CalOptima Health

مرحبًا بك في توجيه أعضاء CalOptima Health الجدد: Medi-Cal

مهمتنا

تقديم الخدمات المتعلقة بصحة الأعضاء بكفاءة وشرف مع احترام القيم وتلبية احتياجات الجميع.

رؤيتنا

بحلول عام 2027، نسعى إلى إزالة العقبات التي تعيق دون حصول الأعضاء على خدمات الرعاية الصحية، واستخراج تصاريح العلاج في اليوم نفسه، وإجراء مدفوعات المطالبات على الفور لمزودي الخدمات لدينا، وتقييم العوامل المحددة الاجتماعية للصحة لدى الأعضاء سنويًا.

CalOptima Health

OneCare
CalOptima Health

Medi-Cal
CalOptima Health

PACE
CalOptima Health

البدء كعضو

CalOptima Health

خدمات دعم CalOptima Health

- خدمة العملاء
  - يجيب على أسئلة الأعضاء حول البرامج
  - يساعد الأعضاء في تقديم التظلمات والإستئنافات
  - يساعد في تغيير الشبكة الصحية ومزود الرعاية الأولية (الطبيب) لشبكة المجتمع الصحي CalOptima (CCN)
  - يساعد في التنسيق والوصول إلى الخدمات
- برنامج تواصل الأعضاء
  - يساعد كبار السن والأعضاء ذوي الإعاقة أو الحالات المزمنة والأعضاء غير الحاصلين على سكن في الحصول على الرعاية
- برنامج نموذج الطفل المتكامل
  - يساعد أطفال خدمات أطفال كاليفورنيا (CCS) وأسرهم في الحصول على تنسيق أفضل للرعاية والحصول على الرعاية والنتائج الصحية

CalOptima Health

من يمكنه الحصول على الخدمات؟

- العائلات التي لديها أطفال
- البالغون
- المسنون
- النساء الحوامل
- أطفال الرعاية البديلة
- الأشخاص ذوو الإعاقة
- الأشخاص الذين لديهم حالات معينة

CalOptima Health

كيف تصبح عضوا؟

أين التقديم؟

- تحالف مراكز الصحة المجتمعية في مقاطعة أورانج
  www.coccc.org أو (TTY 711) 1-714-352-5990
- مبادرة صحة المجتمع في مقاطعة أورانج
  www.chioc.org أو (TTY 711) 1-855-927-8333
- Covered California
  - www.coveredca.com أو (TTY 1-888-889-4500) 1-800-300-1506
- المكاتب الإقليمية لوكالة الخدمات الاجتماعية في مقاطعة أورانج
  www.BenefitsCal.com أو(TTY 711) 1-800-281-9799

CalOptima Health

مرحبًا بك في CalOptima Health

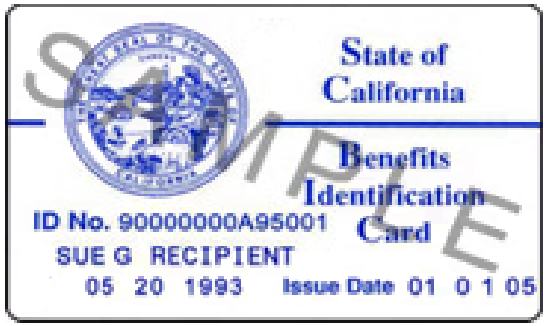
- تتضمن حزمة الترحيب بالعضو الجديد ما يلي:
  - بطاقة هوية CalOptima Health
  - ملخص مزايا Medi-Cal
  - دليل نموذج اختيار شبكة صحية
  - نموذج اختيار الشبكة الصحية
  - نموذج اختيار الشبكة الصحية، مظروف الرد التجاري
  - أنت تتمتع بصحة جيدة، نشرة التقييم الصحي الأولي
  - نموذج المعلومات الصحية
  - نموذج المعلومات الصحية، مظروف الرد التجاري
  - دعوة توجيه الأعضاء الجدد
  - إشعار التنسيق الإلكتروني

CalOptima Health

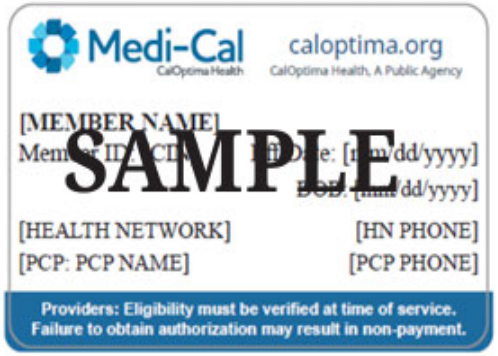
ما يخص خطتك الصحية

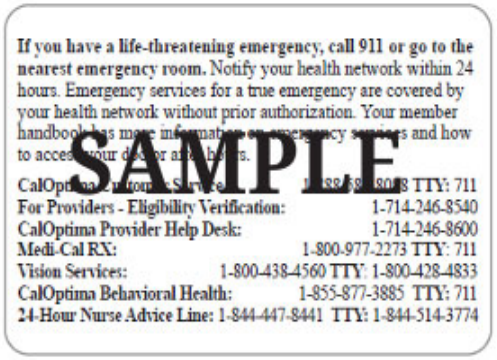
بطاقات الهوية

- بطاقة هوية المنتفع (BIC)



