

2026



خلاصه مزایا



Medi-Cal
CalOptima Health



به CalOptima Health خوش آمدید!

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

PCP، ارائه دهنده مراقبت های درمانی است که مسئولیت ارائه مراقبت های پزشکی معمول شما را بر عهده دارد. PCP شما خدمات زیر را ارائه می کند:

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

انتخاب شبکه درمانی و ارائه دهنده مراقبت های درمانی اولیه (PCP, primary care provider)

شما باید PCP خود را ظرف 30 روز از تاریخ ثبت نام در CalOptima Health انتخاب کنید.

برای انتخاب ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) و شبکه درمانی خود، می توانید:

- به پورتال آنلاین امن اعضا خود در این آدرس دسترسی پیدا نمایید
<https://member.caloptima.org/#/user/login>، یا
- فرم انتخاب شبکه CalOptima Health که در بسته عضو جدید برای شما ارسال شده است را تکمیل نموده و ارسال نمایید، یا
- با خدمات مشتریان CalOptima Health به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر در مورد خدمات مراقبت های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. شما همچنین می توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خلاصه مزایای CalOptima Health

بسته به سن و جنسیت، شما می‌توانید پزشک عمومی، متخصص زنان و زایمان، پزشک خانواده، متخصص داخلی یا پزشک اطفال را به عنوان ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) خود انتخاب کنید. پرستارمتخصص (Nurse Practitioner, NP)، دستیار پزشک (Physician Assistant, PA) یا مامای رسمی (certified nurse midwife, CNM) را نیز می‌توانید به عنوان ارائه کننده مراقبت‌های درمانی اولیه خود انتخاب کنید. در صورت انتخاب NP، PA یا CNM، ممکن است یک پزشک برای شما تخصیص داده شود تا بر مراقبت شما نظارت داشته باشد.

اگر هم در Medicare و هم Medi-Cal عضو هستید یا اگر بیمه مراقبت‌های درمانی دیگری دارید، ممکن است مجبور نباشید یک ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) انتخاب کنید.

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

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

اگر ظرف 30 روز از تاریخ ثبت نام، شبکه درمانی و ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) خود را انتخاب نکنید، CalOptima Health شما را به یک شبکه درمانی و ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) اختصاص خواهد داد. اگر می‌خواهید شبکه درمانی و پزشک مراقبت‌های اولیه خود را تغییر دهید، با خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. این تغییر در اولین روز ماه بعد اعمال خواهد شد.

ارجاعات

اگر برای مراقبت از خود به یک متخصص نیاز دارید، PCP یا متخصص دیگری به شما ارجاع می‌دهد. یک متخصص ارائه‌دهنده‌ای است که برارائه یک نوع خدمات مراقبت‌های درمانی تمرکز دارد. پزشک شما که شما را ارجاع می‌دهد برای انتخاب یک متخصص با شما همکاری خواهد کرد. برای اطمینان از اینکه می‌توانید به موقع به متخصص مراجعه کنید، DHCS برای اعضا بازه‌های زمانی تعیین می‌کند تا وقت ملاقات بگیرند. این بازه‌های زمانی در بخش «دسترسی به موقع به مراقبت» در فصل 3 کتابچه راهنمای اعضا فهرست شده‌اند. مطب PCP میتواند برای نوبت گرفتن از متخصص به شما کمک کند.

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

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

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

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خلاصه مزایای CalOptima Health

برای مشاهده لیست ارائه دهندگان خدمات درمانی شبکه CalOptima Health، می‌توانید با مراجعه به وبسایت ما به آدرس www.caloptima.org به فهرست ارائه دهندگان خدمات درمانی قابل جستجو به صورت آنلاین دسترسی پیدا کنید. اگر می‌خواهید فهرست ارائه دهندگان برای شما ارسال شود، یا اگر در یافتن ارائه دهنده شبکه به کمک نیاز دارید، لطفاً با خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید برای اطلاع از اینکه آیا PCP مورد نظر شما بیماران جدید قبول میکند یا خیر تماس بگیرید.

پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی)

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

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

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

- بستری در بیمارستان، به غیر از موارد اورژانس
- خدمات خارج از محدوده خدمات CalOptima Health، در صورتی که اورژانسی یا فوری نباشد
- جراحی سرپایی
- مراقبت طولانی مدت یا خدمات پرستاری تخصصی در یک مرکز پرستاری (از جمله مراکز مراقبت نیمه حاد بزرگسالان و کودکان طرف قرارداد با بخش مراقبت نیمه حاد وزارت خدمات مراقبت‌های بهداشتی) یا مراکز مراقبت سطح متوسط (از جمله مرکز مراقبت سطح متوسط برای معلولین رشدی (Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled, ICF/DD)، ICF/DD-توانبخشی (ICF/DD-H)، ICF/DD-پرستاری (ICF/DD-N))
- درمان‌های تخصصی، تصویربرداری، آزمایش و جراحی‌ها
- خدمات حمل و نقل پزشکی در مواقع غیر اورژانسی

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

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

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤال دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خلاصه مزایا

این سند، خلاصه‌های از مزایا و خدمات تحت پوشش CalOptima Health است. این شامل اطلاعات تماس مهم، مروری بر مزایا و خدمات ارائه شده و اطلاعاتی در مورد حقوق شما به عنوان عضوی از CalOptima Health است. لطفاً این مطالب را با دقت مطالعه نمایید. این فهرست شامل تمام خدماتی که ما پوشش می‌دهیم یا تمام محدودیت‌ها یا استثنائات نمی‌شود. برای دسترسی به فهرست کاملی از خدمات تحت پوشش ما یا مشاهده کتابچه راهنمای اعضا، می‌توانید به وبسایت CalOptima Health به آدرس www.caloptima.org مراجعه کنید. اگر می‌خواهید کتابچه راهنمای اعضا برایتان پست شود، یا اگر پرسشی در خصوص مزایا دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان به شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس حاصل فرمایید.

خدمات مندرج در زیر تحت پوشش برنامه CalOptima Health Medi-Cal هستند. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی ضروری باشند و توسط یک ارائه دهنده درون شبکه CalOptima Health ارائه شوند رایگان هستند. در صورتی که این خدمات مراقبتی خارج از شبکه باشد، به جز برخی خدمات حساس و مراقبت‌های اورژانسی، باید از CalOptima Health پیش‌تاییدیه (اجازه قبلی) بگیرید. طرح بیمه درمانی شما ممکن است خدمات ضروری پزشکی را از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه پوشش دهد، اما برای این کار باید از CalOptima Health برای پیش‌تایید (مجوز قبلی) درخواست کنید.

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

خدمات حساس ویژه بزرگسالان:

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

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

برای مراقبت‌های حساس، پزشک یا کلینیک لازم نیست تحت قرارداد شبکه CalOptima Health باشند. شما می‌توانید بدون نیاز به معرفی‌نامه یا پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) از CalOptima Health، برای دریافت این خدمات به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal مراجعه کنید.

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

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

تجهیزات پزشکی بادوام (Durable Medical Equipment, DME):

CalOptima Health خرید یا اجاره لوازم، تجهیزات و سایر خدمات DME را با نسخه پزشک، دستیار پزشک، پزشک پرستار یا متخصص پرستار بالینی پوشش می‌دهد. ممکن است تجهیزات پزشکی بادوام (DME) تجویز شده به عنوان محصولات دارای ضرورت پزشکی پوشش داده شوند تا عملکردهای حیاتی بدن برای زندگی حفظ شود یا از ناتوانی جسمانی عمده جلوگیری شود.

Medi-Cal Rx لوازم و دستگاه‌های یکبار مصرف را که معمولاً در داروخانه‌ها برای آزمایش قند خون یا ادرار موجود است، مانند دستگاه‌های اندازه‌گیری قند خون دیابت، دستگاه‌های اندازه‌گیری مداوم قند خون، نوارهای تست و لانس، پوشش می‌دهد.

در برخی موارد، این موارد ممکن است زمانی تایید شوند که پزشک شما درخواستی را برای تایید قبلی (مجوز قبلی) ارسال کند.

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

مراقبت‌های اورژانسی:

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

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

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

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

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

خدمات حمل و نقل اورژانسی:

CalOptima Health خدمات آمبولانس را برای رساندن شما به نزدیکترین مرکز درمانی در مواقع اورژانسی پوشش می‌دهد. این یعنی وضعیت شما چنان جدی باشد که دیگر روش‌های رساندن شما به مرکز درمانی باعث به خطر افتادن سلامت یا جان شما شود.

