوز در مرحله آزمایش هستند
- خدمات یا اقلامی که به طور کلی به عنوان درمان‌های مؤثر پذیرفته نشده‌اند
- خدماتی خارج از روند و طول درمان معمول یا خدماتی که دستورالعمل‌های بالینی ندارند
- خدماتی برای راحتی مراقب یا ارائه دهنده خدمات

CalOptima Health با سایر برنامه‌ها هماهنگی می‌کند تا مطمئن شود که شما تمام خدمات ضروری از نظر پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر آن خدمات تحت پوشش برنامه دیگری باشند و **CalOptima Health** آنها را پوشش ندهد.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



خدمات ضروری پزشکی شامل خدمات تحت پوششی می‌شوند که برای موارد زیر منطقی و ضروری هستند:

- محافظت از زندگی،
- جلوگیری از بیماری قابل ملاحظه یا معلولیت شدید،
- تسکین درد شدید،
- دستیابی به رشد و تکامل متناسب با سن فرد، یا
- کسب، حفظ و بازبازی ظرفیت عملکردی

برای اعضای کمتر از 21 سال، خدمات ضروری پزشکی شامل تمام خدمات تحت پوشش ذکر شده در بالا به علاوه هرگونه مراقبت‌های بهداشتی، غربالگری، واکسیناسیون، خدمات تشخیصی، درمان و سایر اقدامات لازم برای اصلاح یا بهبود نقص‌ها و بیماری‌ها و شرایط جسمی و روانی است که طبق مزایای Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان لازم است. این مزایا طبق قانون فدرال به عنوان مزایای غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT) شناخته می‌شود.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان خدمات پیشگیری، تشخیص و درمان را برای نوزادان، کودکان و نوجوانان زیر 21 سال ارائه می‌دهد. خدمات تحت پوشش Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان، بیشتر از خدماتی است که به بزرگسالان ارائه می‌شود. این برنامه به گونه‌ای طراحی شده است که اطمینان حاصل شود مشکلات سلامتی در کودکان به موقع تشخیص داده شده و مراقبت‌های لازم برای پیشگیری یا تشخیص و درمان اسرع وقت دریافت می‌کنند. هدف Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان این است که اطمینان حاصل شود همه کودکان مراقبت‌های بهداشتی مورد نیاز خود را در زمان مناسب دریافت می‌کند - مراقبت مناسب برای کودک مناسب، در زمان مناسب و در شرایط مناسب.

CalOptima Health با سایر برنامه‌ها هماهنگی خواهد کرد تا مطمئن شود که شما تمام خدمات ضروری درمانی را دریافت می‌کنید، حتی اگر طرح دیگری آن خدمات را پوشش دهد و CalOptima Health آن را پوشش ندهد. بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

مزایای Medi-Cal تحت پوشش CalOptima Health

خدمات سرپایی (غیر بستری)

ایمن سازی بزرگسالان (واکسنها)

شما می‌توانید واکسن‌های بزرگسالان را از یک ارائه‌دهنده خدمات درمانی درون شبکه، بدون نیاز به پیش‌تاییدیه (اجازه قبلی) دریافت کنید، البته در صورتی که این واکسن‌ها جنبه پیشگیرانه داشته باشند. CalOptima Health واکسیناسیون‌هایی (ایمن سازی‌هایی) را که توسط کمیته مشورتی اقدامات ایمن سازی (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) مراکز کنترل و پیشگیری از بیماری‌ها (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) به عنوان خدمات پیشگیرانه توصیه شده‌اند، پوشش می‌دهد، از جمله واکسیناسیون‌هایی (ایمن سازی‌هایی) که هنگام سفر به آنها نیاز دارید.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

همچنین می‌توانید از طریق Medi-Cal Rx برخی از خدمات واکسیناسیون بزرگسالان را از داروخانه دریافت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal Rx، بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

خدمات مراقبتی آلرژی

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

خدمات متخصص بیهوشی

CalOptima Health خدمات ضروری بیهوشی پزشکی را در هنگام دریافت مراقبت‌های سرپایی پوشش می‌دهد. این ممکن است شامل بیهوشی برای اقدامات دندانپزشکی باشد که توسط متخصص بیهوشی ارائه می‌شود و ممکن است نیاز به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) داشته باشد.

خدمات کایروپراکتیک

CalOptima Health خدمات کایروپراکتیک را تحت پوشش قرار می‌دهد، که البته محدود به درمان ضروری ستون فقرات از طریق جابجایی است. خدمات کایروپراکتیک به حداکثر دو سرویس در ماه یا ترکیبی از دو سرویس در ماه از خدمات زیر محدود می‌شود: طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کاردرمانی و گفتاردرمانی. محدودیت ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود. CalOptima Health ممکن است سایر خدمات را در صورت لزوم پزشکی، از قبل تأیید کند.

این اعضا واجد شرایط دریافت خدمات کایروپراکتیک هستند:

- افراد زیر سن 21 سال
- افراد باردار در پایان ماه که شامل 60 روز پس از اتمام بارداری آنها است
- افرادی که در مرکز پرستاری تخصصی، مرکز مراقبت‌های سطح متوسط یا مرکز مراقبت‌های شبه حاد اقامت دارند
- همه اعضا، زمانی که خدمات در بخش‌های سرپایی بیمارستان‌های کانتی، کلینیک‌های سرپایی، مراکز بهداشتی درمانی مورد تأیید فدرال (Federally Qualified Health Center, FQHC) یا کلینیک‌های بهداشت روستایی (Rural Health Clinics, RHC) در شبکه CalOptima Health ارائه می‌شود. همه مراکز FQHC، RHC ها یا بیمارستان‌های کانتی خدمات سرپایی کایروپراکتیک را ارائه نمی‌دهند.

ارزیابی سلامت شناختی و حافظه

CalOptima Health ارزیابی سلامت شناختی سالانه را برای اعضای 65 سال یا بالاتر که واجد شرایط ارزیابی مشابه به عنوان بخشی از ویزیت سالانه سلامت تحت برنامه Medicare نیستند، پوشش می‌دهد. ارزیابی سلامت شناختی و حافظه شما را برای علائم بیماری الزایمر یا فراموشی مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



خدمات کارکنان بهداشت اجتماعی (Community Health Worker, CHW)

CalOptima Health خدمات کارکنان بهداشت اجتماعی (CHW) را برای افراد تحت پوشش، در صورتی که توسط پزشک یا سایر پزشکان دارای مجوز برای پیشگیری بیماری، ناتوانی و سایر شرایط سلامتی یا پیشرفت آنها برای طولانی شدن عمر؛ و ترویج کارایی و سلامتی فیزیکی و ذهنی توصیه میشود را تحت پوشش قرار میدهد. خدمات CHW هیچ محدودیت مکانی برای ارائه خدمات ندارند و اعضا میتوانند در مکان‌هایی مانند اورژانس خدمات دریافت کنند. این خدمات شامل:

- آموزش سلامت و حمایت یا پشتیبانی فردی، شامل کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ بیماری‌های رفتاری، دوران بارداری و سلامت دهان و دندان؛ و پیشگیری از خشونت یا آسیب‌دیدگی
- ارتقاء سلامت و مربیگری، از جمله تعیین هدف و ایجاد برنامه‌های عملیاتی برای پیشگیری و مدیریت بیماری
- ناوبری سلامت، شامل ارائه اطلاعات، آموزش و پشتیبانی برای کمک به دریافت مراقبت‌های درمانی و منابع اجتماعی
- خدمات غربالگری و ارزیابی که نیازی به مجوز ندارند و به اعضا کمک می‌کنند تا برای بهبود سلامت خود به خدماتی متصل شوند

خدمات پیشگیری از خشونت CHW برای اعضای که هر یک از شرایط زیر را که توسط یک متخصص مجاز تعیین شده است، داشته باشند، در دسترس است:

- عضوی که در نتیجه خشونت اجتماعی به شدت مجروح شده است.
- عضوی که در معرض خطر قابل توجه آسیب خشونت‌آمیز ناشی از خشونت اجتماعی است.
- عضوی که به طور مزمن در معرض خشونت اجتماعی قرار داشته است.

خدمات پیشگیری از خشونت توسط کارکنان بهداشت اجتماعی (CHW) مختص خشونت‌های اجتماعی (مثلاً خشونت‌های گروهی) است. خدمات CHW را می‌توان از طریق مسیرهای دیگر با آموزش/تجربه‌های مختص آن نیازها، به اعضای که در خشونت بین فردی/خانوادگی درگیر هستند، ارائه داد.

خدمات دیالیز و همودیالیز

CalOptima Health درمان دیالیز را پوشش میدهد. CalOptima Health همچنین خدمات همودیالیز (دیالیز مزمن) را در صورتی که مورد تایید پزشک شما و CalOptima Health باشد، پوشش میدهد.

پوشش Medi-Cal شامل موارد زیر نمی‌شود:

- تجهیزات، لوازم و امکانات برای موارد رفاهی، راحتی یا تجمعاتی
- اقلام غیرپزشکی، مانند ژنراتورها یا لوازم جانبی برای قابل حمل کردن تجهیزات دیالیز خانگی برای سفر

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



خدمات قابله همراه (Doula services)

CalOptima Health خدمات قابله همراه زایمان (Dula) ارائه شده توسط ارائه دهندگان قابله همراه (Dula) درون شبکه را در دوران بارداری عضو؛ در طول زایمان و وضع حمل، از جمله مرده‌زایی، سقط جنین و سقط جنین انتخابی؛ و ظرف یک سال از پایان بارداری عضو پوشش می‌دهد. Medi-Cal تمام خدمات قابله همراه را پوشش نمی‌دهد. خدمات قابله همراه شامل تعیین شرایط پزشکی، ارائه مشاوره پزشکی یا هر نوع ارزیابی بالینی، معاینه یا اقدام پزشکی نمی‌شود. خدمات Medi-Cal زیر بخشی از مزایای قابله همراه نیستند:

- خدمات بهداشت رفتاری
- بستن شکم بعد از سزارین توسط پزشک
- هماهنگی موارد بالینی
- کلاس‌های گروهی آموزش زایمان
- آموزش جامع سلامت، شامل آشنایی، ارزیابی و برنامه‌ریزی (خدمات برنامه جامع خدمات دوران بارداری و زایمان)
- خدمات مراقبت‌های بهداشتی مرتبط با بارداری، زایمان و دوره پس از زایمان
- هیپنوتیزم درمانی (خدمات سلامت روان غیر تخصصی (NSMHS))
- مشاوره شیردهی، کلاس‌های گروهی و لوازم مورد نیاز
- خدمات پشتیبانی اجتماعی ضروری از نظر پزشکی
- خدمات تغذیه (ارزیابی، مشاوره و تدوین برنامه مراقبتی)
- خدمات حمل و نقل

اگر عضوی به خدمات قابله همراه یا خدمات مرتبط با بارداری که تحت پوشش نیستند نیاز داشته باشد یا بخواهد، عضو یا قابله همراه می‌تواند درخواست مراقبت کند با ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) عضو یا خدمات مشتریان CalOptima Health تماس بگیرید.

ارائه دهندگان خدمات قابله همراه (Doula)، ارائه دهندگان خدمات زایمان هستند که آموزش سلامت، حمایت و پشتیبانی جسمی، عاطفی و غیرپزشکی را برای افراد در دوران بارداری و پس از زایمان، قبل، حین و بعد از زایمان، از جمله پشتیبانی در طول زایمان، مرده‌زایی، سقط جنین و سقط جنین ارائه می‌دهند.

هر عضو باردار یا پس از زایمان می‌تواند خدمات زیر را از یک ارائه‌دهنده قابله همراه داخل شبکه دریافت کند:

- یک ویزیت اولیه
- حداکثر هشت ویزیت اضافی که می‌تواند ترکیبی از ویزیت‌های قبل از زایمان و پس از زایمان باشد
- پشتیبانی در طول زایمان (از جمله زایمان و زایمانی که منجر به مرده‌زایی می‌شود)، سقط جنین یا سقط جنین ناخواسته

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



■ حداکثر دو ویزیت طولانی سه ساعته پس از زایمان پس از پایان بارداری

اعضا می‌توانند تا نه ویزیت اضافی پس از زایمان با سفارش کتبی ارائه شده از پزشک یا سایر متخصصان مجاز دریافت کنند.

هر عضو باردار یا در دوران پس از زایمان که به خدمات قابله همراه نیاز دارد، می‌تواند با تماس با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** یک قابله همراه پیدا کند. در صورت عدم دسترسی به ارائه‌دهنده‌ی خدمات قابله همراه تحت قرارداد شبکه، CalOptima Health باید برای دسترسی اعضای خارج از شبکه به خدمات قابله همراه هماهنگی‌های لازم را انجام دهد.

خدمات Dyadic

CalOptima Health خدمات مراقبتی سلامت رفتاری دونفره کودک و مراقب کودک (Dyadic Behavioral Health, DBH) که از نظر پزشکی ضروری باشند را برای اعضا و مراقبان آنها پوشش می‌دهد. منظور از دونفره (dyad)، کودک بین سنین از 0 تا 20 سال و والدین یا مراقبان اوست. مراقبت دونفره به والدین یا مراقبان و کودک به طور مشترک خدمات ارائه می‌کند. این برنامه، رفاه خانواده را هدف قرار می‌دهد تا از رشد بهینه کودک و سلامت روان او حمایت کند.

خدمات مراقبتی دونفره (Dyadic) شامل موارد زیر است:

- ویزیت‌های سلامت کودک در DBH
- خدمات جامع پشتیبانی اجتماعی دونفره (Dyadic)
- خدمات آموزشی-روانی دو نفره (Dyadic)
- خدمات والدین یا مراقبان دو نفره (Dyadic)
- آموزش خانواده دونفره (Dyadic)، و
- مشاوره برای رشد کودک و خدمات سلامت روان مادران

جراحی سرپایی

CalOptima Health عملهای جراحی سرپایی و بدون نیاز به بستری را پوشش می‌دهد. برای برخی از جراحی‌ها، قبل از دریافت آن خدمات، باید پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دریافت کنید. جراحی‌های تشخیصی و برخی از جراحی‌های پزشکی یا دندانپزشکی سرپایی، اختیاری در نظر گرفته می‌شوند. شما باید پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دریافت کنید.

خدمات پزشک

CalOptima Health خدمات پزشک را که دارای ضرورت پزشکی باشد، پوشش می‌دهد.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



خدمات پزشکی (درمان یا)

CalOptima Health خدمات پزشکی را در صورت لزوم پزشکی برای تشخیص و درمان‌های دارویی، جراحی، مکانیکی، درمان دستی و الکتریکی پای انسان پوشش می‌دهد. این شامل درمان مچ پا و تاندون‌های متصل به پا می‌شود. همچنین شامل درمان غیرجراحی عضلات و تاندون‌های پا است که عملکردهای پا را کنترل می‌کنند.

تراپیهای درمانی

CalOptima Health روشهای درمانی مختلف، از جمله موارد زیر، را پوشش می‌دهد:

- شیمی درمانی
- پرتو درمانی

مراقبت ویژه مادر و نوزاد

CalOptima Health این خدمات مراقبت دوران بارداری، زایمان و نوزاد را پوشش می‌دهد:

- زایمان در مرکز زایمان، خانه یا بیمارستان بر اساس ترجیحات بیمار و آنچه از نظر پزشکی برای او بهترین است.
- شیردوش و لوازم جانبی
- آموزش و وسایل کمک آموزشی شیردهی
- هماهنگی خدمات مراقبتی
- مشاوره
- تشخیص اختلالات ژنتیکی جنین و مشاوره
- خدمات قابل همراه (Doula)
- خدمات سلامت روان پس از زایمان
- مراقبت از نوزاد تازه متولد شده
- آموزش تغذیه
- آموزش بهداشت مرتبط با بارداری
- مراقبت‌های دوران بارداری، زایمان و پس از زایمان توسط یک مامای پرستار دارای مجوز (certified nurse midwife, CNM)، مامای دارای مجوز (licensed midwife, LM) یا پزشک، بر اساس ترجیحات اعضا و آنچه از نظر پزشکی برای آنها مناسب است
- ارزیابی‌ها و ارجاعات سلامت اجتماعی و روانی
- مکمل‌های ویتامین و مواد معدنی

هر عضو باردار و پس از زایمان می‌تواند تمام خدمات فوق را دریافت کند. اعضا می‌توانند برای دریافت خدمات با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** با خدمات مشتریان تماس بگیرند.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



پوشش گسترده پس از زایمان

CalOptima Health پوشش کامل بیمه را تا 12 ماه پس از پایان بارداری، صرف نظر از تغییرات درآمد یا نحوه پایان بارداری، پوشش می‌دهد.

خدمات درمانی از راه دور

خدمات درمانی از راه دور روشی برای دریافت خدمات بدون نیاز به حضور فیزیکی در محل ارائه دهنده خدمات است. خدمات درمانی از راه دور ممکن است شامل مکالمه زنده با ارائه دهنده خدمات شما از طریق تلفن، ویدئو یا سایر روش‌ها باشد. یا ممکن است خدمات درمانی از راه دور شامل به اشتراک گذاشتن اطلاعات با ارائه دهنده خدمات شما بدون مکالمه زنده باشد. شما می‌توانید از طریق خدمات درمانی از راه دور، خدمات زیادی دریافت کنید.

ممکن است خدمات درمانی از راه دور برای همه خدمات تحت پوشش در دسترس نباشد. شما می‌توانید با ارائه دهنده خدمات درمانی خود تماس بگیرید تا از خدماتی که می‌توانید از طریق خدمات درمانی از راه دور دریافت کنید، مطلع شوید. مهم است که شما و ارائه دهنده خدمات درمانی شما توافق کنید که استفاده از خدمات درمانی از راه دور برای شما مناسب است. شما حق دریافت خدمات به صورت حضوری را دارید. حتی اگر ارائه دهنده خدمات درمانی شما موافق باشد که استفاده از خدمات درمانی از راه دور برای شما مناسب است، شما ملزم به استفاده از این خدمات نیستید.

خدمات سلامت روان

خدمات سرپایی بهداشت روانی

CalOptima Health ارزیابی‌های اولیه سلامت روان را بدون نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) پوشش می‌دهد. شما می‌توانید در هر زمانی و بدون نیاز به ارجاع، از یک ارائه دهنده خدمات سلامت روان دارای مجوز در شبکه CalOptima Health، ارزیابی سلامت روان دریافت کنید.

ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) یا ارائه دهنده خدمات سلامت روان شما ممکن است برای تعیین سطح مراقبت مورد نیاز شما، شما را برای غربالگری بیشتر سلامت روان به یک متخصص در شبکه CalOptima Health ارجاع دهد. اگر نتایج غربالگری شما نشان دهد که به دلیل یک بیماری روانی، دچار اختلال عملکرد خفیف یا متوسط هستید، CalOptima Health می‌تواند خدمات سلامت روان را به شما ارائه دهد. CalOptima Health خدمات بهداشت روانی زیر را پوشش می‌دهد:

- ارزیابی و مداوای بهداشت روانی به صورت فردی و گروهی (روان درمانی)
- تست روانشناسی در صورتی که از نظر بالینی جهت ارزیابی یک مشکل بهداشت روانی تجویز شده باشد
- توسعه مهارت‌های شناختی برای بهبود توجه، حافظه و حل مشکلات
- خدمات سرپایی به منظور نظارت بر دارو درمانی
- خدمات آزمایشگاهی سرپایی

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



- داروهای سرپایی، مکمل ها و لوازمی که در حال حاضر تحت فهرست داروهای قراردادی Medi-Cal Rx قرار ندارند (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>).
- مشاوره روانپزشکی
- تحریک مغناطیسی جمجمه ای (Transcranial Magnetic Stimulation, TMS)
- خانواده درمانی که حداقل دو عضو خانواده را شامل می شود. مثالهای خانواده درمانی میتوانند شامل (اما نه محدود به) موارد زیر باشند:
 - روان درمانی کودک-والد (سنین 0 تا 5 سال)
 - درمان مبادله ارتباط والدین و کودک (سنین 2 تا 12 سال)
 - زوج درمانی شناختی-رفتاری (بزرگسالان)

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات سلامت روان ارائه شده توسط CalOptima Health، با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-888-587-8088 تماس بگیرید. برخی از خدمات سلامت روان ممکن است نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) داشته باشند. لطفاً برای شروع فرآیند با ارائه دهنده خود تماس بگیرید.

اگر درمان مورد نیاز شما برای اختلال سلامت روان در شبکه CalOptima Health در دسترس نباشد یا ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) یا ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان شما نتواند مراقبت مورد نیاز شما را در زمان ذکر شده در بالا در بخش «دسترسی به موقع به مراقبت» ارائه دهد، CalOptima Health خدمات خارج از شبکه را پوشش داده و به شما در دریافت آنها کمک خواهد کرد.

اگر غربالگری سلامت روان شما نشان دهد که ممکن است سطح بالاتری از اختلال داشته باشید و به خدمات تخصصی سلامت روان (specialty mental health services, SMHS) نیاز داشته باشید، ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) یا ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان شما می‌تواند شما را برای دریافت مراقبت‌های مورد نیاز به طرح سلامت روان کانتی ارجاع دهد. CalOptima Health به شما کمک می‌کند تا اولین قرار ملاقات خود را با یک ارائه‌دهنده طرح سلامت روان در کانتی هماهنگ کنید تا مراقبت مناسب برای شما در نظر گرفته شود. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

اگر شما یا کسی که می‌شناسید در شرایط بحرانی قرار دارد، لطفاً با خط تلفن خودکشی و بحران 988 تماس بگیرید. با شماره 988 تماس بگیرید یا پیامک دهید یا به صورت آنلاین از طریق 988lifeline.org/chat چت کنید. خط نجات خودکشی و بحران 988، پشتیبانی رایگان و محرمانه‌ای را برای هر کسی که در وضعیت بحرانی است، ارائه می‌دهد. همه افراد می‌توانند کمک دریافت کنند، از جمله افرادی که دچار بحران عاطفی هستند و کسانی که برای بحران خودکشی، سلامت روان و/یا مصرف مواد مخدر به حمایت نیاز دارند.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



خدمات مراقبت‌های اورژانسی

خدمات بستری و سرپایی مورد نیاز برای درمان یک وضعیت پزشکی اورژانسی

CalOptima Health تمام خدمات مورد نیاز برای درمان اورژانسی پزشکی که در ایالات متحده (از جمله مناطقی مانند ساموآی آمریکا، گوام، جزایر ماریانای شمالی، پورتوریکو یا جزایر ویرجین ایالات متحده) رخ می‌دهد را پوشش می‌دهد. CalOptima Health همچنین مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در کانادا یا مکزیک دارند را پوشش می‌دهد.

وضعیت پزشکی اورژانسی، وضعیتی است که با درد شدید یا مصدومیت جدی همراه است. این وضعیت آنقدر جدی است که اگر فوراً به پزشک مراجعه نشود، یک فرد غیرمتخصص (و نه یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی) معقول (منطقی) می‌تواند انتظار داشته باشد که منجر به یکی از موارد زیر شود:

- خطر جدی برای سلامت شما
- آسیب جدی به عملکردهای بدن
- اختلال عملکرد جدی هر یک از اندام‌ها یا قسمت‌های بدن
- خطر جدی در مواردی که فرد باردار در حال زایمان فعال است، به این معنی که زایمان در زمانی اتفاق می‌افتد که هر یک از موارد زیر رخ دهد:
 - زمان کافی برای انتقال امن شما به بیمارستان دیگر، پیش از وضع حمل، وجود نداشته باشد.
 - این انتقال ممکن است سلامت یا ایمنی شما یا فرزند متولد نشده‌تان را تهدید کند.

اگر ارائه‌دهنده خدمات بخش اورژانس بیمارستان، به عنوان بخشی از درمان شما، داروی تجویزی سرپایی را برای تا حداکثر 72 ساعت در اختیارتان قرار دهد، CalOptima Health هزینه داروی تجویزی را به عنوان بخشی از مراقبت‌های اورژانسی تحت پوشش شما پرداخت خواهد کرد. اگر ارائه‌دهنده خدمات بخش اورژانس بیمارستان به شما نسخه‌ای بدهد که باید برای تهیه آن به داروخانه سرپایی مراجعه کنید، Medi-Cal Rx آن نسخه را پوشش خواهد داد.

اگر در طول سفر به داروی اورژانسی از داروخانه غیربستری نیاز داشته باشید، Medi-Cal Rx مسئول پوشش هزینه دارو خواهد بود و CalOptima Health مسئولیتی نخواهد داشت. اگر داروخانه برای تهیه داروی اورژانسی به کمک نیاز دارد، از آنها بخواهید با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرند.

خدمات حمل و نقل اورژانسی

CalOptima Health خدمات آمبولانس را برای رساندن شما به نزدیکترین مرکز درمانی در مواقع اورژانسی پوشش می‌دهد. این یعنی وضعیت شما چنان جدی باشد که دیگر روش‌های رساندن شما به مرکز درمانی باعث به خطر افتادن سلامت یا جان شما شود. هیچ خدماتی خارج از ایالات متحده پوشش داده نمی‌شود، به جز خدمات اورژانس که نیازمند بستری شدن شما در کانادا یا مکزیک باشد. اگر در کانادا یا مکزیک از خدمات آمبولانس اورژانسی استفاده کنید و در طول آن دوره مراقبت در بیمارستان بستری نشوید، CalOptima Health خدمات آمبولانس شما را پوشش نخواهد داد.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



مراقبت آسایشگاهی و تسکینی

CalOptima Health مراقبت قبل از مرگ و مراقبت تسکینی را برای کودکان و بزرگسالانی تحت پوشش قرار می دهد که در کاهش ناراحتی فیزیکی، احساسی، اجتماعی و معنوی نیاز به کمک دارند. بزرگسالان 21 سال یا بالاتر نمی توانند همزمان از خدمات مراقبت های آسایشگاهی و مراقبت های درمانی (شفابخش) بهره مند شوند.

مراقبت های آسایشگاهی

مراقبت های آسایشگاهی (Hospice care) خدماتی را به اعضای که بیماری مهلك دارند عرضه می کند. مراقبت های آسایشگاهی مستلزم آن است که عضو مورد نظر شش ماه یا کمتر امید به زندگی داشته باشد. شامل مداخله می شود که اصولاً بر مدیریت درد و علائم بیماری به جای مداوا برای طولانی کردن زندگی تمرکز دارد.

مراقبت های آسایشگاهی شامل این موارد می شود:

- خدمات پرستاری
- خدمات فیزیوتراپی، کاردرمانی یا گفتار درمانی
- خدمات اجتماعی پزشکی
- خدمات مراقبت بهداشتی در محیط منزل و خانه داری
- لوازم و وسائل پزشکی
- برخی داروها و خدمات بیولوژیکی (برخی ممکن است از طریق Medi-Cal Rx در دسترس باشند)
- خدمات روانکاوی
- خدمات پرستاری مداوم به صورت 24 ساعته در طول دوره های بحرانی و در صورت لزوم برای نگهداری از عضو مبتلا به بیمار لاعلاج در منزل:
 - مراقبت موقت بستری تا پنج روز متوالی در یک زمان در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت های ویژه بیماران لاعلاج
 - مراقبت های بستری کوتاه مدت برای کنترل درد یا مدیریت علائم در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا آسایشگاه

CalOptima Health ممکن است از شما بخواهد که مراقبت های آسایشگاهی را از یک ارائه دهنده درون شبکه دریافت کنید، مگر اینکه خدمات ضروری پزشکی در داخل شبکه در دسترس نباشند.

مراقبت تسکینی

مراقبت تسکینی، مراقبتی متمرکز بر بیمار و خانواده است که با پیش بینی، پیشگیری و درمان رنج و درد، کیفیت زندگی را بهبود می بخشد. مراقبت تسکینی برای کودکان و بزرگسالانی که بیماری جدی یا تهدیدکننده زندگی دارند، در دسترس است. لازم نیست که عضو مورد نظر شش ماه یا کمتر امید به زندگی داشته باشد. مراقبت تسکینی را می توان به همراه مراقبت درمانی ارائه کرد.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



مراقبت تسکینی شامل موارد زیر است:

- برنامه‌ریزی مراقبت‌های پیشاپیش
- ارزیابی و مشاوره مراقبت تسکینی
- طرح مراقبتی شامل تمام مراقبت‌های تسکینی و درمانی مجاز
- تیم مراقبت‌های تسکینی شامل موارد زیر است، اما محدود به این موارد نیست:
 - پزشک یا متخصص استخوان شناسی
 - دستیار پزشک
 - پرستار با مجوز رسمی
 - پرستار حرفه‌ای دارای مجوز یا پرستار متخصص
 - مددکار اجتماعی
 - روحانی
- هماهنگی خدمات مراقبتی
- مدیریت درد و علائم
- خدمات بهداشت روانی و خدمات پزشکی اجتماعی

بزرگسالانی که 21 سال یا بیشتر دارند، نمی‌توانند هم‌زمان مراقبت‌های تسکینی و هم مراقبت‌های آسایشگاهی را دریافت کنند. اگر مراقبت تسکینی دریافت می‌کنید و واجد شرایط مراقبت از آسایشگاه هستید، می‌توانید در هر زمان درخواست کنید که به مراقبت از آسایشگاه تغییر دهید.

