

2026



## كتيب الأعضاء

ما الذي تحتاج إلى معرفته عن مزاياك  
نسخة موحدة من إثبات التغطية المشترك (Evidence of Coverage, EOC)  
ونموذج الإفصاح من CalOptima Health



**Medi-Cal**  
CalOptima Health

# كتيب الأعضاء

---

ما الذي تحتاج إلى معرفته عن المزايا الخاصة بك

دليل التغطية (Evidence of Coverage, EOC)  
ونموذج الإفصاح المدمجان من CalOptima Health

2026

مقاطعة أورانج، كاليفورنيا

# اللغات والتنسيقات الأخرى

## اللغات الأخرى

يمكنك الحصول على كتيب الأعضاء هذا ومواد الخطة الأخرى بلغات أخرى من دون تكلفة. تقدم CalOptima Health ترجمات تحريرية من مترجمين مؤهلين. اتصل بالرقم **1-888-785-8088 (TTY 711)**. المكالمات مجانية. اقرأ كتيب الأعضاء هذا لمعرفة المزيد عن خدمات المساعدة اللغوية في مجال الرعاية الصحية مثل خدمات الترجمة الفورية والترجمة التحريرية.

## التنسيقات الأخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات أخرى مثل طريقة برايل، والطباعة الكبيرة بخط 20 نقطة، والتنسيقات الصوتية، والتنسيقات الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها (الاقراص المضغوطة للبيانات) دون أي تكلفة عليك. اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. المكالمات مجانية.

## خدمات الترجمة الفورية

توفر CalOptima Health خدمات الترجمة الشفوية، بالإضافة الى لغة الإشارة، من مترجم مؤهل، على مدى 24 ساعة، دون أي تكلفة عليك. لا يجب عليك الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو صديق كمترجم شفوي. نحن لا نشجع على استخدام القصر كمترجمين، ما لم تكن حالة طارئة. تتوفر لك خدمات الترجمة الفورية، واللغوية، والثقافية مجاناً. تتوفر المساعدة 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. للحصول على مساعدة بلغتك، أو للحصول على هذا الكتيب بلغة مختلفة، اتصل بالرقم **1-888-785-8088 (TTY 711)**. المكالمات مجانية.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



## إشعار توفر خدمات المساعدة اللغوية والمساعدات والخدمات الإضافية

### 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.

### (Arabic) العربية

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 بريـل 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 ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

---

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health  
تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني  
على **www.caloptima.org**



## 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 می خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید, با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمک ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت, مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ, نیز موجود است. با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می شوند.

## 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।

---

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health  
تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني  
على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



## 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 qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-587-8088** (TTY **711**). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun 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 ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY **711**). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ | ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY **711**) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ |





### **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.

### **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 กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### 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.



# مرحبًا بك في CalOptima Health

شكرًا لانضمامك إلى CalOptima Health. CalOptima Health هي خطة صحية للأشخاص الذين لديهم Medi-Cal. تعمل CalOptima Health مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها. تتعاقد CalOptima Health مع الشبكات الصحية لتنسيق رعايتك. الشبكة الصحية هي مجموعة من الأطباء، والمستشفيات، ومزودي الرعاية الآخرين الذين يعملون مع CalOptima Health. سوف تحتاج إلى اختيار شبكة صحية ومزود رعاية أولية (primary care provider, PCP). يجب أن يكون الـ PCP الخاص بك متعاقدًا مع شبكتك الصحية. يمكنك اختيار نفس الشبكة الصحية والـ PCP لجميع أفراد عائلتك المؤهلين لـ Medi-Cal، أو يمكنك اختيار شبكات صحية مختلفة و PCP مختلفين.

## كتيب الأعضاء

يخبرك كتيب الأعضاء هذا عن تغطيتك بموجب CalOptima Health. يرجى قراءته بعناية وبشكل كامل. سيساعدك على فهم المزايا، والخدمات المتاحة لك، وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاجها. كما يوضح أيضًا حقوقك ومسؤولياتك كعضو في CalOptima Health. إذا كانت لديك احتياجات صحية خاصة، فتأكد من قراءة جميع الأقسام التي تنطبق عليك.

يُطلق على كتيب الأعضاء هذا أيضًا اسم الأدلة المدمجة للتغطية (Combined Evidence of Coverage, EOC) ونموذج الإفصاح. لا تشكل EOC ونموذج الإفصاح هذا سوى ملخصًا للخطة الصحية. يجب استشارة عقد الخطة الصحية لتحديد الشروط والأحكام الدقيقة للتغطية. لمزيد من المعلومات، اتصل بـ CalOptima Health على الرقم 1-888-785-8088 (TTY 711).

في كتيب الأعضاء هذا، يُشار أحيانًا إلى CalOptima Health بضمير المخاطب "نحن" أو ضمير المتكلم "نا". يُطلق على الأعضاء أحيانًا اسم "أنت". بعض الكلمات المكتوبة بأحرف كبيرة لها معنى خاص في كتيب الأعضاء هذا.

لطلب نسخة من العقد بين CalOptima Health وإدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا (Department of Health Care Services, DHCS) إتصل بالرقم 1-888-587-8088 (TTY 711). يمكنك أيضًا طلب نسخة أخرى من كتيب الأعضاء مجانًا. يمكنك أيضًا العثور على كتيب الأعضاء على موقع CalOptima Health الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org). يمكنك أيضًا طلب نسخة مجانية من السياسات والإجراءات السريرية والإدارية غير المملوكة الخاصة بـ CalOptima Health. وهي موجودة أيضًا على موقع CalOptima Health الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



## اتصل بنا

CalOptima Health هنا من أجل مساعدتك. إذا كانت لديك أسئلة، فاتصل بالرقم **1-888-785-8808** (TTY 711).  
CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية.

يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت في أي وقت على **www.caloptima.org**.

شكرا لك،

CalOptima Health  
500 City Parkway West  
Orange, CA 92868

---

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088** (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.



# جدول المحتويات

|    |  |
|----|--|
| 2  | اللغات والتنسيقات الأخرى.....                                  |
| 2  | اللغات الأخرى .....  |
| 2  | التنسيقات الأخرى.....  |
| 10 | مرحبًا بك في CalOptima Health! .....                           |
| 10 | كتيب الأعضاء.....  |
| 11 | اتصل بنا .....   |
| 12 | جدول المحتويات .....   |
| 15 | 1. البدء كعضو .....  |
| 15 | كيفية الحصول على المساعدة.....                                 |
| 16 | من يمكنه أن يصبح عضوًا .....                                   |
| 17 | بطاقات التعريف (Identification, ID) .....                      |
| 18 | 2. حول خطتك الصحية .....                                       |
| 18 | نظرة عامة على الخطة الصحية.....                                |
| 20 | كيف تعمل خطتك.....   |
| 20 | تغيير الخطط الصحية.....  |
| 21 | الطلاب الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج كاليفورنيا ..... |
| 22 | استمرارية الرعاية.....   |
| 24 | الكلفة.....  |
| 27 | 3. كيف تحصل على الرعاية .....                                  |
| 27 | الحصول على خدمات الرعاية الصحية .....                          |

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health  
تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني  
على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



