



به آشناسازی عضو جدید CalOptima Health خوش آمدید: Medi-Cal

رسالت ما

خدمت در راستای سلامت عضو به
بهترین شکل و عزت و احترام به
ارزش و نیازهای هر فرد است.

چشم‌انداز ما

تا سال 2027، موانع دسترسی به
مراقبت بهداشتی را برای اعضایمان
از میان برداریم، مجوزهای درمان
یک روزه و
پرداخت آنی مطالبه‌درخواست
پرداخت را برای ارائه‌کنندگان اجرا
کنیم و عوامل اجتماعی تعیین‌کننده
سلامت اعضا را به صورت سالانه
ارزیابی کنیم.

برنامه‌های درمانی CalOptima Health



CalOptima Health



شروع به عنوان یک عضو

خدمات پشتیبانی سلامتی CalOptima Health

○ خدمات مشتریان

- به سوالات اعضا در مورد برنامه ها پاسخ می دهد
- به اعضا کمک می کند شکایات و درخواست های تجدیدنظر را ثبت کنند
- به تغییر شبکه بهداشت و ارائه دهنده مراقبت های اولیه (پزشک)
- هماهنگ سازی مراقبت ها و دسترسی به خدمات کمک می کند

○ برنامه رابط اعضا

- به سالمندان، اعضای دارای معلولیت یا بیماری های مزمن، و اعضای بی خانمان در دسترسی به مراقبت کمک می کند.

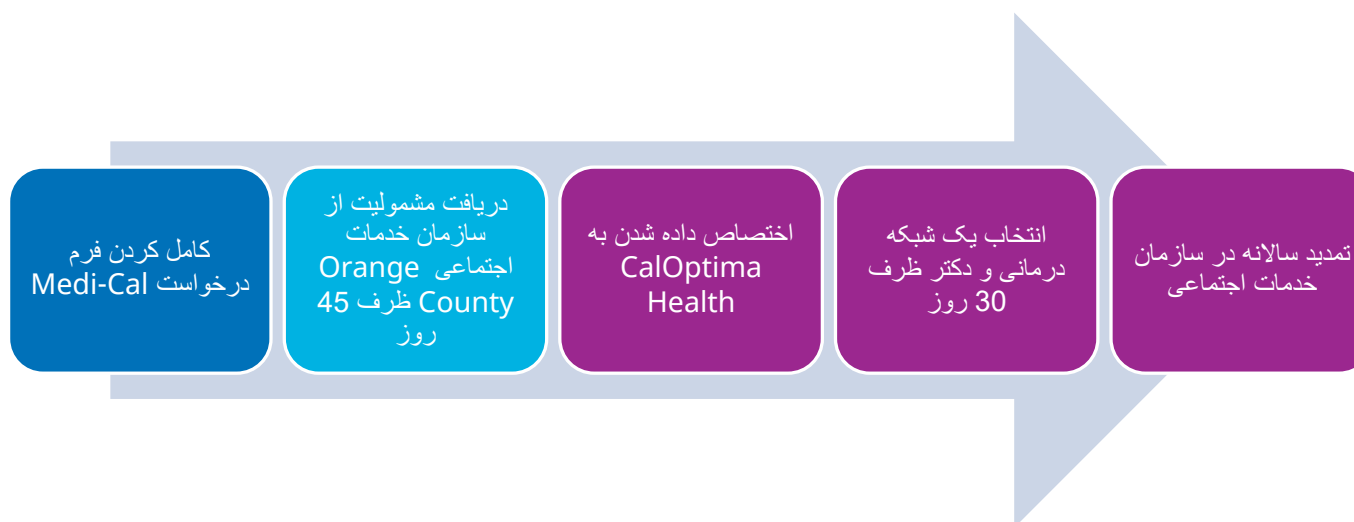
○ برنامه مدل جامع کودک (Whole-Child Model Program)

- به کودکان و خانواده هایشان در زمینه خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children Services، CCS) در هماهنگ سازی بهتر مراقبت ها، دسترسی بهتر به مراقبت و دریافت نتایج سلامتی بهتر کمک می کند.

چه کسی می تواند این خدمات را دریافت کند؟

- خانواده‌های دارای فرزند
- بزرگسالان
- سالمندان
- افراد باردار
- کودکان تحت سرپرستی موقت
- افراد دارای ناتوانی
- افراد دارای شرایط خاص

چگونه عضو شویم؟



کجا باید درخواست داد؟

- Coalition of Orange County Community Health Centers ○
▪ www.cocccc.org یا 1-714-352-5990 (TTY 711)
- Community Health Initiative of Orange County ○
▪ www.chioc.org یا 1-855-927-8333 (TTY 711)
- Covered California ○
▪ www.coveredca.com یا 1-800-300-1506 (TTY 1-888-889-4500)
- دفاتر منطقه‌ای سازمان خدمات اجتماعی ○
▪ www.mybenefitscalwin.org یا 1-800-281-9799 (TTY 711)