با **911** تماس بگیرید.

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

مدیریت مراقبتی پیشرفته (Enhanced Care Management, ECM):

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

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

- اطلاع رسانی و تعامل
 - ارزیابی جامع و مدیریت مراقبت
 - هماهنگی افزایش یافته مراقبت
 - ارتقا سلامت
 - مراقبت انتقالی جامع
 - خدمات پشتیبانی از خانواده و فرد
 - هماهنگی و ارجاع به جامعه و حمایت های اجتماعی
- برای اینکه بفهمید آیا ECM برای شما مناسب است یا خیر، با نماینده CalOptima Health یا ارائه دهنده خدمات درمانی خود صحبت کنید.

اگر در مورد خدمات مراقبت های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. شما همچنین می توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

سمعک (ها):

اگر تحت آزمایش شنوایی قرار گرفته باشید و پزشک برای شما سمعک تجویز کرده باشد، CalOptima Health هزینه سمعک را پوشش میدهد. این پوشش محدود به کمترین کمک هزینه است که نیازهای پزشکی شما را برآورده می کند. CalOptima Health برای یک گوش سمعک را پوشش می دهد، مگر اینکه برای رسیدن به نتایج بسیار بهتر از آنچه که با یک سمعک دریافت می کنید برای هر دو گوش سمعک مورد نیاز باشد.

سمعک برای اعضای زیر 21 سال:

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

سمعک برای اعضای 21 سال به بالا:

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

- قالب های گوش مورد نیاز برای نصب
- یک بسته باتری استاندارد
- ویزیت برای اطمینان از عملکرد صحیح سمعک
- ویزیت برای تمیز کردن و تنظیم سمعک شما
- تعمیر سمعک شما
- لوازم جانبی و اجاره سمعک

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

- کم شنوایی شما به حدی است که سمعک فعلی تان قادر به اصلاح آن نیست.
 - سمعک شما گم شده، دزدیده شده یا شکسته است و قابل تعمیر نیست و این مساله تقصیر شما نبوده است. شما باید یادداشتی به ما بدهید که توضیح دهد این اتفاق چگونه افتاده است
 - برای بزرگسالان 21 سال به بالا، Medi-Cal موارد زیر را پوشش نمی دهد:
 - باتری های جایگزین سمعک
- حتماً باید از طرف PCP شما سفارش داده شود و شبکه درمانیتان آن را تأیید کند.

اگر در مورد خدمات مراقبت های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. شما همچنین می توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

خدمات بهداشتی در منزل:

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

خدمات بهداشتی در منزل محدود به خدماتی است که Medi-Cal پوشش می دهد، از جمله:

- مراقبت های پرستاری ماهر پاره وقت
- بسیار خدمات بهداشتی منزل پاره وقت
- فیزیوتراپی، کار و گفتار درمانی ماهر
- خدمات اجتماعی پزشکی
- لوازم پزشکی

وسایل، لوازم و تجهیزات پزشکی

CalOptima Health لوازم پزشکی تجویز شده توسط پزشکان، دستیاران پزشک، پرستاران متخصص و متخصصان پرستاری بالینی را پوشش می دهد. برخی از لوازم پزشکی از طریق Medi-Cal Rx، که بخشی از Medi-Cal با هزینه در ازای خدمات (Fee-for-Service, FFS) است، پوشش داده می شوند و تحت پوشش CalOptima Health نیستند. وقتی Medi-Cal Rx لوازم مورد نیاز را پوشش می دهد، ارائه دهنده خدمات، هزینه را از Medi-Cal دریافت خواهد کرد.

مراقبت های آسایشگاهی و تسکینی:

CalOptima Health مراقبت های آسایشگاهی (hospice care) و مراقبت های تسکینی (palliative care) را برای کودکان و بزرگسالان پوشش می دهد که به کاهش ناراحتی های جسمی، عاطفی، اجتماعی و معنوی کمک می کند. بزرگسالان 21 سال به بالا نمی توانند همزمان از خدمات مراقبت های آسایشگاهی و مراقبت های درمانی (شفابخش) بهره مند شوند.