## جدول المحتويات

|           |   |
|-----------|---|
| 28        | مزود الرعاية الأولية (Primary care provider, PCP)                       |
| 31        | شبكة المزودين   |
| 39        | المواعيد  |
| 39        | الوصول إلى موعدك  |
| 40        | الإلغاء وإعادة تحديد الموعد   |
| 40        | الدفع   |
| 41        | الإحالات  |
| 42        | إحالات قانون المساواة لمرض السرطان في كاليفورنيا                        |
| 43        | الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)                                       |
| 44        | الرأي الثاني  |
| 45        | الرعاية للحالات الحساسة   |
| 48        | الرعاية العاجلة   |
| 49        | رعاية حالات الطوارئ   |
| 50        | خط استشارات التمريض   |
| 51        | التوجيهات المسبقة للرعاية الصحية  |
| 51        | التبرع بالأعضاء والأنسجة  |
| <b>52</b> | <b>4. المزايا والخدمات</b>  |
| 52        | ما هي المزايا والخدمات التي تغطيها خطتك الصحية                          |
| 55        | مزايا Medi-Cal التي تغطيها CalOptima Health                             |
| 74        | المزايا والبرامج الأخرى التي تغطيها CalOptima Health                    |
| 81        | برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى  |
| 87        | الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها من خلال CalOptima Health أو Medi-Cal |
| <b>88</b> | <b>5. رعاية العافية للأطفال والشباب</b>                                 |
| 88        | Medi-Cal للأطفال والمراهقين   |

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health  
تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني  
على **www.caloptima.org**



## جدول المحتويات

|     |  |
|-----|--|
| 90  | فحوصات العافية للطفل والرعاية الوقائية.....  |
| 91  | فحص التسمم بالرصاص في الدم.....  |
| 91  | المساعدة في الحصول على خدمات العافية للأطفال والشباب .....   |
| 92  | خدمات أخرى يمكنك الحصول عليها من خلال نظام الرسوم مقابل الخدمة (Fee-for-Service, FFS) الذي يوفره Medi-Cal أو برامج أخرى..... |
| 94  | 6. الإبلاغ عن المشكلات و حلها.....   |
| 95  | الشكاوى.....   |
| 96  | الاستثناءات.....   |
| 97  | ما يمكنك القيام به إذا كنت لا توافق على قرار الاستثناء.....  |
| 97  | جلسات الاستماع بالولاية.....   |
| 99  | الاحتيايل، والهدر، وإساءة الاستخدام.....   |
| 101 | 7. الحقوق والواجبات.....   |
| 101 | حقوقك.....   |
| 102 | واجباتك.....   |
| 103 | إشعار بعدم التمييز.....  |
| 105 | طرق للمشاركة كعضو.....   |
| 105 | إشعار ممارسات الخصوصية.....  |
| 114 | إشعار بخصوص القوانين.....  |
| 114 | إشعار بخصوص Medi-Cal باعتباره الملاذ الأخير للدفع، والتغطية الصحية الأخرى (other health coverage, OHC)، واسترداد الضرر.....  |
| 115 | إشعار بخصوص الاسترداد من الممتلكات.....  |
| 115 | إشعار الإجراء.....   |
| 117 | 8. أرقام وكلمات مهمة يجب أن تعرفها.....  |
| 117 | أرقام هواتف مهمة.....  |
| 117 | كلمات يجب أن تعرفها.....   |

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health  
تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني  
على **www.caloptima.org**





# 1. البدء كعضو

## كيفية الحصول على المساعدة

تريد CalOptima Health أن تكون راضٍ عن رعايتك الصحية. إذا كانت لديك أي أسئلة أو استفسارات بشأن رعايتك، فإن CalOptima Health تريد أن تسمعها منك!

### خدمة العملاء

قسم خدمة عملاء CalOptima Health موجود هنا لمساعدتك. يمكن أن تقوم CalOptima Health بما يلي:

- الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بخططك الصحية وخدمات CalOptima Health المغطاة
- مساعدتك في اختيار أو تغيير مزود الرعاية الأولية (primary care provider, PCP)
- أخبرك أين يمكنك الحصول على الرعاية التي تحتاجها
- مساعدتك في الحصول على خدمات الترجمة الفورية إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية
- مساعدتك في الحصول على المعلومات باللغات والتنسيقات الأخرى
- تقديم بطاقة تعريف (identification, ID) بديلة
- توفير كتيب الأعضاء أو دليل المزودين
- المساعدة في استفسارات الفواتير
- تنسيق النقل.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، فاتصل بالرقم **1-888-785-8808 (TTY 711)**. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. تحرص CalOptima Health على أن تنتظر أقل من 10 دقائق عند الاتصال.

يمكنك أيضًا زيارة خدمة العملاء عبر الإنترنت في أي وقت على **www.caloptima.org**. يسهل عليك موقع CalOptima Health العثور على ما تحتاجه على أي جهاز. كما أن لديها بوابة أعضاء آمنة عبر الإنترنت حتى تتمكن من ما يلي:

- تحديث معلوماتك الشخصية
- طلب بطاقة ID جديدة
- طباعة نسخة من بطاقة ID الخاصة بك
- تحديد مواعيد الرعاية الصحية عن بعد للصحة النفسية

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.



- استبيانات كاملة للخطوة
- تغيير شبكتك الصحية أو مزود الرعاية الأولية (primary care provider, PCP) الخاص بك
- طلب خدمات المترجم الفوري
- عرض وثائق الخطوة والموارد الهامة الأخرى
- استخدام **My Care Checklist** (قائمة التحقق من رعايتي) (خطة مخصصة للفحوصات الوقائية وفجوات الرعاية)

يمكنك الوصول إلى بوابة أعضاء CalOptima Health على  
<https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx>

## من يمكنه أن يصبح عضوًا

كل ولاية قد يكون لديها برنامج Medicaid. في كاليفورنيا، يُطلق على برنامج Medicaid اسم **Medi-Cal**.

أنت مؤهل للتسجيل في CalOptima Health لأنك مؤهل للتسجيل في Medi-Cal وتعيش في مقاطعة أورانج، بولاية كاليفورنيا. إذا كانت لديك أسئلة حول كيفية التأهل للتسجيل في Medi-Cal، فاتصل بوكالة الخدمات الاجتماعية (Social Services Agency, SSA) على الرقم 1-800-281-9799. يمكنك أن تتأهل أيضاً للتسجيل في Medi-Cal من خلال الـ Social Security (الضمان الاجتماعي) لأنك تتلقى SSI أو SSP.

للأسئلة المتعلقة بالتسجيل، اتصل بـ Health Care Options (خيارات الرعاية الصحية) على الرقم 1-800-430-4263 TTY 1-800-430-7077 أو (711). أو اذهب إلى <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

Administration (إدارة الضمان الاجتماعي) على الرقم 1-800-772-1213، أو اذهب إلى <https://www.ssa.gov/locator/>

## Transitional Medi-Cal (الانتقالي) Medi-Cal

قد تتمكن من الحصول على Transitional Medi-Cal (الانتقالي) إذا بدأت في كسب المزيد من المال ولم تعد مؤهلاً للحصول على Medi-Cal.

يمكنك طرح أسئلة حول التأهل لـ Transitional Medi-Cal (الانتقالي) في مكتب المقاطعة المحلي الخاص بك على: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

أو اتصل بـ Health Care Options (خيارات الرعاية الصحية) على الرقم 1-800-430-4263 TTY 1-800-430-7077 أو (711).