بستری شدن در بیمارستان

خدمات متخصص بیهوشی

CalOptima Health خدمات بیهوشی ضروری پزشکی را در طول مدت بستری در بیمارستان تحت پوشش قرار می‌دهد. متخصص بیهوشی، ارائه دهنده‌ای است که در بیهوشی دادن به بیماران تخصص دارد. داروی بیهوشی نوعی دارو است که در برخی از اقدامات پزشکی یا دندانپزشکی استفاده می‌شود.

خدمات بستری در بیمارستان

CalOptima Health مراقبت‌های بستری در بیمارستان که از نظر پزشکی ضروری باشند را در زمان بستری شدن شما در بیمارستان پوشش می‌دهد.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.
 CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.

ترتیب گذاری سریع کل ژنومها (Rapid Whole Genome Sequencing)

ترتیب گذاری سریع کل ژنومها (Rapid Whole Genome Sequencing) یکی از خدمات تحت پوشش برای هر عضو Medi-Cal است که یک سال یا کمتر سن دارد و از خدمات بستری در بیمارستان در بخش مراقبت‌های ویژه استفاده می‌کند. این شامل ترتیب گذاری فردی، ترتیب گذاری سه‌گانه برای والدین یا والدین و نوزادشان و ترتیب گذاری فوق سریع می‌شود.

RWGS روشی جدید برای تشخیص به موقع بیماری‌هایی است که به مراقبت از کودکان یک سال یا کمتر در بخش مراقبت‌های ویژه (ICU) کمک می‌کند.

خدمات جراحی

CalOptima Health جراحی‌های ضروری پزشکی که در بیمارستان انجام می‌شوند را پوشش می‌دهد.

خدمات و دستگاه‌های توانبخشی و بازتوانبخشی (درمانی)

این مزایا شامل خدمات و دستگاه‌هایی می‌شود که به افراد دارای آسیب، معلولیت یا بیماری‌های مزمن کمک می‌کند تا مهارت‌های ذهنی و جسمی خود را به دست آورند یا بازیابی کنند.

CalOptima Health خدمات توانبخشی و توانمندسازی شرح داده شده در این بخش را در صورت برآورده شدن تمام شرایط زیر پوشش می‌دهد:

- خدمات از نظر پزشکی ضروری هستند
- این خدمات برای رسیدگی به یک وضعیت سلامت است
- این خدمات به شما کمک می‌کنند تا مهارت‌ها و عملکرد لازم برای زندگی روزمره خود را حفظ کنید، یاد بگیرید یا بهبود بخشید.
- شما این خدمات را در یک مرکز درمانی داخل شبکه دریافت می‌کنید، مگر اینکه پزشک داخل شبکه دریافت این خدمات را در مکان دیگری از نظر پزشکی ضروری بداند یا مرکز درمانی داخل شبکه برای درمان بیماری شما در دسترس نباشد.

این خدمات توانبخشی/بازتوانبخشی را پوشش می‌دهد CalOptima Health

طب سوزنی

CalOptima Health خدمات طب سوزنی را برای پیشگیری، تغییر یا تسکین درد مزمن شدید و مداوم ناشی از یک بیماری به طور کلی شناخته شده پوشش می‌دهد.

خدمات طب سوزنی سرپایی، با یا بدون تحریک الکتریکی سوزن‌ها، در صورت ارائه توسط پزشک، دندانپزشک، متخصص یا متخصص طب سوزنی، به دو مرتبه در ماه در ترکیب با خدمات شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتاردرمانی محدود می‌شود. محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود. CalOptima Health ممکن است برای خدمات بیشتری در صورت لزوم پزشکی، از قبل پیش تأییدیه (مجوز قبلی) ارائه کند.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

شنوایی سنجی (شنوایی)

CalOptima Health خدمات شنواییسنجی را پوشش میدهد. CalOptima Health ممکن است برای خدمات بیشتری در صورت لزوم پزشکی، از قبل پیش تأییدیه (مجوز قبلی) ارائه کند.

درمان‌های سلامت رفتاری

CalOptima Health خدمات درمان سلامت رفتاری (behavioral health treatment, BHT) را برای اعضای زیر 21 سال از طریق مزایای Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان پوشش می‌دهد. BHT شامل خدمات و برنامه‌های درمانی مانند تحلیل رفتار کاربردی و برنامه‌های مداخله رفتاری مبتنی بر شواهد است که تا حد امکان، عملکرد یک عضو زیر 21 سال را بهبود بخشیده یا بازیابی می‌کند.

خدمات BHT با استفاده از مشاهده و تقویت رفتاری یا از طریق ترغیب به آموزش مرحله به مرحله یک رفتار هدفمند، مهارت‌ها را آموزش می‌دهند. خدمات BHT مبتنی بر شواهد قابل اعتماد هستند. این خدمات تجربی نیستند. نمونه‌هایی از خدمات BHT شامل مداخلات رفتاری، مجموعه‌های مداخله شناختی رفتاری، درمان جامع رفتاری و تحلیل کاربردی رفتار است.

خدمات BHT باید از نظر پزشکی ضروری باشند، توسط پزشک یا روانشناس دارای مجوز تجویز شده باشند، توسط CalOptima Health تأیید شده باشند و به روشی ارائه شوند که از یک طرح درمانی تأیید شده پیروی کند.

تولنبخشی قلبی

CalOptima Health خدمات تولنبخشی قلبی بستری و سرپایی را پوشش می‌دهد.

تجهیزات پزشکی بادوام (DME)

- CalOptima Health خرید یا اجاره لوازم، خدمات و سایر تجهیزات پزشکی بادوام (Durable medical equipment, DME) را با نسخه پزشک، دستیار پزشک، پرستار متخصص یا متخصص پرستاری بالینی پوشش می‌دهد. تجهیزات پزشکی بادوام (DME) تجویز شده به عنوان اقلام ضروری پزشکی برای حفظ عملکردهای بدن که برای فعالیتهای روزمره زندگی ضروری هستند یا برای جلوگیری از ناتوانی جسمی عمده، تحت پوشش قرار می‌گیرند.
- Medi-Cal Rx لوازم و دستگاههای یکبار مصرف را که معمولاً در داروخانه‌ها برای آزمایش قند خون یا ادرار موجود است، مانند دستگاه‌های اندازه‌گیری قند خون دیابت، دستگاه‌های اندازه‌گیری مداوم قند خون، نوارهای تست و لانس، پوشش می‌دهد.

به‌طور کلی، CalOptima Health موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- تجهیزات، ویژگی‌ها و لوازم راحتی، آسایش یا لوکس، به جز شیردوش‌های معمولی که قبلاً در این فصل تحت عنوان «شیردوش‌ها و لوازم شیردوش» در بخش «مراقبت‌های دوران بارداری و نوزاد» توضیح داده شده است.
- اقلامی که برای حفظ فعالیتهای عادی زندگی روزمره در نظر گرفته نشده‌اند، مانند تجهیزات ورزشی از جمله دستگاه‌هایی که برای پشتیبانی بیشتر از فعالیتهای تفریحی یا ورزشی در نظر گرفته شده‌اند



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

- تجهیزات بهداشتی، به جز مواردی که از نظر پزشکی برای عضو زیر 21 سال ضروری باشد
 - اقلام غیرپزشکی مانند حمام سونا یا آسانسور
 - ایجاد تغییرات در خانه شما (مگر اینکه از طریق Community Supports قابل انجام و ارائه باشد) یا در ماشین شما
 - مانیتورهای الکترونیکی قلب یا ریه‌ها به جز مانیتورهای آپنه نوزاد
 - تعمیر یا تعویض تجهیزات به دلیل گم شدن، سرقت یا سوءاستفاده، مگر در مواردی که از نظر پزشکی برای عضو زیر 21 سال ضروری باشد
 - سایر اقلامی که عموماً عمدتاً برای مراقبت‌های بهداشتی استفاده نمی‌شوند
- در برخی موارد، این اقلام ممکن است زمانی تأیید شوند که پزشک شما درخواست پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ارائه دهد و اقلام از نظر پزشکی ضروری باشند و با تعریف DME مطابقت داشته باشند.

تغذیه روده ای و پراروده ای

از این روش‌های رساندن مواد مغذی به بدن هنگامی استفاده می‌شود که عارضه پزشکی از غذا خوردن عادی شما جلوگیری می‌کند. شیر خشک‌های مختص تغذیه غیردهانی و محصولات تغذیه تزریقی، در صورت لزوم پزشکی، ممکن است از طریق Medi-Cal Rx تحت پوشش قرار گیرند. CalOptima Health در صورت لزوم پزشکی، پمپ‌ها و لوله‌های روده‌ای و تزریقی را پوشش می‌دهد.

سمعک

در صورتی که آزمایش شنوایی سنجی انجام داده باشید، سمعک از نظر پزشکی ضروری باشد و پزشک برای شما تجویز کرده باشد، CalOptima Health هزینه سمعک را پوشش می‌دهد. پوشش محدود به ارزان‌ترین سمعکی است که نیازهای پزشکی شما را برآورده می‌کند. CalOptima Health برای یک گوش سمعک را پوشش می‌دهد، مگر اینکه برای رسیدن به نتایج بسیار بهتر از آنچه که با یک سمعک دریافت می‌کنید برای هر دو گوش سمعک مورد نیاز باشد. سمعک برای اعضای زیر 21 سال:

در اورنج کانتی، کالیفرنیا، CalOptima Health خدمات درمانی واجد شرایط CCS، از جمله سمعک را پوشش می‌دهد. CalOptima Health سمعک‌های ضروری پزشکی را به عنوان بخشی از پوشش Medi-Cal پوشش خواهد داد.

سمعک برای اعضای 21 سال به بالا.

تحت پوشش Medi-Cal، طرح CalOptima Health موارد زیر را برای هر سمعک تحت پوشش پوشش می‌دهد:

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



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

■ لوازم جانبی و اجاره سمعک

تحت پوشش Medi-Cal، طرح CalOptima Health در صورت وجود شرایط زیر، هزینه سمعک جایگزین را پوشش می‌دهد:

- کم‌شنوایی شما به حدی است که سمعک فعلی‌تان قادر به اصلاح آن نیست.
 - سمعک شما گم شده، دزدیده شده یا شکسته است و قابل تعمیر نیست و این مساله تقصیر شما نبوده است.
 - شما باید یادداشتی به ما بدهید که توضیح دهد این اتفاق چگونه افتاده است.
- برای بزرگسالان 21 سال به بالا، Medi-Cal موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:
- باتری‌های جایگزین سمعک

خدمات بهداشتی در منزل

CalOptima Health خدمات بهداشتی را که از نظر پزشکی ضروری تشخیص داده می‌شود و توسط پزشک یا دستیار پزشک، پزشک پرستار یا متخصص پرستار بالینی تجویز می‌شود، در خانه شما پوشش می‌دهد. خدمات بهداشتی در منزل محدود به خدماتی است که Medi-Cal پوشش می‌دهد، از جمله:

- مراقبت‌های پرستاری ماهر پاره وقت
- دسیار خدمات بهداشتی منزل پاره وقت
- فیزیوتراپی، کار و گفتار درمانی ماهر
- خدمات اجتماعی پزشکی
- لوازم پزشکی

وسایل، لوازم و تجهیزات پزشکی

CalOptima Health لوازم پزشکی تجویز شده توسط پزشکان، دستیاران پزشک، پرستاران متخصص و متخصصان پرستاری بالینی را پوشش می‌دهد. برخی از لوازم پزشکی از طریق Medi-Cal Rx، که بخشی از Medi-Cal با هزینه در ازای خدمات (FFS) است، پوشش داده می‌شوند و تحت پوشش CalOptima Health نیستند. وقتی Medi-Cal Rx لوازم مورد نیاز را پوشش می‌دهد، ارائه‌دهنده خدمات، هزینه را از Medi-Cal دریافت خواهد کرد.

Medi-Cal موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- اقلام خانگی رایج شامل موارد زیر، اما نه محدود به این موارد:
 - نوار چسب (انواع مختلف)
 - الکلی طبی
 - لوازم آرایشی
 - توپ‌های پنبه‌ای و گوش پاک‌کن
 - پودر بدن
 - دستمال مرطوب
 - عصاره نارون کوهی (Witch hazel)



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

- درمان‌های خانگی رایج شامل موارد زیر، اما نه محدود به این موارد:
 - وازلین سفید
 - روغن‌ها و لوسیون‌های برای خشکی پوست
 - پودر تالک و محصولات ترکیبی تالک
 - عوامل اکسید کننده مانند پراکسید هیدروژن
 - کاربامید پراکسید و سدیم پربرورات
- شامپوهای بدون نسخه
- فرآورده‌های موضعی حاوی پماد بنزوئیک اسید و سالیسیلیک اسید، کرم، پماد یا مایع سالیسیلیک اسید و خمیر اکسید روی
- سایر اقلامی که عموماً در درجه اول برای مراقبت‌های بهداشتی استفاده نمی‌شوند و به طور منظم و در درجه اول توسط افرادی استفاده می‌شوند که نیاز پزشکی خاصی به آنها ندارند

کاردرمانی

CalOptima Health خدمات کاردرمانی از جمله ارزیابی کاردرمانی، برنامه ریزی درمان، درمان، آموزش و خدمات مشاوره را پوشش می‌دهد. CalOptima Health ممکن است برای خدمات بیشتری در صورت لزوم پزشکی، از قبل پیش تأییدیه (مجوز قبلی) ارائه کند.

ارتز/پروتز

CalOptima Health خدمات و دستگاه‌های ارتز و پروتزی را پوشش می‌دهد که دارای ضرورت پزشکی بوده و توسط پزشک، متخصص پا، دندانپزشک یا ارائه دهنده غیر پزشک تجویز شده باشد. این موارد شامل دستگاه‌های شنوایی کاشته‌شده، پروتز سینه/سوتین‌های ماستکتومی، لباس‌های فشاری سوختگی و پروتزهایی برای بازیابی عملکرد یا جایگزینی یک عضو بدن یا برای حمایت از یک عضو ضعیف یا تغییر شکل‌یافته بدن می‌شود.

تجهیزات استومی و اورولوژی

CalOptima Health کیسه‌های استومی، کاتترهای ادراری، کیسه‌های تخلیه ادرار، لوازم شستشو و چسب‌ها را پوشش می‌دهد. این پوشش شامل تجهیزات مورد استفاده برای وسایل و تجهیزات راحتی، آسایشی یا لوکس نیست.

فیزیوتراپی

CalOptima Health خدمات فیزیوتراپی ضروری پزشکی را در صورت تجویز پزشک، دندانپزشک یا متخصص پا پوشش می‌دهد. خدمات شامل ارزیابی فیزیوتراپی، برنامه‌ریزی درمان، درمان، آموزش، خدمات مشاوره‌ای و استفاده از داروهای موضعی است. مدت اعتبار نسخه‌ها شش ماه است و در صورت نیاز پزشکی قابل تمدید است.

توانبخشی تنفسی/ریوی

CalOptima Health توانبخشی ریوی را که از نظر پزشکی ضروری باشد و توسط پزشک تجویز شده باشد، پوشش می‌دهد.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
 CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



خدمات مرکز پرستاری ماهر

CalOptima Health در صورت معلولیت و نیاز به مراقبت سطح بالا، خدمات مراکز پرستاری تخصصی را در صورت لزوم پزشکی پوشش می‌دهد. این خدمات شامل اتاق و غذا در یک مرکز دارای مجوز با مراقبت پرستاری تخصصی 24 ساعته در روز است.

گفتار درمانی

CalOptima Health گفتاردرمانی‌ای را که از نظر پزشکی ضروری باشد و توسط پزشک یا دندانپزشک تجویز شده باشد، پوشش می‌دهد. مدت اعتبار نسخه‌ها شش ماه است و در صورت نیاز پزشکی قابل تمدید است. CalOptima Health ممکن است برای خدمات بیشتر از دو بار در ماه در صورت لزوم پزشکی، از قبل پیش تأییدیه (مجوز قبلی) ارائه کند.

خدمات تراجنسیتی

CalOptima Health خدمات مربوط به افراد ترنس (خدمات تطبیق جنسیت) را در صورت لزوم پزشکی یا در صورت مطابقت با قوانین جراحی ترمیمی پوشش می‌دهد.

آزمایش‌های بالینی

CalOptima Health هزینه‌های مراقبت‌های معمول بیمار را برای بیمارانی که در آزمایش‌های بالینی پذیرفته شده‌اند، از جمله آزمایش‌های بالینی سرطان، که برای ایالات متحده در <https://clinicaltrials.gov> فهرست شده‌اند، پوشش می‌دهد.

Medi-Cal Rx، بخشی از FFS Medi-Cal، اکثر داروهای تجویزی سرپایی را پوشش می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «داروهای تجویزی سرپایی» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی

CalOptima Health خدمات آزمایشگاهی و خدمات رادیولوژی را برای بیماران سرپایی و بستری را در صورت لزوم پزشکی پوشش می‌دهد. روش‌های تصویربرداری پیشرفته، مانند سی تی اسکن، ام آر آی و اسکن PET، بر اساس نیاز پزشکی پوشش داده می‌شوند.

خدمات پیشگیری و سلامتی و مدیریت بیماریهای مزمن

پوشش‌های CalOptima Health شامل موارد زیر می‌شود، اما محدود به آنها نیست:

- واکسن‌های توصیه‌شده توسط کمیته مشورتی اقدامات ایمن‌سازی (Advisory Committee for Immunization Practices, ACIP)
- خدمات تنظیم خانواده
- توصیه‌های آکادمی اطفال آمریکا طرح آینده‌های روشن یا (Bright Futures) (American Academy of Pediatrics) برای (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (Adverse childhood experiences, ACE).



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

- خدمات پیشگیری از آسم
- خدمات پیشگیرانه برای زنان که توسط کالج متخصصان زنان و زایمان آمریکا توصیه شده است
- کمک به ترک سیگار، که خدمات ترک سیگار نیز نامیده می‌شود
- خدمات پیشنهادی پیشگیرانه A و B گروه اجرایی خدمات پیشگیرانه ایالات متحده

خدمات تنظیم خانواده

خدمات تنظیم خانواده به اعضای که در سن باروری هستند ارائه می‌شود تا به آنها اجازه دهد تعداد و فاصله بین فرزندان را انتخاب کنند. این خدمات شامل تمام روش‌های پیشگیری از بارداری مورد تایید سازمان غذا و داروی آمریکا (FDA) می‌شود. ارائه دهندگان مراقبت‌های اولیه (PCP) و پزشکان زنان و زایمان (OB/GYN) در CalOptima Health برای ارائه خدمات تنظیم خانواده در دسترس هستند.

برای خدمات تنظیم خانواده، می‌توانید هر پزشک یا کلینیک Medi-Cal که تحت پوشش CalOptima Health نیست را بدون نیاز به دریافت پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) از CalOptima Health انتخاب کنید. اگر خدماتی غیرمرتبط با تنظیم خانواده را از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه دریافت کنید، ممکن است آن خدمات تحت پوشش نباشند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

مدیریت بیماری‌های مزمن

CalOptima Health همچنین برنامه‌های مدیریت بیماری‌های مزمن را که بر شرایط زیر تمرکز دارند، پوشش می‌دهد:

- دیابت
- بیماری قلبی عروقی
- آسم
- بیماری مزمن کلیه

برای اطلاعات مراقبت‌های پیشگیرانه برای اعضای زیر 21 سال، فصل 5، «مراقبت‌های بهداشتی از کودکان و نوجوانان» را در این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

برنامه پیشگیری دیابت

برنامه پیشگیری از دیابت (Diabetes Prevention Program, DPP) برنامه مبتنی بر شواهد برای تغییر در سبک زندگی است. این برنامه 12 ماهه بر تغییر سبک زندگی متمرکز است. این برنامه به منظور پیشگیری یا تأخیر در شروع دیابت نوع 2 در بین افرادی است که پیش دیابت در آنها تشخیص داده شده است. اعضای که معیارها را برآورده کنند، ممکن است برای سال دوم واجد شرایط باشند. این برنامه آموزش و پشتیبانی گروهی ارائه می‌دهد. تکنیک‌ها شامل موارد زیر می‌شوند، اما محدود به آنها نیستند:

- ارائه مربی همراه
- آموزش خودنظارتی و حل مشکل
- ایجاد تشویق و ارائه نتیجه مطلوب
- ارائه مطالب اطلاعاتی در جهت حمایت از اهداف سلامتی
- پیگیری موارد دوره‌های سنجش وزن برای کمک در دستیابی به اهداف سلامت

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



جهت پیوستن به DPP، اعضا باید از شرایط خاصی برخوردار باشند برای اطلاع از واجد شرایط بودن برای این برنامه، با CalOptima Health تماس بگیرید.

خدمات ترمیمی

CalOptima Health جراحی جهت تصحیح یا اصلاح ساختارهای غیرعادی بدن را پوشش می دهد تا در حد امکان ظاهر عادی فرد بهبود پیدا کند یا ایجاد شود. ساختارهای غیرطبیعی بدن، آنهایی هستند که در اثر نقص های مادرزادی، ناهنجاری های رشدی، صدمات شدید، عفونت، تومورها، بیماری ها یا درمان بیماری هایی که منجر به از دست رفتن ساختار بدن شده اند، مانند ماستکتومی، ایجاد می شوند. ممکن است برخی محدودیت ها و استثنائات اعمال شود.

خدمات غربالگری اختلال مصرف مواد (SUD)

CalOptima Health موارد زیر را پوشش می دهد:

- غربالگری، ارزیابی، مداخلات مختصر و ارجاع به درمان الکل و مواد مخدر (SABIRT)

برای پوشش درمانی از طریق طرح سلامت روان کانتی که توسط آژانس مراقبت های بهداشتی اورنج کانتی (Orange County Health Care Agency, OCHCA) مدیریت می شود، بخش «خدمات درمانی اختلال مصرف مواد (Substance use disorder, SUD)» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

خدمات بینایی

CalOptima Health موارد زیر را پوشش می دهد:

- معاینه معمول چشم هر 24 ماه یکبار، معاینات بیشتر چشم در صورت لزوم از نظر پزشکی برای برخی از اعضا، مانند افراد مبتلا به دیابت، پوشش داده می شود
- عینک (قاب و لنز) هر 24 ماه یکبار با یک نسخه معتبر
- اگر نسخه شما تغییر کرد یا عینک شما گم شد، دزدیده شد یا شکسته شد و قابل تعمیر نبود و این تقصیر شما نبوده است، ظرف 24 ماه عینک را تعویض کنید. باید یادداشتی به ما بدهید که در آن به ما بگویید چگونه عینک شما گم شده، دزدیده شده یا شکسته شده است.
- دستگاه های کم بینایی اگر اختلال بینایی دارید که بر توانایی شما در انجام فعالیت های روزمره تأثیر می گذارد (مانند دژنراسیون ماکولا وابسته به سن) و عینک های استاندارد، لنزهای تماسی، دارو یا جراحی نمی توانند اختلال بینایی شما را اصلاح کنند.
- لنزهای تماسی با ضرورت پزشکی در صورتی که استفاده از عینک به دلیل بیماری یا بیماری چشمی (مانند گوش از دست رفته) امکان پذیر نباشد، آزمایش مربوط به لنز تماسی و لنزهای تماسی ممکن است پوشش داده شوند. شرایط پزشکی که واجد شرایط استفاده از لنزهای تماسی خاص هستند، شامل آنیرییدیا، آفاکیا و keratoconus یا قوس قرنیه، اما محدود به آنها نیست.
- خدمات و لوازم چشم مصنوعی برای اعضای که یک یا هر دو چشم خود را در اثر بیماری یا آسیب از دست داده اند.

اگر به اطلاعات بیشتری نیاز دارید، با طرح خدمات بینایی (VSP) Vision Service Plan به شماره 1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922) تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



مزایای حمل و نقل برای موقعیت‌هایی که اورژانسی نیستند

اگر نیازهای پزشکی دارید که به شما اجازه نمی‌دهد از ماشین، اتوبوس، قطار، تاکسی یا سایر وسایل حمل و نقل عمومی یا خصوصی برای رسیدن به قرار ملاقات‌هایتان برای مراقبت‌های پزشکی استفاده کنید، می‌توانید از خدمات حمل و نقل پزشکی استفاده کنید. شما می‌توانید برای خدمات تحت پوشش و قرار ملاقات‌های داروخانه تحت پوشش Medi-Cal از خدمات حمل و نقل پزشکی استفاده کنید. شما می‌توانید با درخواست از ارائه‌دهنده خدمات درمانی خود، درخواست حمل و نقل پزشکی کنید. این شامل پزشک، دندانپزشک، متخصص پا، فیزیوتراپیست، گفتاردرمانگر، کاردرمانگر، ارائه دهنده خدمات سلامت روان یا اختلال مصرف مواد (SUD)، دستیار پزشک، پرستار متخصص یا مامای پرستار دارای مجوز می‌شود. ارائه دهنده شما نوع صحیح حمل و نقل را برای رفع نیازهای شما تعیین می‌کند.

اگر آنها تشخیص دهند که شما به حمل و نقل پزشکی نیاز دارید، با پر کردن فرم و ارسال آن به CalOptima Health، آن را تجویز می‌کنند. پس از تأیید، بسته به نیاز پزشکی، این تأیید تا 12 ماه معتبر است. پس از تأیید، می‌توانید به تعداد مورد نیاز برای قرارهای پزشکی و دارویی تحت پوشش خود، خدمات حمل و نقل دریافت کنید. ارائه دهنده خدمات درمانی شما باید نیاز پزشکی شما به حمل و نقل پزشکی را دوباره ارزیابی کند و در صورت لزوم، در صورت انقضای نسخه شما برای حمل و نقل پزشکی، در صورتی که هنوز واجد شرایط باشید، آن را دوباره تأیید کند. پزشک شما ممکن است خدمات حمل و نقل پزشکی را تا 12 ماه یا کمتر مجدداً تأیید کند.

حمل و نقل پزشکی شامل آمبولانس، ماشین ون، ون مخصوص ویلچر یا حمل و نقل هوایی است. CalOptima Health در صورت نیاز به وسیله نقلیه برای مراجعه به مطب، امکان حمل و نقل پزشکی با کمترین هزینه را برای نیازهای پزشکی شما فراهم می‌کند. یعنی، برای مثال، اگر از نظر جسمی یا پزشکی بتوانید با ون مخصوص ویلچر حمل شوید، CalOptima Health هزینه آمبولانس را پرداخت نخواهد کرد. فقط در صورتی می‌توانید از حمل و نقل هوایی استفاده کنید که استفاده از هیچ نوع حمل و نقل زمینی بر اساس وضعیت پزشکی شما ممکن نباشد. شما می‌توانید خدمات حمل و نقل پزشکی دریافت کنید اگر:

- بنا به مجوز کتبی پزشک از نظر جسمی یا پزشکی ضروری باشد، زیرا شما از نظر جسمی یا پزشکی قادر به استفاده از ماشین، اتوبوس، قطار یا سایر وسایل حمل و نقل عمومی یا خصوصی برای رسیدن به قرار ملاقات خود نیستید.
- به دلیل ناتوانی جسمی یا ذهنی به کمک راننده برای رفت و آمد به خانه، وسیله نقلیه یا محل درمان خود نیاز دارید.

برای درخواست حمل و نقل پزشکی که پزشک شما برای قرارهای ملاقات غیر فوری (معمول) تجویز کرده است، حداقل دو (2) روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از قرار ملاقات خود با خط حمل و نقل CalOptima Health به شماره **1-833-648-7528 (TTY 711)** تماس بگیرید. برای مراجعات اضطراری، در اولین فرصت تماس بگیرید. در هنگام تماس گرفتن، کارت عضویت CalOptima Health خود را در دسترس داشته باشید.