- بطاقة هوية CalOptima Health

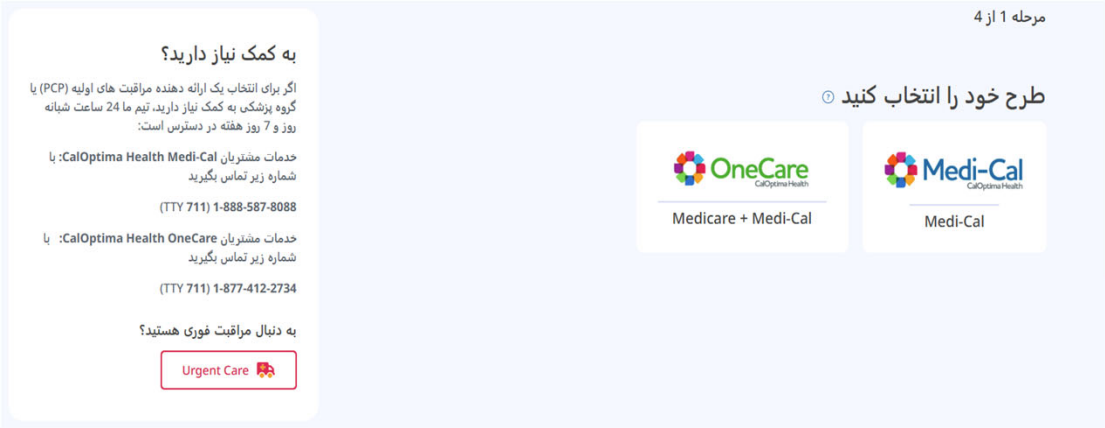


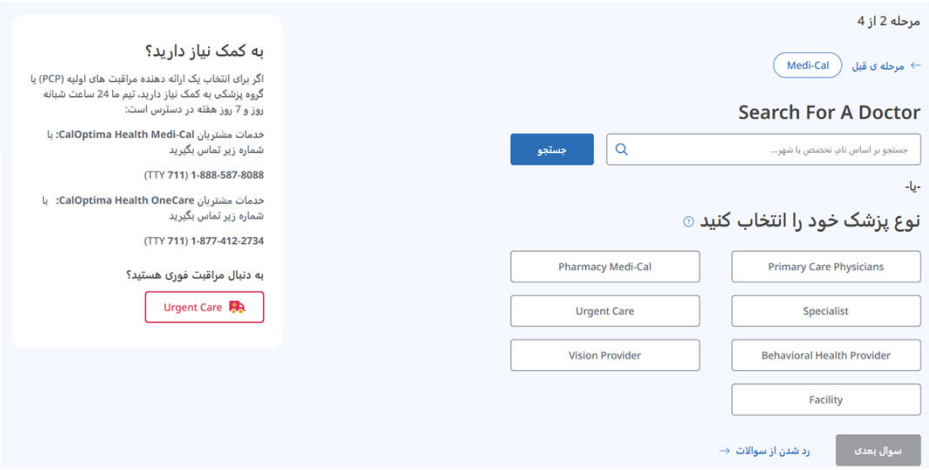


CalOptima Health

اختر طبيبًا وشبكة صحية

1. اطلب دليل المزودين أو ابحث عبر الإنترنت على www.caloptima.org





CalOptima Health

اختر طبيبًا وشبكة صحية (تابع)

- بعد العثور على طبيب، ستقوم بملء نموذج الاختيار وإرساله بالبريد مرفقًا بالظرف في حزمة الترحيب الخاصة بك

PRI-037-105 (08/22) CALOPTIMA HEALTH, A PUBLIC AGENCY

CalOptima Health **HEALTH NETWORK (HN) SELECTION FORM**

MEMBER NAME AND ID #			1 CHOOSE A PRIMARY CARE PROVIDER (PCP)			2 CHOOSE A HN
Last:	First:	ID #:	PCP Last Name or Clinic Name:	PCP First Name:	PCP or Clinic ID:	HN ID*

*Please see your *Health Network Selection Form Guide* for a list of Health Network IDs (HN IDs).
Consulte la *Guía para llenar el Formulario de Selección de Planes de Salud* para una lista de los números de identificación de los planes de salud (HN IDs).
Xin xem *Tài Liệu Hướng Dẫn Điền Mẫu Đơn Chọn Nhóm Y Tế* để biết danh sách Số ID của Các Nhóm Y Tế (Health Network IDs viết tắt là HN IDs).
لملفاً به راهنمای فرم انتخاب شبکه بهداشتی خود برای فهرست شماره شناسایی شبکه های بهداشتی (HN IDs) مراجعه کنید.