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



## بطاقات التعريف (Identification, ID)

باعتبارك عضوًا في CalOptima Health، فإنك ستحصل على بطاقة تعريف (Identification, ID) من CalOptima Health. يجب أن تقوم بإبراز بطاقة الـ ID الخاصة بك الصادرة من CalOptima Health، بالإضافة إلى بطاقة تعريف المزايا (Benefits Identification Card, BIC) من Medi-Cal عند الحصول على أي خدمات صحية، أو عند صرف الوصفات الطبية. بطاقة Medi-Cal BIC الخاصة بك هي بطاقة تعريف المزايا التي ترسلها لك ولاية كاليفورنيا. يجب عليك دائمًا أن تحمل معك جميع البطاقات الصحية. تبدو بطاقات الـ ID الخاصة بك من CalOptima Health و Medi-Cal BIC بالشكل التالي:



**Medi-Cal** CalOptima Health, A Public Agency  
caloptima.org

[MEMBER NAME]  
Member ID: [CIN] Eff Date: [mm/dd/yyyy]  
DOB: [mm/dd/yyyy]

[HEALTH NETWORK] [HN PHONE]  
[PCP: PCP NAME] [PCP PHONE]

Providers: Eligibility must be verified at time of service.  
Failure to obtain authorization may result in non-payment.

If you have a life-threatening emergency, call 911 or go to the nearest emergency room. Notify your health network within 24 hours. Emergency services for a true emergency are covered by your health network without prior authorization. Your member handbook has more information on emergency services and how to access your doctor after hours.

CalOptima Customer Service: 1-888-587-8088 TTY: 711  
For Providers - Eligibility Verification: 1-714-246-8540  
CalOptima Provider Help Desk: 1-714-246-8600  
Medi-Cal RX: 1-800-977-2273 TTY: 711  
Vision Services: 1-800-438-4560 TTY: 1-800-428-4833  
CalOptima Behavioral Health: 1-855-877-3885 TTY: 711  
24-Hour Nurse Advice Line: 1-844-447-8441 TTY: 1-844-514-3774

إذا لم تحصل على بطاقة الـ ID من CalOptima Health الخاصة بك في غضون أسابيع قليلة بعد تاريخ تسجيلك، أو إذا كانت بطاقة الـ ID من CalOptima Health الخاصة بك تالفة، أو مفقودة، أو مسروقة، فاتصل بخدمة العملاء على الفور. سوف ترسل لك CalOptima Health بطاقة جديدة مجانًا. اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. إذا لم يكن لديك بطاقة Medi-Cal BIC أو إذا كانت بطاقتك تالفة، أو مفقودة، أو مسروقة، فاتصل بمكتب المقاطعة المحلي. للعثور على مكتب المقاطعة المحلي الخاص بك، اذهب إلى <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



## 2. حول خطتك الصحية

### نظرة عامة على الخطة الصحية

CalOptima Health هي خطة صحية للأشخاص الذين لديهم Medi-Cal في مقاطعة أورانج، كاليفورنيا. تعمل CalOptima Health مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها. تحدث مع أحد ممثلي خدمة عملاء CalOptima Health لمعرفة المزيد حول الخطة الصحية وكيفية جعلها مناسبة لك. اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

### متى تبدأ تغطيتك ومتى تنتهي

عندما تقوم بالتسجيل في CalOptima Health، سوف نرسل لك بطاقة تعريف (Identification, ID) الخاصة بك خلال أسبوعين من تاريخ تسجيلك. يجب عليك إظهار كل من بطاقة ID من CalOptima Health وبطاقة تعريف مزاي (Benefits Identification Card, BIC) من Medi-Cal الخاصة بك عندما تحصل على خدمات الرعاية الصحية أو الوصفات الطبية.

ستحتاج تغطية Medi-Cal الخاصة بك إلى التجديد كل عام. إذا لم يتمكن مكتب المقاطعة المحلي الخاص بك من تجديد تغطية Medi-Cal الخاصة بك إلكترونياً، فسوف ترسل لك المقاطعة نموذج تجديد Medi-Cal الذي تم ملؤه مسبقاً. أكمل هذا النموذج وأعدّه إلى مكتب المقاطعة المحلي لديك. يمكنك إعادة معلوماتك شخصياً، أو عبر الهاتف، أو البريد، أو عبر الإنترنت، أو بأي وسيلة إلكترونية أخرى متاحة في مقاطعتك. باعتبارك عضواً في CalOptima Health، فأنت بحاجة إلى:

1. اختيار شبكة صحية من دليل مزودي الشبكة الصحية.
  - يمكنك اختيار نفس الشبكة الصحية لجميع أفراد الأسرة المؤهلين، أو يمكنك اختيار شبكة صحية مختلفة لكل فرد من أفراد الأسرة.
  - يمكنك تغيير شبكتك الصحية كل 30 يوماً.
2. اختيار مزود رعاية أولية (Primary Care Provider, PCP) من دليل مزودي الشبكة الصحية.
  - يجب عليك اختيار PCP متعاقد مع الشبكة الصحية التي اخترتها.
  - يمكنك اختيار نفس الـ PCP لجميع أفراد الأسرة المؤهلين، أو يمكنك اختيار PCP مختلف لكل فرد من أفراد الأسرة.
  - إذا لم تختَر PCP، فسوف تختار شبكتك الصحية واحداً لك.
  - يمكنك تغيير الـ PCP الخاص بك كل 30 يوماً.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.



3. لاختيار الـ PCP الخاص بك والشبكة الصحية، يمكنك:
- الذهاب إلى بوابة الأعضاء الآمنة عبر الإنترنت على <https://member.caloptima.org/#/user/login>، أو
  - أكمل وأعادة نموذج اختيار شبكة CalOptima Health الذي تم إرساله في حزمة العضو الجديد الخاصة بك، أو
  - الاتصال بخدمة عملاء CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.
- يمكنك إنهاء تغطية CalOptima Health الخاصة بك واختيار خطة صحية أخرى في أي وقت. للمساعدة في اختيار خطة جديدة، اتصل بـ Health Care Options (خيارات الرعاية الصحية) على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711). أو اذهب إلى [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov).
- CalOptima Health هي الخطة الصحية لأعضاء Medi-Cal في مقاطعة أورانج، كاليفورنيا. ابحث عن المكتب المحلي لديك في <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

قد تنتهي تغطية CalOptima Health Medi-Cal إذا تحقق أي مما يلي:

- أنت تنتقل من مقاطعة أورانج، كاليفورنيا
- أنت لم يعد لديك Medi-Cal
- أنت في السجن أو محتجز.

إذا فقدت تغطية CalOptima Health Medi-Cal، فقد تظل مؤهلاً للحصول على تغطية FFS Medi-Cal. إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كنت لا تزال تتمتع بتغطية CalOptima Health، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

### اعتبارات خاصة للهنود الأمريكيين في الرعاية المدارة

إذا كنت أمريكيًا هنديًا، يحق لك الحصول على خدمات الرعاية الصحية عند مزود رعاية هندي (Indian Health Care Provider, IHCP). يمكنك أيضًا الاستمرار مع CalOptima Health أو التخلي (الانتهاء) من CalOptima Health في أثناء تلقيك خدمات الرعاية الصحية من هذه الأماكن. للحصول على المزيد من المعلومات حول التسجيل وإلغاء التسجيل، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

يجب أن تقوم CalOptima Health بتوفير تنسيق الرعاية لك، بما في ذلك إدارة الحالات داخل وخارج الشبكة. إذا طلبت الحصول على خدمات من IHCP ولم يكن هناك IHCP متاح في الشبكة، فيجب أن تساعدك CalOptima Health في العثور على IHCP خارج الشبكة. لمعرفة المزيد، اقرأ "شبكة المزود" في الفصل 3 من هذا الكتيب.

---

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).





## كيف تعمل خطتك

CalOptima Health عبارة عن خطة رعاية صحية مُدارة متعاقدة مع الـ DHCS. تعمل CalOptima Health مع الأطباء، والمستشفيات، ومزودي الرعاية الصحية الآخرين في منطقة خدمة CalOptima Health لتقديم الرعاية الصحية لأعضائنا. كعضو في CalOptima Health، قد تكون مؤهلاً للحصول على بعض الخدمات الإضافية المقدمة من خلال FFS Medi-Cal. وتشمل هذه الصفات الطبية للمرضى الخارجيين، والأدوية بدون وصفة طبية، وبعض التجهيزات الطبية من خلال Medi-Cal Rx.