- **مراقبت های آسایشگاهی (Hospice care):** مراقبت های آسایشگاهی خدماتی را به اعضای که بیماری مهلک دارند عرضه می کند. مراقبت های آسایشگاهی مستلزم آن است که عضو مورد نظر شش ماه یا کمتر امید به زندگی داشته باشد. این شامل مداخله ای می شود که اصولاً بر مدیریت درد و علائم بیماری به جای مداوا برای طولانی کردن زندگی تمرکز دارد.
 - **مراقبت تسکینی (Palliative care):** مراقبت تسکینی، مراقبتی متمرکز بر بیمار و خانواده است که کیفیت زندگی را توسط پیش بینی، پیشگیری و مداوای رنج و درد بهبود می دهد. مراقبت تسکینی برای کودکان و بزرگسالانی که بیماری جدی یا تهدیدکننده زندگی دارند، در دسترس است. لازم نیست که عضو مورد نظر شش ماه یا کمتر امید به زندگی داشته باشد. مراقبت تسکینی را می توان به همراه مراقبت درمانی ارائه کرد.
- بزرگسالانی که 21 سال یا بیشتر دارند، نمی توانند همزمان مراقبت های تسکینی و هم مراقبت های آسایشگاهی را دریافت کنند. اگر مراقبت تسکینی دریافت می کنید و واجد شرایط مراقبت از آسایشگاه هستید، می توانید در هر زمان درخواست کنید که به مراقبت از آسایشگاه تغییر دهید.

اگر در مورد خدمات مراقبت های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. شما همچنین می توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

بستری شدن در بیمارستان:

خدمات متخصص بیهوشی

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

خدمات بستری در بیمارستان

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

ترتیب گذاری سریع کل ژنومها (Rapid Whole Genome Sequencing)

- ترتیب گذاری سریع کل ژنومها (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) یکی از خدمات تحت پوشش برای هر عضو Medi-Cal است که یک سال یا کمتر سن دارد و از خدمات بستری در بیمارستان در بخش مراقبت‌های ویژه استفاده می‌کند. این شامل ترتیب گذاری فردی، ترتیب گذاری سه‌گانه برای والدین یا والدین و نوزادشان و ترتیب گذاری فوق سریع می‌شود.
- RWGS روشی جدید برای تشخیص به موقع بیماری‌هایی است که به مراقبت از کودکان یک سال یا کمتر در بخش مراقبت‌های ویژه (Intensive Care Unit, ICU) کمک می‌کند.

خدمات جراحی

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

خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی:

CalOptima Health خدمات آزمایشگاهی و خدمات رادیولوژی را برای بیماران سرپایی و بستری را در صورت لزوم پوشش می‌دهد. روش‌های تصویربرداری پیشرفته مانند سی‌تی اسکن (CT scans)، ام‌آر‌آی (MRI) و PET اسکن (PET scan)، بر اساس ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌گیرند.

حتماً باید از طرف پزشک مراقبت‌های درمانی اصلی شما سفارش داده شود و شبکه درمانیتان آن را تأیید کند، به جز در موارد اورژانسی.

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

مراقبت‌های ویژه مادر و نوزاد:

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

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

هر عضو باردار و پس از زایمان می‌تواند تمام خدمات فوق را دریافت کند.

برای دریافت خدمات با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

پوشش گسترده پس از زایمان

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

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

مزایای حمل و نقل برای موقعیت‌هایی که اورژانسی نیستند:

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

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

حمل و نقل پزشکی شامل آمبولانس، ماشین ون، ون مخصوص ویلچر یا حمل و نقل هوایی است.

شما می‌توانید خدمات حمل و نقل پزشکی دریافت کنید اگر:

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

برای درخواست حمل و نقل پزشکی که پزشک شما برای قرارهای ملاقات غیر فوری (معمولاً) تجویز کرده است، حداقل دو روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از قرار ملاقات خود با خط حمل و نقل CalOptima Health به شماره **1-833-648-7528 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤال دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

حمل و نقل غیر پزشکی:

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

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

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

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

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

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

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

اگر در مورد خدمات مراقبت های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. شما همچنین می توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

خط مشاوره پرستاری:

خط مشاوره پرستار CalOptima Health می تواند اطلاعات پزشکی و مشاوره رایگان را در 24 ساعت شبانه روز و هر روز از سال به شما ارائه دهد.

می توانید با خط مشاوره پرستاری تماس بگیرید تا:

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

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

با شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**)، به صورت رایگان، 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. خدمات مترجم بدون هزینه برای افرادی که انگلیسی صحبت نمی کنند در دسترس است.