به CalOptima Health خوش آمدید

○ بسته خوشامدگویی اعضای جدید شامل موارد زیر است:

- کارت شناسایی CalOptima Health
- خلاصه مزایای Medi-Cal
- راهنمای فرم انتخاب شبکه درمانی
- فرم انتخاب شبکه درمانی
- پاکت پاسخ نامه فرم انتخاب شبکه درمانی
- بروشور ارزیابی سلامت اولیه Healthy You
- فرم اطلاعات سلامت
- پاکت پاسخ نامه فرم اطلاعات سلامت
- دعوتنامه آشناسازی اعضای جدید
- اطلاعیه فرمت الکترونیکی

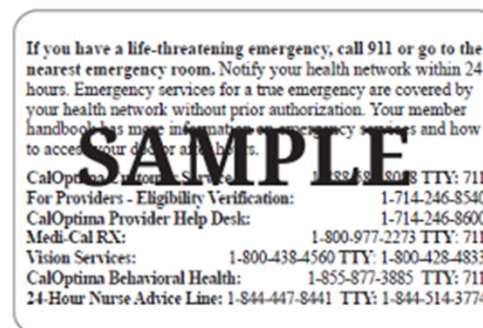
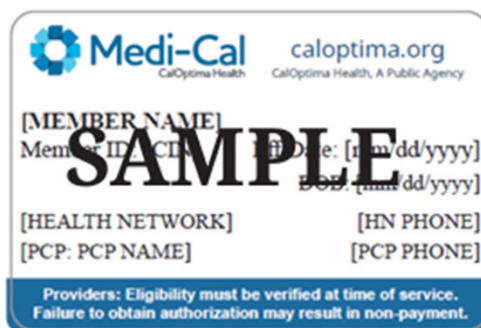
درباره برنامه درمانی شما

کارت‌های شناسایی

- کارت شناسایی ذینفع (BIC, Beneficiary Identification Card)



- کارت شناسایی CalOptima Health



انتخاب دكتور و شبكة درمانی

1. برای درخواست فهرست ارائه‌دهنده گان یا جستجوی آنلاین، به www.CalOptima.org مراجعه کنید

خطوة 1 من 4

هل تحتاج إلى مساعدة؟

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في اختيار مزود الرعاية الأولية (primary care provider, PCP) أو المجموعة الطبية، فإن فريقنا متاح 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع:

خدمة عملاء CalOptima Health Medi-Cal: إتصل بالرقم 1-888-587-8088 (TTY 711)

خدمة عملاء CalOptima Health OneCare: إتصل بالرقم 1-877-412-2734 (TTY 711)

هل تبحث عن رعاية عاجلة؟

Urgent Care 🚑

اختر خطتك

OneCare
Medicare + Medi-Cal

Medi-Cal

خطوة 2 من 4

Medi-Cal رجوع

Search For A Doctor

البحث حسب الاسم أو التخصص، أو المدينة...

او-

اختر نوع طبيبك

Pharmacy Medi-Cal

Urgent Care

Vision Provider

Primary Care Provider

Specialist

Behavioral Health Provider

Facility

تخطي الأسئلة →

السؤال التالي

هل تحتاج إلى مساعدة؟

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في اختيار مزود الرعاية الأولية (primary care provider, PCP) أو المجموعة الطبية، فإن فريقنا متاح 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع:

خدمة عملاء CalOptima Health Medi-Cal: إتصل بالرقم 1-888-587-8088 (TTY 711)

خدمة عملاء CalOptima Health OneCare: إتصل بالرقم 1-877-412-2734 (TTY 711)

هل تبحث عن رعاية عاجلة؟

Urgent Care 🚑

انتخاب دکتر و شبکه درمانی (ادامه)

- پس از پیدا کردن یک دکتر، فرم انتخاب را پر کنید و آن را در پاکت موجود در بسته خوشامدگویی پست نمایید.

PRI-437-105 (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).
 لطفاً 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.

انتخاب دکتر و شبکه درمانی (ادامه)

○ شما همچنین می توانید برای انتخاب دکتر و شبکه درمانی با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health تماس بگیرید:

■ خدمات مشتریان: **1-888-587-8088 (TTY 711)**

■ دوشنبه-جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر.