ستخبرك خدمة العملاء بكيفية عمل CalOptima Health، وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاجها، وكيفية جدولة مواعيد مزودي الرعاية خلال ساعات العمل، وكيفية طلب خدمات الترجمة الفورية والتحريرية المجانية أو معلومات مكتوبة بتنسيقات بديلة، وكيفية معرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات النقل.

لمعرفة المزيد، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. يمكنك أيضًا العثور على معلومات حول خدمة الأعضاء عبر الإنترنت على **www.caloptima.org**.

## تغيير الخطط الصحية

يمكنك مغادرة CalOptima Health والانضمام إلى خطة صحية أخرى في مقاطعة إقامتك في أي وقت إذا كانت هناك خطة صحية أخرى متاحة. لاختيار خطة جديدة، اتصل بـ Health Care Options (خيارات الرعاية الصحية) على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711). يمكنك الاتصال بين 8 صباحًا و 6 مساءً. من الاثنين إلى الجمعة. أو اذهب إلى <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

يستغرق الأمر ما يصل إلى 30 يومًا أو أكثر لمعالجة طلبك لمغادرة CalOptima Health والتسجيل في خطة أخرى في مقاطعتك. لمعرفة حالة طلبك، اتصل بـ Health Care Options (خيارات الرعاية الصحية) على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

إذا كنت تريد مغادرة CalOptima Health عاجلاً، يمكنك الاتصال بـ Health Care Options (خيارات الرعاية الصحية) لطلب إلغاء تسجيل عاجل (سريع).

يشمل الأعضاء الذين يمكنهم طلب إلغاء تسجيل عاجل، على سبيل المثال لا الحصر، الأطفال الذين يحصلون على الخدمات بموجب برامج الرعاية البديلة أو مساعدة التبني، والأعضاء ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة، والأعضاء المسجلين بالفعل في Medicare أو من Medi-Cal أو من خطة رعاية مُدارة أخرى تجارية.

يمكنك أن تطلب مغادرة CalOptima Health عن طريق الاتصال بمكتب المقاطعة المحلي لديك. ابحث عن مكتب المقاطعة المحلي الخاص بك على:

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

أو اتصل بـ Health Care Options (خيارات الرعاية الصحية) على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



## الطلاب الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج كاليفورنيا

يمكنك الحصول على رعاية الطوارئ والرعاية العاجلة في أي مكان في الولايات المتحدة، بما في ذلك الأقاليم التابعة للولايات المتحدة. تتم تغطية الرعاية الروتينية والوقائية فقط في مقاطعة إقامتك. إذا كنت طالبًا ينتقل إلى مقاطعة جديدة في كاليفورنيا للالتحاق بالتعليم العالي، بما في ذلك الكلية، فستقوم CalOptima Health بتغطية غرفة الطوارئ وخدمات الرعاية العاجلة في مقاطعتك الجديدة. يمكنك أيضًا الحصول على رعاية روتينية أو وقائية في مقاطعتك الجديدة، ولكن يجب عليك إخطار CalOptima Health. اقرأ المزيد أدناه.

إذا كنت مسجلًا في Medi-Cal وكنت طالبًا في مقاطعة مختلفة عن مقاطعة كاليفورنيا التي تعيش فيها، فلن تحتاج إلى التقدم بطلب للحصول على Medi-Cal في تلك المقاطعة.

إذا انتقلت مؤقتًا بعيدًا عن المنزل لتكون طالبًا في مقاطعة أخرى في كاليفورنيا، فلديك خياران. بإمكانك:

### ■ أخبر موظف الأهلية الخاص بك في Orange County Social Services Agency

(وكالة الخدمات الاجتماعية بمقاطعة أورانج) أنك تنتقل مؤقتًا للالتحاق بمدرسة للتعليم العالي وأعطه عنوانك في المقاطعة الجديدة. ستقوم المقاطعة بتحديث سجلات الحالة بعنوانك الجديد ورمز المقاطعة. يجب عليك القيام بذلك إذا كنت تريد الاستمرار في الحصول على الرعاية الروتينية أو الوقائية أثناء إقامتك في مقاطعة جديدة. إذا كانت CalOptima Health لا تخدم المقاطعة التي ستلتحق فيها بالكلية، فقد يتعين عليك تغيير الخطط الصحية. CalOptima Health هي خطة صحية للأشخاص الذين لديهم Medi-Cal في مقاطعة أورانج، كاليفورنيا. للأسئلة وللمنع التأخير في الانضمام إلى خطة صحية جديدة، اتصل بـ Health Care Options (خيارات الرعاية الصحية) على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

### أو

■ إذا كانت CalOptima Health لا تخدم المقاطعة الجديدة التي تدرس فيها بالكلية، ولم تقم بتغيير خطتك الصحية إلى خطة تخدم تلك المقاطعة، فستحصل فقط على خدمات غرفة الطوارئ وخدمات الرعاية العاجلة لبعض الحالات في المقاطعة الجديدة. لمعرفة المزيد، اقرأ الفصل 3، "كيفية الحصول على الرعاية"، للحصول على الرعاية الصحية الروتينية أو الوقائية، ستحتاج إلى استخدام شبكة CalOptima Health للمزودين الموجودين في مقاطعة أورانج، كاليفورنيا.

إذا كنت ستغادر كاليفورنيا مؤقتًا لتكون طالبًا في ولاية أخرى وتريد الاحتفاظ بتغطية Medi-Cal الخاصة بك، فاتصل بمسؤول الأهلية الخاص بك في Orange County Social Services Agency (وكالة الخدمات الاجتماعية بمقاطعة أورانج). طالما أنك مؤهل، فإن Medi-Cal سوف يغطي خدمات الطوارئ والرعاية العاجلة في ولاية أخرى. سوف يقوم Medi-Cal أيضًا بتغطية الرعاية الطارئة التي تتطلب العلاج في المستشفى في كندا والمكسيك.

لا تتم تغطية خدمات الرعاية الروتينية والوقائية، بما في ذلك الأدوية الموصوفة طبيًا والمتعلقة بهذه الخدمات، عندما تكون خارج كاليفورنيا. لن تكون مؤهلاً للحصول على تغطية Medi-Cal لتلك الخدمات خارج الولاية. لن تقوم CalOptima Health بدفع تكاليف الرعاية الصحية الخاصة بك. إذا كنت تريد الحصول على Medicaid في ولاية أخرى، فسوف تحتاج إلى تقديم طلب في تلك الولاية. لا يغطي Medi-Cal خدمات الطوارئ أو الخدمات العاجلة أو أي خدمات رعاية صحية أخرى خارج الولايات المتحدة، باستثناء رعاية الطوارئ التي تتطلب العلاج في المستشفى في كندا والمكسيك كما هو مذكور في الفصل 3.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)





تقتصر مزايا الصيدليات خارج الولاية على ما يصل إلى إمدادات الطوارئ لمدة 14 يومًا عندما يؤدي التأخير إلى منع تقديم الخدمة الضرورية طبيًا. لمزيد من المساعدة، اتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 أو قم بزيارتهم عبر الإنترنت على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.

### استمرارية الرعاية

#### استمرارية الرعاية لمزود من خارج الشبكة

باعتبارك عضوًا في CalOptima Health، سوف تحصل على الرعاية الصحية الخاصة بك من المزودين في شبكة CalOptima Health. لمعرفة ما إذا كان مزود الرعاية الصحية موجودًا في شبكة CalOptima Health، اقرأ دليل المزودين على موقع CalOptima Health على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org). قد لا يكون المزودون غير المدرجين في الدليل موجودين في شبكة CalOptima Health.

