

2025



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 افشای اطلاعات و سند راهنمای پوشش ترکیبی
CalOptima Health (EOC)

2025

اورنج کانتی، کالیفرنیا

سایر زبان ها و قالب ها

سایر زبان ها

شما می توانید این کتابچه راهنمای اعضا و سایر مطالب طرح را به طور رایگان به زبان های دیگر دریافت کنید. CalOptima Health به کمک مترجمان واجد شرایط، ترجمه های کتبی ارائه مینماید. با شماره **1-714-246-8500** یا **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است. این کتابچه راهنمای اعضا را مطالعه کنید تا اطلاعات بیشتری در مورد خدمات کمک زبانی در مراقبت های بهداشتی درمانی مانند خدمات مترجم شفاهی و ترجمه کتبی به دست آورید.

سایر قالب ها

شما می توانید این اطلاعات را به طور رایگان در قالب های دیگر مانند خط بریل، فونت 20 چاپ درشت، فایل صوتی و فرمت های الکترونیکی قابل دسترس دریافت کنید. با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



خدمات مترجم شفاهی

CalOptima Health خدمات ترجمه شفاهی را توسط یک مترجم واجد شرایط، به صورت 24 ساعته و رایگان در اختیار شما قرار می دهد. لزومی ندارد که از اعضای خانواده یا دوستان به عنوان مترجم شفاهی استفاده کنید. ما استفاده از افراد زیر سن قانونی به عنوان مترجم را توصیه نمی کنیم، مگر اینکه در شرایط اضطراری باشد. خدمات مترجم شفاهی، خدمات زبانی و فرهنگی به طور رایگان در اختیار شما قرار می گیرد. این خدمات به صورت 24 ساعته و در 7 روز هفته در دسترس است. برای خدمات کمک زبانی یا دریافت این کتابچه راهنما به زبانی دیگر، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711). تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است.

English Tagline

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.

الشعار بالعربية (Arabic)

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 بريل والخط الكبير. اتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. هذه الخدمات مجانية.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



Հայերեն պիտակ (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: Զանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Այդ ծառայություններն անվճար են:

简体中文标语 (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)**。我们还另外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。

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (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 |

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

न 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 با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



Nqe Lus Hmoob Cob (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.

日本語表記 (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 태그라인 (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.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

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

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



Mien Tagline (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 hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih 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.

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

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

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید. کمکها 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.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



Русский слоган (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.

Mensaje en 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 Tagline (Tagalog)

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 serbisyong ito.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



แท็กไ้ภาษาไทย (Thai)

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

Примітка українською (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.

Khẩu hiệu 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 با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



ગુજરાતી ટેગ લાઇન Gujarati

ધ્યાન આપો: જો આપ ગુજરાતીમાં સહાયતા ઈચ્છો છો તો, કોલ કરો **1-888-587-8088 (TTY 711)**. વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટે મદદ અને સેવા, જેમ કે બ્રેઈલમાં દસ્તાવેજો અને મોટા અક્ષરની પ્રિન્ટ, પણ ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો **1-888-587-8088 (TTY 711)**. આ સેવાઓ મફત છે.

Frase em português Portuguese

ATENÇÃO: Se você precisa de ajuda no seu idioma, ligue para **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Estão disponíveis também auxílio e serviços (documentos em braile ou impressão grande) para pessoas com deficiências. Ligue para **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Todos esses serviços são gratuitos.

Titlu în limba română Romanian

ATENȚIE: Dacă aveți nevoie de ajutor în limba dumneavoastră, sunați la **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Pentru persoanele cu dizabilități sunt disponibile diferite facilități și servicii, precum documente în Braille și în format mare. Sunați la **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Aceste servicii sunt gratuite.

Türkçe Etiket Turkish

DİKKAT: Kendi dilinizde yardım almak için **1-888-587-8088 (TTY 711)** numaralı telefonu arayabilirsiniz. Engelli bireyler için Braille alfabesi ve büyük punto ile yazılmış belgeler gibi yardım ve hizmetlerimiz bulunmaktadır. **1-888-587-8088 (TTY 711)** numaralı telefonu arayabilirsiniz. Bu hizmetler ücretsizdir.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.
CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما
است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در
www.caloptima.org مراجعه کنید.



اردو ٹیگ لائن Urdu

توجہ: اگر آپ کو اردو میں مدد چاہیے تو، **1-888-587-8088 (TTY 711)** - معذور افراد کے لیے امداد اور خدمات، جیسے بریل اور بڑے پرنٹ میں دستاویزات، بھی دستیاب ہیں۔ **1-888-587-8088 (TTY 711)** پر کال کریں۔ یہ خدمات مفت ہیں۔

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



به CalOptima Health خوش آمدید!

از اینکه به CalOptima Health پیوستید، متشکریم. CalOptima Health یک طرح بهداشتی برای افرادی است که Medi-Cal دارند. CalOptima Health با ایالت کالیفرنیا همکاری می‌کند تا به شما کمک کند مراقبت‌های بهداشتی درمانی موردنیازتان را دریافت کنید. CalOptima Health با شبکه‌های بهداشتی قرارداد می‌بندد تا مراقبت شما را هماهنگ کند. شبکه بهداشتی گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان است که با CalOptima Health کار می‌کنند. شما باید یک شبکه بهداشتی و یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) را انتخاب کنید. PCP شما باید با شبکه بهداشتی شما قرارداد داشته باشد. شما می‌توانید شبکه بهداشتی و PCP یکسانی را برای همه اعضای خانواده خود که واجد شرایط Medi-Cal هستند انتخاب کنید، یا می‌توانید شبکه‌های بهداشتی و شبکه درمانی PCP‌های مختلف را انتخاب کنید.

کتابچه راهنمای اعضا

این کتابچه راهنمای اعضا در مورد پوشش شما تحت CalOptima Health توضیح می‌دهد. لطفاً آن را دقیق و کامل مطالعه کنید. این اطلاعات به شما کمک می‌کند تا مزایای خود، خدمات در دسترس شما و نحوه دریافت مراقبت‌های مورد نیاز خود را درک کنید. همچنین حقوق و مسئولیت‌های شما را به‌عنوان CalOptima Health توضیح می‌دهد. اگر نیازهای بهداشتی خاصی دارید، حتماً تمام بخش‌های مرتبط را مطالعه کنید.

این کتابچه راهنمای اعضا همچنین سند راهنمای پوشش ترکیبی (Evidence of Coverage, EOC) و فرم افشا نیز نامیده می‌شود. این EOC و فرم افشا تنها خلاصه‌ای از طرح بیمه درمانی را توضیح می‌دهد. برای دریافت اطلاعات دقیق در مورد شرایط و ضوابط پوشش باید به قرارداد طرح بیمه درمانی مراجعه کرد. برای اطلاعات بیشتر، با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا با شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

در این کتابچه راهنمای اعضا، CalOptima Health گاهی اوقات به عنوان "ما" یا "ما" نامیده می‌شود. گاهی اوقات به اعضا "شما" گفته می‌شود. برخی از کلمات با حروف بزرگ در این کتابچه راهنمای اعضا معنی خاصی دارند.

با خدمات مشتریان CalOptima Health و وزارت خدمات مراقبت‌های بهداشتی کالیفرنیا (California Department of Health Care Services, DHCS) به شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید نسخه دیگری از کتابچه راهنمای اعضا را به‌طور رایگان درخواست کنید. همچنین می‌توانید کتابچه راهنمای اعضا را در وبسایت CalOptima Health به نشانی **www.caloptima.org** بیابید. همچنین می‌توانید بدون هیچ هزینه‌ای یک نسخه از سیاست‌ها و رویه‌های اداری و بالینی غیراختصاصی CalOptima Health یا نحوه دسترسی به این اطلاعات در وبسایت CalOptima Health نیز موجود می‌باشند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



تماس با ما

CalOptima Health آماده کمک به شماست. اگر سؤالی دارید با **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره 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 با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



فهرست مطالب

2 سایر زبان‌ها و قالب‌ها
2 سایر زبان‌ها
2 سایر قالب‌ها
3 خدمات مترجم شفاهی
11 به CalOptima Health خوش آمدید!
11 کتابچه راهنمای اعضا
12 تماس با ما
13 فهرست مطالب
17 1. شروع به‌عنوان یک عضو
17 روش دریافت راهنمایی
18 چه کسی می‌تواند عضو شود
19 کارت‌های شناسایی (ID)
20 2. درباره طرح درمانی شما
20 کلیات طرح درمانی
22 طرح شما چگونه کار می‌کند
22 تغییر طرح‌های درمانی
23 دانشجویانی که به یک شهرستان جدید یا خارج از کالیفرنیا نقل مکان می‌کنند
24 تداوم مراقبت
26 هزینه‌ها

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.
CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما
است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در
www.caloptima.org مراجعه کنید.



30	نحوه دریافت مراقبت
30	دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی
31	ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP)
34	شبکه ارائه‌دهندگان
43	نوبت‌ها
43	رسیدن به نوبتتان
44	لغو و تعیین وقت مجدد
44	پرداخت هزینه
45	ارجاعات
46	ارجاعات California Cancer Equity Act
47	پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی)
48	نظر ثانویه
49	خدمات مراقبت حساس
52	مراقبت فوری
53	مراقبت اورژانسی
55	خط مشاوره پرستاری
55	دستورالعمل‌های قبلی برای مراقبت‌های درمانی
55	اهدای بافت و عضو
56	مزایا و خدمات
56	چه مزایا و خدماتی تحت پوشش طرح درمانی شما قرار می‌گیرد
59	مزایای Medi-Cal تحت پوشش CalOptima Health
78	سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش CalOptima Health
89	سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal
95	خدماتی که نمی‌توانید از طریق CalOptima Health یا Medi Cal دریافت کنید

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.
 از CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما
 است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در
www.caloptima.org مراجعه کنید.



96	5. مراقبت از کودک و نوجوان
96	Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان
98	معاینه‌های سلامت کودک و مراقبت‌های پیشگیرانه
99	غربالگری مسمومیت با سرب
100	ارائه کمک جهت دریافت خدمات مراقبت از کودک و نوجوان
100	سایر خدماتی که می‌توانید از طریق هزینه خدمات Medi-Cal (FFS) Fee-for-Service یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید
103	6. گزارش‌دهی و حل مشکلات
104	شکایات
105	درخواست‌های تجدیدنظر
106	اگر با تصمیم تجدیدنظر موافق نیستید چه باید کرد
107	دادرسی ایالتی
109	کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده
110	7. حقوق و وظایف
110	حقوق شما
111	مسئولیت‌های شما
112	اطلاعیه عدم تبعیض
114	راه‌های مشارکت اعضا
114	اطلاعیه سیاست‌های حفظ حریم شخصی
124	اطلاعیه مربوط به قوانین اطلاعیه در مورد Medi-Cal به‌عنوان ارائه‌دهنده مزایا با افراد فاقد بیمه درمانی عمومی یا خصوصی، سایر پوشش‌های بهداشتی و جبران تخلف
125	اطلاعیه در مورد جبران از محل ماترک
125	اطلاعیه اقدام

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.
CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما
است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در
www.caloptima.org مراجعه کنید.



- 8 شماره ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید 127
- شماره تلفن‌های مهم 127
- واژه‌هایی که باید بدانید 127

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.
CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما
است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در
www.caloptima.org مراجعه کنید.



1. شروع به عنوان یک عضو

روش دریافت راهنمایی

CalOptima Health تلاش می‌کند تا شما از مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود راضی باشید. اگر سؤال یا نگرانی‌ای در مورد مراقبت خود دارید، CalOptima Health آماده شنیدن صحبت‌های شماست!

خدمات مشتریان

خدمات مشتریان CalOptima Health آماده کمک به شماست. CalOptima Health می‌تواند:

- به سؤالات مربوط به طرح درمانی شما و خدمات تحت پوشش CalOptima Health پاسخ دهد
- به شما در انتخاب یا تغییر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه کمک کند
- به شما بگوید که خدمات موردنیاز خود را از کجا می‌توانید دریافت کنید
- اگر انگلیسی صحبت نمی‌کنید، کمک کند خدمات مترجم شفاهی دریافت کنید
- به شما کمک کند اطلاعات را به زبان‌ها و قالب‌های دیگر دریافت کنید
- کارت شناسایی المثنی برای شما صادر کند
- کتابچه راهنمای اعضا یا فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان را در اختیار شما قرار دهد
- در استعلام صورتحساب به شما کمک کند
- هماهنگی حمل و نقل را برای شما انجام دهد

اگر به کمک نیاز دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. CalOptima Health باید اطمینان حاصل کند که شما هنگام تماس، کمتر از 10 دقیقه پشت خط منتظر می‌مانید.

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

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



1 | شروع به عنوان یک عضو

وبسایت CalOptima Health یافتن مطالب موردنیازتان را از هر دستگاهی برای شما آسان تر می کند. این وبسایت همچنین دارای یک پورتال آنلاین امن اعضا است تا بتوانید موارد زیر را انجام دهید:

- به روزرسانی اطلاعات شخصی
- درخواست کارت شناسایی جدید
- چاپ نسخه ای از کارت شناسایی
- تغییر شبکه درمانی یا ارائه دهنده مراقبت های اولیه
- درخواست خدمات مترجم شفاهی

می توانید به پورتال اعضای CalOptima Health در این آدرس دسترسی پیدا کنید
<https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx>

چه کسی می تواند عضو شود

هر ایالت ممکن است یک برنامه Medicaid داشته باشد. Medicaid در کالیفرنیا، **Medi-Cal** نامیده می شود.

از آنجا که واجد شرایط Medi-Cal هستید و در اورنج کانتی، کالیفرنیا زندگی می کنید، واجد شرایط CalOptima Health هستید. اگر درباره شرایط پیوستن به Medi-Cal پرسشی دارید، از طریق شماره 1-800-281-9799 با سازمان خدمات اجتماعی (Social Services Agency, SSA) تماس بگیرید. همچنین می توانید از طریق تأمین اجتماعی واجد شرایط Medi-Cal باشید، زیرا خدمات برنامه تکمیلی دولتی/درآمد تضمینی تکمیلی (State Supplemental Program/Supplemental Security Income, SSI/SSP) دریافت می کنید.

برای سؤالات در مورد ثبت نام، با گزینه های مراقبت بهداشتی به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711). تماس بگیرید. یا به وبسایت ما در <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> مراجعه نمایید.

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

Medi-Cal انتقالی (Transitional Medi-Cal)

اگر شروع به کسب درآمد بیشتر کنید و دیگر واجد شرایط Medi-Cal نباشید، ممکن است بتوانید Transitional Medi-Cal را دریافت نمایید.

می توانید سؤالات خود در مورد واجد شرایط بودن برای Transitional Medi-Cal را از دفتر خدمات شهرستان محلی خود در آدرس زیر بپرسید:

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

یا با گزینه های مراقبت های بهداشتی درمانی به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



کارت‌های شناسایی

به‌عنوان یکی از اعضای CalOptima Health، یک کارت شناسایی (ID) CalOptima Health دریافت خواهید کرد. باید هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت بهداشتی یا دریافت داروهای نسخه‌ای، کارت شناسایی CalOptima Health و کارت شناسایی مزایای (Benefits Identification Card, BIC) مربوط به Medi-Cal خود را باید همواره همراه داشته باشید. کارت Medi-Cal BIC شما کارت شناسایی مزایایی است که ایالت کالیفرنیا برای شما ارسال می‌کند. همه کارت‌های درمانی در اینجا نمونه کارت Medi-Cal BIC و کارت شناسایی یا CalOptima Health ID آمده است تا ببینید کارتتان به چه شکل خواهد بود:



Medi-Cal CalOptima Health 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 Verification: 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 ثبت‌نام 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 به‌طور رایگان یک کارت جدید برای شما ارسال می‌کند. با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. اگر کارت Medi-Cal BIC ندارید یا اگر کارت شما آسیب دیده، گم شده یا دزدیده شده است، با دفتر خدمات شهرستان خود تماس بگیرید. برای پیدا کردن دفتر شهرستان محلی خود، به وبسایت زیر مراجعه نمایید <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



2. درباره طرح درمانی شما

کلیات طرح درمانی

می‌توانید برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد طرح سلامت و نحوه استفاده از آن با یکی از نمایندگان خدمات مشتریان CalOptima Health کالیفرنیا، با ایالت کالیفرنیا همکاری می‌کند تا به شما کمک کند مراقبت‌های بهداشتی درمانی موردنیازتان را دریافت کنید.

می‌توانید برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد طرح سلامت و نحوه استفاده از آن با یکی از نمایندگان خدمات مشتریان CalOptima Health صحبت کنید. با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید

آغاز و پایان دوره پوشش

هنگامی که در CalOptima Health ثبت‌نام می‌کنید، ظرف دو هفته از تاریخ ثبت‌نامتان یک کارت شناسایی برای شما ارسال می‌کنیم. شما باید کارت شناسایی CalOptima Health و کارت شناسایی مزایا (Benefits Identification Card, BIC) مربوط به Medi-Cal خود را هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت بهداشتی یا نسخه نشان دهید.

پوشش Medi-Cal شما باید هر سال تمدید شود. اگر دفتر منطقه‌ای شهرستان شما نتواند پوشش Medi-Cal شما را با استفاده از منابع الکترونیکی تمدید کند، شهرستان یک فرم تمدید Medi-Cal را برای شما ارسال می‌کند. این فرم را تکمیل کنید و به دفتر خدمات شهرستان خود برگردانید. در صورت موجود بودن امکان آن در شهرستان شما، می‌توانید اطلاعات خود را به صورت آنلاین، حضوری یا تلفنی یا از طریق سایر ابزار الکترونیکی ارسال کنید. به‌عنوان یک عضو CalOptima Health، باید:

1. یک شبکه درمانی را از فهرست ارائه‌دهندگان شبکه درمانی انتخاب کنید.

a. می‌توانید یک شبکه درمانی برای همه اعضای واجد شرایط خانواده خود انتخاب کنید یا برای هر عضو خانواده، یک شبکه درمانی جداگانه انتخاب کنید.

b. اگر شبکه درمانی را پس از 30 روز از تاریخ عضویت انتخاب نکنید، CalOptima Health یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد.

c. شما می‌توانید شبکه درمانی خود را هر 30 روز یکبار تغییر دهید.

2. یک ارائه‌دهنده مراقبت اولیه را از فهرست ارائه‌دهندگان شبکه درمانی انتخاب کنید.

a. باید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (Primary Care Provider, PCP) انتخاب کنید که با شبکه درمانی برگزیده شما قرارداد داشته باشد.

b. می‌توانید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یکسان را برای همه اعضای واجد شرایط خانواده انتخاب کنید یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه متفاوتی را برای هر یک از اعضای خانواده انتخاب نمایید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با خدمات مشتریان CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



2 | درباره طرح درمانی شما

c. اگر یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب نکنید، شبکه درمانی‌تان این کار را برای شما انجام می‌دهد.

d. می‌توانید ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود را هر 30 روز تغییر دهید.

3. برای انتخاب PCP و شبکه درمانی شما می‌توانید:

a. به پورتال امن آنلاین اعضای خود در

<https://member.caloptima.org/#/user/login> مراجعه نمایید، یا.

b. فرم انتخاب CalOptima Health Network که در بسته عضویت شما ارسال شده است، را تکمیل نمایید، یا با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

شما هر زمان که بخواهید می‌توانید پوشش CalOptima Health خود را پایان دهید و یک برنامه بهداشتی دیگر انتخاب کنید. برای کمک در انتخاب طرح جدید، با شماره 1-800-430-4263 (1-800-430-7077 TTY یا 711). با گزینه‌های مراقبت بهداشتی تماس بگیرید. یا به وبسایت www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov مراجعه نمایید.

CalOptima Health یک طرح درمانی برای اعضای Medi-Cal در اورنج کانتی، کالیفرنیا است. نشانی دفتر محلی خود را در <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> پیدا کنید.

در صورت صدق کردن هر یک از موارد زیر، ممکن است واجد شرایط بودن برای پوشش CalOptima Health Medi-Cal پایان یابد:

- به خارج از اورنج کانتی نقل مکان کنید
- پوشش Medi-Cal را از دست بدهید
- در زندان یا بازداشتگاه باشید

اگر پوشش CalOptima Health Medi-Cal خود را از دست بدهید، ممکن است همچنان واجد شرایط پوشش هزینه خدمات (Fee-for-Service, FFS) یا همان کارانه Medi-Cal باشید. اگر مطمئن نیستید که هنوز تحت پوشش CalOptima Health قرار دارید، لطفاً با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

ملاحظات ویژه برای سرخ‌پوستان آمریکایی در مراقبت مدیریت‌شده

اگر سرخ‌پوست آمریکایی هستید، حق دارید خدمات مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی را از یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی سرخ‌پوست (Indian Health Care Provider, IHCP) دریافت کنید. همچنین می‌توانید ضمن دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی از این مراکز، از خدمات CalOptima Health استفاده کنید یا ثبت نام خود را لغو نمایید. برای کسب اطلاعات در مورد ثبت نام و لغو ثبت نام، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

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

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



طرح شما چگونه کار می کند

CalOptima Health یک طرح درمانی مراقبت مدیریت شده است که با DHCS قرارداد دارد. CalOptima Health با پزشکان، بیمارستان ها و سایر ارائه دهندگان در منطقه خدمات رسانی CalOptima Health همکاری می کند تا مراقبت های بهداشتی درمانی را به شما، به عنوان عضو، ارائه دهد. مادامی که عضو CalOptima Health هستید، ممکن است واجد شرایط دریافت برخی خدمات اضافی ارائه شده از طریق FFS Medi-Cal باشید. این خدمات شامل نسخه های سرپایی، داروهای بدون نسخه و برخی لوازم پزشکی از طریق Medi-Cal Rx است.

خدمات مشتریان به شما می گوید عملکرد CalOptima Health چگونه است، چگونه مراقبت های مورد نیازتان را دریافت کنید، چگونه نوبت های ارائه دهنده را در زمان های دسترسی استاندارد برنامه ریزی کنید، چگونه خدمات مترجم و ترجمه یا اطلاعات مکتوب در قالب های جایگزین بدون هزینه را درخواست کنید و چگونه بفهمید که آیا واجد شرایط خدمات حمل و نقل هستید یا خیر.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می توانید اطلاعات بخش خدمات اعضا را به صورت آنلاین در نشانی **www.caloptima.org** مشاهده نمایید.

تغییر طرح های درمانی

شما می توانید CalOptima Health را ترک کنید و در هر زمانی که در شهرستان محل سکونت شمال طرح درمانی دیگری در دسترس باشد، به طرح درمانی دیگری بپیوندید. برای انتخاب طرح جدید، با شماره **1-800-430-4263** (TTY 1-800-430-7077 یا 711) یا گزینه های خدمات درمانی یا Health Care Options تماس بگیرید. می توانید از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 6 بعد از ظهر با این شماره تماس بگیرید. یا به وبسایت <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov> مراجعه نمایید.

حداکثر 30 روز یا بیشتر طول می کشد تا درخواست شما برای ترک CalOptima Health و ثبت نام در طرح دیگری در شهرستان شما انجام شود. برای اطلاع از وضعیت درخواست خود، با گزینه های خدمات درمانی Health Care Options به شماره **1-800-430-4263** (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

اگر می خواهید زودتر CalOptima Health را ترک کنید، می توانید با گزینه های خدمات درمانی یا Health Care Options تماس بگیرید و درخواست لغو ثبت نام فوری (سریع) نمایید.

اعضایی که می توانند درخواست لغو سریع ثبت نام کنند شامل موارد زیر هستند، اما محدود به این موارد نیستند، کودکانی که تحت برنامه های Foster Care (سرپرستی موقت) یا Adoption Assistance (کمک رسانی در فرزندخواندگی) خدمات دریافت می کنند، اعضای با نیازهای مراقبت بهداشتی ویژه، و اعضای که قبلاً در Medicare یا سایر برنامه های Medi-Cal یا مراقبتهای مدیریت شده تجاری ثبت نام کرده باشند.

شما می توانید با تماس با دفتر شهرستان محلی خود درخواست خروج از CalOptima Health را بدهید. دفتر خدمات محلی خود را در این آدرس بیابید:

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

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

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



دانشجویانی که به یک شهرستان جدید یا خارج از کالیفرنیا نقل مکان می کنند

شما می توانید مراقبت های اضطراری و مراقبت های فوری را در هر نقطه ای از ایالات متحده، از جمله قلمروهای ایالات متحده دریافت کنید. مراقبت های معمول و پیشگیرانه فقط در شهرستان محل اقامت شما پوشش داده می شود. اگر برای ادامه تحصیلات عالی، از جمله کالج، به یک شهرستان جدید در کالیفرنیا نقل مکان کنید، CalOptima Health خدمات اورژانس و مراقبت های فوری را در شهرستان جدیدتان پوشش می دهد. همچنین می توانید مراقبت های معمول یا پیشگیرانه را در شهرستان جدید خود دریافت کنید، اما باید به CalOptima Health اطلاع دهید. برای اطلاعات بیشتر، بخش زیر را مطالعه کنید.

اگر در Medi-Cal ثبت نام کرده اید و دانشجوی شهرستانی هستید که با شهرستان محل اقامت شما در کالیفرنیا متفاوت است، نیاز نیست برای Medi-Cal در آن شهر درخواست دهید.

اگر موقتاً از خانه دور می شوید تا در شهرستانی دیگر در کالیفرنیا دانشجو شوید، دو گزینه دارید. شما می توانید:

- به آژانس خدمات اجتماعی شهرستان خود اطلاع دهید که موقتاً برای حضور در یک مؤسسه آموزش عالی نقل مکان می کنید و نشانی خود را در شهرستان جدید ارائه دهید. دفتر شهرستان، نشانی جدیدتان و کد شهرستان را در پایگاه داده ایالت و در پرونده سوابقتان وارد خواهد کرد. اگر می خواهید از مراقبت های معمول یا پیشگیرانه در شهرستان جدید خود بهره ببرید، لازم است این کار را انجام دهید. اگر CalOptima Health در شهرستان محل کالج شما فعالیت نمی کند، ممکن است مجبور شوید طرح های درمانی خود را تغییر دهید. CalOptima Health یک طرح درمانی برای افرادی است که دارای Medi-Cal و ساکن شهرستان اورنج کانتی، کالیفرنیا هستند. جهت مطرح کردن سؤالات و پیشگیری از تأخیر در ثبت نام در طرح درمانی جدید، از طریق شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) با گزینه های مراقبت های بهداشتی (Health Care Options) تماس بگیرید.

یا

- اگر CalOptima Health به شهرستان جدیدی که در آن در کالج تحصیل می کنید خدمات ندهد، و برنامه بهداشتی خود را به برنامه ای که در آن شهرستان خدمت می کند تغییر ندهید، شما فقط جهت درمان بعضی از بیماری ها می توانید به بخش اورژانس و خدمات مراقبت های فوری در شهرستان جدید دسترسی داشته باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به فصل 3، «نحوه دریافت مراقبت» مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت های بهداشتی درمانی معمول یا پیشگیرانه، شما باید از شبکه ارائه دهندگان CalOptima Health واقع در اورنج کانتی، کالیفرنیا استفاده کنید.

اگر موقتاً کالیفرنیا را ترک می کنید تا در ایالت دیگری دانشجو شوید و می خواهید پوشش Medi-Cal خود را حفظ کنید، با یک کارمند بررسی واجد شرایط بودن در آژانس خدمات اجتماعی اورنج کانتی تماس بگیرید. تا زمانی که واجد شرایط باشید، Medi-Cal خدمات اورژانسی و مراقبت های فوری را در ایالت دیگر پوشش می دهد. Medi-Cal همچنین مراقبت های اورژانسی را که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک دارد، پوشش می دهد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



خدمات مراقبت‌های معمول و پیشگیرانه، از جمله داروهای تجویزی مرتبط با این خدمات، در خارج از کالیفرنیا پوشش داده نمی‌شود. شما واجد شرایط پوشش Medi-Cal برای آن خدمات خارج از ایالت نخواهید بود. CalOptima Health هزینه مراقبت‌های بهداشتی درمانی شما را نمی‌پردازد. اگر می‌خواهید Medicaid را در ایالت دیگری دریافت کنید، باید در آن ایالت درخواست دهید. Medi-Cal خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی اورژانسی، فوری یا سایر خدمات بهداشتی درمانی خارج از ایالات متحده را، به استثنای مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک دارد طبق توصیف فصل 3، پوشش نمی‌دهد.

تداوم مراقبت

تداوم مراقبت در خصوص یک ارائه‌دهنده خارج از طرح

به‌عنوان عضو CalOptima Health، مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود را از ارائه‌دهندگان شبکه CalOptima Health دریافت خواهید کرد. برای اطلاع از اینکه آیا یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی در شبکه CalOptima Health است، فهرست ارائه‌دهنده را در وب سایت CalOptima Health به آدرس www.caloptima.org بخوانید. ارائه‌دهندگانی که در این لیست فهرست نشده اند ممکن است در شبکه CalOptima Health نباشند.

در برخی موارد، ممکن است بتوانید از ارائه‌دهندگانی که در شبکه CalOptima Health نیستند مراقبت دریافت کنید. اگر از طرح یا هزینه خدمات FFS Medi-Cal دیگری به این طرح پیوسته‌اید یا ارائه‌دهنده‌ای که در شبکه بوده اکنون از شبکه خارج شده است، ممکن است بتوانید به ارائه‌دهندگانی مراجعه کنید که در شبکه CalOptima Health نیستند. به این روند، تداوم مراقبت گفته می‌شود.

اگر نیاز به دریافت مراقبت از ارائه‌دهنده ای دارید که خارج از شبکه است، با CalOptima Health تماس بگیرید تا درخواست تداوم مراقبت را ارائه دهید. اگر همه موارد زیر صدق کند، ممکن است بتوانید از تداوم مراقبت تا 12 ماه یا در برخی موارد بیشتر از این زمان استفاده کنید:

- پیش از ثبت نام در CalOptima Health، ارتباط مداوم با ارائه‌دهنده خارج از طرح داشته‌اید
- حداقل یک بار در طول دوازده (12) ماه قبل از ثبت نام خود در CalOptima Health، در یک ملاقات غیراضطراری ارائه‌دهنده‌ای خارج از طرح، شما را ویزیت کرده است
- ارائه‌دهنده خارج از طرح مایل به همکاری با CalOptima Health است و با الزامات قراردادی CalOptima Health و پرداخت دستمزد خدمات موافقت می‌کند
- ارائه‌دهنده خارج از طرح، استانداردهای حرفه‌ای CalOptima Health را برآورده می‌کند
- ارائه‌دهنده خارج از شبکه ثبت نام کرده و در برنامه Medi-Cal شرکت می‌کند

برای اطلاعات بیشتر با خدمات مشتریان به شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

اگر ارائه‌دهندگان شما تا پایان 12 ماه به شبکه CalOptima Health ملحق نشوند، با نرخ‌های پرداخت CalOptima Health موافق نباشند یا الزامات کیفی مراقبت را برآورده نکنند، باید استفاده از خدمات ارائه‌دهندگان درون شبکه CalOptima Health را شروع کنید. برای صحبت در مورد گزینه‌های خود، با خدمات مشتریان به شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



2 | درباره طرح درمانی شما

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

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت و اگر واجد شرایط هستید، با خدمات مشتری تماس بگیرید.

تکمیل خدمات تحت پوشش از یک ارائه دهنده خارج از شبکه

به عنوان یکی از اعضای CalOptima Health، خدمات تحت پوشش را از ارائه دهندگان شبکه CalOptima Health دریافت خواهید کرد. اگر در زمان ثبت نام در CalOptima Health یا زمانی که ارائه دهنده شما شبکه CalOptima Health را ترک کرد، برای برخی از شرایط سلامت تحت درمان هستید، ممکن است همچنان بتوانید خدمات Medi-Cal را از یک ارائه دهنده خارج از شبکه دریافت کنید.

اگر به خدمات تحت پوشش برای این شرایط درمانی زیر نیاز دارید، ممکن است بتوانید به مراقبت از یک ارائه دهنده خارج از شبکه برای یک دوره زمانی خاص ادامه دهید:

وضعیت سلامتی	بازه زمانی
شرایط حاد (یک مسئله پزشکی که نیاز به توجه سریع دارد)	تا زمانی که وضعیت حاد شما طول بکشد
شرایط فیزیکی و رفتاری مزمن جدی (یک مشکل جدی مراقبت های بهداشتی که برای مدت طولانی با آن مواجه بوده اید)	حداکثر تا 12 ماه بعد از شروع پوشش یا تاریخ پایان قرارداد ارائه دهنده با CalOptima Health
مراقبت های بارداری و پس از زایمان (بعد از تولد)	در دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری
خدمات بهداشت روان مادران	تا 12 ماه از زمان تشخیص یا از پایان بارداری شما، هر کدام که دیرتر باشد
مراقبت از نوزاد تازه متولد شده بین تولد تا 36 ماهگی	حداکثر تا 12 ماه از تاریخ شروع پوشش یا تاریخ پایان قرارداد ارائه دهنده با CalOptima Health
بیماری پایانی (یک مسئله پزشکی تهدید کننده زندگی)	تا زمانی که بیماری شما طول بکشد. از تاریخ ثبت نام در CalOptima Health یا زمانی که ارائه دهنده کار با CalOptima Health را متوقف می کند، همچنان می توانید خدمات را برای بیش از 12 ماه دریافت کنید

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



وضعیت سلامتی	بازه زمانی
انجام یک جراحی یا سایر روش های پزشکی از یک ارائه دهنده خارج از شبکه تا زمانی که تحت پوشش، از نظر پزشکی ضروری و مجاز توسط CalOptima Health به عنوان بخشی از یک دوره درمانی مستند و توصیه شده و مستند توسط ارائه دهنده باشد	جراحی یا سایر روش های پزشکی باید ظرف 180 روز از تاریخ فسخ قرارداد ارائه دهنده یا 180 روز از تاریخ ثبت نام شما در CalOptima Health انجام شود

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

اگر یک ارائه دهنده خارج از شبکه مایل به ادامه ارائه خدمات نباشد یا با الزامات قرارداد، پرداخت یا سایر شرایط CalOptima Health برای ارائه مراقبت موافق نباشد، نمی توانید مراقبت مداوم را از ارائه دهنده دریافت کنید. ممکن است بتوانید به دریافت خدمات از یک ارائه دهنده دیگر در شبکه CalOptima Health ادامه دهید.

برای کمک به انتخاب یک ارائه دهنده قراردادی برای ادامه مراقبت یا اگر سؤال یا مشکلی در دریافت خدمات تحت پوشش از ارائه دهنده ای دارید که دیگر در شبکه CalOptima Health نیست، با خدمات مشتریان به شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

CalOptima Health برای خدماتی که Medi-Cal آنها را پوشش نمی دهد یا تحت قرارداد CalOptima Health با DHCS تحت پوشش قرار نمی گیرد، ملزم به ارائه تداوم مراقبت نیست. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت، واجد شرایط بودن و خدمات موجود، با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

هزینه ها

هزینه های اعضا

CalOptima Health به افرادی خدمات می دهد که واجد شرایط Medi-Cal هستند. در بیشتر موارد، اعضای CalOptima Health مجبور نیستند برای خدمات تحت پوشش، حق بیمه یا خودپرداخت ها هزینه ای پرداخت کنند.

اگر شما یک سرخپوست آمریکایی هستید، نیازی به پرداخت هزینه های ثبت نام، حق بیمه، فرانشیزها، پرداخت های مشترک، اشتراک هزینه یا سایر هزینه های مشابه ندارید. CalOptima Health نباید از هیچ یک از اعضای سرخپوست آمریکایی را که کالا یا خدماتی را مستقیماً از یک IHCP یا از طریق ارجاع به یک IHCP دریافت می کند، یا پرداخت های ناشی از IHCP را به میزان هزینه ثبت نام، حق بیمه، کس، پرداخت مشترک، اشتراک هزینه، یا موارد مشابه آن هزینه ای دریافت کند.

اگر در برنامه ابتکاری بهداشت کودکان شهرستان (County Children's Health Initiative Program, CCHIP) در شهرستان های سانتا کلارا، سانفرانسیسکو، یا سان ماتئو ثبت نام کرده اید یا در طرح Medi-Cal برای خانواده ها (Medi-Cal for Families) ثبت نام کرده اید، ممکن است حق بیمه ماهیانه و سهم اشتراک داشته باشید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



به جز مراقبت های اضطراری، مراقبت های فوری یا مراقبت های حساس، قبل از مراجعه به ارائه دهنده ای خارج از شبکه CalOptima Health، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را از CalOptima Health دریافت کنید. اگر تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را دریافت نکردید و برای مراقبتی که مراقبت اضطراری، مراقبت فوری یا مراقبت حساس نیست، به ارائه دهنده ای خارج از شبکه مراجعه کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبتی را که از آن ارائه دهنده دریافت کرده‌اید بپردازید. برای فهرستی از خدمات تحت پوشش، فصل 4، "مزایا و خدمات" را در این کتاب راهنما بخوانید. همچنین می‌توانید فهرست ارائه دهندگان را در وب سایت CalOptima Health در www.caloptima.org بیابید.

برای اعضای که مراقبت طولانی مدت و سهم هزینه دارند

ممکن است لازم باشد هر ماه سهمی از هزینه‌ها را برای خدمات مراقبت طولانی مدت خود بپردازید. مبلغ سهم شما از هزینه‌ها، به میزان درآمد شما بستگی دارد. شما هر ماه صورت حساب‌های مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود، از جمله و نه محدود به صورت حساب‌های خدمات و پشتیبانی طولانی مدت (Long-Term Services and Supports, LTSS) را تا زمانی پرداخت می‌کنید که مبلغ پرداختی‌تان برابر با سهم هزینه شما باشد. پس از آن، مراقبت طولانی مدت شما برای آن ماه تحت پوشش CalOptima Health قرار خواهد گرفت. تا زمانی که کل سهم هزینه خود برای مراقبت طولانی مدت خود را برای آن ماه پرداخت نکنید، تحت پوشش CalOptima Health قرار نخواهید گرفت.

هزینه ارائه دهنده چگونه پرداخت می‌شود

CalOptima Health دستمزدها را به روش‌های زیر به ارائه دهندگان پرداخت می‌کند:

■ پرداخت‌های سرانه

□ CalOptima Health به ازای هر عضو CalOptima Health، ماهانه مبلغ مشخصی به برخی از ارائه دهندگان می‌پردازد. این پرداخت را پرداخت سرانه می‌نامند. CalOptima Health و ارائه دهندگان با همدیگر همکاری می‌نمایند تا میزان مبلغ پرداختی را تعیین می‌کنند.

■ پرداخت‌های FFS

□ برخی از ارائه دهندگان به اعضای CalOptima Health خدمات مراقبتی ارائه می‌دهند و سپس صورت حساب خدمات را به CalOptima Health ارسال می‌کنند. این روش پرداخت، پرداختی هزینه خدمات (FFS) نام دارد. CalOptima Health و ارائه دهندگان با یکدیگر همکاری می‌کنند تا تصمیم بگیرند که هر نوع از خدمات چقدر هزینه دارد.

■ مشوق‌های مالی

□ یک شبکه بهداشتی ممکن است یک طرح تشویقی پزشک داشته باشد که می‌تواند شامل مشوق‌های مالی باشد. طرح‌های تشویقی، تأثیری روی کیفیت مراقبت بهداشتی شما ندارد. می‌توانید در مورد طرح‌های تشویقی از CalOptima Health اطلاعات بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه پرداخت CalOptima Health به ارائه دهندگان، با شماره 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088 تماس بگیرید. با خدمات CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



اگر صورت حسابی از یک ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی دریافت می کنید

خدمات تحت پوشش، خدمات مراقبت های بهداشتی درمانی هستند که CalOptima Health مسئول پرداخت آن است. اگر برای هر یک از خدمات تحت پوشش Medi-Cal صورتحساب دریافت کردید، آن صورت حساب را پرداخت نکنید. فوراً با خدمات مشتریان به شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711). تماس بگیرید. CalOptima Health به شما کمک می کند تا مطمئن شوید که آیا صورتحساب درست است یا خیر.

اگر از داروخانه برای دارو، لوازم یا مکمل های تجویزی صورتحساب دریافت می کنید، با خدمات مشتریان Medi-Cal Rx به شماره **1-800-977-2273**، **24** ساعت شبانه روز و **7** روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY می توانند از دوشنبه تا جمعه، از ساعت **8** صبح تا **5** بعد از ظهر با **711** تماس بگیرند. همچنین می توانید به وب سایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه نمایید.

درخواست از CalOptima Health برای بازپرداخت هزینه ها

اگر برای خدماتی که قبلاً دریافت کرده اید هزینه پرداخته اید، در صورت برخورداری از تمام شرایط زیر می توانید واجد شرایط بازپرداخت (دریافت کردن هزینه) باشید:

- خدمات دریافت شده از نوع خدمات تحت پوشش است که CalOptima Health مسئول پرداخت آن است. CalOptima Health برای خدمات خارج از پوشش CalOptima Health هزینه ای به شما بازپرداخت نمی کند.
- تا زمانی که عضو واجد شرایط CalOptima Health هستید، خدمات تحت پوشش را دریافت می نمایید.
- ظرف یک سال از تاریخ دریافت خدمات تحت پوشش، بازپرداخت هزینه را درخواست کنید.
- مدرکی، مانند یک رسید دقیق از ارائه دهنده، ارائه دهید که نشان دهد که شما یا شخصی از طرف شما هزینه خدمات تحت پوشش را پرداخت کرده اید.
- خدمات تحت پوشش را از یک ارائه دهنده ثبت نام شده Medi-Cal در شبکه CalOptima Health دریافت کرده اید. اگر خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات دیگری را دریافت کرده اید که Medi-Cal به ارائه دهندگان خارج از شبکه اجازه می دهد آن ها را بدون پیش تأییدیه انجام دهند، نیازی به داشتن این شرط ندارید.
- اگر خدمات تحت پوشش معمولاً به پیش تأییدیه نیاز دارد، مدرکی از ارائه دهنده ارائه می کنید که نشان دهنده نیاز پزشکی به خدمات تحت پوشش است.