مراقبت معمول (Routine care):

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

PCP شما خدمات زیر را ارائه می کند:

- بیشتر مراقبت های معمول شما، از جمله معاینات منظم، واکسیناسیون (تزریقات)، درمان ها، تجویز داروها، غربالگری های لازم و مشاوره پزشکی را به شما ارائه می دهد.
- سوابق پزشکی شما را نگهداری می کند.
- در صورت لزوم، شما را به متخصص ارجاع می کند.
- در صورت لزوم برای شما عکسبرداری، ماموگرافی یا آزمایش را تجویز می کند.

هنگامی که به مراقبت های معمول نیاز دارید، برای نوبت گرفتن با پزشک خود تماس بگیرید. جز در موارد اضطراری، برای استفاده از خدمات درمانی باید ابتدا با PCP خود تماس بگیرید. در مواقع اضطراری، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید.

خدمات مراکز پرستاری ماهر:

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

اگر در مورد خدمات مراقبت های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY **711**)، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. شما همچنین می توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

کار درمانی:

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 بیشتری را در صورت لزوم پزشکی، از قبل تأیید (مجوز قبلی) کند.

خدمات سرپایی بهداشت روانی:

CalOptima Health ارزیابی های اولیه سلامت روان را بدون نیاز به پیش تاییدیه (مجوز قبلی) پوشش می دهد. شما می توانید در هر زمانی و بدون نیاز به معرفی نامه، از یک ارائه دهنده خدمات سلامت روان دارای مجوز در شبکه CalOptima Health، ارزیابی سلامت روان دریافت کنید.

ممکن است PCP یا ارائه دهنده سلامت روان شما برای غربالگری بیشتر سلامت روان به یک متخصص در شبکه CalOptima Health ارجاع دهد تا در مورد سطح مراقبتی که نیاز دارید تصمیم بگیرید. اگر نتایج غربالگری شما نشان دهد که به دلیل یک بیماری روانی، دچار اختلال عملکرد خفیف یا متوسط هستید، CalOptima Health می تواند خدمات سلامت روان را به شما ارائه دهد.

CalOptima Health خدمات بهداشت روانی زیر را پوشش میدهد:

- ارزیابی و مداوای بهداشت روانی به صورت فردی و گروهی (روان درمانی)
- تست روانشناسی در صورتی که از نظر بالینی جهت ارزیابی یک مشکل بهداشت روانی تجویز شده باشد
- توسعه مهارت های شناختی برای بهبود توجه، حافظه و حل مشکلات
- خدمات سرپایی به منظور نظارت بر دارو درمانی
- خدمات آزمایشگاهی سرپایی
- داروهای سرپایی که قبلاً تحت پوشش فهرست داروهای قراردادی Medi-Cal Rx نیستند (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)، لوازم و مکمل ها
- مشاوره روانپزشکی
- خانواده درمانی که حداقل دو عضو خانواده را شامل می شود. مثالهای خانواده درمانی میتوانند شامل:
 - روان درمانی کودک-والد (سنین 0 تا 5 سال)
 - درمان مبادله ارتباط والدین و کودک (سنین 2 تا 12 سال)
 - زوج درمانی شناختی-رفتاری (بزرگسالان).

برای کمک به یافتن اطلاعات بیشتر در مورد خدمات بهداشت روان ارائه شده توسط CalOptima Health، خط خدمات رفتاری CalOptima Health با شماره رایگان **1-855-877-3885 (TTY 711)** تماس بگیرید. برخی از خدمات سلامت روان ممکن است نیاز به پیش تاییدیه (مجوز قبلی) داشته باشند. لطفاً برای شروع فرآیند با ارائه دهنده خود تماس بگیرید.

اگر در مورد خدمات مراقبت های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. شما همچنین می توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان:

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

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

این خدمات، خدمات Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان (که با نام غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌های (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) نیز شناخته می‌شود) نامیده می‌شوند. اطلاعات بیشتر برای اعضا در مورد Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان را می‌توانید در آدرس <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx> بیابید. خدمات Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان که توسط دستورالعمل‌های Bright Futures متخصصان اطفال برای کمک به شما یا فرزندتان در حفظ سلامت توصیه شده‌اند، به صورت رایگان تحت پوشش قرار می‌گیرند. برای مطالعه دستورالعمل‌های Bright Futures، به آدرس https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf مراجعه کنید.