3 IMPORTANT! SIGN AND DATE BELOW. THIS FORM MUST BE SIGNED!

Signature of Member or Legal Representative: X _____ **Date:** _____

Telephone Number: ( ) – Cell Phone Number: ( ) –

Do you grant permission for CalOptima Health to contact your cell phone number with automated calls and text messages? Yes No

E-mail Address:

Do you have insurance other than Medi-Cal / CalOptima Health? Yes No If Yes, Insurance Name: Policy Number:

NEED HELP? PLEASE CALL CALOPTIMA HEALTH'S CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT AT 1-714-246-8500 OR TOLL-FREE AT 1-888-587-8088.

CalOptima Health

اختر طبيبًا وشبكة صحية (تابع)

- يمكنك أيضًا الاتصال بقسم خدمة العملاء لدينا مع اختيار طبيبك والشبكة الصحية:
  - خدمة العملاء: **1-888-587-8088 (TTY 711)**
  - من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً

CalOptima Health

اختر طبيبًا وشبكة صحية (تابع)

- إذا لم تختر طبيبًا، ستختار CalOptima Health طبيبًا لك
  - سيتم تعيين طبيب لك يقع على بُعد 10 أميال من عنوان منزلك
- يمكنك تغيير شبكتك الصحية وطبيبك كل 30 يومًا
  - إذا كان الطبيب في نفس الشبكة الصحية، فاتصل بشبكتك الصحية
  - إذا كان الطبيب في شبكة صحية مختلفة، فاتصل بخدمة عملاء CalOptima Health

شبكات Medi-Cal التابعة إلى CalOptima Health

شبكات CALOPTIMA HEALTH المباشرة

CalOptima Health Community Network

الشبكات الصحية الخاصة

AltaMed Medical Group
AMVI Care Medical Group
CHOC Health Alliance
Family Choice Medical Group
HPN-Regal Medical Group
Kaiser Permanente
Noble Mid-Orange County
Optum Care Network - Arta
Optum Care Network - Monarch
Optum Care Network - Talbert
Prospect Medical Group
United Care Medical Group

CalOptima Health

كيفية الحصول على الرعاية

حدد موعد زيارتك الأولى

- حدد موعد زيارتك الأولى مع مزود الرعاية الصحية الأولية الجديد (الطبيب) الخاص بك في غضون 4 اشهرمن الانضمام إلى CalOptima Health
- سيساعد هذا مزود الرعاية الصحية الأولية الخاص بك في التعرف عليك وعلى احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك
- سيساعدك هذا في التعرف على مزود الرعاية الصحية الأولية الخاص بك، حتى يمكنك التعاون معه للحفاظ على صحتك

طبيبك الذي تم تعيينه لك

- يمكن لطبيبك الذي تم تعيينه لك المساعدة فيما يلي:
  - إكمال فحص روتيني
  - تشخيص المرض أو الإصابة
  - إحالتك إلى أخصائي
  - طلب الوصفات الطبية
  - تحويل السجلات الطبية

إحالات الخدمات المتخصصة

- الأخصائي هو طبيب حاصل على تعليم إضافي في أحد مجالات الطب.
- الأخصائي وإحالات الخدمة الطبية
  - يحيلك طبيبك أولاً إلى أحد الإخصائيين أو للحصول على التجهيزات من خلال تقديم طلب تصريح مسبق
  - تعالج الشبكة الصحية الخاصة بك طلب الإذن المسبق
  - تستغرق طلبات الإحالة الروتينية مدة تبلغ 5 أيام للمراجعة
  - يمكن مراجعة طلبات الإحالات العاجلة في غضون 72 ساعة
- يمكن أن تشمل الخدمات الأخرى التي قد تحتاج إلى إحالة الإجراءات داخل العيادة، والأشعة السينية، والعمل المختبري، والصحة المنزلية، والتمريض الخاص

المنافع والخدمات

ما الذي تغطيه CalOptima Health؟

- خدمات الإسعاف لحالات الطوارئ
- العلاج الصحي السلوكي
- المعدات الطبية المعمرة
- الفحص والتشخيص والعلاج المبكر/الدوري (EPSDT) للأطفال
- زيارات غرفة الطوارئ
- مساعدات للسمع
- رعاية المسنين
- خدمات المستشفى
- المختبر والأشعة
- العلاجات والخدمات الصحية المنزلية طويلة الأمد