انتخاب دکتر و شبکه درمانی (ادامه)

- اگر یک دکتر انتخاب نکنید، CalOptima Health دکتری را برای شما انتخاب خواهد کرد
 - دکتری که 10 مایل تا آدرس خانه شما فاصله دارد به طور خودکار به شما اختصاص داده می‌شود
- شما می‌توانید شبکه درمانی و دکتر خود را هر 30 روز تغییر دهید
 - خدمات مشتریان: 1-888-587-8088 (TTY 711)

شبکه های Medi-Cal مربوط به CalOptima Health

شبکه های درمانی
خصوصی

AltaMed گروه پزشکی
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

شبکه مستقیم

CalOptima Health Direct
Network

CalOptima Health
Community Network

نحوه دریافت مراقبت

اولین وقت ویزیت خود را تعیین کنید

- اولین وقت ویزیت خود با ارائه دهنده مراقبت‌های درمانی اولیه (پزشک) خود را ظرف 4 ماه از زمان پیوستن به CalOptima Health تعیین کنید
- این امر به پزشک مراقبت‌های درمانی اولیه شما کمک می‌کند که شما و نیازهای مراقبت بهداشتی‌تان را بشناسد
- این امر به شما کمک می‌کند که پزشک مراقبت‌های درمانی اصلی خود را بشناسید و در نتیجه بتوانید برای حفظ سلامت خود بهتر با او همکاری کنید

دکتر اختصاصی داده شده به شما

- پزشک اختصاص داده شده به شما می‌تواند در موارد زیر کمک کند:
 - تکمیل یک معاینه معمول
 - تشخیص بیماری یا جراحی
 - ارجاع دادن شما به یک متخصص
 - سفارش دادن نسخه‌ها
 - انتقال دادن مدارک پزشکی

ارجاع برای خدمات تخصصی

- متخصص به دکتري گفته می‌شود که دارای دانش تکمیلی در یکی از حوزه‌های پزشکی است.
- ارجاع‌های متخصصین و خدمات پزشکی
 - پزشک شما ابتدا با ارسال درخواست مجوز قبلی، شما را به یک متخصص یا برای دریافت تجهیزات ارجاع می‌دهد
 - شبکه درمانی به درخواست مجوز قبلی برای متخصص و تجهیزات رسیدگی می‌کند
 - رسیدگی به درخواست‌های عادی برای نامه ارجاع، 7 روز کاری طول می‌کشد
 - درخواست‌های ارجاع فوری را می‌توان ظرف ۷۲ ساعت بررسی کرد
- سایر خدماتی که ممکن است نیاز به ارجاع داشته باشند می‌تواند شامل درمان‌های داخل مطب، عکس‌برداری با اشعه ایکس، کارهای آزمایشگاهی، بهداشت در منزل و پرستاری خصوصی باشد.

مزایا و خدمات

CalOptima Health چه خدماتی را تحت پوشش قرار می‌دهد؟

- خدمات آمبولانس برای مواقع اضطراری
- درمان‌های بهداشت رفتاری
- تجهیزات پزشکی بادوام
- خدمات غربالگری، تشخیص بیماری و درمان زودهنگام و دوره‌ای (EPSDT, Early and periodic screening, diagnosis and treatment) برای کودکان
- ملاقات‌های انجام شده در بخش اورژانس
- سمعک
- مراقبت‌های آسایشگاهی
- خدمات بیمارستانی
- آزمایشگاه و رادیولوژی
- درمان‌ها و خدمات بهداشتی طولانی مدت در خانه

CalOptima Health چه خدماتی را تحت پوشش قرار می‌دهد؟ (ادامه)

- وسایل پزشکی
- حمل و نقل پزشکی غیر اورژانسی (Non-emergency medical transportation, NEMT)
- حمل و نقل غیر پزشکی (Non-medical Transportation, NMT)
- خدمات سرپایی بهداشت روانی
- فیزیوتراپی، گفتاردرمانی و کاردرمانی
- خدمات پزشک
- مراقبت دوران بارداری، مراقبت از مادر و نوزاد
- پروتز و ارتز
- خدمات تخصصی بهداشت روانی
- خدمات تراجنسیتی
- خدمات بینایی تحت مدیریت طرح خدمات بینایی (Vision Service Plan ,VSP)

مزیت صندلی چرخدار سفارشی

- CalOptima Health ارزیابی صندلی چرخدار را برای صندلی‌های چرخدار سفارشی یا سیستم‌های صندلی ارائه می‌دهد
- پزشک شما باید معرفی‌نامه‌ای برای صندلی چرخدار جدید ارسال کند



مراقبت‌های فوری و اورژانسی

○ خدمات مراقبت‌های فوری

- امکان ملاقات با دکتر را در همان روز مراجعه و بدون وقت قبلی برای شما فراهم می‌کند
- برای اطلاع از مکان‌ها، با شبکه درمانی خود تماس بگیرید
- نیازی به نامه ارجاع از پزشک نیست

○ بخش اورژانس

- از خدمات اورژانسی برای بیماری‌ها یا جراحات‌های جدی و تهدیدکننده زندگی استفاده کنید.
- با 9-1-1 تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین بیمارستان بروید
- نقل و انتقال اورژانس با آمبولانس
- کارت شناسایی CalOptima Health خود را نشان دهید
- نیازی به نامه ارجاع از پزشک نیست