في بعض الحالات، قد تتمكن من الحصول على الرعاية من مزودين ليسوا ضمن شبكة CalOptima Health. إذا طلب منك تغيير خطتك الصحية أو التبديل من FFS Medi-Cal إلى الرعاية الفدّارة، أو كان لديك مزود رعاية كان موجودًا في الشبكة ولكنه الآن خارج الشبكة، فقد تتمكن من الاحتفاظ بمزود الرعاية الخاص بك حتى لو لم يكن في شبكة CalOptima Health. وهذا ما يسمى استمرارية الرعاية.

إذا كنت بحاجة إلى الحصول على الرعاية من مزود من خارج الشبكة، فاتصل بـ CalOptima Health لطلب استمرارية الرعاية. قد تتمكن من الحصول على استمرارية الرعاية لمدة تصل إلى 12 شهرًا أو أكثر إذا كان تحقق كل ما يلي:

- لديك علاقة مستمرة مع مزود الرعاية من خارج الشبكة قبل التسجيل في CalOptima Health.
  - لقد ذهبت إلى مزود الرعاية خارج الشبكة لزيارة غير طارئة مرة واحدة على الأقل خلال الـ 12 شهرًا التي سبقت تسجيلك في CalOptima Health
  - يرغب مزود الرعاية من خارج الشبكة في العمل مع CalOptima Health ويوافق على متطلبات عقد CalOptima Health والدفع مقابل الخدمات
  - يفي مزود الرعاية من خارج الشبكة بالمعايير المهنية لـ CalOptima Health.
  - تم تسجيل مزود الرعاية من خارج الشبكة ومشاركته في برنامج Medi-Cal.
- اتصل بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** لمزيد من المعلومات.

إذا لم ينضم مزودو الرعاية الخاصين بك إلى شبكة CalOptima Health في نهاية الـ 12 شهرًا، أو لم يوافقوا على معدلات الدفع الخاصة بـ CalOptima Health، أو لم يستوفوا متطلبات جودة الرعاية، فستحتاج إلى التغيير إلى مزود رعاية من شبكة CalOptima Health. يمكنك الاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** لمناقشة خياراتك.

لا يتطلب من CalOptima Health توفير استمرارية الرعاية لمزود رعاية من خارج الشبكة لبعض الخدمات الإضافية (الداعمة) مثل الأشعة، أو المختبر، أو مراكز غسيل الكلى، أو وسائل النقل. سوف تحصل على هذه الخدمات مع مزود رعاية في شبكة CalOptima Health.

لمعرفة المزيد حول استمرارية الرعاية وإذا كنت مؤهلاً، اتصل بخدمة العملاء.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



## استكمال الخدمات المغطاة من مزود من خارج الشبكة

باعتبارك عضوًا في CalOptima Health، سوف تحصل على الخدمات المغطاة من مزودي الرعاية في شبكة CalOptima Health. إذا كنت تتلقى العلاج لحالات صحية معينة في الوقت الذي قمت فيه بالتسجيل في CalOptima Health أو في الوقت الذي غادر فيه مزود الرعاية شبكة CalOptima Health، فقد يظل بإمكانك أيضًا الحصول على خدمات Medi-Cal من مزود رعاية من خارج الشبكة.

قد تتمكن من مواصلة الرعاية مع مزود رعاية من خارج الشبكة لفترة زمنية محددة إذا كنت بحاجة إلى خدمات مغطاة لهذه الحالات الصحية:

| الفترة الزمنية  | الحالة الصحية   |
|---|---|
| الحالات الحادة (مشكلة طبية تحتاج إلى عناية سريعة).  | طالما استمرت حالتك الحادة.  |
| الحالات الجسدية والسلوكية الخطيرة والمزمنة (مشكلة خطيرة تتعلق بالرعاية الصحية تعاني منها منذ فترة طويلة).   | لمدة تصل إلى 12 شهرًا من بداية التغطية أو تاريخ انتهاء عقد مزود الرعاية مع CalOptima Health.  |
| الرعاية في فترة الحمل وما بعد الولادة.  | أثناء فترة حملك وحتى 12 شهرًا بعد نهاية الحمل.  |
| خدمات الصحة النفسية للأمهات.  | لمدة تصل إلى 12 شهرًا من التشخيص أو من نهاية حملك، أيهما يكون لاحقًا.   |
| رعاية الطفل حديث الولادة بين الولادة وعمر 36 شهرًا.   | لمدة تصل إلى 12 شهرًا من تاريخ بدء التغطية أو تاريخ انتهاء عقد مزود الرعاية مع CalOptima Health.  |
| مرض عضال (مشكلة طبية تهدد الحياة).  | طالما استمر مرضك. لا يزال بإمكانك الحصول على الخدمات لأكثر من 12 شهرًا من تاريخ تسجيلك في CalOptima Health أو الوقت الذي يتوقف فيه مزود الرعاية عن العمل مع CalOptima Health. |
| إجراء عملية جراحية أو إجراء طبي آخر من مزود رعاية من خارج الشبكة طالما أنه مغطى وضروري طبيًا ومصرح به من قبل CalOptima Health كجزء من دورة علاجية موثقة وموصى بها وموثقة من قبل مزود الرعاية. | يجب إجراء الجراحة أو أي إجراء طبي آخر خلال 180 يومًا من تاريخ انتهاء عقد مزود الرعاية أو 180 يومًا من تاريخ سريان تسجيلك في CalOptima Health.                                 |

بالنسبة للشروط الأخرى التي قد تكون مؤهلة، اتصل بخدمة عملاء CalOptima Health.

إذا لم يكن مزود الرعاية من خارج الشبكة على استعداد للاستمرار في تقديم الخدمات أو لم يوافق على متطلبات عقد CalOptima Health، أو الدفع، أو الشروط الأخرى لتقديم الرعاية، فلن تتمكن من الحصول على رعاية مستمرة من مزود الرعاية. قد تتمكن من الاستمرار في الحصول على الخدمات من مزود مختلف في شبكة CalOptima Health.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



## 2 | حول خطتك الصحية

للمساعدة في اختيار مزود رعاية متعاقد لمواصلة رعايتك أو إذا كانت لديك أسئلة أو مشكلات في الحصول على الخدمات المغطاة من مزود لم يعد موجودًا في شبكة CalOptima Health، اتصل بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

ليس مطلوبًا من CalOptima Health توفير استمرارية الرعاية للخدمات التي لا تغطيها Medi-Cal أو التي لا يغطيها عقد CalOptima Health مع DHCS. لمعرفة المزيد حول استمرارية الرعاية، والأهلية، والخدمات المتاحة، اتصل بخدمة العملاء.

### الكلفة

#### كلفة الأعضاء

تخدم CalOptima Health الأشخاص المؤهلين للحصول على Medi-Cal. في معظم الحالات، لا يتعين على أعضاء CalOptima Health الدفع مقابل الخدمات المغطاة، أو الأقساط، أو الاستقطاعات.

إذا كنت هندیًا أمريكيًا، فلن يتعين عليك دفع رسوم التسجيل، أو الأقساط، أو الاستقطاعات، أو المشاركة في الدفع، أو مشاركة التكاليف، أو أي رسوم أخرى مماثلة. يجب ألا تفرض CalOptima Health رسومًا على أي عضو هندي أمريكي يحصل على عنصر أو خدمة مباشرة من IHCP أو من خلال إحالة إلى IHCP أو تخفيض المدفوعات المستحقة إلى IHCP بمبلغ أي رسوم تسجيل، أو قسط، أو استقطاع، أو مشاركة بالدفع، أو تقاسم التكاليف، أو كلفة مماثلة.