CalOptima Health

ما الذي تغطيه CalOptima Health؟ (تابع)

- الإمدادات الطبية
- النقل الطبي غير الطارئ (NEMT)
- النقل غير الطبي (NMT)
- خدمات الصحة النفسية للمرضى الخارجيين
- العلاج الطبيعي والنطقي والمهني
- خدمات الطبيب
- رعاية ما قبل الولادة والأمومة وحديثي الولادة
- الأطراف الصناعية وتقويم العظام
- خدمات الصحة النفسية المتخصصة
- خدمات المتحولين جنسيا
- خدمات الرؤية التي تديرها خطة خدمة الرؤية (VSP)

CalOptima Health

ميزة الكرسي المتحرك المخصص

- توفر CalOptima Health تقييمات للكراسي المتحركة أو أنظمة الجلوس المخصصة
- يقدم طبيبك إحالة لكرسي متحرك جديد

الرعاية العاجلة والطارئة

- خدمات الرعاية العاجلة
  - يقدم مواعيد مباشرة في نفس اليوم مع مزودي الخدمات الطبية
  - اتصل بشبكتك الصحية لمعرفة المواقع
  - لا يتطلب إحالة الطبيب
- غرفة الطوارئ
  - استخدم خدمات الطوارئ في حالات الأمراض أو الإصابات الخطيرة التي تهدد الحياة
  - اتصل بالرقم 1-1-9 أو اذهب إلى أقرب مستشفى
  - النقل في سيارات الإسعاف في حالات الطوارئ
  - أظهر بطاقة هوية CalOptima Health الخاصة بك
  - لا يتطلب إحالة الطبيب

النقل

- النقل في حالات الطوارئ
  - سياره اسعاف
  - لا يتم تغطية خدمات المسعفين. هذه هي العلاجات الطبية الطارئة التي يقدمها المسعف في مكان الحادث. اتصل بمجلس بلديتك للحصول على معلومات حول تغطية خدمات المسعفين.
- النقل الطبي غير الطارئ (NEMT)
  - سياره اسعاف
  - عربة الرفع
  - عربة كرسي متحرك
- النقل غير الطبي (NMT)
  - سيارة اجرة
  - حافلة
  - سائق خاص

CalOptima Health

النقل الطبي غير الطارئ (NEMT)

- يمكن استخدام NEMTعندما:
  - لا يمكنك استخدام وسائل النقل العامة أو الخاصة مثل السيارة أو الحافلة أو سيارة الأجرة بسبب حالة طبية أو بدنية
- يمكن استخدام NEMT من أجل:
  - الرحلات من وإلى المواعيد للخدمات التي يغطيها Medi-Cal . ويشمل ذلك النقل إلى المواعيد الطبية أو طب الأسنان أو الصحة النفسية أو اضطرابات تعاطي المخدرات، والحصول على الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.
- كيفية الحصول على خدمات NEMT :
  - اطلب من طبيبك أن يطلب خدمات NEMT
  - يقدم طبيبك طلب إحالة ونموذج بيان شهادة الطبيب
  - توافق شبكتك الصحية على الإحالة

CalOptima Health

النقل غير الطبي (NMT)

- يمكن استخدام NMT عندما:
  - يمكنك الدخول والخروج من مركبة عامة أو خاصة دون مساعدة
  - أنت تستخدم كرسيًا متحركًا، ولكن يمكنك الدخول والخروج من السيارة دون مساعدة من السائق
- يمكن استخدام NMT من أجل:
  - الرحلات من وإلى المواعيد للخدمات التي يغطيها Medi-Cal. ويشمل ذلك النقل إلى المواعيد الطبية أو طب الأسنان أو الصحة النفسية أو اضطرابات تعاطي المخدرات، والحصول على الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

CalOptima Health

النقل غير الطبي (Non-Medical Transportation, NMT) (تابع)

- كيفية الحصول على خدمات NMT:
  - لطلب رحلة للخدمات المصرح بها، اتصل بخط النقل الخاص بـ CalOptima Health على الرقم 1-833-648-7528 (TTY 711) قبل يومي عمل على الأقل (من الاثنين إلى الجمعة) قبل موعدك، أو في أقرب وقت ممكن عندما يكون لديك موعد عاجل. اجعل بطاقة تعريف عضو CalOptima Health جاهزة عند الاتصال.
  - ملاحظة: يمكن للهنود الأمريكيين أيضًا الاتصال بمزود الرعاية الصحية الهندي الخاص بهم لطلب النقل غير الطبي.
  - حدود النقل غير الطبي: توفر CalOptima Health أقل تكلفة للنقل غير الطبي الذي يلبي احتياجاتك إلى أقرب مزود رعاية من منزلك حيث يتوفر الموعد. لا يمكن للأعضاء قيادة السيارة بأنفسهم أو الحصول على تعويض مباشر عن وسائل النقل غير الطبية. لمعرفة المزيد، اتصل بـ CalOptima Health على الرقم 1-714-246-8500 أو على الرقم المجاني 1-888-587-8088 (TTY 711).