اگر تمام شرایط فوق را داشته باشید، ارائه دهنده ثبت نام شده در Medi-Cal باید تمام مبلغی را که پرداخت کرده اید به شما بازپرداخت کند. اگر ارائه دهنده از بازپرداخت به شما امتناع کند، CalOptima Health تمام مبلغی را که پرداخت کرده اید به شما بازپرداخت می کند. ما باید ظرف **120** روز کاری پس از دریافت مطالبه، بازپرداخت مبلغ را انجام دهیم.

اگر ارائه دهنده در Medi-Cal ثبت نام کرده باشد، اما در شبکه CalOptima Health نباشد و از پرداخت پول به شما امتناع کند، CalOptima Health به شما بازپرداخت می کند، اما فقط تا سقف مبلغی که FFS Medi-Cal می پردازد. CalOptima Health برای خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات دیگری که Medi-Cal اجازه می دهد توسط ارائه دهندگان خارج از شبکه بدون پیش تأییدیه ارائه شود، مبلغ کامل هزینه پرداختی از جیب را به شما برمی گرداند. اگر یکی از شرایط بالا را نداشته باشید، CalOptima Health به شما بازپرداخت نخواهد کرد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت **8** صبح تا **5:30** بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



2 | درباره طرح درمانی شما

CalOptima Health در شرایط زیر بازپرداخت نخواهد داشت:

- خدماتی را درخواست و دریافت کرده باشید که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، مانند خدمات زیبایی.
- خدمات جزو خدمات تحت پوشش CalOptima Health نباشد.
- سهم هزینه پرداخت نشده در Medi-Cal دارید.
- به پزشکی مراجعه کردید که Medi-Cal را قبول نداشته است و فرمی را امضا کردید که بیان می کند به هر حال می خواهید ویزیت شوید و هزینه خدمات را خودتان پرداخت خواهید کرد.
- اگر Medicare بخش D دارید، Medicare بخش D شما پرداخت های مشترک برای نسخه های تحت پوشش را پوشش می دهد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



3. نحوه دریافت مراقبت

دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی

لطفاً اطلاعات زیر را برای دانستن اینکه از چه کسی یا چه گروهی از ارائه دهندگان مراقبت‌های بهداشتی ممکن است دریافت شود مطالعه نمایید.

از تاریخ مؤثر ثبت‌نام خود می‌توانید از مراقبت‌های بهداشتی درمانی بهره‌مند شوید. همیشه کارت شناسایی CalOptima Health، کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC)، و هر کارت بیمه درمانی دیگری که دارید، همراه خود داشته باشید. هرگز به شخص دیگری اجازه ندهید از کارت BIC یا کارت شناسایی CalOptima Health شما استفاده کند.

اعضای جدید با پوشش Medi-Cal تنها می‌توانند یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه درون شبکه CalOptima Health انتخاب کنند. اعضای جدید برخوردار از Medi-Cal و سایر پوشش‌های بهداشتی جامع، مجبور نیستند یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) را انتخاب کنند.

شبکه CalOptima Health متشکل از گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان است که با CalOptima Health همکاری می‌کنند. شما باید ظرف 30 روز از زمان عضویت در CalOptima Health، یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب کنید. اگر یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب نکنید، CalOptima Health یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد.

تا زمانی که ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه در دسترس باشد، می‌توانید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه برای تمام اعضای خانواده یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه مختلف برای اعضای خانواده در CalOptima Health انتخاب کنید.

اگر قصد دارید همچنان از پزشک موردنظر خود استفاده کنید یا می‌خواهید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه جدید پیدا کنید، می‌توانید به فهرست ارائه‌دهندگان مراجعه نمایید. این فهرست ارائه‌دهندگان حاوی اطلاعات تمام ارائه‌دهندگان مراقبت‌های اولیه شبکه CalOptima Health است. این فهرست ارائه‌دهندگان شامل اطلاعات دیگری است که می‌تواند در انتخاب ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه به شما کمک کند. اگر به فهرست ارائه‌دهندگان نیاز دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید فهرست ارائه‌دهندگان را در وبسایت CalOptima Health در **www.caloptima.org** بیابید.

اگر نمی‌توانید مراقبت‌های موردنیازتان را از یک ارائه‌دهنده مشارکت‌کننده در شبکه CalOptima Health دریافت کنید، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما باید از CalOptima Health برای ارجاع شما به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه درخواست تأییدیه کند. به این عمل، ارجاع می‌گویند. برای مراجعه به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای دریافت خدمات حساسی که تحت عنوان «مراقبت حساس» در ادامه این فصل توضیح داده شده است، نیازی به تأییدیه ندارید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



برای کسب اطلاعات بیشتر درباره ارائه‌دهندگان مراقبت‌های اولیه، فهرست ارائه‌دهندگان و شبکه ارائه‌دهندگان، به توضیحات ارائه‌شده در ادامه این فصل مراجعه کنید.

برنامه **Medi-Cal Rx** پوشش داروهای تجویزی سرپایی را مدیریت می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در فصل 4 بخوانید.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما (PCP) ارائه‌دهنده‌ای با مدارک رسمی است که برای بیشتر مراقبت‌های بهداشتی خود به ایشان مراجعه می‌کنید. PCP شما همچنین به شما کمک می‌کند تا انواع دیگری از مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. شما باید ظرف 30 روز پس از ثبت نام در CalOptima Health یک PCP انتخاب کنید. با توجه به جنسیت و سن خود، می‌توانید یک پزشک عمومی، متخصص زنان و زایمان (OB/GYN)، پزشک خانواده، متخصص طب داخلی یا پزشک کودکان به‌عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) خود انتخاب کنید.

یک پرستار متخصص (Nurse Practitioner, NP)، دستیار پزشک (Physician Assistant, PA) یا پرستار مامایی تأییدشده نیز می‌توانند به‌عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما انتخاب شوند. در صورت انتخاب NP، PA یا پرستار مامایی تأیید شده، ممکن است یک پزشک تعیین شود تا بر مراقبت شما نظارت داشته باشد. اگر هم در Medicare و هم Medi-Cal عضو هستید، یا اگر بیمه درمانی جامع دیگری نیز دارید، مجبور نیستید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب کنید.

شما می‌توانید یک ارائه‌دهنده مراقبت بهداشتی سرخ‌پوستان (Indian Health Care Provider, IHCP)، مرکز بهداشت واجد شرایط فدرال (Federally Qualified Health Center, FQHC) یا درمانگاه بهداشت روستایی (Rural Health Clinic, RHC) را به‌عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود انتخاب کنید. بسته به نوع ارائه‌دهنده، ممکن است بتوانید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه را، تا زمانی که در دسترس باشد، برای کل خانواده خود که عضو CalOptima Health هستند، انتخاب کنید.

توجه: سرخ‌پوستان آمریکایی می‌توانند یک IHCP را به‌عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود انتخاب کنند، حتی اگر آن IHCP در شبکه CalOptima Health نباشد.

اگر ظرف 30 روز از ثبت نام، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه را انتخاب نکنید، CalOptima Health یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه برای شما انتخاب می‌کند. اگر یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه برای شما انتخاب شد و مایل بودید آن را تغییر دهید، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. این تغییر در اولین روز ماه بعد اعمال خواهد شد.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما:

- با سوابق پزشکی و نیازهای پزشکی شما آشنا می‌شود
- سوابق پزشکی شما را ثبت و نگهداری می‌کند
- مراقبت‌های بهداشتی درمانی پیشگیرانه و منظم موردنیازتان را به شما ارائه می‌دهد
- در صورت لزوم، شما را به یک متخصص ارجاع می‌دهد (می‌فرستد)
- در صورت لزوم، زمینه استفاده شما از مراقبت بیمارستانی را فراهم می‌کند

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



برای یافتن ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه در شبکه CalOptima Health می‌توانید به فهرست ارائه‌دهندگان مراجعه کنید. فهرست ارائه‌دهندگان، فهرستی از FQHC، IHCP و RHC دارد که با CalOptima Health همکاری می‌کنند.

می‌توانید فهرست ارائه‌دهندگان CalOptima Health را به صورت آنلاین در www.caloptima.org مشاهده کنید. یا می‌توانید از طریق تماس با به شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711)، فهرست ارائه‌دهندگان را درخواست کنید تا آن را برای شما پست کنند. از طریق تماس با این شماره می‌توانید بفهمید که آیا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه موردنظرتان بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر.

انتخاب پزشکان و سایر ارائه‌دهندگان

شما به خوبی از نیازهای مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی خود آگاه هستید، به همین دلیل بهتر است خودتان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود را انتخاب کنید. بهتر است ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود را تغییر ندهید تا ایشان بتواند با نیازهای مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی شما آشنا شود. البته، در هر زمان که بخواهید می‌توانید ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود را تغییر دهید. شما باید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب کنید که عضو شبکه ارائه‌دهندگان CalOptima Health باشد و بیماران جدید را بپذیرد.

فرد انتخابی شما از نخستین روز ماه پس از اعمال تغییر، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما خواهد شد.

برای تغییر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید برای تغییر شبکه درمانی یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود، به پورتال ایمن آنلاین اعضای ما در www.caloptima.org دسترسی داشته باشید.

اگر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه بیمار جدیدی نمی‌پذیرد، از CalOptima Health خارج شده است، به بیماران هم سن شما مراقبت ارائه نمی‌دهد، یا اگر نگرانی‌هایی درباره کیفیت ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه وجود دارد که در انتظار رفع هستند، CalOptima Health ممکن است ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما را تغییر دهد. اگر نتوانید با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود کنار بیایید یا با او همراهی کنید، یا اگر در نوبتی حاضر نشوید یا با تأخیر حاضر شوید، CalOptima Health یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما ممکن است از شما بخواهند که یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه جدید پیدا کنید. اگر لازم باشد CalOptima Health اقدام به تغییر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما کند، CalOptima Health این موضوع را کتباً به شما اطلاع خواهد داد.

اگر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما تغییر کند، یک نامه و کارت شناسایی اعضای CalOptima Health جدید از طریق پست دریافت خواهید کرد. این کارت حاوی نام ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه جدید شما خواهد بود. اگر در مورد گرفتن کارت شناسایی جدید سؤالی دارید، با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

هنگام انتخاب ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه به چند نکته توجه کنید:

- آیا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه به کودکان مراقبت ارائه می‌دهد؟
- آیا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه در کلینیکی که من می‌خواهم به آن مراجعه کنم کار می‌کند؟
- آیا مطب ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه نزدیک خانه، محل کار یا مدرسه کودکان من است؟
- آیا مطب ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه نزدیک محل زندگی من است و آیا دسترسی به مطب ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه آسان است؟

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



- آیا پزشکان و کارکنان به زبان من صحبت می‌کنند؟
- آیا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه با بیمارستان موردنظر من کار می‌کند؟
- آیا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خدمات موردنیاز من را ارائه می‌دهد؟
- آیا ساعات کاری ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه با برنامه من مطابقت دارد؟
- آیا PCP با متخصصانی که من نیاز دارم کار می‌کنم؟

ارزیابی اولیه سلامت (IHA)

CalOptima Health توصیه می‌کند به‌عنوان عضو جدید، ظرف 120 روز برای اولین معاینه سلامتی خود، که ارزیابی اولیه سلامت (initial health assessment, IHA) نامیده می‌شود به ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه جدید خود مراجعه کنید. هدف اولین معاینه سلامتی این است که ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما اطلاعاتی در رابطه با نیازها و سابقه مراقبت بهداشتی شما به دست آورد. ممکن است ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه سؤالاتی در مورد سابقه سلامت شما مطرح کند یا از شما بخواهد پرسشنامه‌ای را تکمیل کنید. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه درباره کلاس‌ها و مشاوره آموزش بهداشت و کلاس‌های سودمند نیز صحبت خواهد کرد.

هنگامی که جهت هماهنگ کردن نوبت برای اولین معاینه سلامتی تماس می‌گیرید، به فردی که به تلفن پاسخ می‌دهد بگویید که عضو CalOptima Health هستید. شماره کارت شناسایی CalOptima Health خود را بدهید.

کارت Medi-Cal BIC و کارت شناسایی CalOptima Health خود را در نوبت همراه داشته باشید. بهتر است فهرست داروها و پرسش‌های خود را هنگام ویزیت به همراه داشته باشید. آماده باشید در مورد نیازها و نگرانی‌های مرتبط با مراقبت‌های بهداشتی درمانی‌تان با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه صحبت کنید.

اگر فکر می‌کنید نمی‌خواهید در وقت ویزیت خود حاضر شوید یا قرار است با تأخیر در آن حاضر شوید، حتماً با دفتر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود تماس بگیرید.

اگر در مورد اولین معاینه سلامتی خود سؤالی دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

مراقبت معمول

مراقبت معمول همان مراقبت بهداشتی عادی است. مراقبت معمول شامل مراقبت پیشگیرانه است و مراقبت سلامت نیز نامیده می‌شود. این نوع مراقبت به سالم ماندن شما و پیشگیری از بیماری کمک می‌کند. مراقبت پیشگیرانه شامل چکاپ‌های دوره‌ای منظم، غربالگری، ایمن سازی، و آموزش و مشاوره بهداشتی است.

CalOptima Health توصیه می‌کند که کودکان، به ویژه، مراقبت‌های روتین و پیشگیرانه منظم داشته باشند. اعضای CalOptima Health می‌توانند تمام خدمات پیشگیرانه توصیه شده توسط آکادمی اطفال آمریکا و مراکز خدمات Medicare و Medicaid را دریافت کنند. این غربالگری‌ها شامل غربالگری شنوایی و بینایی است که می‌تواند به رشد و یادگیری سالم کمک کند. برای لیستی از خدمات توصیه شده توسط پزشک اطفال، دستورالعمل‌های "آینده روشن" را از آکادمی اطفال آمریکا در https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf بخوانید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با خدمات CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

علاوه بر مراقبت پیشگیرانه، مراقبت معمول شامل مراقبت پس از بیماری نیز می‌شود. CalOptima Health مراقبت معمول دریافتی از ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما را پوشش می‌دهد.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما:

- بیشتر مراقبت‌های معمول، از جمله چکاپ‌های منظم، ایمن سازی (واکسن‌ها)، درمان، نسخه‌ها، غربالگری های مورد نیاز و توصیه‌های پزشکی را به شما ارائه می‌دهد
- سوابق پزشکی شما را ثبت و نگهداری می‌کند
- در صورت لزوم، شما را به متخصص‌ها ارجاع می‌دهد
- در صورت لزوم، برای شما عکس برداری با اشعه ایکس، ماموگرافی یا آزمایش تجویز می‌کند

هنگامی که به مراقبت معمول نیاز دارید، برای تعیین نوبت با PCP خود تماس می‌گیرید. جز در موارد اورژانسی، برای استفاده از مراقبت‌های پزشکی باید ابتدا با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود تماس بگیرید. در موارد اورژانسی با **911** تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس مراجعه کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی و خدماتی که طرح شما پوشش می‌دهد و مواردی که پوشش نمی‌دهد، بخش 4، «مزایا و خدمات» و بخش 5، «مراقبت از کودکان و نوجوانان» را در این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

همه ارائه‌دهندگان CalOptima Health می‌توانند از وسایل کمکی و خدماتی برای برقراری ارتباط با افراد دچار معلولیت استفاده کنند. آن‌ها همچنین می‌توانند به زبان یا قالب دیگری با شما ارتباط برقرار کنند. نیازهای خود را به ارائه‌دهنده خود یا CalOptima Health اطلاع دهید.

شبکه ارائه‌دهندگان

شبکه ارائه‌دهنده Medi-Cal گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان هستند که با CalOptima Health برای ارائه خدمات تحت پوشش Medi-Cal، به اعضای Medi-Cal کار می‌کنند.

CalOptima Health یک برنامه بهداشتی مراقبت مدیریت شده است. هنگامی که برنامه Medi-Cal ما را انتخاب می‌کنید، تصمیم دارید مراقبت خود را از طریق برنامه مراقبت پزشکی ما دریافت کنید. شما باید بیشتر خدمات تحت پوشش خود را از طریق CalOptima Health از ارائه‌دهندگان درون شبکه ما دریافت کنید. شما می‌توانید بدون ارجاع یا تایید قبلی برای مراقبت‌های اضطراری یا برای خدمات تنظیم خانواده به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. هنگامی که در منطقه ای هستید که ما به آن خدمات نمی‌دهیم، همچنین می‌توانید برای مراقبت‌های فوری خارج از منطقه به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. برای سایر خدمات خارج از شبکه باید ارجاع یا تایید قبلی داشته باشید، در غیر این صورت خدمات ارائه شده تحت پوشش قرار نخواهند داشت.

توجه: سرخ‌پوستان آمریکایی می‌توانند یک IHCP را به‌عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود انتخاب کنند، حتی اگر آن IHCP در شبکه CalOptima Health نباشد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

اگر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه، بیمارستان یا ارائه‌دهنده دیگر شما اخلاقاً با ارائه خدمات تحت پوشش مانند تنظیم خانواده یا سقط جنین مخالف است، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. برای اطلاعات بیشتر درباره مخالفت اخلاقی، بخش «مخالفت اخلاقی» را در ادامه این فصل بخوانید.

اگر ارائه‌دهنده شما مخالفت اخلاقی دارد، می‌تواند در یافتن ارائه‌دهنده دیگری که خدمات موردنیازتان را به شما ارائه می‌دهد کمک کند. CalOptima Health همچنین می‌تواند به شما کمک کند ارائه‌دهنده‌ای را پیدا کنید که این خدمات را انجام دهد.

ارائه‌دهندگان درون شبکه

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

برای دریافت فهرست ارائه‌دهندگان درون شبکه، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. فهرست ارائه‌دهندگان به صورت آنلاین در www.caloptima.org قابل مشاهده است. برای دریافت نسخه‌ای از فهرست داروهای قراردادی، با Medi-Cal Rx به شماره تلفن **1-800-977-2273** (TTY 800-977-2273 و 5 را فشار دهید یا 711) تماس بگیرید. یا به وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

قبل از مراجعه به ارائه‌دهنده خارج از شبکه CalOptima Health، از جمله در داخل منطقه خدمات CalOptima Health، به جز در شرایط زیر، باید پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) از CalOptima Health دریافت کنید:

- شما نیاز به خدمات اورژانسی دارید، در این صورت 911 را شماره‌گیری کنید یا به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس بروید
 - شما خارج از منطقه خدمات CalOptima Health هستید و نیاز به مراقبت‌های فوری دارید، در این صورت می‌توانید به مراکز مراقبت‌های فوری مراجعه کنید
 - شما به خدمات تنظیم خانواده نیاز دارید، در این صورت می‌توانید بدون پیش‌تأییدیه به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal مراجعه کنید
 - شما به خدمات بهداشت روانی نیاز دارید، در این صورت می‌توانید به یک ارائه‌دهنده درون شبکه یا یک ارائه‌دهنده طرح بهداشت روانی محلی بدون پیش‌تأییدیه مراجعه کنید.
- اگر در یکی از این موقعیت‌ها نیستید و پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دریافت نکردید و از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراقبت دریافت کردید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبت دریافتی از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه را خودتان بپردازید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



ارائه‌دهندگان خارج از شبکه که داخل منطقه خدمات هستند

ارائه‌دهندگان خارج از شبکه ارائه دهنده گان خدمات درمانی هستند که قراردادی برای کار با CalOptima Health ندارند. به جز مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های خانواده، مراقبت حساس و مراقبت از پیش تأیید شده توسط CalOptima Health، ممکن است لازم باشد هزینه خدمات ارائه‌دهندگان خارج از شبکه در منطقه خدماتی خود را خودتان پرداخت کنید. اگر به خدمات بهداشتی درمانی تحت پوشش نیاز دارید، در صورتی ممکن است بتوانید این خدمات را به صورت رایگان از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه دریافت کنید که دارای ضرورت پزشکی باشند و در شبکه وجود نداشته باشند.

اگر به خدمات بهداشتی ضروری پزشکی نیاز دارید که در شبکه موجود نیست، ممکن است بتوانید آنها را از یک ارائه دهنده خارج از شبکه به صورت رایگان دریافت نمایید. اگر خدمات مورد نیاز شما در شبکه در دسترس نباشد یا خدمات از خانه شما بسیار دور باشند، CalOptima Health ممکن است ارجاع به ارائه‌دهنده خارج از شبکه را تأیید کند. اگر ما شما را به یک ارائه دهنده خارج از شبکه معرفی کنیم، هزینه مراقبت شما را پرداخت خواهیم کرد.

برای مراقبت‌های فوری در داخل منطقه خدمات CalOptima Health، باید به یک ارائه‌دهنده مراقبت فوری درون شبکه CalOptima Health مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت فوری از یک ارائه‌دهنده درون شبکه، نیازی به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) ندارید. اگر پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دریافت نکنید. برای دریافت مراقبت فوری از یک ارائه دهنده خارج از شبکه در داخل منطقه خدمات CalOptima Health، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را دریافت کنید.

اگر از یک ارائه دهنده خارج از شبکه در داخل منطقه خدمات CalOptima Health مراقبت فوری دریافت می کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه آن مراقبت را بپردازید. در این فصل می توانید در مورد مراقبت های اضطراری، مراقبت های فوری و خدمات مراقبت های حساس بیشتر بخوانید.

توجه: اگر از سرخ‌پوست آمریکایی هستید، می‌توانید بدون ارجاع از یک IHCP خارج از شبکه ارائه‌دهندگان ما مراقبت دریافت کنید. یک IHCP خارج از شبکه همچنین می‌تواند اعضای سرخ‌پوست آمریکایی را به یک ارائه‌دهنده درون شبکه ارجاع دهد، بدون اینکه ابتدا نیازی به ارجاع از PCP در شبکه داشته باشد.

اگر در مورد خدمات خارج از شبکه به کمک نیاز دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

خارج از منطقه خدمات

اگر خارج از منطقه خدمات CalOptima Health هستید و نیاز به مراقبتی دارید که اورژانسی یا فوری نیست، فوراً با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود تماس بگیرید. یا با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. منطقه خدمات ما اورنج کانتی، کالیفرنیا است.

در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس مراجعه کنید. CalOptima Health مراقبت‌های اورژانسی خارج از شبکه را پوشش می‌دهد. اگر به کانادا یا مکزیک سفر کنید و به خدمات اورژانسی نیازمند بستری شدن در بیمارستان نیاز پیدا کنید، CalOptima Health مراقبت شما را پوشش خواهد داد. اگر به خارج از کانادا یا مکزیک سفر کنید و به خدمات اورژانسی، مراقبت فوری یا هرگونه خدمات بهداشتی درمانی نیاز پیدا کنید، CalOptima Health مراقبت شما را پوشش نمی‌دهد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با خدمات CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

CalOptima Health بخواهید آن هزینه را به شما بازپرداخت کند. CalOptima Health درخواست شما را بررسی خواهد کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد بازپرداخت، فصل 2، قسمت "درباره طرح سلامتی خود" را در این کتابچه مطالعه کنید.

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

از بیمارستان بخواهید که از کارت شناسایی CalOptima Health شما کپی بگیرد. به بیمارستان و پزشکان بگویید که صورت‌حساب را به نام CalOptima Health صادر کنند. اگر برای خدمات دریافتی در ایالت دیگر صورت‌حساب گرفته‌اید، فوراً با CalOptima Health تماس بگیرید. ما با بیمارستان و/یا پزشک همکاری خواهیم کرد تا CalOptima Health هزینه مراقبت شما را بپردازد.

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

توجه: سرخ‌پوستان آمریکایی ممکن است بتوانند از خدمات IHCP خارج از شبکه استفاده کنند.

برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS) یک برنامه ایالتی است که کودکان زیر 21 سال را که دارای برخی مشکلات، بیماری‌ها یا مشکلات سلامتی مزمن هستند و قوانین برنامه CCS را رعایت می‌کنند، درمان می‌کند. اگر برای مشکلات پزشکی واجد شرایط CCS به خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی نیاز دارید و CalOptima Health یک متخصص دارای بورد CCS در شبکه ندارد که بتواند مراقبت‌های مورد نیازتان را ارائه دهد، ممکن است بتوانید به‌طور رایگان به یک ارائه‌دهنده خارج از این شبکه مراجعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه CCS، فصل 4 "مزایا و خدمات" این کتابچه راهنما را مطالعه کنید.

اگر در مورد مراقبت خارج از شبکه یا خدمات خارج از محدوده خدمات سؤال دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. اگر دفتر تعطیل بود و شما به کمک یک نماینده CalOptima Health نیاز دارید، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته می‌توانید با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**، تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

اگر در خارج از منطقه خدمات CalOptima Health نیاز به مراقبت‌های فوری دارید، به نزدیک‌ترین مرکز مراقبت فوری بروید. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و نیاز به مراقبت‌های فوری دارید، CalOptima Health مراقبت شما را پوشش نمی‌دهد. برای اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های فوری، به سرفصل «مراقبت‌های فوری» در ادامه این فصل مراجعه کنید.

شبکه‌های درمانی

شبکه بهداشتی یک شبکه است به گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان که با CalOptima Health برای ارائه خدمات تحت پوشش Medi-Cal به اعضای Medi-Cal کار می‌کنند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



مراقبت مدیریت شده چگونه کار می کند

CalOptima Health یک برنامه درمانی مراقبت مدیریت شده است. CalOptima Health به اعضای که در اورنج کانتی زندگی می کنند خدمات ارائه می کند. در مراقبت های مدیریت شده، PCP، متخصصان، کلینیک، بیمارستان و سایر ارائه دهندگان با هم همکاری می کنند تا از شما مراقبت کنند.

CalOptima Health برای ارائه مراقبت به اعضای CalOptima Health با گروه های پزشکی قرارداد می بندد. یک گروه پزشکی متشکل از پزشکانی است که PCP و متخصص هستند. گروه های پزشکی با سایر ارائه دهندگان مانند آزمایشگاه ها و تامین کنندگان تجهیزات پزشکی با دوام همکاری می کند. گروه پزشکی همچنین با یک بیمارستان نیز مرتبط است. کارت شناسایی CalOptima Health خود را برای نام PCP و گروه پزشکی خود بررسی کنید.

وقتی به CalOptima Health می پیوندید، شما یک PCP را انتخاب می کنید یا به شما اختصاص داده می شود. PCP شما بخشی از یک گروه پزشکی است. PCP و گروه پزشکی شما مراقبت برای تمام نیازهای پزشکی شما را هدایت می کنند. PCP شما ممکن است شما را به متخصصان ارجاع دهد یا خدمات آزمایشگاهی و اشعه ایکس را سفارش دهد. اگر به خدماتی نیاز دارید که نیاز به تأیید قبلی (مجوز قبلی) دارند، CalOptima Health یا گروه پزشکی شما پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را بررسی می کند و تصمیم می گیرد که آیا سرویس را تأیید کند یا خیر.

در بیشتر موارد، شما باید به متخصصان و سایر ارائه دهنده گان خدمات درمانی مراجعه کنید که با گروه پزشکی مشابه PCP شما کار می کنند. به جز مواقع اضطراری، باید مراقبت های بیمارستانی را نیز از بیمارستان مرتبط با گروه پزشکی خود دریافت کنید.

گاهی اوقات، ممکن است به خدماتی نیاز داشته باشید که توسط ارائه دهنده گان گروه پزشکی شما در دسترس نباشد. در این صورت، PCP شما، شما را به ارائه دهنده ای ارجاع می دهد که در گروه پزشکی دیگری است یا خارج از شبکه است. PCP شما، برای شما درخواست پیش تأیید (مجوز قبلی) می کند تا به این ارائه دهنده مراجعه کنید.

در بیشتر موارد، قبل از اینکه بتوانید به ارائه دهنده خارج از شبکه یا ارائه دهنده ای که بخشی از گروه پزشکی شما نیست بروید، باید مجوز قبلی از PCP، شبکه بهداشت یا CalOptima Health داشته باشید. برای خدمات اضطراری، خدمات تنظیم خانواده، یا خدمات سلامت روان درون شبکه، نیازی به تأیید قبلی (مجوز قبلی) ندارید.

پزشکان

شما از فهرست ارائه دهندگان CalOptima Health یک پزشک یا ارائه دهنده دیگر را به عنوان ارائه دهنده مراقبت های اولیه خود یا PCP انتخاب خواهید کرد. PCP که انتخاب می کنید باید یک ارائه دهنده داخل شبکه باشد. برای دریافت نسخه ای از فهرست ارائه دهندگان CalOptima Health، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. یا این فهرست را به صورت آنلاین در **www.caloptima.org** مشاهده کنید.

اگر پزشک جدیدی را انتخاب می کنید، همچنین باید تماس بگیرید تا مطمئن شوید ارائه دهنده مراقبت های اولیه موردنظرتان بیمار جدید می پذیرد یا خیر.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. یا این فهرست را به صورت آنلاین در **www.caloptima.org** مشاهده کنید.



اگر قبل از عضویت در CalOptima Health پزشک داشتید و آن پزشک عضوی از شبکه CalOptima Health نیست، ممکن است بتوانید آن پزشک را برای مدت محدودی نگه دارید. به این روند، تداوم مراقبت گفته می‌شود. در این کتابچه اطلاعات بیشتری درباره تداوم مراقبت ارائه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر به متخصص نیاز دارید، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه، شما را به یک متخصص درون شبکه CalOptima Health ارجاع می‌دهد. برخی از متخصصان نیازی به ارجاع ندارند. برای اطلاعات بیشتر در مورد ارجاعات، به سرفصل «ارجاعات» در این فصل مراجعه کنید.

به یاد داشته باشید، اگر یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب نکنید، CalOptima Health یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد، مگر اینکه علاوه بر Medi-Cal، پوشش بهداشتی جامع دیگری نیز داشته باشید. شما بهتر از هرکس از نیازهای مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی خود آگاه هستید، به همین دلیل بهترین راه این است که خودتان انتخاب کنید. اگر هم در Medicare و هم Medi-Cal هستید، یا اگر بیمه مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی دیگری دارید، مجبور نیستید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب کنید.

اگر می‌خواهید ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود را تغییر دهید، باید ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه را از فهرست ارائه‌دهندگان CalOptima Health انتخاب کنید. البته ابتدا مطمئن شوید که ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه موردنظر، بیمار جدید پذیرش می‌کند. برای تغییر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به پورتال ایمن آنلاین اعضای ما در <https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx> دسترسی داشته باشید تا شبکه بهداشتی یا PCP خود را تغییر دهید.

بیمارستان‌ها

در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس مراجعه کنید.

در صورتی که شرایط اورژانسی نیست و به مراقبت در بیمارستان نیاز دارید، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما تصمیم می‌گیرد به کدام بیمارستان بروید. شما باید به بیمارستانی بروید که ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما از آن استفاده می‌کند و جزو شبکه ارائه‌دهنده CalOptima Health است. بیمارستان‌های شبکه CalOptima Health در فهرست ارائه‌دهندگان لیست شده‌اند.

متخصصان سلامت زنان

می‌توانید برای مراقبت‌های تحت پوشش لازم برای ارائه خدمات مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی پیشگیرانه و معمول برای زنان به متخصص سلامت زنان در شبکه CalOptima Health مراجعه کنید. برای استفاده از این خدمات به ارجاع از طرف ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود نیاز نخواهید داشت. برای دریافت کمک جهت یافتن متخصص سلامت زنان، می‌توانید با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به صورت شبانه روزی و 24/7 با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)** تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

برای خدمات تنظیم خانواده، ارائه دهنده شما لازم نیست که در شبکه ارائه دهنده گان CalOptima Health باشد. شما می توانید هر ارائه دهنده Medi-Cal را انتخاب کنید و بدون ارجاع یا تایید قبلی (مجوز قبلی) به آنها مراجعه کنید. برای کمک به یافتن ارائه دهنده گان Medi-Cal که خارج از شبکه ارائه دهنده CalOptima Health هستند، با شماره **1-714-246-8500** یا با شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.

فهرست ارائه دهندگان

فهرست ارائه دهندگان CalOptima Health ارائه دهندگانی را که در شبکه CalOptima Health شرکت می کنند، فهرست می نماید. این شبکه متشکل از گروهی از ارائه دهندگان است که با CalOptima Health همکاری می کنند.

فهرست ارائه دهندگان CalOptima Health، بیمارستان ها، ارائه دهندگان مراقبت های اولیه، متخصصان، پرستاران متخصص، پرستاران مامایی، دستیاران پزشک، ارائه دهندگان برنامه ریزی خانواده، FQHC ها، ارائه دهندگان سلامت روان سرپایی، مراکز مراقبت فوری RHC، مراکز پرستاری آسایشگاهی، ارائه دهندگان پشتیبانی، خدمات بزرگسالان مبتنی بر جامعه (Community-Based Adult Services, CBAS)، و ارائه دهندگان بینایی را فهرست می کند.

فهرست ارائه دهندگان دارای نامها، تخصصها، نشانیها، شماره تلفن، ساعات کاری و زبانهای ارائه دهندگان CalOptima Health درون شبکه است. این فهرست به شما می گوید که آیا ارائه دهنده بیمار جدید می پذیرد یا خیر. همچنین اطلاعاتی در خصوص سطح دسترسی فیزیکی به ساختمان مانند پارکینگ، رمپ، پله های نرده دار و سرویس های بهداشتی با درهای عریض و دستگیره ارائه می دهد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تحصیلات پزشک، صلاحیت های حرفه ای، تکمیل تخصص، آموزشها، و گواهی مورد تخصصی، لطفاً با شماره **1-714-246-8500** یا به طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

می توانید فهرست آنلاین ارائه دهنده را در www.caloptima.org پیدا کنید.

اگر به یک فهرست چاپ شده از ارائه دهندگان نیاز دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

می توانید فهرستی از داروخانه هایی را که با Medi-Cal Rx کار می کنند در فهرست داروخانه های Medi-Cal Rx در نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> پیدا کنید. همچنین می توانید با تماس با Medi-Cal Rx به شماره **1-800-977-2273** (TTY 1-800-977-2273 و شماره 7 یا 711) یک داروخانه در نزدیکی خود پیدا کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



دسترسی به موقع به مراقبت‌ها

ارائه دهنده درون شبکه شما باید دسترسی به موقع به مراقبت را بر اساس نیازهای مراقبت بهداشتی شما فراهم کند. حداقل، آنها باید یک قرار ملاقات ذکر شده در بازه های زمانی که در جدول زیر نشان داده شده را به شما پیشنهاد دهند.

نوع نوبت	باید بتوانید در محدوده‌های زمانی زیر وقت بگیرید:
نوبت‌های مراقبت فوری که به پیش‌تأییدیه (اجازه قبلی) نیاز ندارند	48 ساعت
نوبت‌های مراقبت فوری که به پیش‌تأییدیه (اجازه قبلی) نیاز دارند	96 ساعت
نوبت‌های مراقبت اولیه غیر فوری (معمول)	10 روز کاری
نوبت‌های مراقبت متخصص غیر فوری (معمول)	15 روز کاری
نوبت‌های مراقبت غیر فوری (معمول) با ارائه‌دهنده بهداشت روانی (غیرپزشک)	10 روز کاری
نوبت‌های پیگیری مراقبت غیر فوری (معمول) با ارائه‌دهنده بهداشت روانی (غیرپزشک)	10 روز کاری از آخرین نوبت
نوبت‌های غیر فوری (معمول) برای خدمات جانبی (حمایتی) برای تشخیص یا درمان آسیب، بیماری یا سایر عارضه‌های سلامتی	15 روز کاری

سایر استانداردهای زمان انتظار	شما باید بتوانید ارتباط برقرار کنید ظرف:
زمان انتظار تلفنی خدمات مشتریان در ساعات کاری عادی	10 دقیقه
زمان انتظار تلفنی برای خط مشاوره پرستار	30 دقیقه (برقراری ارتباط با پرستار)

گاهی اوقات زمان انتظار بیشتر برای مراقبت مشکلی به وجود نمی‌آورد. اگر برای سلامتی شما مضر نباشد، ارائه‌دهنده شما ممکن است مدت زمان انتظار بیشتری را برایتان در نظر بگیرد. در سوابق شما باید ذکر شده باشد که زمان انتظار طولانی‌تر برای سلامتی شما مضر نخواهد بود. می‌توانید منتظر یک قرار بعدی باشید یا با CalOptima Health تماس بگیرید تا به ارائه‌دهنده دیگری که انتخاب می‌کنید مراجعه نمایید. ارائه‌دهنده شما و CalOptima Health به خواسته شما احترام می‌گذارد.

پزشک شما ممکن است بسته به نیاز شما برنامه زمانی خاصی را برای خدمات پیشگیرانه، مراقبت‌های دوره ای پیگیری برای شرایط مداوم یا ارجاعات دائمی به متخصصان توصیه کند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

هنگام تماس با CalOptima Health یا دریافت خدمات تحت پوشش، به اطلاع ما برسانید که آیا به خدمات مترجم نیاز دارید. خدمات مترجم رایگان در دسترس شما است. ما اکیدا توصیه می کنیم که از استفاده از خردسالان یا اعضای خانواده به عنوان مترجم خودداری نمایید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مترجمی که ارائه می دهیم، با شماره **1-714-246-8500** یا تلفن رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

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

زمان یا مسافت سفر تا رسیدن به مرکز مراقبتی

CalOptima Health باید استانداردهای زمان یا مسافت سفر را برای رسیدن به مرکز مراقبتی برای شما در نظر بگیرد. این استانداردها به شما کمک می کنند اطمینان حاصل کنید که می توانید بدون نیاز به سفر طولانی یا بدون دور شدن زیاد از محل زندگی خود مراقبت را دریافت کنید. استانداردهای زمان سفر یا فاصله به منطقه ای که در آن زندگی می کنید بستگی دارد.

اگر CalOptima Health نتواند در بازه استانداردهای زمان یا مسافت سفر، مراقبت را در اختیار شما قرار دهد، DHCS ممکن است استاندارد دیگری به نام استاندارد دسترسی جایگزین را تأیید کند. برای اطلاع از استانداردهای زمان یا مسافت CalOptima Health برای محل زندگی خود، به **www.caloptima.org** مراجعه کنید. یا با شماره **1-714-246-8500** یا به طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر نتوانید با استانداردهای زمان یا مسافت سفر CalOptima Health در شهرستان خود به آن ارائه دهنده دسترسی پیدا کنید، صرف نظر از هرگونه استاندارد دسترسی جایگزینی که CalOptima Health برای کد پستی شما استفاده می کند، این مرکز دور در نظر گرفته می شود.

اگر به مراقبت از یک ارائه دهنده نیاز دارید و آن ارائه دهنده دور از محل زندگی شما قرار دارد، با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا به طور رایگان با شماره تلفن **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. آن ها می توانند به شما در یافتن مراقبت نزد ارائه دهنده ای که به شما نزدیکتر است کمک کنند. اگر CalOptima Health نتواند نزد ارائه دهنده ای نزدیکتر برای شما مراقبت پیدا کند، می توانید از CalOptima Health بخواهید که وسایل حمل و نقل را ترتیب دهد تا به ارائه دهنده خود مراجعه کنید، حتی اگر آن ارائه دهنده دور از محل زندگی شما قرار داشته باشد.

اگر به ارائه دهنده داروخانه نیاز دارید، لطفاً با Medi-Cal Rx به شماره **1-800-977-2273** (TTY 711 و 5 یا 711 را فشار دهید) تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



نوبت‌ها

هنگام نیاز به مراقبت بهداشتی:

- با پزشک مراقبت‌های درمانی اصلی خود تماس بگیرید
 - شماره شناسه CalOptima Health خود را هنگام تماس آماده کنید
 - در صورت تعطیل بودن مطب، نام و شماره تلفن خود را از طریق پیام صوتی اعلام کنید
 - کارت Medi-Cal BIC و CalOptima Health خود را در زمان نوبت خود همراه داشته باشید
 - در صورت لزوم، درخواست خدمات جابجایی به محل ملاقات ارائه دهید
 - قبل از نوبت درخواست کمک زبان یا خدمات ترجمه کنید تا در صورت نیاز از خدمات در زمان ملاقات برخوردار شوید.
 - به موقع برای نوبت خود حاضر شوید، چند دقیقه زودتر وارد شوید تا بتوانید وارد سیستم شوید، فرم‌ها را پر کنید و به سؤالاتی که ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما ممکن است داشته باشد پاسخ دهید.
 - در صورتی که قادر نیستید در نوبتتان حضور پیدا کنید یا ممکن است تأخیر داشته باشید، بلافاصله تماس بگیرید
 - سؤالات و اطلاعات داروهای خود را در صورت نیاز آماده کنید
- در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس مراجعه نمایید. اگر به کمک نیاز دارید تا تصمیم بگیرید که نیاز شما برای مراقبت تا چه حد فوری است و PCP شما برای صحبت با شما در دسترس نیست، با خط مشاوره پرستار CalOptima Health با شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) تماس بگیرید.

رسیدن به نوبتتان

- اگر راهی برای رفت‌وآمد به قرارهای خود برای خدمات تحت پوشش ندارید، ما می‌توانیم به فراهم کردن حمل‌ونقل برای شما کمک کنیم. بسته به وضعیت خود، ممکن است واجد شرایط حمل و نقل پزشکی یا حمل و نقل غیرپزشکی باشید. این خدمات حمل و نقل برای مواقع اضطراری نیستند و ممکن است به صورت رایگان برای شما در دسترس باشند.
- در صورت بروز شرایط اضطراری، با **911** تماس بگیرید. حمل‌ونقل پزشکی برای خدمات و نوبت‌هایی که به خدمات اورژانسی مرتبط نیستند در دسترس است.
- برای اطلاعات بیشتر به بخش «مزایای حمل‌ونقل برای موقعیت‌هایی که اضطراری نیستند» در قسمتهای بعدی این بخش مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



لغو و تعیین وقت مجدد

اگر نمی‌توانید به وقت ویزیت تائین شده خود بروید، فوراً با مطب ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید. در صورت لزوم به لغو، اکثر ارائه دهنده گان از شما می‌خواهند 24 ساعت (1 روز کاری) قبل از نوبت خود تماس بگیرید. اگر نوبت‌های مکرر را از دست بدهید، ممکن است ارائه دهنده شما دیگر مایل نباشد شما را به‌عنوان بیمار بپذیرد و شما ناچارید ارائه دهنده دیگری پیدا کنید.