محدودیت‌های حمل و نقل پزشکی

CalOptima Health حمل و نقل غیرپزشکی با کمترین هزینه که نیازهای شما را برآورده می‌کند، به نزدیک‌ترین ارائه‌دهنده از خانه شما که برای ویزیت شما وقت دارند ارائه می‌کند. اگر Medi-Cal خدماتی را که دریافت می‌کنید پوشش نمی‌دهد، یا نوبت شما تحت پوشش Medi-Cal نیست، نمی‌توانید از خدمات حمل و نقل پزشکی استفاده کنید. فهرست خدمات تحت پوشش در بخش «مزایا و خدمات» در فصل 4 این کتابچه راهنما آمده است.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.

اگر Medi-Cal نوعی از قرار ملاقات را پوشش دهد اما این پوشش از طریق طرح درمانی نباشد، در این صورت CalOptima Health هزینه حمل و نقل پزشکی را پوشش نمی‌دهد، اما می‌تواند به شما در برنامه‌ریزی حمل و نقل با Medi-Cal کمک کند. حمل و نقل خارج از شبکه یا منطقه خدماتی CalOptima Health پوشش داده نمی‌شود، مگر اینکه از قبل توسط CalOptima Health تأیید شده باشد (مجوز از قبل گرفته شده باشد). برای کسب اطلاعات بیشتر یا درخواست حمل و نقل پزشکی، با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** با CalOptima Health تماس بگیرید.

هزینه برای عضو

وقتی CalOptima Health خدمات حمل و نقل را ترتیب می‌دهد، این خدمات برای شما هیچ هزینه‌ای ندارد.

چگونه می‌توان خدمات حمل و نقل غیر پزشکی دریافت کرد

مزایای شما شامل حمل و نقل به قرارهای بهداشتی در زمانی است که قرار ملاقات برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal است و شما به وسایل حمل و نقل دسترسی ندارید. وقتی همه راه‌های دیگر را برای حمل و نقل امتحان کرده باشید و شرایط زیر را داشته باشید، می‌توانید بدون هیچ هزینه‌ای خدمات حمل و نقل دریافت کنید:

- رفت و آمد به یک قرار ملاقات برای خدمات Medi-Cal که توسط ارائه دهنده شما مجاز شناخته شده اند، یا
- دریافت تجهیزات پزشکی و داروها

CalOptima Health به شما این امکان را می‌دهد تا برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal از ماشین، تاکسی، اتوبوس یا سایر روش‌های عمومی یا خصوصی دیگر برای رسیدن قرار ملاقات پزشکی خود استفاده کنید. CalOptima Health کمترین هزینه حمل و نقل غیرپزشکی را که نیازهای شما را برآورده کند، پوشش می‌دهد.

گاهی اوقات، CalOptima Health می‌تواند هزینه رفت و آمد با وسیله نقلیه شخصی را که شما ترتیب داده اید، به شما بازپرداخت کند (بازپرداخت هزینه). CalOptima Health باید قبل از انجام حمل و نقل، این مورد را تأیید کند. شما باید به ما اطلاع دهید که چرا نمی‌توانید از طریق دیگری، مثلاً با اتوبوس، رفت و آمد کنید. می‌توانید تماس بگیرید یا حضوری این موضوع را به ما اطلاع دهید. اگر به وسیله نقلیه دسترسی دارید یا می‌توانید خودتان با ماشین به محل قرار ملاقات بروید، CalOptima Health هزینه‌ای به شما بازپرداخت نخواهد کرد. این خدمات فقط برای اعضای است که به وسیله نقلیه دسترسی ندارند.

برای بازپرداخت هزینه سفر با وسیله نقلیه شخصی تأیید شده، باید کپی مدارک زیر را از راننده ارائه دهید:

- گواهینامه رانندگی معتبر،
- مدارک معتبر وسیله نقلیه، و
- بیمه معتبر وسیله نقلیه.

برای درخواست وسیله نقلیه برای خدمات، حداقل دو روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از قرار ملاقات خود، یا در اسرع وقت در صورت داشتن یک قرار ملاقات فوری، با خط حمل و نقل CalOptima Health به شماره **(TTY 711) 1-833-648-7528** تماس بگیرید. در هنگام تماس گرفتن، کارت عضویت CalOptima Health خود را در دسترس داشته باشید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



توجه: سرخپوستان آمریکا همچنین ممکن است برای درخواست حمل و نقل غیرپزشکی با ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی سرخپوستان آمریکا خود تماس بگیرند.

محدودیت های حمل و نقل غیرپزشکی

CalOptima Health حمل و نقل غیرپزشکی با کمترین هزینه که نیازهای شما را برآورده می کند، به نزدیک ترین ارائه دهنده از خانه شما که قرار ملاقات در دسترس دارند را ارائه می کند. اعضا نمی توانند خودشان رانندگی کنند یا هزینه حمل و نقل غیرپزشکی را مستقیماً بازپرداخت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با CalOptima Health به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

حمل و نقل غیر پزشکی در موارد زیر اعمال نمی شود:

- برای دسترسی به خدمات تحت پوشش Medi-Cal، از نظر پزشکی به آمبولانس، ون حمل برانکار، ون حمل و نقل با صندلی چرخدار یا سایر وسایل حمل و نقل پزشکی نیاز است.
- به دلیل وضعیت جسمی و پزشکی، شما نیاز به کمک راننده برای خروج از منزل و سوار شدن به وسیله نقلیه و ورود به مرکز درمانی داشته باشید.
- شما از صندلی چرخدار استفاده میکنید و بدون کمک راننده نمی توانید به ماشین سوار و از آن پیاده شوید.
- Medi-Cal این خدمات را پوشش نمی دهد.

هزینه برای عضو

وقتی CalOptima Health خدمات حمل و نقل را ترتیب می دهد، این خدمات برای شما هیچ هزینه ای ندارد.

هزینه های سفر

در برخی موارد، اگر مجبور باشید برای رفتن به ویزیت پزشک که در نزدیکی محل سکونت شما نیست، سفر کنید، CalOptima Health می تواند هزینه های سفر مانند وعده های غذایی، اقامت در هتل و سایر هزینه های مرتبط مانند پارکینگ، عوارض و غیره را پوشش دهد. این هزینه های سفر همچنین ممکن است برای کسی که با شما سفر می کند تا در ویزیت شما به شما کمک کند یا کسی که برای پیوند عضو به شما عضوی اهدا می کند، پوشش داده شود. شما باید برای دریافت این خدمات، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** با CalOptima Health تماس بگیرید و پیش تاییدیه (مجوز قبلی) درخواست کنید.

سایر مزایا و برنامه های تحت پوشش CalOptima Health

خدمات مراکز مراقبت طولانی مدت

CalOptima Health برای اعضای واجد شرایط، خدمات مراقبت طولانی مدت را در انواع مراکز یا خانه های مراقبت طولانی مدت زیر پوشش می دهد:

- خدمات مرکز پرستاری تخصصی تحت تأیید CalOptima Health
- خدمات مراکز مراقبت های نیمه حاد (شامل بزرگسالان و کودکان) طبق تأیید CalOptima Health
- خدمات مراکز مراقبت های میان مدت مورد تأیید CalOptima Health، شامل:
 - مراکز مراقبت های میان مدت/معلولین رشدی (ICF/DD)

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



- مرکز مراقبت‌های میان‌مدت/توانبخشی معلولین رشدی (ICF/DD-H)
- مرکز مراقبت‌های میان‌مدت/پرستاری از معلولین رشدی (ICF/DD-N)

اگر واجد شرایط خدمات مراقبت طولانی‌مدت باشید، CalOptima Health اطمینان حاصل خواهد کرد که شما به یک مرکز مراقبت‌های بهداشتی یا خانه‌ای اختصاص پیدا کنید که سطح مراقبتی متناسب با نیازهای پزشکی شما را ارائه می‌دهد. CalOptima Health با مرکز منطقه‌ای محلی شما همکاری خواهد کرد تا مشخص شود که آیا واجد شرایط دریافت خدمات ICF/DD، ICF/DD-H یا ICF/DD-N هستید یا خیر.

اگر در مورد خدمات مراقبت طولانی مدت سؤالی دارید، با شماره **1-714-246-8600**، گزینه **6 (TTY 711)** تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت‌های اولیه

دریافت مراقبت از ارائه دهندگان مختلف یا در سیستم‌های درمانی مختلف چالش برانگیز است. CalOptima Health اطمینان می‌یابد که اعضا تمام خدمات پزشکی ضروری، داروهای تجویزی و خدمات سلامت رفتاری (خدمات سلامت روان و/یا اختلال سوء مصرف مواد) را دریافت می‌کنند. CalOptima Health می‌تواند به صورت رایگان در هماهنگی مراقبت‌ها و مدیریت نیازهای بهداشتی شما کمک کند. این کمک حتی زمانی که برنامه دیگری خدمات را پوشش می‌دهد، در دسترس است.

اگر در مورد سلامت خود یا فرزندتان سؤال یا نگرانی دارید، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

خدمات مدیریت مراقبت‌های پیچیده (Complex Care Management, CCM)

اعضایی که نیازهای بهداشتی پیچیده‌تری دارند، ممکن است واجد شرایط دریافت خدمات اضافی متمرکز بر هماهنگی مراقبت باشند. CalOptima Health خدمات CCM را به اعضای که در معرض خطر بالا هستند، از جمله آسیب‌های نخاعی، پیوند اعضا، سرطان، صدمات بدنی جدی، ایدز، بیماری‌های مزمن متعدد و بیماری‌های مزمنی که منجر به استفاده زیاد از خدمات می‌شوند، ارائه می‌دهد.

اگر در CCM یا مدیریت مراقبت‌های پیشرفته (Enhanced Care Management ECM) ثبت‌نام کرده‌اید (قسمت زیر را بخوانید)، CalOptima Health اطمینان حاصل خواهد کرد که شما یک مدیر مراقبتی تعیین‌شده داشته باشید که بتواند در مدیریت مراقبت‌های اولیه که در بالا توضیح داده شد و سایر پشتیبانی‌های مراقبت‌های انتقالی موجود در صورت ترخیص از بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی، بیمارستان روانپزشکی یا درمان‌های اقامتی به شما کمک کند.

مدیریت مراقبتی پیشرفته (Enhanced Care Management, ECM)

CalOptima Health خدمات مدیریت مراقبت پیشرفته ECM را برای اعضای با نیازهای بسیار پیچیده پوشش می‌دهد. ECM مزیتی است که خدمات اضافی را برای کمک به شما در دریافت مراقبت‌های لازم برای سالم ماندن ارائه می‌دهد. این مراقبت‌های دریافتی شما از پزشکان مختلف و سایر ارائه دهندگان مراقبت‌های بهداشتی را هماهنگ می‌کند. ECM به هماهنگی مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه، مراقبت‌های حاد، سلامت رفتاری (خدمات سلامت روان و/یا اختلال مصرف مواد)، سلامت رشدی، سلامت دهان و دندان، خدمات و حمایت‌های بلندمدت مبتنی بر جامعه (LTSS) و ارجاع به منابع اجتماعی کمک می‌کند.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



اگر واجد شرایط شوید، ممکن است در مورد خدمات ECM با شما تماس گرفته شود. همچنین می‌توانید برای اطلاع از زمان و نحوه‌ی دریافت ECM با CalOptima Health تماس بگیرید، یا با ارائه‌دهنده‌ی خدمات درمانی خود صحبت کنید. آنها می‌توانند بررسی کنند که آیا شما واجد شرایط ECM هستید یا خیر یا شما را برای خدمات مدیریت مراقبت ارجاع دهند.

خدمات ECM تحت پوشش

اگر واجد شرایط ECM باشید، به تیم مراقبتی خودتان همراه با یک مدیر مراقبتی ارشد دسترسی خواهید داشت. آنها با شما و پزشکان، متخصصان، داروسازان، مدیران پرونده، ارائه‌دهندگان خدمات اجتماعی و دیگران صحبت خواهند کرد. آنها اطمینان حاصل می‌کنند که همه با هم همکاری می‌کنند تا مراقبت مورد نیاز شما را دریافت کنند. مدیر مراقبتی ارشد شما همچنین می‌تواند به شما در یافتن و درخواست سایر خدمات اجتماعی کمک کند. ECM شامل موارد زیر می‌شود:

- فراگیری و مشارکت
- ارزیابی جامع و مدیریت مراقبت
- هماهنگی افزایش یافته مراقبت
- ارتقا سلامت
- مراقبت انتقالی جامع
- خدمات پشتیبانی از خانواده و فرد
- هماهنگی و ارجاع به جامعه و حمایت‌های اجتماعی

برای اینکه بفهمید آیا ECM برای شما مناسب است یا خیر، با نماینده CalOptima Health یا ارائه‌دهنده خدمات درمانی خود صحبت کنید.

هزینه برای عضو

خدمات ECM هیچ هزینه‌ای برای اعضا به همراه ندارد.

متوقف کردن خدمات ECM

عضویت در ECM انتخاب شماست. اگر می‌خواهید ECM را در هر زمانی متوقف کنید، لطفاً به ارائه‌دهنده ECM خود اطلاع دهید یا با خدمات مشتریان CalOptima Health به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر، تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند.

تغییر ارائه دهنده ECM و/یا مدیر مراقبت اصلی

اگر در هر زمانی بخواهید ارائه‌دهنده ECM و/یا مدیر ارشد مراقبت خود را تغییر دهید، لطفاً با خدمات مشتریان CalOptima Health به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** از دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



خدمات مراقبت‌های انتقالی

CalOptima Health می‌تواند در مدیریت نیازهای مراقبت‌های بهداشتی شما در طول دوره‌های گذار (تغییرات) کمک کند. برای مثال، رفتن به خانه پس از بستری شدن در بیمارستان، یک گذار است که در آن یک عضو ممکن است نیازهای بهداشتی جدیدی برای داروها و قرار ملاقات‌ها داشته باشد. اعضا می‌توانند برای داشتن یک گذار ایمن، حمایت دریافت کنند. CalOptima Health می‌تواند در زمینه خدمات مراقبت‌های انتقالی به شما کمک کند:

- تعیین وقت ملاقات بعدی

- تهیه دارو

- دریافت سرویس رفت و آمد رایگان برای قرار ملاقات حضوری.

CalOptima Health یک شماره تلفن اختصاصی دارد که فقط در طول دوره‌های انتقال مراقبت به اعضا کمک می‌کند. CalOptima Health همچنین یک مدیر مراقبت دارد که فقط برای اعضای پرخطر، از جمله افراد باردار یا زایمان کرده، یا افرادی که در خانه سالمندان بستری یا از آنجا مرخص شده‌اند، در نظر گرفته شده است. این مدیر مراقبتی است که اعضا برای هماهنگی خدماتی که ممکن است بر سلامت آنها تأثیر بگذارد، از جمله خدمات مسکن و غذا، با او تماس می‌گیرند.

برای درخواست خدمات مراقبت‌های انتقالی، با نماینده CalOptima Health خود تماس بگیرید. آنها در برنامه‌ها، ارائه دهندگان خدمات یا سایر پشتیبانی‌ها به زبان شما به شما کمک خواهند کرد. برای اطلاعات بیشتر با خدمات مشتریان به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

حمایتهای اجتماعی

در صورت لزوم، ممکن است واجد شرایط دریافت برخی از خدمات پشتیبانی اجتماعی باشید. حمایت‌های اجتماعی، خدمات پزشکی یا مکان‌های مناسب مقرون به صرفه جایگزین برای اشخاص تحت پوشش برنامه ایالتی مدیکل میباشند. این خدمات برای اعضا اختیاری هستند. اگر واجد شرایط دریافت این خدمات باشید و با دریافت آنها موافقت کنید، ممکن است به شما کمک کنند تا مستقل‌تر زندگی کنید. آنها جایگزین مزایایی که از قبل تحت پوشش Medi-Cal دریافت می‌کنید، نمی‌شوند.

حمایت‌های اجتماعی با رسیدگی به نیازهای اجتماعی مرتبط با سلامت و کمک به اعضا برای داشتن زندگی سالم‌تر و جلوگیری از سطوح بالاتر و پرهزینه‌تر مراقبت، سلامت و رفاه اعضای CalOptima Health را بهبود می‌بخشد. پوشش با محدودیت زمانی این حمایت‌های اجتماعی مرتبط با مسکن، با هدف کمک به اعضایی که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند یا در معرض خطر آن هستند، در جهت رفع نیازهای اجتماعی مرتبط با سلامت آنها، حمایت از گذار آنها به ثبات مسکن و تحقق پیشرفت‌های قابل توجه در سلامت که نشان داده شده است از مسکن پایدار ناشی می‌شود، در نظر گرفته شده است. ارائه حمایت‌های اجتماعی - به جز اجاره انتقالی - توسط CalOptima Health و استفاده اعضا از آنها اختیاری است.

CalOptima Health خدمات پشتیبانی اجتماعی زیر را ارائه می‌دهد:

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



انتقال به مراکز تسهیلات زندگی کمکی (Assisted Living Facility, ALF)

انتقال به مراکز تسهیلات زندگی کمکی (که قبلاً با عنوان «انتقال/تغییر از مرکز تسهیلات پرستاری به مراکز تسهیلات زندگی کمکی مانند مراکز مراقبت مسکونی برای سالمندان و تسهیلات اقامتی بزرگسالان» شناخته می‌شد) به گونه‌ای طراحی شده است که به اعضا در زندگی در جامعه کمک کند و در صورت امکان از نهادینه شدن در مراکز نگهداری سالمندان جلوگیری کند. هدف این سرویس تسهیل انتقال از مرکز پرستاری به یک محیط خانه مانند و اجتماعی و/یا جلوگیری از بستری شدن در مرکز پرستاری برای اعضای ساکن در جامعه است.

درمان آسم

پشتیبانی اجتماعی برای درمان آسم شامل لوازم و/یا اصلاحات فیزیکی در محیط خانه است که برای تضمین سلامت، رفاه و ایمنی یک عضو یا برای قادر ساختن عضو به فعالیت در خانه با کاهش احتمال تجربه حملات حاد آسم ضروری است.

خدمات انتقال به جامعه یا خانه

خدمات انتقال به جامعه یا خانه (که قبلاً با عنوان «خدمات انتقال به جامعه/انتقال به خانه از مرکز پرستاری» شناخته می‌شد) به اعضا کمک می‌کند تا در جامعه خود زندگی کنند و از بستری شدن بیشتر در یک مرکز پرستاری جلوگیری شود. خدمات انتقال به جامعه یا خانه، از اعضا در انتقال از یک مرکز پرستاری دارای مجوز به یک محل زندگی در یک خانه خصوصی یا مسکن یارانه‌ای دولتی پشتیبانی می‌کند که در آن عضو مسئول شناسایی بودجه برای هزینه‌های زندگی خود است.

برنامه های توانبخشی روزانه

برنامه‌های توانبخشی روزانه به گونه‌ای طراحی شده‌اند که به عضو در کسب، حفظ و بهبود مهارت‌های خودیاری، اجتماعی شدن و سازگاری لازم برای زندگی موفقیت‌آمیز در محیط معمول زندگی خود کمک کنند. این خدمات در منزل عضو یا در مکانی خارج از منزل و خارج از مراکز درمانی ارائه می‌شود.

سازگاری های دسترسی محیطی (اصلاحات خانه)

سازگاری‌های دسترسی محیطی (Environmental Accessibility Adaptations, EAA) (اصلاحات خانه)، سازگاری‌های فیزیکی در خانه هستند که برای تضمین سلامت، رفاه و ایمنی عضو ضروری هستند، یا به عضو این امکان را می‌دهند که با استقلال بیشتری در خانه فعالیت کند؛ بدون این موارد، عضو نیاز به بستری شدن در آسایشگاه خواهد داشت.

پیش پرداخت مسکن

پیش پرداخت برای ودیعه مسکن به یک بار شناسایی، هماهنگی، تأمین یا تأمین مالی خدمات و اصلاحات لازم برای تهیه یک مسکن اولیه کمک می‌کند. خدمات ارائه شده به یک عضو باید مبتنی بر ارزیابی نیازهای فردی باشد و در طرح پشتیبانی از نیازهای مسکن عضو مستند شود.

خدمات اجاره مسکن و حفظ آن (HTSS)

خدمات اجاره و حفظ مسکن (Housing Tenancy and Sustaining Services, HTSS) به یک عضو کمک می‌کند تا پس از تأمین مسکن، اجاره امن و پایداری داشته باشند. خدمات ارائه شده به یک عضو باید مبتنی بر ارزیابی نیازهای فردی باشد و در طرح پشتیبانی از نیازهای مسکن عضو مستند شود.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

خدمات یافتن و انتقال به مسکن (HTNS)

خدمات یافتن و انتقال مسکن (Housing Transition Navigation Services, HTNS) به اعضا در یافتن، درخواست و به دست آوردن مسکن کمک می کند. خدمات ارائه شده به یک عضو باید مبتنی بر ارزیابی نیازهای فردی باشد و در طرح پشتیبانی از نیازهای مسکن عضو مستند شود.

وعده های غذایی متناسب با نیازهای پزشکی (MTM)/غذاهای حمایتی پزشکی (MSF)

خدمات وعده های غذایی متناسب با نیازهای پزشکی (Medically Tailored Meals, MTM) و غذای حمایتی پزشکی (Medically Supportive Food, MSF) برای رسیدگی به بیماری های مزمن یا سایر بیماری های حساس به تغذیه جدی اعضا، طراحی شده اند و منجر به بهبود نتایج سلامت و کاهش هزینه های غیرضروری می شوند.

مراقبت های شخصی و خدمات خانه داری (PCHS)

خدمات مراقبت شخصی و خدمات خانه داری (Personal Care Services and Homemaker Services, PCHS) می تواند برای اعضای که در فعالیتهای روزمره زندگی (Activities of Daily Living, ADL) مانند حمام کردن، لباس پوشیدن، توالت رفتن، راه رفتن یا غذا خوردن به کمک نیاز دارند، ارائه شود. خدمات مراقبت شخصی همچنین می تواند شامل کمک به فعالیتهای ابزاری زندگی روزمره (Instrumental Activities of Daily Living, IADLs) مانند تهیه غذا، خرید مواد غذایی و مدیریت پول باشد.

مراقبت های دوران نقاهت (استراحت پزشکی)

مراقبت های بهبودی، که به عنوان مراقبت های استراحت یا نقاهت پزشکی نیز شناخته می شود، برای اعضای است که بی خانمانی را تجربه می کنند یا در معرض خطر آن هستند و به یک محیط اقامتی کوتاه مدت نیاز دارند تا پس از جراحی یا بیماری (از جمله یک بیماری روانی) بهبود یابند.

خدمات استراحت

خدمات مراقبت موقت به مراقبان اعضای ارائه می شود که نیاز به نظارت موقت و متناوب دارند. این خدمات به دلیل عدم حضور یا نیاز به کمک افرادی که معمولاً از آنها مراقبت و/یا نظارت می کنند و ماهیت غیرپزشکی دارند، به صورت کوتاه مدت ارائه می شوند.

مسکن کوتاه مدت پس از ترخیص از بیمارستان

اسکان کوتاه مدت پس از ترخیص از بیمارستان، به اعضای که از یک موسسه خارج می شوند و بی خانمانی را تجربه می کنند یا در معرض خطر بی خانمانی هستند، این فرصت را می دهد که بلافاصله پس از خروج از موسسه، روند بهبودی خود را در زمینه اختلالات پزشکی/روانپزشکی/مصرف مواد ادامه دهند. این شامل مراکز مراقبت های بهبودی (از جمله مراکز تحت پوشش مراقبت های بهبودی حمایتی جامعه یا سایر مراکز خارج از Medi-Cal)، بیمارستان های بستری (اعم از حاد یا روانپزشکی یا بیمارستان درمان وابستگی به مواد و بهبودی اعتیاد)، مرکز درمانی اقامتی اختلال مصرف مواد یا سلامت روان، مراکز اصلاح و تربیت یا مراکز پرستاری می شود.

مراکز هشیاری

مراکز هشیاری، مقاصد جایگزین برای اعضای هستند که در ملأعام (به دلیل مصرف الکل و/یا سایر مواد مخدر) تحت تاثیر مواد یا الکل تشخیص داده شده اند و در غیر این صورت به اورژانس یا زندان منتقل می شوند. مراکز هشیاری، محیطی امن و حمایتی را برای این افراد، به ویژه آنهایی که بی خانمان هستند یا شرایط زندگی ناپایداری دارند، فراهم می کنند تا بتوانند از مرحله تاثیر مواد مخدر یا الکل خارج شوند.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

اجاره انتقالی (Transitional Rent)

خدمات پشتیبانی اجاره انتقالی، اجاره موقت به اعضای که بی خانمانی را تجربه می کنند یا در معرض خطر آن هستند و تحت پوشش Medi-Cal هستند، پشتیبانی ارائه می دهد. اجاره انتقالی تا شش ماه کمک هزینه اجاره در محیط های موقت و دائمی را به اعضای که بی خانمانی را تجربه می کنند یا در معرض خطر آن هستند، و اخیراً یک تغییر عمده در وضعیت زندگی خود (مانند خروج از یک موسسه اصلاح و تربیت یا زندان یا مراقبت های ویژه) را پشت سر گذاشته اند، یا سایر معیارهای واجد شرایط بودن تأیید شده را دارند، ارائه می دهد.

CalOptima Health اجاره انتقالی را در شرایط محدود ارائه می دهد و برای پشتیبانی از ثبات مسکن برای اعضای واجد شرایط طراحی شده است، که ما این خدمات را به اعضای ارائه می دهیم که عوامل خطرات بالینی سلامت رفتاری جمعیت متمرکز را داشته باشند (معیارهای دسترسی به خدمات تخصصی سلامت روان (Specialty Mental Health Services)، Drug Medi-Cal (DMC)، یا سیستم تحویل سازماندهی شده توسط DMC (DMC-Organized Delivery System) را دارند و بی خانمانی را تجربه می کنند یا در معرض خطر آن هستند).

وقتی یک عضو برای خدمات اجاره انتقالی مجاز شمرده می شود، به طور خودکار واجد شرایط خدمات ECM و خدمات سه گانه مسکن مربوطه (خدمات پیمایش انتقال مسکن، ودیعه مسکن، خدمات اجاره و نگهداری مسکن) می شود. به اعضا گزینه های گذار و منابع موجود، از جمله یارانه ها و پشتیبانی های مسکن Medi-Cal و همچنین سایر پشتیبانی ها، از جمله مواردی که تحت قانون خدمات سلامت رفتاری ارائه می شوند، ارائه خواهد شد. همچنین در مورد یارانه ها و پشتیبانی های مسکن غیر Medi-Cal، مانند مواردی که توسط Orange County 211 و United Way Orange County ارائه می شود، به آنها اطلاع داده خواهد شد. Orange County 211 و United Way Orange County می توانند به اعضا کمک کنند تا به سیستم ورود هماهنگ (Coordinated Entry System, CES) و سیستم اطلاعات مدیریت بی خانمان ها (Homeless Management Information System, HMIS) دراورنج کانتی دسترسی پیدا کنند تا انتقال به مسکن پایدار و دائمی را در حین گذار از مزایای اجاره موقت تسهیل کنند. اعضا می توانند برای صحبت با یک کارشناس خدمات ارجاعی، با شماره های 1-1-2 یا 1-949-646-4357 تماس بگیرند.