باستثناء الرعاية الطارئة، أو الرعاية العاجلة، أو الرعاية الحساسة، يجب عليك الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من CalOptima Health قبل زيارة مزود من خارج شبكة CalOptima Health. إذا لم تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) وتوجهت إلى مزود من خارج الشبكة للحصول على رعاية ليست رعاية طوارئ، أو رعاية عاجلة، أو رعاية حساسة، فقد يتعين عليك الدفع مقابل الرعاية التي حصلت عليها من ذلك المزود. للحصول على قائمة بالخدمات المغطاة، اقرأ الفصل 4، "المزايا والخدمات" في هذا الكتيب. يمكنك أيضًا العثور على دليل المزودين على موقع CalOptima Health على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).

#### بالنسبة للأعضاء الذين لديهم الرعاية الطويلة الأجل و تكلفة المقيم الشهرية

قد يتعين عليك دفع تكلفة المقيم الشهرية (حصة من التكلفة) كل شهر مقابل خدمات الرعاية الطويلة الأجل الخاصة بك. يعتمد مبلغ تكلفة المقيم الشهرية على دخلك. ستدفع كل شهر فواتير الرعاية الصحية الخاصة بك، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، فواتير الرعاية طويلة الأجل، حتى يساوي المبلغ الذي دفعته تكلفة المقيم الشهرية. بعد ذلك، ستقوم CalOptima Health بتغطية رعايتك طويلة الأجل لذلك الشهر. لن تتم تغطيتك من قبل CalOptima Health حتى تقوم بدفع تكلفة المقيم الشهرية للرعاية الطويلة الأجل بالكامل لهذا الشهر.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



### كيف يتم الدفع للمزودين

تقوم CalOptima Health بالدفع للمزودين بالطرق التالية:

#### ■ مدفوعات على الشخص الواحد

■ تدفع CalOptima Health لبعض المزودين مبلغًا محددًا من المال كل شهر لكل عضو في CalOptima Health. وهذا ما يسمى الدفع على الشخص الواحد. تعمل CalOptima Health والمزودون معًا لاتخاذ قرار بشأن مبلغ الدفع.

#### ■ مدفوعات FFS (الدفع مقابل الخدمة)

■ يقدم بعض المزودون الرعاية لأعضاء CalOptima Health ويرسلون إلى CalOptima Health فاتورة مقابل الخدمات التي يقدمونها. وهذا ما يسمى دفع FFS. تعمل CalOptima Health والمزودون معًا لتحديد تكلفة كل خدمة.

#### ■ الحوافز المالية

■ قد يكون لدى الشبكة الصحية خطة حوافز للأطباء قد تتضمن حوافز مالية. خطط الحوافز لا تؤثر على الرعاية الصحية الخاصة بك. يمكنك أن تطلب معلومات حول خطط الحوافز من CalOptima Health.

لمعرفة المزيد حول كيفية قيام CalOptima Health بالدفع للمزودين، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

### إذا استلمت فاتورة من مزود رعاية صحية

الخدمات المغطاة هي خدمات الرعاية الصحية التي يجب على CalOptima Health دفعها. إذا حصلت على فاتورة لأي من الخدمات المغطاة من Medi-Cal، فلا تدفع الفاتورة. اتصل بخدمة العملاء على الفور على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. سوف تساعدك CalOptima Health على معرفة ما إذا كانت الفاتورة صحيحة.

إذا حصلت على فاتورة من صيدلية لشراء دواء بوصفة طبية، أو تجهيزات، أو مكملات غذائية، فاتصل بخدمة عملاء Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273، على مدى 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. يمكن لمستخدمي TTY استخدام الخيار 7 أو الاتصال بالرقم 711. يمكنك أيضًا الانتقال إلى موقع Medi-Cal Rx الإلكتروني على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### مطالبة CalOptima Health بتعويضك عن النفقات

إذا كنت قد دفعت مقابل الخدمات التي تلقيتها بالفعل، فقد تكون مؤهلاً للحصول على التعويض (السداد لك) إذا استوفيت جميع الشروط التالية:

- الخدمة التي حصلت عليها هي خدمة مغطاة تكون CalOptima Health مسؤولة عن دفعها. لن تقوم CalOptima Health بتعويضك عن خدمة لا تغطيها CalOptima Health.
- لقد حصلت على الخدمة المغطاة عندما كنت عضوًا مؤهلاً في CalOptima Health.
- تطلب استرداد أموالك خلال عام واحد من تاريخ حصولك على الخدمة المغطاة.
- يجب عليك إظهار دليل على أنك، أو أي شخص نيابة عنك، قد دفع مقابل الخدمة المغطاة، مثل إيصال تفصيلي من المزود.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



- لقد حصلت على الخدمة المغطاة من مزود مسجل في Medi-Cal في شبكة CalOptima Health. لا تحتاج إلى استيفاء هذا الشرط إذا حصلت على رعاية الطوارئ، أو خدمات تنظيم الأسرة، أو خدمة أخرى تسمح Medi-Cal لمزودي الرعاية من خارج الشبكة بتقديمها دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).
- إذا كانت الخدمة المغطاة تتطلب عادةً موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، فيجب عليك تقديم دليل من المزود يوضح الحاجة الطبية للخدمة المغطاة.

ستخبرك CalOptima Health ما إذا كانت ستقوم بتعويضك في خطاب يسمى إشعار الإجراء (Notice of Action, NOA). إذا كنت تستوفي جميع الشروط المذكورة أعلاه، فيجب على مزود الرعاية المسجل في Medi-Cal أن يعيد لك كامل المبلغ الذي دفعته. إذا رفض مزود الرعاية سداد المبلغ لك، فسوف تقوم CalOptima Health بسداد كامل المبلغ الذي دفعته.

إذا كان المزود مسجلاً في Medi-Cal ولكنه غير موجود في شبكة CalOptima Health ويرفض سداد المبلغ لك، فسوف تقوم CalOptima Health بسداد المبلغ لك، ولكن فقط في حدود المبلغ الذي ستدفعه FFS Medi-Cal. سوف تقوم CalOptima Health بسداد كامل المبلغ من المال الخاص بك لخدمات الطوارئ، أو خدمات تنظيم الأسرة، أو أي خدمة أخرى تسمح Medi-Cal بتقديمها من قبل المزودين من خارج الشبكة دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق). إذا لم تستوفي أحد الشروط المذكورة أعلاه، فلن تقوم CalOptima Health بسداد المبلغ لك. لن تسدد لك CalOptima Health إذا:

- طلبت وتلقيت خدمات لا يغطيها Medi-Cal، مثل خدمات التجميل.
- الخدمة ليست خدمة مغطاة من قبل CalOptima Health.
- كان لديك حصة تكلفة المقيم الشهرية من Medi-Cal لم يتم الوفاء بها.
- ذهبت إلى طبيب لا يتعامل مع Medi-Cal ووقعت على استمارة تفيد بأنك تريد أن يتم فحصك على أي حال وأنتك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك.
- كان لديك Medicare الجزء D للمشاركة بالدفع للوصفات الطبية التي تغطيها خطة Medicare الجزء D الخاصة بك.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



## 3. كيف تحصل على الرعاية

### الحصول على خدمات الرعاية الصحية

يرجى قراءة المعلومات التالية حتى تتمكن من معرفة من هم أو من أي مجموعة من المزودين يمكن الحصول على الرعاية الصحية.