پرداخت هزینه

شما ملزم به پرداخت هزینه خدمات تحت پوشش نیستید مگر اینکه سهمی از پرداخت هزینه مراقبت طولانی مدت داشته باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، «برای اعضای که مراقبت طولانی مدت و سهمی از هزینه دارند» را در فصل 2 بخوانید. در بیشتر موارد، ارائه‌دهنده برای شما صورتحساب صادر نمی‌کند. شما باید کارت شناسایی CalOptima Health و کارت Medi-Cal BIC خود را هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت بهداشتی یا نسخه نشان دهید تا ارائه‌دهنده شما بداند چه کسی باید صورتحساب بگیرد. ارائه‌دهنده ممکن است برای شما شرح مزایا (Explanation of Benefits, EOB) یا شرح خدمات صادر کند. EOB و شرح خدمات، صورتحساب نیستند.

اگر صورتحساب دریافت کردید، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید. در صورت دریافت صورتحساب برای نسخه، با Medi-Cal Rx به شماره **1-800-977-2273** تماس بگیرید (TTY **1-800-977-2273** و **5** یا **711** را فشار دهید). یا از وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> دیدن کنید.

به CalOptima Health مقدار هزینه پرداختی، تاریخ خدمات و دلیل صورتحساب را توضیح دهید. CalOptima Health به شما در فهمیدن اینکه آیا صورتحساب مربوط به یک سرویس تحت پوشش بوده است یا خیر کمک می‌کند. شما در قبال پرداخت مبلغی که CalOptima Health برای هر خدمات تحت پوشش به ارائه‌دهنده بدهکار است، مسئولیتی ندارید. در صورت دریافت خدمات از ارائه دهنده گان خارج از شبکه و عدم دریافت پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) از CalOptima Health، ممکن است مجبور به پرداخت هزینه مراقبت دریافتی شوید.

قبل از مراجعه به ارائه‌دهنده خارج از شبکه CalOptima Health، به‌جز در شرایط زیر، باید پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) از CalOptima Health دریافت کنید:

- شما نیاز به خدمات اورژانسی دارید، در این صورت **911** را شماره‌گیری کنید یا به نزدیک‌ترین بیمارستان بروید
- شما به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مرتبط با آزمایش عفونت‌های مقاربتی نیاز دارید، در این صورت می‌توانید بدون تأیید قبلی (مجوز قبلی) به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal مراجعه کنید.
- شما به خدمات بهداشت روانی نیاز دارید، در این صورت می‌توانید به یک ارائه‌دهنده درون شبکه یا یک ارائه‌دهنده طرح بهداشت روانی محلی بدون پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

اگر به این دلیل که خدماتی در شبکه CalOptima Health در دسترس نیست، و شما نیاز به دریافت مراقبت های پزشکی ضروری از یک ارائه دهنده خارج از شبکه دارید، تا زمانی که مراقبت از خدمات تحت پوشش Medi-Cal است و از CalOptima Health برای آن تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت کرده اید، نیازی به پرداخت هزینه نخواهید داشت. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت های اورژانسی، مراقبت های فوری و خدمات حساس، به سرفصل های مربوطه در این فصل مراجعه کنید.

اگر صورت حساب دریافت می کنید یا از شما خواسته می شود که به طور مشارکتی پرداختی انجام دهید که فکر می کنید ملزم به پرداخت نیستید، با شماره **1-714-246-8500** یا با به طور رایگان با **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. اگر صورت حساب را پرداخت کنید، می توانید فرم مطالبه درخواست پرداخت را به CalOptima Health ارسال کنید. باید به طور کتبی در مورد کالا یا خدماتی که هزینه آن را پرداخت کرده اید به CalOptima Health اطلاع دهید. که چرا باید برای CalOptima Health مطالبه درخواست پرداخت شما را می خواند و تصمیم می گیرد که آیا می توانید پول را پس بگیرید یا خیر.

در صورت داشتن سؤالات به شماره **1-714-246-8500** یا به طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

اگر خدماتی را در سیستم امور خدمات سربازان یا خدماتی که تحت پوشش نیستند یا غیرمجاز دریافت شده در خارج از California دریافت می کنید، ممکن است مسئولیت پرداخت با شما باشد.

CalOptima Health هزینه ها به شما بازپرداخت نخواهد کرد اگر:

- خدماتی نظیر خدمات آرایشی و بهداشتی، که تحت پوشش Medi-Cal نباشند.
- بدهی سهم هزینه پرداخت نشده Medi-Cal داشته باشید.
- به پزشکی مراجعه کردید که Medi-Cal را قبول نداشته است و فرمی را امضا کردید که بیان می کند به هر حال می خواهید ویزیت شوید و هزینه خدمات را خودتان پرداخت خواهید کرد.
- شما درخواست کرده اید هزینه های مشترک Medicare بخش D پرداخت شده برای نسخه های تحت پوشش طرح Medicare بخش D خود را پس بگیرید

ارجاعات

در صورت نیاز، ارائه دهنده مراقبت های اولیه شما یا متخصص دیگری، به شما ارجاع می دهد. متخصص به پزشکی گفته می شود که دارای دانش تکمیلی در یکی از حوزه های پزشکی است. ارائه دهنده مراقبت های اولیه در انتخاب متخصص به شما کمک خواهد کرد. برای اطمینان از اینکه می توانید به موقع به متخصص مراجعه کنید، DHCS چارچوب های زمانی را برای اعضا تعیین می کند تا قرار ملاقات بگیرند. این بازه زمانی ذکر شده در بخش «دسترسى به موقع به مراقبت» در اوایل این بخش، لیست شده اند. مطب ارائه دهنده مراقبت های اولیه شما می تواند در اخذ نوبت از متخصص به شما کمک کند.

سایر خدماتی که ممکن است نیاز به ارجاع داشته باشند عبارتند از: مراقبت های داخل مطب، عکس برداری با اشعه ایکس، تست آزمایشگاهی، و پرستار خصوصی.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما می‌تواند به شما فرمی بدهد که آن را نزد متخصص ببرید. متخصص فرم را پر می‌کند و آن را برای ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما ارسال می‌کند. متخصص تا زمانی که فکر می‌کند شما به درمان نیاز دارید، با شما درمان را ادامه می‌دهد.

در صورتی که بیماری شما برای مدت طولانی به مراقبت پزشکی ویژه نیاز داشته باشد، ممکن است به ارجاع مستمر نیاز داشته باشید. ارجاع مستمر بدان معناست که می‌توانید بیش از یک بار و بدون نیاز به دریافت ارجاع برای هر ویزیت، نزد یک متخصص ثابت ویزیت شوید.

اگر برای دریافت ارجاع مستمر مشکل دارید یا می‌خواهید یک کپی از خط‌مشی ارجاع CalOptima Health داشته باشید، با شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

در موارد زیر نیازی به ارجاع ندارید:

- ویزیت‌های ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه
- ویزیت‌های زنان و زایمان (OB/GYN)
- ویزیت‌های مراقبت اورژانسی یا فوری
- خدمات حساس ویژه بزرگسالان، مانند مراقبت در رابطه با تعرض جنسی
- خدمات تنظیم خانواده (جهت کسب اطلاعات بیشتر، از طریق شماره 1-800-942-1054 با دفتر اطلاعات تنظیم خانواده و خدمات ارجاع تماس بگیرید)
- آزمایش و مشاوره HIV (12 ساله یا بالاتر)
- خدمات عفونت‌های مقاربتی (12 ساله یا بالاتر)
- خدمات کایروپراکتیک (ممکن است در صورت ارائه توسط FQHC و RHC و IHCP خارج از شبکه، به ارجاع نیاز باشد)
- ارزیابی اولیه بهداشت روانی
- خدمات پیشگیرانه مانند ماموگرافی
- خدمات آزمایش بیومارکر سرطان مرحله 3 یا 4 پیشرفته (تست‌هایی برای کمک به تنظیم درمان‌های سرطان برای هر بیمار)

افراد زیر سن قانونی نیز می‌توانند بدون رضایت والدین یا قیم قانونی از برخی خدمات سرپایی بهداشت روانی، خدمات حساس و خدمات سوءمصرف مواد استفاده کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، «خدمات رضایت افراد نابالغ» را در قسمتهای بعدی این بخش و «خدمات درمان سوءمصرف مواد» را در بخش 4 این کتابچه مطالعه کنید.

ارجاعات قانون سهام سرطان کالیفرنیا

درمان موثر سرطان‌های پیچیده به عوامل زیادی بستگی دارد. این موارد شامل تشخیص درست و دریافت درمان به موقع از متخصصان سرطان است. اگر سرطان پیچیده‌ای در شما تشخیص داده شود، قانون جدید مراقبت از سرطان کالیفرنیا به شما اجازه می‌دهد از پزشک خود برای دریافت درمان سرطان از یک مرکز سرطان تعیین شده توسط موسسه ملی سرطان (NCI) در شبکه، یعنی NCI Community Oncology Research، مرکز وابسته به برنامه (NCORP) یا یک مرکز آکادمیک سرطان واجد شرایط درخواست کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با خدمات CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



اگر CalOptima Health مرکز سرطان تعیین شده توسط NCI درون شبکه ای نداشته باشد، در این صورت CalOptima Health به شما این امکان را می دهد که برای دریافت درمان سرطان از یکی از این مراکز خارج از شبکه در کالیفرنیا درخواست ارجاع کنید. در صورتی که مراکز خارج از شبکه و CalOptima Health در مورد پرداخت توافق کنند، مگر اینکه ارائه دهنده دیگری برای درمان سرطان انتخاب کنید.

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

آمادگی ترک سیگار را دارید؟ برای اطلاع از شرایط، با این شماره‌ها تماس بگیرید:
انگلیسی 1-800-300-8086 یا اسپانیایی: 1-800-600-8191.

یا به www.kickitca.org مراجعه کنید.

پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی)

برای برخی از انواع مراقبت، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا متخصص شما باید قبل از دریافت مراقبت از CalOptima Health اجازه بگیرد. به این رویه، درخواست پیش‌تأییدیه، اجازه قبلی یا پیش‌تأییدیه گفته می‌شود. این بدان معناست که CalOptima Health باید مطمئن شود که مراقبت از نظر پزشکی ضروری یا موردنیاز است.

از نظر پزشکی خدمات ضروری‌ای معقول محسوب می‌شوند که از جان شما محافظت کنند، شما را از بیماری یا ناتوانی جدی دور نگه دارند، یا درد شدید ناشی از یک بیماری یا آسیب تشخیص داده شده را کاهش دهند. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی می‌شود که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا مشکل جسمی یا روانی ضروری است.

خدمات زیر همیشه نیاز به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دارند، حتی اگر آن‌ها را از یک ارائه‌دهنده درون شبکه CalOptima Health دریافت کنید:

- بستری در بیمارستان، در صورت اورژانسی نبودن
- خدمات خارج از محدوده خدمات CalOptima Health، اگر اضطراری یا فوری نباشد
- جراحی سرپایی
- مراقبت طولانی‌مدت یا خدمات پرستاری تخصصی در یک مرکز پرستاری (شامل تسهیلات مراقبت نیمه حاد بزرگسالان و کودکان تحت قرارداد با واحد مراقبت نیمه حاد وزارت خدمات مراقبت بهداشتی Department of Health Care Services) یا تسهیلات مراقبت سطح متوسط (از جمله مرکز مراقبت سطح متوسط برای معلولان رشدی (ICF/DD)، ICF/DD-Habilitative (ICF/DD-H)، ICF/DD-Nursing (ICF/DD-N))
- درمان‌های تخصصی، تصویربرداری، آزمایش و روش‌های درمانی
- خدمات حمل‌ونقل پزشکی زمانی که اورژانسی نیست. خدمات آمبولانس اورژانسی نیازی به پیش‌تأییدیه ندارد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



خدمات آمبولانس اورژانسی نیازی به تایید قبلی (مجوز قبلی) ندارد.

CalOptima Health، مدت 5 روز کاری پس از دریافت اطلاعات معمول مورد نیاز برای تصمیم‌گیری (تأیید یا رد) ارائه‌دهنده CalOptima Health، تأییدیه‌های قبلی معمول (مجوزهای قبلی) فرصت دارد. برای درخواست‌های ارائه شده توسط ارائه‌دهنده که CalOptima Health تشخیص می‌دهد که پیروی از بازه زمانی استاندارد می‌تواند زندگی یا سلامت یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد را به طوری که به خطر بیندازد، CalOptima Health ظرف 72 ساعت یک تصمیم پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) سریع (فوری) خواهد گرفت. این بدان معنی است که پس از دریافت درخواست برای پیش‌تأیید (مجوز قبلی)، CalOptima Health به همان سرعتی که برای وضعیت سلامت شما ضروری است و حداکثر 72 ساعت یا پنج روز پس از دریافت درخواست خدمات به شما اطلاع خواهد داد. درخواست‌های پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) توسط کارکنان بالینی یا پزشکی مانند پزشکان، پرستاران و داروسازان بررسی می‌شوند.

CalOptima Health برای رد پوشش یا خدمات، بررسی‌کنندگان این پرونده‌ها را تحت فشار نمی‌گذارد. اگر CalOptima Health این درخواست را تأیید نکند، CalOptima Health برای شما یک نامه اطلاعیه اقدام (Notice of Action, NOA) ارسال خواهد کرد. در نامه اطلاعیه اقدام به شما گفته می‌شود در صورت مخالفت با این تصمیم، چگونه درخواست بررسی مجدد ارائه دهید.

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

شما هیچ‌گاه برای مراقبت اورژانسی به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) نیاز ندارید، حتی اگر این خدمات خارج از شبکه CalOptima Health و خارج از منطقه خدمات شما باشد. این مراقبت‌ها برای افراد باردار شامل وضع حمل و زایمان است. برای برخی از خدمات مراقبت حساس نیازی به پیش‌تأییدیه ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مراقبت حساس، به بخش «مراقبت حساس» در ادامه این فصل مراجعه کنید.

برای سؤالات مربوط به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی)، با شماره **1-714-246-8500** یا به صورت رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

نظر ثانویه

ممکن است بخواهید در مورد تشخیص یا طرح درمانی‌تان یا مراقبت‌هایی که ارائه‌دهنده شما پیشنهاد می‌دهد، نظر ثانویه دریافت کنید. مثلاً، اگر درباره درمان یا جراحی تجویز شده تردید دارید، یا پس از امتحان کردن یک طرح درمانی، آن را ناکارآمد تشخیص دادید، می‌توانید نظر ثانویه درخواست کنید. اگر شما یا ارائه‌دهنده شبکه‌تان درخواست نظر ثانویه کنید و نظر ثانویه را از ارائه‌دهنده شبکه دریافت کنید، CalOptima Health هزینه نظر ثانویه را پرداخت می‌کند. برای دریافت نظر ثانویه از یک ارائه‌دهنده درون شبکه، به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) CalOptima Health نیاز ندارید. اگر می‌خواهید یک نظر ثانویه دریافت کنید، ما شما را به یک ارائه‌دهنده واجد شرایط درون شبکه ارجاع می‌دهیم که می‌تواند این خدمات را به شما ارائه بدهد.

برای درخواست نظر و برای راهنمایی در انتخاب ارائه‌دهنده، با شماره **1-714-246-8500** یا به طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. ارائه‌دهنده تحت قرارداد شبکه شما همچنین می‌تواند کمک کند تا در صورت تمایل، شما را برای دریافت یک نظر ثانویه ارجاع دهد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



اگر ارائه‌دهنده‌ای در شبکه CalOptima Health وجود نداشته باشد که به شما نظر ثانویه بدهد، CalOptima Health هزینه نظر ثانویه یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را پرداخت می‌کند. CalOptima Health در عرض 5 روز کاری به شما اطلاع می‌دهد که آیا ارائه‌دهنده‌ای که برای نظر ثانویه انتخاب می‌کنید تأیید شده است یا خیر. اگر یک بیماری مزمن، شدید یا جدی دارید یا با یک تهدید فوری و جدی برای سلامتی خود مواجه هستید، از جمله، اما نه محدود به از دست دادن جان، اندام، یا قسمت اصلی بدن یا عملکرد بدن، CalOptima Health در عرض 72 ساعت به شما کتباً اطلاع خواهد داد.

اگر CalOptima Health درخواست شما برای نظر ثانویه را رد کرد، می‌توانید شکایت خود را مطرح کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد شکایات، به سرفصل «شکایات» در فصل 6 در این کتابچه مراجعه کنید.

خدمات مراقبت حساس خدمات رضایت افراد نابالغ

اگر زیر 18 سال دارید، می‌توانید برخی از خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم دریافت کنید. به این خدمات، خدمات رضایت افراد نابالغ می‌گویند.

شما می‌توانید خدمات زیر را بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید:

- خدمات مربوط به تجاوز جنسی و سایر آزارهای جنسی
- تست بارداری و مشاوره
- تنظیم خانواده و کنترل تولد
- خدمات پیشگیری از بارداری مانند قرص ضد بارداری (به استثنای عقیم سازی)
- خدمات سقط جنین

اگر 12 سال یا بیشتر دارید، می‌توانید این خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم خود نیز دریافت کنید:

- خدمات و مشاوره سلامت روان سرپایی، یا خدمات سرپناه مسکونی، بر اساس میزان بلوغ و توانایی شما برای مشارکت در مراقبت‌های درمانی خود
- مشاوره، پیشگیری، آزمایش و درمان HIV/AIDS
- پیشگیری، آزمایش و درمان عفونت‌های مقاربتی از جمله بیماری‌های مقاربتی مانند سیفلیس، سوزاک، کلامیدیا و هرپس سیمپلکس
- درمان اختلال مصرف مواد برای سوء مصرف مواد مخدر و الکل شامل غربالگری، ارزیابی، مداخله و خدمات ارجاعی

□ برای کسب اطلاعات بیشتر، «خدمات درمان اختلال مصرف مواد» را در فصل 4 این کتابچه راهنما بخوانید.

برای آزمایش بارداری، خدمات پیشگیری از بارداری، یا خدمات برای عفونت‌های مقاربتی، لازم نیست پزشک یا کلینیک عضو شبکه CalOptima Health باشد. شما می‌توانید هر ارائه‌دهنده Medi-Cal را انتخاب کنید و بدون ارجاع یا پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) برای این خدمات به آن‌ها مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.
CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

خدمات ارائه شده توسط یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه که با مراقبت‌های حساس مرتبط نیستند، ممکن است تحت پوشش قرار نگیرند. برای یافتن ارائه‌دهنده Medi-Cal که خارج از شبکه CalOptima Health Medi-Cal است، یا درخواست کمک در حمل و نقل برای دسترسی به یک ارائه‌دهنده، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید (TTY 711). برای اطلاعات بیشتر در رابطه با خدمات پیشگیری از بارداری، "خدمات پیشگیرانه و سلامتی و مدیریت بیماری‌های مزمن" را در فصل 4 این کتابچه راهنما بخوانید.

برای خدمات رضایت افراد نابالغ که خدمات غیربستری بهداشت روانی هستند، می‌توانید بدون ارجاع و بدون پیش‌تأییدیه به یک ارائه‌دهنده درون شبکه یا خارج از شبکه مراجعه کنید. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا PCP شما مجبور نیست شما را ارجاع دهد و برای دریافت خدمات رضایت افراد نابالغ که تحت پوشش هستند، نیازی به دریافت پیش‌تأییدیه (ارجاع قبلی) از CalOptima Health ندارید.

CalOptima Health خدمات رضایت افراد نابالغ که خدمات تخصصی سلامت روان هستند را پوشش نمی‌دهد. طرح سلامت روان شهرستان مرتبط با شهرستانی که در آن زندگی می‌کنید، خدمات رضایت افراد نابالغ که خدمات تخصصی سلامت روان هستند را پوشش می‌دهد. برای خدمات تخصصی سلامت روان، در هر زمان، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، با طرح سلامت روان شهرستان یا سازمان بهداشت رفتاری CalOptima Health Behavioral Health Organization تماس بگیرید. برای یافتن شماره تلفن رایگان مربوطه در تمام شهرستان‌ها به صورت آنلاین، به آدرس زیر بروید:
<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>

افراد نابالغ می‌توانند با تماس با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**)، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، به‌طور خصوصی در مورد نگرانی‌های سلامت خود با یک نماینده صحبت کنند.

اگر طبق قانون بتوانید بدون رضایت والدین یا قیم قانونی با دریافت مراقبت خود موافقت کنید، CalOptima Health اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت‌های حساس شما را بدون اجازه کتبی از طرف شما در اختیار بیمه‌گذار طرح CalOptima Health یا مشترک اصلی شما، یا به هیچ‌یک از ثبت‌نام‌کنندگان CalOptima Health قرار نمی‌دهد. شما می‌توانید اطلاعات خصوصی در مورد خدمات پزشکی خود را به شکل یا قالب خاصی، در صورتی که در دسترس باشد، دریافت کنید و ما همچنین می‌توانیم این مطالب را به آدرس دیگری برای شما ارسال کنیم. لطفاً برای اطلاعات در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس، به بخش «اعلامیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» در بخش 7 این کتابچه مراجعه کنید.

خدمات مراقبت حساس بزرگسالان

به‌عنوان یک بزرگسال (18 ساله یا بیشتر)، شما نیازی نیست که برای مراقبت‌های حساس یا خصوصی خاص به ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود مراجعه کنید. اگر چنین است، می‌توانید هر پزشک یا کلینیکی را برای انواع مراقبت‌های زیر انتخاب کنید:

- تنظیم خانواده و کنترل تولد (از جمله عقیم‌سازی برای بزرگسالان 21 ساله و بیشتر)
- آزمایش و مشاوره بارداری و سایر خدمات مرتبط با بارداری
- پیشگیری و آزمایش اچ‌آی‌وی/ایدز

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



- پیشگیری، آزمایش و درمان عفونت‌های مقاربتی
- مراقبت تعرض جنسی
- خدمات سرپایی سقط جنین

برای دریافت خدمات حساس، لازم نیست پزشک یا کلینیک بخشی از شبکه CalOptima Health باشد. شما می‌توانید هر ارائه‌دهنده Medi-Cal را انتخاب کنید و بدون ارجاع یا پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) برای این خدمات به آن‌ها مراجعه کنید. خدمات ارائه‌دهنده خارج از شبکه که مربوط به مراقبت‌های حساس نیست ممکن است تحت پوشش قرار نگیرند.

برای کمک به یافتن پزشک یا کلینیکی که این خدمات را ارائه می‌دهد، یا برای دریافت کمک جهت دسترسی به این خدمات (از جمله حمل‌ونقل)، می‌توانید با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید شبانه روزی و 24/7 با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)** تماس بگیرید.

CalOptima Health اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت‌های حساس شما را بدون اجازه کتبی از طرف شما در اختیار بیمه‌گذار طرح CalOptima Health یا مشترک اصلی شما، یا به هیچ‌یک از ثبت‌نام‌کنندگان CalOptima Health قرار نمی‌دهد. شما می‌توانید اطلاعات خصوصی در مورد خدمات پزشکی خود را به شکل یا قالب خاصی، در صورتی که در دسترس باشد، دریافت کنید و ما همچنین می‌توانیم این مطالب را به آدرس دیگری برای شما ارسال کنیم. لطفاً برای اطلاعات در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس، به بخش «اعلامیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» در بخش 7 این کتابچه مراجعه کنید.

مخالفت اخلاقی

بعضی از ارائه‌دهندگان نسبت به بعضی خدمات تحت پوشش، مخالفت اخلاقی دارند؛ یعنی آن‌ها از این حق برخوردار هستند که اگر با خدماتی مخالفت اخلاقی دارند، از ارائه برخی خدمات تحت پوشش خودداری کنند. این خدمات همچنان از یک ارائه‌دهنده دیگر در دسترس شما هستند. اگر ارائه‌دهنده شما مخالفت اخلاقی دارد، او به شما کمک خواهد کرد جهت دریافت خدمات مورد نیاز خود یک ارائه‌دهنده دیگر پیدا کنید. CalOptima Health همچنین می‌تواند برای یافتن ارائه‌دهنده با شما همکاری کند.

برخی از بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان یک یا چند مورد از خدمات زیر را که ممکن است تحت قرارداد طرح شما پوشش داده شود و شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان به آن نیاز داشته باشید، ارائه نکنند:

- تنظیم خانواده؛
- خدمات پیشگیری از بارداری، از جمله پیشگیری اضطراری از بارداری؛
- عقیم‌سازی، از جمله بستن لوله‌ها در زمان زایمان؛
- درمان‌های نازایی؛
- سقط جنین.

پیش از ثبت‌نام باید اطلاعات بیشتری کسب کنید. با پزشک، گروه پزشکی، انجمن تخصصی مستقل یا کلینیک خود تماس بگیرید. پرسید که آیا ارائه‌دهنده می‌تواند خدمات مورد نیاز شما را ارائه دهد یا خیر. یا با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

این خدمات در دسترس شما هستند. CalOptima Health باید اطمینان حاصل کند که شما و اعضای خانواده‌تان می‌توانید به ارائه‌دهنده گانی (پزشکان، بیمارستان‌ها و کلینیک‌ها) مراجعه کنید که خدمات لازم را به شما ارائه می‌دهند. اگر سؤال دارید یا برای یافتن ارائه‌دهنده نیاز به کمک دارید، با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

مراقبت فوری

مراقبت فوری برای شرایط اورژانسی یا بیماری‌های مهلک نیست. این مراقبت برای خدماتی است که جهت پیشگیری از آسیب شدید به سلامت خود به دلیل بیماری ناگهانی، آسیب‌دیدگی یا پیچیده تر شدن بیماری قبلی‌تان نیاز دارید. بیشتر قرارهای مراقبت فوری نیازی به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) ندارند و ظرف 48 ساعت پس از درخواست شما برای نوبت در دسترس هستند. اگر خدمات مراقبت فوری موردنیازتان نیاز به پیش‌تأییدیه دارد، در عرض 96 ساعت پس از درخواست شما، نوبت به شما داده می‌شود.

در صورت نیاز به مراقبت‌های فوری با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود دسترسی پیدا کنید، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. یا می‌توانید با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**، تماس بگیرید تا در مورد سطح مراقبتی که برای شما مناسب‌تر است، اطلاعات بگیرید. خط مشاوره پرستار CalOptima Health در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته به زبان دلخواه شما در دسترس است.

اگر به مراقبت فوری در خارج از منطقه نیاز دارید، به نزدیک‌ترین مرکز مراقبت فوری بروید.

نیازهای مراقبت فوری می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- سرماخوردگی
- گلودرد
- تب
- گوش‌درد
- رگ به رگ شدن عضله
- خدمات بارداری

هنگامی که در منطقه خدمات CalOptima Health هستید، و به مراقبت فوری نیاز دارید باید خدمات مراقبت فوری را از یک ارائه‌دهنده درون شبکه دریافت کنید. برای دریافت مراقبت‌های فوری از ارائه‌دهندگان درون شبکه در داخل منطقه خدمات CalOptima Health نیازی به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) ندارید.

اگر خارج از منطقه خدمات CalOptima Health هستید، اما در داخل ایالات متحده هستید، برای دریافت مراقبت فوری در خارج از منطقه خدمات نیازی به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) ندارید. به نزدیک‌ترین مرکز مراقبت‌های فوری مراجعه کنید.

Medi-Cal خدمات مراقبت فوری در خارج از ایالات متحده را پوشش نمی‌دهد. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و نیاز به مراقبت فوری دارید، ما مراقبت شما را پوشش نمی‌دهیم.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



اگر به مراقبت فوری بهداشت روانی نیاز دارید، با طرح سلامت روان محلی یا خدمات مشتریان به شماره **1-714-246-8500** یا به طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. می‌توانید در هر زمان، 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، با طرح سلامت روان محلی خود یا سازمان بهداشت رفتاری CalOptima Health تماس بگیرید. برای یافتن شماره تلفن رایگان همه شهرستان‌ها به صورت آنلاین، به <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

اگر داروهایی را به‌عنوان بخشی از ویزیت مراقبت فوری خود دریافت کنید، CalOptima Health داروها را به‌عنوان بخشی از مراقبت‌های فوری تحت پوشش شما پوشش می‌دهد. اگر ارائه‌دهنده مراقبت فوری شما نسخه‌ای که نیاز دارید را برای تحویل گرفتن از داروخانه به شما بدهد، برنامه Medi-Cal Rx تصمیم می‌گیرد که داروها را پوشش دهد یا خیر. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal Rx، به‌عنوان «داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx» به بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در فصل 4 این کتابچه مراجعه کنید.

مراقبت اورژانسی

در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس (emergency room, ER) مراجعه کنید. برای مراقبت‌های اورژانسی، نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از CalOptima Health ندارید.

در داخل ایالات متحده، از جمله هر کدام از قلمروهای ایالات متحده، شما این حق را دارید که به هر بیمارستان یا مکان دیگری برای مراقبت‌های اورژانسی مراجعه کنید.

در خارج از ایالات متحده، فقط خدمات اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک دارند، تحت پوشش قرار می‌گیرند. مراقبت‌های اورژانسی و سایر مراقبت‌ها در سایر کشورها تحت پوشش نیستند.

مراقبت اورژانسی برای بیماری‌های مهلک است. این مراقبت برای بیماری یا آسیبی است که یک فرد عادی (معقول) (نه یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی) با دانش متوسط در حوزه بهداشت و پزشکی می‌تواند انتظار داشته باشد که اگر فوراً مراقبت دریافت نکند، سلامت وی (یا سلامت نوزاد متولد نشده وی) در خطر جدی قرار می‌گیرد یا احتمال آسیب جدی به عملکرد بدن، اندام بدن یا قسمتی از بدن وجود دارد. مثال‌ها ممکن است شامل موارد زیر باشد، اما محدود به این موارد نیست:

- وضع حمل قریب‌الوقوع
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد قفسه سینه
- مشکل در تنفس
- سوختگی شدید
- مصرف بیش‌ازحد دارو (آوردوز)
- غش کردن
- خون‌ریزی شدید
- مشکلات اورژانسی روان‌پزشکی، مانند افسردگی شدید یا افکار خودکشی

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

برای مراقبت‌های معمول یا مراقبت‌هایی که بلافاصله مورد نیاز نیست به اورژانس مراجعه نکنید. شما باید از ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود، مراقبت‌های معمولی را دریافت کنید. او کسی است که از وضعیت شما آگاهی بیشتری دارد. در هر حال، اگر مطمئن نیستید که وضعیت پزشکی شما اورژانسی است یا خیر، با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود تماس بگیرید. همچنین می‌توانید ۲۴/۷ با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) تماس بگیرید.

اگر به مراقبت اضطراری در خارج از محل زندگی خود نیاز دارید، به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس (ER) بروید، حتی اگر عضو شبکه CalOptima Health نباشد. اگر به اورژانس مراجعه می‌کنید، از آن‌ها بخواهید با CalOptima Health تماس بگیرند. شما یا بیمارستانی که در آن بستری شده‌اید، باید ظرف ۲۴ ساعت پس از دریافت مراقبت‌های اضطراری با CalOptima Health تماس بگیرید. اگر به غیر از کانادا یا مکزیک به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و به مراقبت‌های اضطراری نیاز دارید، CalOptima Health مراقبت شما را پوشش نمی‌دهد.

اگر به جابجایی اورژانسی نیاز داشته باشید، باید با **911** تماس بگیرید.

اگر بعد از اورژانس (مراقبت پس از تثبیت وضعیت) به مراقبت در بیمارستان خارج از شبکه نیاز دارید، بیمارستان با CalOptima Health تماس می‌گیرد.

اگر شما یا شخصی که می‌شناسید در وضعیت بحرانی قرار دارید، لطفاً با خط نجات خودکشی و بحران 988 (Suicide and Crisis Lifeline 988): با شماره **988** تماس بگیرید یا پیامک ارسال کنید یا به صورت آنلاین با 988lifeline.org/chat چت کنید. خط نجات خودکشی و بحران Suicide and Crisis Lifeline 988 پشتیبانی رایگان و محرمانه را برای هر کسی که در وضعیت بحرانی است ارائه می‌دهد. این شامل افرادی می‌شود که در وضعیت پریشانی عاطفی هستند و کسانی که برای بحران خودکشی، سلامت روانی و/یا مصرف مواد به حمایت نیاز دارند.

به یاد داشته باشید: با **911** تماس نگیرید مگر اینکه به طور جدی فکر می‌کنید که یک اورژانس پزشکی حقیقی دارید. مراقبت اورژانسی را تنها در موارد اورژانسی دریافت کنید، نه برای مراقبت عادی یا بیماری خفیف مانند سرماخوردگی یا گلودرد. در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس (ER) مراجعه کنید.

خط مشاوره پرستار CalOptima Health هم‌روزه به شما اطلاعات پزشکی و مشاوره رایگان ۲۴ ساعته ارائه می‌دهد. با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **1-844-477-8441** (TTY **1-844-514-3774**) تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت ۸ صبح تا ۵:۳۰ بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



خط مشاوره پرستاری

خط مشاوره پرستار CalOptima Health در 24 ساعت شبانه‌روز و هر روز از سال به شما اطلاعات پزشکی و مشاوره رایگان ارائه می‌دهد. با شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) تماس بگیرید:

- با پرستاری صحبت می‌کنید که به سؤالات پزشکی پاسخ می‌دهد، توصیه‌های مراقبتی را ارائه می‌دهد و به شما کمک می‌کند تصمیم بگیرید که آیا باید فوراً به یک ارائه‌دهنده مراجعه کنید یا خیر.
- در مورد مشکلات پزشکی مانند دیابت یا آسم، از جمله مشاوره در مورد اینکه چه نوع ارائه‌دهنده‌ای ممکن است برای شرایط شما مناسب باشد، کمک بگیرید.

خط مشاوره پرستار نمی‌تواند در خصوص نوبت‌های کلینیکی یا دریافت مجدد دارو کمک کند. اگر در این مورد به کمک نیاز دارید با مطب ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید.

دستورالعمل‌های قبلی برای مراقبت‌های درمانی

دستورالعمل قبلی برای مراقبت‌های درمانی یک فرم حقوقی است. در صورتی که نتوانید بعداً صحبت کنید یا تصمیم بگیرید، می‌توانید مراقبت‌های بهداشتی درمانی موردنظر خود را در فرم لیست کنید. می‌توانید مراقبت‌های درمانی را که نمی‌خواهید مشخص کنید، می‌توانید شخصی مانند همسرتان را تعیین کنید تا در صورت لزوم بتواند درباره مراقبت بهداشتی موردنیازتان تصمیم بگیرد.

شما می‌توانید فرم دستورالعمل قبلی را از داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها، دفاتر حقوقی و دفاتر پزشکان دریافت کنید. ممکن است لازم باشد بابت فرم پول بپردازید. می‌توانید فرم رایگان را از اینترنت نیز دانلود کنید. می‌توانید برای پر کردن فرم از بستگان، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا افراد مورد اعتماد خود کمک بگیرید.

شما این حق را دارید که دستورالعمل قبلی خود را در پرونده پزشکی‌تان قرار دهید. در هر زمان می‌توانید دستورالعمل قبلی را تغییر دهید یا باطل کنید.

شما این حق را دارید که در مورد تغییرات در خصوص قوانین دستورالعمل قبلی اطلاعات کسب کنید. CalOptima Health حداکثر 90 روز پس از تغییر در مورد تغییرات قانون ایالتی به شما اطلاع خواهد داد.

برای اطلاعات بیشتر می‌توانید با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا با تلفن رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید.

اهدای بافت و عضو

شما می‌توانید با اهدای عضو یا بافت به نجات جان افراد کمک کنید. اگر بین 15 و 18 سال سن دارید، می‌توانید با ارائه رضایت‌نامه کتبی ولی یا قیم، جزء اهداکنندگان عضو قرار بگیرید. در هر زمان می‌توانید نظر خود درباره اهدای عضو را تغییر دهید. اگر مایلید درباره اهدای بافت یا عضو اطلاعات بیشتری کسب نمایید، می‌توانید با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود صحبت کنید. می‌توانید به وبسایت «وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده» به نشانی www.organdonor.gov نیز مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



4. مزایا و خدمات

چه مزایا و خدماتی تحت پوشش طرح درمانی شما قرار می گیرد

این فصل در خصوص مزایا و خدماتی که تحت پوشش CalOptima Health قرار می گیرد توضیح می دهد. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی ضروری باشند و توسط یک ارائه دهنده شبکه CalOptima Health ارائه شوند رایگان هستند. اگر مراقبت، خارج از شبکه محسوب می شود، به جز برخی خدمات حساس و مراقبت های اضطراری، باید از CalOptima Health درخواست پیش تأییدیه (مجوز قبلی) بکنید. ممکن است طرح درمانی شما خدمات پزشکی ضروری ارائه شده از یک ارائه دهنده خارج از شبکه را پوشش دهد؛ اما برای این کار باید از CalOptima Health درخواست پیش تأییدیه (مجوز قبلی) کنید.

خدمات ضروری پزشکی زمانی معقول و ضروری هستند که از جان شما محافظت کنند، شما را از بیماری یا ناتوانی جدی دور نگه دارند، یا درد شدید ناشی از بیماری یا آسیب تشخیص داده شده را کاهش بدهند. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت هایی است که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به تسکین بیماری یا عارضه جسمی یا روانی ضروری هستند. برای جزئیات بیشتر در مورد خدمات تحت پوشش خود، با شماره **1-714-246-8500** یا به طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اعضای زیر 21 سال از مزایا و خدمات بیشتر برخوردار می شوند. برای اطلاعات بیشتر فصل 5 "خدمات مراقبت سلامت کودکان و نوجوانان" در این کتابچه را بخوانید.

برخی از مزایا و خدمات اولیه درمانی CalOptima Health در زیر فهرست شده است. مزایا و خدمات ستاره دار (*) ممکن است نیاز به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) داشته باشند.

- | | |
|---|---|
| ■ خدمات کایروپراکتیک* | ■ طب سوزنی* |
| ■ شیمی درمانی و پرتودرمانی | ■ درمان ها و خدمات بهداشتی خانگی حاد (درمان کوتاه مدت). |
| ■ ارزیابی سلامت شناختی | ■ واکسیناسیون بزرگسالان (واکسن) |
| ■ خدمات کارکنان سلامت جامعه | ■ تست آلرژی و تزریقات |
| ■ خدمات دندانپزشکی - محدود (انجام شده توسط متخصص پزشکی/ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) در مطب پزشکی) | ■ خدمات آمبولانس برای مواقع اضطراری |
| ■ خدمات دیالیز/همودیالیز | ■ خدمات بیهوشی |
| ■ خدمات قابله | ■ پیشگیری از آسم |
| ■ تجهیزات پزشکی بادوام (Durable medical equipment, DME)* | ■ شنوایی سنجی* |
| | ■ درمان های بهداشت رفتاری* |
| | ■ تست نشانگر زیستی* |
| | ■ توان بخشی قلبی |

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



- خدمات مراقبت دوسویه
- ویزیت در بخش اورژانس
- تغذیه انترال و پارنترال*
- خدمات تنظیم خانواده (می‌توانید به ارائه‌دهنده غیر عضو مراجعه کنید)
- خدمات و دستگاه‌های توان‌بخشی*
- سمک
- مراقبت‌های بهداشتی در خانه*
- مراقبت‌های آسایشگاهی*
- مراقبت‌های پزشکی و جراحی بستری*
- خدمات مرکز مراقبت‌های متوسط
- آزمایشگاه و رادیولوژی*
- درمان‌ها و خدمات بهداشتی بلند مدت در خانه*
- مراقبت ویژه مادر و نوزاد
- پیوند اعضاء اصلی*
- کاردرمانی*
- ارتز/پروتز*
- محصولات استومی و اورولوژی
- خدمات سرپایی در بیمارستان
- خدمات سرپایی بهداشت روانی
- جراحی سرپایی*
- مراقبت تسکینی*
- ویزیت‌های ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه
- خدمات اطفال
- فیزیوتراپی*
- خدمات پایشکی*
- توان‌بخشی ریوی
- توالی‌یابی سریع کل‌زنوم
- دستگاه‌ها و خدمات توان‌بخشی*
- خدمات پرستاری تخصصی، از جمله خدمات نیمه حاد
- ویزیت متخصص
- گفتار درمانی*
- خدمات جراحی
- پزشکی از راه دور/سلامت از راه دور
- خدمات تراجنسیتی*
- مراقبت فوری
- خدمات بینایی*
- خدمات سلامت زنان

تعاریف و توضیحات خدمات تحت پوشش را می‌توان در فصل 8، «اعداد و کلمات مهمی که باید بدانید» این کتابچه مطالعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



خدمات ضروری پزشکی زمانی معقول و ضروری هستند که از جان شما محافظت کنند، شما را از بیماری یا ناتوانی جدی دور نگه دارند، یا درد شدید ناشی از بیماری یا آسیب تشخیص داده شده را کاهش بدهند.

خدمات ضروری پزشکی شامل آن دسته از خدماتی است که برای رشد متناسب با سن، دستیابی، حفظ یا بازیابی ظرفیت عملکردی ضروری است.

در خصوص اعضای زیر 21 سال، اگر خدمات برای اصلاح یا بهبود نقایص و بیماری‌ها یا مشکلات جسمی و روانی تحت مزایای غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای فدرال (**Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT**) ضروری باشد، جزو خدمات پزشکی ضروری محسوب می‌شوند. این شامل مراقبت‌هایی می‌شود که برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا مشکل جسمی یا روانی یا حفظ وضعیت عضو برای جلوگیری از بدتر شدن آن ضروری است.

خدمات ضروری پزشکی شامل موارد زیر نمی‌شود:

- درمان‌هایی که آزمایش نشده یا هنوز در حال آزمایش هستند
- خدمات یا مواردی که عموماً به‌عنوان مؤثر پذیرفته نمی‌شوند
- خدمات خارج از دوره و طول عادی درمان، یا خدماتی که دستورالعمل‌های بالینی ندارند
- خدمات برای راحتی مراقبین یا ارائه‌دهندگان

CalOptima Health با برنامه‌های دیگر هماهنگ می‌شود تا اطمینان حاصل کند که شما تمام خدمات ضروری پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر این خدمات تحت پوشش برنامه دیگر و نه **CalOptima Health** باشند.