خدمات الرؤية

- **خطة خدمة الرؤية (VSP)**
  - لمزودي خدمات الرؤية في منطقتك، اتصل بالرقم (TTY 1-800-735-2922) 1-800-438-4560
  - فحوصات العين كل 24 شهرًا
  - بالنسبة للأعضاء الذين تم تشخيص إصابتهم بمرض السكري، يتم إجراء فحوصات العين كل 12 شهرًا
  - النظارات كل 24 شهرا

CalOptima Health

مزايا وبرامج CalOptima Health الأخرى المغطاة

CalAIM:
Medi-Calالمتقدم والمحدث الخاص بكاليفورنيا

- مصمم لتحسين وصول أعضاء Medi-Cal إلى الرعاية والنتائج الصحية
- يوفر نهجًا شاملاً للرعاية يساعد الأعضاء في تلبية احتياجاتهم الطبية وغير الطبية
- إدارة الرعاية المحسنة (ECM)
  - التوعية والمشاركة
  - التقييم الشامل وإدارة الرعاية
  - تعزيز تنسيق الرعاية
  - تعزيز الصحة
  - رعاية انتقالية شاملة
  - خدمات دعم الأعضاء والأسرة
  - التنسيق والإحالة إلى المجتمع والدعم الاجتماعي

CalOptima Health

CalAIM:
Medi-Calالمتقدم والمحدث الخاص بكاليفورنيا (تابع)

- دعم المجتمع
  - خدمات القيادة للإنتقال في السكن
  - إيجار المساكن وخدمات الاستدامة
  - ودائع الإسكان
  - الرعاية التعافيية (الراحة الطبية)
  - خدمات العناية الشخصية وتدبير المنزل
  - وجبات مصممة طبيا
  - التأهيل النهاري
  - مراكز الإيفاق
  - السكن قصير المدى بعد الرقود في المستشفى
  - تعديلات إمكانية الوصول في البيئة (تعديلات المنزل)
  - خدمات الراحة
  - تحويلات مرافق التمريض / خدمات الانتقال المجتمعي
  - علاج الربو

CalOptima Health

برنامج نموذج الطفل الشامل (WCM)

- يضيف برنامج WCM الخدمات المغطاة ببرنامج خدمات أطفال كاليفورنيا (CCS) للأطفال والشباب المؤهلين لبرنامج Medi-Cal CCS إلى CalOptima Health
- CCSهو برنامج على مستوى الولاية يعالج الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يعانون من حالات صحية معينة أو أمراض أو مشاكل صحية مزمنة ويستوفون قواعد برنامج CCS
- إذا اعتقدت CalOptima Health أو طبيبك أنك أو طفلك مصاب بحالة CCS، فستتم إحالتهم إلى برنامج CCS لدى المقاطعة لتقييم أهليتهم
- إذا تم تحديد أنك أو طفلك مؤهل للحصول على CCS، فسوف يحصلون على رعاية CCS الخاصة بهم من خلال برنامج CalOptima Health WCM

CalOptima Health

برامج التوعية الصحية

- يوجد لدى CalOptima Health معلومات بلغتك لمساعدتك في البقاء بصحة جيدة. لدينا مدربي صحة وفصول تعليمية لمساعدتك فيما يلي:
  - الإقلاع عن التدخين (التوقف عن التدخين)
  - التحكم بالوزن
  - الرعاية قبل ولادة طفلك وبعدها
  - التربية
  - الرعاية الجيدة للأطفال
  - التغذية
  - إدارة الحالات الصحية (الكوليسترول والسكري والربو وصحة القلب وارتفاع ضغط الدم)

برامج خدمات المسنين متعددة الأغراض (MSSP)

- قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات MSSP إذا كان عمرك 65 عامًا أو أكثر ومن ذوي الإعاقة وتستوفي معايير مرفق التمريض ولكنك ترغب في البقاء في المنزل. قد تشمل الخدمات التي تقدمها MSSP ما يلي:
  - مركزالبالغين للرعاية النهارية/الدعم
  - المساعدة في الأعمال الروتينية والعناية الشخصية
  - الإشراف الوقائي
  - إدارة الرعاية
  - فترة راحة
  - مواصلات
  - خدمات الوجبات
  - خدمات اجتماعية
  - خدمات الاتصالات