يمكنك البدء في الحصول على خدمات الرعاية الصحية في التاريخ الفعلي للتسجيل في CalOptima Health. احمل معك دائمًا بطاقة تعريف CalOptima Health (Identification, ID)، وبطاقة Medi-Cal لتعريف المزايا (Benefits Identification Card, BIC)، وأي بطاقات تأمين صحي أخرى. لا تسمح أبدًا لأي شخص آخر باستخدام بطاقة BIC الخاصة بك أو بطاقة CalOptima Health ID الخاصة بك.

يجب على الأعضاء الجدد الذين لديهم تغطية Medi-Cal فقط اختيار مزود رعاية أولية (primary care provider, PCP) من شبكة CalOptima Health. لا يتعين على الأعضاء الجدد الحاصلين على كل من Medi-Cal والتغطية الصحية الشاملة الأخرى اختيار PCP.

شبكة CalOptima Health عبارة عن مجموعة من الأطباء، والمستشفيات، والمزودين الآخرين الذين يعملون مع CalOptima Health. يجب عليك اختيار الـ PCP خلال 30 يومًا من الوقت الذي تصبح فيه عضوًا في CalOptima Health. إذا لم تختَر PCP، فسوف تختار CalOptima Health واحدًا لك.

يمكنك اختيار نفس الـ PCP أو PCP مختلفين لجميع أفراد الأسرة في CalOptima Health، طالما أن الـ PCP متاح.

إذا كان لديك طبيب تريد الاستمرار في زيارته، أو إذا كنت تريد العثور على PCP جديد، يمكنك البحث في دليل المزودين للإطلاع على قائمة بجميع الـ PCP في شبكة CalOptima Health. يتضمن دليل المزودين معلومات أخرى تساعدك في اختيار الـ PCP. إذا كنت بحاجة إلى دليل المزودين، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. يمكنك أيضًا العثور على دليل المزودين على موقع CalOptima Health الإلكتروني على **www.caloptima.org**.

إذا كنت لا تستطيع الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها من مزود مشارك في شبكة CalOptima Health، يجب على الـ PCP أو الاختصاصي الخاص بك في شبكة CalOptima Health أن يطلب من CalOptima Health الموافقة على إرسالك إلى مزود خارج الشبكة. وهذه تسمى إحالة. لا تحتاج إلى موافقة للذهاب إلى مزود خارج الشبكة للحصول على الخدمات الحساسة الموضحة تحت عنوان "العناية الحساسة" لاحقًا في هذا الفصل.

اقرأ بقية هذا الفصل لمعرفة المزيد عن كل الـ PCP، ودليل المزودين، وشبكة المزودين.

يدير برنامج **Medi-Cal Rx** تغطية الأدوية الموصوفة للمرضى الخارجيين. لمعرفة المزيد، اقرأ "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.





## مزود الرعاية الأولية (Primary care provider, PCP)

مزود الرعاية الأولية (Primary care provider, PCP) الخاص بك هو المزود المرخص الذي تذهب إليه للحصول على معظم الرعاية الصحية الخاصة بك. يساعدك الـ PCP الخاص بك أيضًا في الحصول على أنواع أخرى من الرعاية التي تحتاجها. يجب عليك اختيار PCP خلال 30 يومًا من التسجيل في CalOptima Health. اعتمادًا على عمرك وجنسك، يمكنك اختيار طبيب عام، أو طبيب أمراض النساء والتوليد، أو طبيب الأسرة، أو طبيب باطني، أو طبيب أطفال ليكون الـ PCP الخاص بك.

يمكن أيضًا للممرض الممارس (nurse practitioner, NP)، أو مساعد الطبيب (physician assistant, PA)، أو القابلة الممرضة المعتمدة أن يعمل كـ PCP الخاص بك. إذا اخترت NP، أو PA، أو ممرضة قابلة معتمدة، فيمكن تعيين طبيب للإشراف على رعايتك. إذا كنت مشتركًا في كل من Medicare وMedi-Cal، أو إذا كان لديك أيضًا تأمين رعاية صحية شامل آخر، فلن يتعين عليك اختيار PCP.

يمكنك اختيار مزود رعاية صحية هندي (Indian Health Care Provider, IHCP) أو مركز صحي مؤهل اتحاديًا (Federally Qualified Health Center, FQHC) أو عيادة الصحة الريفية (Rural Health Clinic, RHC) ليكون الـ PCP الخاص بك. اعتمادًا على نوع مزود الخدمة، قد تتمكن من اختيار PCP واحد لجميع أفراد عائلتك الذين هم أعضاء في CalOptima Health، طالما كان هذا المزود متاحًا.

**ملاحظة:** يجوز للهنود الأمريكيين اختيار IHCP كـ PCP الخاص بهم، حتى إذا لم يكن IHCP موجودًا في شبكة CalOptima Health.

إذا لم تقم باختيار PCP خلال 30 يومًا، فإن CalOptima Health سوف تختار PCP لك. إذا تم تعيينك لـ PCP وكنت تريد تغييره، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. يبدأ سريان التغيير في اليوم الأول من الشهر التالي.

سوف يقوم الـ PCP الخاص بك بما يلي:

- التعرف على تاريخك الصحي واحتياجاتك الصحية
- الاحتفاظ بسجلاتك الطبية
- إعطائك الرعاية الوقائية والروتينية التي تحتاج إليها
- تحويلك إلى أخصائي إذا كنت بحاجة لمراجعة أحدهم
- ترتيب الرعاية في المستشفى إذا احتجت إليها

يمكنك البحث في دليل المزودين للعثور على PCP في شبكة CalOptima Health. يحتوي دليل المزودين على قائمة بجهات IHCP و FQHC و RHC التي تعمل مع CalOptima Health.

يمكنك العثور على دليل المزودين لدى CalOptima Health على الإنترنت على **www.caloptima.org**، أو يمكنك طلب إرسال دليل المزودين عبر البريد من خلال الاتصال بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. يمكنك أيضًا الاتصال لمعرفة ما إذا كان الـ PCP الذي تريده يقبل مرضى جدد.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**





#### اختيار الأطباء ومزودي الرعاية الآخرين

أنت أكثر شخص يعرف احتياجاتك من الرعاية الصحية، وبالتالي فمن الأفضل أن تقوم أنت باختيار ال PCP الخاص بك. من الأفضل البقاء مع PCP واحد حتى يتمكن من التعرف على احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. ومع ذلك، إذا كنت تريد التغيير إلى PCP جديد، فيمكنك التغيير في أي وقت. يجب عليك اختيار PCP موجود في شبكة مزودي CalOptima Health ويستقبل مرضى جدد.

سيصبح خيارك الجديد هو ال PCP الخاص بك في اليوم الأول من الشهر التالي بعد قيامك بالتغيير.

لتغيير ال PCP الخاص بك، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. يمكنك أيضًا الوصول إلى بوابة الأعضاء الآمنة الخاصة بنا عبر الإنترنت على **www.caloptima.org** لتغيير شبكتك الصحية أو ال PCP الخاص بك.

تستطيع CalOptima Health تغيير ال PCP الخاص بك إذا كان ال PCP لا يقبل مرضى جدد، أو ترك شبكة CalOptima Health، أو لا يقدم الرعاية للمرضى في عمرك، أو إذا كانت هناك تحفظات تتعلق بجودة ال PCP ولم يتم حلها. قد تطلب منك CalOptima Health أو ال PCP الخاص بك أيضًا التغيير إلى PCP جديد إذا لم تتمكن من التوافق مع ال PCP الخاص بك أو تتفق معه، أو إذا فاتتك المواعيد أو تأخرت عنها. إذا احتاجت CalOptima Health إلى تغيير ال PCP الخاص بك، فسوف تقوم CalOptima Health بإبلاغك خطيًا.