حمل و نقل

○ وسیله نقلیه اورژانسی

- آمبولانس
- خدمات پیراپزشکی پوشش داده نمی‌شود. اینها درمان‌های پزشکی اضطراری است که بهیار در صحنه ارائه می‌کند. برای کسب اطلاعات درباره پوشش خدمات پیراپزشکی با شهرداری خود تماس بگیرید

○ وسیله نقلیه پزشکی غیر اورژانسی (NEMT)

- آمبولانس
- ون مخصوص تخت چرخدار
- ون مخصوص صندلی چرخدار
- وسیله نقلیه غیر پزشکی (NMT)
 - تاکسی
 - اتوبوس
 - راننده شخصی

وسیله نقلیه پزشکی غیر اورژانسی (NEMT)

○ NEMT را می‌توان در زمان‌های زیر به کار برد:

- شما نمی‌توانید به دلیل شرایط پزشکی یا جسمی از وسایل نقلیه عمومی یا خصوصی مثل خودروی شخصی، اتوبوس یا تاکسی استفاده کنید

○ NEMT را می‌توان برای موارد زیر به کار برد:

- سفرهای رفت و برگشت برای دریافت خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal قرار دارد. این امر شامل نقل و انتقال به قرار ملاقات‌های پزشکی، دندانپزشکی، بهداشت روانی یا اختلال مصرف و گرفتن نسخه‌ها و وسایل پزشکی می‌شود.

○ نحوه دریافت خدمات NEMT:

- از دکتر خود بخواهید که برای خدمات NEMT درخواست دهد
- دکترتان یک درخواست ارجاع و فرم بیانیه گواهی پزشک را ارسال می‌کند
- شبکه درمانی شما ارجاع را تصویب می‌کند

وسیله نقلیه غیر پزشکی (NMT)

○ NMT را می‌توان زمانی به کار برد که:

- شما بتوانید از وسایل نقلیه عمومی و خصوصی بدون دریافت کمک سوار یا پیاده شوید
- شما از صندلی چرخدار استفاده می‌کنید اما می‌توانید بدون کمک راننده به وسیله نقلیه سوار یا از آن پیاده شوید.

○ NMT را می‌توان برای موارد زیر به کار برد:

- سفرهای رفت و برگشت برای دریافت خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal قرار دارد. این امر شامل نقل و انتقال به قرار ملاقات‌های پزشکی، دندانپزشکی، بهداشت روانی یا اختلال مصرف و گرفتن نسخه‌ها و وسایل پزشکی می‌شود.

وسیله نقلیه غیر پزشکی (Non-Medical Transportation, NMT) (ادامه)

○ نحوه دریافت خدمات NMT:

- برای درخواست سواری برای خدماتی که مجاز باشند، حداقل دو روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از قرار ملاقاتتان یا در اسرع وقت زمانی که یک قرار اضطراری دارید، 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.
- توجه داشته باشید: سرخپوستان آمریکا همچنین ممکن است برای درخواست حمل و نقل غیرپزشکی با ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی سرخپوستان آمریکا خود تماس بگیرند.
- محدودیت های حمل و نقل غیرپزشکی: CalOptima Health حمل و نقل غیرپزشکی با کمترین هزینه که نیازهای شما را برآورده می کند، به نزدیکترین ارائه دهنده از خانه شما که قرار ملاقات در دسترس دارند را ارائه می کند. اعضا نمی توانند خودشان رانندگی کنند یا هزینه حمل و نقل غیرپزشکی را مستقیماً بازپرداخت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با CalOptima Health به شماره 1-714-246-8500 یا با شماره رایگان 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید.

خدمات بینایی

○ طرح خدمات بینایی (VSP)

- برای ارائه‌کنندگان خدمات بینایی در منطقه خود، با 1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922) تماس بگیرید
- معاینات چشم هر 24 ماه یک بار
- برای اعضای مبتلا به دیابت، معاینات چشم هر 12 ماه یک بار انجام می‌شود
- عینک هر 24 ماه یک بار



سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش CalOptima Health

Medi-Cal : CalAIM در حال پیشرفت و نوآوری در کالیفرنیا (California Advancing and Innovating Medi-Cal, CalAIM)

- برای بهبود دسترسی اعضای Medi-Cal به مراقبت‌ها و پیامدهای بهداشت ایجاد شده است
- یک رویکرد جامع در خصوص مراقبت دارد که به شرایط بالینی و غیر بالینی اعضای Medi-Cal با نیازهای بالا کمک می‌کند
- خدمات مدیریت مراقبت درمانی تقویت شده (Enhanced Care Management, ECM)
 - فراگیری و مشارکت
 - ارزیابی کامل و خدمات مدیریت مراقبت درمانی
 - بهبود هماهنگ‌سازی مراقبت‌ها
 - ارتقاء سلامت
 - مراقبت جامع انتقالی
 - خدمات حمایت اعضا و خانواده
 - هماهنگی و ارجاع به حمایت‌های محلی و اجتماعی