پیوند عضو و مغز استخوان**خدمات پیوند عضو برای کودکان زیر 21 سال**

طبق قانون ایالتی، کودکانی که نیاز به پیوند عضو دارند باید به برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services CCS) ارجاع داده شوند تا در مورد واجد شرایط بودن کودک برای CCS تصمیم گیری شود. اگر کودک واجد شرایط CCS باشد، برنامه مدل مراقبتی جامع کودک (Whole Child Model, WCM)/CCS) هزینه های پیوند و خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد. اگر کودک واجد شرایط CCS نباشد، CalOptima Health کودک را برای ارزیابی به یک مرکز پیوند واجد شرایط ارجاع می دهد. اگر مرکز پیوند اعضا تأیید کند که پیوند بی خطر و برای وضعیت پزشکی کودک ضروری است، CalOptima Health هزینه پیوند و سایر خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد. در اورنج کانتی، کالیفرنیا، CalOptima Health موظف است کودکان واجد شرایط خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS) را ظرف 72 ساعت از زمانی که پزشک یا متخصص کودک، او را به عنوان کاندید بالقوه پیوند عضو شناسایی کرد، برای ارزیابی به یک مرکز مورد تأیید CCS ارجاع دهد. اگر مرکز مورد تأیید CCS تأیید کند که پیوند مورد نیاز و ایمن است، CalOptima Health هزینه پیوند و خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

پیوند اعضا برای بزرگسالان 21 سال به بالا

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



اگر پزشک شما تشخیص دهد که ممکن است به پیوند عضو و/یا مغز استخوان نیاز داشته باشید، CalOptima Health شما را برای ارزیابی به یک مرکز پیوند واجد شرایط ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند اعضا تأیید کند که پیوند بی‌خطر و برای وضعیت پزشکی شما بی‌خطر است، CalOptima Health هزینه پیوند و سایر خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

پیوندهای عضو و مغز استخوان که CalOptima Health پوشش می‌دهد شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نیست:

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

خدمات پزشکی خیابانی

اعضایی که بی‌خانمان هستند می‌توانند خدمات تحت پوشش را از ارائه‌دهندگان خدمات درمانی خیابانی در شبکه ارائه‌دهندگان CalOptima Health دریافت کنند. اعضای که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند ممکن است بتوانند یک ارائه‌دهنده پزشکی خیابانی CalOptima Health را به عنوان ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) انتخاب کنند، اگر ارائه‌دهنده پزشکی خیابانی معیارهای واجد شرایط بودن PCP را داشته باشد و موافقت کند که PCP آن عضو باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات پزشکی خیابانی CalOptima Health، با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

سایر برنامه ها و خدمات Medi-Cal

خدمات دیگری که می‌توانید از طریق Medi-Cal دستمزد برای خدمات (Fee-for-Service, FFS) یا سایر برنامه های Medi-Cal دریافت کنید

گاهی اوقات CalOptima Health خدمات را پوشش نمی‌دهد ولی هنوز می‌توانید آنها را از طریق FFS Medi-Cal یا سایر برنامه های Medi-Cal دریافت نمایید. CalOptima Health با سایر برنامه‌ها هماهنگی می‌کند تا مطمئن شود که شما تمام خدمات ضروری از نظر پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر آن خدمات تحت پوشش برنامه دیگری باشند و CalOptima Health آنها را پوشش ندهد. در این بخش به برخی از این خدمات اشاره شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

داروهای تجویزی سرپایی

داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx

داروهای تجویزی که توسط داروخانه ارائه می‌شوند، تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند که بخشی از FFS Medi-Cal است. CalOptima Health ممکن است برخی از داروهایی را که یک ارائه‌دهنده در مطب یا کلینیک

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



ارائه می‌دهد، پوشش دهد. اگر پزشک شما داروهایی را تجویز کند که در مطب پزشک یا مرکز تزریق تجویز می‌شوند، این داروها ممکن است داروهای تجویز شده توسط پزشک در نظر گرفته شوند.

اگر یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی غیرداروخانه دارویی را تجویز کند، آن دارو تحت پوشش مزایای پزشکی قرار می‌گیرد. ارائه دهنده شما میتواند داروهایی را که در فهرست دارویی تحت قرارداد Medi-Cal Rx را برای شما تجویز نماید.

گاهی اوقات، به دارویی نیاز دارید که در فهرست داروهای تحت قرارداد نیست. این داروها قبل از اینکه بتوانید نسخه را از داروخانه تهیه کنید، نیاز به تأیید دارند. Medi-Cal Rx این درخواست‌ها را ظرف 24 ساعت بررسی و در مورد آنها تصمیم‌گیری خواهد کرد.

■ یک داروساز در داروخانه شما ممکن است در صورت نیاز به آن دارو، یک منبع اضطراری برای مصرف 14 روزه به شما بدهد. Medi-Cal Rx هزینه داروهای اورژانسی که داروخانه سرپایی ارائه می‌دهد را پرداخت خواهد کرد.

■ ممکن است Medi-Cal Rx به درخواست‌های غیر اورژانسی پاسخ منفی بدهد. در این صورت، نامه ای را برای شما ارسال خواهند کرد که دلیل آنرا توضیح می‌دهد. همچنین گزینه‌های شما را برایتان توضیح خواهند داد. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «شکایات» در فصل 6 این کتابچه راهنما را مطالعه کنید.

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

داروخانه‌ها

اگر می‌خواهید نسخه ای را تهیه یا تمدید کنید، باید داروهای تجویز شده را از داروخانه ای دریافت کنید که با Medi-Cal Rx همکاری دارد. می‌توانید فهرست داروخانه‌هایی که با Medi-Cal Rx همکاری دارند را در فهرست داروخانه‌های Medi-Cal Rx پیدا کنید: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

میتوانید داروخانه نزدیک خود یا داروخانه‌ای که می‌تواند داروهای شما را برایتان پست کند را توسط تماس با Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273) انتخاب گزینه 7 یا شماره 711 پیدا کنید.

پس از انتخاب داروخانه، ارائه دهنده خدمات درمانی شما می‌تواند نسخه را به صورت الکترونیکی به داروخانه شما ارسال کند. ارائه دهنده خدمات درمانی شما همچنین ممکن است یک نسخه کتبی به شما بدهد تا به داروخانه ببرید. نسخه خود را به همراه کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) خود به داروخانه بدهید. مطمئن شوید که داروخانه از همه داروها که مصرف می‌کنید و هرگونه آلرژی که دارید آگاه باشد. اگر در مورد نسخه هایتان سوالی دارید، حتماً از داروساز سؤال کنید.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

اعضا همچنین ممکن است خدمات حمل و نقل را از CalOptima Health برای رفت و برگشت به داروخانه دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات حمل و نقل، "مزایای حمل و نقل برای مواردی که اضطراری نیستند" را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

خدمات تخصصی بهداشت روان (Specialty mental health services, SMHS)

برخی از خدمات سلامت روان به جای CalOptima Health توسط طرح‌های سلامت روان شهرستانی ارائه می‌شوند. این موارد شامل SMHS برای اعضای Medi-Cal است که شرایط خدمات SMHS را دارند. SMHS میتواند شامل این خدمات سرپایی، خدمات در منزل و خدمات بیماران بستری باشد:

خدمات غیر بستری:

- | | |
|--|---|
| ■ خدمات فشرده خانگی | ■ خدمات سلامت روان |
| (Intensive home-based services, IHBS) | ■ خدمات پشتیبانی دارویی |
| تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال | ■ خدمات فشرده درمانی روزانه |
| ■ مراقبت درمانی از طریق فرزندخواندگی موقت (Therapeutic foster care, TFC) | ■ خدمات توانبخشی روزانه |
| تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال | ■ خدمات مداخله در بحران |
| ■ خدمات بحران سیار | ■ خدمات تثبیت بحران |
| ■ خدمات پشتیبانی همتا (Peer Support Services, PSS) (اختیاری) | ■ مدیریت پرونده هدفمند |
| | ■ خدمات رفتار درمانی تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال |
| | ■ هماهنگی مراقبت فشرده (Intensive care coordination, ICC) |
| | تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال |

خدمات اقامتی:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ■ خدمات درمان بحران در مراکز اقامتی | ■ خدمات درمانی بزرگسالان در مراکز اقامتی |
|-------------------------------------|--|

خدمات بیماران بستری:

- | | |
|--------------------------------|---|
| ■ خدمات مرکز بهداشتی روانپزشکی | ■ خدمات روانپزشکی بستری عرضه شده در بیمارستان |
|--------------------------------|---|

جهت اطلاعات بیشتر در مورد خدمات تخصصی بهداشت روانی که توسط برنامه سلامت روانی کانتی ارائه میشود، میتوانید با اداره مربوطه در کانتی تماس بگیرید.

برای یافتن شماره تلفن‌های رایگان کانتی ها به صورت آنلاین، به آدرس

dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx مراجعه کنید. اگر CalOptima Health

تشخیص دهد که به خدمات طرح سلامت روان کانتی نیاز دارید، CalOptima Health به شما کمک می‌کند تا با خدمات طرح سلامت روان کانتی ارتباط برقرار کنید.

خدمات درمانی اختلال مصرف مواد (Substance use disorder, SUD)

CalOptima Health اعضای را که به دنبال کمک در زمینه مصرف الکل یا سایر مواد مخدر هستند، تشویق می‌کند تا از خدمات درمانی بهره‌مند شوند. خدمات مربوط به سوءمصرف مواد از طریق ارائه‌دهندگانی مانند مراقبت‌های اولیه،



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

بیمارستان‌های بستری، اورژانس‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات سوءمصرف مواد در دسترس است. خدمات SUD از طریق کانتی‌ها ارائه می‌شود. بسته به محل زندگی شما، برخی از کانتی‌ها گزینه‌های درمانی و خدمات بهبودی بیشتری ارائه می‌دهند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد گزینه‌های درمانی برای اختلال سوءمصرف مواد، با بخش سلامت رفتاری CalOptima Health به شماره **1-855-877-3885 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اعضای CalOptima Health می‌توانند ارزیابی شوند تا خدماتی که به بهترین وجه با نیازها و ترجیحات سلامتی آنها مطابقت دارد، برایشان ارائه شود. هر یک از اعضا می‌توانند با تماس با CalOptima Health خدمات سلامت رفتاری، از جمله ارزیابی‌های اختلال سوءمصرف مواد، را درخواست کنند. اعضا همچنین می‌توانند به پزشک مراقبت‌های اولیه خود مراجعه کنند که می‌تواند آنها را برای ارزیابی به یک ارائه‌دهنده خدمات SUD ارجاع دهد. در صورت لزوم پزشکی، خدمات موجود شامل درمان سرپایی و داروهای مخصوص سوءمصرف مواد (که به آنها داروهای درمان اعتیاد یا MAT نیز گفته می‌شود) مانند buprenorphine، methadone و naltrexone می‌شود.

اعضایی که برای خدمات درمانی سوءمصرف مواد شناسایی می‌شوند، برای درمان به برنامه اختلال مصرف مواد کانتی خود ارجاع داده می‌شوند. اعضا می‌توانند توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود ارجاع داده شوند یا با تماس مستقیم با یک ارائه‌دهنده خدمات SUD، خود را معرفی کنند. اگر عضوی خودش به صورت خودارجاع این کار را انجام دهد، ارائه‌دهنده خدمات، غربالگری و ارزیابی اولیه را انجام می‌دهد تا در مورد واجد شرایط بودن و سطح مراقبت مورد نیاز او تصمیم‌گیری کند. برای مشاهده لیست شماره تلفن‌های تمام کانتی‌ها به وبسایت زیر مراجعه کنید:
https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx

CalOptima Health ارائه یا ترتیب ارائه MAT را در مراکز مراقبت‌های اولیه، بیمارستان‌های بستری، اورژانس و سایر مراکز پزشکی خواهد داد. اعضای ساکن در اورنج کانتی می‌توانند از طریق سیستم تحویل سازمان‌یافته دارو و درمان (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) آژانس مراقبت‌های بهداشتی شهرستان اورنج، با تماس با خط دسترسی زینفع به شماره 1-800-723-8641، به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته، به خدمات اضافی مربوط به مصرف مواد دسترسی داشته باشند.

خدمات دندانپزشکی

برنامه هزینه بر خدمات دندانپزشکی FFS Medi-Cal Dental شبیه برنامه FFS Medi-Cal است که خدمات دندانپزشکی شما را پوشش می‌دهد. قبل از دریافت خدمات دندانپزشکی، باید کارت شناسایی مزایای Medi-Cal BIC خود را به ارائه‌دهنده دندانپزشکی نشان دهید. اطمینان حاصل کنید که ارائه‌دهنده با FFS Dental قرارداد دارد و شما بخشی از یک برنامه مراقبت مدیریت شده که خدمات دندانپزشکی را پوشش می‌دهد نیستید.

Medi-Cal طیف گسترده‌ای از خدمات دندانپزشکی را از طریق Medi-Cal Dental پوشش می‌دهد، از جمله:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ■ عصب کشی (دندانهای جلو و عقب) | ■ خدمات دندانپزشکی تشخیصی و پیشگیرانه |
| ■ روکش (پیش ساخته/آزمایشگاهی) | ■ مانند معاینات، عکس‌برداری با اشعه ایکس و جرم‌گیری دندان‌ها |
| ■ جرم‌گیری و پاکسازی عمیق زیر لثه‌ها | ■ مراقبت‌های اورژانسی برای کنترل درد |
| ■ دندانهای مصنوعی کامل یا جزئی | ■ کشیدن دندان |
| ■ ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط | ■ پر کردن |
| ■ فلوراید موضعی | |

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید بیشتر درباره خدمات دندانپزشکی اطلاع پیدا کنید، با Medi-Cal Dental به شماره 1-800-322-6384 یا TTY 1-800-735-2922 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به وبسایت Medi-Cal Dental به آدرس <https://www.dental.dhcs.ca.gov> مراجعه کنید.

برنامه مدل مراقبتی کامل کودک (Whole Child Model, WCM)

برنامه WCM خدمات پزشکی ضروری و تجهیزات پزشکی بادوام را برای خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services CCS) و بیماری‌های غیر CCS ارائه می‌دهد. برنامه WCM مدیریت پرونده و هماهنگی مراقبت را برای خدمات اولیه، تخصصی و سلامت رفتاری برای شرایط CCS و غیر CCS ارائه می‌دهد. برنامه WCM در برخی از کانتی‌ها اجرا می‌شود. CCS یک برنامه ایالتی است که کودکان زیر 21 سال و مبتلا به مشکلات سلامت خاص، بیماری‌ها یا مشکلات مزمن سلامت و کسانی که دارای شرایط ذکر شده در قوانین برنامه CCS هستند را درمان می‌کند.

اگر CalOptima Health یا PCP شما معتقد باشد که شما یا فرزندتان شرایط واجد شرایط CCS را دارید، شما را برای ارزیابی واجد شرایط بودن به برنامه CCS شهرستان ارجاع می‌دهند. کارکنان برنامه CCS کانتی تصمیم می‌گیرند که آیا فرزند شما واجد شرایط استفاده از خدمات CCS است یا خیر. اگر فرزند شما واجد شرایط دریافت این نوع مراقبت باشد، CalOptima Health یک مدیر پرونده CCS را برای کمک به هماهنگی درمان برای شرایط واجد شرایط CCS با استفاده از یک تیم مراقبتی و طرح مراقبتی تعیین خواهد کرد.

CCS همه مشکلات سلامت را پوشش نمی‌دهد. با این حال، برنامه WCM خدمات ضروری پزشکی را پوشش خواهد داد.

نمونه‌هایی از شرایط واجد شرایط CCS شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نیست:

- | | |
|------------------------------------|----------------------------|
| ■ آبمروارید | ■ بیماری‌های قلبی مادرزادی |
| ■ فلج مغزی (CP) | ■ سرطان |
| ■ پیوند اعضا از جمله قرنیه | ■ تومور |
| ■ تشنج در شرایط خاص | ■ هموفیلی |
| ■ روماتیسم | ■ کم خونی سلول داسی شکل |
| ■ تحلیل عضلانی | ■ مشکلات تیروئید |
| ■ HIV/AIDS | ■ دیابت |
| ■ صدمات شدید ناحیه سر، مغز یا نخاع | ■ مشکلات مزمن کلیوی |
| ■ سوختگی شدید | ■ بیماری کبد |
| ■ نامنظم بودن شدید دندان | ■ بیماری روده |
| | ■ شکاف لب/کام |
| | ■ نخاع دوشاخه |
| | ■ کم شنوایی / ناشنوایی |

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه WCM، به آدرس زیر مراجعه کنید:
<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/CCSWholeChildModel.aspx>. یا با شماره
1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.

هزینه‌های حمل و نقل و سفر برای مدل مراقبتی کامل کودک (WCM)

اگر شما یا خانواده‌تان برای رفتن به قرار ملاقات پزشکی مربوط به یک بیماری واجد شرایط CCS به کمک نیاز دارید و هیچ منبع دیگری در دسترس نیست، ممکن است بتوانید هزینه حمل و نقل، غذا، اقامت و سایر هزینه‌ها مانند پارکینگ، عوارض و غیره را دریافت کنید. قبل از اینکه هزینه‌های حمل و نقل، غذا و اقامت را از جیب خودتان پرداخت کنید، باید با CalOptima Health تماس بگیرید و درخواست پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) بدهید. همانطور که در فصل 4، «مزایا و خدمات» این کتابچه راهنما ذکر شده است، CalOptima Health خدمات حمل و نقل پزشکی غیر پزشکی و غیر اورژانسی را ارائه می‌دهد.

اگر هزینه‌های حمل و نقل یا سفری که خودتان پرداخت کرده‌اید ضروری تشخیص داده شود و CalOptima Health تأیید کند که شما سعی کرده‌اید از طریق CalOptima Health. هزینه حمل و نقل را دریافت کنید، می‌توانید از CalOptima Health. هزینه خود را پس بگیرید.

خدمات در خانه و مبتنی بر جامعه (Home and community-based services, HCBS) خارج از خدمات مدل مراقبتی کامل کودک (Whole Child Model, WCM)

اگر واجد شرایط ثبت نام در معافیت 1915(c) (برنامه ویژه دولتی) باشید، ممکن است بتوانید از خدمات در منزل و خدمات اجتماعی که به وضعیت واجد شرایط CCS مربوط نمی‌شوند اما برای اقامت شما در یک محیط اجتماعی به جای یک موسسه ضروری هستند، بهره‌مند شوید. برای مثال، اگر برای رفع نیازهای خود در یک محیط اجتماعی به اصلاحاتی در خانه نیاز دارید، CalOptima Health نمی‌تواند این هزینه‌ها را به عنوان یک بیماری مرتبط با CCS پرداخت کند. اما اگر در معافیت 1915(c) ثبت نام کرده باشید، تغییرات در خانه در صورتی که از نظر پزشکی برای جلوگیری از بستری شدن در مراکز نگهداری ضروری باشد، ممکن است تحت پوشش قرار گیرد.

وقتی به سن 21 سالگی می‌رسید، از برنامه CCS به مراقبت‌های بهداشتی بزرگسالان منتقل می‌شوید (طرح بیمه شما تغییر می‌کند). در آن زمان، ممکن است لازم باشد برای ادامه دریافت خدماتی که از طریق CCS دریافت می‌کنید، مانند پرستاری خصوصی، در طرح معافیت 1915(c) ثبت نام کنید.

برنامه‌های معافیت خدمات مبتنی بر خانه و جامعه (HCBS) مصوب 1915(c)

شش معافیت 1915(c) Medi-Cal کالیفرنیا (برنامه‌های ویژه دولتی) به ایالت اجازه می‌دهد تا خدمات و حمایت‌های بلندمدت (LTSS) را به افراد در یک محیط مبتنی بر جامعه به انتخاب خودشان، به جای دریافت مراقبت در یک مرکز پرستاری یا بیمارستان، ارائه دهد. Medi-Cal با دولت فدرال قراردادی دارد که به موجب آن خدمات معافیت می‌تواند در منزل شخصی یا در یک محیط اجتماعی شبیه خانه ارائه شود. خدماتی که تحت این معافیت‌ها ارائه می‌شوند نباید هزینه‌ای بیش از دریافت همان مراقبت در یک محیط سازمانی داشته باشند. دریافت‌کنندگان معافیت HCBS باید واجد شرایط دریافت کامل Medi-Cal باشند. برخی از معافیت‌های 1915(c) در سراسر ایالت کالیفرنیا به طور محدود در دسترس هستند و/یا ممکن است لیست انتظار داشته باشند. شش مورد از معافیت‌های 1915(c) Medi-Cal عبارتند از:

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
 CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



- معافیت زندگی با کمک (Assisted Living Waiver, ALW)
- معافیت برنامه خود تعیینی کالیفرنیا (Self-Determination Program, SDP) برای افراد دارای ناتوانی های رشدی
- معافیت HCBS برای افراد کالیفرنایی با ناتوانی های رشدی (HCBS-DD)
- استثنا از گزینه های مبتنی بر خانه و جامعه (Home and Community-Based Alternatives, HCBA)
- برنامه معافیت (Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP، که قبلاً معافیت ویروس نقص ایمنی انسانی/سندرم نقص ایمنی اکتسابی (HIV/AIDS) نامیده می شد
- برنامه خدمات چند منظوره سالمندان (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد معافیت های Medi-Cal، به آدرس زیر مراجعه کنید:
1-888-587-8088 یا با شماره <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>. (TTY 711) تماس بگیرید.

خدمات پشتیبانی در منزل (In-Home Supportive Services, IHSS)

برنامه خدمات حمایتی در منزل (In-Home Supportive Services, IHSS) به عنوان جایگزینی برای مراقبت خارج از منزل، به افراد واجد شرایط Medi-Cal، از جمله افراد مسن، نابینا و/یا معلول، کمک های مراقبت شخصی در منزل ارائه می دهد. IHSS به دریافت کنندگان خدمات اجازه می دهد تا با خیال راحت در منزل خود زندگی کنند. ارائه دهنده خدمات درمانی شما باید موافقت کند که شما به مراقبت شخصی در منزل نیاز دارید و اگر خدمات IHSS را دریافت نکنید، در معرض خطر انتقال به مراکز مراقبتی خارج از منزل خواهید بود. برنامه IHSS همچنین ارزیابی نیازها را انجام خواهد داد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد IHSS موجود در کانتی خود، به آدرس <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services> مراجعه کنید. یا با سازمان خدمات اجتماعی کانتی محل سکونت خود تماس بگیرید.

خدماتی که نمی توانید از طریق CalOptima Health یا Medi-Cal دریافت کنید

CalOptima Health و Medi-Cal برخی از خدمات را پوشش نخواهند داد. خدماتی که CalOptima Health یا Medi-Cal پوشش نمی دهند شامل موارد زیر می شوند، اما محدود به آنها نیستند:

- خدمات آزمایشی تحقیقی
- جراحی زیبایی
- خدمات پیراپزشکی
- لقاح مصنوعی (IVF) شامل، اما نه محدود به مطالعات ناباروری یا روش های تشخیص یا درمان ناباروری
- حفظ باروری
- ایجاد تغییرات در وسیله نقلیه

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
 CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



5. مراقبتهای سلامت کودک و نوجوان

اعضای کودک و نوجوان زیر 21 سال می‌توانند به محض ثبت‌نام، خدمات درمانی مورد نیاز خود را دریافت کنند. این امر تضمین می‌کند که آنها مراقبت‌های پیشگیرانه، دندانپزشکی و بهداشت روان مناسب، از جمله خدمات رشدی و تخصصی را دریافت کنند. در این فصل به توضیح این خدمات پرداخته شده است.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان

خدمات مراقبت‌های بهداشتی مورد نیاز برای اعضای زیر 21 سال رایگان و تحت پوشش بیمه است. فهرست زیر شامل خدمات ضروری پزشکی برای درمان یا مراقبت از هر گونه نقص و تشخیص فیزیکی یا روانی است. خدمات تحت پوشش می‌توانند شامل (اما نه محدود به) موارد زیر باشند:

- ویزیت کودک سالم و معاینه نوجوانان (بازدیدهای مهمی که کودکان نیاز دارند)
- ایمن سازی (واکسن)
- ارزیابی و درمان سلامت رفتاری (سلامت روان و/یا اختلال مصرف مواد)
- ارزیابی و درمان سلامت روان شامل روان درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) تحت پوشش کانتی است)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE).
- مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM) برای کودکان و نوجوانان (POFs) (مزایای طرح مراقبت‌های مدیریت‌شده‌ی Medi-Cal (MCP)
- خدمات آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت با سرب خون
- آموزش بهداشت و پیشگیری
- خدمات بینایی
- خدمات دندانپزشکی (تحت پوشش Medi-Cal Dental)
- خدمات شنوایی (تحت پوشش خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS) برای کودکان واجد شرایط. CalOptima Health خدماتی را برای کودکانی که واجد شرایط CCS نیستند پوشش خواهد داد.
- خدمات درمانی در منزل، مانند پرستاری خصوصی (private duty nursing, PDN)، کاردرمانی، فیزیوتراپی و تجهیزات و لوازم پزشکی

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



5 | مراقبت‌های سلامت کودک و نوجوان

این خدمات، خدمات Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان (که با نام غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) نیز شناخته می‌شود) نامیده می‌شوند.

اطلاعات بیشتر برای اعضا در مورد Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان را می‌توانید در آدرس [https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-](https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx)

[Information.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx) بیابید. خدمات Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان که توسط دستورالعمل‌های

Bright Futures متخصصان اطفال برای کمک به شما یا فرزندتان در حفظ سلامت توصیه شده‌اند، به صورت رایگان تحت پوشش قرار می‌گیرند. برای مطالعه‌ی دستورالعمل‌های «Bright Futures»، به آدرس https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf مراجعه کنید.

مدیریت مراقبت‌های پیشرفته (Enhanced Care Management, ECM) یک مزیت طرح مراقبت‌های مدیریت‌شده Medi-Cal یا (Medi-Cal managed care plan, MCP) است که در تمام کانتی‌های کالیفرنیا برای پشتیبانی از مدیریت جامع مراقبت برای اعضای MCP با نیازهای پیچیده موجود است. از آنجا که کودکان و نوجوانان با نیازهای پیچیده اغلب توسط یک یا چند مدیر پرونده یا سایر ارائه‌دهندگان خدمات در یک سیستم ارائه خدمات پراکنده، خدمات دریافت می‌کنند، ECM هماهنگی بین سیستم‌ها را فراهم می‌کند. کودکان و نوجوانانی که واجد شرایط دریافت این مزایا هستند عبارتند از:

- کودکان و نوجوانانی که در وضعیت بی‌خانمانی هستند
- کودکان و نوجوانانی که در معرض خطر بستری قابل اجتناب در بیمارستان یا اورژانس هستند
- کودکان و نوجوانانی که نیازهای جدی در زمینه سلامت روان و/یا اختلال مصرف مواد (SUD) دارند
- کودکان و نوجوانان ثبت نام شده در خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) یا CCS مدل جامع مراقبت کودک (WCM) با نیازهای اضافی فراتر از شرایط CCS
- کودکان و نوجوانان تحت پوشش سیستم رفاهی کودکان
- کودکان و نوجوانانی که از یک مرکز اصلاح و تربیت نوجوانان بیرون می‌آیند

اطلاعات بیشتر در مورد ECM را می‌توانید در آدرس

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf> بیابید.

علاوه بر این، به مدیران مراقبت‌های اولیه‌ی ECM اکیداً توصیه می‌شود که اعضای ECM را از نظر نیاز به خدمات پشتیبانی اجتماعی ارائه شده توسط MCPها به عنوان جایگزین‌های مقرون به صرفه برای خدمات یا مراکز پزشکی سنتی، بررسی کنند و در صورت واجد شرایط بودن و در دسترس بودن، آنها را به این مراکز پشتیبانی اجتماعی ارجاع دهند. کودکان و نوجوانان ممکن است از بسیاری از خدمات پشتیبانی اجتماعی، از جمله درمان آسم، کمک در یافتن در مسکن، مراکز استراحت پزشکی و مراکز ترک اعتیاد بهره‌مند شوند.

حمایت‌های اجتماعی خدماتی هستند که توسط طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal یا (Medi-Cal managed care plans, MCPs) ارائه می‌شوند و صرف نظر از اینکه آیا اعضای واجد شرایط Medi-Cal واجد شرایط خدمات مراقبت مدیریت‌شده هستند یا خیر، در دسترس آنها قرار دارند.

اطلاعات بیشتر در مورد حمایت‌های اجتماعی را می‌توانید در آدرس

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

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



برخی از خدمات ارائه شده از طریق Medi-Cal برای کودکان و جوانان، مانند PDN، خدمات تکمیلی محسوب می‌شوند. این موارد برای اعضای Medi-Cal که 21 سال به بالا سن دارند در دسترس نیست. برای ادامه دریافت رایگان این خدمات، شما یا فرزندتان ممکن است زم باشد که در زمانی که به 21 سالگی می‌رسید یا قبل از آن، در طرح معافیت برای دریافت خدمات مبتنی بر خانه و جامعه (HCBS) مصوب 1915(c) یا سایر خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS) ثبت‌نام کنید. اگر شما یا فرزندتان از طریق Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان خدمات تکمیلی دریافت می‌کنید و به زودی 21 ساله خواهید شد، برای صحبت در مورد گزینه‌های ادامه مراقبت با CalOptima Health تماس بگیرید.