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

فیزیوتراپی:

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

گفتار درمانی:

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

خدمات درمانی از راه دور:

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

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

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

مرکز مراقبت فوری:

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

نیازهای مراقبت فوری می تواند برای موارد زیر باشد:

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

وقتی در محدوده خدمات CalOptima Health هستید و به مراقبت فوری نیاز دارید، باید خدمات مراقبت فوری را از یک ارائه‌دهنده خدمات درون شبکه دریافت کنید. برای دریافت مراقبت‌های فوری از ارائه‌دهندگان خدمات درمانی درون شبکه در محدوده خدمات CalOptima Health نیازی به پیش‌تاییدیه (اجازه قبلی) ندارید.

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

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خدماتی که تحت پوشش برنامه ما هستند:

خدمات بینایی:

CalOptima Health موارد زیر را پوشش می دهد:

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

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

خلاصه مزایای فوق، فهرست کاملی از مزایا نیست. برای مشاهده فهرست کامل و اطلاعات بیشتر در مورد مزایای خود، می‌توانید کتابچه راهنمای اعضای CalOptima Health را مطالعه کنید. اگر کتابچه راهنمای اعضا را ندارید، برای دریافت آن با خدمات مشتریان CalOptima Health از طریق شماره‌های ذکر شده در پایین این صفحه تماس بگیرید. اگر سوالی دارید، می‌توانید با خدمات مشتریان تماس بگیرید یا به وبسایت www.caloptima.org مراجعه کنید.

روش دریافت راهنمایی

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

خدمات مشتریان

خدمات مشتری CalOptima Health برای کمک به شما آماده است. CalOptima Health می‌تواند:

- به سؤالات مربوط به طرح درمانی و خدمات تحت پوشش CalOptima Health پاسخ دهد
- به شما در انتخاب یا تغییر ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) کمک کند.
- به شما در انتخاب یا تغییر شبکه درمانی کمک کند

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سوالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711)، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

- به شما اطلاعاتی در زمینه اینکه مراقبت های مورد نیاز خود را از کجا دریافت کنید ارائه کند
- اگر انگلیسی بلد نیستید به شما کمک می کند تا خدمات مترجم را دریافت کنید
- به شما کمک می کند اطلاعات را به زبان ها و قالب های دیگر دریافت کنید
- کارت شناسایی (ID) الکترونیکی برای شما صادر کند
- یک کتابچه راهنمای اعضا یا فهرست ارائه دهندگان ارائه دهد
- در زمینه مشکلات مربوط به صورتحساب به شما کمک کند
- خدمات حمل و نقل را هماهنگ کند

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

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

- اطلاعات شخصی خود را به روز رسانی نمایید
- کارت عضویت (ID) جدید درخواست کنید
- کپی کارت عضویت (ID) خود را پرینت کنید
- شبکه درمانی و ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) خود را تغییر دهید
- خدمات مترجم را درخواست دهید

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

حقوق و مسئولیت ها

به عنوان عضوی از CalOptima Health، شما از حقوق و مسئولیت های خاصی برخوردار هستید. این بخش این حقوق و مسئولیت ها را توضیح می دهد.

حقوق شما

موارد زیر حقوق شما به عنوان عضو CalOptima Health هستند:

- با توجه به حق حفظ حریم خصوصی و نیاز به حفظ محرمانه بودن اطلاعات پزشکی خود، مانند سوابق پزشکی، وضعیت روانی و جسمی یا درمان، و سلامت باروری یا جنسی، با شما با احترام و عزت رفتار شود.
- اطلاعات مربوط به طرح بیمه درمانی و خدمات آن، از جمله خدمات تحت پوشش، ارائه دهندگان خدمات، پزشکان و حقوق و مسئولیت های اعضا در اختیار شما قرار داده شود.
- اطلاعات کتبی اعضا به طور کامل ترجمه شده به زبان دلخواه شما، از جمله تمام انامه های مربوط به شکایت و تجدیدنظر در اختیار شما قرار گیرد
- توصیه هایی در مورد خط مشی حقوق و مسئولیت های اعضای CalOptima Health به شما ارائه شود