CalOptima Health

خدمات إدارة الحالات

- قد تكون هناك حاجة إلى خدمات إدارة الحالة إذا كانت لديك احتياجات طبية معقدة
- يشمل الممرضات وأخصائي الحالة وغيرهم من الموظفين الذين يساعدونك في:
  - التعرف على حالتك الصحية والقيام بإجراء تغييرات لتحسين صحتك
  - الإتصال بموارد المجتمع والبرامج المفيدة
  - التواصل مع فريق الرعاية الصحية الخاص بك من الأطباء
  - وضع خطة لتحقيق أهدافك الصحية

الخدمات الثقافية واللغوية

- خدمات المترجم الشفوي والتحريري
- اتصل بشبكتك الصحية أو خدمة عملاء CalOptima Health للحصول على المواد المكتوبة والمتاحة :
  - الإنجليزية
  - الإسبانية
  - الفيتنامية
  - الفارسية
  - الكورية
  - العربية
  - الصينية
  - الكتابة بأحرف كبيرة و برايل وقرص صوتي مضغوط و قرص بيانات مضغوط
- تتوفر خدمات دعم اللغة مجانًا عبر الهاتف أو شخصيًا
- يمكن طلب خدمات المترجم الشفوي الشخصية للغة الإشارة الأمريكية قبل 1 أسبوع على الأقل من موعدك

CalOptima Health

الصحة السلوكية (BH)

الصحة السلوكية في CalOptima Health:

1-855-877-3885

للفحص المبكر والإحالة إلى خدمات الصحة النفسية

متاح 24 ساعة في اليوم و7 أيام الأسبوع

برامج وخدمات أخرى متوفرة لدى Medi-Cal

CalOptima Health

الأدوية الموصوفة للعيادات الخارجية

- يتم تغطية الأدوية الموصوفة بواسطة Medi-Cal Rx
- تتم تغطية الأدوية الموصوفة التي تقدمها الصيدلية بواسطة Medi-Cal Rx، وهو برنامج رسوم مقابل خدمة(FFS) من Medi-Cal. قد تتم تغطية بعض الأدوية التي يقدمها المزود في أحد المكاتب أو العيادات من قبل CalOptima Health .
- يمكن للمزود الخاص بك أن يصف الأدوية الموجودة في قائمة أدوية Medi-Cal Rx المتعاقد عليها
- لمعرفة ما إذا كان الدواء مدرجًا في قائمة الأدوية المتعاقد عليها أو للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المتعاقد عليها ، اتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 واضغط على 5 أو 711)

خدمات الصحة النفسية المتخصصة

- تتوفر خدمات الصحة النفسية المتخصصة (SMHS) بواسطة خطط الصحة النفسية بالمقاطعة بدلاً من CalOptima Health لأعضاء Medi-Cal الذين يستوفون معايير SMHS. يمكن أن تتضمن SMHS خدمات مرضى العيادات الداخلية والخارجية والمقيمين بالمستشفى التالية:

- خدمات دعم الأدوية
- الخدمات العلاجية النهارية المكثفة
- خدمات إعادة التأهيل النهارية
- خدمات التدخل في حالات الأزمات
- خدمات الرعاية في حالات الأزمات
- إدارة الحالات المستهدفة
- الخدمات العلاجية السكنية في حالات الأزمات
- خدمات المستشفى لمرضى العيادات الداخلية الذين يعانون حالات نفسية حادة
- خدمات المستشفى المتخصصة لمرضي العيادات الداخلية الذين يعانون حالات نفسية
- خدمات مرافق الصحة النفسية

- لمعرفة المزيد حول SMHS، اتصل بخطة الصحة العقلية بمقاطعة أورانج على الرقم 1-800-723-8641 (711 TTY)

CalOptima Health

خدمات الأسنان

- يعد Medi-Cal Dental Program هو نفسه FFS Medi-Cal الذي يقدم خدمات الأسنان الخاصة بك. قبل أن تحصل على خدمات الأسنان، يجب أن تُظهر BIC (بطاقة هوية المنافع) الخاصة بك لمزود خدمات الأسنان والتأكد من أن المزود يقبل FFS الخاصة بالأسنان.
- يغطي Medi-Cal Dental تكاليف بعض الخدمات المتعلقة بالأسنان، بما في ذلك:

  - نظافة الأسنان التشخيصية والوقائية (مثل الفحوصات والأشعة وتنظيف الأسنان)
  - خدمات الطوارئ للسيطرة على الألم
  - قلع الأسنان
  - الحشوات
  - تركيب التيجان (المجهزة مسبقًا/ المختبرية)
  - التنظيف وتخطيط الجذور
  - أطقم أسنان كاملة وجزئية
  - تقويم أسنان للأطفال المؤهلين
  - الفلورايد الموضعي
- إذا كانت لديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد حول خدمات طب الأسنان، فاتصل ببرنامج Medi-Cal Dental للأسنان على الرقم 1-800-322-6384 (711 TTY)

CalOptima Health

الخدمات التي لا تغطيها CalOptima Health أو Medi-Cal

CalOptima Health

الخدمات غير مغطاة

- تتضمن بعض الخدمات التي لا تغطيها CalOptima Health Medi-Cal على سبيل المثال لا الحصر:
  - الإخصاب في المختبر (IVF)، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر دراسات العقم أو الإجراءات لتشخيص أو علاج العقم
  - الحفاظ على الخصوبة
  - الخدمات التجريبية
  - الجراحة التجميلية
  - خدمات المسعفين
    - هذه معالجات طبية طارئة تُقدم في الموقع من قبل المسعفين. اتصل بالبلدية للحصول على معلومات عن تغطية خدمات المسعفين.