معاینات سلامت کودک و مراقبتهای پیشگیرانه

مراقبت‌های پیشگیرانه شامل معاینات منظم سلامت، غربالگری برای کمک به پزشک در تشخیص زودهنگام مشکلات و خدمات مشاوره‌ای برای تشخیص بیماری‌ها، امراض یا شرایط پزشکی قبل از ایجاد مشکل است. معاینات منظم به شما یا پزشک فرزندتان کمک می‌کند تا هرگونه مشکلی را بررسی کنید. مشکلات می‌تواند شامل اختلالات پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، شنوایی، سلامت روان و هرگونه اختلال مصرف مواد (الکل یا مواد مخدر) باشد. CalOptima Health معاینات غربالگری مشکلات (از جمله ارزیابی سطح سرب خون) را در هر زمان که نیاز باشد، پوشش می‌دهد، حتی اگر در طول معاینات معمول شما یا فرزندتان نباشد.

مراقبت‌های پیشگیرانه همچنین شامل ایمن سازی (واکسن) مورد نیاز شما یا فرزندتان می‌شود. CalOptima Health باید اطمینان حاصل کند که همه کودکان عضو طرح، هنگام مراجعه به پزشک، تمام واکسیناسیون‌های مورد نیاز خود را دریافت کرده‌اند. خدمات مراقبت‌های پیشگیرانه و غربالگری‌ها به صورت رایگان و بدون نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) در دسترس هستند.

فرزند شما باید در این سنین معاینات لازم را انجام دهد:

- 2 تا 4 روز پس از تولد
- 1 ماهگی
- 2 ماهگی
- 4 ماهگی
- 6 ماهگی
- 9 ماهگی
- 12 ماهگی
- 15 ماهگی
- 18 ماهگی
- 24 ماهگی
- 30 ماهگی
- سالی یک بار از 3 تا 20 سالگی

معاینات سلامت کودک شامل موارد زیر است:

- شرح حال کامل و معاینه فیزیکی کل بدن
- ایمن سازی (واکسن) متناسب با سن (کالیفرنیا از برنامه آکادمی اطفال آمریکا برای آینده روشن (American Academy of Pediatrics Bright Futures) پیروی می‌کند:
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- خدمات آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت با سرب خون، در صورت لزوم یا متناسب با سن

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



- آموزش بهداشتی
 - غربالگری بینایی و شنوایی
 - غربالگری سلامت دهان و دندان
 - ارزیابی سلامت رفتاری
- اگر پزشک در طول معاینه یا غربالگری مشکلی در سلامت جسمی یا روانی شما یا فرزندتان پیدا کند، ممکن است شما یا فرزندتان نیاز به مراقبت‌های درمانی بیشتری داشته باشید. CalOptima Health این مراقبت‌ها را به صورت رایگان پوشش می‌دهد، از جمله:
- پزشک، پرستار متخصص و مراقبت در بیمارستان
 - ایمن سازی (واکسن) برای حفظ سلامت شما
 - فیزیوتراپی، گفتار/زبان درمانی و کار درمانی
 - خدمات سلامت در منزل، شامل تجهیزات پزشکی، لوازم و دستگاهها
 - درمان مشکلات بینایی، از جمله عینک
 - درمان مشکلات شنوایی، از جمله سمعک، زمانی که تحت پوشش خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) نباشند
 - درمان سلامت رفتاری برای بیماری‌هایی مانند اختلالات طیف اوتیسم و سایر ناتوانی‌های رشدی
 - مدیریت پرونده و آموزش سلامت
 - جراحی ترمیمی، که جراحی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرطبیعی بدن ناشی از نقص‌های مادرزادی، ناهنجاری‌های رشدی، صدمات شدید، عفونت، تومورها یا بیماری برای بهبود عملکرد یا ایجاد ظاهری طبیعی است.

غربالگری مسمومیت سرب خون

تمام کودکانی که عضو CalOptima Health هستند، باید در سن 12 و 24 ماهگی، یا اگر زودتر آزمایش نشده‌اند، بین 24 تا 72 ماهگی، غربالگری مسمومیت سرب خون را انجام دهند. در صورت درخواست والدین یا قیم، کودکان می‌توانند غربالگری سرب خون انجام دهند. همچنین هر زمان که پزشک معتقد باشد تغییر در زندگی کودک، او را در معرض خطر قرار داده است، باید این غربالگری برای کودک انجام شود.

کمک به دریافت خدمات مراقبت از سلامت کودکان و نوجوانان

CalOptima Health به اعضای زیر 21 سال و خانواده‌هایشان کمک می‌کند تا خدمات مورد نیاز خود را دریافت کنند. یک هماهنگ‌کننده مراقبت‌های CalOptima Health می‌تواند:

- ارائه اطلاعات در مورد خدمات موجود
- کمک به یافتن ارائه دهندگان خدمات درمانی درون شبکه یا خارج از شبکه، در صورت نیاز

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



- کمک به تعیین وقت ملاقات
- ترتیب دادن حمل و نقل پزشکی به طوری که کودکان بتوانند به قرار ملاقاتهای خود برسند
- تحت پوشش CalOptima Health نیستند، اما ممکن است از طریق Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal در دسترس باشند، مانند:
 - خدمات درمانی و توانبخشی برای اختلالات سلامت روان و سوء مصرف مواد (SUD)
 - درمان و خدمات بازتوانی و توانبخشی برای اختلالات بهداشت روانی و سوء مصرف مواد

سایر خدماتی که می‌توانید از طریق هزینه بر خدمات Medi-Cal یا (Fee-for-Service, FFS) یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید

معاینات دندانپزشکی

لثه‌های کودک خود را با پاک کردن ملایم لثه‌ها با یک حوله یا پارچه نرم هر روز تمیز نگه دارید. حدود چهار تا شش ماهگی، با شروع درآمدن دندان‌های کودک، «دندان درآوردن» شروع می‌شود. شما باید به محض درآمدن اولین دندان کودک یا تا اولین سالگرد تولدش، هر کدام که زودتر اتفاق بیفتد، برای اولین ویزیت دندانپزشکی فرزندتان وقت بگیرید.

این خدمات دندانپزشکی Medi-Cal برای موارد زیر رایگان هستند:

نوزادان 0 تا 3 ساله

- اولین ویزیت دندانپزشکی نوزاد
- اولین معاینه دندانپزشکی نوزاد
- معاینات دندانپزشکی (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- عکسبرداری با اشعه X
- جرم‌گیری دندان‌ها (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- وارنیش فلوراید (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- پر کردن دندان
- کشیدن دندان
- خدمات دندانپزشکی اورژانسی
- * بیهوشی عمومی (در صورت لزوم پزشکی)

کودکان 4 تا 12 سال

- معاینات دندانپزشکی (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- عکسبرداری با اشعه X
- وارنیش فلوراید (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- جرم‌گیری دندان‌ها (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- سیلانتهای دندان آسیاب
- پر کردن
- عصب کشی
- کشیدن دندان
- خدمات دندانپزشکی اورژانسی
- * بیهوشی عمومی (در صورت لزوم پزشکی)

نوجوانان 13 تا 20 ساله

- عصب کشی
- روکش دندان

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



5 | مراقبت‌های سلامت کودک و نوجوان

- عکسبرداری با اشعه X
- دندان مصنوعی جزئی و کامل
- وارنیش فلوراید (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- جرم‌گیری و پاکسازی عمیق زیر لثه ها
- جرم‌گیری دندان‌ها (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- کشیدن دندان
- ارتودنسی (ردیف کردن دندان) برای افراد واجد شرایط
- خدمات دندانپزشکی اورژانسی
- * بیهوشی عمومی (در صورت لزوم پزشکی)
- پر کردن
- معاینات دندانپزشکی (هر شش ماه و گاهی بیشتر)

* ارائه دهندگان خدمات درمانی باید در مواردی که تشخیص می‌دهند و دلیل عدم مناسب بودن بی‌حسی موضعی از نظر پزشکی را مستند می‌کنند، و درمان دندانپزشکی از قبل تأیید شده است یا نیازی به تأیید قبلی (مجوز قبلی) ندارد، استفاده از آرام‌بخش و بیهوشی عمومی را در نظر بگیرند. اینها برخی از دلایلی هستند که نمی‌توان از بی‌حسی موضعی استفاده کرد و به جای آن می‌توان از آرام‌بخش یا بیهوشی عمومی استفاده کرد:

- شرایط جسمی، رفتاری، رشدی یا عاطفی که مانع از این می‌شود که بیمار ارائه خدمات درمانی توسط ارائه دهنده را تحمل کند.
 - اقدامات ترمیمی عمده یا جراحی
 - کودکی که همکاری نمی‌کند
 - عفونت حاد در محل تزریق
 - عدم موفقیت بی‌حسی موضعی در کنترل درد
- اگر سوالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید، با خط خدمات مشتریان Medi-Cal Dental به شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید، یا به آدرس <https://smilecalifornia.org> مراجعه کنید.

خدمات ارجاعی آموزش پیشگیرانه مضاعف

اگر نگران هستید که فرزندتان در مدرسه به خوبی عمل نمی‌کند و خوب یاد نمی‌گیرد، با پزشک، معلمان یا مدیران مدرسه فرزندتان صحبت کنید. علاوه بر مزایای پزشکی تحت پوشش CalOptima Health، خدماتی وجود دارد که مدرسه باید برای کمک به یادگیری فرزندتان و جلوگیری از عقب ماندن از تحصیل، ارائه دهد. خدماتی که می‌توانند برای کمک به یادگیری فرزند شما ارائه شوند عبارتند از:

- خدمات روانشناسی
- خدمات مددکاری اجتماعی
- فیزیوتراپی
- خدمات مشاوره
- کاردرمانی
- خدمات پرستاری مدرسه
- فناوری کمکی
- سرویس رفت و برگشت به مدرسه
- خدمات گفتار و زبان

وزارت آموزش و پرورش کالیفرنیا این خدمات را ارائه می‌دهد و هزینه آن را پرداخت می‌کند. شما می‌توانید به همراه پزشکان و معلمان فرزندتان، یک برنامه‌ی سفارشی تهیه کنید که به بهترین شکل به فرزندتان کمک کند.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



6. گزارش و حل مشکلات

دو راه برای ارائه گزارش و حل مشکلات وجود دارد:

- وقتی مشکلی دارید یا از CalOptima Health یا ارائه‌دهنده خدمات یا از مراقبت‌های بهداشتی یا درمانی که از یک ارائه‌دهنده دریافت کرده‌اید ناراضی هستید، یک شکایت (اعتراض) انجام دهید.
 - وقتی با تصمیم CalOptima Health مبنی بر تغییر خدمات یا عدم پوشش آنها موافق نیستید، از درخواست تجدیدنظر استفاده کنید.
 - شما حق دارید شکایات و درخواست تجدیدنظر را با CalOptima Health مطرح کنید تا مشکل خود را به ما اطلاع دهید. انجام این کار هیچ یک از حقوق و امکان دادخواهی قانونی شما را سلب نمی‌کند. ما به دلیل طرح شکایت یا گزارش مشکلات، شما را مورد تبعیض یا انتقام قرار نخواهیم داد. اعلام مشکلات به ما کمک می‌کند خدمات مراقبتی را برای تمام اعضا بهبود بخشیم.
- شما می‌توانید ابتدا با CalOptima Health تماس بگیرید و مشکل خود را با ما در میان بگذارید. از دوشنبه تا جمعه، بین ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** با ما تماس بگیرید. مشکلات خود را به ما اطلاع دهید.
- شما می‌توانید از دفتر بازرس مراقبت مدیریت شده Medi-Cal Managed Care Ombudsman اداره خدمات بهداشتی کالیفرنیا (California Department of Health Care Services, DHCS) نیز کمک بگیرید. آنها می‌توانند به مشکلات شما در زمینه پیوستن، تغییر دادن یا خروج از طرح بیمه درمانی رسیدگی کنند. همچنین اگر محل سکونت خود را تغییر دهید و در زمینه انتقال Medi-Cal به کانتی جدید دچار مشکل شوید، می‌توانید از این دفتر کمک بخواهید. شما می‌توانید از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر با شماره **1-888-452-8609** با دفتر بازرسی (Ombudsman) تماس بگیرید. این تماس رایگان است.
- همچنین می‌توانید در مورد واجد شرایط بودن خود برای Medi-Cal، به دفتر امور واجد شرایط بودن کانتی خود شکایت کنید. اگر مطمئن نیستید که می‌توانید شکایت خود را به چه کسی ارائه دهید، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
- جهت گزارش کردن اطلاعات نادرست در مورد بیمه درمانی خود، لطفاً روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر از طریق شماره **1-800-541-5555** با Medi-Cal تماس بگیرید.

شکایات

شکایت (یا اعتراض) زمانی مطرح می‌شود که شما از خدماتی که از CalOptima Health یا یک ارائه‌دهنده دریافت می‌کنید، ناراضی هستید یا با آن مشکلی دارید. محدودیت زمانی برای ارائه شکایت وجود ندارد. می‌توانید شکایت را در هر زمان از طریق تلفن، مکاتبه یا آنلاین به CalOptima Health ارائه کنید. نماینده یا ارائه‌دهنده مجاز شما نیز می‌تواند با اجازه شما شکایتی را از طرف شما ثبت کند.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهرهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.

■ **توسط تلفن:** از دوشنبه تا جمعه، بین ساعات 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر با CalOptima Health به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. شماره شناسایی طرح بیمه درمانی، نام و دلیل شکایت خود را ذکر کنید.

■ **از طریق پست:** با CalOptima Health به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید و درخواست کنید که فرم برایتان ارسال شود. پس از دریافت فرم، آن را پر کنید. حتماً نام، شماره شناسایی طرح بیمه درمانی و دلیل شکایت خود را قید کنید. به ما بگویید چه اتفاقی افتاده و چگونه می توانیم به شما کمک کنیم.

فرم را به این نشانی پست کنید:

CalOptima Health
Attn: Grievance and Appeals Resolution Services
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

فرم های شکایت در مطب پزشک شما موجود است.

■ **آنلاین:** به وبسایت CalOptima Health به آدرس **<https://caloptima.govfa.net/19>** مراجعه کنید.

اگر برای پر کردن فرم شکایت به راهنمایی نیاز داشته باشید، می توانید از ما راهنمایی بخواهید. ما می توانیم خدمات رایگان زبانی را در اختیار شما قرار دهیم. با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

ظرف پنج روز تقویمی از تاریخ دریافت شکایت شما، CalOptima Health نامه ای برای شما ارسال خواهد کرد و به شما اطلاع می دهد که شکایت شما دریافت شده است. در عرض 30 روز نامه دیگری برای شما ارسال میکنیم که در آن به شما اطلاع می دهیم چگونه به این مشکل رسیدگی کرده ایم. اگر در مورد شکایتی که مربوط به پوشش مراقبتهای بهداشتی، ضرورت پزشکی یا درمان های تجربی یا تحقیقاتی نیست با CalOptima Health تماس بگیرید و شکایت شما تا پایان روز کاری بعد حل و فصل شود، ممکن است نامه ای دریافت نکنید.

اگر مسئله فوری مربوط به یک نگرانی جدی در مورد سلامتی شما وجود داشته باشد، ما بررسی سریع (فوری) را آغاز خواهیم کرد. ما ظرف 72 ساعت به شما پاسخ خواهیم داد. برای درخواست بررسی سریع، با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** با ما تماس بگیرید.

ظرف 72 ساعت پس از دریافت شکایت شما، تصمیم خواهیم گرفت که چگونه به شکایت شما رسیدگی کنیم و آیا آن را تسریع خواهیم کرد یا خیر. اگر متوجه شویم که نیازی به رسیدگی سریع به شکایت شما وجود ندارد، به شما اطلاع خواهیم داد که ظرف 30 روز به شکایت شما رسیدگی خواهیم کرد. شما می توانید به هر دلیلی، از جمله اگر معتقدید که مشکل شما واجد شرایط بررسی سریع است، یا اگر CalOptima Health ظرف 72 ساعت به شما پاسخ نمی دهد، یا اگر از تصمیم CalOptima Health ناراضی هستید، مستقیماً با DMHC تماس بگیرید.

شکایات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx مشمول فرآیند رسیدگی به شکایات CalOptima Health نمی شوند. اعضا می توانند شکایات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx را توسط تماس با شماره **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** و دکمه 7 یا 711 را فشار دهید) تسلیم کنند. یا به این وبسایت کنید **<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>**.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهرهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.

شکایات مربوط به مزایای داروخانه که مشمول Medi-Cal Rx نمی‌شوند، ممکن است از طریق فرآیند رسیدگی به شکایات و تجدیدنظر CalOptima Health واجد شرایط بررسی باشند.

درخواست تجدید نظر

درخواست تجدیدنظر با شکایت تفاوت دارد. درخواست تجدید نظر، درخواستی از CalOptima Health برای بررسی و تغییر تصمیمی است که در مورد خدمات شما گرفته‌ایم. در صورتی که اطلاعیه اقدام (Notice of Action, NOA) برای شما ارسال کرده‌ایم و در مورد رد، تعویق، تغییر یا قطع خدمات به شما اطلاع داده‌ایم و شما با این تصمیم ما موافق نیستید، می‌توانید از ما درخواست تجدیدنظر کنید. نماینده یا ارائه دهنده مجاز شما همچنین می‌تواند با اجازه کتبی شما از ما درخواست تجدیدنظر کند.

باید ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ دریافت ابلاغیه NOA از طرف CalOptima Health، درخواست تجدید نظر را ارائه دهید. اگر ما تصمیم گرفته باشیم خدماتی را که اکنون دریافت می‌کنید کاهش دهیم، به حالت تعلیق درآوریم یا متوقف کنیم، می‌توانید در حالی که منتظر تصمیم‌گیری در مورد درخواست تجدیدنظر خود هستید، به دریافت آن خدمات ادامه دهید. این موضوع کمک هزینه تعلیقی (Aid Paid Pending) نامیده می‌شود. برای دریافت «کمک هزینه تعلیقی»، باید ظرف 10 روز از تاریخ مندرج در NOA یا قبل از تاریخی که گفته‌ایم خدمات شما متوقف خواهد شد، هر کدام که دیرتر باشد، از ما درخواست تجدیدنظر کنید. وقتی تحت این شرایط درخواست تجدیدنظر می‌دهید، خدمات شما در مدت زمان انتظار برای تصمیم تجدیدنظر شما ادامه خواهد یافت.

شما می‌توانید شکایت خود را بطور تلفنی، کتبی یا آنلاین ارائه نمایید:

■ **توسط تلفن:** از دوشنبه تا جمعه، بین ساعات 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر با CalOptima Health به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. حتماً نام خود، شماره شناسایی طرح بیمه درمانی و خدماتی که در مورد آن درخواست تجدید نظر دارید را ارائه دهید.

■ **از طریق پست:** با CalOptima Health به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید و درخواست کنید که فرم برایتان ارسال شود. پس از دریافت فرم، آن را پر کنید. حتماً نام خود، شماره شناسایی برنامه درمانی و خدماتی که در مورد آن درخواست تجدید نظر دارید را ارائه دهید. فرم را به این نشانی پست کنید:

CalOptima Health
Attn: Grievance and Appeals Resolution Services
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

در مطب پزشک، فرمهای درخواست تجدید نظر موجود است.

■ **آنلاین:** از وبسایت CalOptima Health دیدن کنید. به آدرس **<https://caloptima.govfa.net/19>** مراجعه کنید.

اگر برای درخواست تجدیدنظر یا در مورد پرداخت کمک‌های در حال بررسی به کمک نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی را در اختیار شما قرار دهیم. با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. با CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهرهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.

ظرف پنج روز تقویمی از تاریخ دریافت درخواست تجدیدنظر شما، CalOptima Health نامه‌ای برای شما ارسال خواهد کرد و به شما اطلاع می‌دهد که درخواست شما دریافت شده است. ظرف 30 روز، تصمیم تجدیدنظر خود را به شما اطلاع خواهیم داد و نامه‌ای با عنوان اطلاعیه حل و فصل تجدیدنظر (Notice of Appeal Resolution, NAR) برای شما ارسال خواهیم کرد. اگر ظرف 30 روز تصمیم تجدیدنظر خود را به شما اعلام نکنیم، می‌توانید از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (California Department of Social Services, CDSS) درخواست جلسه رسیدگی ایالتی کنید.

اگر شما یا پزشکتان به دلیل مدت زمان لازم برای تصمیم‌گیری در مورد درخواست تجدیدنظران که جان، سلامت یا توانایی عملکرد شما را به خطر می‌اندازد، می‌خواهید سریعاً تصمیم‌گیری کنیم، می‌توانید درخواست بررسی سریع (فوری) بدهید. برای درخواست بررسی سریع، با شماره (TTY 711) 1-888-587-8088 با ما تماس بگیرید. ما ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، تصمیم خواهیم گرفت. اگر یک نگرانی فوری در مورد مراقبت‌های بهداشتی وجود دارد، مانند مواردی که تهدیدی جدی برای سلامتی شما محسوب می‌شوند، نیازی نیست قبل از طرح شکایت در DMHC، درخواست تجدیدنظر خود را به CalOptima Health ارائه دهید.

اگر با تصمیم مربوط به تجدید نظر موافق نیستید چکار کنید

اگر درخواست تجدیدنظر داده‌اید و نامه NAR دریافت کرده‌اید که به شما اطلاع می‌دهد تصمیم خود را تغییر نداده‌ایم، یا اگر هرگز نامه NAR دریافت نکرده‌اید و 30 روز از آن گذشته است، می‌توانید:

- برای جلسه رسیدگی ایالتی از سوی سازمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (California Department of Social Services, CDSS) درخواست کرده و یک قاضی دعوی شما را بررسی خواهد کرد. تلفن رایگان CDSS، به شماره (TTY 1-800-952-8349) 1-800-743-8525 است. همچنین می‌توانید درخواست جلسه رسیدگی ایالتی را به صورت آنلاین از طریق آدرس <https://www.cdss.ca.gov> ارسال کنید. روش‌های بیشتر درخواست جلسه رسیدگی ایالتی را می‌توانید در بخش «جلسات رسیدگی ایالتی» در ادامه این فصل بیابید.

شما برای دادرسی ایالتی هیچگونه هزینه‌ای پرداخت نمی‌کنید.

بخش‌های زیر اطلاعات بیشتری را در مورد نحوه درخواست برای جلسه رسیدگی ایالتی ارائه می‌کنند.

شکایات و درخواست‌های تجدیدنظر مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx توسط CalOptima Health رسیدگی نمی‌شود. می‌توانید شکایات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx را توسط تماس با شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) و دکمه 7 یا 711 را فشار دهید) تسلیم کنید.

اگر با تصمیم مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx خود موافق نیستید، می‌توانید برای جلسه رسیدگی ایالتی درخواست کنید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



دادرسی ایالتی

جلسه رسیدگی ایالتی، جلسه‌ای با حضور CalOptima Health و یک قاضی از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (California Department of Social Services, CDSS) است. قاضی به شما در حل مشکل کمک خواهد کرد و مشخص خواهد کرد که آیا CalOptima Health تصمیم درستی گرفته است یا خیر. اگر قبلاً از CalOptima Health درخواست تجدیدنظر کرده‌اید و هنوز از تصمیم ما راضی نیستید، یا اگر پس از 30 روز در مورد تجدیدنظر خود تصمیمی دریافت نکرده‌اید، حق دارید درخواست جلسه رسیدگی ایالتی بدهید.

شما باید ظرف 120 روز از تاریخ نامه NAR ما، درخواست جلسه رسیدگی ایالتی بدهید. اگر در طول درخواست تجدیدنظر شما، کمک هزینه تعلیقی (Aid Paid Pending) را به شما ارائه دادیم و شما می‌خواهید این کمک‌ها تا زمان تصمیم‌گیری در مورد جلسه رسیدگی ایالتی شما ادامه یابد، باید ظرف 10 روز از تاریخ ارسال نامه NAR ما یا قبل از تاریخی که اعلام کردیم خدمات شما متوقف خواهد شد، هر کدام که دیرتر باشد، درخواست جلسه رسیدگی ایالتی دهید.

اگر برای اطمینان از ادامه پرداخت کمک هزینه تعلیقی (Aid Paid Pending) تا زمان تصمیم‌گیری نهایی در مورد جلسه رسیدگی ایالتی خود به کمک نیاز دارید، می‌توانید از دوشنبه تا جمعه، بین ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر با شماره **1-888-587-8088** با CalOptima Health تماس بگیرید. اگر به خوبی قادر به شنوایی یا تکلم نیستید، لطفاً با **711** تماس بگیرید. نماینده یا ارائه دهنده مجاز شما می‌تواند با اجازه کتبی شما، درخواست جلسه رسیدگی ایالتی کند.

گاهی اوقات می‌توانید بدون تکمیل فرآیند تجدیدنظر، درخواست جلسه رسیدگی ایالتی بدهید.

برای مثال، اگر CalOptima Health به درستی یا به موقع در مورد خدمات شما اطلاع‌رسانی نکرده باشد، می‌توانید بدون نیاز به تکمیل فرآیند تجدیدنظر، درخواست جلسه رسیدگی ایالتی بدهید. این موضوع قصور اجباری (Deemed Exhaustion) نامیده می‌شود. در این جا به چند مثال قصور اجباری اشاره می‌شود:

- ما نامه NOA یا NAR را به زبان دلخواه شما در دسترس شما قرار نداده‌ایم.
- ما اشتباهی مرتکب شده‌ایم که بر حقوق شما تأثیر می‌گذارد
- ما نامه NOA را برای شما ارسال نکرده ایم
- ما نامه NAR را برای شما ارسال نکرده ایم
- ما در نامه NAR خود اشتباه کردیم
- ما ظرف 30 روز به درخواست تجدیدنظر شما رسیدگی نکردیم
- ما تصمیم گرفتیم که پرونده شما فوری است اما ظرف 72 ساعت به درخواست تجدیدنظر شما پاسخ ندادیم

شما می‌توانید به یکی از روشهای زیر درخواست دادرسی ایالتی کنید:

- **توسط تلفن:** با بخش جلسات دادرسی ایالتی CDSS یا (State Hearings Division) به شماره **1-800-743-8525** تماس بگیرید (TTY 1-800-952-8349 یا 711)

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهرهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



- **پستی:** فرم ارائه شده به همراه اطلاعیه حل و فصل تجدیدنظر خود را پر کنید و آن را به آدرس زیر ارسال کنید:

California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 09-17-433
Sacramento, CA 95814

- **آنلاین:** درخواست جلسه رسیدگی را به صورت آنلاین از طریق www.cdss.ca.gov ثبت کنید
 - **از طریق ایمیل:** فرمی را که به همراه اطلاعیه حل و فصل درخواست تجدیدنظر شما ارسال شده است، پر کنید و آن را به Scopeofbenefits@dss.ca.gov ایمیل کنید.
 - **توجه:** اگر آن را از طریق ایمیل ارسال کنید، این خطر وجود دارد که شخصی غیر از بخش رسیدگی‌های ایالتی بتواند ایمیل شما را رهگیری کند. برای ارسال درخواست خود از امن‌ترین روش استفاده کنید.
 - **از طریق فکس:** فرمی را که همراه با اطلاعیه حل و فصل تجدیدنظر شما ارسال شده است، پر کنید و آن را به بخش رسیدگی‌های ایالتی با شماره شماره رایگان 1-833-281-0903 فکس کنید.
- اگر برای درخواست جلسه رسیدگی ایالتی به کمک نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی را در اختیار شما قرار دهیم. با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
- در جلسه دادرسی، به قاضی دلیل مخالفت خود با تصمیم CalOptima Health را توضیح خواهید داد. CalOptima Health به قاضی اطلاع خواهد داد که ما چگونه تصمیم خود را گرفته‌ایم. ممکن است تا 90 روز طول بکشد تا قاضی در مورد پرونده شما تصمیم بگیرد. CalOptima Health باید از تصمیم قاضی پیروی کند.
- اگر به دلیل مدت زمان لازم برای جلسه رسیدگی ایالتی که جان، سلامت یا توانایی عملکرد کامل شما را به خطر می‌اندازد، می‌خواهید CDSS سریعاً تصمیم‌گیری کند، شما، نماینده مجاز شما یا ارائه‌دهنده خدمات درمانی شما می‌توانید با CDSS تماس بگیرید و درخواست جلسه رسیدگی ایالتی تسریع‌شده (فوری) را بدهید. CDSS باید حداکثر ظرف سه روز کاری پس از دریافت پرونده کامل شما از CalOptima Health تصمیم‌گیری کند.

کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده

اگر مشکوک هستید که یک ارائه‌دهنده یا شخصی که از خدمات درمانی Medi-Cal استفاده می‌کند، مرتکب کلاهبرداری، اسراف یا سوءاستفاده شده است، مسئولیت گزارش آن با شماره تلفن رایگان و محرمانه 1-800-822-6222 یا ارسال شکایت آنلاین به آدرس <https://www.dhcs.ca.gov/> بر عهده شماست.

کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده توسط ارائه‌دهنده خدمات شامل موارد زیر است:

- دستکاری پرونده پزشکی
- تجویز دارو بیش از مقداری که از نظر پزشکی ضرورت دارد



با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

- ارائه خدمات درمانی بیش از مقداری که از نظر پزشکی ضرورت دارد
 - صدور صورتحساب برای خدمات ارائه نشده اند
 - صدور صورتحساب برای خدمات حرفه ای، در صورتی که آن خدمات را متخصص ارائه نکرده باشد
 - ارائه اقلام و خدمات رایگان یا تخفیف دار به اعضا برای تأثیرگذاری بر انتخاب ارائه دهنده توسط عضو
 - تغییر ارائه دهنده مراقبت های اولیه عضو بدون اطلاع دادن به عضو
- کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده توسط شخصی که مزایا دریافت می کند شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نیست:

- قرض دادن، فروش یا دادن کارت شناسایی طرح سلامت یا کارت شناسایی مزایای Medi-Cal Benefits Identification (BIC) به شخص دیگر
 - دریافت درمان ها یا داروهای مشابه یا یکسان از بیش از یک ارائه دهنده
 - مراجعه به بخش اورژانس در موارد غیر اضطراری
 - استفاده از شماره تأمین اجتماعی یا شماره شناسایی طرح سلامت شخص دیگر
 - استفاده از وسایل حمل و نقل پزشکی و غیرپزشکی برای خدماتی غیرمرتبط با مراقبت های بهداشتی، خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، یا زمانی که وقت ملاقات پزشکی یا نسخه ای برای دریافت وجود ندارد
- برای گزارش کلاهبرداری، اسراف یا سوءاستفاده، نام، آدرس و شماره شناسایی فردی که مرتکب کلاهبرداری، اسراف یا سوءاستفاده شده است را بنویسید. اطلاعات شخص متخلف را با جزییات هرچه بیشتر، مانند شماره تلفن یا تخصص (اگر در مورد ارائه دهنده است) ارائه کنید. تاریخ رویدادها و خلاصه دقیقی از موارد تخلف ارائه کنید.
- گزارش خود را به آدرس زیر ارسال کنید:

CalOptima Health
Office of Compliance — SIU
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
(TTY 711) 1-855-507-1805 خط تلفن تطابق با قوانین و اخلاق با شماره

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



7. حقوق و مسئولیت ها

به عنوان عضوی از CalOptima Health، شما از حقوق و مسئولیت‌های خاصی برخوردار هستید. این فصل به توضیح این حقوق و مسئولیت‌ها می‌پردازد. این فصل همچنین شامل اطلاعیه‌های قانونی است که شما به عنوان عضوی از CalOptima Health حق دریافت آنها را دارید.

حقوق شما

موارد زیر حقوق شما به عنوان عضو CalOptima Health هستند:

- با توجه به حق حفظ حریم خصوصی و نیاز به حفظ محرمانه بودن اطلاعات پزشکی خود، مانند سوابق پزشکی، وضعیت روانی و جسمی یا درمان، و سلامت باروری یا جنسی، با شما با احترام و عزت رفتار شود.
- اطلاعات مربوط به طرح بیمه درمانی و خدمات آن، از جمله خدمات تحت پوشش، ارائه دهندگان خدمات، پزشکان و حقوق و مسئولیت‌های اعضا در اختیار شما قرار داده شود.
- اطلاعات کتبی اعضا به طور کامل ترجمه شده به زبان دلخواه شما، از جمله تمام انامه‌های مربوط به شکایت و تجدیدنظر در اختیار شما قرار گیرد.
- توصیه‌هایی در مورد خط مشی حقوق و مسئولیت‌های اعضای CalOptima Health به شما ارائه شود.
- اینکه بتوانید یک ارائه دهنده مراقبت اولیه را در شبکه CalOptima Health انتخاب کنید
- بتوانید به موقع به ارائه دهندگان شبکه دسترسی داشته باشید
- در تصمیم‌گیری با ارائه‌دهندگان خدمات درمانی در مورد مراقبت‌های درمانی خود، از جمله حق رد کردن درمان نقش داشته باشید.
- شکایت شفاهی یا کتبی خود درباره سازمان یا خدمات مراقبتی دریافتی را ابراز کنید.
- از دلیل پزشکی تصمیم CalOptima Health برای رد، تأخیر، خاتمه (پایان) یا تغییر درخواست مراقبت پزشکی خود مطلع شوید.
- از هماهنگی خدمات مراقبتی برخوردار شوید.
- نسبت به تصمیم‌های مربوط به رد، تعویق یا محدودسازی خدمات یا مزایا درخواست بررسی مجدد بدهید.
- خدمات ترجمه و مترجم بدون هزینه برای زبان خود دریافت کنید
- خدمات حقوقی رایگان در دفتر مساعدتهای حقوقی منطقه یا سایر گروهها دریافت کنید
- دستورالعمل‌های پیشرفته را تدوین کنید

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
 CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



- برای استماع ایالتی در صورتی که خدمات یا مزیتی رد شده باشد و قبلاً درخواست تجدیدنظر در CalOptima Health کرده اید و هنوز از تصمیم راضی نیستید، یا اگر پس از 30 روز تصمیمی در مورد درخواست تجدیدنظر خود دریافت نکرده اید، از جمله اطلاعات مربوط به شرایطی لازم برای رسیدگی سریع به مشکلات درخواست کنید
- امکان لغو عضویت (کنسل کردن) CalOptima Health در صورت درخواست و تغییر به طرح سلامت دیگری درکانتی خود را دارید
- به خدمات رضایت افراد صغیر دسترسی دارید
- دسترسی به اطلاعات کتبی بدون هزینه برای اعضا در قالب های دیگر (مانند بریل، چاپ در اندازه بزرگ، صوتی و قالبهای های الکترونیکی قابل دسترس) در صورت درخواست و به موقع متناسب با قالب مورد درخواست و مطابق با قوانین رفاه و موسسات (W&I) کد بخش 14182 (b)(12)
- از هر نوع محدودیت یا انزوا که به عنوان ابزاری برای اجبار، انضباط، راحتی یا انتقام مورد استفاده قرار گیرد آزاد باشید.
- اطلاعات مربوط به گزینه های درمانی موجود و راهکارهای جایگزین را متناسب با شرایط و توانایی خود برای درک آن بدون در نظر گرفتن هزینه یا پوشش دریافت کنید.
- امکان دسترسی و دریافت یک کپی از سوابق پزشکی خود و درخواست اصلاح یا تصحیح آنها، همانطور که در بخش های 164.524 و 164.526 کد مقررات فدرال 45 (CFR) مشخص شده است.
- آزادی استفاده از این حقوق بدون هیچگونه تأثیر نامطلوب بر نحوه رفتار CalOptima Health، ارائه دهندگان شما یا ایالت با شما
- به خدمات تنظیم خانواده، مراکز زایمان مستقل، مراکز درمانی مورد تأیید فدرال، مراکز خدمات بهداشتی سرخپوستان، خدمات مامایی، مراکز سلامت روستاییان، خدمات مربوط به بیماریهای مقاربتی و نیز خدمات اورژانسی خارج از شبکه CalOptima Health مطابق با قانون فدرال، دسترسی داشته باشید.

مسئولیت های شما

- به عنوان عضو CalOptima Health وظایف زیر بر عهده شماست:
- دانستن، فهمیدن و پیروی از اطلاعات کتابچه راهنمای اعضا
 - درک نیازهای پزشکی خود و همکاری با ارائه دهندگان خدمات درمانی برای تهیه برنامه درمان
 - پیروی از برنامه درمان مورد توافق بین شما و ارائه دهندگان خدمات درمانیتان
 - ارائه اطلاعات ضروری درباره وضعیت خودتان به CalOptima Health و ارائه دهندگان خدمات درمانی برای ارائه هرچه بهتر خدمات درمانی به شما



با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
 CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.

- وقت گرفتن و نگه داشتن قرارهای پزشکی و اطلاع دادن به مطب در زمانی که نیاز دارید نوبت خود را کنسل کنید
- کسب اطلاعات درباره مشکل پزشکی خود و آنچه به حفظ سلامت شما کمک می کند
- شرکت در برنامه های مراقبتهای درمانی که شما را سالم نگه میدارد
- همکاری با افراد مرتبط با خدمات درمانی شما و رعایت ادب در برخورد با آنها.

اطلاعیه عدم تبعیض

تبعیض خلاف قانون است. CalOptima Health از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می کند. CalOptima Health هرگز بر خلاف قانون به دلیل جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، اصل و نسب، ملیت، قومیت، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، سابقه پزشکی، اطلاعات ژنتیک، وضعیت تاهل، هویت جنسیتی یا گرایش جنسی رفتاری متفاوت نخواهد داشت و تبعیض نمیگذارد.

CalOptima Health موارد زیر را ارائه می دهد:

- کمکها و خدمات رایگان به افراد معلول برای یاری در برقراری ارتباط بهتر، مانند:
 - مترجم رسمی زبان اشاره
 - اطلاعات کتبی در فرمهای دیگر (بریل، چاپ درشت، صوتی، قالبهای الکترونیکی در دسترس و دیگر فرمها)
- خدمات زبانی رایگان برای افرادی که زبان اصلی آنها انگلیسی نیست، مانند:
 - مترجمان واجد شرایط
 - اطلاعات کتبی به زبانهای دیگر

اگر به این خدمات احتیاج دارید، لطفاً با CalOptima Health از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر با شماره **1-888-587-8088** تماس بگیرید. یا اگر به خوبی قادر به شنوایی یا تکلم نیستید، برای استفاده از خدمات رله کالیفرنیا با شماره **711** تماس بگیرید.

چگونگی ارائه شکایت

اگر معتقدید که CalOptima Health در ارائه این خدمات کوتاهی کرده یا به طور غیرقانونی به شیوه ای دیگر بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، ملیت، هویت گروه قومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسیتی یا گرایش جنسی تبعیض قائل شده است، می توانید شکایتی را به بخش خدمات حل و فصل شکایات و تجدیدنظر CalOptima Health ارائه دهید. شما می توانید شکایت خود را بطور تلفنی، کتبی، حضوری یا آنلاین ارائه نمایید:

- **تلفنی:** از دوشنبه تا جمعه، بین ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر، با شماره **1-888-587-8088** با بخش خدمات رسیدگی به شکایات و تجدیدنظر CalOptima Health تماس بگیرید. یا اگر به خوبی قادر به شنوایی یا تکلم نیستید، برای استفاده از خدمات رله کالیفرنیا با شماره **711** تماس بگیرید.
- **از طریق پست:** فرم شکایت را تکمیل کنید یا نامه ای نوشته و به آدرس زیر ارسال نمایید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



CalOptima Health
Attn: Grievance and Appeals Resolution Services department
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

- به طور حضوری: به مطب پزشکتان یا CalOptima Health مراجعه کنید و در مورد ارائه شکایت درخواست نمایید.
- آنلاین: به وبسایت CalOptima Health به آدرس <https://caloptima.govfa.net/19> مراجعه کنید.

دفتر حقوق مدنی - اداره خدمات مراقبت‌های درمانی کالیفرنیا

همچنین می‌توانید از طریق تلفن، پست یا آنلاین، شکایتی در مورد حقوق مدنی خود را به اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی کالیفرنیا (Department of Health Care Services, DHCS)، دفتر حقوق مدنی ارائه دهید:

- توسط تلفن: با این شماره تماس بگیرید 1-916-440-7370. اگر به خوبی قادر به شنوایی یا تکلم نیستید، لطفاً با شماره 711 (سرویس رله مخابراتی) تماس بگیرید.
- از طریق پست: فرم مربوط به شکایت را پر کرده و به آدرس زیر بفرستید:

Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

فرم های شکایت در این آدرس موجود است: https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- آنلاین: به آدرس CivilRights@dhcs.ca.gov ایمیل کنید.

دفتر حقوق مدنی - وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده

اگر معتقدید که بر اساس نژاد، رنگ پوست، ملیت، سن، معلولیت یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید از طریق تلفن، پست یا آنلاین، شکایتی در مورد حقوق مدنی خود به وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، دفتر حقوق مدنی، ارائه دهید:

- توسط تلفن: با این شماره تماس بگیرید 1-800-368-1019. اگر به خوبی قادر به شنوایی یا تکلم نیستید، برای استفاده از خدمات رله کالیفرنیا با TTY با شماره 1-800-537-7697 یا 711 تماس بگیرید.
- از طریق پست: فرم مربوط به شکایت را پر کرده و به آدرس زیر بفرستید:

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

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



فرم های شکایت در این آدرس موجود است <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

■ آنالین: به پورتال شکایات دفتر حقوق مدنی به آدرس <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> مراجعه کنید.

راه های مشارکت به عنوان عضو

CalOptima Health مشتاق شنیدن نظرات شماست. CalOptima Health جلساتی را برای گفتگو در خصوص نقاط قوت و نحوه بهبود CalOptima Health برگزار می کند. از اعضا دعوت می شود در این جلسات شرکت کنند. در یکی از جلسات شرکت نمایید!

کمیته مشورتی اعضای CalOptima Health (MAC)

CalOptima Health گروهی به نام کمیته مشورتی اعضای CalOptima Health دارد که ماهانه تشکیل جلسه می دهند. این گروه متشکل از اعضا، نمایندگان جامعه، حامیان و کارکنان سازمان خدمات اجتماعی و سازمان مراقبت های درمانی است. پیوستن به این گروه اختیاری است. این گروه در مورد چگونگی بهبود سیاست های CalOptima Health صحبت می کند و مسئولیت موارد زیر را بر عهده دارد:

- شناسایی مشکلاتی که اعضا در دریافت خدمات مراقبت های بهداشتی با آنها روبرو هستند و گزارش دادن به هیئت مدیره CalOptima Health

کمیسیون مشورتی اعضای مدل مراقبتی کامل کودک (Whole-Child Model)

CalOptima Health گروهی به نام کمیته مشاوره اعضای مدل مراقبتی کامل کودک دارد که هر دو ماه یکبار تشکیل جلسه می دهد. این گروه شامل والدین، سرپرستان یا والدین رضاعی کودک عضو CalOptima Health است که دارای شرایط پزشکی لازم برای خدمات کودکان کالیفرنیا و نمایندگان جامعه می باشد. پیوستن به این گروه اختیاری است. این گروه در مورد چگونگی بهبود سیاست های CalOptima Health صحبت می کند و مسئولیت موارد زیر را بر عهده دارد:

- شناسایی مشکلاتی که اعضا در دریافت خدمات مراقبت های بهداشتی با آنها روبرو هستند و گزارش دادن به هیئت مدیره CalOptima Health

اگر مایلید عضوی از این گروه باشید، با شماره (TTY 711) 1-888-587-8088 تماس بگیرید.

اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی

اطلاعیه ای که سیاست ها و رویه های CalOptima Health را برای حفظ محرمانگی سوابق پزشکی شرح می دهد، موجود است و بنا به درخواست در اختیار شما قرار خواهد گرفت.

اگر سن و توانایی لازم برای رضایت به خدمات حساس را دارید، نیازی به دریافت مجوز از هیچ عضو دیگری برای دریافت خدمات حساس یا ارائه درخواست برای خدمات حساس ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات حساس، بخش «مراقبت های حساس» را در فصل 3 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنالین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

می‌توانید از CalOptima Health درخواست کنید که اطلاعات مربوط به خدمات حساس را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن دیگری که شما انتخاب می‌کنید ارسال کند. این «درخواست ارتباطات محرمانه» نامیده می‌شود. اگر با دریافت مراقبت موافقت کنید، CalOptima Health بدون اجازه کتبی شما، اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت‌های حساس شما را در اختیار هیچ کس دیگری قرار نخواهد داد. اگر آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن خود را ارائه ندهید، CalOptima Health مکاتبات را به نام شما و به آدرس یا شماره تلفن موجود در پرونده ارسال خواهد کرد.

CalOptima Health به درخواست شما برای دریافت ارتباطات محرمانه در فرم و قالبی که درخواست کرده‌اید، احترام خواهد گذاشت. یا ما اطمینان حاصل خواهیم کرد که ارتباطات شما به راحتی در قالب و فرمی که درخواست کرده‌اید، قابل ارائه است. ما آنها را به مکان دیگری که شما انتخاب می‌کنید، ارسال خواهیم کرد. درخواست شما برای ارتباطات محرمانه تا زمانی که آن را لغو کنید یا درخواست جدیدی برای ارتباطات محرمانه ارسال کنید، ادامه خواهد داشت.

شما می‌توانید با تکمیل و ارسال فرم «درخواست محدودیت در نحوه/روش ارتباطات محرمانه»، درخواست ارتباطات محرمانه کنید. درخواست شما برای ارتباطات محرمانه را می‌توانید حضوری به بخش خدمات مشتریان CalOptima Health ارسال کنید. بخش خدمات مشتریان CalOptima Health می‌تواند به شما یا نماینده شخصی‌تان در تکمیل فرم درخواست محدودیت نحوه/روش ارتباطات محرمانه کمک کند.

بیانیه CalOptima Health در مورد سیاست‌ها و قوانین آن برای محافظت از اطلاعات پزشکی شما (که «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی» نامیده می‌شود) در زیر آمده است:

CalOptima Health از طریق طرح Medi-Cal، طرح One Care (HMO D-SNP) Medicare Advantage Special Needs Plan برای سالمندان (Program of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE) به شما امکان دسترسی به مراقبت‌های بهداشتی را می‌دهد. ما طبق قوانین ایالتی و فدرال موظف به محافظت از اطلاعات سلامت شما هستیم. پس از واجد شرایط شدن و ثبت نام در یکی از طرح‌های درمانی ما، Medicare یا Medi-Cal اطلاعات شما را برای ما ارسال می‌کند. پزشکان، درمانگاه‌ها، آزمایشگاه‌ها و بیمارستان‌ها نیز اطلاعات شما را برای تایید و پرداخت هزینه خدمات درمانی برای ما می‌فرستند.

این اطلاعیه نحوه استفاده و در میان گذاشتن اطلاعات شما توسط ما و چگونگی دسترسی شما به این اطلاعات را توضیح می‌دهد. لطفاً این مطالب را با دقت مطالعه نمایید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



حقوق شما

شما در زمینه اطلاعات پزشکی خود، حقوق خاصی دارید.

این بخش حقوق شما و برخی از مسئولیت های ما برای کمک به شما را توضیح می دهد.

• ما برای دسترسی فیزیکی و الکترونیکی به اطلاعات شما، که شامل نژاد، قومیت، زبان، هویت جنسیتی و گرایش جنسی می شود، قوانینی برای کنترل داریم. • خطمشی ها و رویه های ما مشخص می کنند که چه مواردی در هنگام استفاده از اطلاعات بهداشتی شما مجاز است و چه مواردی مجاز نیست، از جمله نژاد، قومیت، زبان، هویت جنسی و گرایش جنسی. • دسترسی الکترونیکی ممکن است شامل قالب های رسانه ای، دستگاه ها و سخت افزارها و ذخیره سازی داده ها باشد. • ما بر اساس اطلاعات حساس علیه اعضا تبعیض قائل نمی شویم.	چگونه ما از اطلاعات شما محافظت میکنیم
• شما می توانید یک نسخه پرونده سوابق پزشکی و مطالبات پرداختی گذشته خود و دیگر اطلاعات درمانی که در مورد شما داریم را دریافت کنید. شما باید در این مورد درخواست کتبی ارائه نمایید. فرمی برای شما ارسال خواهد شد تا تکمیل نمایید و ما ممکن است مبلغ معقولی بابت هزینه کپی و ارسال پستی پرونده را از شما مطالبه کنیم. برای مشاهده یا دریافت کپی پرونده پزشکی، ارائه کارت شناسایی معتبر الزامی است. • ما کپی یا خلاصه پرونده های پزشکی و سابقه مطالبات شما را معمولاً ظرف 30 روز از تاریخ درخواست شما در اختیارتان قرار میدهیم. • ممکن است به دلایلی که قانون مجاز می داند، شما را از دیدن بخش های خاصی از پرونده تان باز داریم. • CalOptima Health کپی کاملی از پرونده پزشکی شما را ندارد.	یک کپی از پرونده سوابق پزشکی و مطالبات پرداختی گذشته خود را درخواست کنید.
• اگر اطلاعات موجود در سوابق شما صحیح یا کامل نیست، حق دارید درخواست کتبی برای تغییر آنها ارسال کنید. شما باید در این مورد درخواست کتبی نمایید. • در صورتی که اطلاعات توسط CalOptima Health تهیه و حفاظت میشوند و یا ما معتقد هستیم که کامل و صحیح می باشند، ما می توانیم درخواست شما را رد کنیم و دلیل آن را طی 60 روز به اطلاع شما برسانیم. • در صورتی که ما تغییرات درخواستی شما را اعمال نکنیم، می توانید از ما بخواهید که تصمیم خود را مورد بررسی مجدد قرار دهیم. همچنین می توانید اظهاریه ای	برای تصحیح سابقه درمانی و ادعای مطالبات خود درخواست نمایید

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



• شما می توانید خواستار تماس از طریق روش ارتباطی دلخواه (مثلاً از طریق تلفن منزل یا محل کار) یا ارسال نامه به نشانی متفاوتی شوید. • ما همه درخواستهای معقول را در نظر خواهیم گرفت. اگر به ما بگویید که با نپذیرفتن آن ممکن است در معرض خطر قرار بگیرید، ما باید با آن "موافقت"	ارائه درخواست ارتباطات محرمانه
• شما می توانید از ما بخواهید که برخی از اطلاعات درمانی شما را برای درمان، پرداخت هزینه و یا مدیریت مراقبت های بهداشتی استفاده نکنیم یا به اشتراک نگذاریم.	از ما بخواهید آنچه را به اشتراک میگذاریم یا استفاده میکنیم را
• شما می توانید فهرستی از دفعاتی را که ما اطلاعات بهداشتی شما را در 6 سال گذشته قبل از تاریخی که درخواست را ارائه کرده اید به اشتراک گذاشته ایم، را درخواست کنید. • شما حق دارید فهرستی از اطلاعاتی که به اشتراک گذاشته شده است، طرفهای گیرنده اطلاعات، زمان انتشار و دلیل آن را درخواست کنید. • ما اکثر اطلاعات به اشتراک گذاشته شده به غیر از موارد مربوط به درمان، پرداخت و عملکرد مراقبت درمانی و برخی موارد دیگر (مواردی که شما از ما خواسته باشید) را ضمیمه می کنیم.	فهرستی از افرادی که اطلاعات را با آنها به اشتراک گذاشته ایم، دریافت کنید
• در هر زمان میتوانید به نسخه کتبی این اطلاعیه را درخواست کنید، حتی اگر با دریافت الکترونیکی آن موافقت کرده باشید. ما در مدتی مناسب یک کپی را برای شما ارسال می نماییم. • همچنین می توانید این اطلاعیه را دروبسایت ما www.caloptimahealth.org مشاهده نمایید.	یک کپی از این اطلاعیه حفظ حریم خصوصی دریافت کنید.
• اگر به فردی وکالت پزشکی داده باشید یا اگر قیم قانونی داشته باشید، آن فرد میتواند از حقوق شما استفاده کند و درباره اطلاعات بهداشتی شما تصمیم بگیرد. • قبل از هرگونه اقدامی، مطمئن خواهیم شد که این شخص این اختیار را دارد و میتواند از طرف شما اقدام کند.	اگر احساس می کنید حقوقتان نقض شده است، شکایت کنید
• اگر کل هزینه یکی از خدمات را شخصا پرداخت کرده باشید، می توانید از پزشک خود بخواهید که اطلاعات مربوط به آن خدمات را با ما به اشتراک نگذارد. اگر شما یا ارئه دهنده شما ادعائی برای مطالبه به CalOptima Health ارائه کنید، ما مجبور نیستیم با یک محدودیت در پرونده موافقت کنیم. اگر قانون نیاز به اشتراک گذاری اطلاعات دارد، CalOptima Health مجبور نیست با محدودیت شما موافقت کند.	از محدودیت خود- پرداخت استفاده نمایید

برای اطلاعات بهداشتی خاص، می توانید انتخاب های خود را درباره آنچه به اشتراک می گذاریم به ما اطلاع دهید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
 CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



اگر می خواهید اطلاعات شما به روش خاصی در موارد زیر، به اشتراک گذاشته شود با ما تماس بگیرید. اغلب به منظور اشتراک اطلاعات بهداشتی محافظت شده (Protected Health Information, PHI) شما در مواردی غیر از درمان، پرداخت هزینه و یا عملکرد مراقبتهای درمانی، ما باید قبلاً از شما اجازه کتبی دریافت کنیم. شما می توانید این مجوز را در هر زمانی با نوشته کتبی کنسل کنید. در این صورت ما قادر به برگشت دادن اطلاعات به مشارکت گذاشته شده در زمان قبل از درخواست شما نیستیم اما در آینده PHI شما را به اشتراک نمیگذاریم.

- اطلاعات را با خانواده، دوستان نزدیک یا سایر افرادی که در پرداخت هزینه مراقبت شما نقش دارند به اشتراک بگذاریم - اطلاعات را در وضعیت امداد رسانی در زمان فاجعه به اشتراک بگذاریم.	در این موارد شما حق و اجازه انتخاب دارید به ما بگویید که:
- اطلاعات اختلال مصرف مواد مخدر (SUD) ما باید اجازه شما را برای هرگونه استفاده یا افشای اطلاعات SUD دریافت کنیم. - گزارشهای روان درمانی: ما برای استفاده یا به اشتراک گذاشتن اطلاعات روان درمانی شما، به جز برای انجام برخی اقدامات درمانی، پرداخت هزینه و عملکرد مراقبتهای درمانی باید از شما مجوز دریافت کنیم. - اطلاعات مربوط به نژاد، قومیت، زبان، هویت جنسیتی و گرایش جنسی شما، به جز در زمان نیاز برای خدمات درمان، پرداخت یا مراقبت های بهداشتی. - اطلاعات مربوط به نژاد، قومیت، زبان، هویت جنسیتی و گرایش جنسی شما برای تعهدنامه، رد درخواست خدمات و پوشش، یا برای تعیین مزایا. - نیازهای بازاریابی. - فروش اطلاعات شما.	در این موارد، هرگز اطلاعات شما را منتشر نمیکنیم، مگر این که به ما مجوز کتبی داده باشید:

مسئولیت های ما

- طبق قانون ما ملزم به حفظ حریم خصوصی و امنیت PHI شما هستیم.
- در صورت بروز هرگونه نقض امنیتی که ممکن است حریم خصوصی یا امنیت اطلاعات شما را تحت تأثیر قرار دهد، در اسرع وقت به شما اطلاع خواهیم داد.
- ما باید مسئولیت ها و شیوه های حفظ حریم خصوصی شرح داده شده در این اطلاعیه را دنبال کنیم و یک کپی از آن را در اختیار شما قرار دهیم.
- ما از اطلاعات شما به غیر از آنچه در اینجا توضیح داده شده است استفاده نمی کنیم یا به اشتراک نمی گذاریم، مگر این که شما به صورت کتبی به ما اجازه داده باشید. اگر به ما اجازه داده باشید، در هر زمان میتوانید خود را تغییر دهید. لطفاً تغییر تصمیم خود را به صورت کتبی به ما اعلام کنید.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
 CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

موارد استفاده و افشای اطلاعات ما

اطلاعات شما فقط می تواند توسط CalOptima Health برای درمان، پرداخت و خدمات مراقبت های بهداشتی مربوط به برنامه Medi-Cal، Medicare (OneCare) یا PACE که در آن ثبت نام کرده اید، استفاده یا به اشتراک گذاشته شود. ممکن است اطلاعات شما را در اختیار ارائه دهندگانی که شما را درمان می کنند قرار دهیم. اطلاعاتی که ما استفاده و منتشر میکنیم، شامل و نه محدود به موارد زیر است:

- نام شما
- آدرس
- سابقه مراقبتها و درمانهای شما
- هزینه یا پرداخت برای مراقبت

چند نمونه از نحوه به اشتراک گذاشتن اطلاعات شما با افرادی که در مراقبت از شما دخیل هستند:

کمک در مدیریت مراقبت درمانی که دریافت می کنید	• ما می توانیم اطلاعات شما را در اختیار متخصصینی که شما را درمان می کنند قرار دهیم. این ممکن است شامل نژاد، قومیت، زبان، هویت جنسیتی و گرایش جنسی شما باشد تا خدماتی ارائه شود که به بهترین وجه با نیازهای شما مطابقت داشته باشد.	برای مثال: به منظور برنامه ریزی خدمات بیشتر، یکی از پزشکان اطلاعات مربوط به تشخیص و برنامه درمانی شما را در اختیار ما قرار می دهد. به منظور دریافت مراقبتهای مورد نیاز، ما این اطلاعات در اختیار پزشکان، بیمارستان و دیگر ارائه دهندگان مراقبت قرار می دهیم.
مدیریت سازمان ما (عملکرد خدمات بهداشتی درمانی)	• ما می توانیم اطلاعات شما را برای مدیریت سازمان خود استفاده کنیم و آن را به اشتراک بگذاریم و در موارد ضروری با شما تماس بگیریم. • ما مجاز به استفاده از اطلاعات ژنتیکی شما برای تصمیم گیری درباره ارائه پوشش و تقبل هزینه نیستیم.	برای مثال: ما از اطلاعات درمانی شما برای بهینه سازی خدمات استفاده می کنیم که ممکن است شامل بررسی کیفیت مراقبت و خدماتی باشد که دریافت می کنید. همچنین ممکن است از این اطلاعات در بازرسی ها و تحقیقات در مورد تقلب استفاده کنیم.
پرداخت برای خدمات درمانی شما	• ما می توانیم از اطلاعات پزشکی شما تا زمانی که هزینه خدمات درمانی شما را می پردازیم، استفاده کرده و آن را به اشتراک بگذاریم.	برای مثال: ما اطلاعات درمانی شما را با پزشکها، کلینیکها و مراکزی که صورتحساب مراقبتهای شما را برای ما می فرستند به اشتراک می گذاریم. همچنین به منظور پرداخت صورتحساب ممکن است این اطلاعات را به سازمانها یا برنامه های درمانی دیگر بفرستیم.
اداره برنامه درمانی شما	• ممکن است اطلاعات شما را با اداره خدمات بهداشت و درمان (Department of Health Care Services, DHCS) و یا مرکز خدمات و Medicare	برای مثال: DHCS برای ارائه یک طرح با ما قرارداد می بندد و ما اطلاعات خاصی را در اختیار DHCS قرار می دهیم.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

به چه روشهای دیگری می توانیم از اطلاعات سلامتی شما استفاده کنیم یا به اشتراک بگذاریم؟

ما مجاز یا ملزم هستیم که اطلاعات شما را به روشهای دیگری، معمولاً برای ارتقای منافع عمومی، مانند بهداشت عمومی و تحقیقات، به اشتراک بگذاریم. برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات شما به این دلایل ما باید بسیاری از شرایط قانونی را رعایت کنیم.