خدمات ضروری پزشکی شامل خدمات تحت پوششی است که برای موارد زیر معقول و ضروری هستند:

- حفظ جان؛
- جلوگیری از بیماری یا ناتوانی قابل توجه؛
- کاهش درد شدید؛
- دستیابی به رشد متناسب با سن؛ و
- دستیابی، حفظ و بازیابی ظرفیت عملکردی.

برای اعضای کمتر از 21 سال، خدمات ضروری پزشکی شامل کلیه خدمات تحت پوشش ذکر شده در بالا به اضافه سایر مراقبت‌های بهداشتی ضروری، غربالگری، ایمن سازی، خدمات تشخیصی، درمان، و سایر اقدامات برای اصلاح یا بهبود نقایص و بیماری‌ها و شرایط جسمی و روانی، مزایای **Medi-Cal** برای کودکان و نوجوانان (**Medi-Cal for Kids and Teens**) را ضروری می‌سازد. این مزایا طبق قوانین فدرال به عنوان مزایای غربالگری، تشخیصی و درمانی اولیه و دوره ای (**EPSDT**) شناخته می‌شود.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. **CalOptima Health** از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان طیف گسترده‌ای از خدمات پیشگیری، تشخیص و درمان را برای نوزادان، کودکان و نوجوانان کم درآمد زیر 21 سال ارائه می‌دهد. Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان خدمات بیشتری را نسبت به مزایای بزرگسالان پوشش می‌دهد. این طراحی شده است تا اطمینان حاصل کند که کودکان از تشخیص زودهنگام و مراقبت برای پیشگیری یا تشخیص و درمان مشکلات سلامتی برخوردار می‌شوند. هدف Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان اطمینان از این است که همه کودکان مراقبت‌های بهداشتی درمانی مورد نیاز خود را در زمان مناسب دریافت می‌کنند - مراقبت صحیح از کودک مناسب در زمان مناسب در محیط مناسب.

CalOptima Health با برنامه‌های دیگر هماهنگ می‌شود تا اطمینان حاصل کند که شما تمام خدمات ضروری پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر این خدمات تحت پوشش برنامه دیگر و نه CalOptima Health باشند. "سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal" را در قسمت‌های بعدی این فصل بخوانید.

مزایای Medi-Cal تحت پوشش CalOptima Health

خدمات سرپایی (غیربستری)

ایمن سازی بزرگسالان (واکسنها)

شما می‌توانید خدمات ایمن‌سازی (واکسیناسیون) بزرگسالان را، در صورتی که به عنوان خدمات پیشگیرانه محسوب شوند از ارائه‌دهنده شبکه بدون پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دریافت کنید. CalOptima Health آن دسته از ایمن‌سازی (واکسن‌هایی) را پوشش می‌دهد که توسط کمیته مشورتی اقدامات ایمن‌سازی (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) مرکز کنترل و پیشگیری از بیماری‌ها (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) به عنوان خدمات پیشگیرانه توصیه می‌شود، از جمله ایمن‌سازی (واکسن‌هایی) که هنگام سفر به آن‌ها نیاز دارید.

همچنین می‌توانید برخی از خدمات ایمن‌سازی (واکسیناسیون) بزرگسالان را در یک داروخانه از طریق Medi-Cal Rx دریافت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه Medi-Cal Rx، بخش "سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal" را در قسمت‌های بعدی این فصل بخوانید.

مراقبت مربوط به آلرژی

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

خدمات بیهوشی

CalOptima Health خدمات بیهوشی را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی در هنگام دریافت مراقبت‌های سرپایی ضروری هستند. این ممکن است شامل بیهوشی برای اقدامات دندانپزشکی در صورت ارائه توسط متخصص بیهوشی باشد که ممکن است نیاز به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) داشته باشد.

خدمات کایروپراکتیک

CalOptima Health خدمات کایروپراکتیکی را پوشش می‌دهد که محدود به درمان ستون فقرات با روش‌های دستی است. خدمات کایروپراکتیک به دو سرویس در ماه همراه با طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کاردرمانی و خدمات گفتاردرمانی محدود می‌شود (محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). CalOptima Health ممکن است خدمات دیگر را در صورت لزوم از قبل تأیید کند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



اعضای زیر واجد شرایط دریافت خدمات کایروپراکتیک هستند:

- افراد زیر 21 سال
- افراد باردار تا پایان ماه شامل 60 روز پس از پایان بارداری
- افرادی که در مرکز پرستاری تخصصی، مرکز مراقبت‌های سطح متوسط یا مرکز مراقبت‌های شبه حاد بستری هستند
- همه اعضا هنگامی که خدمات در بخش‌های سرپایی بیمارستان شهرستان، کلینیک‌های سرپایی، مرکز بهداشت فدرال واجد شرایط (FQHCs)، یا کلینیک‌های بهداشت روستایی (RHCS) در شبکه CalOptima Health ارائه می‌شوند. همه FQHC ها، RHC ها یا بیمارستان های شهرستانی خدمات سرپایی کایروپراکتیک را ارائه نمی دهند.

ارزیابی سلامت شناختی

CalOptima Health یک ارزیابی مختصر سلامت شناختی سالانه را برای اعضای که 65 سال یا بیشتر سن دارند و در غیر این صورت، واجد شرایط ارزیابی مشابه به‌عنوان بخشی از بازدید سالانه سلامتی تحت برنامه Medicare نیستند، پوشش می‌دهد. ارزیابی سلامت شناختی به دنبال علائم بیماری آلزایمر یا زوال عقل است.

خدمات کارکنان سلامت جامعه

CalOptima Health خدمات کارکنان بهداشتی جامعه (community health worker, CHW) را برای افرادی تحت پوشش قرار می‌دهد که چنین خدماتی توسط پزشک یا سایر پزشکان دارای مجوز برای جلوگیری از بیماری، ناتوانی و سایر مشکلات بهداشتی یا پیشرفت آن‌ها و همچنین برای طولانی شدن عمر و ارتقا سلامت و کارایی جسمی و روانی آن‌ها توصیه شده است. خدمات CHW هیچ محدودیتی برای مکان خدمات ندارند و اعضا می‌توانند خدمات را در تاسیساتی مانند بخش اورژانس دریافت کنند. خدمات ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- آموزش بهداشت و پشتیبانی یا حمایت فردی، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ مشکلات سلامت رفتاری، پیرازایشی و سلامت دهان؛ و پیشگیری از خشونت و آسیب
 - ارتقاء سلامت و ارائه مشاوره، از جمله تعیین هدف و ایجاد برنامه‌های اقدام برای رسیدگی به پیشگیری و مدیریت بیماری
 - برنامه ریزی جهت دار سلامت، از جمله ارائه اطلاعات، آموزش و پشتیبانی برای کمک به دریافت مراقبت های بهداشتی و منابع اجتماعی
 - خدمات غربالگری و ارزیابی که به ارتباط اعضا با خدمات مورد نیاز برای بهبود سلامتی آنها کمک می‌کند. خدمات پیشگیری از خشونت CHW برای اعضای که هر یک از شرایط زیر را که توسط یک پزشک مجاز تعیین شده است را دارند، در دسترس هستند:
 - عضو در نتیجه خشونت در جامعه به شدت مجروح شده است.
 - عضو در معرض خطر قابل توجهی از تجربه آسیب های خشونت آمیز در نتیجه خشونت توسط جامعه است.
 - عضو در معرض خشونت اجتماعی مزمن قرار گرفته است.
- خدمات پیشگیری از خشونت CHW مختص خشونت اجتماعی است (مانند خشونت توسط باند خلافکاری). خدمات CHW را می‌توان از طریق روشهای دیگر با آموزش/تجربه خاص برای آن نیازهای مخصوص به اعضا برای خشونت بین فردی/خانوادگی ارائه کرد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



خدمات دیالیز و همودیالیز

CalOptima Health درمان‌های دیالیز را پوشش می‌دهد. CalOptima Health همچنین خدمات همودیالیز (دیالیز مزمن) را در صورتی که پزشک شما درخواست ارائه دهد و CalOptima Health آن را تأیید کند، پوشش می‌دهد.

پوشش Medi-Cal شامل موارد زیر نیست:

- تجهیزات و لوازم راحتی یا لوکس
- اقلام غیرپزشکی، مانند ژنراتور یا لوازم جانبی با هدف قابل حمل کردن تجهیزات دیالیز خانگی برای سفر

خدمات قابل همراهی

CalOptima Health خدمات قابل همراهی یا Doula ارائه شده توسط ارائه دهندگان قابل همراهی درون شبکه را در طول دوران بارداری، قبل، حین و بعد از زایمان، از جمله حمایت در هنگام سقط جنین، مرده زایی، و سقط جنین و خدمات ارائه شده ظرف یک سال پس از پایان بارداری یک عضو را پوشش می‌دهد. Medi-Cal همه خدمات قابل همراهی را پوشش نمی‌دهد.

ارائه دهندگان قابل همراهی، ارائه دهنده گانی هستند که آموزش بهداشتی، حمایت و پشتیبانی فیزیکی، عاطفی و غیرپزشکی را برای افراد باردار و پس از زایمان قبل، حین و بعد از زایمان، از جمله حمایت در حین، مرده‌زایی و سقط جنین ارائه می‌کنند.

به عنوان یک مزیت پیشگیرانه، خدمات قابل همراهی به توصیه کتبی از یک پزشک یا سایر متخصصان مجاز علوم شفابخش در محدوده فعالیت آنها نیاز دارد. DHCS یک توصیه ثابت برای خدمات قابل همراهی صادر کرد که الزامات یک توصیه اولیه را برآورده می‌کند. توصیه اولیه برای خدمات قابل همراهی شامل مجوزهای زیر است:

- یک بار بازدید اولیه
 - حداکثر 8 ویزیت اضافی که می‌تواند ترکیبی از ویزیت‌های قبل از زایمان و بعد از زایمان باشد
 - حمایت در حین زایمان (از جمله زایمان منجر به مرده زایی)، سقط جنین یا از دست دادن جنین
 - حداکثر 2 ویزیت 3 ساعته پس از زایمان پس از پایان بارداری
- اعضا ممکن است تا نه ویزیت اضافی پس از زایمان را با توصیه کتبی دیگری از یک پزشک یا سایر ارائه دهنده گان دارای مجوز دریافت کنند.

در صورتی که ارائه دهنده قابل همراهی درون شبکه در دسترس نباشد، CalOptima Health باید برای دسترسی اعضا به خدمات قابل همراهی خارج از شبکه هماهنگی لازم را انجام دهد.

خدمات مراقبت دوسویه (Dyadic services)

CalOptima Health خدمات مراقبت دوسویه خانواده را برای اعضا و مراقبان آنها که از نظر پزشکی ضروری هستند پوشش می‌دهد. دو سوی این خدمات، یک کودک و والدین یا مراقبان او هستند. مراقبت دوسویه به والدین یا مراقبان و کودک در کنار هم خدمت می‌کند. هدف رفاه خانواده را هدف قرار می‌دهد تا از رشد سالم کودک و سلامت روان حمایت کند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



خدمات مراقبت دوسویه خانواده شامل موارد زیر است:

- ویزیت DBH سلامت کودک
- خدمات مراقبت دوسویه حمایت اجتماعی جامع
- خدمات مراقبت دوسویه روانی-آموزشی
- خدمات مراقبت دوسویه والدین یا مراقبین
- خدمات مراقبت دوسویه آموزش خانواده، و
- مشاوره برای رشد کودک، و خدمات بهداشت روانی مادران

جراحی سرپایی

CalOptima Health رویه‌های جراحی سرپایی را پوشش می‌دهد. برای برخی از خدمات، قبل از دریافت آن خدمات، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را دریافت کنید. موارد مورد نیاز برای اهداف تشخیصی، رویه‌هایی که انتخابی در نظر گرفته می‌شوند، و رویه‌های پزشکی یا دندانپزشکی سرپایی مشخص شده باید دارای پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) باشند.

خدمات پزشک

CalOptima Health خدمات پزشک را که از نظر پزشکی ضروری هستند پوشش می‌دهد.

خدمات پاپزشکی (درمان پا)

CalOptima Health خدمات پزشکی پا را که از نظر پزشکی برای تشخیص و درمان پزشکی، جراحی، بررسی مکانیکی و الکتریکی پای انسان ضروری است را پوشش می‌دهد. این شامل مچ پا و تاندون‌هایی است که وارد پا می‌شوند. همچنین شامل درمان غیرجراحی ماهیچه‌ها و تاندون‌های پا که عملکرد پا را کنترل می‌کنند می‌شود.

روش‌های درمانی

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

- شیمی‌درمانی
- پرتودرمانی

مراقبت ویژه مادر و نوزاد

CalOptima Health خدمات مراقبت از زایمان و نوزاد زیر را پوشش می‌دهد:

- خدمات و سرویس‌های مرکز زایمان
- پمپ‌های شیردوشی و لوازم
- آموزش شیردهی و ارائه کمک در این زمینه
- هماهنگی مراقبت
- پرستار مامایی تأیید شده (Certified Nurse Midwife, CNM)
- مشاوره
- مراقبت‌های زایمان و پس از زایمان
- تشخیص اختلالات ژنتیک جنین و ارائه مشاوره

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



- خدمات قابل همراه
- مامای تأیید شده (Licensed Midwife, LM)
- خدمات مراقبت روانی مادر
- خدمات مراقبت از نوزادان
- آموزش تغذیه
- آموزش بهداشت مرتبط با بارداری
- مراقبت پیش از زایمان
- ارزیابی ها و ارجاعات بهداشت روانی و اجتماعی
- مکمل های ویتامین و مواد معدنی

خدمات سلامت از راه دور

سلامت از راه دور راهی برای دریافت خدمات بدون قرار گرفتن در همان مکان فیزیکی با ارائه دهنده شما است. خدمات سلامت از راه دور ممکن است شامل مکالمه زنده با ارائه دهنده خود از طریق تلفن، ویدیو یا وسایل دیگر باشد. یا خدمات سلامت از راه دور ممکن است شامل به اشتراک گذاری اطلاعات با ارائه دهنده خود بدون مکالمه زنده باشد. می توانید بسیاری از خدمات را از طریق سلامت از راه دور دریافت کنید.

خدمات سلامت از راه دور ممکن است برای همه خدمات تحت پوشش در دسترس نباشد. می توانید با ارائه دهنده خود تماس بگیرید تا ببینید چه نوع خدماتی ممکن است از طریق سلامت از راه دور در دسترس باشد. نکته حائز اهمیت این است که هم شما و هم ارائه دهنده موافق باشید که استفاده از خدمات سلامت از راه دور برای شما مناسب است. شما حق استفاده از خدمات حضوری را دارید و ملزم به استفاده از خدمات سلامت از راه دور نیستید، حتی اگر ارائه دهنده شما موافق باشد که برای شما مناسب است.

خدمات بهداشت روانی

خدمات سرپایی بهداشت روانی

CalOptima Health یک عضو را برای ارزیابی اولیه بهداشت روانی بدون نیاز به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) تحت پوشش قرار می دهد. می توانید در هر زمان از یک ارائه دهنده بهداشت روانی دارای مجوز در شبکه CalOptima Health بدون ارجاع، ارزیابی بهداشت روانی دریافت کنید.

ممکن است ارائه دهنده مراقبت های اولیه یا ارائه دهنده بهداشت روانی شما برای غربالگری مضاعف بهداشت روانی به متخصصی در شبکه CalOptima Health ارجاع دهد تا سطح اختلال شما را تعیین کند. اگر نتایج غربالگری بهداشت روانی شما نشان دهد که درگیر افسردگی خفیف یا متوسط هستید یا در عملکرد ذهنی، عاطفی یا رفتاری دچار اختلال شده اید، CalOptima Health می تواند خدمات بهداشت روانی را به شما ارائه دهد. CalOptima Health خدمات بهداشت روانی مانند موارد زیر را پوشش می دهد:

- ارزیابی و درمان بهداشت روانی فردی و گروهی (روان درمانی)
- تست روانشناسی در صورتی که از نظر بالینی جهت ارزیابی یک مشکل بهداشت روانی تجویز شده باشد
- خدمات سرپایی به منظور نظارت بر دارودرمانی

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



- توسعه مهارت‌های شناختی برای بهبود توجه، حافظه و حل مسئله
- خدمات آزمایشگاه سرپایی
- داروهایی که قبلاً تحت فهرست دارویی قرارداد Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) قرار ندارند، لوازم و مکمل‌ها
- مشاوره روان‌پزشکی
- خانواده درمانی که حداقل 2 نفر از اعضای خانواده را شامل می‌شود. نمونه‌هایی از خانواده درمانی شامل، اما محدود به موارد زیر نیست:

□ روان درمانی کودک-والد (سنین 0 تا 5 سال)

□ درمان تعاملی کودک و والدین (سنین 2 تا 12 سال)

□ زوج درمانی شناختی-رفتاری (بزرگسالان)

برای کمک به یافتن اطلاعات بیشتر در مورد خدمات بهداشت روانی ارائه‌شده توسط CalOptima Health، با خط سلامت رفتاری CalOptima Health Behavioral Health Line به شماره **1-855-877-3885 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر درمان مورد نیاز شما برای اختلال سلامت روان در شبکه CalOptima Health در دسترس نیست یا اگر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا ارائه‌دهنده بهداشت روانی شما نتواند درمان اختلال بهداشت روانی را که در شبکه CalOptima Health و در زمان‌های ذکر شده در بالا در بخش «دسترسی به موقع به مراقبت» درج شده است، به شما ارائه دهد، CalOptima Health به شما کمک خواهد کرد تا خدمات خارج از شبکه را دریافت نمایید.

اگر نتایج غربالگری بهداشت روانی شما مشخص کند که به سطح بالاتری از اختلال دچار هستید و به خدمات تخصصی بهداشت روانی (specialty mental health services, SMHS) نیاز دارید، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا ارائه‌دهنده بهداشت روانی، شما را به طرح بهداشت روانی شهرستان ارجاع می‌دهد تا ارزیابی شوید و به شما در ارتباط با مرحله بعدی این فرآیند کمک می‌کند. CalOptima Health به شما کمک می‌کند اولین قرار ملاقات خود را با ارائه دهنده طرح سلامت روان شهرستان هماهنگ کنید تا مراقبت مناسب را برای خود انتخاب کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر قسمت "سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal" را در بخش خدمات تخصصی سلامت روان در فصل 4 این کتابچه مطالعه کنید.

خدمات مراقبت اورژانسی

خدمات بستری و سرپایی مورد نیاز برای درمان فوریت‌های پزشکی

CalOptima Health تمام خدمات مورد نیاز برای درمان فوریت‌های پزشکی در ایالات متحده (از جمله مناطقی مانند پورتوریکو، جزایر ویرجین ایالات متحده و غیره) را پوشش می‌دهد. CalOptima Health همچنین مراقبت‌های اورژانسی را که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا یا مکزیک دارد، پوشش می‌دهد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



وضعیت فوریت پزشکی وضعیتی است که با درد شدید یا مصدومیت جدی همراه است. این وضعیت به قدری جدی است که در صورت عدم دریافت فوری مراقبت‌های پزشکی، یک فرد معقول (معمولی) غیرمتخصص (غیر متخصص در حیطه درمانی) می‌تواند انتظار داشته باشد که هر یک از شرایط زیر پیش بیاید:

- خطر جدی برای سلامت شما؛
- آسیب جدی به عملکردهای بدن؛
- اختلال جدی در عملکرد بدن یا هریک از اندام‌ها یا بخش‌های آن؛
- در مورد یک فرد باردار در شرایط زایمان قریب‌الوقوع، به معنای زایمان در زمانی است که یکی از موارد زیر رخ می‌دهد:

□ زمان کافی برای انتقال امن شما به بیمارستان دیگر، پیش از وضع حمل، وجود نداشته باشد.

□ انتقال ممکن است سلامت یا ایمنی شما یا جنین را تهدید کند.

اگر مرکز اورژانس بیمارستان به‌عنوان بخشی از درمان شما تا 72 ساعت یک داروی نسخه‌ای سرپایی به شما ارائه دهد، داروی نسخه‌ای به‌عنوان بخشی از خدمات اورژانس تحت پوشش شما تحت پوشش CalOptima Health قرار می‌گیرد. اگر ارائه‌دهنده مرکز اورژانس بیمارستان نسخه‌ای را به شما بدهد که باید آن را از یک داروخانه خارج از بیمارستان دریافت کنید، Medi-Cal Rx مسئول پوشش آن نسخه خواهد بود.

اگر در حین مسافرت به تهیه اضطراری دارویی از یک داروخانه سرپایی نیاز دارید، Medi-Cal Rx مسئول پوشش هزینه دارو خواهد بود و نه CalOptima Health. از داروخانه بخواهید که اگر برای دادن داروی اضطراری به شما به کمک نیاز دارد، با Medi-Cal Rx با شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید.

خدمات جابجایی اورژانسی

CalOptima Health خدمات آمبولانس را پوشش می‌دهد تا به شما کمک کند در شرایط اضطراری به نزدیک‌ترین محل مراقبت برسید. این بدان معناست که وضعیت شما به اندازه کافی جدی است که راه‌های دیگر رسیدن به محل مراقبت می‌تواند سلامت یا زندگی شما را به خطر بیندازد. هیچ خدماتی در خارج از ایالات متحده تحت پوشش قرار نمی‌گیرد، به جز خدمات اورژانسی که شما را ملزم به حضور در بیمارستان در کانادا یا مکزیک می‌کند. اگر خدمات آمبولانس اورژانسی در کانادا و مکزیک دریافت می‌کنید و در طول آن دوره مراقبت در بیمارستان بستری نمی‌شوید، خدمات آمبولانس شما تحت پوشش CalOptima Health قرار نخواهد گرفت.

مراقبت آسایشگاهی و تسکینی

CalOptima Health مراقبت آسایشگاهی و تسکینی برای کودکان و بزرگسالان را پوشش می‌دهد که به کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و معنوی کمک می‌کند. بزرگسالان 21 ساله یا بیشتر ممکن است مراقبت آسایشگاهی و تسکینی (شفابخش) را به‌طور همزمان دریافت نکنند.

مراقبت‌های آسایشگاهی

مراقبت آسایشگاهی نوعی از مزایا است که به اعضای مبتلا به بیماری‌های لاعلاج ارائه می‌شود. مراقبت از آسایشگاه مستلزم داشتن امید به زندگی شش ماه یا کمتر است. این مداخله‌ای است که تمرکز اصلی آن بر مدیریت درد و علائم بیماری است، نه درمان و افزایش عمر.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



مراقبت آسایشگاهی شامل موارد زیر است:

- خدمات پرستاری
 - خدمات فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتاردرمانی
 - خدمات اجتماعی پزشکی
 - خدمات دستیار بهداشتی و خانه‌داری
 - لوازم و تجهیزات پزشکی
 - برخی داروها و خدمات بیولوژیکی (برخی ممکن است از طریق Medi-Cal Rx FFS در دسترس باشند)
 - خدمات مشاوره
 - خدمات پرستاری مداوم 24 ساعته در طول دوره‌های بحران و در صورت لزوم جهت حفظ بیماران مبتلا به بیماری لاعلاج در منزل
 - مراقبت‌های فرجه‌ای سرپایی برای حداکثر پنج روز پی‌درپی در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت‌های آسایشگاهی
 - مراقبت بستری کوتاه‌مدت برای کنترل درد یا مدیریت علائم در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت‌های آسایشگاهی
- CalOptima Health ممکن است شما را ملزم کند که از یک ارائه‌دهنده درون شبکه مراقبت آسایشگاهی دریافت کنید، مگر اینکه خدمات ضروری پزشکی در شبکه در دسترس نباشد.

مراقبت تسکینی

مراقبت‌های تسکینی به مراقبت متمرکز بر بیمار و خانواده گفته می‌شود که کیفیت زندگی را با پیش‌بینی، پیشگیری و درمان بیماری بهبود می‌بخشد. مراقبت‌های تسکینی نیازمند این نیست که امید به زندگی عضو کمتر از شش ماه باشد. مراقبت‌های تسکینی ممکن است همزمان با ارائه مراقبت درمانی ارائه شوند.

مراقبت تسکینی شامل موارد زیر است:

- برنامه‌ریزی مراقبت از قبل
- ارزیابی و مشاوره مراقبت تسکینی
- برنامه مراقبت شامل تمام مراقبت‌های تسکینی و درمانی مجاز
- تیم مراقبت تسکینی شامل، اما نه محدود به:
 - پزشک یا متخصص استنوپاتی (استخوان‌درمانی)
 - دستیار پزشک
 - پرستار دارای مجوز
 - پرستار حرفه‌ای یا پرستار متخصص
 - مددکار اجتماعی
 - کشیش

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



- هماهنگی مراقبت
- مدیریت درد و علائم
- بهداشت روانی و خدمات اجتماعی پزشکی

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

بستری شدن

خدمات بیهوشی

CalOptima Health خدمات ضروری پزشکی بیهوشی را در طول اقامت تحت پوشش بیمارستان، پوشش می‌دهد. متخصص بیهوشی ارائه‌دهنده‌ای است که در زمینه بی‌هوش کردن بیماران تخصص دارد. بیهوشی نوعی دارویی است که در برخی از اقدامات پزشکی یا دندانپزشکی استفاده می‌شود.

خدمات بستری در بیمارستان

CalOptima Health مراقبت‌های بیمارستانی ضروری پزشکی را در هنگام بستری شدن در بیمارستان پوشش می‌دهد.

توالی‌یابی سریع کل ژنوم

توالی‌یابی سریع کل ژنوم (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) یک مزیت تحت پوشش برای هر عضو Medi-Cal است که 1 سال یا کمتر دارد و خدمات بیمارستانی بستری در بخش مراقبت‌های ویژه دریافت می‌کند. این شامل توالی‌یابی فردی، توالی‌یابی سه‌گانه برای والد یا والدین و نوزادشان و توالی‌یابی فوق سریع است.

RWGS روشی جدید برای تشخیص به موقع مشکلاتی است که بر مراقبت در بخش مراقبت‌های ویژه (Intensive care unit, ICU) کودکان 1 ساله یا کمتر تأثیر می‌گذارد.

خدمات جراحی

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

پوشش طولانی مدت پس از زایمان

CalOptima Health مراقبت‌های پس از زایمان را تا 12 ماه پس از پایان بارداری بدون توجه به وضعیت شهروندی، وضعیت مهاجرت، تغییر درآمد یا نحوه پایان بارداری، به طور کامل پوشش می‌دهد.

خدمات و دستگاه‌های بازتوانی و توان‌بخشی (درمانی)

این مزیت شامل خدمات و دستگاه‌هایی برای کمک به افراد دارای آسیب، ناتوانی یا عارضه مزمن برای به دست آوردن یا بازیابی مهارت‌های ذهنی و جسمی است.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با خدمات مشتریان از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



CalOptima Health خدمات بازتوانی و توان‌بخشی شرح داده شده در این بخش را در صورتی پوشش می‌دهد که همه شرایط زیر برآورده شوند:

- خدمات از نظر پزشکی ضروری باشد
- این خدمات برای رسیدگی به مشکلات سلامتی باشد
- این خدمات برای کمک به شما برای حفظ، یادگیری یا بهبود مهارت‌ها و عملکرد برای زندگی روزمره باشد
- شما خدمات را در یک مرکز درون شبکه‌ای دریافت می‌کنید، مگر اینکه پزشک درون شبکه تشخیص دهد که از نظر پزشکی دریافت خدمات در مکان دیگری برای شما ضروری است، یا یک مرکز درون شبکه برای درمان مشکل سلامتی شما در دسترس نیست.

CalOptima Health این خدمات توانبخشی/بازتوانبخشی را پوشش می‌دهد:

طب سوزنی

CalOptima Health در راستای پیشگیری، اصلاح یا کاهش درد مزمن، شدید و مداوم ناشی از یک مشکل پزشکی شناخته‌شده، خدمات طب سوزنی را پوشش می‌دهد.

خدمات طب سوزنی سرپایی، با یا بدون تحریک الکتریکی سوزن، به 2 سرویس در ماه، در صورت ارائه توسط پزشک، دندان‌پزشک، متخصص پا یا ارائه دهنده طب سوزنی محدود می‌شود. محدودیت‌ها شامل کودکان زیر 21 سال نمی‌شود. CalOptima Health ممکن است خدمات اضافی را در صورت لزوم از قبل تأیید کند (مجوز قبلی).

شنوایی‌سنجی (شنوایی)

CalOptima Health خدمات شنوایی‌سنجی را به عنوان یک ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد. CalOptima Health ممکن است خدمات اضافی را در صورت لزوم پزشکی از قبل (مجوز قبلی) تأیید کند.

درمان‌های بهداشت 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 (Medi-Cal for Kids and Teens) پوشش می‌دهد. خدمات BHT شامل خدمات و برنامه‌های درمانی مانند تحلیل کاربردی رفتار و برنامه‌های مداخله شواهد-محور می‌شود که عملکرد عضو زیر 21 سال را تا بیشترین حد ممکن تقویت یا بازیابی می‌کند.

BHT با استفاده از مشاهده رفتاری و تقویت، یا از طریق تشویق برای آموزش هر مرحله از یک رفتار هدفمند، مهارت‌ها را آموزش می‌دهند. خدمات BHT مبتنی بر شواهد معتبر و غیرتجربی است. از نمونه خدمات BHT می‌توان به مداخلات رفتاری، بسته‌های مداخله رفتاری شناختی، درمان رفتاری جامع و تحلیل کاربردی رفتار اشاره کرد.

خدمات BHT باید از نظر پزشکی ضروری باشد، توسط یک پزشک یا روانشناس دارای مجوز تجویز شده، توسط CalOptima Health تأیید شده باشد، و به گونه‌ای ارائه شود که از برنامه درمانی تأیید شده پیروی کند.

توان‌بخشی قلبی

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

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



تجهیزات پزشکی بادوام (DME)

CalOptima Health خرید یا اجاره لوازم، تجهیزات و سایر خدمات DME را با نسخه پزشک، دستیاران پزشک، پرستاران متخصص و متخصصان پرستار بالینی پوشش می‌دهد. ممکن است اقلام DME تجویز شده به‌عنوان اقلام دارای ضرورت پزشکی پوشش داده شوند تا عملکردهای حیاتی بدن برای زندگی حفظ گردد یا از ناتوانی جسمانی عمده جلوگیری شود.

به طور کلی، CalOptima Health موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- تجهیزات، لوازم راحتی یا لوکس، به استثنای شیردوش‌های غیربیمارستانی که در سرفصل «شیردوش‌ها و لوازم» تحت عنوان «مراقبت پس زایمان و نوزاد» در اوایل این فصل 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 اضافی برای فعالیت‌های تفریحی یا ورزشی در نظر گرفته شده‌اند)
- تجهیزات بهداشتی، مگر در مواردی که از نظر پزشکی برای یک عضو زیر 21 سال ضروری باشند
- اقلام غیرپزشکی، مانند حمام سونا یا آسانسور
- تغییراتی در خانه یا اتومبیل شما
- دستگاه‌هایی برای آزمایش خون یا سایر مواد موجود در بدن (البته مانیتورهای قند خون دیابتی، مانیتورهای مداوم قند، نوارهای آزمایش و لانس‌ها تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند)
- مانیتورهای الکترونیکی قلب یا ریه به جز مانیتورهای آپنه نوزاد
- تعمیر یا تعویض تجهیزات به دلیل گم شدن، سرقت یا استفاده نادرست، مگر در مواردی که از نظر پزشکی برای عضو زیر 21 سال ضروری باشد.
- سایر مواردی که عموماً برای مراقبت‌های بهداشتی استفاده نمی‌شوند

با این حال، در برخی شرایط، این موارد ممکن است با پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) ارائه شده توسط پزشک شما تأیید شود.

تغذیه انترال و پارنترال

این روش‌های رساندن مواد مغذی به بدن در زمانی استفاده می‌شود که شرایط پزشکی شما باعث شود نتوانید به‌صورت عادی غذا میل کنید. در صورت لزوم، مواد تغذیه انترال و محصولات تغذیه پارنترال ممکن است از طریق Medi-Cal Rx پوشش داده شوند. در صورت لزوم، CalOptima Health ممکن است پمپ‌ها و لوله‌های انترال و پارنترال را پوشش دهد.

سمعک

اگر از نظر کم شنوایی مورد سنجش قرار گرفته‌اید، سمعک از نظر پزشکی برای شما ضروری است و از پزشک خود نسخه دریافت کرده‌اید، CalOptima Health سمعک را پوشش می‌دهد. پوشش به ارزان‌ترین سمعکی که نیازهای پزشکی شما را برآورده می‌کند محدود می‌شود. CalOptima Health یک سمعک را پوشش می‌دهد، مگر اینکه برای هر دو گوش به سمعک نیاز باشد تا از نتایج بهتر از آنچه می‌توانید با یک سمعک به دست آورید برخوردار شوید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.
CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



سمک برای اعضای زیر 21 سال:

قوانین ایالتی کودکانی را که نیاز به سمک دارند، ملزم می‌کند که به برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) ارجاع داده شوند تا مشخص شود آیا کودک واجد شرایط برنامه CCS هست یا خیر. اگر کودک واجد شرایط CCS باشد، CCS هزینه سمک‌های ضروری پزشکی را پوشش می‌دهد. اگر کودک واجد شرایط CCS نباشد، سمک‌های ضروری پزشکی را به‌عنوان بخشی از پوشش Medi-Cal پوشش می‌دهیم.

سمک برای اعضای 21 ساله و بالاتر.

به‌موجب Medi-Cal، CalOptima Health برای هر سمک تحت پوشش موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- قالب‌های گوش مورد نیاز برای نصب
 - یک بسته باتری معمولی
 - جلسات معاینه برای اطمینان از اینکه سمک‌ها درست کار می‌کنند
 - جلسات معاینه برای تمیز کردن و نصب سمک شما
 - تعمیر سمک شما
 - لوازم جانبی و اجاره سمک
- به‌موجب Medi-Cal، CalOptima Health سمک جایگزین را پوشش خواهد داد اگر:

- کم‌شنوایی شما به حدی است که سمک فعلی شما قادر به اصلاح آن نیست
 - سمک شما گم شده، دزدیده شده یا شکسته است و قابل تعمیر نیست و تقصیر شما نبوده است. باید یادداشتی به ما بدهید که به ما بگوید چگونه این اتفاق افتاد
- برای بزرگسالان 21 ساله و بالاتر، Medi-Cal موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- تعویض باتری سمک

خدمات سلامت در منزل

CalOptima Health خدمات بهداشتی را که از نظر پزشکی ضروری تشخیص داده می‌شود و توسط پزشک یا دستیار پزشک، پرستار متخصص یا متخصص پرستار بالینی تجویز می‌شود، در خانه شما پوشش می‌دهد.

خدمات سلامت در منزل محدود به خدماتی است که Medi-Cal پوشش می‌دهد مانند:

- مراقبت‌های پرستاری تخصصی پاره وقت
- مشاور بهداشتی در منزل پاره وقت
- فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتاردرمانی تخصصی
- خدمات اجتماعی پزشکی
- وسایل پزشکی

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



وسایل، تجهیزات و لوازم پزشکی

CalOptima Health تجهیزات پزشکی تجویز شده توسط پزشکان، دستیاران پزشک، پرستار متخصص و متخصصان پرستاری بالینی را پوشش می دهد. برخی از لوازم پزشکی از طریق Medi-Cal Rx، بخشی از هزینه برای خدمات (Fee-for-Service, FFS) و نه توسط CalOptima Health پوشش داده می شوند. وقتی Medi-Cal Rx لوازم را پوشش می دهد، ارائه دهنده صورت حساب را به Medi-Cal می فرستد.

پوشش Medi-Cal شامل موارد زیر نمی شود:

- اقلام رایج در منزل شامل موارد زیر، اما نه محدود به آنها:
 - نوار چسب (همه انواع)
 - الکل تمیزکننده
 - لوازم آرایشی
 - گلوله های پنبه و سواب
 - پودرهای گردگیری
 - دستمال مرطوب
 - روغن فندق افسونگر (برای سوزش و خارش پوست)
- درمان های خانگی رایج شامل موارد زیر، اما نه محدود به آنها:
 - وازلین سفید
 - روغن ها و لوسیون های مخصوص پوست خشک
 - تالک و محصولات ترکیبی تالک
 - عوامل اکسید کننده مانند پراکسید هیدروژن
 - پراکسید کاربامید و پربورات سدیم
- شامپوهای بدون نسخه
- فرآورده های موضعی حاوی پماد بنزوئیک و اسید سالیسیلیک، کرم، پماد یا مایع اسید سالیسیلیک و خمیر اکسید روی
- سایر مواردی که عموماً برای مراقبت های بهداشتی مورد استفاده قرار نمی گیرند و به طور منظم و در درجه اول توسط افرادی استفاده می شوند 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 می دهد. CalOptima Health ممکن است خدمات اضافی را در صورت لزوم از قبل تأیید کند (مجوز قبلی).

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



ارتز/پروتز

CalOptima Health دستگاه‌ها و خدمات ارتز و پروتز را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی ضروری هستند و توسط پزشک، متخصص پا، دندان‌پزشک یا ارائه‌دهنده پزشکی غیرپزشک شما تجویز می‌شوند. این شامل دستگاه‌های شنوایی کاشته‌شده، سوتین‌های پروتز سینه/ماستکتومی، پوشش‌های سوختگی و پروتز برای بازگرداندن عملکرد یا جایگزینی بخشی از بدن، یا حمایت از قسمت ضعیف یا تغییر شکل بدن است.

محصولات استومی و اورولوژی

CalOptima Health کیسه‌های استومی، کاتترهای ادراری، کیسه‌های تخلیه، 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 از جمله ارزیابی فیزیوتراپی، برنامه‌ریزی درمان، درمان، آموزش، خدمات مشاوره‌ای و استفاده از داروهای موضعی را پوشش می‌دهد.

توان بخشی ریوی

CalOptima Health توان بخشی ریوی را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی ضروری است و توسط پزشک تجویز می‌شود.

خدمات مرکز پرستاری تخصصی

در صورت ناتوانی و نیاز به مراقبت‌های بالا، CalOptima Health خدمات مرکز پرستاری تخصصی را که از نظر پزشکی ضروری است، پوشش می‌دهد. این خدمات شامل اسکان و تغذیه در مراکز مجاز و ارائه مراقبت‌های پرستاری تخصصی به صورت 24 ساعته است.

گفتاردرمانی

CalOptima Health گفتاردرمانی را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی ضروری است. محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود. CalOptima Health ممکن است خدمات اضافی را در صورت لزوم از قبل تأیید کند (مجوز قبلی).

خدمات تراجنسیتی

CalOptima Health خدمات تراجنسیتی (خدمات تأییدکننده جنسیت) را به‌عنوان یک مزیت در مواقعی که از نظر پزشکی ضروری هستند یا زمانی که خدمات با معیارهای جراحی ترمیمی مطابقت دارند، پوشش می‌دهد.

کارآزمایی‌های بالینی

CalOptima Health هزینه‌های معمول مراقبت از بیمار را برای بیمارانی که در آزمایشات بالینی پذیرفته شده‌اند، از جمله آزمایشات بالینی سرطان، که برای ایالات متحده در <https://clinicaltrials.gov> فهرست شده است، پوشش می‌دهد. Medi-Cal Rx، که بخشی از هزینه برای خدمات (Fee-for-Service, FFS) است که اکثر داروهای تجویزی سرپایی را پوشش می‌دهد. برای اطلاعات بیشتر بخش «داروهای تجویزی سرپایی» را در قسمت‌های بعدی این فصل بخوانید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی

CalOptima Health خدمات آزمایشگاهی و اشعه ایکس سرپایی و بستری را در صورت لزوم پوشش می دهد. روش های تصویربرداری پیشرفته مانند سی تی اسکن، ام آر آی و PET اسکن بر اساس نیاز پزشکی پوشش داده می شوند.

خدمات پیشگیری و سلامت و مدیریت بیماری های مزمن

CalOptima Health موارد زیر را پوشش می دهد:

- واکسن های پیشنهادی کمیته مشورتی واکسیناسیون (Advisory Committee for Immunization Practices, ACIP)
- خدمات تنظیم خانواده
- توصیه های آکادمی اطفال آمریکا در قالب Bright Futures (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
- خدمات پیشگیری از آسم
- خدمات پیشگیرانه برای زنان که توسط «کالج متخصصان زنان و زایمان آمریکا» توصیه شده
- کمک به ترک سیگار که خدمات ترک سیگار نیز نامیده می شود
- خدمات پیشگیرانه پیشنهادی کارگروه خدمات پیشگیرانه ایالات متحده درجه A و B

خدمات تنظیم خانواده

خدمات تنظیم خانواده با هدف تعیین تعداد و فاصله سنی فرزندان به اعضایی ارائه می شود که در سن فرزندآوری هستند. این خدمات تمام روش های کنترل فرزندآوری مورد تأیید سازمان غذا و دارو (Food and Drug Administration, FDA) را در بر می گیرند. ارائه دهنده مراقبت های اولیه و CalOptima Health OB/GYN برای خدمات تنظیم خانواده در دسترس هستند.

برای خدمات تنظیم خانواده، شما می توانید هر یک از پزشکان یا کلینیک های Medi-Cal را انتخاب کنید که تحت قرارداد CalOptima Health نیستند، بدون اینکه نیاز به دریافت پیش تأییدیه (مجوز قبلی) از CalOptima Health داشته باشید. اگر خدمات غیر مرتبط با تنظیم خانواده را از یک ارائه دهنده خارج از شبکه دریافت می کنید، ممکن است این خدمات تحت پوشش قرار نگیرند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-714-246-8500** یا به صورت رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

مدیریت بیماری های مزمن

CalOptima Health همچنین برنامه های مدیریت بیماری مزمن را با تمرکز بر شرایط زیر پوشش می دهد:

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

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



برای اطلاعات مربوط به مراقبت های پیشگیرانه برای اعضای زیر 21 سال، فصل 5، "مراقبت از کودک و نوجوان" را در این کتابچه راهنما بخوانید.