Medi-Cal : CalAIM در حال پیشرفت و نوآوری در کالیفرنیا (ادامه)

○ حمایت‌های محلی

- خدمات راهنمایی انتقال مسکن
- خدمات اجاره و حفظ مسکن
- سپرده پیش پرداخت مسکن
- مراقبت بهبودی‌بخش (استراحت پزشکی)
- خدمات مراقبت فردی و خانهداری
- وعده‌های غذایی متناسب از نظر پزشکی
- مرکز توانبخشی روزانه
- مرکز هوشیاری و بازپروری
- اسکان کوتاه‌مدت پس از بستری بودن در بیمارستان
- سازگاری‌های دسترس‌پذیری محیطی (ایجاد تغییرات در منزل)
- خدمات استراحت
- انتقال‌های مربوط به مراکز پرستاری و خدمات انتقال محلی
- بهبود آسم

برنامه مدل جامع کودک (Whole Child Model, WCM)

- برنامه CalOptima Health WCM خدمات تحت پوشش برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS) را برای کودکان و جوانان CCS واجد شرایط Medi-Cal ارائه می نماید.
- CCS یک برنامه ایالتی است که کودکان زیر 21 سال و مبتلا به مشکلات خاص سلامتی، بیماری ها یا مشکلات مزمن سلامت و کسانی را که دارای شرایط ذکر شده در قوانین برنامه CCS هستند را درمان می کند.
- اگر CalOptima Health یا پزشک مراقبت های درمانی اصلی شما اعتقاد داشته باشد فرزندتان دارای شرایط CCS است، شما یا فرزندتان به برنامه CCS شهرستان ارجاع داده می شوید تا صلاحیت شما ارزیابی شود.
- اگر شما یا فرزندتان واجد شرایط CCS باشید، مراقبت های CCS از طریق برنامه CalOptima Health WCM ارائه خواهد شد

برنامه‌های آموزش‌های بهداشتی

○ CalOptima Health اطلاعاتی به زبان شما دارد تا به شما کمک کند سالم بمانید. ما مربیان و کلاس‌های بهداشتی داریم که به شما در زمینه‌های زیر کمک می‌کنند:

- ترک سیگار (سیگار نکشیدن)
- کنترل وزن
- مراقبت پیش و پس از زایمان
- پرورش فرزند
- مراقبت سلامت کودک
- تغذیه
- مدیریت سلامت شما (کلسترول، دیابت، آسم، سلامت قلب، فشار خون بالا)

برنامه خدمات رسانی چندمنظوره برای سالمندان (MSSP,) (Multipurpose Senior Services Program)

○ اگر حداقل 65 ساله هستید و ناتوانی‌هایی دارید و واجد شرایط اسکان در آسایشگاه هستید اما می‌خواهید در منزل بمانید، می‌توانید از خدمات MSSP بهره‌مند شوید. از جمله خدمات MSSP می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- مراکز مراقبت روزانه از بزرگسالان
- کمک‌رسانی در زمینه امور روزانه و مراقبت فردی
- نظارت محافظتی
- خدمات مدیریت مراقبت درمانی
- استراحت
- حمل و نقل
- خدمات غذا
- خدمات اجتماعی
- خدمات ارتباطی

خدمات مدیریت پرونده

- اگر مشکلات پزشکی پیچیده‌ای دارید، ممکن است نیاز به خدمات مدیریت پرونده داشته باشید
- این خدمات عبارتند از پرستارها، مددکاران اجتماعی و سایر پرسنلی که به شما کمک می‌کنند تا:
 - در خصوص شرایط سلامتی خود اطلاعات کسب کنید و تغییراتی را برای بهبود سلامت خود ایجاد کنید
 - با منابع محلی و برنامه‌های سودمند در ارتباط باشید
 - با تیم مراقبت‌های بهداشتی خود از پزشکان ارتباط برقرار کنید
 - برنامه‌ای برای دستیابی به اهداف سلامتی خود تهیه کنید

خدمات فرهنگی و زبانی

- مترجم شفاهی و خدمات ترجمه
- برای دریافت مطالب مکتوب ارائه شده به زبان‌های زیر، با شبکه درمانی یا بخش خدمات مشتریان CalOptima Health تماس بگیرید:

- کره‌ای
- عربی
- چینی
- چاپ درشت، خط بریل،
سیدی صوتی، سیدی
داده‌ها
- انگلیسی
- اسپانیایی
- ویتنامی
- فارسی
- روسی

- خدمات پشتیبانی زبانی رایگان به صورت تلفنی یا حضوری ارائه می‌شوند
- خدمات مترجم شفاهی زبان اشاره آمریکایی حضوری را حداقل 1 هفته قبل از قرار ملاقات خود درخواست دهید

بهداشت رفتاری (Behavioral Health, BH)

بهداشت رفتاری CalOptima Health:

(TTY 711) 1-855-877-3885

برای غربالگری و ارجاع به خدمات سلامت روان 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته در دسترس است
دسترس 24 ساعته در 7 روز هفته

711 TTY:



سایر برنامه ها و خدمات Medi-Cal

داروهای نسخه بیمار سرپایی

- داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند
- داروهای تجویزی ارائه شده توسط داروخانه تحت پوشش Medi-Cal Rx، یک برنامه هزینه برای خدمات Medi-Cal (FFS) قرار دارند. برخی از داروهایی که توسط یک ارائه دهنده در مطب یا کلینیک داده می شود ممکن است تحت پوشش CalOptima Health باشند.
- ارائه کننده شما می تواند داروهایی را برای شما تجویز کند که در فهرست داروهای قراردادی Medi-Cal Rx هستند
- برای اطلاع از اینکه یک دارو در فهرست داروهای قراردادی وجود دارد یا برای دریافت کپی از فهرست داروی قراردادی، با Medi-Cal Rx به شماره 800-977-2273 (TTY 711 یا 800-977-2273 تماس بگیرید و 5 را فشار دهید)

خدمات تخصصی بهداشت روانی

○ برخی از خدمات تخصصی بهداشت روانی (Specialty mental health services, SMHS) به جای CalOptima Health توسط برنامه‌های بهداشت روانی شهرستان به اعضای Medi-Cal دارای معیارهای SMHS ارائه می‌شود. SMHS می‌تواند شامل این خدمات سرپایی، خدمات اقامتی و خدمات بیماران بستری باشد:

- خدمات درمانی وضعیت‌های بحرانی در مراکز اقامتی
- خدمات بستری بیمارستانی روانپزشکی حاد
- خدمات حرفه‌ای بستری روانپزشکی
- خدمات مرکز بهداشت روانپزشکی
- خدمات حمایت دارویی
- خدمات فشرده درمان روزانه
- خدمات توانبخشی روزانه
- خدمات مداخله در وضعیت‌های بحرانی
- خدمات تثبیت وضعیت‌های بحرانی
- مدیریت هدفمند پرونده

○ برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد SMHS، با برنامه بهداشت روانی اورنج کانتی به شماره 1-800-723-8641 (TTY 711) تماس بگیرید

خدمات دندانپزشکی

○ برنامه دندانپزشکی Medi-Cal Dental همانند هزینه در برابر خدمات (Fee-for-) Medi-Cal (Service, FFS) برای خدمات دندانپزشکی شماست. قبل از دریافت خدمات دندانپزشکی، BIC خود را به ارائه‌کننده خدمات دندانپزشکی نشان دهید و مطمئن شوید که ارائه‌کننده FFS دندانپزشکی را می‌پذیرد

○ Medi-Cal Dental برخی از خدمات دندانپزشکی را پوشش می‌دهد؛ از جمله:

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

○ اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید بیشتر درباره خدمات دندانپزشکی بدانید، از طریق شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 or 711) با برنامه دندانپزشکی Medi-Cal Dental تماس بگیرید

خدماتی که تحت پوشش CalOptima Health یا
Medi-Cal نیستند

خدمات پوشش نیافته

○ بعضی از خدماتی که تحت پوشش CalOptima Health یا Medi-Cal نیستند شامل اما نه محدود به موارد زیر می‌شوند:

- لقاح آزمایشگاهی (In vitro fertilization, IVF)، شامل اما نه محدود به مطالعات ناباروری یا روش‌های تشخیص یا درمان ناباروری
- حفظ باروری
- خدمات تحقیقی و تجربی
- جراحی زیبایی
- خدمات پیراپزشکی

• اینها درمان‌های پزشکی اضطراری است که بهیار در صحنه ارائه می‌دهد. برای کسب اطلاعات درباره پوشش خدمات پیراپزشکی با شهرداری خود تماس بگیرید

مسئولیت مالی

○ بیمه خصوصی

- CalOptima Health آخرین پرداخت‌کننده خدمات تحت پوشش Medi-Cal است
- آنچه باید انجام دهید اگر صورت‌حسابی برای خدمات دریافت کردید:
 - با صادرکننده صورت‌حساب تماس بگیرید تا بیمه سلامت Medi-Cal خود را به آنها یادآوری کنید
 - اگر صادرکننده صورت‌حساب نتواند به شما کمک کند، با شبکه درمانی یا مرکز خدمات مشتریان CalOptima Health به شماره 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگیرید

گزارش‌دهی و حل مسائل

نحوه طرح شکایت یا درخواست بررسی مجدد

- شکایت زمانی طرح می‌شود که شما مشکلی دارید یا از خدماتی که از CalOptima Health یا یک ارائه‌کننده دریافت می‌کنید ناراضی هستید
- درخواست بررسی مجدد درخواستی است به CalOptima Health جهت بازبینی و تغییر تصمیمی که ما در مورد خدمت (خدمات) شما گرفته‌ایم. شما باید ظرف 60 روز از تاریخ اعلانی که از ما دریافت کرده‌اید درخواست بررسی مجدد کنید.
- برای طرح شکایت یا درخواست بررسی مجدد:
 - با خط رایگان مرکز خدمات مشتریان CalOptima Health به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید
 - نامه‌ای ارسال کنید یا شخصاً به دفتر ما مراجعه نمایید