ما می توانیم اطلاعات بهداشتی شما را در شرایط خاصی مانند موارد زیر به اشتراک بگذاریم: • پیشگیری از بروز بیماری • کمک رسانی به فرآیند فراخوانی محصول. • گزارش واکنشهای جانبی نامطلوب به داروها. • گزارش موارد مشکوک به آزار، سهل انگاری یا خشونت خانگی. • کاهش یا پیشگیری از تهدیدات جدی مربوط به سلامت یا ایمنی افراد.	کمک به بهداشت عمومی و مسائل ایمنی
• ما اطلاعات شما را در مواردی که ایالت یا دولت فدرال به آن احتیاج دارد و همچنین اگر وزارت بهداشت و خدمات انسانی (Department of Health and Human Services) نحوه مطابقت ما با مقررات محافظت از حریم خصوصی را بررسی می نمایند، در اختیار آنها قرار می دهیم.	رعایت قانون
• ما می توانیم اطلاعات درمانی شما را با سازمان های تهیه اعضای بدن به اشتراک بگذاریم. • ما می توانیم اطلاعات پزشکی را، پس از مرگ افراد، در اختیار پزشک قانونی، پزشک دادستانی یا مدیر مراسم کفن و دفن قرار دهیم.	واکنش به درخواست مراکز اهدای عضو و بافت ، همکاری با معاینه پزشکی و مدیر مراسم کفن و دفن
ما می توانیم از اطلاعات سلامتی شما در موارد زیر استفاده کرده یا آن را به اشتراک بگذاریم: • برای رسیدگی به درخواستهای غرامت کارکنان. • برای اجرای قانون یا همکاری با مسئولان مجری قانون. • برای اجرای مجاز توسط قانون نهادهای نظارتی بهداشتی. • برای اجرای وظایف دولتی خاص مانند خدمات نظامی، امنیت ملی و محافظت از رئیس جمهور.	واکنش به درخواستهای غرامت کارگران، نیروهای اجرای قانون و دیگر ارگانهای دولتی
• ما اطلاعات درمانی شما را زمانی که دادگاه به ما دستور میدهد، در پاسخ به احضاریه یا طبق حکم دادگاه یا اداری به اشتراک می گذاریم.	پاسخ به پرونده های حقوقی و اقدامات قانونی

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



• قوانین ویژه‌ای برای محافظت از برخی اطلاعات پزشکی مانند خدمات سلامت روانی، درمان اختلالات سوءمصرف مواد مخدر و آزمایش و درمان HIV/AIDS وجود دارد. زمانی که از این قوانین سختگیرانه تر از این اطلاعیه باشد، از این قوانین تبعیت خواهیم کرد. • همچنین قوانین محدود کننده ای برای استفاده و مشارکت اطلاعات وجود دارند که مستقیماً مربوط به مدیریت برنامه های CalOptima Health هستند.	رعایت قوانین خاص
--	-------------------------

محرمانه بودن خدمات حساس

CalOptima Health متعهد به حفاظت از حریم خصوصی و محرمانه نگاه داشتن اطلاعات مربوط به خدمات حساسی است که دریافت می‌کنید. خدمات حساس، هرگونه خدمات مراقبت‌های بهداشتی مرتبط با مراقبت‌های سلامت روان یا رفتاری؛ اختلال سوءمصرف مواد؛ مراقبت‌های تأییدکننده جنسیت؛ سلامت جنسی و باروری؛ عفونت‌های مقاربتی؛ تجاوز یا تعرض جنسی؛ بیماری‌های عفونی، مسری یا واگیردار؛ مراقبت‌های مرتبط با HIV/AIDS؛ یا خشونت علیه شریک جنسی، طبق تعریف مندرج در بخش 56.05(s) قانون مدنی کالیفرنیا، هستند.

CalOptima Health ارتباطات مربوط به خدمات حساس را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن دلخواه شما ارسال خواهد کرد، یا اگر آدرس پستی، شماره تلفن یا آدرس ایمیل دیگری به ما نداده باشید، از اطلاعات تماس موجود در پرونده شما استفاده خواهیم کرد. CalOptima Health بدون اجازه کتبی شما، اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس شما را با هیچ شخص دیگری به اشتراک نخواهد گذاشت. CalOptima Health درخواست شما برای ارتباط محرمانه به شکل و قالب دلخواهتان را در صورتی که امکان انجام آن در فرم و قالب درخواستی شما وجود داشته باشد، می‌پذیرد. درخواست شما برای ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس تا زمانی که درخواست را پس نگیرید یا درخواست جدیدی برای ارتباطات محرمانه ارائه ندهید، معتبر خواهد بود. لطفاً با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** با ما تماس بگیرید، یا برای اطلاع از نحوه درخواست اطلاعات خدمات حساس، برای ما درخواست کتبی ارسال کنید. شما باید درخواست خود را کتباً ارسال کنید و اطلاعات خاصی را در اختیار ما قرار دهید. ما می‌توانیم فرم(های) درخواست را برای شما ارسال کنیم. ما درخواست شما را ظرف 7 روز تقویمی پس از دریافت تماس تلفنی شما یا ظرف 14 روز تقویمی پس از دریافت درخواست شما از طریق پست درجه یک انجام خواهیم داد.

تغییرات در شرایط این اطلاعیه

حق تغییر دادن اطلاعیه حریم شخصی و روش حفظ امنیت PHI شما برای CalOptima Health محفوظ است. در صورتی که تغییری اعمال شود، ما فوراً به شما اطلاع می‌دهیم. ما اطلاعیه به روز شده را در وبسایت خود منتشر می‌کنیم.

احتمال افشای مجدد

اطلاعات به اشتراک گذاشته شده توسط CalOptima Health، که توسط شما (یا نماینده شخصی شما) مجاز شمرده شده باشند یا توسط قوانین مربوط به حریم خصوصی مجاز باشند، در صورتی که قانون ملزم به محافظت از اطلاعات شما نباشد، ممکن است توسط شخصی که اطلاعات شما را دریافت می‌کند مجدداً به اشتراک گذاشته شوند.

روش تماس گرفتن با ما برای استفاده از حقوقتان

برای استفاده از هر یک از حقوق حریم خصوصی ذکر شده در این اطلاعیه، با ما به نشانی زیر مکاتبه کنید:

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
 CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



CalOptima Health
Privacy Officer
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
1-888-587-8088 (TTY 711)

یا با خدمات مشتریان CalOptima Health به صورت رایگان به شماره زیر تماس بگیرید **1-888-587-8088 (TTY 711)**. ما کارمندانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند.

اگر فکر می کنید که ما از حریم خصوصی شما محافظت نکرده ایم و مایل به ثبت شکایت یا ابراز نارضایتی هستید، می توانید با CalOptima Health با آدرس و شماره تلفن بالا تماس بگیرید. یا می توانید با نهادهای زیر نیز تماس بگیرید:

California Department of Health Care Services

Privacy Officer
C/O: Office of HIPAA Compliance
P.O. Box 997413 MS 4722
Sacramento, CA 95899-7413
ایمیل: privacyofficer@dhcs.ca.gov
تلفن: 1-916-445-4646
فکس: 1-916-440-7680

U.S. Department of Health and Human Services

Office for Civil Rights
Regional Manager
90 Seventh Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
ایمیل: OCRComplaint@hhs.gov
تلفن: 1-800-368-1019
فکس: 1-415-437-8329
TDD: 1-800-537-7697

از حقوق خود بدون هراس استفاده کنید

در صورتی که تصمیم به تسلیم شکایت نموده یا می خواهید از هر یک از حقوق حریم خصوصی مندرج در این اطلاعیه استفاده نمایید، CalOptima Health نمی تواند مزایای مراقبت درمانی شما را پس گرفته یا کاری در جهت آسیب رساندن به شما به هر شکلی انجام دهد. این اطلاعیه همه برنامه های خدمات درمانی CalOptima Health را شامل می شود.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



اطلاعیه مربوط به قوانین

این کتابچه راهنمای اعضا مشمول قوانین بسیاری است. این قوانین ممکن است بر حقوق و وظایف شما تاثیر بگذارد، حتی اگر در این کتابچه راهنما گنجانده یا ذکر نشده باشد. قوانین اصلی حاکم بر این کتابچه راهنما، قوانین ایالتی و فدرال مربوط به برنامه Medi-Cal است. قوانین ایالتی و فدرال دیگری نیز ممکن است اعمال شوند.

اطلاعیه در مورد Medi-Cal به عنوان آخرین پرداخت کننده، سایر پوشش‌های درمانی (OHC) و جبران خسارت‌های ناشی از جرم

برنامه Medi-Cal از قوانین و مقررات ایالتی و فدرال مربوط به مسئولیت قانونی اشخاص ثالث در قبال خدمات مراقبت‌های بهداشتی به اعضا پیروی می‌کند. CalOptima Health همه اقدامات معقول را انجام خواهد داد تا اطمینان حاصل کند که برنامه Medi-Cal آخرین گزینه پرداخت است.

اعضای Medi-Cal ممکن است پوشش درمانی دیگری (OHC) داشته باشند که به آن بیمه درمانی خصوصی نیز گفته می‌شود. اعضای Medi-Cal که OHC دارند، قبل از استفاده از مزایای Medi-Cal خود، باید از OHC خود برای خدمات تحت پوشش استفاده کنند. به عنوان یکی از شرایط واجد شرایط شدن برای Medi-Cal، شما باید در صورت موجود بودن هرگونه OHC که به صورت رایگان در دسترس شما است، برای آن درخواست دهید یا آن را حفظ کنید.

قوانین فدرال و ایالتی اعضای Medi-Cal را ملزم به گزارش OHC و هرگونه تغییر در OHC موجود می‌کنند. اگر به موقع OHC را گزارش ندهید، ممکن است مجبور شوید هزینه هرگونه مزایایی را که به اشتباه پرداخت کرده‌اید، به DHCS بازپرداخت کنید. فرم OHC خود را به صورت آنلاین در آدرس <http://dhcs.ca.gov/OHC> ارسال کنید.

اگر به اینترنت دسترسی ندارید، می‌توانید با شماره (TTY 711) 1-888-587-8088 با CalOptima Health تماس بگیرید و OHC را گزارش دهید. یا می‌توانید با مرکز پردازش OHC در DHCS به شماره 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) یا 1-916-636-1980 تماس بگیرید.

در زیر فهرستی از بیمه‌هایی که OHC محسوب نمی‌شوند، آمده است:

- پوشش خسارت شخصی و/یا هزینه‌های پزشکی تحت پوشش بیمه خودرو. توجه: در مورد الزامات اطلاع رسانی برای برنامه های آسیب های شخصی و جبران خسارت کارگران در زیر بخوانید.
- بیمه عمر
- غرامت کارگران
- بیمه صاحبان خانه
- بیمه پوشش جامع (Umbrella insurance)
- بیمه حوادث
- بیمه جایگزینی درآمد (Aflac به عنوان مثال،)

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



DHCS حق و مسئولیت دارد که هزینه‌های خدمات تحت پوشش Medi-Cal را که Medi-Cal اولین پرداخت‌کننده آنها نیست، دریافت کند. برای مثال، اگر در یک تصادف رانندگی یا در محل کار آسیب دیده‌اید، ممکن است بیمه خودرو یا بیمه جبران خسارت کارگران ابتدا هزینه‌های مراقبت‌های بهداشتی شما را بپردازد یا در صورتی که Medi-Cal هزینه خدمات را پرداخت کرده باشد، Medi-Cal آن را بازپرداخت کند.

اگر آسیب دیده‌اید و شخص دیگری مسئول آسیب شما است، شما یا نماینده قانونی شما باید ظرف 30 روز از تاریخ طرح دعوی یا درخواست، DHCS را مطلع کنید. به منظور اطلاع رسانی آنلاین به آدرس زیر مراجعه کنید:

■ برنامه جراحات فردی در <https://dhcs.ca.gov/PIForms>

■ برنامه بازیابی غرامت کارگران در <https://dhcs.ca.gov/WC>

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

اطلاعیه مربوط به بازیابی اموال

برنامه Medi-Cal باید به دنبال بازپرداخت از دارایی‌های مشروط برخی از اعضای متوفی برای مزایای Medi-Cal باشد که در روز تولد 55 سالگی آنها یا پس از آن دریافت می‌شود. بازپرداخت شامل پرداخت‌های هزینه در ازای خدمات و حق بیمه/سرانه مراقبت‌های مدیریت‌شده برای خدمات مراکز پرستاری، خدمات دریافتی در منزل و خدمات مبتنی بر جامعه، و خدمات مرتبط بیمارستانی و داروهای تجویزی دریافت شده در زمانی که عضو در مرکز پرستاری بستری بوده یا خدمات دریافتی در منزل و خدمات مبتنی بر جامعه دریافت می‌کرده است، می‌شود. بازپرداخت نمی‌تواند از ارزش دارایی در معرض انحصار وراثت عضو تجاوز کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت برنامه‌ی بازیابی اموال DHCS به آدرس <https://dhcs.ca.gov/er> مراجعه کنید یا با شماره 1-916-650-0590 تماس بگیرید.

اطلاعیه اقدام

هر زمان که CalOptima Health درخواست خدمات درمانی را رد کند، به تأخیر بیندازد، فسخ یا اصلاح کند، نامه‌ای از طرف CalOptima Health برای شما ارسال خواهد شد که به آن «اطلاعیه اقدام» (Notice of Action, NOA) می‌گویند. اگر با تصمیم CalOptima Health مخالف هستید، همیشه می‌توانید درخواست تجدیدنظر خود را به CalOptima Health ارائه دهید. برای اطلاعات مهم در مورد ثبت درخواست تجدیدنظر، به بخش «درخواست تجدیدنظر» در فصل 6 این کتابچه راهنما مراجعه کنید. وقتی CalOptima Health برای شما NOA ارسال می‌کند، در صورت مخالفت با تصمیمی که گرفته‌ایم، تمام حقوقی که دارید را به شما اطلاع می‌دهد.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

مطالب موجود در اطلاعیه‌ها

اگر CalOptima Health بنا به ضرورت پزشکی، کل یا بخشی از خدمات شما را رد کند، به تأخیر بیاندازد، اصلاح، خاتمه، تعلیق یا کاهش دهد، NOA شما باید شامل موارد زیر باشد:

- بیانیه‌ای از اقداماتی که CalOptima Health قصد انجام آن را دارد
- توضیح واضح و مختصر دلایل تصمیم CalOptima Health
- نحوه تصمیم‌گیری CalOptima Health، شامل قوانینی که CalOptima Health استفاده کرده است
- دلایل پزشکی برای این تصمیم. CalOptima Health باید به وضوح بیان کند که چرا شرایط شما با قوانین یا دستورالعمل‌ها مطابقت ندارد.

ترجمه‌ها

CalOptima Health موظف است اطلاعات مربوط به اعضا، از جمله تمام شکایات و درخواست‌های تجدیدنظر را به طور کامل ترجمه کرده و به زبان‌های رایج و ترجیحی ارائه دهد.

اطلاعیه کاملاً ترجمه شده باید شامل دلیل پزشکی تصمیم CalOptima Health برای رد، تأخیر، اصلاح، خاتمه، تعلیق یا کاهش درخواست خدمات درمانی باشد.

اگر ترجمه به زبان دلخواه شما در دسترس نباشد، CalOptima Health موظف است به زبان دلخواه شما کمک شفاهی ارائه دهد تا بتوانید اطلاعات دریافتی را درک کنید.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



8. شماره ها و کلمات مهمی که باید بدانید

شماره تلفن های ضروری

- خدمات مشتریان (TTY 711) 1-888-587-8088 CalOptima Health
- خط خدمات سلامت رفتاری (TTY 711) 1-855-877-3885 CalOptima Health
- خدمات حمل و نقل (TTY 711) 1-833-648-7528 CalOptima Health
- خط مشاوره 24 ساعته پرستار: 1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)
- (VSP Vision Service Plan) (برنامه خدمات بینایی): 1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922)
- Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) و 7 یا 711 را فشار دهید
- Medi-Cal Dental 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)
- خط اطلاع رسانی و ارجاع تنظیم خانواده کالیفرنیا: 1-800-942-1054

لغات مورد نیاز

زمان وضع حمل: دوره زمانی که یک عضو باردار در یکی از سه مرحله زایمان قرار دارد و نمی توان او را قبل از زایمان یا انتقال به بیمارستان دیگری منتقل کرد، ممکن است به سلامت و ایمنی عضو یا جنین آسیب برساند.

حاد (Acute): یک وضعیت پزشکی کوتاه و ناگهانی که نیاز به مراقبت سریع پزشکی دارد.

سرخپوست آمریکایی: فردی که طبق قانون فدرال در بخش 438.14 از CFR 42، تعریف «سرخپوست آمریکایی» را برآورده می کند، که در آن شخصی را «سرخپوست آمریکایی» می نامند که هر یک از موارد زیر را داشته باشد:

- عضو یک قبیله سرخپوستی شناخته شده فدرال باشد
- در یک منطقه شهری زندگی می کند و یک یا چند مورد از موارد زیر را دارد:
- عضو یک قبیله، دسته یا گروه سازمان یافته دیگر از سرخپوستان، از جمله قبایل، دسته ها یا گروه هایی که از سال 1940 منحل شده اند و آنهایی که اکنون یا در آینده توسط ایالتی که در آن ساکن هستند به رسمیت شناخته می شوند، یا کسی که از نوادگان درجه یک یا دو چنین عضوی است.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



8 | شماره ها و کلمات مهمی که باید بدانید

■ اسکیمو (Eskimo) یا آلوت (Aleut) یا بومی آلاسکا (Alaska Native) است

■ توسط وزیر کشور به هر دلیلی سرخپوست آمریکایی محسوب می شود

■ طبق مقررات صادره از سوی وزیر بهداشت و خدمات انسانی، سرخپوست آمریکایی بودن او قطعی شده باشد

■ توسط وزیر کشور به هر دلیلی سرخپوست آمریکایی محسوب می شود

■ از نظر وزیر بهداشت و خدمات انسانی، برای واجد شرایط بودن جهت دریافت خدمات مراقبت های بهداشتی سرخپوستان، از جمله به عنوان سرخپوست کالیفرنایی، Eskimo، Aleut یا سایر بومیان آلاسکا (Alaska Native)، سرخپوست محسوب می شود.

درخواست تجدید نظر: درخواستی است که عضو برای بازبینی، تجدید نظر و تغییر تصمیم گرفته شده درباره پوشش خدمت درخواستی به CalOptima Health ارائه میکند.

خدمات بهداشت رفتاری: شامل خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS)، خدمات غیرتخصصی سلامت روان (NSMHS) و خدمات درمانی اختلال مصرف مواد (SUD) را برای حمایت از سلامت روانی و عاطفی اعضا می شود. خدمات NSMHS از طریق طرح درمانی برای اعضای که شرایط سلامت روان خفیف تا متوسط دارند، ارائه می شود. خدمات مراقبت های ویژه سالمندان (SMHS) از طریق طرح های سلامت روان (MHP) کانتی برای اعضای که دچار اختلال شدید یا خطر بالای زوال عملکرد به دلیل اختلال سلامت روان هستند، ارائه می شود. خدمات اورژانسی سلامت روان، از جمله ارزیابی ها و درمان در شرایط اضطراری، تحت پوشش هستند. کانتی شما همچنین خدماتی را برای مصرف الکل یا مواد مخدر ارائه می دهد که خدمات SUD نامیده می شود.

مزایا: خدمات درمانی و داروهای تحت پوشش در این طرح درمانی.

خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS): یک برنامه Medi-Cal که خدماتی را برای کودکان تا سن 21 سالگی با شرایط خاص سلامتی، بیماری ها یا مشکلات مزمن سلامتی ارائه می دهد.

مدیر پرونده: پرستاران رسمی یا مددکاران اجتماعی که می توانند به عضو در درک مشکلات عمده سلامتی کمک کنند و با ارائه دهندگان خدمات درمانی عضو، ترتیب مراقبت های لازم را بدهند.

پرستار مامایی رسمی (Certified Nurse Midwife, CNM): شخصی که به عنوان پرستار ثبت شده مجوز دارد و توسط هیئت پرستاری ثبت شده کالیفرنیا به عنوان پرستار مامایی تأیید شده است. پرستار مامایی تأیید شده مجاز به حضور در موارد زایمان طبیعی است.

متخصص کایروپراکتیک: ارائه دهنده ای که ستون فقرات را با استفاده از روش های درمانی دستی درمان می کند.

بیماری های مزمن: بیماری یا مشکل پزشکی دیگری که به طور کامل قابل درمان نیست یا با گذشت زمان بدتر می شود یا باید درمان شود تا عضو بدتر نشود.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

8 | شماره ها و کلمات مهمی که باید بدانید

کلینیک: مرکزی است که اعضا میتوانند آن را به عنوان یک پزشک مراقبتهای درمانی اصلی (primary care provider, PCP) انتخاب کنند. این مرکز میتواند مرکز درمانی مورد تأیید فدرال (FQHC)، درمانگاههای محلی، کلینیک سلامت روستاییان (RHC)، مرکز خدمات سلامت سرخپوستان (IHCP) یا سایر مراکز مراقبت اولیه باشد.

خدمات مبتنی بر جامعه بزرگسالان (Community-Based Adult Services, CBAS): خدمات سرپایی مرکزی ویژه مراقبت پرستاری تخصصی، خدمات اجتماعی، درمان، مراقبت شخصی، آموزش و حمایت ویژه خانواده و پرستار، خدمات تغذیه، حمل و نقل و دیگر خدمات مربوط به اعضای واجد شرایط.

حمایتهای اجتماعی: حمایت‌های اجتماعی خدماتی هستند که به بهبود سلامت کلی اعضا کمک می‌کنند. آنها خدماتی را برای نیازهای اجتماعی مرتبط با سلامت مانند مسکن، غذا و مراقبت شخصی ارائه می‌دهند. آنها با تمرکز بر ارتقای سلامت، ثبات و استقلال، به اعضای جامعه کمک می‌کنند.

شکایتها: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی یک عضو از یک خدمت، که می‌تواند شامل موارد زیر باشد، اما محدود به آنها نیست:

- کیفیت مراقبت یا خدمات ارائه شده؛
- برخورد با ارائه دهنده یا کارمندان؛
- حق عضو برای اعتراض به تمدید زمانی که توسط CalOptima Health، یک برنامه سلامت روان یا اختلال مصرف مواد در شهرستان، یا یک ارائه دهنده Medi-Cal پیشنهاد شده است.

شکایت و ابراز اعتراض یکی هستند.

تداوم مراقبت: توانایی یک عضو طرح برای ادامه دریافت خدمات MediCal از ارائه دهنده فعلی خارج از شبکه خود به مدت حداکثر 12 ماه، به شرطی که ارائه دهنده خدمات و CalOptima Health موافقت کنند.

فهرست داروهای تحت قرارداد (Contract Drugs List, CDL): فهرست داروهای تأیید شده برای Medi-Cal Rx که ارائه دهنده خدمات درمانی می‌تواند داروهای تحت پوشش مورد نیاز یک عضو را از آن سفارش دهد.

هماهنگی مزایا (Coordination of Benefits, COB): فرآیند تعیین اینکه کدام پوشش بیمه (Medi-Cal، Medicare، بیمه تجاری یا سایر موارد) مسئولیت‌های اصلی درمان و پرداخت را برای اعضای که بیش از یک نوع پوشش بیمه درمانی دارند، بر عهده دارد.

اشتراک هزینه (co-pay): مبلغی که یک عضو، معمولاً در زمان ارائه خدمات، علاوه بر پرداختی CalOptima Health پرداخت می‌کند.

نظام بهداشتی سازمان یافته کانتی (County Organized Health System, COHS): یک آژانس محلی که توسط هیئت ناظران کانتی برای عقد قرارداد با برنامه Medi-Cal ایجاد شده است. در صورت رعایت قوانین ثبت نام، یک عضو به طور خودکار در طرح COHS ثبت نام می‌شود. گیرندگان ثبت نام شده ارائه دهنده خدمات درمانی خود را از بین ارائه دهندگان COHS انتخاب میکنند.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



خدمات تحت پوشش: خدمات Medi-Cal که CalOptima Health مسئول پرداخت آنها است. خدمات تحت پوشش تابع شرایط، ضوابط، محدودیت‌ها و استثنائات قرارداد Medi-Cal، هرگونه اصلاحیه قرارداد و موارد ذکر شده در این کتابچه راهنمای اعضا (که با نام‌های مدارک ترکیبی پوشش (EOC) و فرم افشا نیز شناخته می‌شود) هستند.

DHCS: اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی کالیفرنیا (California Department of Health Care Services). این سازمان ایالتی بر فعالیت برنامه Medi-Cal نظارت می‌کند.

لغو عضویت: برای توقف استفاده از طرح درمانی به دلیل اینکه عضو دیگر واجد شرایط نیست یا به طرح درمانی جدیدی تغییر می‌کند. عضو باید فرمی را امضا کند که اعلام می‌کند دیگر نمی‌خواهد از طرح درمانی استفاده کند یا با Health Care Options تماس گرفته و از طریق تلفن عضویت خود را لغو کند.

DMHC: اداره مراقبت‌های بهداشتی مدیریت‌شده کالیفرنیا (California Department of Managed Health Care, DMHC). این دفتر ایالتی است که بر طرح‌های مراقبت‌های بهداشتی مدیریت‌شده نظارت دارد.