برنامه پیشگیری از دیابت

برنامه پیشگیری از دیابت (Diabetes Prevention Program, DPP) برنامه مبتنی بر شواهد برای تغییر در سبک زندگی است. این برنامه 12 ماهه روی تغییرات سبک زندگی متمرکز است و برای جلوگیری یا به تأخیر انداختن شروع دیابت نوع 2 در میان افراد مبتلا به زمینه پیش دیابت طراحی شده است. اعضای که واجد شرایط هستند ممکن است برای سال دوم واجد نیز شرایط شوند. این برنامه، آموزش و پشتیبانی گروهی را فراهم می کند. تکنیک ها شامل، اما نه محدود به موارد زیر است:

- ارائه مربی همتا
- آموزش خود نظارتی و حل مسئله
- ارائه تشویق و بازخورد
- ارائه مطالب اطلاع رسانی در جهت حمایت از اهداف
- پیگیری موارد دوره ای سنجش وزن برای کمک در دستیابی به اهداف

جهت پیوستن به DPP، اعضا باید از شرایط لازم برنامه برخوردار باشند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این برنامه و واجد شرایط بودن، با CalOptima Health تماس بگیرید.

خدمات ترمیمی

CalOptima Health جراحی را برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرطبیعی بدن برای بهبود یا ایجاد ظاهری طبیعی تا حد امکان پوشش می دهد. ساختارهای غیرعادی بدن به ساختارهایی گفته می شود که به دلیل نقص های مادرزادی، رشد غیرعادی، تروما، عفونت، تومور، بیماری، یا بازسازی سینه پس از ماستکتومی ایجاد شده اند. ممکن است برخی محدودیت ها و استثنائات اعمال شود.

خدمات غربالگری اختلال سوء مصرف مواد مخدر

این موارد توسط طرح پوشش داده می شود:

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

برای پوشش درمانی از طریق برنامه سلامت شهرستان قسمت «خدمات درمان اختلال مصرف مواد» را در قسمتهای بعدی در این فصل بخوانید.

مزایای بینایی

این طرح، موارد زیر را پوشش می دهد:

- یک معاینه معمول چشم هر 24 ماه یکبار؛ در صورت لزوم معاینات چشمی اضافی یا مکرر برای اعضا، مانند افراد مبتلا به دیابت، پوشش داده می شود.
- عینک (فریم و لنز) هر 24 ماه یکبار؛ اگر یک نسخه معتبر داشته باشید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



- تعویض عینک ظرف 24 ماه، در صورت تغییر در نسخه یا مفقود شدن، دزدیده شدن یا شکستن عینک (که قابل تعمیر نیست) و اگر این تقصیر شما نبوده است. باید یادداشتی به ما بدهید که به ما بگوید چگونه عینک شما گم شده، دزدیده شده یا شکسته است.
- دستگاه های کم بینایی، اگر دچار اختلال بینایی هستید که بر توانایی شما در انجام فعالیت های روزمره (مانند دژنراسیون ماکولا مرتبط با سن) تأثیر می گذارد و عینک، لنزهای تماسی، دارو یا جراحی نمی توانند اختلال بینایی شما را اصلاح کنند.
- لنزهای تماسی ضروری پزشکی. اگر استفاده از عینک به دلیل بیماری یا شرایط چشمی (به عنوان مثال، از دست دادن گوش) امکان پذیر نباشد، آزمایش لنز تماسی و لنزهای تماسی ممکن است پوشش داده شوند. شرایط پزشکی که واجد شرایط استفاده از لنزهای تماسی خاص هستند، شامل آنیبریدیا، آفاکیا و قوز قرنیه، اما محدود به این ها نمی شوند.

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

مزایای حمل و نقل برای موقعیت هایی که اضطراری نیستند

اگر نیازهای پزشکی دارید که به شما اجازه استفاده از ماشین، مترو، اتوبوس یا تاکسی را برای رسیدن به نوبت درمانیتان نمی دهد، حق حمل و نقل پزشکی در اختیار شما قرار می گیرد. برای خدمات تحت پوشش و نوبت های داروخانه تحت پوشش Medi-Cal می توانید به حمل و نقل پزشکی دسترسی داشته باشید. اگر به حمل و نقل پزشکی نیاز دارید، می توانید با صحبت با پزشک، دندان پزشک، متخصص پا یا ارائه دهنده اختلالات بهداشت روانی یا مصرف مواد، برای این خدمات درخواست بدهید. ارائه دهنده شما نوع صحیح حمل و نقل را برای رفع نیازهای شما تعیین خواهد کرد.

اگر تشخیص داده شود که به حمل و نقل پزشکی نیاز دارید، با تکمیل فرمی آن را تجویز کرده و به CalOptima Health ارسال می کنند. پس از تأیید، تأییدیه بسته به نیاز پزشکی برای 12 ماه قابل استفاده است. علاوه بر این، هیچ محدودیتی برای تعداد جابه جایی که می توانید داشته باشید وجود ندارد. پزشک شما باید نیاز پزشکی شما را برای دریافت خدمات حمل و نقل پزشکی مجدداً ارزیابی کند و در صورت لزوم، نسخه شما را برای حمل و نقل پزشکی پس از انقضای آن مجدداً تأیید کند، اگر هنوز واجد شرایط هستید. پزشک شما ممکن است حمل و نقل پزشکی را برای 12 ماه یا کمتر تأیید کند.

حمل و نقل پزشکی شامل حمل و نقل توسط آمبولانس، ون مخصوص، ون ویلچردار یا حمل و نقل هوایی است. CalOptima Health امکان حمل و نقل پزشکی با کمترین هزینه را برای نیازهای پزشکی شما در زمانی که نیاز دارید به نوبت خود برسید، فراهم می کند. این بدان معناست که، برای مثال، اگر بتوانید از نظر فیزیکی یا پزشکی با ون ویلچردار حمل شوید، CalOptima Health هزینه آمبولانس را پرداخت نخواهد کرد. فقط در صورتی می توانید از حمل و نقل هوایی استفاده کنید که استفاده از هیچ نوع حمل و نقل زمینی بر اساس وضعیت پزشکی شما ممکن نباشد.

حمل و نقل پزشکی باید در موارد زیر استفاده شود:

- از نظر فیزیکی یا پزشکی لازم است، که این با مجوز کتبی پزشک یا ارائه دهنده دیگر تعیین می شود، زیرا شما از نظر فیزیکی یا پزشکی نمی توانید از اتومبیل سواری، اتوبوس، تاکسی، یا مترو برای رسیدن به قرار خود استفاده کنید.
- شما به دلیل ناتوانی جسمی یا ذهنی برای رفت و آمد به محل سکونت، وسیله نقلیه یا محل درمان خود به کمک راننده نیاز دارید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



برای درخواست حمل و نقل پزشکی که پزشک شما برای قرارهای ملاقات غیر فوری (معمولاً) تجویز کرده است، لطفاً با خط خدمات حمل و نقل CalOptima Health با شماره **1-833-648-7528 (TTY 711)** حداقل دو روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از وقت ملاقات خود 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 برای رفع نیازهای شما کم‌هزینه‌ترین حمل و نقل پزشکی را فراهم می‌کند و شما را به نزدیک‌ترین ارائه‌دهنده از خانه‌تان و به محل ملاقات تعیین شده می‌رساند اگر Medi-Cal خدماتی را که دریافت می‌کنید پوشش نمی‌دهد یا یک قرار داروخانه تحت پوشش Medi-Cal نیست، نمی‌توانید حمل و نقل پزشکی دریافت کنید. فهرست خدمات تحت پوشش در بخش «مزایا و خدمات» در فصل 4 این کتابچه راهنما آمده است.

اگر نوع قرار تحت پوشش Medi-Cal باشد اما نه از طریق طرح درمانی، CalOptima Health به شما کمک می‌کند تا حمل و نقل خود را برنامه‌ریزی کنید. حمل و نقل خارج از شبکه CalOptima Health یا منطقه خدماتی پوشش داده نمی‌شود مگر اینکه از قبل توسط CalOptima Health مجوز داده شده باشد. برای اطلاعات بیشتر یا درخواست حمل و نقل پزشکی، لطفاً با CalOptima Health به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

هزینه برای اعضا

زمانی که حمل و نقل توسط CalOptima Health ترتیب داده شود، مشمول هیچ هزینه‌ای نخواهید شد.

چگونگی دریافت حمل و نقل غیرپزشکی

مزایای شما شامل ترتیب حمل و نقل برای رسیدن به نوبت‌هایتان در زمانی است که نوبت مربوط به 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 و موفق نشده‌اید، می‌توانید به صورت رایگان از خدمات حمل و نقل بهره ببرید. این خدمات شامل موارد زیر است

- رفت و آمد به یک نوبت برای خدمات Medi-Cal که توسط ارائه‌دهنده شما تأیید شده است؛ یا

- تهیه نسخه‌ها و لوازم پزشکی

CalOptima Health به شما این امکان را می‌دهد که برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal از ماشین، تاکسی، اتوبوس یا سایر وسایل نقلیه عمومی/خصوصی برای رسیدن به قرار پزشکی خود استفاده کنید. CalOptima Health حمل و نقل غیرپزشکی کم‌هزینه را به طوری که نیازهای شما را برآورده سازد، پوشش می‌دهد. گاهی اوقات، CalOptima Health می‌تواند برای سفر با وسیله نقلیه شخصی انجام می‌دهید، هزینه را بازپرداخت کند. این مسئله باید قبل انجام سفر توسط CalOptima Health تأیید شود.

شما باید به ما بگویید که چرا نمی‌توانید از وسایل دیگر مانند اتوبوس استفاده کنید. می‌توانید از طریق تلفن، ایمیل یا به طور حضوری به ما اطلاع دهید. اگر به وسایل حمل و نقل دسترسی دارید یا می‌توانید خودتان را به وقت ملاقات برسانید، CalOptima Health هزینه‌ای را به شما بازپرداخت نمی‌کند. این مزیت فقط برای اعضای است که به وسایل حمل و نقل دسترسی ندارند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



برای بازپرداخت مسافت پیموده شده، باید کپی هایی از موارد زیر ارسال کنید:

- گواهینامه رانندگی راننده
- کارت شناسایی وسیله نقلیه راننده
- گواهی بیمه ماشین برای راننده

برای درخواست خدمات حمل و نقل برای خدماتی که مجاز شمرده شده اند، لطفاً با خط خدمات حمل و نقل CalOptima Health با شماره **1-833-648-7528 (TTY 711)** حداقل دو روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از وقت ملاقات خود، یا برای مراجعات اضطراری، در اولین فرصت تماس بگیرید. در هنگام تماس گرفتن، کارت عضویت CalOptima Health خود را در دسترس داشته باشید.

توجه: سرخ‌پوستان آمریکایی می‌توانند برای درخواست حمل و نقل غیرپزشکی با ارائه دهنده خدمات بهداشتی سرخ‌پوستان محلی خود تماس بگیرند.

محدودیت‌های حمل و نقل غیرپزشکی

CalOptima Health برای رفع نیازهای شما کم‌هزینه‌ترین حمل و نقل غیرپزشکی را فراهم می‌کند و شما را به نزدیک‌ترین ارائه‌دهنده از خانه‌تان و به محل ملاقات تعیین شده می‌رساند. اعضا نمی‌توانند خودشان رانندگی کنند یا بخواهند که هزینه مستقیماً به آن‌ها بازپرداخت شود. برای اطلاعات بیشتر، لطفاً با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

حمل و نقل غیرپزشکی اعمال نمی‌شود اگر:

- آمبولانس، ون اصلاح‌شده، ون ویلچردار، یا انواع دیگر حمل و نقل پزشکی از نظر پزشکی برای دسترسی به خدمات تحت پوشش Medi-Cal مورد نیاز است.
- به دلیل شرایط جسمی یا پزشکی به کمک راننده برای رفت و آمد به محل سکونت، سوار و پیاده شدن از وسیله نقلیه یا محل درمان نیاز دارید.
- روی ویلچر نشسته‌اید و نمی‌توانید بدون کمک راننده به داخل و خارج وسیله نقلیه حرکت کنید.
- Medi-Cal این خدمات را پوشش نمی‌دهد

هزینه برای اعضا

زمانی که حمل و نقل غیرپزشکی توسط CalOptima Health ترتیب داده شود، هیچ هزینه‌ای پرداخت نمی‌کنید.

هزینه‌های سفر

در برخی موارد، اگر مجبور به سفر برای قرار ملاقات‌های پزشک هستید که در نزدیکی محل زندگی شما در دسترس نیست، CalOptima Health می‌تواند هزینه‌های سفر مانند غذا، اقامت در هتل و سایر هزینه‌های مرتبط مانند پارکینگ، عوارض و غیره را پوشش دهد. این هزینه‌های سفر ممکن است برای کسی که با شما سفر می‌کند تا در قرار ملاقات به شما کمک کند یا کسی که عضو را برای پیوند عضو به شما اهدا می‌کند نیز پرداخت شوند. شما باید با تماس با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا تلفن رایگان به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش CalOptima Health خدمات و حمایت‌های مراقبت طولانی مدت

CalOptima Health، برای اعضای واجد شرایط، خدمات مراقبت طولانی مدت و پشتیبانی را در انواع تسهیلات یا مراکز مراقبت طولانی مدت زیر پوشش می‌دهد:

- خدمات مرکز پرستاری تخصصی که توسط CalOptima Health تأیید شده است
- خدمات مرکز مراقبت تحت حاد (شامل بزرگسالان و کودکان) که توسط CalOptima Health تأیید شده است
- خدمات مرکز مراقبت میانی که CalOptima Health تأیید می‌کند، از جمله:
 - مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی (ICF/DD)،
 - مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی-توانایی (ICF/DD H)،
 - مرکز مراقبت متوسط / پرستاری با معلولیت رشدی (ICF/DD-N)

اگر واجد شرایط خدمات مراقبت طولانی مدت هستید، CalOptima Health اطمینان حاصل می‌کند که در یک مرکز مراقبت بهداشتی پذیرش می‌شوید که بهترین سطح مراقبت را متناسب با نیازهای پزشکی شما ارائه می‌دهد.

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

مدیریت مراقبت‌های اولیه

دریافت مراقبت از ارائه دهندگان مختلف یا در سیستم‌های مختلف بهداشتی چالش برانگیز است. CalOptima Health می‌خواهد اطمینان حاصل کند که اعضا همه خدمات ضروری پزشکی، داروهای تجویزی و خدمات بهداشت رفتاری را دریافت می‌کنند. CalOptima Health می‌تواند به هماهنگی و مدیریت نیازهای سلامتی شما به صورت رایگان کمک کند. این کمک حتی زمانی که برنامه دیگری خدمات را پوشش می‌دهد در دسترس است. پس از خروج از بیمارستان یا دریافت مراقبت در سیستم‌های مختلف، تشخیص اینکه چگونه می‌توانید نیازهای مراقبت‌های بهداشتی خود را برآورده کنید، ممکن است سخت باشد. در اینجا چند راه وجود دارد که CalOptima Health می‌تواند به شما کمک کند:

- اگر بعد از ترخیص از بیمارستان برای گرفتن قرار ملاقات یا داروهای مشکل دارید، CalOptima Health می‌تواند به شما کمک کند.
- اگر برای رسیدن به یک قرار حضوری به کمک نیاز دارید، CalOptima Health می‌تواند به شما کمک کند تا حمل و نقل رایگان دریافت کنید.

اگر در مورد سلامتی خود یا فرزندان سؤال یا نگرانی دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



مدیریت مراقبت پیچیده (Complex Care Management, CCM)

اعضایی با نیازهای بهداشتی پیچیده تر ممکن است واجد شرایط دریافت خدمات اضافی متمرکز بر هماهنگی مراقبت باشند. CalOptima Health خدمات مدیریت مراقبت پیچیده (Complex Care Management, CCM) را به اعضای ارائه می دهد که مشکلات پرخطر از جمله آسیب های ستون فقرات، پیوند عضو، سرطان، تروماهای جدی، ایدز، بیماری های مزمن متعدد و بیماری های مزمن که منجر به درمان پیچیده می شود، داشته باشند.

اگر در CCM یا مدیریت مراقبت پیشرفته ثبت نام کرده اید، (اطلاعات در زیر ذکر شده است) CalOptima Health اطمینان حاصل می کند که شما یک مدیر مراقبت اختصاص یافته دارید که می تواند به مدیریت مراقبت اولیه که در بالا توضیح داده شد، و سایر پشتیبانی های مراقبت انتقالی در دسترس در صورت ترخیص از بیمارستان، مرکز پرستاری ماهر، بیمارستان روانپزشکی، یا مرکز درمان مسکونی در دسترس هستند، به شما کمک کند.

مدیریت مراقبت پیشرفته (Enhanced Care Management, ECM)

CalOptima Health خدمات (Enhanced Care Management, ECM) را برای اعضای با نیازهای بسیار پیچیده درمانی پوشش می دهد. ECM خدمات اضافی برای کمک به شما برای دریافت مراقبت های لازم برای سالم ماندن دارد. این مراقبت شما را با پزشکان و سایر ارائه دهندگان هماهنگ می کند. ECM به هماهنگی مراقبت های اولیه و پیشگیرانه، مراقبت های حاد، سلامت رفتاری، رشد، سلامت دهان، خدمات و پشتیبانی های بلندمدت مبتنی بر جامعه (LTSS) و ارجاع به منابع جامعه کمک می کند.

اگر واجد شرایط هستید، ممکن است در مورد خدمات ECM با شما تماس گرفته شود. همچنین می توانید با CalOptima Health تماس بگیرید تا بدانید آیا و چه زمانی می توانید ECM دریافت کنید. یا با ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی خود صحبت کنید. آنها می توانند چک کنند که آیا شما واجد شرایط ECM هستید یا شما را برای خدمات مدیریت مراقبت معرفی می کنند.

خدمات تحت پوشش مدیریت مراقبت پیشرفته یا ECM

اگر واجد شرایط خدمات ECM باشید، تیم مراقبت خود را با یک مدیر مراقبت درمانی اصلی خواهید داشت. آنها با شما و پزشکان، متخصصان، داروسازان، مدیران پرونده، ارائه دهندگان خدمات اجتماعی و دیگران صحبت خواهد کرد تا مطمئن شود که همه باهم همکاری می کنند تا مراقبت های موردنیازتان را تأمین کنند. مدیر مراقبت اصلی شما همچنین می تواند به شما کمک کند خدمات دیگری را در جامعه محلی خود پیدا کنید و برای آنها درخواست بدهید. ECM شامل این موارد است:

- فراگیری و مشارکت
- ارزیابی جامع و مدیریت مراقبت درمانی
- افزایش هماهنگی مراقبت
- ارتقا سلامت
- مراقبت جامع انتقالی
- خدمات حمایت اعضا و خانواده
- هماهنگی و ارجاع به جامعه محلی و حمایت های اجتماعی

برای اطلاع از اینکه آیا ECM برای شما مناسب است یا خیر، با نماینده CalOptima Health یا ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی درمانی خود صحبت کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



هزینه برای اعضا

برای خدمات ECM، اعضا هیچ هزینه‌ای پرداخت نمی‌کنند.

برای گرفتن اطلاعات در مورد خدمات و معیارهای ECM می‌توانید با خدمات مشتری تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با استفاده از فرم ارجاع CalAIM ECM واقع در وب سایت CalOptima Health در وبسایت زیر این کار را انجام دهید: <https://www.caloptima.org/en/ForMembers/Medi-Cal/MemberDocuments>.

پشتیبانی‌های اجتماعی

در صورت در دسترس بودن، ممکن است واجد شرایط دریافت برخی از خدمات پشتیبانی جامعه باشید. پشتیبانی اجتماعی از نظر پزشکی، خدمات یا تنظیمات جایگزین مناسب و مقرون‌به‌صرفه‌ای هستند که تحت پوشش طرح ایالتی Medi-Cal قرار دارند. دریافت این خدمات برای اعضا اختیاری است. اگر واجد شرایط باشید و با دریافت این خدمات موافقت کنید، این خدمات ممکن است به شما کمک کنند مستقل‌تر زندگی کنید. این خدمات جایگزین مزایایی نمی‌شوند که هم‌اکنون توسط Medi-Cal دریافت می‌کنید.

نمونه‌هایی از خدمات پشتیبانی‌های جامعه که ما ارائه می‌کنیم عبارتند از:

خدمات ناوبری هدایت شده مسکن: خدمات انتقال مسکن به افراد در به دست آوردن مسکن دائمی کمک می‌کند. این شامل کار با یک هدایتگر مسکن برای ارائه پشتیبانی از طریق فرآیند شناسایی و درخواست مسکن، حمایت از منافع و ارتباطات در زمینه منابع است.

■ برای واجد شرایط بودن:

□ عضو باید بی‌خانمان باشد

□ عضو در معرض خطر بی‌خانمانی است و یکی از معیارهای زیر را دارد:

■ یک یا چند بیماری مزمن جدی دارد

■ دارای یک بیماری روانی جدی است

■ در معرض خطر نهادینه شدن است

■ در معرض خطر زیاده روی مصرف مواد یا اوردوز است

■ به دلیل اختلال مصرف مواد (SUD) به خدمات مسکونی نیاز دارد

■ دارای یک اختلال عاطفی جدی است

■ مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM) را دریافت می‌کند.

■ یک جوان در مرز سنی بزرگسالی با موانع جدی برای یک مسکن ثابت است، مانند داشتن یک یا

چند محکومیت، سابقه تحت سرپرستی موقت بودن، درگیر شدن با سیستم قضایی نوجوانان

یا سیستم عدالت کیفری، دچار به یک بیماری روانی جدی، اختلال عاطفی جدی، و/یا جوانان

قربانی قاچاق یا خشونت خانگی.

□ عضو برای دریافت مسکن حمایتی دائمی یا یارانه اجاره از طریق سیستم ورود هماهنگ اورنج کانتی

(Orange County Coordinated Entry System) در اولویت قرار دارد

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.

CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در

www.caloptima.org مراجعه کنید.



■ محدودیت ها عبارتند از:

- ممنوعیتها و محدودیت‌های خدمات انتقال/ناوبری مسکن باید به صورت معقول و ضروری با توجه به طرح حمایت از مسکن فردی اعضا مشخص شود.

اعضا می‌توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه‌دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم های ارجاع را می‌توانید در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر پیدا کنید:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

ودیعه مسکن: ودیعه مسکن به شناسایی، هماهنگی، تامین امنیت یا تامین مالی خدمات و تغییراتی که برای یک مرتبه به فرد در تهیه یک مسکن جدید کمک می‌کند.

■ برای واجد شرایط بودن:

- عضو باید بی خانمان باشد یا در خطر بی خانمانی باشد
- عضو در حال دریافت خدمات ناوبری انتقال مسکن است
- عضو برای دریافت مسکن حمایتی دائمی یا یارانه اجاره از طریق سیستم ورود هماهنگ اورنج کانتی (Orange County Coordinated Entry System) در اولویت قرار دارد.

■ محدودیت ها عبارتند از:

- اعضای که قبلا ودیعه مسکن را دریافت کرده اند.
- اعضا همچنین باید خدمات ناوبری انتقال مسکن (حداقل خدمات غربالگری مستاجر، ارزیابی مسکن و طرح حمایت از مسکن فردی) را در ارتباط با این سرویس دریافت کنند.

اعضا می‌توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه‌دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم های ارجاع را می‌توان در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر یافت:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

خدمات اجاره مسکن و مسکن پایدار: خدمات اجاره مسکن و مسکن پایدار افراد را با خدمات حمایتی مورد نیاز که برای حفظ مسکن دائمی خود نیاز دارند، که ممکن است شامل راهنمایی و آموزش، رسیدگی به مشکلات صاحبخانه و خدمات مداخله زودهنگام باشد، مرتبط می‌کند.

■ برای واجد شرایط بودن:

- عضو باید بی خانمان باشد یا در خطر بی خانمانی باشد
- عضو در حال دریافت خدمات ناوبری انتقال مسکن است
- عضو برای دریافت مسکن حمایتی دائمی یا یارانه اجاره از طریق سیستم ورود هماهنگ اورنج کانتی (Orange County Coordinated Entry System) در اولویت قرار دارد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



■ محدودیت ها عبارتند از:

□ این خدمات از زمان شروع خدمات تا زمانی که طرح حمایتی مسکن فرد مشخص می کند که دیگر به آنها نیازی نیست، در دسترس هستند.

□ خدمات فقط برای یک مدت مشخص در طول زندگی فرد در دسترس هستند.

اعضا می توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم های ارجاع را می توان در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر یافت:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

مسکن کوتاه مدت پس از بستری شدن در بیمارستان: مسکن کوتاه مدت پس از بستری، مسکن به نسبت طولانی مدت تری را برای اعضای که بی خانمانی را تجربه می کنند و نیازهای بهداشتی درمانی یا رفتاری دارند، فراهم می کند. این خدمات نه تنها به روند بهبودی کمک می کند، بلکه به اعضا زمان می دهد تا مسکن پیدا کرده و به یک خانه دائمی نقل مکان کنند.

■ برای واجد شرایط بودن:

□ عضو در حال مرخص شدن از مراکز مراقبت های بهبودی، بستری بیمارستان، مرکز اقامتی درمان اختلال مصرف مواد، مرکز اقامتی درمانی بهداشت روان، مرکز اصلاح و تربیت یا مرکز پرستاری و آسایشگاه است.

□ عضو باید بی خانمان باشد یا در خطر بی خانمانی باشد

■ محدودیت ها عبارتند از:

□ این مزایا فقط برای یک بار در طول عمر عضو ارائه می شوند و نباید از شش (6) ماه تجاوز کنند

اعضا می توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم های ارجاع را می توان در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر یافت:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

مراقبت های بهبودی (مهلت پزشکی): مراقبت های بهبودی (مهلت پزشکی) تهیه مسکن کوتاه مدت برای افرادی است که بی خانمانی را تجربه می کنند و در حال بهبودی از یک آسیب یا بیماری هستند و می توانند در حین تکمیل دوره بهبودی خود از نظارت پزشکی بهره مند شوند.

■ برای واجد شرایط بودن:

□ عضو باید بی خانمان باشد یا در خطر بی خانمانی باشد

□ عضو در معرض خطر بستری شدن است یا در مرحله پس از بستری شدن به سر می برد

□ عضو تنها و بدون حمایت رسمی زندگی می کند

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



■ محدودیت ها عبارتند از:

□ یک عضو نمی تواند بیش از 90 روز متوالی از مراقبت های بهبودی استفاده کند.

اعضا می توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم های ارجاع را می توان در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر یافت:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

خدمات استراحت: خدمات استراحت کمک و حمایت مورد نیاز را برای مراقبین اعضای که نیاز به نظارت مستمر دارند، ارائه می کند. این خدمات می توانند در داخل یا خارج از خانه ارائه شوند و مراقبین را قادر می سازند تا در بین وظایف مستمر خود بتوانند استراحت کنند.

■ برای واجد شرایط بودن:

□ افرادی که در جامعه زندگی می کنند و قادر به انجام فعالیت های روزمره زندگی خود (activities of daily living, ADLs) نیستند و بنابراین به یک مراقب واجد شرایط که بیشتر حمایت های آنها را ارائه می دهد وابسته هستند و برای اجتناب از بستری شدن در موسسات به کمک مراقب نیاز دارد.

■ محدودیت ها عبارتند از:

□ این خدمات فقط برای جلوگیری از نهادینه شدن که برنامه مراقبت مدیریت شده Medi-Cal مسئول آن است می باشد.

اعضا می توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم های ارجاع را می توان در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر یافت:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

برنامه های توان بخشی روزانه: برنامه های توان بخشی روزانه، مهارت های مورد نیاز برای عملکرد موفقیت آمیز در محیط جامعه را در اختیار افراد قرار می دهند، مانند توسعه روابط بین فردی، ایجاد مهارت های زندگی روزانه و کمک به استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی.

■ برای واجد شرایط بودن:

□ عضو بی خانمان است

□ عضو در خطر بی خانمانی یا نهادینه شدن است

□ عضو در 24 ماه گذشته از وضعیت بی خانمانی خارج شده و دارای مسکن شده است

■ محدودیت ها عبارتند از:

□ اعضای که در انجام موارد بالا توانایی لازم را دارا هستند، واجد شرایط این سرویس نیستند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



اعضا می‌توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه‌دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم‌های ارجاع را می‌توان در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر یافت:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

انتقال/تغییر از مرکز پرستاری به تسهیلات زندگی کمکی: انتقال/تغییر از مرکز پرستاری به تسهیلات زندگی کمکی خدمات حمایتی را ارائه می‌دهد تا افراد بتوانند به یک محیط اجتماعی مانند خانه برگردند یا از قرار گرفتن طولانی مدت در یک مرکز پرستاری اجتناب کنند.

■ برای واجد شرایط بودن:

□ برای انتقال تسهیلات پرستاری:

- شخص بیش از 60 روز در یک مرکز پرستاری اقامت داشته باشد.
- مایل به زندگی در یک محیط زندگی کمکی به عنوان جایگزینی برای یک مرکز پرستاری باشد. و
- قادر به اقامت ایمن در یک تسهیلات زندگی کمکی با پشتیبانی مناسب و مقرون به صرفه باشد
- برای تغییر از تسهیلات پرستاری:
 - فرد علاقه مند به ماندن در جامعه باشد؛
 - مایل و قادر به اقامت ایمن در یک مرکز زندگی کمکی با پشتیبانی و خدمات مناسب و مقرون به صرفه باشد. و
 - در حال حاضر باید سطح مراقبت مرکز پرستاری (LOC) از نظر پزشکی ضروری باشد یا حداقل معیارهای دریافت خدمات LOC مرکز پرستاری را داشته باشد و فرد به جای رفتن به یک مرکز، انتخاب می‌کند که در جامعه بماند و به دریافت خدمات LOC مرکز پرستاری ضروری در یک مرکز زندگی کمکی ادامه دهد.
- محدودیت‌ها عبارتند از:
 - اعضا مستقیماً مسئول پرداخت هزینه‌های زندگی خود هستند.

اعضا می‌توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه‌دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم‌های ارجاع را می‌توان در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر یافت:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

خدمات انتقال به جامعه/ انتقال تسهیلات پرستاری به خانه: خدمات انتقال به جامعه/ انتقال تسهیلات پرستاری به خانه خدمات حمایتی و تغییراتی را ارائه می‌کند تا افراد بتوانند از یک مرکز پرستاری به یک مسکن خصوصی برگردند.

■ و برای واجد شرایط بودن:

- فرد در حال حاضر خدمات مورد نیاز پزشکی LOC مرکز پرستاری را دریافت می‌کند و به جای ماندن در مرکز پرستاری یا مرکز استراحت پزشکی، انتقال به خانه را انتخاب می‌کند و به دریافت خدمات مورد نیاز پزشکی LOC مرکز پرستاری ادامه می‌دهد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



- فرد بیش از 60 روز در خانه سالمندان و/یا استراحت پزشکی زندگی کرده است.
- فرد علاقه مند و موافق بازگشت به جامعه است. و
- فرد قادر به اقامت ایمن در جامعه با پشتیبانی و خدمات مناسب و مقرون به صرفه است

■ محدودیت ها عبارتند از:

- خدمات انتقال به جامعه شامل هزینه های ماهانه اجاره یا رهن، غذا، هزینه های معمول آب و برق، و/یا لوازم خانگی یا اقلامی که صرفاً برای اهداف متفرقه /تفریحی در نظر گرفته شده اند، نمی شود.
- خدمات انتقال جامعه تا حداکثر مبلغ 7500.00 دلار در طول عمر قابل پرداخت است.
- خدمات انتقال جامعه باید برای تضمین سلامت، رفاه و ایمنی اعضا ضروری باشد و بدون آن عضو نمی تواند به محل اقامت خصوصی نقل مکان کند و سپس مستلزم ادامه بستری یا نهادینه سازی مجدد خواهد بود.

اعضا می توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم های ارجاع را می توان در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر یافت:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

خدمات مراقبت شخصی و خانه داری: خدمات مراقبت شخصی و خانه داری را برای افرادی که نیاز به حمایت در فعالیت های روزمره زندگی خود دارند، فراهم می کند تا بتوانند به زندگی مستقل در خانه ادامه دهند. به طور معمول، این خدمات نیز همراه با خدمات حمایتی در خانه از طریق Medi-Cal ارائه می شود.

■ برای واجد شرایط بودن:

- فرد در معرض خطر بستری شدن در بیمارستان یا بستری شدن در یک مرکز پرستاری است؛ یا
- فرد دارای نقص در عملکرد خود و فاقد سیستم حمایتی کافی است، یا
- اعضای تأیید شده برای خدمات حمایتی در خانه (In-Home Supportive Services, IHSS) یا درخواست ارائه شده ای که در نوبت ارزیابی توسط مددکار اجتماعی و تعیین تعداد ساعات خدمات است.

■ محدودیت ها عبارتند از:

- اعضای که در مراکز ماندن اسکان و مراقبت، تسهیلات زندگی کمکی (ALF) یا مراکز پرستاری زندگی می کنند.
- اعضای که برای IHSS درخواست نداده اند.
- عضوی که به حمایت و مراقبت قابل اعتماد از جانب خانواده یا دوستان دسترسی دارد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



اعضا می‌توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه‌دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم‌های ارجاع را می‌توان در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر یافت:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

سازگاری‌های دسترسی محیطی (اصلاحات منزل): سازگاری‌های دسترسی محیطی (اصلاحات منزل) بودجه‌ای را برای سازگاری‌های فیزیکی فراهم می‌کند که این امکان را برای فرد فراهم می‌کند که به طور ایمن به زندگی مستقل در خانه ادامه دهد.

■ برای واجد شرایط بودن:

□ اعضای که در معرض خطر بستری شدن در یک مرکز پرستاری یا آسایشگاه قرار دارند

■ محدودیت‌ها عبارتند از:

□ اگر خدمات طرح دولتی دیگری مانند تجهیزات پزشکی بادوام (Durable Medical Equipment, DME) در دسترس باشد و همان اهداف استقلال و اجتناب از بستری شدن در مراکز آسایشگاهی را محقق کند.

□ خدمات باید مطابق با قوانین قابل اجرا و محلی ساختمانی انجام شود.

□ خدمات حداکثر تا 7500 دلار در طول عمر قابل پرداخت هستند.

□ خدمات شامل تزیینات زیبایی نیست.

□ اصلاحات محدود به مواردی است که مستقیماً برای عضو مزیت پزشکی یا درمانی داشته باشد و انطباق‌ها یا تعمیراتی را که برای دیگر اعضا خانواده مفید است، را در بر نمی‌گیرد.

□ این خدمات مجاز به اضافه کردن به فضای خانه برای اضافه کردن متر از نیستند.

□ CalOptima Health باید مستندات کتبی مبنی بر دائمی بودن تغییرات را به مالک و عضو ارائه دهد و در صورتی که عضو از اقامت خود در محل اقامت خودداری کند، دولت مسئولیتی در قبال نگهداری یا تعمیر اصلاحات و یا حذف هیچ مورد دارویی از مسکن مورد نظر ندارد.

اعضا می‌توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه‌دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم‌های ارجاع را می‌توان در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر یافت:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

وعده‌های غذایی متناسب با نیازهای پزشکی/غذای حمایتی پزشکی: وعده‌های غذایی متناسب با نیازهای پزشکی/غذای حمایتی پزشکی خدماتی است که از طریق تحویل وعده‌های غذایی و مواد غذایی مغذی به افراد مبتلا به بیماری‌های مزمن کمک غذایی و حمایت آموزشی را ارائه می‌کند.

■ برای واجد شرایط بودن:

□ فرد بایستی دارای یک وضعیت پزشکی واجد شرایط، مانند، اما نه محدود ب موارد زیر باشد:

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



■ دیابت، اختلالات قلبی عروقی، نارسایی احتقانی قلب، سکته مغزی، اختلالات ریوی مزمن، ویروس نقص ایمنی انسانی (HIV)، سرطان، دیابت بارداری یا سایر شرایط پرخطر دوران بارداری، و اختلالات سلامت روانی/رفتاری مزمن یا ناتوان کننده

□ اعضای که از بیمارستان یا یک مرکز پرستاری ماهر ترخیص می شوند یا در معرض خطر بالای بستری شدن یا استقرار در مراکز پرستاری هستند.

□ اعضای که نیاز به هماهنگی مراقبت گسترده دارند

■ محدودیت ها عبارتند از:

□ اعضای که به یخچال دسترسی ندارند.

□ اعضای که غذا را از طریق برنامه دیگری در منزل خود تحویل می گیرند.

اعضا می توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم های ارجاع را می توان در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر یافت:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

مراکز هوشیاری: مراکز هوشیاری یک اقامتگاه جایگزین موقت برای افرادی است که در معرض مستی عمومی قرار دارند و محیطی امن و حمایتی را برای هوشیاری آنها فراهم می کنند.

■ برای واجد شرایط بودن:

□ سن 18 سال یا بیشتر باشد

□ فرد مست باشد

□ فرد بهوش باشد

□ فرد قادر به همکاری باشد

□ فرد قادر به راه رفتن باشد

□ رفتار فرد غیر خشونت آمیز باشد

□ فرد در وضعیت خطرناک پزشکی نباشد (از جمله علائم ترک تهدید کننده زندگی یا علائم ظاهری زمینگی)

□ فرد موافق دریافت این خدمات باشد

■ محدودیت ها عبارتند از:

□ سن فرد زیر 18 سال باشد

□ وضعیت فرد برای ماندن در این شرایط از نظر پزشکی ناپایدار باشد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



اعضا می‌توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه‌دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم‌های ارجاع را می‌توان در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر یافت:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

کنترل آسم: مزایای کنترل آسم امکان تغییرات فیزیکی در محیط خانه را فراهم می‌کند تا اطمینان حاصل شود که فرد می‌تواند به زندگی ایمن در آنجا ادامه دهد و از دوره‌های حاد آسم جلوگیری کند.

■ برای واجد شرایط بودن:

□ اعضای مبتلا به آسم کنترل نشده که توسط یکی از موارد زیر تعیین می‌شود:

- فرد ناچار به مراجعه به بخش اورژانس یا بستری در بیمارستان شده باشد
- فرد دو (2) ویزیت مرکز مراقبت فوری برای بیماری در 12 ماه گذشته باشد
- در تست کنترل آسم نمره 19 یا کمتر آورده باشد

■ محدودیت‌ها عبارتند از:

□ عضو در برنامه ایالتی دیگری شرکت می‌کند که همان اهداف پیشگیری از مشکلات اورژانسی ناشی از آسم یا خطر بستری شدن در بیمارستان را در پیش می‌گیرند.

اعضا می‌توانند با درخواست ارجاع از طریق خود ارجاعی، ارجاع توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی، یا ارجاع توسط ارائه‌دهنده پشتیبانی جامعه، به این خدمات دسترسی داشته باشند. فرم‌های ارجاع را می‌توان در وب سایت CalOptima Health در آدرس زیر یافت:

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>

اگر به کمک نیاز دارید یا می‌خواهید بدانید چه پشتیبانی‌های اجتماعی ممکن است در دسترس شما باشد، با شماره **1-888-587-8088** تماس بگیرید. یا با ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی خود تماس بگیرید **1-888-587-8088** (TTY 711) یا با شماره تلفن رایگان.

پیوند اعضا اصلی بدن

پیوند برای کودکان و نوجوانان زیر 21 سال

CalOptima Health در اورنج کانتی، کالیفرنیا باید کودکان واجد شرایط خدمات CCS را ظرف 72 ساعت از زمانی که پزشک یا پزشک کودک، کودک را به‌عنوان کاندیدای بالقوه پیوند شناسایی کرد، به یک مرکز مورد تأیید SCC ارجاع دهد. اگر مرکز مراقبت ویژه تأیید کند که پیوند مورد نیاز و ایمن است، CalOptima Health پیوند و خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

پیوند برای بزرگسالان 21 ساله و بالاتر

اگر پزشک شما تشخیص دهد که ممکن است به پیوند یک عضو اصلی بدن نیاز داشته باشید، CalOptima Health شما را برای ارزیابی به یک مرکز پیوند واجد شرایط ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند تأیید کند که پیوند مورد نیاز است و برای شرایط پزشکی شما ایمن است، CalOptima Health پیوند و سایر خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



پیوند اعضای اصلی زیر، تحت پوشش CalOptima Health است اما محدود به اینها نیست:

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

برنامه های پزشکی خیابانی

اعضایی که بی خانمانی را تجربه می کنند ممکن است خدمات تحت پوشش را از ارائه دهندگان داروهای خیابانی در شبکه ارائه دهنده CalOptima Health دریافت کنند. اعضای که بی خانمانی را تجربه می کنند ممکن است بتوانند یک ارائه دهنده پزشکی خیابانی CalOptima Health را به عنوان ارائه دهنده مراقبت اولیه (PCP) خود انتخاب کنند، اگر ارائه دهنده پزشکی خیابانی معیارهای واجد شرایط بودن PCP را داشته باشد و موافقت کند که PCP آن عضو باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه پزشکی خیابانی CalOptima Health، با شماره **1-714-246-8500** یا **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

سایر برنامه ها و خدمات Medi-Cal

سایر خدماتی که می توانید از طریق طرح هزینه بر خدمات **Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal** یا سایر برنامه های **Medi Cal** دریافت کنید

CalOptima Health برخی از خدمات را پوشش نمی دهد، اما همچنان می توانید آنها را از طریق **FFS Medi-Cal** یا سایر برنامه های **Medi-Cal** دریافت کنید. CalOptima Health با برنامه های دیگر هماهنگ می شود تا اطمینان حاصل کند که شما تمام خدمات ضروری پزشکی را دریافت می کنید، حتی اگر این خدمات تحت پوشش برنامه دیگری غیر از CalOptima Health باشند. در این بخش برخی از این خدمات فهرست شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر با شماره **1-714-246-8500** یا به طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

داروهای تجویزی سرپایی

داروهای تجویز شده تحت پوشش **Medi-Cal Rx**

داروهای تجویز شده توسط داروخانه تحت پوشش **Medi-Cal Rx** هستند که یک برنامه **FFS Medi-Cal** است. CalOptima Health ممکن است برخی از داروهایی را که ارائه دهنده در مطب یا کلینیک می دهد را پوشش دهد. اگر ارائه دهنده شما داروهایی را که در مطب پزشک، مرکز تزریقات تخصصی انفوزیون یا یک ارائه دهنده تزریقات خانگی تجویز می کند، این داروها ممکن است داروهای تجویز شده توسط پزشک در نظر گرفته شوند.