اگر در مورد خدمات مراقبت های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. شما همچنین می توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خلاصه مزایای CalOptima Health

- اینکه بتوانید یک ارائه دهنده مراقبت اولیه را در شبکه CalOptima Health انتخاب کنید
- بتوانید به موقع به ارائه دهندگان شبکه دسترسی داشته باشید
- در تصمیم‌گیری با ارائه‌دهندگان خدمات درمانی در مورد مراقبت‌های درمانی خود، از جمله حق رد کردن درمان نقش داشته باشید.
- شکایت شفاهی یا کتبی خود درباره سازمان یا خدمات مراقبتی دریافتی را ابراز کنید.
- از دلیل پزشکی تصمیم CalOptima Health برای رد، تاخیر، خاتمه (پایان) یا تغییر درخواست مراقبت پزشکی خود مطلع شوید
- از هماهنگی خدمات مراقبتی برخوردار شوید.
- نسبت به تصمیم‌های مربوط به رد، تعویق یا محدودسازی خدمات یا مزایا درخواست بررسی مجدد بدهید.
- خدمات ترجمه و مترجم بدون هزینه برای زبان خود دریافت کنید
- خدمات حقوقی رایگان در دفتر مساعده‌های حقوقی منطقه یا سایر گروه‌ها دریافت کنید
- دستورالعمل‌های پیشرفته را تدوین کنید
- برای استماع ایالتی در صورتی که خدمات یا مزیتی رد شده باشد و قبلاً درخواست تجدیدنظر در CalOptima Health کرده اید و هنوز از تصمیم راضی نیستید، یا اگر پس از 30 روز تصمیمی در مورد درخواست تجدیدنظر خود دریافت نکرده اید، از جمله اطلاعات مربوط به شرایطی لازم برای رسیدگی سریع به مشکلات درخواست کنید
- امکان لغو عضویت (کنسل کردن) CalOptima Health در صورت درخواست و تغییر به طرح سلامت دیگری درکانتی خود را دارید
- به خدمات رضایت افراد صغیر دسترسی دارید
- دسترسی به اطلاعات کتبی بدون هزینه برای اعضا در قالب‌های دیگر (مانند بریل، چاپ در اندازه بزرگ، صوتی و قالب‌های های الکترونیکی قابل دسترس) در صورت درخواست و به موقع متناسب با قالب مورد درخواست و مطابق با قوانین رفاه و موسسات (Welfare and Institutions, W&I) کد بخ (b)(12) 14182
- از هر نوع محدودیت یا انزوا که به عنوان ابزاری برای اجبار، انضباط، راحتی یا انتقام مورد استفاده قرار گیرد آزاد باشید.
- اطلاعات مربوط به گزینه‌های درمانی موجود و راهکارهای جایگزین را متناسب با شرایط و توانایی خود برای درک آن بدون در نظر گرفتن هزینه یا پوشش دریافت کنید.
- امکان دسترسی و دریافت یک کپی از سوابق پزشکی خود و درخواست اصلاح یا تصحیح آنها، همانطور که در بخش‌های 164.526 و 164.526 کد مقررات فدرال 45 (Code of Federal Regulations, CFR) مشخص شده است.
- آزادی استفاده از این حقوق بدون هیچگونه تأثیر نامطلوب بر نحوه رفتار CalOptima Health، ارائه دهندگان شما یا ایالت با شما
- به خدمات تنظیم خانواده، مراکز زایمان مستقل، مراکز درمانی مورد تأیید فدرال، مراکز خدمات بهداشتی سرخپوستان، خدمات مامایی، مراکز سلامت روستاییان، خدمات مربوط به بیماری‌های مقاربتی و نیز خدمات اورژانسی خارج از شبکه CalOptima Health مطابق با قانون فدرال، دسترسی داشته باشید

مسئولیت‌های شما

به عنوان عضو CalOptima Health وظایف زیر بر عهده شماست:

- دانستن، فهمیدن و پیروی از اطلاعات کتابچه راهنمای اعضا
- درک نیازهای پزشکی خود و همکاری با ارائه‌دهندگان خدمات درمانی برای تهیه برنامه درمان
- پیروی از برنامه درمان مورد توافق بین شما و ارائه‌دهندگان خدمات درمانیتان

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

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

اطلاعیه عدم تبعیض

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

CalOptima Health موارد زیر را ارائه م ی دهد:

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

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

چگونگی ارائه شکایت

اگر معتقدید که CalOptima Health در ارائه این خدمات کوتاهی کرده یا به طور غیرقانونی به شیوه های دیگر بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، ملیت، هویت گروه قومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمی، وضعیت

اگر در مورد خدمات مراقبت های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. شما همچنین می توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

خلاصه مزایای CalOptima Health

پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسیتی یا گرایش جنسی تبعیض قائل شده است، می توانید شکایتی را به بخش خدمات حل و فصل شکایات و تجدیدنظر CalOptima Health ارائه دهید. شما می توانید شکایت خود را بطور تلفنی، کتبی، حضوری یا آنلاین ارائه نمایید:

- **تلفنی:** از دوشنبه تا جمعه، بین ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر، با شماره **1-888-587-8088** با بخش خدمات رسیدگی به شکایات و تجدیدنظر CalOptima Health تماس بگیرید. یا اگر به خوبی قادر به شنوایی یا تکلم نیستید، برای استفاده از خدمات رله کالیفرنیا با شماره **711** تماس بگیرید.
- **از طریق پست:** فرم شکایت را تکمیل کنید یا نامه ای نوشته و به آدرس زیر ارسال نمایید:
CalOptima Health
Attn: Grievance and Appeals Resolution Services department
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
- **به طور حضوری:** به مطب پزشکستان یا CalOptima Health مراجعه کنید و در مورد ارائه شکایت درخواست نمایید.
- **آنلاین:** به و بسایت CalOptima Health به آدرس <https://caloptima.govfa.net/19> مراجعه کنید.

دفتر حقوق مدنی-سازمان خدمات مراقبتهای درمانی کالیفرنیا

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

- **توسط تلفن:** با این شماره تماس بگیرید 1-916-440-7370. اگر به خوبی قادر به شنوایی یا تکلم نیستید، لطفاً با شماره 711 (سرویس رله مخابراتی) تماس بگیرید.
- **از طریق پست:** فرم مربوط به شکایت را پر کرده و به آدرس زیر بفرستید:
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

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

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

دفتر حقوق مدنی- وزارت بهداشت و خدمات اجتماعی آمریکا

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

- **توسط تلفن:** با این شماره تماس بگیرید 1-800-368-1019 اگر به خوبی قادر به شنوایی یا تکلم نیستید، برای استفاده از خدمات رله کالیفرنیا با TTY با شماره 1-800-537-7697 یا 711 تماس بگیرید.

اگر در مورد خدمات مراقبتهای بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می کنند. شما همچنین می توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

- از طریق پست: فرم مربوط به شکایت را پر کرده و به آدرس زیر بفرستید:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

فرم های شکایت در این آدرس موجود است [.https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html](https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html)

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

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

اطلاعیہ در مورد دسترسی به خدمات کمک زبانی و وسایل کمکی و خدماتی

English

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

العربية (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.

Հայերեն (Armenian)

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

ខ្មែរ (Cambodian)

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

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سوالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

简体中文 (Simplified Chinese)

请注意:如果您需要以您的母语提供帮助,请致电 **1-888-587-8088** (TTY 711)。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务,例如盲文和大字体阅读,提供您方便取用。请致电 **1-888-587-8088** (TTY 711)。这些服务都是免费的。

繁體中文 (Traditional Chinese)

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

فارسی (Farsi)

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

ગુજરાતી (Gujarati)

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

हिंदी (Hindi)

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

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید, لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711), از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org. دیدن نمایید.

Hmoob (Hmong)

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

日本語 (Japanese)

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

한국어 (Korean)

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

ພາສາລາວ (Laotian)

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

Mien

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

Português (Portuguese)

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

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

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

Română (Romanian)

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

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711)، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

Русский (Russian)

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

Español (Spanish)

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

Tagalog (Filipino)

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

ภาษาไทย (Thai)

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

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY **711**)، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.

Türkçe Etiket (Turkish)

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

Українська (Ukrainian)

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

اردو (Urdu)

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

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.

اگر در مورد خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود سؤالی دارید یا به کمک نیاز دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر تماس بگیرید. ما کارکنانی داریم که به زبان شما صحبت می‌کنند. شما همچنین می‌توانید از وبسایت ما در www.caloptima.org دیدن نمایید.



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.