خدمات قابل همراه (Doula services): خدمات قابل همراه (Doula) شامل آموزش سلامت، حمایت و پشتیبانی جسمی، عاطفی و غیرپزشکی است. اعضا می‌توانند قبل، حین و بعد از زایمان یا پایان بارداری، از جمله دوره پس از زایمان، از خدمات قابل همراه (Doula) بهره‌مند شوند. خدمات قابل همراه به عنوان خدمات پیشگیرانه ارائه می‌شوند و باید توسط پزشک یا سایر متخصصان دارای مجوز توصیه شوند.

وسيله پزشکی بادوام (Durable medical equipment, DME): تجهیزات پزشکی که از نظر پزشکی ضروری هستند و توسط پزشک یا ارائه دهنده خدمات دیگر عضو سفارش داده شده اند و عضو در خانه، جامعه یا مرکزی که به عنوان خانه استفاده می‌شود، از آنها استفاده می‌کند.

غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای (Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT): به بخش «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» مراجعه کنید.

مراقبت‌های اضطراری: معاینه‌ای که توسط پزشک یا کارکنان تحت نظارت پزشک، طبق قانون، انجام می‌شود تا مشخص شود که آیا یک وضعیت پزشکی اورژانسی وجود دارد یا خیر. خدمات ضروری پزشکی که برای پایدار کردن وضعیت بالینی شما در چارچوب امکانات مرکز درمانی ارائه می‌شود.

وضعیت پزشکی اورژانسی: یک بیماری یا وضعیت روانی با علائم شدید، مانند درد زایمان فعال (به تعریف بالا مراجعه کنید) یا درد شدید، که فردی با دانش متوسط به عنوان یک فرد غیر متخصص در مورد سلامت و پزشکی می‌تواند به طور منطقی عقیده داشته باشد که عدم دریافت مراقبت‌های پزشکی فوری می‌تواند:

- سلامت عضو یا سلامت نوزاد متولد نشده او را در معرض خطر جدی قرار دهد
- باعث اختلال در عملکرد بدن شود
- باعث شود که یک قسمت یا اندام بدن درست کار نکند
- منجر به مرگ شود

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



8 | شماره ها و کلمات مهمی که باید بدانید

حمل و نقل پزشکی اضطراری (Emergency medical transportation): حمل با آمبولانس یا خودرو اورژانس به بخش اورژانس برای ارائه مراقبت پزشکی اضطراری.

مدیریت مراقبتی پیشرفته (Enhanced Care Management, ECM): مدیریت مراقبتی پیشرفته (ECM) یک رویکرد مراقبتی بین‌رشته‌ای و تمام‌فردی است که نیازهای بالینی و غیربالینی اعضای را که پیچیده‌ترین نیازهای پزشکی و اجتماعی را دارند، برطرف می‌کند.

عضو: فردی که عضو برنامه بیمه درمانی و از طریق آن طرح خدمات دریافت می‌کند.

بیمار تثبیت‌شده (Established patient): بیماری که از قبل با یک ارائه دهنده خدمات درمانی رابطه داشته و در مدت زمان مشخصی که توسط طرح سلامت تعیین شده است، به آن ارائه دهنده خدمات درمانی مراجعه کرده است.

درمان تجربی (Experimental treatment): داروها، تجهیزات، رویه‌ها یا خدماتی که قبل از آزمایش روی انسان، در مرحله آزمایش با مطالعات آزمایشگاهی یا حیوانی هستند. خدمات آزمایشی تحت بررسی بالینی قرار نمی‌گیرند.

خدمات تنظیم خانواده: خدمات ویژه جلوگیری یا به تأخیر انداختن بارداری. خدماتی به اعضای که در سن باروری هستند ارائه می‌شود تا آنها بتوانند تعداد و فاصله بین فرزندان را تعیین کنند.

مرکز بهداشت مجاز فدرال (Federally Qualified Health Center, FQHC): یک مرکز بهداشت در منطقه‌ای که ارائه دهندگان خدمات زیادی ندارد. یک عضو می‌تواند مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه را در FQHC دریافت کند.

خدمات Medi-Cal مبتنی بر هزینه (Fee-for-Service, FFS): گاهی اوقات CalOptima Health خدمات را پوشش نمی‌دهد، اما یک عضو همچنان می‌تواند آنها را از طریق FFS Medi-Cal دریافت کند، مانند بسیاری از خدمات داروخانه از طریق Medi-Cal Rx.

مراقبت‌های پیگیری: مراقبت منظم پزشک برای بررسی پیشرفت عضو پس از بستری شدن در بیمارستان یا در طول دوره درمان.

کلاهبرداری: یک عمل عمدی برای فریب یا ارائه اطلاعات نادرست توسط شخصی که از فریبکاری آگاه است، می‌تواند منجر به کسب منفعت غیرمجاز برای آن شخص یا فرد دیگری شود.

مراکز زایمان مستقل (Freestanding Birth Centers, FBC): مراکز درمانی که قرار است زایمان در آنها دور از محل سکونت عضو باردار انجام شود و دارای مجوز یا تأییدیه ایالتی برای ارائه مراقبت‌های دوران بارداری و زایمان یا پس از زایمان و سایر خدمات سرپایی مندرج در طرح هستند. این مراکز بیمارستان نیستند.

شکایت: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی یک عضو از یک خدمت، که می‌تواند شامل موارد زیر باشد، اما محدود به آنها نیست:

- کیفیت مراقبت یا خدمات ارائه شده؛
- برخورد با ارائه دهنده یا کارمندان؛
- حق عضو برای اعتراض به تمدید زمانی که توسط CalOptima Health، یک برنامه سلامت روان یا اختلال مصرف مواد در شهرستان، یا یک ارائه دهنده Medi-Cal پیشنهاد شده است.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق **www.caloptima.org** به وبسایت ما مراجعه نمایید.



8 | شماره ها و کلمات مهمی که باید بدانید

شکایت و ابراز اعتراض یکی هستند.

خدمات و دستگاه های توانبخشی: خدمات مراقبت های بهداشتی که به یک عضو کمک می کند تا مهارت ها و عملکرد خود را برای زندگی روزمره حفظ کند، یاد بگیرد یا بهبود بخشد.

گزینه های مراقبت های بهداشتی (Health Care Options, HCO): برنامه ای که می تواند یک عضو را از یک طرح درمانی ثبت نام یا عضویت او را لغو کند.

بیمه درمانی: پوشش بیمه ای که هزینه های پزشکی و جراحی را با بازپرداخت هزینه های ناشی از بیماری یا آسیب به بیمه شده یا پرداخت مستقیم به ارائه دهنده خدمات درمانی، پرداخت می کند.

خدمات درمانی در منزل (Home health care): مراقبت پرستاری تخصصی و دیگر خدماتی که در منزل ارائه میشود.

ارائه دهندگان خدمات درمانی در منزل (Home health care providers): ارائه دهندگانی که به اعضا مراقبت های پرستاری تخصصی و سایر خدمات را در منزل ارائه می دهند.

خدمات آسایشگاهی (Hospice): مراقبت برای کاهش ناراحتی های جسمی، عاطفی، اجتماعی و معنوی برای عضوی که بیماری لاعلاج دارد. مراقبت های آسایشگاهی زمانی در دسترس است که امید به زندگی عضو شش ماه یا کمتر باشد.

بیمارستان: مکانی که در آن یک عضو از پزشکان و پرستاران مراقبت های بستری و سرپایی دریافت می کند.

مراقبت سرپایی در بیمارستان: مراقبت پزشکی یا جراحی که بدون بستری کردن در بیمارستان ارائه می شود.

بستری شدن در بیمارستان: پذیرش در بیمارستان برای دریافت خدمات درمانی به عنوان بیمار بستری.

ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی سرخپوستان آمریکایی (Indian Health Care Providers, IHCP):

یک برنامه مراقبت های بهداشتی که توسط سرویس سلامت سرخپوستان (IHS)، یک قبیله سرخپوست، برنامه سلامت قبیله ای، سازمان قبیله ای یا سازمان سرخپوستان شهری (UIO) اداره می شود، همانطور که این اصطلاحات در بخش 4 قانون بهبود مراقبت های بهداشتی سرخپوستان (بخش 1603 از 25 قانون ایالات متحده) تعریف شده اند.

مراقبت بستری: وقتی عضوی مجبور باشد برای دریافت مراقبت های پزشکی مورد نیاز، شب را در بیمارستان یا مرکز درمانی دیگری بماند.

مرکز یا خانه مراقبت های میان مدت: مراقبت ارائه شده در یک مرکز یا خانه مراقبت طولانی مدت که خدمات اقامتی 24 ساعته ارائه می دهد. انواع مراکز یا خانه های مراقبتی میان مدت شامل مرکز مراقبتی میان مدت/معلولین رشدی (ICF/DD)، مرکز مراقبتی میان مدت/معلولین رشدی-توانبخشی (ICF/DD-H) و مرکز مراقبتی میان مدت/معلولین رشدی-پرستاری (ICF/DD-N) می شود.

درمان تحقیقاتی: یک داروی درمانی، محصول بیولوژیکی یا وسیله ای که مرحله اول تحقیقات بالینی مورد تأیید سازمان غذا و داروی آمریکا (Food and Drug Administration, FDA) را با موفقیت به پایان رسانده است، اما برای استفاده عمومی توسط FDA تأیید نشده است و همچنان در یک تحقیق بالینی مورد تأیید FDA در دست بررسی است.

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.

CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



مراقبت های طولانی مدت: مراقبت در یک مرکز درمانی به مدت بیش از ماه پذیرش به علاوه یک ماه مضاعف.

خدمات و پشتیبانی های بلندمدت (LTSS): خدماتی که به افراد دارای مشکلات سلامتی یا معلولیت های طولانی مدت کمک می کند تا در هر کجا که انتخاب می کنند زندگی یا کار کنند. این می تواند در خانه، محل کار، خانه گروهی، موسسه پرستاری سالمندان یا یک مرکز مراقبتی دیگر باشد. LTSS شامل برنامه هایی برای مراقبت طولانی مدت و خدماتی است که در خانه یا جامعه ارائه می شوند و خدمات مبتنی بر خانه و جامعه (HCBS) نیز نامیده می شوند. برخی از خدمات LTSS توسط طرح های درمانی ارائه می شوند، در حالی که برخی دیگر به طور جداگانه ارائه می شوند.

طرح مراقبت مدیریت شده (Managed care plan): یک طرح بهداشتی Medi-Cal که فقط از پزشکان، متخصصان، کلینیک ها، داروخانه ها و بیمارستان های خاصی برای دریافت کنندگان Medi-Cal که در آن طرح ثبت نام کرده اند، استفاده می کند. CalOptima Health یک طرح مراقبت های مدیریت شده است.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان: مزایایی برای اعضای Medi-Cal زیر 21 سال که به حفظ سلامت آنها کمک می کند. اعضا باید معاینات پزشکی مناسب با سن خود و غربالگری های مناسب را برای یافتن مشکلات سلامتی و درمان زودهنگام بیماری ها انجام دهند. آنها باید تحت درمان قرار گیرند تا از شرایطی که ممکن است در معاینات تشخیص داده شوند، مراقبت یا به آنها کمک شود. این مزایا طبق قانون فدرال به عنوان مزایای غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره ای (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT) شناخته می شود.

Medi-Cal Rx: یک طرح مزایای داروخانه که بخشی از FFS Medi-Cal است و با نام «Medi-Cal Rx» شناخته می شود و مزایا و خدمات داروخانه، از جمله داروهای تجویزی و برخی از لوازم پزشکی را به همه ذینفعان Medi-Cal ارائه می دهد.

خانه پزشکی (Medical home): مدلی از مراقبت که کارکردهای اصلی مراقبت های بهداشتی اولیه را ارائه می دهد. این شامل مراقبت جامع، بیمار محور، مراقبت هماهنگ، خدمات قابل دسترس و کیفیت و ایمنی می شود.

از نظر پزشکی ضروری (یا ضرورت پزشکی): خدمات ضروری پزشکی، خدمات مهمی هستند که معقول بوده و از زندگی محافظت می کنند. این خدمات مراقبتی برای جلوگیری از ابتلای بیماران به بیماری یا ناتوانی شدید ضروری است. این مراقبت با تشخیص یا درمان بیماری، کسالت یا آسیب، درد شدید را کاهش می دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات پزشکی ضروری Medi-Cal شامل مراقبت هایی می شود که برای رفع یا کمک به یک بیماری یا وضعیت جسمی یا روانی، از جمله اختلالات سوء مصرف مواد (SUD)، مورد نیاز است.

حمل و نقل پزشکی: حمل و نقلی که ارائه دهنده خدمات درمانی برای عضو تجویز می کند، زمانی که عضو از نظر جسمی یا پزشکی قادر به استفاده از ماشین، اتوبوس، قطار، تاکسی یا سایر وسایل حمل و نقل عمومی یا خصوصی برای رسیدن به قرار ملاقات پزشکی تحت پوشش یا دریافت داروهای تجویزی نیست. CalOptima Health کمترین هزینه حمل و نقل را برای نیازهای پزشکی شما در صورت نیاز به وسیله نقلیه برای مراجعه به مراکز درمانی، پرداخت می کند.

Medicare: برنامه بیمه سلامت فدرال برای افراد 65 سال یا بالاتر، برخی افراد جوان دارای معلولیت و افراد مبتلا به بیماری کلیوی مرحله نهایی (نارسایی دائمی کلیه که نیاز به دیالیز یا پیوند دارد، که گاهی اوقات بیماری کلیوی مرحله نهایی (End-Stage Renal Disease, ESRD) نامیده می شود).



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

8 | شماره ها و کلمات مهمی که باید بدانید

عضو: هر فرد ذینفع واجد شرایط Medi-Cal که در CalOptima Health ثبت نام کرده و واجد شرایط دریافت خدمات تحت پوشش است.

ارائه دهنده خدمات سلامت روان: متخصصان مراقبت‌های بهداشتی که خدمات سلامت روان را به بیماران ارائه می‌دهند.

خدمات مامایی: مراقبت پیش از زایمان، در طول زایمان و پس از زایمان، شامل خدمات تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت فوری برای نوزادان تازه متولد شده که توسط پرستار مامایی تأیید شده (certified nurse midwives و CNM) و مامای تأیید شده (LM و licensed midwives) ارائه میشود.

شبکه (Network): گروهی از پزشکان، درمانگاهها، بیمارستانها و دیگر ارائه دهندگان که برای ارائه خدمات درمانی با شبکه درمانی یا CalOptima Health قرارداد دارند.

ارائه دهنده خدمات شبکه (یا ارائه دهنده خدمات درون شبکه): به قسمت «ارائه‌دهنده‌ی تحت قرارداد» مراجعه کنید. خدماتی بدون پوشش: خدماتی که CalOptima Health پوشش نمی‌دهد.

حمل و نقل غیر پزشکی: حمل و نقل هنگام رفت و آمد به محل قرار ملاقات برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal که توسط ارائه دهنده خدمات عضو مجاز است و هنگام دریافت نسخه‌ها و لوازم پزشکی.

ارائه دهنده غیر مشارکت کننده: ارائه‌دهنده‌ای که عضو شبکه CalOptima Health نیست.

وسیله ارتز (Orthotic device): وسیله‌ای که در خارج از بدن برای حمایت یا اصلاح عضوی از بدن که به شدت آسیب دیده یا بیمار است و از نظر پزشکی برای بهبودی عضو ضروری است، استفاده می‌شود.

سایر پوشش‌های درمانی (Other Health Coverage, OHC): خدمات ممکن است شامل خدمات پزشکی، دندانپزشکی، بینایی‌سنجی، دارویی، طرح‌های Medicare Advantage (بخش C)، طرح‌های دارویی Medicare (بخش D) یا طرح‌های تکمیلی Medicare (Medigap) باشد.

خدمات خارج از منطقه: خدمات در زمانی که عضو در هر نقطه‌ای خارج از محدوده خدمات CalOptima Health حضور دارد.

ارائه دهنده خدمات خارج از شبکه: ارائه‌دهنده‌ای که عضو شبکه CalOptima Health نیست.

مراقبت سرپایی (Outpatient care): وقتی عضوی مجبور نباشد برای مراقبت‌های پزشکی مورد نیاز، شب را در بیمارستان یا مرکز درمانی دیگری بماند.

خدمات سرپایی سلامت روانی (Outpatient mental health services): خدمات سرپایی ویژه اعضای دچار مشکلات روانی خفیف تا متوسط، شامل:

- ارزیابی و درمان سلامت روان فردی یا گروهی (روان درمانی)
- تست روانشناسی در صورتی که از نظر بالینی جهت ارزیابی یک مشکل بهداشت روانی تجویز شده باشد
- خدمات سرپایی با هدف پایش روند دارودرمانی

با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.



■ مشاوره روانپزشکی

■ آزمایشگاه، امکانات و وسایل سرپایی

مراقبت تسکینی (Palliative care): مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و معنوی برای عضوی که بیماری جدی دارد. لزومی ندارد که امید به زنده ماندن عضو برای دریافت مراقبت تسکینی شش ماه یا کمتر باشد.

بیمارستان طرف قرارداد (Participating hospital): بیمارستانی دارای مجوز که با CalOptima Health قرارداد دارد تا در زمان دریافت مراقبت توسط اعضا، به آنها خدمات ارائه دهد. خدمات تحت پوششی که برخی از بیمارستان‌های شرکت‌کننده ممکن است به اعضا ارائه دهند، توسط سیاست‌های بررسی استفاده و تضمین کیفیت CalOptima Health یا قرارداد CalOptima Health با بیمارستان محدود می‌شود.

ارائه دهنده خدمات درمانی طرف قرارداد (یا پزشک طرف قرارداد): پزشک، بیمارستان یا سایر متخصصان مراقبت‌های بهداشتی دارای مجوز یا مراکز درمانی دارای مجوز، از جمله مراکز نیمه‌حاد که با CalOptima Health قرارداد دارند تا خدمات تحت پوشش را در زمانی که عضوی مراقبت دریافت می‌کند، به او ارائه دهند.

خدمات پزشک (Physician services): خدماتی که توسط شخصی که طبق قانون ایالتی مجوز طبابت یا طب استخوان شناسی دارد ارائه می‌شود، به جز خدماتی که پزشکان در زمان بستری شدن عضو در بیمارستان ارائه می‌دهند و هزینه آنها در صورت‌حساب بیمارستان محاسبه می‌شود.

برنامه درمانی (Plan): به «طرح مراقبت‌های مدیریت‌شده» مراجعه کنید.

خدمات پس از تثبیت (Post-stabilization services): خدمات تحت پوشش مربوط به وضعیت پزشکی اورژانسی که پس از تثبیت وضعیت عضو ارائه می‌شوند تا وضعیت عضو را تثبیت نگه دارند. خدمات پس از تثبیت تحت پوشش هستند و هزینه آنها پرداخت می‌شود. بیمارستان‌های خارج از شبکه ممکن است به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) نیاز داشته باشند.

پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی): فرآیندی که طی آن یک عضو یا ارائه‌دهنده خدمات درمانی او باید برای برخی خدمات از CalOptima Health درخواست تأیید کند تا مطمئن شود CalOptima Health که تحت پوشش هستند. ارجاع به منزله تأیید نیست. پیش‌تاییدیه همان مجوز قبلی است.

پوشش داروهای تجویزی (Prescription drug coverage): پوشش ویژه داروهایی که ارائه دهنده تجویز می‌کند.

داروهای نسخه دار: دارویی که برخلاف داروهای بدون نسخه (OTC) که نیازی به نسخه پزشک ندارند، از نظر قانونی برای توزیع نیاز به دستور پزشک دارد.

مراقبت اولیه (Primary care): به «مراقبت معمول» مراجعه کنید.

ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (Primary care provider, PCP): یک ارائه دهنده مجاز که یک عضو برای بیشتر مراقبت‌های بهداشتی خود به او مراجعه می‌کند. ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) به عضو کمک می‌کند تا مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کند.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

یک PCP می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- متخصص زنان و زایمان OB/GYN
- ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی سرخپوستان آمریکایی (Indian Health Care Providers, IHCP)
- مرکز بهداشت مجاز فدرال (Federally Qualified Health Center, FQHC)
- درمانگاه روستایی (RHC)
- پرستار متخصص
- دستیار پزشک
- درمانگاه

پیش تاییدیه (مجوز قبلی): فرآیندی که طی آن یک عضو یا ارائه دهنده خدمات درمانی او باید برای برخی خدمات از CalOptima Health درخواست تأیید کند تا اطمینان حاصل شود که CalOptima Health آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع به منزله تایید نیست. مجوز قبلی همان پیش تاییدیه است.

تجهیزات پروتز (Prosthetic device): وسیله ای مصنوعی که برای جایگزینی عضو از دست رفته به بدن متصل میشود.

راهنمای ارائه دهندگان: فهرستی از ارائه دهندگان خدمات درمانی عضو شبکه CalOptima Health.

وضعیت پزشکی اورژانس روانپزشکی: (Psychiatric emergency medical condition): اختلال روانی که در آن علائم جدی یا به اندازه کافی شدید هستند که باعث ایجاد خطر فوری برای عضو یا دیگران می‌شوند یا عضو به دلیل اختلال روانی بلافاصله قادر به تهیه یا استفاده از غذا، سرپناه یا لباس نیست.

خدمات بهداشت عمومی (Public health services): خدمات بهداشتی که کل جمعیت را هدف قرار می‌دهد. این خدمات شامل موارد زیر است: تحلیل وضعیت سلامت، نظارت بر سلامت، ارتقای سلامت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری‌های عفونی، حفاظت و بهداشت محیط، آمادگی و واکنش در برابر بلایای طبیعی و سلامت شغلی.

ارائه دهنده واجد شرایط: پزشکی که در حوزه تخصصی مناسب برای درمان بیماری عضو، صلاحیت داشته باشد.

جراحی ترمیمی: جراحی جهت تصحیح یا اصلاح ساختارهای غیرعادی بدن به طوری که تا حد امکان ظاهر عادی و عملکرد فرد بهبود پیدا کند یا ایجاد شود. ساختارهای غیرعادی بدن به ساختارهایی گفته میشود که به دلیل نقص مادرزادی، غیرعادی بودن رشد، صدمات جدی، عفونت، تومور یا بیماری ایجاد شده است.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

ارجاع (Referral): وقتی ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه‌ی یکی از اعضا تصمیم می‌گیرد که آن عضو می‌تواند از ارائه‌دهنده‌ی دیگری مراقبت دریافت کند. برخی از خدمات مراقبتی تحت پوشش نیاز به ارجاع و پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دارند.

خدمات و دستگاه‌های توانبخشی و درمان‌های بازتوانبخشی: خدمات و دستگاه‌هایی که به اشخاصی که دچار جراحت، معلولیت یا بیماری‌های مزمن هستند برای به دست آوردن یا بازیابی مهارت‌های ذهنی و جسمی کمک می‌کند.

مراقبت معمول (Routine care): خدمات دارای ضرورت پزشکی و مراقبت پیشگیرانه، معاینات سلامت کودک یا مراقبت‌هایی مانند مراقبت پیگیری منظم. هدف مراقبت معمول، پیشگیری از بروز مشکلات سلامتی است.

کلینیک سلامت روستاییان (Rural Health Clinic, RHC): یک مرکز بهداشت در منطقه‌ای که ارائه دهنده‌گان خدمات زیادی ندارد. یک عضو می‌تواند مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه را در RHC دریافت کند.

خدمات حساس: خدمات مرتبط با سلامت روان، جنسی و باروری، تنظیم خانواده، عفونت‌های مقاربتی (STI)، اچ‌آی‌وی/ایدز، تجاوز جنسی و سقط جنین، اختلال سوءمصرف مواد (SUD)، مراقبت‌های منطبق با جنسیت و خشونت علیه شریک جنسی.

بیماری جدی (Serious illness): بیماری یا وضعیتی که باید درمان شود و ممکن است منجر به مرگ شود.

منطقه خدمات رسانی: منطقه جغرافیایی که CalOptima Health به آن خدمات ارائه می‌دهد. این منطقه شامل اورنج کانتی، کالیفرنیا نیز می‌شود.

مراقبت‌های پرستاری ماهر (Skilled nursing care): خدمات تحت پوشش ارائه شده توسط پرستاران مجاز، تکنسین‌ها یا درمانگران دارای مجوز در طول اقامت در یک مرکز پرستاری تخصصی یا در منزل یکی از اعضا.

مرکز پرستاری تخصصی (Skilled nursing facility): مکانی که در آن خدمات پرستاری به صورت 24 ساعته ارائه می‌شود؛ این خدمات را فقط کارشناسان ورزیده خدمات درمانی می‌توانند ارائه کنند.

متخصص (یا پزشک متخصص): پزشکی که انواع خاصی از مشکلات مراقبت‌های درمانی را درمان می‌کند. به عنوان مثال، جراح ارتوپدی به درمان شکستگی استخوان می‌پردازد، متخصص حساسیت به مشکل حساسیت رسیدگی میکند و متخصص قلب به درمان بیماری‌های قلبی می‌پردازد. در بیشتر موارد، یک عضو برای مراجعه به متخصص به ارجاع از PCP خود نیاز دارد.

خدمات تخصصی بهداشت روان (Specialty mental health services SMHS): خدمات برای اعضای که نیازهای خدمات سلامت روان آنها بالاتر از سطح اختلال خفیف تا متوسط است.

مرکز مراقبت‌های نیمه‌حاد (بزرگسال یا کودک): مرکز مراقبت‌های طولانی‌مدت که مراقبت‌های جامعی را برای اعضای آسیب‌پذیر پزشکی که به خدمات ویژه نیاز دارند، مانند استنشاق درمانی، مراقبت از تراکتوستومی، تغذیه با لوله داخل وریدی و مراقبت‌های پیچیده مدیریت زخم، ارائه می‌دهد.

بیماری‌های لاعلاج (Terminal illness): یک وضعیت پزشکی که قابل برگشت نیست و اگر بیماری سیر طبیعی خود را طی کند، به احتمال زیاد در عرض یک سال یا کمتر باعث مرگ خواهد شد.



با خدمات مشتریان به شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.
CalOptima Health برای کمک به شما از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه، آماده است. این تماس رایگان است. به صورت آنلاین از طریق www.caloptima.org به وبسایت ما مراجعه نمایید.

بازیابی خسارت (Tort recovery): وقتی به دلیل آسیبی که شخص دیگری مسئول آن است، مزایایی به یکی از اعضای Medi-Cal ارائه می‌شود یا ارائه خواهد شد، DHCS ارزش معقول مزایای ارائه شده به عضو را برای آن آسیب بازیابی می‌کند.

تریاز (یا غربالگری) (Triage): ارزیابی وضعیت سلامت به وسیله پزشک یا پرستاری که به منظور تشخیص فوریت نیاز شما به مراقبت آموزش دیده است.

مراقبت‌های فوری (یا خدمات فوری): خدماتی که برای درمان بیماری غیر اضطراری، مصدومیت یا وضعیت نیازمند مراقبت پزشکی، ارائه می‌شود. اعضا می‌توانند در صورت عدم دسترسی یا در دسترس نبودن موقت ارائه‌دهندگان خدمات درون شبکه، از ارائه‌دهندگان خدمات خارج از شبکه، مراقبت‌های فوری دریافت کنند.

برنامه‌های معافیت خدمات مبتنی بر خانه و جامعه (HCBS) مصوب 1915(c): این یک برنامه ویژه دولتی برای افرادی است که در معرض خطر بستری شدن در خانه سالمندان یا موسسه هستند. این برنامه به DHCS اجازه می‌دهد تا خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی (HCBS) را در اختیار این افراد قرار دهد تا بتوانند در خانه‌های اجتماعی خود اقامت کنند. خدمات HCBS شامل مدیریت پرونده، مراقبت شخصی، پرستاری ماهر، توانبخشی و خدمات خانه‌داری یا کمک به سلامت در منزل می‌شود. آنها همچنین شامل برنامه‌های روزانه بزرگسالان و مراقبت‌های موقت می‌شوند. اعضای Medi-Cal باید جداگانه درخواست دهند و واجد شرایط ثبت نام در طرح معافیت باشند. برخی از معافیت‌ها لیست انتظار دارند.





CalOptima Health, A Public Agency
505 City Parkway West, Orange, CA 92868
caloptima.org

اگر درباره بیمه درمانی خود نگرانی یا پرسشی دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** روز های دوشنبه الی جمعه بین ساعات 8 صبح الی 5:30 بعدازظهر تماس بگیرید. کارمندان ما به زبان شما صحبت میکنند. همچنین می توانید از وبسایت ما به آدرس **www.caloptima.org** دیدن کنید.