



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.



البدء كعضو

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)
- 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) وأسره في الحصول على تنسيق أفضل للرعاية والحصول على الرعاية والنتائج الصحية

من يمكنه الحصول على الخدمات؟

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

كيف تصبح عضواً؟



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

مرحبًا بك في CalOptima Health

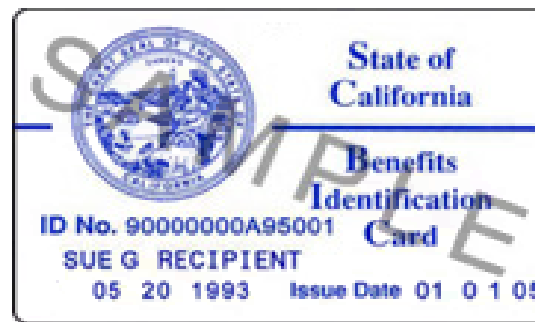
○ تتضمن حزمة الترحيب بالعضو الجديد ما يلي:

- 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

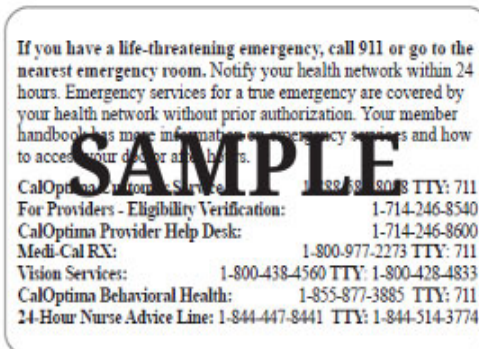
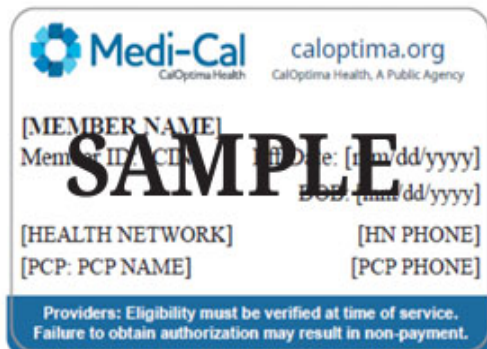
ما يخص خطتك الصحية

بطاقات الهوية

○ بطاقة هوية المنتفع (BIC)



○ بطاقة هوية CalOptima Health



اختر طبييًا وشبكة صحية

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

مرحلة 1 از 4

به کمک نیاز دارید؟

اگر برای انتخاب یک ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) یا گروه پزشکی به کمک نیاز دارید، تیم ما 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته در دسترس است:

خدمات مشتریان CalOptima Health Medi-Cal: با شماره زیر تماس بگیرید
(TTY 711) 1-888-587-8088

خدمات مشتریان CalOptima Health OneCare: با شماره زیر تماس بگیرید
(TTY 711) 1-877-412-2734

به دنبال مراقبت فوری هستید؟

Urgent Care

طرح خود را انتخاب کنید

OneCare
CalOptima Health
Medicare + Medi-Cal

Medi-Cal
CalOptima Health
Medi-Cal

مرحلة 2 از 4

Medi-Cal

Search For A Doctor

جستجو بر اساس نام، تخصص یا شهر...

جستجو

نوع پزشک خود را انتخاب کنید

Pharmacy Medi-Cal	Primary Care Physicians
Urgent Care	Specialist
Vision Provider	Behavioral Health Provider
Facility	

رد شدن از سوالات → سوال بعدی

اختر طبييًا وشبكة صحية (تابع)

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

[illegible]

اختر طبيبًا وشبكة صحية (تابع)

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

اختر طبيبًا وشبكة صحية (تابع)

- إذا لم تختَر 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
 - خدمة العملاء: (TTY 711) 1-888-587-8088

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**

كيفية الحصول على الرعاية

حدد موعد زيارتك الأولى

- حدد موعد زيارتك الأولى مع مزود الرعاية الصحية الأولية الجديد (الطبيب) الخاص بك في غضون 4 أشهر من 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 7 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

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)

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 9-1-1 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

النقل الطبي غير الطارئ (NEMT)

- يمكن استخدام NEMT عندما:
 - 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

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.