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

■ آنلاین: <https://www.Caloptima.org/en/ForMembers/Medi-Cal/YourRights.aspx>

نحوه ثبت جلسه رسیدگی ایالتی

- فقط در صورتی می‌توانید خواستار جلسه رسیدگی ایالتی شوید که قبلاً به CalOptima Health درخواست بررسی مجدد کرده باشید، اما شما همچنان از تصمیم گرفته‌شده راضی نباشید یا پس از گذشت 30 روز، تصمیم گرفته‌شده به شما اعلام نشده باشد
- شما باید ظرف 120 روز از تاریخ مندرج در اعلان ما در خصوص نامه حل و فصل درخواست بررسی مجدد، درخواست جلسه رسیدگی ایالتی دهید
- با بخش پاسخ‌دهی عمومی سازمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (California Department of Social Sciences, CDSS) تماس بگیرید
- 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349 or 711)
- فرم ارائه‌شده به همراه اعلان حل و فصل درخواست بررسی مجدد خود را پر کنید و به آدرس زیر ارسال نمایید:

California Department of Social Services

State Hearing Division

P.O. Box 944243, MS 09-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

حقوق و مسئولیت‌های شما

حقوق و مسئولیت های 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 نامه 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.
- 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 تصمیم گیری با ارائه دهندگان خدمات درمانی در مورد مراقبت های 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.

حقوق و مسئولیت های شما (ادامه)

- 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 مساعدهای حقوقی منطقه یا سایر گروهها دریافت کنید
- دستورالعمل های 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 قالب های دیگر (مانند بریل، چاپ در اندازه بزرگ، صوتی و قالبهای های الکترونیکی قابل دسترس) در صورت درخواست و به موقع متناسب با قالب مورد درخواست و مطابق با قوانین رفاه و موسسات (W&I) کد بخش 14182 (12b)()
- از هر نوع محدودیت یا انزوا که به عنوان ابزاری برای اجبار، انضباط، راحتی یا انتقام مورد استفاده قرار گیرد آزاد باشید.

حقوق و مسئولیت های شما (ادامه)

- اطلاعات مربوط به گزینه های درمانی موجود و راهکارهای جایگزین را متناسب با شرایط و توانایی خود برای درک آن بدون در نظر گرفتن هزینه یا پوشش دریافت کنید.
- امکان دسترسی و دریافت یک کپی از سوابق پزشکی خود و درخواست اصلاح یا تصحیح آنها، همانطور که در بخش های 164.524 و 164.526 کد مقررات فدرال 45 (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.

حقوق و مسئولیت های شما (ادامه)

○ مسئولیت های شما

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

حقوق و مسئولیت های شما (ادامه)

○ خط تلفن ویژه گزارش کلاهبرداری و اطلاعات شخصی شما

- گزارش کلاهبرداری مشکوک توسط ارائه دهنده یا عضو
- با خط ویژه کلاهبرداری Medi-Cal از وزارت خدمات مراقبت های بهداشتی به شماره رایگان 1-800-822-6222 تماس بگیرید - این تماس ناشناس و محرمانه است
- گزارش کلاهبرداری هیچ تاثیری بر مزایا یا خدمات درمانی شما نخواهد داشت!

○ کمیته مشورتی اعضا خود است

- ارائه نظرات در مورد مسائل اعضا به هیئت مدیره CalOptima Health
- کمیسیون مشورتی خانواده مدل مراقبتی کامل کودک (Whole-Child Model)
- در مورد مسائل مربوط به CCS اعضا، نظرات خود را به هیئت مدیره CalOptima Health ارائه می دهد.

پورتال اعضا

- پورتال اعضا یک وبسایت آنلاین امن است که به شما امکان دسترسی 24 ساعته به اطلاعات سلامتتان را می‌دهد.
 - شما می‌توانید از طریق کامپیوتر، تبلت یا گوشی هوشمند به پورتال اعضا دسترسی داشته باشید
- گزینه‌های سلف سرویس، انجام موارد زیر را آسان‌تر و سریع‌تر می‌کنند:
 - مشاهده و به‌روزرسانی اطلاعات شخصی
 - از خدمات مشتریان CalOptima Health سوالی بپرسید
 - کارت‌های شناسایی CalOptima Health را چاپ کنید یا درخواست ارسال از طریق پست را بدهید.
 - شبکه درمانی و پزشک خود را تغییر دهید (فقط برای اعضای شبکه اجتماعی CalOptima Health Community Network)
 - مشاهده مجوز(های) قبلی (فقط اعضای شبکه اجتماعی CalOptima Health Community و Network و CalOptima Health Direct)