CalOptima Health

المسؤولية المالية

- التأمين الخاص
  - CalOptima Health هي آخر جهة مسددة لخدمات Medi-Cal المشمولة بالتغطية
- ماذا تفعل إذا تلقيت فاتورة مقابل خدمة:
  - تواصل مع الجهة المصدرة للفاتورة لتذكيرها بأن لديك تأمين Medi-Cal الصحي
  - إذا لم تستطع الجهة المصدرة للفاتورة مساعدتك، فتواصل مع الشبكة الصحية التي تتبعها أو خدمة عملاء CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088** (TTY **711**)

الإبلاغ وحل المشكلات

كيفية تقديم شكوى أو إستئناف

- تُستخدم الشكوى عندما تكون لديك مشكلة أو تكون غير راضٍ عن الخدمات التي تتلقاها من CalOptima Health أو المزود
- الإستئناف هو طلب مقدم إلى CalOptima Health لمراجعة وتغيير قرار اتخذناه بشأن خدمتك (خدماتك). يجب أن تطلب استئنافًا خلال 60 يومًا من تاريخ الإشعاربالإجراء الذي تلقيته منا.
- لتقديم شكوى أو إستئناف:
  - اتصل بخدمة عملاء CalOptima Health على الرقم المجاني (**711** TTY) **1-888-587-8088**
  - أرسل إلينا رسالة أو قم بزيارتنا شخصيًا

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

  - عبر الإنترنت:

https://www.caloptima.org/en/ForMembers/Medi-Cal/YourRights.aspx

CalOptima Health

كيفية طلب عقد جلسة استماع بالولاية

- يمكنك طلب جلسة استماع بالولاية إذا كنت قد طلبت بالفعل استئنافًا لدى CalOptima Health، وما زلت غير راضٍ عن القرار أو إذا لم تحصل على قرار بخصوص الاستئناف بعد مرور 30 يومًا
- يجب أن تطلب جلسة استماع بالولاية في غضون 120 يومًا من تاريخ رسالة إشعار قرار الاستئناف الخاص بنا
  - اتصل بوحدة الاستجابة العامة لنظام دعم القرار السريري (CDDS)
    - 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349أو711)
    - املأ النموذج المرفق مع إشعار قرار الاستئناف الخاص بك وأرسله إلى:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

CalOptima Health

حقوقك ومسؤولياتك

حقوقك ومسؤولياتك

- ماذا تفعل إذا لم تكن راضيًا عن الخدمات التي تتلقاها
  - لديك الحق في:
    - تعامل باحترام وكرامة
    - الخصوصية والسرية
    - الوصول في الوقت المناسب إلى مزودي الشبكة
    - الحصول على تنسيق الرعاية
    - الحصول على خدمات ترجمة فورية مجانية للغتك
    - تقديم إستئناف
    - صوت بشكوى

حقوقك ومسؤولياتك (تابع)

- أعضاء CalOptima Health يلتزمون بهذه المسؤوليات:
  - معرفة وفهم واتباع دليل الأعضاء الخاص بك
  - قم بالإبلاغ عن أي تغييرات في المعلومات الشخصية على الفور مثل العنوان الجديد إلى:
    - مقاطعة أورانج وكالة الخدمات الاجتماعية
    - إدارة الضمان الاجتماعي
    - CalOptima Health
    - شبكتك الصحية
- **الخط الساخن لمكافحة الاحتيال ومعلوماتك الشخصية**
  - الإبلاغ عن احتيال مشتبه به من قبل مزود أو عضو إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية
  - اتصل بالخط الساخن لمكافحة الاحتيال التابع لـMedi-Cal التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية على الرقم المجاني 1-800-822-6222- إنه مجهول وسري
  - **لن يؤثر الإبلاغ عن الاحتيال على المزايا أو خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك.**

CalOptima Health

حقوقك ومسؤولياتك (تابع)