اگر یک متخصص مراقبت های پزشکی غیر داروخانه ای دارو را مدیریت کند، تحت پوشش مزایای پزشکی قرار می گیرد. ارائه دهنده شما می تواند داروهایی را در فهرست داروهای قراردادی **Medi-Cal Rx** برای شما تجویز کند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



گاهی اوقات، یک دارو مورد نیاز است و در «لیست دارویی قرارداد» موجود نیست. این داروها قبل از اینکه در داروخانه تهیه شوند باید تأیید شوند. Medi-Cal Rx این درخواست‌ها را ظرف 24 ساعت بررسی و در مورد آن‌ها تصمیم خواهد گرفت.

■ یک داروساز در داروخانه درمانگاه شما ممکن است در صورتی که فکر کند ضروری است، یک منبع اورژانسی 72 ساعته به شما بدهد. Medi-Cal Rx هزینه داروی اورژانسی ارائه شده توسط داروخانه درمانگاه را پرداخت خواهد کرد.

■ Medi-Cal Rx ممکن است یک درخواست غیراورژانسی را نپذیرد. اگر جواب منفی بدهند، برای شما نامه می‌فرستند و دلیل آن را برایتان توضیح می‌دهند. به شما خواهند گفت که چه انتخاب‌هایی دارید. برای اطلاعات بیشتر به بخش «شکایات» در فصل 6 این کتابچه مراجعه نمایید.

برای اطلاع از اینکه آیا دارویی در فهرست داروهای قرارداد هست یا برای دریافت کپی از فهرست داروهای قرارداد، با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 و فشار دادن شماره 7 یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید از وبسایت Medi-Cal Rx به این نشانی بازدید کنید <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

داروخانه

در صورت دریافت یا تجدید نسخه، باید داروهای تجویزی خود را از داروخانه‌ای دریافت کنید که با Medi-Cal Rx همکاری می‌کند. می‌توانید فهرستی از داروخانه‌هایی را که با Medi-Cal Rx کار می‌کنند در فهرست داروخانه‌های Medi-Cal Rx در آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> پیدا کنید.

همچنین می‌توانید با تماس با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) و شماره 7 را فشار دهید یا شماره 711، یک داروخانه در نزدیکی خود پیدا کنید یا داروخانه‌ای را بیابید که بتواند نسخه شما را برایتان پست کند.

پس از انتخاب داروخانه، ارائه دهنده شما می‌تواند نسخه‌ای را به صورت الکترونیکی به داروخانه شما ارسال کند. ارائه دهنده شما همچنین ممکن است نسخه کتبی به شما بدهد تا آن را به داروخانه خود ببرید. نسخه خود را همراه با کارت شناسایی مزایا (Medi-Cal (BIC) به داروخانه بدهید. حتماً تمام داروهایی را که مصرف می‌کنید و آلرژی‌هایتان را به داروخانه اطلاع دهید. پرسش‌های احتمالی خود درباره نسخه را حتماً با داروساز در میان بگذارید.

اعضا همچنین می‌توانند برای رفتن به داروخانه، از خدمات حمل‌ونقل CalOptima Health استفاده کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات حمل‌ونقل، «مزایای حمل‌ونقل برای موقعیت‌هایی که اضطراری نیستند» را در فصل 4 این کتابچه راهنما بخوانید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



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

برخی از خدمات بهداشت روانی به جای CalOptima Health توسط برنامه‌های بهداشت روانی شهرستان ارائه می‌شود. این خدمات شامل خدمات SMHS برای اعضای Medi-Cal است که معیارهای خدمات SMHS را دارند. SMHS می‌تواند شامل این خدمات سرپایی، خدمات در منزل و خدمات بستری باشد:

خدمات درمانی سرپایی:

- خدمات بهداشت روانی
- خدمات حمایت دارویی
- خدمات فشرده درمان روزانه
- خدمات توان‌بخشی روزانه
- خدمات مداخله در وضعیت‌های بحرانی
- خدمات تثبیت وضعیت‌های بحرانی
- خدمات مدیریت پرونده هدفمند
- خدمات رفتار درمانی برای اعضای زیر 21 سال تحت پوشش
- هماهنگی مراقبت‌های ویژه (Intensive care coordination, ICC) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات ویژه در منزل (Intensive home-based services,) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- مراقبت‌های پرورشی درمانی تحت (Therapeutic foster care, TFC) پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات سیار وضعیت بحرانی
- خدمات پشتیبانی همتا (PSS) (اختیاری)

خدمات اقامتی:

- خدمات درمانی مسکونی بزرگسالان
- خدمات درمان شرایط بحرانی اقامتی

خدمات بیماران بستری:

- خدمات بیمارستان بستری روانپزشکی
- خدمات مرکز بهداشت روان

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد SMHS که طرح سلامت روان شهرستان ارائه می‌کند، می‌توانید با برنامه سلامت روان شهرستان خود تماس بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات SMHS، که طرح بهداشت روانی شهرستان ارائه می‌کند، می‌توانید با طرح بهداشت روانی شهرستان خود تماس بگیرید. برای یافتن تمام شماره تلفن‌های رایگان شهرستان‌ها به صورت آنلاین، از dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx بازدید نمایید. اگر CalOptima Health تشخیص دهد که شما به خدمات طرح بهداشت روانی شهرستان نیاز دارید، CalOptima Health به شما کمک می‌کند تا با خدمات طرح بهداشت روانی شهرستان ارتباط برقرار کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



خدمات درمان اختلال مصرف مواد

CalOptima Health اعضای را که در مورد مصرف الکل یا مصرف مواد دیگر کمک می‌خواهند تشویق می‌کند تا مراقبت شوند. خدمات مصرف مواد از ارائه دهندگان مراقبت‌های عمومی مانند مراقبت‌های اولیه، بیمارستان‌های بستری و بخش‌های اورژانس و از ارائه دهندگان خدمات تخصصی مصرف مواد در دسترس است. برنامه‌های بهداشت رفتاری شهرستان اغلب خدمات تخصصی ارائه می‌دهند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد گزینه‌های درمانی اختلالات مصرف مواد، با خط خدمات رفتاری CalOptima Health Behavioral Health Line به شماره **1-855-877-3885 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اعضای CalOptima Health می‌توانند یک ارزیابی داشته باشند تا آنها را با خدماتی که به بهترین وجه با نیازها و ترجیحات سلامتی آنها مطابقت دارد مطابقت دهد. در صورت لزوم، خدمات در دسترس شامل درمان سرپایی، معالجه مسکونی، و داروهای برای اختلالات مصرف مواد (که داروهای برای درمان اعتیاد یا MAT نیز نامیده می‌شود) مانند بوپرنورفین، متادون و نالتراکسون است.

این شهرستان خدمات اختلال مصرف مواد را به اعضای از Medi-Cal ارائه می‌دهد که معیارهای دریافت این خدمات را دارند. اعضای که برای خدمات درمانی اختلال مصرف مواد شناسایی شده‌اند برای درمان، به اداره شهرستان خود ارجاع داده می‌شوند. برای یافتن شماره تلفن همه شهرستان‌ها به صورت آنلاین، به https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx مراجعه کنید.

CalOptima Health برنامه ریزی دریافت یا ارائه MAT برای مراکز مراقبت‌های اولیه، بیمارستان بستری، بخش اورژانس و سایر مراکز پزشکی را انجام می‌دهد. اعضای ساکن در اورنج کانتی می‌توانند از طریق سیستم تحویل سازمان‌یافته دارو (Drug Medi Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) با تماس با خط دسترسی دینفع به شماره 1-800-723-2641، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، به خدمات زیر دسترسی داشته باشند.

خدمات دندانپزشکی

برنامه Medi-Cal Dental FFS همان FFS Medi-Cal برای خدمات دندانپزشکی شما است. قبل از دریافت خدمات دندانپزشکی، باید کارت BIC Medi-Cal خود را به ارائه دهنده دندانپزشکی نشان دهید. اطمینان حاصل کنید که ارائه دهنده 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:

- خدمات پیشگیرانه و تشخیصی دندان
- عصب‌کشی (دندانهای جلو و پشت)
- (مانند معاینه، عکس برداری با اشعه ایکس و تمیز کردن دندان)
- روکش (پیش‌ساخته/آزمایشگاهی)
- خدمات اورژانسی برای کنترل درد
- دندان‌های مصنوعی کامل یا جزئی
- کشیدن دندان
- ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط
- فلوراید موضعی
- پر کردن
- جرم‌گیری و پاک‌سازی دندان‌ها و ریشه

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید بیشتر درباره خدمات دندانپزشکی اطلاع پیدا کنید، از طریق شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711) با Medi-Cal Dental تماس بگیرید. همچنین می‌توانید از وبسایت برنامه دندانپزشکی Medi-Cal Dental به نشانی <https://www.dental.dhcs.ca.gov> دیدن کنید.

برنامه مدل جامع کودک (Whole Child Model, WCM)

برنامه WCM خدمات و تجهیزات پزشکی لازم را برای خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS) و شرایط پزشکی غیر CCS ارائه می‌دهد. WCM مدیریت پرونده و هماهنگی مراقبت را برای خدمات بهداشتی تخصصی اولیه و رفتاری برای شرایط CCS و غیر CCS فراهم می‌کند. WCM در شهرستان‌های خاصی فعالیت می‌کند. CCS یک برنامه دولتی است که کودکان زیر 21 سال با شرایط خاص سلامتی، بیماری‌ها یا مشکلات سلامتی مزمن و افرادی که شرایط عضویت در برنامه CCS را دارند، را درمان می‌کند. اگر CalOptima Health یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما معتقد باشد که شما یا فرزندتان به مشکل مرتبط با CCS مبتلا هستید، برای ارزیابی واجد شرایط بودن به برنامه CCS شهرستان ارجاع داده می‌شوید کارکنان برنامه CCS شهرستان تصمیم خواهند گرفت که آیا فرزند شما واجد شرایط خدمات CCS است یا خیر. اگر فرزند شما واجد شرایط دریافت این نوع مراقبت‌ها باشد، ارائه دهندگان CCS که با CalOptima Health کار می‌کنند، یک هماهنگ‌کننده مراقبت شخصی را برای کمک به مدیریت درمان برای وضعیت واجد شرایط CCS با استفاده از یک تیم مراقبت و برنامه مراقبت تعیین می‌کنند.

CCS همه مشکلات سلامتی را پوشش نمی‌دهد. با این حال، WCM خدمات ضروری پزشکی را پوشش خواهد داد. نمونه‌هایی از عارضه‌های واجد شرایط CCS عبارت‌اند از موارد زیر اما محدود به این موارد نیستند:

- بیماری قلبی مادرزادی
- کم شنوایی
- سرطان‌ها
- آب‌مروارید
- تومورها
- هموفیلی
- فلج مغزی
- پیوندها از جمله قرنیه
- کم‌خونی داسی شکل
- تشنج در شرایط خاص
- مشکلات تیروئید
- روماتیسم مفصلی
- دیابت
- دیستروفی عضلانی
- مشکلات جدی و مزمن کلیوی
- ایدز/HIV
- بیماری کبد
- صدمات شدید ناحیه سر، مغز یا نخاع
- بیماری روده
- سوختگی شدید
- شکاف لب/کام
- به‌هم‌ریختگی شدید دندان‌ها
- ستون فقرات شکافدار یا اسپاینال بیفیدا

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد WCM، به <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/CCSWholeChildModel.aspx> بروید. یا با شماره 1-714-246-8500 یا تلفن رایگان با شماره 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088 تماس بگیرید. با خدمات مشتریان CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



هزینه حمل و نقل و سفر برای CCS

اگر شما یا خانواده‌تان برای رسیدن به نوبت پزشکی مربوط به وضعیت واجد شرایط CCS به کمک نیاز دارید و هیچ روش حمل و نقل در دسترس دیگری وجود نداشته باشد، ممکن است بتوانید هزینه‌های حمل و نقل، غذا، مسکن و سایر هزینه‌ها مانند پارکینگ، عوارض و غیره را دریافت کنید. شما باید با CalOptima Health تماس بگیرید و قبل از پرداخت هزینه غذا، حمل و نقل و اقامت از جیب خود، درخواست تأییدیه (مجوز قبلی) کنید. CalOptima Health حمل و نقل پزشکی، غیرپزشکی و غیر اورژانسی را همان طور که در فصل 4، "مزایا و خدمات" در این کتابچه اشاره شد ارائه می‌دهد.

اگر هزینه‌های حمل و نقل یا سفر که شما از جیب خود پرداخته اید ضروری تشخیص داده شود و CalOptima Health تأیید کند که شما تلاش کرده‌اید از طریق CalOptima Health خدمات حمل و نقل را دریافت کنید، می‌توانید از CalOptima Health بازپرداخت دریافت کنید. ما باید ظرف 60 روز تقویمی پس از ارسال رسیدها و اسناد مورد نیاز هزینه‌های حمل و نقل را به شما بازپرداخت کنیم.

خدمات مبتنی بر خانه و جامعه (HCBS) خارج از خدمات WCM

اگر واجد شرایط ثبت نام در معافیت (c) 1915 هستید، ممکن است بتوانید خدمات در منزل و مبتنی بر جامعه را دریافت کنید که به وضعیت واجد شرایط بودن برای CCS مرتبط نیستند اما برای ماندن در یک محیط اجتماعی به جای یک موسسه ضروری هستند. به عنوان مثال، اگر برای رفع نیازهای خود در یک محیط مبتنی بر جامعه نیاز به ایجاد تغییراتی در خانه دارید، CalOptima Health نمی‌تواند این هزینه‌ها را به‌عنوان یکی از شرایط مرتبط با CCS بپردازد. اما اگر در معافیت (c) 1915 ثبت نام کرده باشید، اگر از نظر پزشکی برای جلوگیری از نهادینه شدن ضروری باشد، ممکن است تغییرات خانه تحت پوشش قرار گیرد.

(c) 1915 چشم پوشی از خدمات خانگی و مبتنی بر جامعه (HCBS)

معافیت‌های 6 گانه Medi-Cal (c) 1915 کالیفرنیا به ایالت اجازه می‌دهد به افرادی که در صورت عدم دریافت این خدمات به مراقبت در یک مرکز پرستاری یا بیمارستان نیازمند خواهند بود در محیط اجتماعی مورد نظر خودشان، خدمات مورد نیاز را ارائه دهد. Medi-Cal با دولت فدرال توافقنامه ای دارد که به آن اجازه می‌دهد خدمات معاف شده را در یک خانه خصوصی یا در یک محیط اجتماعی خانگی ارائه دهد. خدمات ارائه شده تحت معافیت‌ها نباید بیش از خدمات در سطح مراقبت سازمانی جایگزین هزینه داشته باشد. برخی از معافیت‌های (c) 1915 در سراسر ایالت کالیفرنیا در دسترس هستند و/یا ممکن است فهرست انتظار داشته باشند. 6 معافیت (c) 1915 Medi-Cal عبارتند از:

- معافیت مراکز زندگی با کمک کالیفرنیا (Assisted Living Waiver, ALW)
- معافیت برنامه خودتعیینی کالیفرنیا (Self-Determination Program, SDP) برای افراد دارای معلولیت رشدی
- معافیت HCBS برای کالیفرنیایی‌های دارای ناتوانی‌های رشدی (HCBS-DD)
- معافیت از جایگزین‌های مبتنی بر خانه و جامعه (Home and Community-Based Alternatives, HCBA)
- برنامه معافیت (MCWP) Medi-Cal، که قبلاً به عنوان معافیت ویروس نقص ایمنی انسانی/سندرم نقص ایمنی اکتسابی (HIV/AIDS) نامیده می‌شد.
- برنامه خدمات سالمندان چند منظوره (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد معافیت‌های Medi-Cal، به <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> بروید. یا با شماره 1-714-246-8500 یا تلفن رایگان با شماره 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.

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

برنامه خدمات حمایتی در خانه (IHSS) به افراد مسن، نابینا و معلول و/یا ناتوان واجد شرایط به عنوان جایگزینی برای مراقبت‌های خارج از خانه، کمک‌های مراقبت شخصی در خانه را برای افراد واجد شرایط Medi-Cal ارائه می‌دهد. ارائه‌دهنده مراقبت‌های درمانی شما باید موافقت کند که شما به کمک مراقبت شخصی در خانه نیاز دارید و اگر خدمات IHSS را دریافت نکنید، در معرض خطر بستری شدن در مراکز مراقبتی به غیر از منزل خود قرار خواهید گرفت. برنامه IHSS همچنین سنجش نیازها را انجام خواهد داد.

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

خدماتی که نمی‌توانید از طریق CalOptima Health یا Medi Cal دریافت کنید

برخی از خدمات وجود دارد که CalOptima Health و Medi-Cal پوشش نمی‌دهند. خدماتی که CalOptima Health یا Medi-Cal پوشش نمی‌دهند شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نیست:

- لقاح آزمایشگاهی
- حفظ باروری
- خدمات آزمایشی
- (In vitro fertilization, IVF)، شامل، اما نه محدود به مطالعات ناباروری یا روش‌های تشخیص یا درمان ناباروری
- اصلاحات خودرو
- جراحی زیبایی

در صورت تأیید ضرورت پزشکی، CalOptima Health ممکن است موارد خارج از مزایا را پوشش دهد. ارائه‌دهنده شما باید پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) را به CalOptima Health یا شبکه درمانی شما ارسال کند و دلایلی را ارائه دهد که چرا این موارد خارج از مزایا از نظر پزشکی ضروری هستند.

برای کسب اطلاعات بیشتر با شماره 1-714-246-8500 یا به صورت رایگان با شماره 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088 تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



5. مراقبت از کودک و نوجوان

اعضای کودک و نوجوان زیر 21 سال می‌توانند به محض ثبت‌نام از خدمات درمانی ویژه برخوردار شوند. این باعث می‌شود که آن‌ها از خدمات پیشگیرانه، دندانپزشکی، بهداشت روانی و خدمات رشد و تخصصی مناسب برخوردار شوند. در این فصل به شرح این خدمات پرداخته شده است.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان

اعضای زیر 21 سال برای مراقبت‌های مورد نیاز تحت پوشش قرار می‌گیرند. فهرست زیر شامل خدمات ضروری پزشکی برای درمان یا بهبود عیوب و تشخیص‌های جسمی یا روانی است. خدمات تحت پوشش شامل لیست زیر است اما به آن‌ها محدود نمی‌شود:

- ویزیت سلامت کودک و معاینه نوجوانان (معاینه‌های مهمی که کودکان نیاز دارند)
- ایمن‌سازی (واکسیناسیون)
- ارزیابی و درمان سلامت رفتاری
- ارزیابی و درمان بهداشت روانی شامل روان‌درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات تخصصی بهداشت روانی تحت پوشش شهرستان است)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE).
- مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM) برای کودکان و جوانان جمعیت تحت تمرکز (POFs) (مزایای طرح مراقبت مدیریت شده (Medi-Cal (MCP)
- تست آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت با سرب
- آموزش بهداشت و پیشگیری
- خدمات بینایی‌سنجی
- خدمات دندانپزشکی (تحت پوشش Medi-Cal Dental)
- خدمات شنوایی‌سنجی (تحت پوشش (California Children's Services, CCS) برای کودکان واجد شرایط. CalOptima Health خدمات را برای کودکانی که واجد شرایط CCS نیستند پوشش خواهد داد)
- خدمات بهداشتی در خانه، مانند پرستاری خصوصی (PDN)، کاردرمانی، فیزیوتراپی، و تجهیزات و لوازم پزشکی

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



این خدمات Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان (که همچنین به عنوان غربالگری زودهنگام و دوره ای، تشخیص و درمان (EPSDT) شناخته می شود) نامیده می شوند. اطلاعات بیشتر برای اعضا در مورد Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان را می توانید در این وبسایت بیابید، <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx> دستورات عملی های آینده روشن متخصصان اطفال (Bright Futures guidelines) برای کمک به سلامتی شما یا فرزندتان توصیه می شوند، به صورت رایگان تحت پوشش قرار می گیرند. برای خواندن دستورات عملی های آینده روشن، به وبسایت https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf بروید.

مدیریت مراقبت پیشرفته (Enhanced Care Management, ECM) یک مزیت برنامه مراقبت مدیریت شده Medi-Cal (Medi-Cal managed care plan, MCP) است که در تمام شهرستان های کالیفرنیا برای پشتیبانی و ارائه مدیریت مراقبت جامع برای اعضای MCP با نیازهای پیچیده موجود است. از آنجا که کودکان و جوانان با نیازهای پیچیده اغلب قبلاً خدمات خود را توسط یک یا چند مدیر پرونده یا سایر ارائه دهندگان در یک سیستم ارائه پراکنده خدمات دریافت می کنند، ECM هماهنگی بین سیستم ها را ارائه می دهد. جمعیت کودکان و نوجوانان تحت تمرکز واجد شرایط برای این مزایا عبارتند از:

- کودکان و جوانانی که بی خانمانی را تجربه می کنند
- کودکان و جوانان در معرض خطر قابل اجتناب بستری شدن در بیمارستان یا بخش اورژانس (ED)
- کودکان و جوانان با نیازهای جدی به سلامت روان و/یا اختلال مصرف مواد (SUD)
- کودکان و نوجوانان ثبت نام شده در خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) یا مدل CCS کل کودک (WCM) با نیازهای اضافی فراتر از شرایط CCS
- کودکان و نوجوانان تحت پوشش سیستم رفاهی کودکان

اطلاعات بیشتر در مورد ECM را می توانید در اینجا بیابید:
<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

علاوه بر این، مدیران ارشد مراقبت ECM به شدت تشویق می شوند تا اعضای ECM را برای نیاز به خدمات پشتیبانی جامعه ارائه شده توسط MCP ها به عنوان جایگزین های مقرون به صرفه برای خدمات یا مراکز پزشکی معمول بررسی کنند - و در صورت واجد شرایط بودن و در دسترس بودن خدمات مزبور، آنها را به آن خدمات پشتیبانی جامعه ارجاع کنند. کودکان و جوانان ممکن است از بسیاری از خدمات حمایت های اجتماعی، از جمله درمان آسم، خدمات ناوبری مسکن، استراحت پزشکی، و مراکز هوشیاری بهره مند شوند.

حمایت های اجتماعی خدماتی هستند که توسط برنامه های مراقبت مدیریت شده (MCP) Medi-Cal ارائه می شوند و برای اعضای واجد شرایط Medi-Cal صرف نظر از واجد شرایط بودن برای خدمات ECM در دسترس هستند.

اطلاعات بیشتر در مورد حمایت های جامعه را می توانید در اینجا بیابید:
<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.
CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



برخی از خدمات موجود از طریق Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان، مانند PDN، خدمات تکمیلی محسوب می شوند. این خدمات برای اعضای Medi-Cal 21 ساله و بالاتر در دسترس نیستند. برای ادامه دریافت رایگان این خدمات ممکن است شما یا فرزندتان مجبور باشید در (c) 1915 معافیت از خدمات در منزل و خدمات مبتنی بر جامعه (HCBS) یا سایر خدمات و پشتیبانی های بلندمدت (LTSS) در یا قبل از رسیدن به سن 21 سال ثبت نام کنید. اگر شما یا فرزندتان خدمات تکمیلی را از طریق Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان دریافت می کنید و به زودی 21 ساله می شوید، با CalOptima Health تماس بگیرید تا در مورد انتخاب های مراقبت مداوم صحبت کنید.

معاینه های سلامت کودک و مراقبت های پیشگیرانه

مراقبت های پیشگیرانه شامل معاینات منظم سلامت، غربالگری برای کمک به پزشک برای تشخیص زودهنگام مشکلات و خدمات مشاوره ای برای تشخیص بیماری ها یا مشکلات پزشکی قبل از ایجاد عارضه است. معاینات منظم به شما یا پزشک کودکتان کمک می کند تا هرگونه مشکل را پیدا کنید. مشکلات می تواند شامل اختلالات پزشکی، دندان، بینایی، شنوایی، سلامت روان و هرگونه اختلال مصرف مواد (مواد مخدر یا الکل) باشد. CalOptima Health معاینات را برای غربالگری مشکلات (از جمله ارزیابی سطح سرب خون) در هر زمانی که نیاز باشد پوشش می دهد، حتی اگر در طول معاینه منظم شما یا فرزندتان نباشد.

مراقبت های پیشگیرانه همچنین شامل ایمن سازی ها (واکسن ها) است که شما یا فرزندتان نیاز دارید. CalOptima Health باید مطمئن شود که همه کودکان ثبت نام شده، در زمان مراجعه به مراکز مراقبت های بهداشتی درمانی ایمن سازی ها (واکسن ها) مورد نیاز را دریافت می کنند. خدمات مراقبت های پیشگیرانه و غربالگری ها به صورت رایگان و بدون پیش تأییدیه (مجوز قبلی) در دسترس هستند.

کودک شما باید در این سنین معاینه شود:

- | | |
|----------------------|---------------------------------|
| ■ 2-4 روز پس از تولد | ■ 12 ماهگی |
| ■ 1 ماهگی | ■ 15 ماهگی |
| ■ 2 ماهگی | ■ 18 ماهگی |
| ■ 4 ماهگی | ■ 24 ماهگی |
| ■ 6 ماهگی | ■ 30 ماهگی |
| ■ 9 ماهگی | ■ یکبار در سال از 3 تا 20 سالگی |

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



معاینات سلامت کودک شامل موارد زیر است:

- شرح حال کامل و معاینه فیزیکی سر تا پا
- آیمن سازیها (واکسن‌های) مناسب سن (کالیفرنیا از برنامه دوره‌بندی American Academy of Pediatrics Bright Futures پیروی می‌کند (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- تست آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت با سرب
- آموزش بهداشت
- غربالگری بینایی و شنوایی
- غربالگری بهداشت دهان و دندان
- ارزیابی سلامت رفتاری

هنگامی که یک مشکل جسمی یا مشکل بهداشت روانی در طول معاینه یا غربالگری پیدا می‌شود، ممکن است شما یا فرزندتان نیاز به مراقبت‌های پزشکی بیشتری داشته باشید. اگر مراقبت از نظر پزشکی ضروری است و CalOptima Health مسئول پرداخت هزینه مراقبت است، CalOptima Health مراقبت را به صورت رایگان برای شما پوشش می‌دهد. این خدمات عبارت‌اند از:

- پزشک، پرستار متخصص و مراقبت در بیمارستان
- آیمن سازیها (واکسن‌ها) جهت حفظ سلامتی شما
- فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتار/زبان درمانی
- خدمات سلامت در منزل، که می‌تواند شامل ارائه تجهیزات پزشکی، وسایل و دستگاه‌ها باشد
- درمان مشکلات بینایی از جمله ارائه عینک
- درمان مشکلات شنوایی، از جمله سمعک زمانی که تحت پوشش CCS نیست
- درمان سلامت رفتاری برای اختلالات طیف اوتیسم و سایر ناتوانی‌های رشدی
- مدیریت پرورنده و آموزش بهداشت
- جراحی ترمیمی، که جراحی جهت اصلاح یا ترمیم ساختارهای ناهنجاری بدن با علل نقص مادرزادی، ناهنجاری‌های رشدی، تروما، عفونت، تومور یا بیماری به‌منظور بهبود عملکرد، یا ایجاد ظاهری طبیعی است

غربالگری مسمومیت با سرب

تمام کودکانی که در CalOptima Health ثبت‌نام کرده‌اند، باید در 12 تا 24 ماهگی یا در سنین 24 تا 72 ماهگی، اگر زودتر آزمایش نشده‌اند، غربالگری مسمومیت با سرب انجام دهند. در صورت درخواست والدین یا سرپرست، کودکان می‌توانند غربالگری سرب خون را انجام دهند. کودکان همچنین باید هر زمان که پزشک معتقد است تغییر زندگی کودک را در معرض خطر قرار داده است غربالگری شوند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



ارائه کمک جهت دریافت خدمات مراقبت از کودک و نوجوان

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

- در مورد خدمات موجود به شما بگوید
- در صورت نیاز به یافتن ارائه‌دهندگان درون شبکه یا خارج از شبکه به شما کمک کند
- در گرفتن نوبت جهت معاینه کمک کند
- وسایل حمل‌ونقل پزشکی را ترتیب دهد تا کودکان بتوانند به وقت معاینه خود برسند
- به هماهنگی مراقبت برای خدماتی که از طریق Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal در دسترس هستند کمک کند، مانند:
 - درمان و خدمات بازتوانی و توان‌بخشی برای اختلالات بهداشت روانی و سوءمصرف مواد
 - درمان مشکلات دهان و دندان، شامل ارتودنسی

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

معاینات دندانپزشکی

لثه‌های کودک خود را با پاک کردن آرام لثه با دستمال هر روز تمیز کنید. در حدود 4 تا 6 ماهگی، با شروع رویدن دندان‌های شیری، روند «دندان درآوردن» آغاز می‌شود. شما باید به محض درآمدن اولین دندان کودکتان یا تا اولین سالگرد تولدش، هرکدام که زودتر باشد، برای اولین ویزیت دندانپزشکی او وقت بگیرید.

خدمات دندانپزشکی Medi-Cal زیر خدمات رایگان یا کم‌هزینه هستند برای:

کودکان 0 تا 3 ساله

- اولین ویزیت دندانپزشکی کودک
- اولین معاینه دندان کودک
- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر) تصویربرداری با اشعه ایکس
- تمیز کردن دندان (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه یکبار)
- پر کردن
- کشیدن دندان
- خدمات اورژانسی
- *آرام‌بخش یا بیهوشی سطحی (در صورت نیاز پزشکی)

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



کودکان 4-12 ساله

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- تصویربرداری با اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- تمیز کردن دندان (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- سیلانت دندان آسیابی
- پر کردن
- عصب‌کشی
- کشیدن دندان
- خدمات اورژانسی
- * آرام‌بخش یا بیهوشی سطحی (در صورت نیاز پزشکی)

نوجوانان 13-20 ساله

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- تصویربرداری با اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- تمیز کردن دندان (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- ارتودنسی (بریس) برای کسانی که واجد شرایط هستند
- پر کردن
- عصب‌کشی
- تمیز کردن عمقی ریشه و لثه
- دندان مصنوعی جزئی و کامل
- جرمگیری عمیق لثه و ریشه
- کشیدن دندان
- خدمات اورژانسی
- * بیهوشی سطحی (در صورت نیاز پزشکی)

* زمانی که ثابت شود که چرا بی‌حسی موضعی مناسب نیست یا منع مصرف دارد و درمان دندانپزشکی از قبل تأیید شده یا نیازی به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) ندارد، ارائه دهنده گان باید آرام‌بخش و بیهوشی عمومی را در نظر گرفت.

اینها برخی از دلایل منع استفاده از بی‌حسی موضعی هستند و ممکن است به جای آن از آرام‌بخش یا بیهوشی عمومی استفاده شود:

- مشکلات فیزیکی، رفتاری، رشدی یا احساسی که بیمار را از پاسخگویی به تلاش‌های ارائه‌دهنده برای انجام درمان بازمی‌دارد.
- اقدامات گسترده ترمیمی یا جراحی
- کودکی که همکاری نمی‌کند
- عفونت حاد در محل تزریق
- تأثیر نداشتن بی‌حس‌کننده موضعی جهت کنترل درد

اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید بیشتر درباره خدمات دندانپزشکی اطلاع پیدا کنید، از طریق شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711) با برنامه دندانپزشکی Medi-Cal Dental تماس بگیرید. همچنین می‌توانید از وبسایت برنامه دندانپزشکی Medi-Cal به آدرس <https://smilecalifornia.org/> دیدن کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با خدمات CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



خدمات مضاعف ارجاع جهت رفع مشکلات آموزشی

اگر نگران این هستید که فرزندتان برای شرکت و یادگیری در مدرسه مشکل دارد، با پزشک مراقبت‌های اولیه، معلمان یا مدیران مدرسه صحبت کنید. علاوه بر مزایای پزشکی تحت پوشش CalOptima Health شما، خدماتی وجود دارد که مدرسه باید برای کمک به یادگیری فرزند شما و عقب نماندن آنها از تحصیل ارائه دهد. نمونه‌هایی از خدماتی که ممکن است برای کمک به یادگیری فرزند شما ارائه شود عبارت‌اند از:

- خدمات گفتار و زبان
- خدمات روانشناسی
- فیزیوتراپی
- کاردرمانی
- فناوری حمایتی
- خدمات مددکاری اجتماعی
- خدمات مشاوره
- خدمات پرستاری مدرسه
- رفت‌وآمد به مدرسه

این خدمات توسط وزارت آموزش و پرورش کالیفرنیا ارائه شده و هزینه آن توسط آنها پرداخت می‌شود. همراه با پزشکان و معلمان فرزندتان، شما ممکن است که بتوانید یک برنامه اختصاصی تهیه کنید که به بهترین وجه به کودک شما کمک کند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



6. گزارش‌دهی و حل مشکلات

دو راه برای گزارش و حل مشکلات وجود دارد:

- **عدم رضایت (یا شکایت)** زمانی استفاده می‌شود که شما با CalOptima Health یا یک ارائه‌دهنده، یا با مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی یا درمانی که از یک ارائه‌دهنده دریافت کرده‌اید مشکل دارید.
- درخواست **تجدیدنظر** زمانی استفاده می‌شود که با تصمیم CalOptima Health مبنی بر تغییر خدمات خود یا پوشش ندادن آن‌ها موافق نیستید.

شما حق دارید شکایات و درخواست تجدیدنظر خود را نسبت به CalOptima Health ارائه کنید تا ما مشکل شما را بررسی نماییم. انجام این کار هیچ‌یک از حقوق و راهکارهای قانونی شما را سلب نمی‌کند. ما به خاطر ثبت شکایت، علیه شما اقدامی انجام نخواهیم داد یا تبعیضی در رابطه با شما قائل نخواهیم شد. اعلام مشکلاتان به ما کمک می‌کند خدمات مراقبتی را برای تمام اعضا بهبود دهیم.

بهتر است ابتدا با CalOptima Health تماس بگیرید تا مشکل خود را به ما اطلاع دهید. از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر با شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) بگیرید. مشکل خود را با ما در میان بگذارید.

بازرس مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal اداره خدمات مراقبت بهداشتی کالیفرنیا (DHCS) نیز می‌تواند به شما کمک کند. این دفتر می‌تواند به مشکلات شما در زمینه پیوستن، تغییر دادن یا خروج از طرح بیمه درمانی رسیدگی کند. همچنین اگر محل سکونت خود را تغییر دهید و در زمینه انتقال Medi-Cal به شهرستان جدید دچار مشکل شوید، می‌توانید از این دفتر کمک بخواهید. از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر روزهای دوشنبه تا جمعه با شماره **1-888-452-8609** می‌توانید با بازرس تماس بگیرید.

همچنین می‌توانید شکایت مربوط به صلاحیت Medi-Cal خود را تسلیم دفتر صلاحیت شهرستان خود کنید. اگر نمی‌دانید که شکایت خود را به چه کسی ارسال کنید، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

جهت گزارش کردن اطلاعات نادرست در مورد بیمه سلامت تکمیلی خود، لطفاً روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر از طریق شماره **1-800-541-5555** با Medi-Cal تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



شکایات

عدم رضایت (یا شکایت) زمانی است که شما مشکلی دارید یا از خدماتی که از CalOptima Health یا یک ارائه‌دهنده دریافت می‌کنید ناراضی هستید. برای طرح شکایت محدودیت زمانی وجود ندارد. شما می‌توانید در هر زمان به صورت تلفنی، کتبی توسط پست یا آنلاین شکایت خود را نسبت به CalOptima Health ثبت کنید.

■ از طریق تلفن: با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** بین ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر، از دوشنبه تا جمعه تماس بگیرید. شناسه طرح بیمه درمانی، نام و دلیل شکایت خود را ذکر کنید.

■ از طریق پست: با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید و بخواهید فرمی برای شما ارسال شود. پس از دریافت فرم، آن را تکمیل کنید. حتماً نام خود، شماره شناسه طرح درمانی و دلیل شکایت خود را ذکر کنید. به ما بگویید که چه اتفاقی افتاده است و ما چگونه می‌توانیم به شما کمک کنیم.

فرم را به این نشانی پست کنید:

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

فرم‌های شکایت در مطب پزشک شما موجود است.

■ آنلاین: از وبسایت CalOptima Health دیدن کنید. به این سایت مراجعه کنید **www.caloptima.org**

اگر برای پر کردن فرم شکایت به راهنمایی نیاز داشته باشید، می‌توانید از ما کمک بگیرید. ما خدمات زبانی رایگان به شما ارائه می‌دهیم. با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

ظرف 5 روز تقویمی پس از دریافت شکایت، CalOptima Health نامه‌ای برای شما ارسال مینماید که به شما می‌گوید ما فرم ارسالی را دریافت کرده‌ایم. ظرف 30 روز نامه دیگری درباره این که چگونه مشکلاتتان را حل کردیم برایتان می‌فرستیم. اگر با CalOptima Health در مورد شکایتی تماس بگیرید که مربوط به پوشش مراقبت‌های بهداشتی، نیازهای پزشکی یا درمان آزمایشی یا تحقیقاتی نیست و شکایت شما تا پایان روز کاری بعدی برطرف شود، ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.

اگر یک موضوع اضطراری مرتبط با یک نگرانی جدی سلامتی دارید، ما روند بررسی سریع (فوری) را شروع می‌کنیم و در عرض 72 ساعت تصمیمی را به شما ارائه می‌دهیم. برای درخواست بررسی سریع، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

ظرف 72 ساعت پس از دریافت شکایت شما، درباره نحوه رسیدگی به شکایتتان و اینکه آیا شکایت شما را تسریع خواهیم کرد یا خیر، تصمیم خواهیم گرفت. اگر تشخیص دهیم که روند رسیدگی به شکایت شما را تسریع نکنیم، به شما اطلاع خواهیم داد که ظرف 30 روز به شکایت شما رسیدگی می‌شود.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



شکایات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx مشمول فرآیند شکایت CalOptima Health نیستند. اعضا می‌توانند با تماس با شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) و فشار دادن شماره 7 یا 711) یا مراجعه به <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> شکایات خود را درباره مزایای داروخانه Medi-Cal Rx ثبت کنند.

درخواست‌های تجدیدنظر

درخواست تجدیدنظر با شکایت تفاوت دارد. درخواست تجدیدنظر درخواستی است از CalOptima Health، برای بررسی و تغییر تصمیمی 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. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما یا ارائه‌دهندگان دیگر نیز می‌توانند با اجازه کتبی شما از ما درخواست تجدیدنظر بکنند.

شما باید ظرف 60 روز از تاریخ اطلاعیه اقدام که از CalOptima Health دریافت کرده‌اید درخواست تجدیدنظر کنید. اگر تصمیم گرفتیم خدماتی را که اکنون دریافت می‌کنید کاهش دهیم، تعلیق کنیم یا متوقف کنیم، می‌توانید تا زمانی که منتظر تصمیم‌گیری برای درخواست تجدیدنظر خود هستید، به دریافت آن خدمات ادامه دهید. به این روند کمک‌های پرداخت‌شده در زمان انتظار می‌گویند. برای دریافت کمک‌های پرداخت‌شده در زمان انتظار، باید ظرف 10 روز از تاریخ NOA یا قبل از تاریخی که گفتیم خدمات شما متوقف می‌شود، هرکدام که دیرتر باشد از ما درخواست تجدیدنظر کنید. هنگامی که تحت این شرایط درخواست تجدیدنظر کنید، خدمات شما ادامه خواهد یافت.

می‌توانید از طریق تلفن، مکاتبه پستی یا آنلاین درخواست تجدیدنظر دهید:

■ از طریق تلفن: با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) بین ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر، از دوشنبه تا جمعه تماس بگیرید. حتماً نام خود، شماره شناسایی طرح درمانی و خدماتی که در مورد آن درخواست بررسی مجدد دارید را ارائه دهید.

■ از طریق پست: با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید و بخواهید فرمی برای شما ارسال شود. پس از دریافت فرم، آن را تکمیل کنید. حتماً نام، شماره شناسه طرح درمانی و خدمات موردنظر خود را برای تجدیدنظر وارد کنید.

فرم را به این نشانی پست کنید:

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

در مطب پزشک، فرم‌های درخواست تجدیدنظر موجود است.

■ آنلاین: از وبسایت CalOptima Health دیدن کنید. به www.caloptima.org بروید.

اگر برای درخواست تجدیدنظر یا در مورد کمک‌های پرداخت‌شده در زمان انتظار به کمک نیاز دارید، ما می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما خدمات زبانی رایگان به شما ارائه می‌کنیم. با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



ظرف 5 روز پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، CalOptima Health نامه‌ای برایتان ارسال می‌نماید که به شما می‌گوید فرم ارسالی شما را دریافت کرده‌ایم. ظرف 30 روز، ما تصمیم تجدیدنظر خود را به شما اعلام می‌کنیم و اطلاعیه نتیجه تجدیدنظر (Notice of Appeal Resolution, NAR) برایتان ارسال می‌کنیم. اگر تصمیم تجدیدنظر خود را ظرف 30 روز به شما ارائه ندهیم، شما می‌توانید از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) درخواست دادرسی ایالتی کنید.

اگر شما یا پزشکتان از ما می‌خواهید که سریع تصمیم بگیریم، زیرا زمانی که برای تصمیم‌گیری در مورد درخواست تجدیدنظر شما طول می‌کشد، زندگی، سلامت یا توانایی شما را به خطر می‌اندازد، می‌توانید درخواست بررسی سریع (فوری) کنید. برای درخواست بررسی سریع، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. ما تصمیم خود را ظرف 72 ساعت از زمان دریافت درخواست تجدیدنظر اعلام می‌کنیم.

اگر با تصمیم تجدیدنظر موافق نیستید چه باید کرد

اگر درخواست تجدیدنظر دادید و NAR را دریافت کردید که به شما می‌گوید تصمیم خود را تغییر نداده‌ایم یا اصلاً نامه اطلاعیه نتیجه تجدیدنظر را دریافت نکردید و 30 روز گذشته است، می‌توانید:

- از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (California Department of Social Services, CDSS) درخواست دادرسی ایالتی کنید و یک قاضی پرونده شما را بررسی خواهد کرد. شماره تلفن رایگان CDSS، 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349) است. همچنین می‌توانید به صورت آنلاین در <https://www.cdss.ca.gov> درخواست دادرسی ایالتی کنید. راه‌های بیشتر برای درخواست استماع ایالتی را می‌توان در «جلسات استماع ایالتی» در قسمت‌های بعدی این فصل یافت.

شما برای دادرسی ایالتی هیچ هزینه‌ای پرداخت نخواهید کرد.