پرسش‌های متداول

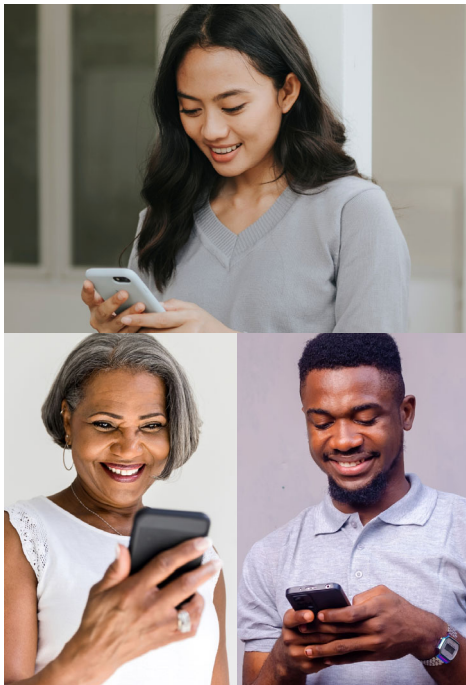
سؤال	تماس
اگر نیاز به کارت شناسایی CalOptima Health یا فرم انتخاب شبکه درمانی دارم با کجا باید تماس بگیرم؟	مرکز خدمات مشتریان CalOptima Health
چگونه می‌توانم شبکه درمانی خود را تغییر دهم؟	مرکز خدمات مشتریان CalOptima Health
چگونه نام ارائه‌کننده یا شبکه درمانی انتخابی خود را پیدا کنم؟	مرکز خدمات مشتریان CalOptima Health
چگونه ارائه‌کننده خدمات در شبکه درمانی خود را تغییر دهم؟	مرکز خدمات مشتریان CalOptima Health
چگونه برای مراقبت تخصصی، لوازم یا دارو درخواست دهم؟	پزشک شما باید درخواست مجوز قبلی را به شبکه درمانی مربوطه شما ارسال نماید
اگر صلاحیت من برای دریافت خدمات Medi-Cal به پایان رسیده باشد چه کاری باید انجام دهم؟	سازمان خدمات اجتماعی اورنج کانتی
چگونه می‌توانم صلاحیت Medi-Cal خود را به شهرستان یا ایالت دیگری انتقال دهم؟	سازمان خدمات اجتماعی اورنج کانتی

اطلاعات تماس

تماس	شماره تلفن
مرکز خدمات مشتریان CalOptima Health	1-888-587-8088 یا شماره رایگان 1-714-246-8500 (711 TTY)
برای طرح شکایت: با مرکز خدمات مشتریان CalOptima Health تماس بگیرید یا - یک فرم شکایت آنلاین ارسال کنید	1-888-587-8088 یا شماره رایگان 1-714-246-8500 (711 TTY) www.CalOptima.org
خط تلفنی اضطراری مربوط به کلاهبرداری Medi-Cal سازمان خدمات بهداشتی (Department of Health Care Services)	1-800-822-6222
خدمات بینایی VSP	1-800-877-7195 (1-800-735-2922 TTY)
خدمات دندانپزشکی Medi-Cal Dental	1-800-322-6384 (711 TTY یا 1-800-735-2922)
برنامه بهداشت روانی اورنج کانتی	1-800-723-8641 (711 TTY)
بهداشت رفتاری CalOptima Health	1-855-877-3885 (711 TTY)
Medi-Cal RX	1-800-977-2273 (711 TTY یا 800-977-2273 و دکمه 5 را فشار دهید)



با CalOptima Health در ارتباط باشید : 225678 (CALOPT)



- CalOptima Health اکنون پیام های متنی رسمی را با استفاده از یک کد کوتاه ارسال می کند: 225678 (CALOPT)
- از این شماره اطلاعات به روزرسانی شده ای درباره مراقبت های بهداشتی و مزایای شما را برایتان ارسال می کنیم.
- چرا این موضوع اهمیت دارد:
 - این به شما کمک می کند پیام های CalOptima Health را شناسایی کنید
 - اطلاعاتی در مورد مراقبت های بهداشت خود مانند یادآوری غربالگری و به روز رسانی در مورد پوشش خود را از این طریق دریافت کنید
- چه کاری که باید انجام دهید:
 - 225678 (CALOPT) را در لیست مخاطبین تلفن خود ذخیره کنید
 - برای اطلاع از مراقبت های بهداشتی خود پیامک های خود را چک کنید.
 - در صورت داشتن سوالات، با تیم خدمات مشتریان ما با شماره 8088-587-888-1 (TTY 711) تماس بگیرید



CalOptima Health

ارتباط خود را با ما حفظ کنید

www.CalOptima.org



amitpOlaC@