- تحمي CalOptima Health معلوماتك الصحية
  - نحن نحدد من عدد الأشخاص الذين يطلعون على معلوماتك
  - نحن ندرب موظفينا على حماية معلوماتك
  - إذا كنت تريد منا مشاركة معلوماتك الصحية مع قريب أو صديق، فإن CalOptima Health تحتاج إلى الحصول على إذن موقع منك
    - استخدم نموذج التفويض لدى CalOptima Health أو أي نموذج آخر مقبول
- اللجنة الاستشارية للأعضاء
  - تقدم مدخلات بشأن مشكلات الأعضاء إلى مجلس إدارة CalOptima Health
- اللجنة الاستشارية للأسرة لنموذج الطفل الكامل
  - تقدم مدخلات حول قضايا الأعضاء المتعلقة بـCCS إلى مجلس إدارة CalOptima Health

بوابة الأعضاء الإلكترونية

- بوابة الأعضاء عبارة عن موقع أليكتروني آمن عبر الإنترنت يمنحك إمكانية الوصول على مدى 24 ساعة إلى معلوماتك الصحية
  - يمكنك الوصول إلى بوابة الأعضاء على جهاز كمبيوتر أو جهاز لوحي أو هاتف ذكي
- تجعل خيارات الخدمة الذاتية من الأسهل والأسرع ما يلي:
  - عرض وتحديث المعلومات الشخصية
  - طرح الأسئلة على خدمة عملاء CalOptima Health
  - طباعة بطاقات هوية CalOptima Health أو اطلب إرسالها عبر البريد.
  - تغيير شبكتك الصحية وطبيبك (ينطبق فقط على أعضاء CalOptima Health Community Network)
  - عرض التفويض (التصاريح) المسبقة (ينطبق فقط على أعضاء CalOptima Health Community Network و CalOptima Health Direct)

الأسئلة الشائعة

السؤال	اتصل على
ماذا يجب أن أفعل إذا كنت بحاجة إلى بطاقة هوية CalOptimaأو نموذج اختيار الشبكة الصحية؟	خدمة العملاء لدى CalOptima Health
كيف يمكنني تغيير شبكتي الصحية؟	خدمة العملاء لدى CalOptima Health
كيف يمكنني العثور على المزود أو الشبكة الصحية التي إخترتها؟	خدمة العملاء لدى CalOptima Health
كيف يمكنني تغيير المزود داخل شبكتي الصحية؟	الشبكة الصحية المحددة الخاصة بك
كيف يمكنني طلب رعاية أو مستلزمات أو أدوية متخصصة؟	يجب على الطبيب إرسال طلب تصريح مسبق إلى شبكتك الصحية المحددة
ماذا يجب أن أفعل إذا تم إنهاء أهليتي لبرنامج Medi-Cal؟	وكالة الخدمات الاجتماعية لدى مقاطعة أورانج
كيف يمكنني نقل أهليتي لبرنامج Medi-Cal إلى مقاطعة أو ولاية أخرى؟	وكالة الخدمات الاجتماعية لدى مقاطعة أورانج

معلومات الاتصال

اتصل على	رقم الهاتف
خدمة العملاء لدى CalOptima Health	**1-714-246-8500** أو الرقم المجاني **1-888-587-8088** (TTY **711**)
لتقديم شكوى: اتصل مع خدمة عملاء CalOptima Health – أو – قدم نموذج شكوى عبر الإنترنت	**1-714-246-8500** أو الرقم المجاني **1-888-587-8088** (TTY **711**) www.caloptima.org
الخط الساخن لمكافحة الاحتيال التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية Medi-Cal	**1-800-822-6222** (TTY **711**)
خدمات الرؤية التابعة إلى VSP	1-800-877-7195 (TTY 1-800-735-2922)
رعاية الأسنان لدى Medi-Cal	1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922أو711)
خطة الصحة النفسية في مقاطعة أورانج	**1-855-877-3885** (TTY **711**)
الصحة السلوكية في CalOptima Health	1-800-723-8641 (TTY 711)
Medi-Cal RX	1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 ثم إضغط على 5 أو 711)

Health

ابق على اتصال مع CalOptima Health: **225678 (CALOPT)**

- تقوم CalOptima Healthالآن بإرسال رسائل نصية رسمية باستخدام رمز قصير:**225678 (CALOPT)**
- يوفر هذا الرقم تحديثات حول رعايتك الصحية والمزايا الخاصة بك
- لماذا هذا الامر مهم:
  - يساعدك على التعرف على الرسائل الواردة من CalOptima Health
  - الحصول على معلومات حول الرعاية الصحية الخاصة بك، مثل تذكيرات الفحص والتحديثات حول التغطية الخاصة بك
- ما يجب عليك فعله:
  - احفظ **225678 ((CALOPT**في جهات الاتصال لهاتفك
  - ابحث عن النصوص لتبقى على اطلاع بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك
  - لطرح الأسئلة، اتصل بفريق خدمة العملاء لدينا على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**

CalOptima Health