بخش‌های زیر اطلاعات بیشتری در مورد نحوه درخواست دادرسی ایالتی دارد.

شکایات و درخواست‌های مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx توسط CalOptima Health رسیدگی نمی‌شود. می‌توان از طریق تماس با شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 و 5 یا 711) شکایت و درخواست تجدیدنظر در مورد مزایای داروخانه Medi-Cal Rx را ارسال نمود.

اگر با تصمیم مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx موافق نیستید، می‌توانید درخواست دادرسی ایالتی کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



دادرسی ایالتی

جلسه دادرسی ایالتی جلسه‌ای جلسه‌ای با CalOptima Health و قاضی اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) است. یک قاضی به حل مشکل شما کمک می‌کند یا به شما می‌گوید که آیا CalOptima Health تصمیم درستی گرفته است یا خیر. اگر قبلاً از CalOptima Health درخواست تجدیدنظر کرده‌اید ولی از تصمیم ما راضی نیستید، یا اگر پس از 30 روز تصمیمی در مورد درخواست تجدیدنظر خود دریافت نکرده‌اید، این حق را دارید که برای دادرسی ایالتی درخواست بدهید.

شما باید ظرف 120 روز از تاریخ مندرج در NAR ما درخواست دادرسی ایالتی کنید. با این حال، اگر در طول درخواست تجدیدنظران، کمک‌های پرداخت‌شده در زمان انتظار را به شما داده‌ایم و می‌خواهید تا زمانی که تصمیمی در مورد دادرسی ایالت شما اتخاذ می‌شود، این کمک‌ها را دریافت کنید، باید ظرف 10 روز پس از دریافت NAR ما یا قبل از تاریخی که گفتیم خدمات شما متوقف خواهد شد، هرکدام که دیرتر باشد، درخواست دادرسی دولتی کنید.

اگر در خصوص کمک‌های پرداخت‌شده در زمان انتظار به راهنمایی نیاز دارید تا مطمئن شوید که این پرداخت را تا زمانی که تصمیم نهایی در مورد دادرسی ایالتی شما گرفته می‌شود دریافت می‌کنید، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر با CalOptima Health با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با **711** تماس بگیرید. نماینده یا ارائه دهنده مجاز شما می‌تواند با اجازه کتبی شما درخواست رسیدگی ایالتی برای شما کند.

گاهی اوقات می‌توانید بدون تکمیل فرآیند تجدیدنظر ما درخواست دادرسی ایالتی کنید.

برای مثال، اگر CalOptima Health به‌درستی یا به‌موقع در مورد خدمات شما به شما اطلاع ندهد، می‌توانید بدون نیاز به تکمیل فرآیند تجدیدنظر ما درخواست دادرسی ایالتی کنید. به این حالت ارتباط غیرمؤثر می‌گویند. در اینجا چند نمونه از ارتباط غیرمؤثر آورده شده است:

- ما NOA را به زبان ترجیحی شما در اختیاران قرار ندادیم.
 - ما اشتباهی مرتکب شدیم که بر هر یک از حقوق شما تأثیر می‌گذارد.
 - ما به شما نامه NOA را نداده ایم
 - ما به شما نامه NAR را نداده ایم
 - ما در NAR خود اشتباه کردیم.
 - ما ظرف 30 روز درباره درخواست شما تصمیم نگرفتیم. ما نتیجه گرفتیم که پرونده شما فوریت دارد، اما ظرف 72 ساعت به درخواست تجدیدنظر شما پاسخ ندادیم.
- شما می‌توانید برای استماع ایالتی به روش‌های زیر درخواست کنید:
- از طریق تلفن: با بخش دادرسی ایالتی به شماره 1-800-952-5253 یا TTY 1-800-952-8349 (711) تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



- از طریق پست: فرم ارائه شده به همراه اعلامیه حل و فصل درخواست تجدیدنظر خود را پر کنید. آن را به نشانی زیر پست نمایید:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430

- آنلاین: درخواست دادرسی آنلاین در www.cdss.ca.gov
- ایمیل: فرمی را که به همراه اعلامیه حل و فصل درخواست تجدیدنظر ارائه شده است پر کنید و آن را به Scopeofbenefits@dss.ca.gov ایمیل کنید.

□ توجه: اگر درخواست را از طریق ایمیل ارسال کنید، این خطر وجود دارد که شخص دیگری غیر از بخش دادرسی ایالتی بتواند ایمیل شما را رهگیری کند. برای ارسال درخواست خود از روشهای ایمن تر استفاده کنید.

- فکس: فرمی را که به همراه اعلامیه حل و فصل درخواست تجدیدنظر ارائه شده است پر کنید و آن را به شماره 916-309-3487 یا شماره رایگان 1-833-281-0905 به بخش رسیدگی های ایالتی فکس کنید.

اگر برای درخواست دادرسی ایالتی به کمک نیاز دارید، ما می‌توانیم شما را راهنمایی کنیم. ما خدمات زبانی رایگان به شما ارائه می‌کنیم. با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

در جلسه، به قاضی توضیح خواهید داد که چرا با تصمیم CalOptima Health موافق نیستید. CalOptima Health به قاضی روش تصمیم‌گیری در این زمینه را توضیح می‌دهد ما نیز از خودمان دفاع خواهیم کرد. صدور رأی قاضی درباره پرونده‌تان ممکن است تا 90 روز زمان ببرد. CalOptima Health باید از تصمیم قاضی تبعیت کند.

اگر زمان لازم برای رسیدگی به درخواست شما باعث به خطر افتادن جان، سلامت یا توانایی‌های شما شود، شما یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما می‌توانید با CDSS تماس بگیرید و از CDSS بخواهید که به صورت سریع (فوری) جلسه دادرسی ایالتی را برگزار کند. CDSS باید حداکثر 3 روز کاری پس از دریافت پرونده کامل شما از CalOptima Health تصمیم بگیرد.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



کلاه‌برداری، اتلاف و سوءاستفاده

اگر مشکوک هستید که ارائه‌دهنده یا شخصی که Medi-Cal را دریافت کرده است مرتکب کلاه‌برداری، اتلاف یا سوءاستفاده شده است، حق شماست که این موضوع را با تماس با شماره تلفن رایگان و محرمانه 1-800-822-6222 یا ارائه شکایت آنلاین به نشانی <https://www.dhcs.ca.gov/> گزارش کنید.

موارد زیر مصداق کلاه‌برداری، اتلاف و سوءاستفاده ارائه‌دهنده است:

- دستکاری پرونده پزشکی
- تجویز دارو بیش از مقداری که از نظر پزشکی ضرورت دارد
- ارائه خدمات درمانی بیش از مقداری که از نظر پزشکی ضرورت دارد
- صدور صورتحساب برای خدماتی که ارائه نشده است
- صدور صورتحساب برای خدمات حرفه‌ای وقتی فرد حرفه‌ای خدمات را ارائه نکرده است
- ارائه اقلام و خدمات رایگان یا با تخفیف به اعضا در تلاش برای تأثیرگذاری بر انتخاب ارائه‌دهنده توسط عضو
- تغییر پزشک مراقبت اولیه عضو بدون اطلاع وی

موارد زیر مصداق کلاه‌برداری، اتلاف و سوءاستفاده فرد دریافت‌کننده مزایاست ولی محدود به این موارد نیست:

- قرض دادن، فروختن یا انتقال کارت شناسایی طرح درمانی یا کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) به دیگران
- دریافت خدمات درمانی یا داروهای یکسان از بیش از یک ارائه‌دهنده
- مراجعه به مراکز اورژانس در موارد غیر اضطراری
- استفاده از شماره تأمین اجتماعی یا شماره شناسه طرح درمانی شخص دیگری
- استفاده از حمل‌ونقل پزشکی و غیرپزشکی برای خدمات غیرمرتبط با مراقبت‌های بهداشتی، برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، یا زمانی که هیچ نوبت پزشکی یا نسخه‌ای برای دریافت وجود ندارد

برای اعلام موارد کلاه‌برداری، اتلاف یا سوءاستفاده، باید شناسه فرد مرتکب را ذکر کنید. تا آنجا که ممکن است درباره آن فرد اطلاعات بدهید؛ مانند شماره تلفن یا تخصص ارائه‌دهنده در صورتی که ارائه‌دهنده مرتکب این موارد شده است. تاریخ رویدادها و خلاصه دقیقی از موارد تخلف را ارائه دهید.

گزارش خود را به نشانی زیر ارسال کنید:

CalOptima Health
Office of Compliance — SIU
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

خط تلفن موارد انضباط و اخلاق به شماره **1-855-507-1805 (TTY 711)**

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



7. حقوق و وظایف

به‌عنوان یکی از اعضای CalOptima Health، شما حقوق و مسئولیت‌های خاصی دارید. این فصل به توضیح این حقوق و مسئولیت‌ها می‌پردازد. این فصل همچنین شامل اظهارهای قانونی است که شما به‌عنوان عضو CalOptima Health از حق استفاده از آن‌ها برخوردار هستید.

حقوق شما

این‌ها حقوق شما به‌عنوان عضو CalOptima Health است:

- ضمن برخورداری از حق حفظ حریم خصوصی و نیاز به محرمانه ماندن اطلاعات پزشکی، مانند تاریخچه پزشکی، وضعیت روانی و جسمی یا درمانی، و سلامت باروری یا جنسی، با شما با احترام و ادب رفتار شود.
- اطلاعات مربوط به طرح و خدمات آن، از جمله خدمات تحت پوشش، ارائه دهندگان، پزشکان، و حقوق و مسئولیت‌های اعضا به شما ارائه شود.
- اطلاعات کتبی، از جمله تمام اعلامیه‌های شکایت و درخواست بررسی مجدد، با ترجمه کامل به زبان دلخواه شما دریافت شود.
- توصیه‌هایی در مورد خط‌مشی حقوق و مسئولیت‌های اعضای CalOptima Health به شما ارائه شود.
- بتوانید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه درون شبکه CalOptima Health را انتخاب کنید.
- به‌موقع به ارائه‌دهندگان شبکه دسترسی داشته باشید.
- بتوانید در جلسات تصمیم‌گیری ارائه‌دهندگان در مورد مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود، از جمله حق امتناع از درمان، شرکت کنید.
- ناراضی خود را در مورد سازمان یا مراقبتی که دریافت کردید، به‌صورت شفاهی یا کتبی بیان کنید.
- از دلیل پزشکی تصمیم CalOptima Health برای رد، به تعویق انداختن، خاتمه (و) یا تغییر درخواست مراقبت پزشکی مطلع شوید.
- هماهنگی برای دریافت مراقبت به شما ارائه شود.
- در مورد تصمیمات مربوط به رد، تعویق یا محدود کردن خدمات یا مزایا درخواست تجدیدنظر بکنید.
- خدمات خدمات ترجمه و مترجم رایگان برای زبان خود را دریافت کنید.
- کمک حقوقی رایگان را در دفتر کمک حقوقی محلی یا گروه‌های دیگر دریافت کنید.
- رهنمون‌های پزشکی را دریافت کنید.
- بتوانید در صورتی که خدمات یا مزیتی رد شده و قبلاً درخواست تجدیدنظر در CalOptima Health کرده‌اید و هنوز از تصمیم راضی نیستید، یا اگر پس از 30 روز تصمیمی در مورد درخواست تجدیدنظر خود دریافت نکرده‌اید، از جمله اطلاعات مربوط به شرایطی که تحت آن رسیدگی سریع ممکن می‌شود، درخواست دادرسی ایالتی بکنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



- در صورت درخواست امکان لغو ثبت نام (قطع) از CalOptima Health و تغییر به طرح سلامت دیگری در شهرستان را داشته باشید.
- به خدمات رضایت افراد نابالغ دسترسی داشته باشید.
- بتوانید اطلاعات کتبی را به طور رایگان در قالب‌های دیگر (مانند بریل، چاپ درشت، فرمت‌های صوتی و الکترونیکی در دسترس) در صورت درخواست و به‌موقع، متناسب با قالب درخواستی و مطابق با بند (12)(b) 14182 قانون رفاه و مؤسسات دریافت کنید.
- از هر نوع محدودیت یا جداسازی که به‌عنوان ابزاری برای اجبار، انضباط، راحتی یا انتقام مورد استفاده قرار گیرد آزاد باشند.
- بتوانید صادقانه درباره اطلاعات مربوط به گزینه‌های درمانی موجود، ارائه‌شده به روشی متناسب با شرایط و توانایی شما برای درک آن، بحث کنید.
- به یک نسخه از سابقه پزشکی خود دسترسی داشته باشید و آن را دریافت کنید و مطابق با بند 45 از مجموعه مقررات فدرال ماده 164.524 و 164.526، درخواست اصلاح یا تصحیح آن را بدهید.
- آزادی استفاده از این حقوق بدون تأثیر نامطلوب بر نحوه رفتار CalOptima Health، ارائه‌دهندگان یا ایالت با شما.
- حق دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، مراکز تولد مستقل، مراکز بهداشتی دارای صلاحیت فدرال، کلینیک‌های ارائه دهنده خدمات درمانی سرخ‌پوستان، خدمات مامایی، مراکز بهداشت روستایی، خدمات عفونت‌های مقاربتی و خدمات اضطراری خارج از شبکه CalOptima Health طبق قانون فدرال.

مسئولیت‌های شما

اعضای CalOptima Health این وظایف را دارند:

- دانستن، فهمیدن و رعایت محتویات کتابچه راهنمای اعضا
- فهمیدن نیازهای پزشکی خود و همکاری با ارائه‌دهندگان خدمات درمانی برای تهیه برنامه درمانی
- رعایت برنامه درمان موردتوافق بین شما و ارائه‌دهندگان خدمات درمانی
- اطلاع به CalOptima Health و ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی خود در خصوص وضعیت پزشکی‌تان جهت ارائه مراقبت
- گرفتن نوبت و نگه داشتن نوبت پزشکی و آگاه کردن مطب از لغو شدن نوبت
- کسب اطلاعات درباره عارضه پزشکی خودتان و آنچه به سلامت شما کمک می‌کند
- شرکت در برنامه‌های خدمات درمانی که به سلامت شما کمک می‌کند
- همکاری با افراد مرتبط با خدمات درمانی شما و رعایت ادب در برخورد با آن‌ها

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



اطلاعیه عدم تبعیض

اعمال تبعیض خلاف قانون است. CalOptima Health از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. CalOptima Health به دلیل جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، اصل و نسب، ملیت، هویت گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت و هویت جنسی یا گرایش جنسی، افراد را به طور غیرقانونی تبعیض و طرد نمی‌کند یا با آن‌ها به طور متفاوت رفتار نمی‌نماید.

CalOptima Health موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک‌ها و خدمات رایگان به افراد دارای معلولیت برای کمک به برقراری ارتباط بهتر، مانند:
 - مترجمان واجد شرایط زبان اشاره
 - اطلاعات مکتوب در قالب‌های دیگر (چاپ درشت، صوتی، قالب‌های الکترونیکی در دسترس و دیگر قالب‌ها)
- به افرادی که زبان اصلی آن‌ها انگلیسی نیست، خدمات زبانی رایگان ارائه می‌کند؛ مانند:
 - مترجمان شفاهی واجد شرایط
 - اطلاعات مکتوب به زبان‌های دیگر

اگر به این خدمات نیاز دارید، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر با CalOptima Health با شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با 711 تماس بگیرید تا از خدمات رله کالیفرنیا استفاده کنید.

نحوه ثبت شکایت

اگر فکر می‌کنید که CalOptima Health در ارائه این خدمات کوتاهی کرده است یا به طور غیرقانونی بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، اصل و نسب، ملیت، هویت گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا گرایش جنسیتی تبعیض قائل شده است، می‌توانید شکایت خود را در بخش خدمات رسیدگی به شکایات و تجدیدنظر CalOptima Health ثبت کنید. می‌توانید شکایت خود را به صورت پستی، حضوری یا آنلاین ثبت کنید:

- از طریق تلفن: از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر با شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن **1-888-587-8088** تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با 711 تماس بگیرید تا از خدمات رله کالیفرنیا استفاده کنید.

- به صورت پستی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و آن را به این نشانی پست کنید:
CalOptima Health

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

- به صورت حضوری: به مطب پزشک یا CalOptima Health مراجعه کنید و بگویید که می‌خواهید شکایت کنید.
- به صورت آنلاین: از وبسایت CalOptima Health به نشانی **www.caloptima.org** دیدن کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



دفتر حقوق مدنی - سازمان خدمات بهداشت کالیفرنیا

همچنین می‌توانید شکایت حقوق مدنی را در دفتر حقوق مدنی سازمان خدمات بهداشت کالیفرنیا (California Department of Health Care Services, DHCS) تنظیم کنید؛ این کار را می‌توانید از طریق تماس تلفنی یا پستی یا آنلاین به نشانی زیر انجام دهید:

- از طریق تلفن: با شماره 1-916-440-7370 تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب صحبت کنید یا بشنوید، لطفاً با 711 (سرویس رله مخابراتی) تماس بگیرید.
- به صورت پستی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به این شخص و نشانی ارسال نمایید:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

فرم‌های شکایت در https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx موجود است.

- به صورت آنلاین: یک ایمیل به CivilRights@dhcs.ca.gov ارسال کنید.

دفتر حقوق مدنی - وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده

اگر باور دارید به دلیل نژاد، رنگ پوست، ملیت، سن، ناتوانی یا جنسیت با شما رفتاری تبعیض آمیز شده است، می‌توانید شکایت حقوق مدنی را نزد دفتر حقوق مدنی وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده تنظیم کنید؛ این کار را می‌توانید از طریق تماس تلفنی، پستی یا به صورت آنلاین انجام دهید:

- از طریق تلفن: با شماره 1-800-368-1019 تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب صحبت کنید یا بشنوید، لطفاً با شماره 1-800-537-7697 TTY یا 711 تماس بگیرید تا از خدمات رله کالیفرنیا استفاده کنید.
- به صورت پستی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به این نشانی بنویسید:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

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

- به صورت آنلاین: از پورتال شکایات حقوق مدنی در <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> دیدن کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



راه‌های مشارکت اعضا

CalOptima Health می‌خواهد از شما بشنود. CalOptima Health جلساتی دارد که در آن‌ها در مورد اینکه چه چیزی خوب کار می‌کند و چگونه CalOptima Health می‌تواند بهبود یابد، صحبت می‌شود. از اعضا دعوت می‌شود 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 هر ماه تشکیل جلسه می‌دهد. این گروه از اعضای CalOptima Health، نماینده جامعه، مدافعان، و کارکنان سازمان خدمات اجتماعی و آژانس مراقبت‌های بهداشتی درمانی تشکیل شده است. در صورت تمایل می‌توانید به این گروه بپیوندید. این گروه در مورد چگونگی بهبود سیاست‌های CalOptima Health صحبت می‌کند و مسئول موارد زیر است:

- شناسایی مشکلاتی که اعضا در دریافت خدمات بهداشتی با آن مواجه هستند و گزارش به هیئت‌مدیره CalOptima Health

کمیسیون مشورتی اعضای مدل جامع کودک

CalOptima Health گروهی به نام کمیته مشورتی اعضای مدل جامع کودک دارد که هر دو ماه یکبار تشکیل جلسه می‌دهد. این گروه نماینده والدین، سرپرستان یا والدین فرزندپذیر یک کودک عضو CalOptima Health است که دارای وضعیت پزشکی واجد شرایط خدمات کودکان کالیفرنیا و نمایندگان جامعه می‌باشد. در صورت تمایل می‌توانید به این گروه بپیوندید. این گروه در مورد چگونگی بهبود سیاست‌های CalOptima Health صحبت می‌کنند و مسئول موارد زیر هستند:

- شناسایی مشکلاتی که اعضا در دریافت خدمات بهداشتی با آن مواجه هستند و گزارش به هیئت‌مدیره CalOptima Health

اگر مایلید عضوی از این گروه باشید، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اطلاعیه سیاست‌های حفظ حریم شخصی

بنیادهای که خط‌مشی‌ها و روش‌های CalOptima Health برای حفظ محرمانه بودن سوابق پزشکی را تشریح می‌کند، موجود است و در صورت درخواست به شما ارائه می‌شود.

اعضایی که به دریافت خدمات حساس رضایت می‌دهند، ملزم به دریافت مجوز هیچ عضو دیگری برای دریافت خدمات حساس یا ارائه مطالبه درخواست پرداخت برای خدمات حساس نیستند. می‌توانید در بخش «مراقبت‌های حساس» این کتابچه اطلاعات بیشتری درباره خدمات حساس بخوانید.

می‌توانید از CalOptima Health بخواهید که ارتباطات مربوط به خدمات حساس را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن دیگری که انتخاب می‌کنید ارسال کند. این «درخواست ارتباطات محرمانه» نامیده می‌شود. اگر برای دریافت مراقبت رضایت دهید، CalOptima Health اطلاعات خدمات مراقبت حساس شما را بدون اجازه کتبی شما در اختیار دیگران قرار نمی‌دهد. اگر آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن ندهید، CalOptima Health موارد مرتبط به شما را به آدرس یا شماره تلفن موجود در پرونده ارسال می‌کند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



CalOptima Health به درخواست های شما برای دریافت ارتباطات محرمانه به شکل و قالبی که درخواست کرده اید، احترام می گذارد. یا مطمئن خواهیم شد که ارتباطات شما به آسانی به شکل و قالبی که خواسته اید قرار می گیرد. ما آنها را به مکان دیگری به انتخاب شما ارسال خواهیم کرد. درخواست شما برای ارتباطات محرمانه تا زمانی که آن را لغو نکنید یا درخواست جدیدی برای ارتباطات محرمانه ارسال کنید ادامه دارد.

شما می توانید با تکمیل و ارسال فرم درخواست محدودیت در نحوه/روش ارتباطات محرمانه، درخواست ارتباطات محرمانه کنید. درخواست شما برای ارتباطات محرمانه می تواند شخصاً به بخش خدمات مشتری CalOptima Health ارسال شود. بخش خدمات مشتری CalOptima Health می تواند به شما یا نماینده شخصی شما در تکمیل فرم درخواست محدودیت در نحوه/روش ارتباطات محرمانه کمک کند.

بیانیه CalOptima Health در مورد خطمشی‌ها و رویه‌هایش برای محافظت از اطلاعات پزشکی شما (به نام «اطلاعیه حریم خصوصی» یا «Notice of Privacy Practices») در زیر آمده است:

اطلاعیه حریم خصوصی

قابل اجرا از: 14 آوریل 2003 | به روز رسانی شده در: 22 آگوست 2024

CalOptima Health به شما امکان دسترسی به مراقبت‌های بهداشتی درمانی را از طریق برنامه Medicare یا Medi-Cal می‌دهد. ما طبق قانون ایالتی و فدرال باید از اطلاعات پزشکی شما محافظت کنیم. پس از واجد شرایط شدن و ثبت نام در طرح درمانی ما، Medicare یا Medi-Cal اطلاعات شما را برای ما ارسال می‌کند. همچنین برای تأیید و پرداخت هزینه مراقبت بهداشتی شما، اطلاعاتتان را از پزشکان، درمانگاه‌ها، آزمایشگاه‌ها و بیمارستان‌ها دریافت می‌کنیم.

در این اطلاعیه نحوه استفاده و به اشتراک‌گذاری احتمالی اطلاعات پزشکی مربوط به شما و چگونگی دسترسی شما به این اطلاعات توضیح داده می‌شود. لطفاً آن را با دقت مرور کنید.

حقوق شما

وقتی نوبت به اطلاعات سلامتی شما می‌رسد، حقوق خاصی دارید.

این بخش حاوی توضیحاتی درباره حقوق شما و برخی وظایف ما در زمینه کمک‌رسانی به شماست.

<ul style="list-style-type: none"> • ما کنترل هایی برای دسترسی فیزیکی و الکترونیکی به اطلاعات شما اعمال می کنیم که شامل اطلاعات مربوط به نژاد، قومیت، زبان، هویت جنسیتی و گرایش جنسی می شود. • خطمشی‌ها و رویه‌های ما محدودیتهایی را که در هنگام استفاده از اطلاعات بهداشتی شخصی شما، از جمله نژاد، قومیت، زبان، هویت جنسیتی و گرایش جنسی مجاز است و موارد غیر مجاز را مشخص می‌کند. • دسترسی الکترونیکی ممکن است شامل قالب های رسانه ای، دستگاه های الکترونیکی و سخت افزار و ذخیره سازی داده ها باشد. • ما بر اساس هیچ اطلاعات حساسی علیه اعضا تبعیض قائل نمی شویم. 	<p>ما چگونه از اطلاعات شما محافظت می کنیم</p>
---	---

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



<ul style="list-style-type: none"> • شما می‌توانید مشاهده و دریافت رونوشت پرونده‌های پزشکی و مطالبات خود و دیگر اطلاعات خود را که در اختیار ما قرار دارند، خواستار شوید. باید این درخواست را به صورت کتبی ارائه دهید. فرمی برای پر کردن برای شما ارسال می‌شود و ممکن است هزینه عادلانه‌ای برای هزینه‌های کپی و ارسال سوابق دریافت کنیم. برای مشاهده یا دریافت کپی از سوابق سلامتی خود باید یک مدرک شناسایی معتبر ارائه دهید. • ما رونوشت یا خلاصه پرونده‌های پزشکی و مطالبات شما را معمولاً ظرف 30 روز از تاریخ دریافت درخواست، در اختیار شما قرار می‌دهیم. • ما ممکن است دسترسی شما به برخی قسمت‌های پرونده‌تان را به دلایل قانونی محدود کنیم. • CalOptima Health کپی کاملی از سوابق پزشکی شما ندارد. اگر می‌خواهید سوابق پزشکی خود را بررسی کنید، یک کپی دریافت کنید یا آن را تغییر دهید، لطفاً با پزشک یا کلینیک خود تماس بگیرید. 	<p>می‌توانید یک کپی از سوابق سلامتی و ادعاهای خود دریافت کنید</p>
<ul style="list-style-type: none"> • شما حق دارید در صورت صحیح یا کامل نبودن اطلاعات موجود در سوابقتان، درخواست اصلاح کتبی بفرستید. این درخواست را باید به صورت کتبی ارائه دهید. • اگر اطلاعات توسط CalOptima Health ایجاد یا نگهداری نشود یا اگر معتقد باشیم این اطلاعات صحیح و کامل است، ممکن است درخواست شما را رد کنیم، اما در عرض 60 روز دلیل آن را به صورت مکتوب برای شما توضیح خواهیم داد. • اگر تغییر مورد نظر شما را اعمال نکنیم، شما می‌توانید درخواست کنید که تصمیم خود را دوباره بررسی کنیم. می‌توانید دلایل مخالفت با محتوای پرونده را با اظهارنامه‌ای به ما اعلام کنید. این اظهارنامه در پرونده شما درج خواهد شد. 	<p>شما می‌توانید از ما بخواهید که سوابق سلامت و مطالبات شما را تصحیح کنیم</p>
<ul style="list-style-type: none"> • می‌توانید از ما بخواهید که با روش ارتباطی دلخواه شما (مثلاً تلفن منزل یا محل کار) با شما تماس بگیریم یا نامه‌ها را به نشانی دیگری ارسال کنیم. • ما تمام درخواست‌های معقول را بررسی خواهیم کرد. اگر به ما بگویید که با نپذیرفتن آن ممکن است در معرض خطر قرار بگیرید، ما باید به آن «جواب مثبت» بدهیم. 	<p>درخواست ارتباطی محرمانه</p>
<ul style="list-style-type: none"> • شما می‌توانید از ما بخواهید که از اطلاعات بهداشتی خاصی برای درمان، پرداخت یا عملیات خود استفاده نکنیم یا آن‌ها را به اشتراک نگذاریم. • ما ملزم به پذیرش درخواست شما نیستیم و اگر درخواست شما بر روی کیفیت مراقبت از شما تأثیرگذار باشد، ممکن است به آن «جواب منفی» بدهیم. 	<p>درخواست اعمال محدودیت درباره آنچه استفاده می‌کنیم یا به اشتراک می‌گذاریم</p>

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



<ul style="list-style-type: none"> • می‌توانید برای دریافت فهرستی از زمان‌هایی که ما اطلاعات سلامتی شما را در 6 سال گذشته قبل از تاریخ درخواست شما به اشتراک گذاشته‌ایم، درخواست بدهید. • شما حق دارید فهرستی از اطلاعاتی که به اشتراک گذاشته شده است، با چه کسانی به اشتراک گذاشته شده است، چه زمانی و چرا به اشتراک گذاشته شده است، درخواست کنید. • ما همه اطلاعات افشا شده را را ذکر می‌کنیم، به جز موارد مربوط به درمان، پرداخت و عملیات مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی و برخی موارد افشا شده دیگر (مانند هر موردی که خودتان از ما خواسته‌اید) ارائه کنیم. 	<p>فهرستی از کسانی که اطلاعات را با آن‌ها به اشتراک گذاشتیم دریافت کنید</p>
<ul style="list-style-type: none"> • شما می‌توانید در هر زمان که بخواهید یک نسخه کاغذی از این اعلان را درخواست کنید، حتی اگر با پذیرش الکترونیکی اعلان موافقت کرده باشید. ما در اولین فرصت یک نسخه کتبی را به شما ارائه می‌دهیم. • همچنین می‌توانید این اطلاعیه را در وبسایت ما به نشانی www.caloptima.org بیابید. 	<p>دریافت رونوشت از این اطلاعیه حریم شخصی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • اگر به شخصی وکالت‌نامه پزشکی داده‌اید یا اگر شخصی قیم قانونی شما باشد، آن شخص می‌تواند از حقوق شما استفاده نماید و درباره اطلاعات سلامتی شما انتخاب کند. • پیش از هر اقدام مطمئن خواهیم شد که آن فرد چنین اختیاری دارد و می‌تواند از طرف شما تصمیم بگیرد. 	<p>انتخاب نماینده از طرف خود</p>
<ul style="list-style-type: none"> • اگر احساس می‌کنید که ما حقوق شما را نقض کرده‌ایم، می‌توانید با استفاده از اطلاعات موجود در این اعلامیه با ما تماس بگیرید. • شکایت شما منجر به اقدام تلافی‌جویانه از سمت ما نخواهد شد. 	<p>طرح شکایت در صورتی که حقوق شما نقض شود</p>
<ul style="list-style-type: none"> • اگر خودتان کل هزینه یک خدمت یا دارو را بپردازید، می‌توانید از پزشک خود بخواهید اطلاعات مربوط به آن خدمت یا دارو را در اختیار ما قرار ندهد. اگر شما یا ارائه‌دهنده‌تان مطالبه درخواست پرداخت را به CalOptima Health ارسال کنید، ما مجبور نیستیم با محدودیت موافقت کنیم. اگر قانون ایجاب می‌کند که اطلاعات افشا شود، CalOptima Health مجبور نیست با محدودیت شما موافقت کند. 	<p>از محدودیت پرداخت شخصی استفاده کنید</p>

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



برای اطلاعات بهداشتی خاص، می‌توانید ترجیحات خود را درباره آنچه به اشتراک می‌گذاریم به ما بگویید.

اگر ترجیحی برای نحوه اشتراک‌گذاری اطلاعات خود در شرایط زیر دارید، لطفاً با ما تماس بگیرید. در بیشتر موارد، اگر از اطلاعات محافظت‌شده بهداشتی (Protected Health Information, PHI) شما خارج از درمان، پرداخت یا عملیات، استفاده یا آن‌ها را به اشتراک بگذاریم، ابتدا باید اجازه کتبی شما را دریافت کنیم. اگر به ما اجازه بدهید، در هر زمان می‌توانید آن را به صورت کتبی پس بگیرید. اطلاعاتی که با مجوز کتبی شما استفاده یا افشا شده است، قابل بازیابی نیست ولی در آینده استفاده یا انتشار PHI شما را متوقف خواهیم کرد.

<ul style="list-style-type: none"> اطلاعات را با خانواده، دوستان نزدیک یا سایرینی که در پرداخت هزینه مراقبت شما نقش دارند به اشتراک بگذاریم اطلاعات را در یک موقعیت امداد رسانی در بلایا به اشتراک بگذارید 	<p>در این موارد، شما حق انتخاب دارید که به ما بگویید:</p>
<ul style="list-style-type: none"> اطلاعات مربوط به اختلال مصرف مواد (SUD): ما باید اجازه شما را برای هرگونه استفاده یا افشای اطلاعات SUD دریافت کنیم. یادداشت‌های مربوط به روان‌درمانی: ما باید اجازه شما را برای هرگونه استفاده یا افشای یادداشت‌های روان‌درمانی، به جز برای انجام برخی عملیات درمانی، پرداخت یا مراقبت‌های بهداشتی دریافت کنیم. اطلاعات مربوط به نژاد، قومیت، زبان، هویت جنسیتی و گرایش جنسی شما، به جز برای انجام عملیات درمانی، پرداخت یا مراقبت‌های بهداشتی. اطلاعات مربوط به نژاد، قومیت، زبان، هویت جنسیتی و گرایش جنسی شما برای تعهدنامه، انکار خدمات و پوشش، یا برای تعیین منافع. برای اهداف بازاریابی. فروش اطلاعات شما. 	<p>در این موارد ما هرگز اطلاعات شما را به اشتراک نمی‌گذاریم مگر اینکه شما به ما اجازه کتبی بدهید:</p>

ثولیت‌های ما

- طبق قانون ما ملزم به حفظ حریم خصوصی و امنیت PHI شما هستیم.
- اگر نقضی رخ دهد که ممکن است حریم خصوصی یا امنیت اطلاعات شما را به خطر بیندازد، به سرعت به شما اطلاع خواهیم داد.
- ما باید تمام وظایف و شیوه‌های 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 مواردی که در اینجا توضیح داده شده است استفاده نمی‌کنیم یا به اشتراک نمی‌گذاریم مگر اینکه به صورت کتبی به ما این اجازه را بدهید. اگر به ما اجازه استفاده از اطلاعات را بدهید، ممکن است هر زمان که بخواهید نظر خود را تغییر دهید. اگر نظر خود را تغییر دادید به صورت کتبی به ما اطلاع دهید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



موارد استفاده و افشای ما

اطلاعات شما ممکن است توسط CalOptima Health فقط برای عملیات درمان، پرداخت و مراقبت‌های بهداشتی درمانی مرتبط با برنامه Medicare یا Medi-Cal که در آن ثبت‌نام کرده‌اید استفاده یا به اشتراک گذاشته شود. ممکن است ما از اطلاعات شما در تبادل اطلاعات بهداشتی با ارائه‌دهندگانی که در مراقبت دریافتی شما مشارکت دارند، استفاده کنیم و این اطلاعات را به آن‌ها به اشتراک بگذاریم. اطلاعاتی که ما استفاده و منتشر می‌کنیم، شامل اما نه محدود به موارد زیر است:

- نام شما
- نشانی
- سابقه مراقبت و درمان ارائه‌شده به شما
- هزینه یا پرداخت برای مراقبت

چند نمونه از نحوه اشتراک‌گذاری اطلاعاتتان با کسانی که در مراقبت از شما مشارکت دارند:

<p>مثال: یک پزشک اطلاعاتی درباره تشخیص و طرح درمان شما برای ما ارسال می‌کند تا بتوانیم خدمات بیشتری را ترتیب دهیم. ما اطلاعاتی را با پزشکان، بیمارستان‌ها و سایرین به اشتراک خواهیم گذاشت تا مراقبت‌های موردنیازتان را به شما ارائه دهیم.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ما می‌توانیم از اطلاعات پزشکی شما استفاده کنیم و آن را در اختیار متخصصانی که شما را درمان می‌کنند، قرار دهیم. این ممکن است شامل اطلاعات مربوط به نژاد، قومیت، زبان، هویت جنسیتی و گرایش جنسی شما باشد تا بهترین خدمات را برای نیازهای شما ارائه دهد. 	<p>کمک به مدیریت درمان مراقبت‌های بهداشتی درمانی که دریافت می‌کنید</p>
<p>مثال: ما از اطلاعات بهداشتی شما استفاده می‌کنیم تا خدمات بهتری به شما ارائه دهیم؛ این اطلاعات ممکن است شامل بررسی کیفیت مراقبت و خدماتی باشد که دریافت می‌کنید. همچنین ممکن است از این اطلاعات در بازرسی‌ها و تحقیقات مرتبط با کلاه‌برداری استفاده کنیم.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ما می‌توانیم از اطلاعات شما برای اداره سازمان خود استفاده کرده، آن‌ها را به اشتراک بگذاریم و در صورت لزوم با شما تماس بگیریم. • ما مجاز به استفاده از اطلاعات ژنتیکی برای تصمیم‌گیری درباره اعطای پوشش و تعیین قیمت پوشش نیستیم. 	<p>اداره سازمان ما (عملیات مراقبت‌های بهداشتی)</p>

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



<p>مثال: ما با پزشکان، کلینیک‌ها و سایر افرادی که به دلیل مراقبت از شما برای ما صورت حساب صادر می‌کنند، اطلاعاتی را به اشتراک می‌گذاریم. همچنین ممکن است صورت حساب‌ها را برای پرداخت به سایر برنامه‌ها یا سازمان‌های درمانی ارسال کنیم.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ما می‌توانیم ضمن پرداخت هزینه خدمات بهداشتی شما از اطلاعات سلامتی شما استفاده کرده و آن‌ها را به اشتراک بگذاریم. 	<p>پرداخت هزینه خدمات درمانی</p>
<p>مثال: DHCS برای ارائه یک طرح درمانی با ما قرارداد می‌بندد و ما آمار خاصی را به DHCS ارائه می‌دهیم.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ممکن است ما اطلاعات سلامتی شما را برای مدیریت طرح با وزارت خدمات مراقبت بهداشتی (DHCS) یا مراکز خدمات Medicaid و Medicare Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) به اشتراک بگذاریم. 	<p>مدیریت طرح شما</p>

به چه روش‌های دیگری می‌توانیم اطلاعات پزشکی شما را استفاده یا آن‌ها را منتشر کنیم؟

ما مجاز یا ملزم هستیم که اطلاعات شما را به روش‌های دیگری به اشتراک بگذاریم - معمولاً به روش‌هایی که منافع عمومی را ارتقا می‌دهند، مانند سلامت عمومی و تحقیقات. برای این‌که بتوانیم اطلاعات شما را با این اهداف منتشر کنیم، باید شرایط ذکرشده در قانون را برآورده کنیم.

<p>ما می‌توانیم اطلاعات پزشکی شما را در شرایط خاصی منتشر کنیم؛ مثلاً:</p> <ul style="list-style-type: none"> پیشگیری از بیماری کمک به فراخوان محصولات گزارش واکنش‌های نامطلوب به داروها گزارش احتمال سوءاستفاده، اهمال‌کاری یا خشونت خانگی جلوگیری یا کاهش یک تهدید جدی برای سلامت یا ایمنی اشخاص. 		<p>کمک به رفع مشکلات بهداشت عمومی و ایمنی</p>
<p>اگر قوانین ایالتی یا فدرال ایجاب کند، اطلاعاتی را درباره شما به اشتراک خواهیم گذاشت، از جمله با وزارت بهداشت و خدمات انسانی در راستای بررسی رعایت قانون حریم خصوصی فدرال.</p>		<p>رعایت قانون</p>
<p>ما می‌توانیم اطلاعات سلامتی شما را با سازمان‌های اهدای عضو به اشتراک بگذاریم.</p> <ul style="list-style-type: none"> وقتی فردی فوت می‌کند، می‌توانیم اطلاعات سلامتی را با پزشک قانونی، پزشک یا مدیر کفن و دفن به اشتراک بگذاریم. 		<p>پاسخ به درخواست‌های اهدای عضو و بافت و همکاری با پزشک یا مدیر مسئول کفن و دفن</p>

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



<p>ما در موارد زیر می‌توانیم از اطلاعات پزشکی شما استفاده یا آن‌ها را منتشر کنیم:</p> <ul style="list-style-type: none"> • برای مطالبات غرامت کارگران • برای اجرای قانون یا برای همکاری با یک مقام مجری قانون • با آژانس‌های نظارت بر بهداشت برای فعالیت‌های مجاز و قانونی • برای وظایف خاص دولت، مانند خدمات نظامی، امنیت ملی و خدمات حفاظتی ریاست جمهوری. 	<p>پرداخت غرامت به کارگران، اجرای قانون و سایر درخواست‌های دولتی</p>
<p>ما می‌توانیم در پاسخ به حکم دادگاه یا حکم اداری یا در پاسخ به احضاریه، اطلاعات سلامتی شما را به اشتراک بگذاریم</p>	<p>رسیدگی به دعاوی و اقدامات حقوقی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • قوانین خاصی وجود دارد که از برخی از انواع اطلاعات بهداشتی مانند خدمات بهداشت روانی، درمان اختلالات مصرف مواد و آزمایش و درمان اچ‌آی‌وی/ایدز محافظت می‌کند. زمانی که این قوانین سخت‌گیرانه‌تر از این اطلاعیه باشد، از آن‌ها تبعیت خواهیم کرد. • همچنین قوانینی وجود دارد که استفاده و افشای ما را به دلایلی که مستقیماً به مدیر برنامه‌های CalOptima Health مرتبط است، محدود می‌کند. 	<p>رعایت قوانین ویژه</p>

اطلاعاتی در مورد سلامت باروری شما

CalOptima Health از اشتراک گذاری اطلاعات مربوط به مراقبت‌های بهداشتی باروری شما برای هر یک از اهداف زیر (اهداف ممنوعه) را بدون تأیید کتبی شما به اشتراک نمی‌گذارد و این کار کاملاً ممنوع است. مراقبت‌های بهداشتی باروری شامل کلیه مراقبت‌های بهداشتی است که بر سیستم تولید مثل شما و عملکردها و فرآیندهای آن تأثیر می‌گذارد، به عنوان مثال، داروهای پیشگیری از بارداری، سقط جنین و خدمات مرتبط با سقط جنین، خدمات تنظیم خانواده، خدمات باروری، و سایر مراقبت‌ها، خدمات یا لوازم مربوط به دستگاه تناسلی شما.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



<p>به عنوان مثال، در صورتی که این مراقبت در کالیفرنیا قانونی باشد، زمانی که اطلاعات برای اجرای قانون در خارج از ایالت به منظور منع مراقبت های بهداشتی باروری درخواست شود، اطلاعات سلامت باروری شما را منتشر نمی کنیم.</p>	<p>بررسی یا تحمیل مسئولیت صرفاً به دلیل پیگیری، کسب، ارائه یا تسهیل مراقبت های بهداشتی باروری قانونی</p>
<p>برای مثال، زمانی که از ما درخواست شود که مشخصات ارائه دهنده ای را که به طور قانونی در خدمات مراقبت های بهداشتی باروری در کالیفرنیا به شما کمک کرده است، را ارائه کنیم، ما اطلاعات سلامت باروری شما را منتشر نمی کنیم.</p>	<p>شناسایی شخصی به منظور تحقیق یا تحمیل مسئولیت صرفاً به دلیل پیگیری، کسب، ارائه یا تسهیل مراقبت های بهداشتی باروری قانونی</p>

CalOptima Health ممکن است اطلاعات مربوط به سلامت باروری شما را برای اهداف درمان، پرداخت و مراقبت های بهداشتی یا در صورتی که توسط قانون فدرال و ایالتی مجاز باشد، به اشتراک بگذارد، اگر انتشار برای 1 مورد از 2 هدف ممنوعه بالا نباشد. اگر اطلاعات شما را برای اهداف زیر فاش کنیم، از شخصی که اطلاعات سلامت باروری شما را می خواهد تعهد می گیریم تا از اطلاعات شما برای اهداف ممنوعه بالا استفاده نمی کند:

<p>برای مثال، ما می توانیم اطلاعات مربوط به سلامت باروری شما را با آژانس هایی که مسئول نظارت بر فعالیت های مراقبت های بهداشتی هستند، مانند بررسی اینکه آیا خدمات بهداشتی باروری واقعاً ارائه شده یا به طور صحیح صورت حساب شده است، به اشتراک بگذاریم.</p>	<p>فعالیت های نظارت بر سلامت</p>
<p>به عنوان مثال، ما می توانیم در پاسخ به احضاریه دادگاه اطلاعات مربوط به سلامت باروری شما را به اشتراک بگذاریم، در صورتی که دلیل این درخواست یکی از اهداف ممنوعه بالا نباشد.</p>	<p>رسیدگی قضایی یا اداری</p>
<p>برای مثال، ما می توانیم در پاسخ به تحقیقات اجرای قانون مربوط به تجاوز جنسی، قاچاق جنسی یا اجبار کودکان زیر سن قانونی به دریافت مراقبت های بهداشتی باروری، اطلاعاتی درباره سلامت باروری شما را به اشتراک بگذاریم.</p>	<p>اهداف اجرای قانون</p>
<p>به عنوان مثال، ما می توانیم اطلاعات مربوط به سلامت باروری شما را به منظور شناسایی فرد متوفی یا تعیین علت مرگ به اشتراک بگذاریم.</p>	<p>افشای اطلاعات افراد متوفی به سازمان پزشکی قانونی یا پزشک قانونی</p>

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



تغییرات در مفاد این اطلاعیه

CalOptima Health این حق را برای خود محفوظ می‌دارد که اعلامیه حریم خصوصی خود و روش‌هایی که ما PHI شما را ایمن نگه می‌داریم را تغییر دهد. اگر چنین چیزی رخ دهد، ما اطلاعیه را به‌روز می‌کنیم و موضوع را به آگاهی شما می‌رسانیم. ما اطلاعیه به‌روز شده را در وبسایت خود منتشر می‌کنیم.