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 أيضاً 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 شهرًا



CalOptima Health مزاياء وبرامج الأخرى المغطاة

CalAIM: Medi-Cal المتقدم والمحدث الخاص بكاليفورنيا

- مصمم لتحسين وصول أعضاء Medi-Cal إلى الرعاية والنتائج الصحية
- يوفر نهجاً 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

CalAIM: Medi-Cal المتقدم والمحدث الخاص بكاليفورنيا (تابع)

○ دعم المجتمع

- خدمات القيادة للانتقال في السكن
- إيجار المساكن وخدمات الاستدامة
- ودائع الإسكان
- الرعاية التعافية (الراحة الطبية)
- خدمات العناية الشخصية وتدبير المنزل
- وجبات مصممة طبيًا
- 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

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
- CCS هو 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 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:

- مركز البالغين للرعاية النهارية/الدعم
- المساعدة في الأعمال الروتينية والعناية الشخصية
- الإشراف الوقائي
- إدارة الرعاية
- فترة راحة
- مواصلات
- خدمات الوجبات
- خدمات اجتماعية
- خدمات الاتصالات

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
 - الروسية
 - الفارسية
 - الكورية
 - العربية
 - الصينية
 - الكتابة بأحرف كبيرة وبرايل وقرص صوتي مضغوط و قرص بيانات مضغوط
- تتوفر خدمات دعم اللغة مجاناً عبر الهاتف أو شخصياً
- يمكن طلب خدمات المترجم الشفوي الشخصية للغة الإشارة الأمريكية قبل 1 أسبوع على الأقل من موعدك

الصحة السلوكية (BH)

الصحة السلوكية في CalOptima Health:

1-855-877-3885

للفحص المبكر والإحالة إلى خدمات الصحة النفسية
متاح 24 ساعة في اليوم و 7 أيام الأسبوع



برامج وخدمات أخرى متوفرة لدى Medi-Cal

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 لمرضى 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)

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)

الخدمات التي لا تغطيها CalOptima Health أو Medi-Cal

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.

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 (TTY 711) 1-888-587-8088

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 استئنافاً خلال 60 يومًا من تاريخ الإشعار بالإجراء الذي تلقينته منا.
- لتقديم شكوى أو إستئناف:
 - اتصل بخدمة عملاء CalOptima Health على الرقم المجاني (TTY 711) 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>



كيفية طلب عقد جلسة استماع بالولاية

- يمكنك طلب جلسة استماع بالولاية إذا كنت قد طلبت بالفعل استئنافاً لدى CalOptima Health، وما زلت غير راضٍ عن القرار أو إذا لم تحصل على قرار بخصوص الاستئناف بعد مرور 30 يوماً
- يجب أن تطلب جلسة استماع بالولاية في غضون 120 يوماً من تاريخ رسالة إشعار قرار الاستئناف الخاص بنا

■ اتصل بوحدة الاستجابة العامة لنظام دعم القرار السريري (CDDS)

• (711 أو 1-800-952-8349 TTY 1-800-952-5253)

• 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

حقوقك ومسؤولياتك

حقوقك ومسؤولياتك

○ هذه هي حقوقك كعضو في CalOptima Health:

- أن تتم معاملتك باحترام وكرامة، مع إيلاء الاعتبار الواجب لحقك في الخصوصية وضرورة الحفاظ على سرية معلوماتك الطبية، مثل التاريخ الطبي، والحالة أو العلاج النفسي والجسدي، والصحة الإنجابية أو الجنسية
- أن يتم تزويدك بمعلومات حول الخطة الصحية وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المغطاة، والمزودين، والممارسين، وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم
- تلقي معلومات الأعضاء المكتوبة والمترجمة بالكامل بلغتك المفضلة، بما في ذلك جميع إشعارات التنظم والاستئناف
- تقديم توصيات حول سياسة حقوق ومسؤوليات أعضاء CalOptima Health
- أن تكون قادرًا على اختيار مزود رعاية أولية ضمن شبكة CalOptima Health
- الحصول على إمكانية الوصول في الوقت المناسب إلى مزودي الشبكة
- المشاركة في صنع القرار مع مزودي الرعاية فيما يتعلق بالرعاية الصحية الخاصة بك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج
- التعبير عن التظلمات، سواء شفهيًا أو كتابيًا، بشأن المنظمة أو الرعاية التي حصلت عليها
- معرفة السبب الطبي لقرار CalOptima Health برفض، أو تأخير، أو قطع (إنهاء) أو تغيير طلب الرعاية الطبية

حقوقك ومسؤولياتك (تابع)

- الحصول على تنسيق الرعاية
- طلب استئناف قرارات رفض، أو تأجيل أو تقييد الخدمات أو المزايا
- الحصول على خدمات الترجمة الفورية والتحريرية المجانية للغتك
- الحصول على مساعدة قانونية مجانية من مكتب المساعدة القانونية المحلي الخاص بك أو مجموعات أخرى
- صياغة التوجيهات المسبقة
- طلب جلسة استماع على مستوى الولاية إذا تم رفض خدمة أو ميزة وكنت قد قدمت بالفعل استئنافاً إلى CalOptima Health ولا تزال غير راضٍ عن القرار، أو إذا لم تحصل على قرار بشأن استئنافك بعد 30 يوماً، بما في ذلك معلومات حول الظروف التي يمكن بموجبها عقد جلسة استماع عاجلة
- لإلغاء التسجيل (الإسقاط) من CalOptima Health والتغيير إلى خطة صحية أخرى في المقاطعة عند الطلب
- الوصول إلى خدمات موافقة القصر
- الحصول على معلومات الأعضاء مكتوبة بصيغ أخرى (مثل طريقة برايل، والطباعة كبيرة الحجم، والتنسيقات الصوتية، والتنسيقات الإلكترونية التي يسهل الوصول إليها) مجاناً عند الطلب وفي الوقت المناسب للتنسيق المطلوب ووفقاً لرمز القسم (b)(12) 14182 الخاص بالرعاية الاجتماعية والمؤسسات (Welfare and Institutions , W&I)
- الإعفاء من أي شكل من أشكال الكبت أو العزل المستخدم كوسيلة للإرغام، أو الإلزام، أو الملائمة، أو الانتقام.

حقوقك ومسؤولياتك (تابع)

- أن تناقش بصدق المعلومات المتعلقة بخيارات وبدائل العلاج المتاحة، معروضة بطريقة تتناسب مع حالتك وقدرتك على الفهم، بغض النظر عن التكلفة أو التغطية
- الحصول على إمكانية الوصول إلى السجلات الطبية الخاصة بك والحصول على نسخة منها، وطلب تعديلها أو تصحيحها، على النحو المحدد في قانون 45 للوائح الفيدرالية (Federal Regulations, CFR) الأقسام 164.524 و 164.526
- حرية ممارسة هذه الحقوق دون التأثير سلباً على كيفية معاملتك من قبل CalOptima Health، أو المزمدين الخاصين بك، أو الولاية
- الحصول على إمكانية الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة، ومراكز الولادة المستقلة، والمراكز الصحية المؤهلة فيدياً، ومزودي الرعاية الصحية الهنود، وخدمات القبالة، والمراكز الصحية الريفية، وخدمات الإصابات المنقولة جنسياً، وخدمات الطوارئ خارج شبكة CalOptima Health وفقاً للقانون الفيدرالي

حقوقك ومسؤولياتك (تابع)

○ مسؤولياتك

- معرفة، وفهم ومتابعة كتيب الأعضاء الخاص بك
- فهم احتياجاتك الطبية والعمل مع مزودي رعايتك الصحية لوضع خطة العلاج الخاصة بك
- اتباع خطة العلاج التي وافقت عليها مع مزودي رعايتك الصحية
- إخبار CalOptima Health ومزودي رعايتك الصحية بما نحتاج لمعرفة حول حالتك الطبية حتى نتمكن من توفير الرعاية
- تحديد المواعيد الطبية والاحتفاظ بها وإخبار المكتب عند الاضطرار لإلغاء موعدك
- التعرف على حالتك الطبية وما الذي يحافظ على صحتك
- المشاركة في برامج الرعاية الصحية التي تحافظ على صحتك
- العمل مع شركاء رعايتك الصحية وأن تكون مهذبًا في التعامل معهم