امکان افشای مجدد

اطلاعات افشا شده توسط CalOptima Health، که توسط شما (یا نماینده شخصی شما) به ما اجازه داده شده است یا توسط قوانین مربوط به حریم خصوصی مجاز شناخته شده است، در صورتی که قانون ملزم به محافظت از اطلاعات شما نباشد ممکن است توسط شخصی که اطلاعات شما را دریافت می‌کند مجدداً افشا شود.

چگونه برای استفاده از حقوق خود با ما تماس بگیرید

برای استفاده از هر یک از حقوق محرمانگی ذکر شده در این اطلاعیه، با ما به نشانی زیر مکاتبه کنید:

CalOptima Health
Privacy Officer
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
(TTY 711) 1-888-587-8088

یا با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health به شماره: **1-714-246-8500** یا شماره رایگان
(TTY 711) 1-888-587-8088

اگر فکر می‌کنید که ما از حریم خصوصی شما محافظت نکرده‌ایم و مایل به ثبت شکایت هستیم، می‌توانید با CalOptima Health با نشانی و شماره تلفن بالا تماس بگیرید. می‌توانید با این نهادها 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

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



U.S. Department of Health and Human Services

Office for Civil Rights

Regional Manager

90 Seventh St., 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 نگرانی استفاده کنید

CalOptima Health نمی‌تواند مزایای مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی شما را از بین ببرد و در صورت انتخاب شکایت یا استفاده از هر یک از حقوق حفظ حریم خصوصی در این اعلامیه، نمی‌تواند به‌هیچ‌وجه به شما آسیب برساند. این اخطار برای همه برنامه‌های مراقبت درمانی CalOptima Health اعمال می‌شود.

اطلاعیه مربوط به قوانین

این «کتابچه راهنمای اعضا» مشمول قوانین بسیاری است. این قوانین ممکن است بر حقوق و وظایف شما تأثیر بگذارند، حتی اگر در این کتابچه راهنما گنجانده یا ذکر نشده باشند. قوانین اصلی حاکم بر این کتابچه راهنما، قوانین ایالتی و فدرال مربوط به برنامه Medi-Cal هستند. قوانین ایالتی و فدرال دیگری نیز ممکن است اعمال شود.

اطلاعیه در مورد Medi-Cal به‌عنوان ارائه‌دهنده مزایا با افراد فاقد بیمه درمانی عمومی یا خصوصی، سایر پوشش‌های بهداشتی و جبران تخلف

برنامه Medi-Cal از قوانین و مقررات ایالتی و فدرال مربوط به مسئولیت حقوقی اشخاص ثالث برای ارائه خدمات مراقبت بهداشتی به اعضا تبعیت می‌کند. CalOptima Health تمام اقدامات منطقی را انجام خواهد داد تا اطمینان حاصل کند که برنامه Medi-Cal به افراد فاقد بیمه درمانی عمومی یا خصوصی مزایا ارائه می‌دهد.

اعضای Medi-Cal ممکن است سایر پوشش‌های بهداشتی (other health coverage, OHC) را داشته باشند که به آن بیمه درمانی خصوصی نیز گفته می‌شود. به‌عنوان یکی از الزامات واجد شرایط بودن برای Medi-Cal، باید درخواست دهید و/یا هر OHC موجود را، اگر برای شما رایگان است، حفظ کنید.

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

اگر به اینترنت دسترسی ندارید، می‌توانید OHC را به CalOptima Health گزارش دهید، با شماره **1-714-246-8500** یا تلفن رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. یا می‌توانید با مرکز پردازش OHC DHCS به شماره **1-800-541-5555** (1-800-430-7077 TTY 711) یا **1-916-636-1980** تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با خدمات CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



وزارت خدمات مراقبت های بهداشتی کالیفرنیا (DHCS) این حق و مسئولیت را دارد که برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal که Medi-Cal پرداخت کننده اولیه آن نیست، بازپرداخت شود. به عنوان مثال، اگر در یک تصادف رانندگی یا در محل کار مجروح شوید، بیمه خودرو یا بیمه غرامت کارگران ممکن است مجبور شود ابتدا هزینه ها پرداخت کند یا اگر Medi-Cal پرداخت کند، هزینه را به Medi-Cal بازپرداخت نماید.

اگر صدمه ببینید و طرف دیگری مسئول آن باشد، شما یا نماینده قانونی شما باید ظرف 30 روز از ارائه اقدام قانونی یا دعوی، این موضوع را به DHCS اطلاع دهید. اطلاعات خود را به صورت آنلاین به آدرس زیر ارسال کنید:

■ برنامه جراحات فردی در <https://dhcs.ca.gov/PIForms>

■ برنامه جبران غرامت کارگران در <https://dhcs.ca.gov/WC>

جهت کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت بخش مسئولیت و بازیابی شخص ثالث DHCS در <https://dhcs.ca.gov/tplrd> مراجعه نمایید یا با شماره 1-916-445-9891 تماس بگیرید.

اطلاعیه در مورد جبران از محل ماترک

برنامه Medi-Cal باید به دنبال بازپرداخت از محل ماترک برخی از اعضای متوفی برای مزایای Medi-Cal باشد که در روز تولد 55 سالگی آن‌ها یا پس از آن، دریافت شده است. بازپرداخت شامل حق بیمه خدمات و حق بیمه مدیریت شده و پرداخت هزینه برای خدمات مرکز پرستاری، خدمات خانگی و اجتماعی و خدمات مرتبط با بیمارستان و داروهای تجویزی است که زمانی دریافت شده‌اند که عضو در یک مرکز پرستاری بستری بوده یا در حال دریافت خدمات خانگی و اجتماعی بوده است. بازپرداخت نمی‌تواند از ارزش دارایی مشروط اعضا تجاوز کند.

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

اطلاعیه اقدام

CalOptima Health هر زمانی که CalOptima Health درخواست خدمات مراقبت بهداشتی را رد کند، به تعویق بیندازد، آن‌ها را خاتمه یا تغییر دهد، یک نامه اطلاعیه اقدام (NOA) برای شما ارسال خواهد کرد. اگر با تصمیم طرح مخالف هستید، همیشه می‌توانید از CalOptima Health درخواست تجدیدنظر کنید. برای کسب اطلاعات مهم در مورد ثبت درخواست تجدیدنظر خود، به بخش «تجدیدنظر» در فصل 6 این کتابچه راهنما مراجعه کنید. هنگامی که CalOptima Health برای شما یک NOA ارسال می‌کند، اگر با تصمیمی که گرفته ایم مخالف باشید، شما را از تمام حقوقی که دارید مطلع می‌کند.

مطالب در اطلاعیه‌ها

اگر CalOptima Health تصمیم به عدم پذیرش، تعویق، اصلاح، خاتمه، تعلیق یا کاهش کلی یا جزئی بر اساس نیاز پزشکی گرفته باشد، NOA شما باید شامل موارد زیر باشد:

- بیانیه‌ای از اقدامی که CalOptima Health در نظر دارد انجام دهد.
- توضیح واضح و مختصر از دلایل تصمیم CalOptima Health.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



- چگونه رسیدن به این تصمیم توسط CalOptima Health. این باید شامل معیارهای مورد استفاده CalOptima Health باشد.
- دلایل پزشکی اخذ این تصمیم، CalOptima Health باید به وضوح بیان کند که چگونه وضعیت شما با معیارها یا دستورالعملها مطابقت ندارد.

ترجمه‌ها

CalOptima Health ملزم به ترجمه کامل و ارائه اطلاعات مکتوب، از جمله تمام اعلامیه‌های شکایت و تجدیدنظر، به زبان‌های ترجیحی رایج است.

اعلامیه کاملاً ترجمه شده باید شامل دلیل پزشکی تصمیم CalOptima Health برای رد، تأخیر، تغییر، خاتمه، تعلیق یا کاهش درخواست خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی باشد.

اگر ترجمه به زبان دلخواه شما در دسترس نباشد، MCP موظف است به زبان دلخواه شما کمک شفاهی ارائه دهد تا بتوانید اطلاعات دریافتی خود را درک کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



8. شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

شماره تلفن‌های مهم

- خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)**
- خدمات سلامت رفتاری CalOptima Health: شماره رایگان: **1-855-877-3885 (TTY 711)**
- خط مشاوره پرستاری 24 ساعته: **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**
- خط خدمات حمل و نقل CalOptima Health به شماره **1-833-648-7528 (TTY 711)**
- طرح خدمات بینایی (Vision Service Plan, VSP): به شماره **1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922)**
- Medi-Cal Rx به شماره **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** و فشار دادن شماره 7 یا 711
- Medi-Cal Dental: **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)**
- اطلاعات تنظیم خانواده کالیفرنیا و خط ارجاع: **1-800-942-1054**

واژه‌هایی که باید بدانید

مرحله فعال زایمان: بازه زمانی که یک عضو باردار در آن در سه مرحله زایمان قرار دارد و انتقال امن و به‌موقع او به بیمارستان پیش از زایمان دیگر ممکن نیست یا انتقال او ممکن است سلامت عضو یا جنین را به خطر بیندازد.

حاد: یک وضعیت پزشکی که ناگهانی است نیاز به مراقبت پزشکی سریع دارد و مدت زیادی طول نمی‌کشد.

سرخ‌پوستان آمریکایی: فردی که طبق قانون فدرال در بخش 438.14 CFR 42 با تعریف "سرخ پوست آمریکایی" مطابقت دارد، که در صورتی که فرد دارای یکی از موارد زیر باشد، فردی را به عنوان "سرخ پوست" تعریف می‌کند:

- عضو یک قبیله سرخ پوست به رسمیت شناخته شده فدرال است،
- در یک مرکز شهری زندگی می‌کند و دارای یک یا چند مورد از موارد زیر است:
 - عضو یک قبیله، گروه یا سایر گروه‌های سازمان‌یافته سرخ‌پوستان است، از جمله آن قبیله‌ها، گروه‌ها یا دسته‌هایی که از سال 1940 پایان یافته‌اند و در حال حاضر یا در آینده توسط ایالتی که در آن زندگی می‌کنند به رسمیت شناخته می‌شوند، یا از نوادگان درجه اول یا دوم اعضا از این قبایل هستند،
 - اسکیمو یا آلتوت یا بومی دیگر آلاسکا است

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

- از نظر وزیر کشور به هر دلیلی سرخ پوست آمریکایی شناخته شده است
 - طبق مقرراتی که توسط وزیر کشور صادر می شود، مشخص می شود که یک سرخ پوست آمریکایی است
 - از نظر وزیر کشور به هر دلیلی سرخ پوست آمریکایی شناخته شده است
 - از نظر وزیر کشور به هر دلیلی سرخ پوست آمریکایی شناخته شده است
 - از نظر وزیر بهداشت و خدمات انسانی به منظور واجد شرایط بودن برای خدمات مراقبت های بهداشتی سرخ پوستان، از جمله به عنوان یک سرخپوست کالیفرنیا، اسکیمو، آلتوت یا سایر بومیان آلاسکا، یک سرخ پوست در نظر گرفته می شود.
- درخواست تجدیدنظر:** درخواست یکی از اعضا برای CalOptima Health برای بررسی و تغییر تصمیم اتخاذ شده در مورد پوشش خدمات درخواستی.
- مزایا:** خدمات درمانی و داروهای تحت پوشش در این طرح درمانی.
- خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS):** یک برنامه Medi-Cal که خدماتی را برای کودکان تا 21 سال با شرایط خاص سلامت، بیماری ها یا مشکلات سلامتی مزمن ارائه می دهد.
- مدیر پرونده:** پرستاران یا مددکاران اجتماعی رسمی که می توانند به عضور درک مشکلات عمده سلامتی کمک کنند و مراقبت های لازم را با ارائه دهندگان عضو ترتیب دهید.
- پرستار مامایی تأیید شده (CNM):** فردی دارای پروانه کار به عنوان پرستار با مدرک رسمی و دارای پروانه کار به عنوان پرستار مامایی توسط هیئت پرستاران تأیید شده کالیفرنیا. پرستار مامایی تأیید شده مجاز است موارد زایمان عادی را انجام دهد.
- کایروپراکتر:** ارائه دهنده ای که ستون فقرات را با استفاده از روش های دستی درمان می کند.
- عارضه مزمن:** بیماری یا مشکل جسمی که به صورت کامل درمان نمی شود یا به مرور زمان بدتر می شود یا برای جلوگیری از بدتر شدن وضعیت عضو باید درمان شود.
- کلینیک:** مرکزی است که اعضا می توانند آن را به عنوان یک پزشک مراقبت های درمانی اصلی انتخاب کنند. این مرکز می تواند مرکز بهداشت فدرال واجد شرایط (FQHC)، درمانگاه های محلی، درمانگاه بهداشت روستایی (RHC)، ارائه دهنده خدمات مراقبت سرخ پوستان (IHCP) یا سایر مراکز مراقبت اولیه باشد.
- خدمات بزرگسالان مبتنی بر جامعه (CBAS):** خدمات سرپایی کلینیکی 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.
- شکایت:** ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی یک عضو در مورد خدمات تحت پوشش CalOptima Health، Medi-Cal، طرح بهداشت روانی شهرستان، یا ارائه دهنده Medi-Cal. شکایت همان ابراز عدم رضایت از خدمات است.
- تداوم مراقبت:** امکان ادامه دریافت خدمات Medi-Cal توسط عضو طرح از ارائه دهنده خارج از شبکه موجود تا 12 ماه، در صورت موافقت ارائه دهنده و CalOptima Health.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

فهرست داروهای قراردادی (Contract Drugs List, CDL): فهرست دارویی تأییدشده برای Medi-Cal Rx که ارائه‌دهنده عضو ممکن است داروهای تحت پوشش موردنیاز عضو را از آن سفارش دهد.

هماهنگی مزایا (Coordination of Benefits, COB): فرآیند تعیین اینکه کدام پوشش بیمه (Medicare, Medi-Cal)، بیمه تجاری یا سایر) دارای مسئولیت درمان اولیه و مسئولیت پرداخت برای اعضای است که بیش از یک نوع پوشش بیمه سلامت دارند.

نظام بهداشتی سازمان‌یافته شهرستان (County Organized Health System, COHS): یک نهاد محلی که توسط هیئت ناظران شهرستان برای قرارداد با برنامه Medi-Cal ایجاد شده است. اگر عضو قوانین ثبت‌نام را داشته باشد، به‌طور خودکار در یک طرح COHS ثبت‌نام می‌شود. اعضا ثبت‌نام‌شده، ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود را از بین تمام ارائه‌دهندگان COHS انتخاب می‌کنند.

پرداخت سهم بیمه‌شده (co-pay): مبلغی که عضو، معمولاً در هنگام دریافت خدمات، مازاد بر مبلغ پرداختی بیمه‌گر می‌پردازد.

خدمات تحت پوشش: خدمات Medi-Cal که CalOptima Health مسئول پرداخت آن است. خدمات تحت پوشش مشمول ضوابط، شرایط، محدودیت‌ها و مستثنیات قرارداد Medi-Cal، هرگونه اصلاح قرارداد، و همانطور که در این کتابچه راهنمای اعضا (همچنین به عنوان شواهد ترکیبی پوشش (EOC) و فرم افشا نیز شناخته می‌شود) هستند.

DHCS: اداره خدمات درمانی کالیفرنیا (The California Department of Health Care Services). این اداره ایالتی بر فعالیت برنامه Medi-Cal نظارت می‌کند.

لغو عضویت: استفاده از این طرح بیمه درمانی را متوقف کنید زیرا دیگر واجد شرایط نیستید یا به یک برنامه بهداشتی جدید منتقل شده‌اید. عضو باید فرمی را امضا کند که اظهار می‌کند دیگر مایل نیست از این طرح بیمه درمانی استفاده کند یا با Health Care Options تماس بگیرید و از طریق تلفن از عضویت خود را کنسل نمایید.

تجهیزات پزشکی بادوام (DME): تجهیزات پزشکی که از نظر پزشکی ضروری هستند و توسط پزشک عضو یا ارائه‌دهنده دیگری سفارش داده شده است که عضو از آنها در خانه، اجتماع یا امکاناتی که به عنوان خانه استفاده می‌شود، استفاده می‌کند.

غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیصی و درمانی (EPSDT): به قسمت «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» مراجعه کنید.

مراقبت در مرکز اورژانسی: معاینه‌ای که پزشک، یا کارکنان بنا به دستور پزشک و طبق قانون برای بررسی وجود وضعیت پزشکی اورژانسی انجام می‌دهد. خدمات ضروری پزشکی که برای حفظ ثبات بالینی شما در چارچوب امکانات مرکز ارائه می‌شود.

وضعیت پزشکی اورژانسی: یک وضعیت پزشکی یا روانی با علائم شدید، مانند زایمان فعال (به تعریف بالا بروید) یا درد شدید، به طوری که یک فرد معقول و غیرمتخصص معتقد باشد که عدم دریافت مراقبت‌های پزشکی فوری می‌تواند:

■ سلامت عضو یا جنین را در معرض خطر جدی قرار دهد

■ عملکردهای بدن را مختل کند

■ باعث ازکارافتادن بخش یا اندامی از بدن شود

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در **www.caloptima.org** مراجعه کنید.



8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

■ منجر به مرگ شود

حمل و نقل اضطراری پزشکی: انتقال با آمبولانس یا وسیله نقلیه اورژانس به مرکز اورژانس برای دریافت مراقبت‌های پزشکی اورژانسی.

ثبت نام کننده: فردی که عضو طرح درمانی است و از خدمات طرح بهره می‌برد.

بیمار تثبیت شده: بیماری که با ارائه‌دهنده، در حال حاضر در ارتباط است و از آن ارائه‌دهنده در مدت زمان مشخصی که توسط برنامه تعیین شده خدمات دریافت می‌کند.

درمان آزمایشی: داروها، تجهیزات، رویه‌ها یا خدماتی که در مرحله مطالعه آزمایشگاهی یا حیوانی، قبل از آزمایش بر روی انسان هستند. خدمات آزمایشی تحت بررسی بالینی قرار نمی‌گیرند.

خدمات تنظیم خانواده: خدمات پیشگیری یا به تأخیر انداختن بارداری. این خدمات به اعضای در سنین باروری ارائه می‌شود تا آنها بتوانند تعداد و فاصله بین فرزندان را تعیین کنند.

مرکز بهداشت فدرال واجد شرایط (FQHC): یک مرکز بهداشتی در منطقه‌ای که ارائه دهنده گان خدمات درمانی زیادی ندارد. عضو می‌تواند در FQHC خدمات اولیه و پیشگیرانه را دریافت نماید.

هزینه بر خدمات (FFS) Medi-Cal: گاهی اوقات CalOptima Health خدماتی را پوشش نمی‌دهد، اما عضو همچنان می‌تواند آن‌ها را از طریق FFS Medi-Cal دریافت کند، مانند بسیاری از خدمات داروخانه از طریق Medi-Cal Rx.

مراقبت بعدی: خدمات معمول پزشکی که برای بررسی وضعیت عضو پس از بستری شدن یا در دوره درمان ارائه می‌شود.

کلاه برداری: یک عمل عمدی برای فریب دادن یا ارائه نادرست اطلاعات توسط شخصی که به این فعل آگاه است و می‌تواند منجر به منفعت غیرمجاز برای شخص یا اشخاص دیگر شود.

مراکز تولد مستقل (Freestanding Birth Center, FBC): مراکز بهداشتی که در آن‌ها برنامه‌ریزی شده است که زایمان دور از محل سکونت عضو باردار انجام شود و دارای مجوز یا تأیید دیگری از سوی دولت برای ارائه زایمان یا مراقبت‌های پس از زایمان و سایر خدمات سرپایی هستند که در این طرح گنجانده شده‌اند. این مراکز، بیمارستان نیستند.

شکایت: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی یک عضو در مورد خدماتی که تحت پوشش CalOptima Health، Medi-Cal، طرح سلامت روان شهرستان، یا ارائه‌دهنده Medi-Cal است. شکایتی که در CalOptima Health درباره ارائه‌دهنده شبکه ثبت شده است، نمونه‌ای از شکایت است.

خدمات و دستگاه‌های توان بخشی: خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی که به عضو کمک می‌کنند مهارت‌ها و عملکردهای روزمره را حفظ کند، یاد بگیرد یا بهبود ببخشد.

گزینه‌های مراقبت بهداشتی (HCO): برنامه‌ای که می‌تواند عضو را در طرح سلامت ثبت نام کرده یا از آن خارج کند.

بیمه درمانی: پوشش بیمه‌ای که هزینه‌های پزشکی و جراحی را از طریق بازپرداخت هزینه‌های ناشی از بیماری یا جراحی به بیمه‌شده یا از طریق پرداخت مستقیم به ارائه‌دهنده مراقبت، پرداخت می‌کند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

خدمات درمانی در منزل: مراقبت پرستاری تخصصی و دیگر خدماتی که در منزل ارائه می‌شود.

ارائه‌دهنده خدمات درمانی در منزل: ارائه‌دهنده‌ای که خدمات پرستاری تخصصی و دیگر خدمات را در منزل ارائه می‌کند.

مراقبت آسایشگاهی: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و معنوی برای یک عضو مبتلا به بیماری لاعلاج. مراقبت آسایشگاهی زمانی در دسترس است که امید به زندگی اعضا 6 ماه یا کمتر باشد.

بیمارستان: مکانی که پزشکان و پرستاران در آن به ارائه خدمات درمانی سرپایی و بستری به عضو می‌پردازند.

مراقبت سرپایی در بیمارستان: مراقبت پزشکی یا جراحی که بدون بستری کردن در بیمارستان ارائه می‌شود.

بستری شدن: پذیرش در بیمارستان برای دریافت خدمات درمانی به‌عنوان بیمار بستری.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درمانی سرخ‌پوستان (IHCP): برنامه مراقبت‌های بهداشتی درمانی که توسط سرویس بهداشتی سرخ‌پوستان (Indian Health Service, IHS)، یک قبیله سرخ‌پوست، خدمات درمانی قبیله‌ای، سازمان قبیله‌ای یا سازمان سرخ‌پوستی شهری (UIO) اداره می‌شود، همان‌طور که این اصطلاحات در بند 4 قانون بهبود مراقبت‌های بهداشتی درمانی سرخ‌پوستان (U.S.C 25، بخش 1603) تعریف شده‌اند.

مراقبت بستری: زمانی که اعضا باید شب را در بیمارستان یا دیگر مراکز درمانی برای دریافت خدمات مورد نیاز بمانند، مشمول این نوع مراقبت می‌شوند.

مراقبت میانی در مراکز یا خانه: مراقبت‌هایی که در یک مرکز مراقبت طولانی مدت یا خانه ارائه می‌شود که خدمات اقامتی 24 ساعته ارائه می‌دهد. انواع تسهیلات یا خانه‌های مراقبت میانی عبارتند از: مرکز مراقبت میانی/ناتوان رشدی (ICF/DD)، مرکز مراقبت میانی/ناتوان رشدی-توانایی (ICF/DD-H)، و مرکز مراقبت میانی/ناتوانی رشدی-پرستاری (ICF/DD-N).

درمان تحقیقاتی: داروی درمانی، محصول بیولوژیکی یا دستگاهی که با موفقیت، فاز یک تحقیقات بالینی مورد تایید سازمان داروی فدرال FDA را به پایان رسانده است، اما برای استفاده عمومی توسط FDA تایید نشده است و در تحقیقات بالینی مورد تایید FDA همچنان تحت بررسی است.

مراقبت طولانی مدت: مراقبت در یک مرکز که مدت آن از 1 ماه فراتر رود.

طرح مراقبت‌های مدیریت‌شده: یک طرح درمانی Medi-Cal که فقط از پزشکان، متخصصان، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های مشخصی برای دریافت‌کنندگان Medi-Cal عضو طرح استفاده می‌کند. CalOptima Health یک طرح مراقبت مدیریت‌شده است.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان: یک مزیت برای اعضای زیر 21 سال Medi-Cal برای کمک به حفظ سلامت آنها. اعضا باید معاینات بهداشتی مناسب برای سن خود و غربالگری‌های مناسب را برای یافتن مشکلات سلامتی و درمان زودهنگام بیماری‌ها انجام دهند. آنها باید برای دریافت مراقبت یا کمک به درمان شرایطی که ممکن است در معاینات پیدا شود، تحت درمان قرار گیرند. این مزایا طبق قوانین فدرال به عنوان مزایای غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیصی و درمانی (EPSDT) نیز شناخته می‌شود.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.
CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

Medi-Cal Rx: یک سرویس مزایای داروخانه Medi-Cal FFS معروف به "Medi-Cal Rx" که مزایا و خدمات داروخانه‌ای، از جمله داروهای نسخه‌ای و برخی از لوازم پزشکی را به همه ذینفعان Medi-Cal ارائه می‌کند.

خانه پزشکی: مدلی از مراقبت که کارکردهای اصلی مراقبت‌های بهداشتی اولیه را ارائه می‌کند. این شامل مراقبت جامع، بیمار محور، مراقبت هماهنگ، خدمات در دسترس، و کیفیت و ایمنی است.

دارای ضرورت پزشکی (یا ضرورت پزشکی): مراقبت دارای ضرورت پزشکی به خدمات مهمی گفته می‌شود که منطقی بوده و باعث افزایش عمر می‌شوند. این خدمات مراقبتی برای جلوگیری از ابتلای بیماران به بیماری یا ناتوانی حاد، لازم است. این مراقبت با تشخیص و درمان بیماری، مریضی یا جراحی، درد شدید را کاهش می‌دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات پزشکی ضروری Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی است که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به یک بیماری یا مشکل جسمی یا روانی، از جمله اختلالات مصرف مواد ضروری است.

حمل و نقل پزشکی: حمل و نقلی که ارائه‌دهنده آن برای یک عضو تجویز می‌کند، زمانی که نمی‌توانید با ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی به یک قرار پزشکی تحت پوشش یا محل دریافت نسخه برسید و ارائه‌دهنده شما آن را برای شما تجویز می‌کند. CalOptima Health برای نیازهای پزشکی شما کم‌هزینه‌ترین حمل و نقل را در زمانی که نیاز دارید به نوبت خود برسید، پرداخت می‌کند.

Medicare: برنامه بیمه درمانی فدرال برای افراد 65 سال یا بیشتر، برخی از 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 مرحله پایانی بیماری کلیوی (End-Stage Renal Disease, ESRD) نامیده می‌شود)

عضو: هر عضو واجد شرایط Medi-Cal که در CalOptima Health ثبت نام کرده باشد و حق دریافت خدمات تحت پوشش را داشته باشد.

ارائه‌دهنده خدمات سلامت روانی: متخصصان مراقبت‌های بهداشتی که خدمات بهداشت روانی و سلامت رفتاری 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 (CNM) و مامای تأیید شده (LM) ارائه می‌شود.

شبکه: گروهی از پزشکان، کلینیک‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان که با CalOptima Health برای ارائه مراقبت قرارداد بستند.

ارائه‌دهنده شبکه (یا ارائه‌دهنده درون شبکه): به «ارائه‌دهنده مشارکت‌کننده» مراجعه کنید.

خدمات خارج از پوشش: خدماتی که CalOptima Health آن را پوشش نمی‌دهد.

حمل و نقل غیرپزشکی: خدمات حمل و نقل هنگام سفر به و از یک نوبت تحت پوشش Medi-Cal که توسط ارائه‌دهنده عضو مجاز شناخته شده است و خدمات ایاب و ذهاب برای دریافت نسخه‌ها و لوازم پزشکی.

ارائه‌دهنده غیر مشارکت‌کننده: ارائه‌دهنده‌ای که در شبکه CalOptima Health نیست.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

سایر پوشش‌های بهداشتی (OHC): سایر پوشش‌های بهداشتی (OHC) به بیمه سلامت خصوصی و پرداخت‌کنندگان خدمات غیر از Medi-Cal گفته می‌شود. خدمات می‌تواند شامل طرح‌های تکمیلی پزشکی، دندانپزشکی، چشم‌پزشکی و داروخانه، طرح‌های Medicare Advantage plans (قسمت C)، طرح‌های دارویی Medicare (قسمت D)، یا طرح‌های تکمیلی Medicare (Medigap) باشند.

وسیله ارتز: وسیله‌ای که به‌عنوان نگه‌دارنده یا بریس به‌صورت خارجی به بدن وصل می‌شود تا بخش دچار آسیب یا بیماری حاد را نگه دارد یا اصلاح کند. این وسیله باید از نظر پزشکی برای بهبود پزشکی فرد ضروری باشد. **خدمات خارج از ناحیه:** خدماتی که عضو در خارج از ناحیه خدمات CalOptima Health دریافت می‌کند. **ارائه‌دهنده خارج از شبکه:** ارائه‌دهنده‌ای که بخشی از شبکه CalOptima Health نیست.

مراقبت سرپایی: هنگامی که که اقامت شبانه عضو در بیمارستان یا دیگر مراکز درمانی برای مراقبت‌های پزشکی ضروری نیست، مشمول این نوع مراقبت می‌شوند.

خدمات سرپایی بهداشت روانی: خدمات سرپایی ویژه اعضای دچار عارضه روانی خفیف تا متوسط، شامل:

- ارزیابی و درمان فردی یا گروهی مشکل روانی (روان‌درمانی)

- آزمایش روان‌شناسی، بر اساس ضرورت بالینی، برای ارزیابی وضعیت سلامت روانی

- خدمات سرپایی به‌منظور نظارت بر دارودرمانی

- مشاوره روان‌پزشکی

- آزمایشگاه، لوازم و مکمل‌های سرپایی

مراقبت تسکینی: مراقبت مربوط به کاهش ناراحتی‌های جسمی، روانی، اجتماعی و روحی برای افراد دچار بیماری جدی. مراقبت‌های تسکینی نیازمند این نیست که امید به زندگی عضو کمتر از 6 ماه باشد.

بیمارستان مشارکت‌کننده: بیمارستان دارای مجوزی که با CalOptima Health قرارداد دارد تا در زمانی که یک عضو تحت مراقبت است، خدماتی را به وی ارائه دهد. خدمات تحت پوششی که ممکن است برخی از بیمارستان‌های مشارکت‌کننده به اعضا ارائه دهند، توسط سیاست‌های بررسی استفاده و تضمین کیفیت CalOptima Health یا قرارداد CalOptima Health با بیمارستان، محدود شده‌اند.

ارائه‌دهنده مشارکت‌کننده (یا پزشک مشارکت‌کننده): یک پزشک، بیمارستان یا دیگر متخصصان مراقبت‌های بهداشتی درمانی دارای مجوز یا مرکز بهداشتی دارای مجوز، از جمله مراکز مراقبتی حاد که با CalOptima Health قرارداد دارند تا خدمات تحت پوشش را در زمانی که یک عضو تحت مراقبت است، به وی ارائه دهد.

خدمات پزشک: خدماتی که توسط شخصی که طبق قانون ایالتی مجوز فعالیت پزشکی یا استثنوایی را دارد، ارائه می‌شود، به‌استثنای خدمات ارائه‌شده توسط پزشکان در حین بستری شدن عضو در بیمارستان که در صورت حساب بیمارستان محاسبه می‌شود.

طرح: به «طرح مراقبت مدیریت‌شده» مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

خدمات پس از تثبیت: خدمات تحت پوشش مربوط به یک وضعیت پزشکی اورژانسی که پس از تثبیت شرایط عضو، برای حفظ وضعیت تثبیت شده ارائه می‌شود. خدمات مراقبت پس از تثبیت، تحت پوشش هستند و هزینه پرداخت می‌شود. بیمارستان‌های خارج از شبکه ممکن است نیاز به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) داشته باشند.

پیش‌تأییدیه (یا مجوز قبلی): فرآیندی که طی آن عضو یا ارائه‌دهنده باید از CalOptima Health برای برخی خدمات درخواست تأیید نمایند تا مطمئن شوند که CalOptima Health آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع همان تأیید نیست. پیش‌تأیید همان مجوز قبلی است.

پوشش داروهای تجویزی: پوشش ویژه داروهایی که پزشک تجویز می‌کند.

داروهای تجویزی: دارویی که بر خلاف داروهای بدون نسخه ("OTC") که نیازی به نسخه ندارند، از نظر قانونی نیاز به سفارش از یک ارائه‌دهنده دارای مجوز دارد.

مراقبت‌های اولیه: به «مراقبت‌های معمول» مراجعه کنید.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP): ارائه‌دهنده مجازی که عضو بیشتر مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود را از او دریافت می‌کند. PCP به اعضا در زمینه دریافت مراقبت‌های مورد نیاز کمک می‌کند.

یک PCP ممکن است یکی از موارد زیر باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- OB/GYN
- ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درمانی سرخ‌پوستان (IHCP)
- مرکز بهداشت فدرال واجد شرایط (FQHC)
- درمانگاه بهداشت روستایی (RHC)
- پرستار متخصص
- دستیار پزشک
- درمانگاه

پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی): فرآیندی که طی آن عضو یا ارائه‌دهنده عضو باید از CalOptima Health برای برخی خدمات درخواست تأیید کنند تا اطمینان حاصل شود که CalOptima Health آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع همان تأیید نیست. مجوز قبلی همان پیش‌تأیید است.

پروتز یا اندام‌های مصنوعی: وسیله‌ای مصنوعی که برای جایگزینی عضو از دست‌رفته به بدن متصل می‌شود.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



فهرست ارائه‌دهندگان: فهرستی از ارائه‌دهندگان در شبکه CalOptima Health.

مشکل روانی اضطراری: یک اختلال روانی که در آن علائم آن قدر جدی یا شدید است که خطری فوری برای عضو یا دیگران ایجاد کند یا به دلیل اختلال روانی عضو در آن زمان قادر به تهیه یا استفاده از غذا، سرپناه یا لباس نباشد.

خدمات درمانی عمومی: خدمات درمانی که به کل جمعیت ارائه می‌شود. در میان این خدمات می‌توان به تحلیل وضعیت سلامت، نظارت بهداشتی، ترویج بهداشت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری‌های عفونی، محافظت و گندزدایی محیط زیست، کسب آمادگی برای مقابله با بلایای طبیعی و بهداشت تخصصی اشاره کرد.

ارائه‌دهنده مجاز: پزشکی که در حوزه تخصصی مرتبط با درمان بیماری عضو مجوز فعالیت دارد.

جراحی ترمیمی: جراحی جهت تصحیح یا اصلاح ساختارهای غیرعادی بدن به طوری که تا حد امکان ظاهر عادی فرد بهبود پیدا کند. ساختارهای غیرعادی بدن به ساختارهایی گفته می‌شود که به دلیل نقص مادرزادی، غیرعادی بودن رشد، تروما، عفونت، تومور یا بیماری ایجاد شده است.

ارجاع: اگر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه عضو تشخیص دهد که عضو می‌تواند از ارائه‌دهنده دیگری خدمات دریافت کند. برخی از خدمات مراقبت تحت پوشش نیاز به ارجاع و پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دارند.

خدمات و دستگاه‌های توان‌بخشی و بازپروری درمانی: خدمات و دستگاه‌هایی برای کمک به اعضا دارای آسیب، ناتوانی یا شرایط مزمن برای به دست آوردن یا بازیابی مهارت‌های ذهنی و جسمی.

مراقبت‌های معمول: خدمات ضروری پزشکی و مراقبت‌های پیشگیرانه، ویزیت تندرستی کودک یا مراقبت‌هایی مانند مراقبت‌های معمول جهت پیگیری. هدف مراقبت معمول، پیشگیری از بروز مشکلات جسمی است.

درمانگاه بهداشت روستایی (RHC): یک مرکز سلامت در ناحیه‌ای که در آن ارائه‌دهنده گان زیادی وجود ندارد. اعضا می‌توانند مراقبت اولیه و پیشگیرانه را در یک RHC دریافت کنند.

خدمات حساس: خدمات مربوط به سلامت روانی یا رفتاری، سلامت جنسی و باروری، تنظیم خانواده، عفونت‌های مقاربتی (sexually transmitted infection, STI)، اچ‌آی‌وی/ایدز، تجاوز جنسی و سقط‌جنین، اختلال مصرف مواد، مراقبت‌های تأییدکننده جنسیت و خشونت شریک جنسی.

بیماری جدی: بیماری یا وضعیتی که باید درمان شود و ممکن است منجر به مرگ شود.

منطقه خدمات: منطقه جغرافیایی که خدمات CalOptima Health در آن ارائه می‌شود. این شامل اورنج کانتی، کالیفرنیا می‌شود.

مراقبت پرستاری تخصصی: خدمات تحت پوشش ارائه‌شده توسط پرستاران، تکنسین‌ها و/یا درمانگران دارای مجوز در طول اقامت در یک مرکز پرستاری تخصصی یا در خانه یکی از اعضا.

آسایشگاه تخصصی: مکانی که در آن خدمات پرستاری به صورت 24 ساعته ارائه می‌شود؛ این خدمات را فقط کارشناسان ورزیده خدمات درمانی می‌توانند ارائه کنند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.
CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.



8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

متخصص (یا پزشک متخصص): پزشکی که انواع خاصی از مشکلات جسمی را درمان می‌کند. مثلاً، جراح ارتوپدی به درمان شکستگی استخوان می‌پردازد، متخصص حساسیت (آلرژی) به مشکل حساسیت رسیدگی می‌کند و متخصص قلب به درمان بیماری‌های قلبی می‌پردازد. در بیشتر موارد، اعضا برای مراجعه به متخصص به ارجاع ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه نیاز خواهند داشت.

خدمات تخصصی بهداشت روانی (SMHS): خدمات برای اعضای که نیاز به خدمات بهداشت روانی دارند و سطح آسیب آن‌ها عمدتاً از خفیف تا متوسط است.

مرکز مراقبت تحت حاد (بزرگسالان یا اطفال): یک مرکز مراقبت طولانی مدت که مراقبت جامعی را برای اعضا با وضعیت ناپایدار پزشکی که به خدمات ویژه نیاز دارند، مانند درمان استنشاقی، مراقبت از تراکتوتومی، تغذیه با لوله داخل وریدی، و مراقبت‌های پیچیده مدیریت زخم ارائه می‌دهد.

بیماری لاعلاج: مشکلی جسمی که درمان‌پذیر نیست و به احتمال زیاد، در صورت طی شدن روند طبیعی بیماری، ظرف حداکثر 1 سال منجر به مرگ می‌شود.

جبران تخلف: هنگامی که به دلیل آسیبی که طرف دیگری مسئول آن است، مزایا به یکی از اعضای Medi-Cal ارائه می‌شود، DHCS ارزش معقول مزایای ارائه‌شده به عضو برای آن آسیب را جبران می‌کند.

رده‌بندی درمانی (یا غربالگری): ارزیابی سلامت عضو توسط پزشک یا پرستاری که برای غربالگری به منظور تعیین فوریت نیاز شما به مراقبت آموزش دیده است.

مراقبت‌های فوری (یا خدمات فوری): خدمات ارائه‌شده برای درمان یک بیماری، آسیب یا وضعیت غیر اورژانسی که نیاز به مراقبت پزشکی دارد. اگر ارائه‌دهندگان داخل شبکه موقتاً در دسترس نیستند، اعضا می‌توانند از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراقبت فوری دریافت کنند.

با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.
CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به وبسایت ما در www.caloptima.org مراجعه کنید.





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.