حقوقك ومسؤولياتك (تابع)

○ الخط الساخن للإبلاغ عن الاحتيال ومعلوماتك الشخصية

- أبلغ عن أي حالة احتيال مشتبه بها من قبل مزود رعاية أو أحد المستفيدين.
- اتصل بخط المساعدة المجاني الخاص بالاحتيال لدى Medi-Cal التابع لـ Department of Health Care Services (إدارة خدمات الرعاية الصحية) على الرقم 1-800-822-6222 - البلاغ سري ولن يتم الكشف عن هويتك.

- لن يؤثر الإبلاغ عن الاحتيال على المزايا الخاصة بك أو خدمات الرعاية الصحية التي تتلقاها!

○ اللجنة الاستشارية للأعضاء

- تقدم مدخلات حول قضايا الأعضاء إلى مجلس إدارة CalOptima Health

○ اللجنة الاستشارية للأسر في نموذج رعاية الطفل الشامل

- تقدم مدخلات حول قضايا الأعضاء المتعلقة ببرنامج CCS (خدمات أطفال كاليفورنيا) إلى مجلس إدارة CalOptima Health

بوابة الأعضاء

○ بوابة الأعضاء هي موقع إلكتروني آمن يتيح لك الوصول إلى معلوماتك الصحية على مدار الساعة.

■ يمكنك الوصول إلى بوابة الأعضاء من خلال جهاز الكمبيوتر، أو الجهاز اللوحي (التابلت) أو الهاتف الذكي.

○ تُسهّل خيارات الخدمة الذاتية وتُسرع من إنجاز المهام التالية:

■ عرض وتحديث المعلومات الشخصية

■ طرح سؤال على خدمة عملاء CalOptima Health

■ طباعة بطاقات تعريف CalOptima Health أو طلب إرسالها بالبريد.

■ تغيير شبكة الرعاية الصحية والطبيب (ينطبق فقط على أعضاء شبكة CalOptima Health Community Network)

■ الاطلاع على التصريح (التصريحات) المسبقة (ينطبق فقط على أعضاء شبكة CalOptima Health Community Network وأعضاء CalOptima Health Direct)

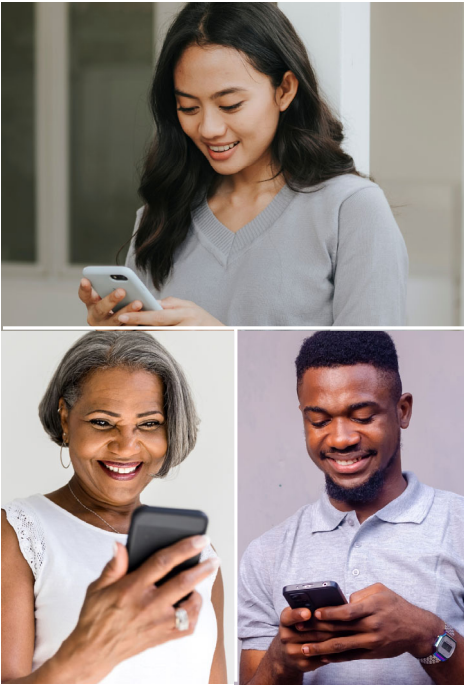
الأسئلة الشائعة

السؤال	اتصل على
ماذا يجب أن أفعل إذا كنت بحاجة إلى بطاقة هوية CalOptima أو 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؟	خدمة العملاء لدى CalOptima Health
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

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

ابق على اتصال مع CalOptima Health: 225678 (CALOPT)



- تقوم CalOptima Health الآن بإرسال رسائل نصية رسمية باستخدام رمز قصير: **225678 (CALOPT)**
- يوفر هذا الرقم تحديثات حول رعايتك الصحية والمزايا الخاصة بك
- لماذا هذا الأمر 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 **8088-587-888-1 (TTY 711)**



CalOptima Health

ابقَ على اتصال بنا

www.caloptima.org



CalOptima@