إذا تغير ال PCP الخاص بك، فسوف تحصل على خطاب وبطاقة ID لعضو CalOptima Health جديدة عبر البريد. سيكون لها اسم ال PCP الجديد الخاص بك. اتصل بخدمة العملاء إذا كانت لديك أسئلة حول الحصول على بطاقة ID جديدة.

بعض الأشياء التي يجب التفكير فيها عند اختيار ال PCP:

- هل يقدم ال PCP الرعاية للأطفال؟
- هل يعمل ال PCP في عيادة أحب استخدامها؟
- هل مكتب ال PCP قريب من منزلي، أو عملي، أو مدرسة أطفالي؟
- هل مكتب ال PCP قريب من المكان الذي أعيش فيه وهل من السهل الوصول إلى مكتب ال PCP ؟
- هل الأطباء والموظفون يتحدثون لغتي؟
- هل يعمل ال PCP مع مستشفى أفضله؟
- هل يقدم ال PCP الخدمات التي أحتاجها؟
- هل ساعات مكتب ال PCP تناسب الجدول الزمني الخاص بي؟
- هل يعمل ال PCP مع الأخصائيين الذين أستخدمهم؟

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



### التقييم الصحي المبدئي (Initial Health Appointment, IHA)

توصي CalOptima Health بأن تقوم، كعضو جديد، بمراجعة الـ PCP الخاص بك خلال أول 120 يومًا لإجراء تقييم صحي مبدئي (Initial Health Appointment, IHA). إن الهدف من إجراء الـ IHA هو مساعدة الـ PCP الخاص بك على التعرف على سيرتك المرضية واحتياجاتك. يمكن أن يسألك الـ PCP الخاص بك عدة أسئلة عن سيرتك المرضية أو يمكن أن يطلب منك إكمال استبيان. سيخبرك الـ PCP الخاص بك عن استشارة التثقيف الصحي والفصول التعليمية التي يمكن أن تساعدك.

عندما تتصل لتحديد موعدك الأول للـ IHA، أخبر الشخص الذي يجيب عن الهاتف بأنك عضو في CalOptima Health. أعطه رقم بطاقة الـ ID الخاصة بك من CalOptima Health.

خذ بطاقة Medi-Cal BIC وبطاقة الـ ID من CalOptima Health الخاصة بك إلى موعدك الطبي. من الجيد أن تأخذ قائمة بالأدوية التي تتناولها وتحضير أسئلتك معك إلى زيارتك. كن مستعدًا للتحدث مع الـ PCP الخاص بك عن احتياجاتك من الرعاية الصحية الأولية ومخاوف المتعلقة بها.

احرص على الاتصال بمكتب الـ PCP الخاص بك إذا كنت ستتأخر أو كان لا يمكنك الذهاب إلى موعدك الطبي.

إذا كانت لديك أسئلة حول الموعد الصحي الأول الخاص بك، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

### الرعاية الروتينية

الرعاية الروتينية هي رعاية صحية منتظمة. وهي تتضمن الرعاية الوقائية، وتسمى أيضًا رعاية العافية أو رعاية الصحة الجيدة. وهي تساعدك على البقاء بصحة جيدة وتساعدك على البقاء بمنأى عن المرض. تشمل الرعاية الوقائية الفحوصات الطبية المنتظمة، والفحوصات، والتلقيحات، والتثقيف الصحي، والاستشارة.

توصي CalOptima Health بأن يحصل الأطفال، على وجه الخصوص، على رعاية روتينية ووقائية منتظمة. يمكن لأعضاء CalOptima Health الحصول على جميع الخدمات الوقائية المبكرة الموصى بها من قبل American Academy of Pediatrics and the Centers for Medicare and Medicaid Services (الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال ومراكز الرعاية الطبية والخدمات الطبية). تشمل هذه الفحوصات فحص السمع والبصر، مما يمكن أن يساعد في ضمان النمو والتعلم الصحيين. للحصول على قائمة بالخدمات التي يوصي بها أطباء الأطفال، اقرأ إرشادات "Bright Futures" من American Academy of Pediatrics (الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال) على [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

تشمل الرعاية الروتينية أيضًا الرعاية عندما تكون مريضًا. تغطي CalOptima Health الرعاية الروتينية من الـ PCP الخاص بك.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



سيقوم الـ PCP الخاص بك بما يلي:

- تقديم معظم الرعاية الروتينية لك، بما في ذلك الفحوصات الطبية المنتظمة، واللقاحات (الجرعات)، والعلاج، والوصفات الطبية، والفحوصات المطلوبة، والنصائح الطبية
  - الاحتفاظ بسجلاتك الطبية
  - إحالتك إلى أخصائيين عند الضرورة
  - طلب إجراء تصوير الأشعة السينية، أو صور الثدي الشعاعية، أو الفحوصات المختبرية إذا كنت بحاجة إليها
- عندما تحتاج إلى رعاية روتينية، ستتصل بالـ PCP الخاص بك لتحديد موعد. احرص على الاتصال بالـ PCP الخاص بك قبل الحصول على الرعاية الطبية، إلا عند وجود حالة طارئة. في حالة الطوارئ، اتصل بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ.

لمعرفة المزيد حول الرعاية الصحية والخدمات التي تغطيها CalOptima Health وما لا تغطيه، اقرأ الفصل 4، "المزايا والخدمات" والفصل 5، "الرعاية الجيدة للأطفال والشباب" في هذا الكتيب.

يمكن لجميع مزودي CalOptima Health من داخل الشبكة استخدام الوسائل المساعدة والخدمات للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. يمكنهم أيضًا التواصل معك بلغة أخرى أو تنسيق آخر. أخبر المزود الخاص بك أو CalOptima Health بما تحتاجه.

## شبكة المزودين

شبكة مزودي Medi-Cal هي مجموعة من الأطباء، والمستشفيات، ومزودي الرعاية الآخرين الذين يعملون مع CalOptima Health لتقديم خدمات Medi-Cal المغطاة لأعضاء Medi-Cal.

CalOptima Health هي خطة رعاية صحية مُدارة. عندما تختار خطة Medi-Cal الخاصة بنا، فإنك تختار الحصول على رعايتك من خلال برنامج الرعاية الطبية الخاص بنا. يجب أن تحصل على معظم خدماتك المغطاة من خلال CalOptima Health من المزودين من داخل شبكتنا. يمكنك الذهاب إلى مزود من خارج الشبكة دون إحالة أو موافقة مسبقة للحصول على رعاية الطوارئ أو خدمات تنظيم الأسرة. يمكنك أيضًا الذهاب إلى مزود من خارج الشبكة للحصول على رعاية عاجلة خارج المنطقة عندما تكون في منطقة لا نخدمها. يجب أن يكون لديك إحالة أو موافقة مسبقة لجميع الخدمات الأخرى خارج الشبكة، وإلا فلن تتم تغطيتها.

**ملاحظة:** يجوز للهنود الأمريكيين اختيار IHCP باعتباره الـ PCP الخاص بهم، حتى إذا لم يكن IHCP موجودًا في شبكة CalOptima Health.

إذا كان الـ PCP الخاص بك، أو المستشفى، أو أي مزود رعاية آخر لديه اعتراض أخلاقي على تزويدك بخدمة مغطاة، مثل تنظيم الأسرة أو الإجهاض، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. لمزيد من المعلومات حول الاعتراضات الأخلاقية، اقرأ قسم "الاعتراض الأخلاقي" لاحقًا في هذا الفصل.

إذا كان لدى المزود الخاص بك اعتراض أخلاقي على إعطائك خدمات رعاية صحية مغطاة، فيمكنه مساعدتك في العثور على مزود آخر يقدم لك الخدمات التي تحتاجها. يمكن أن تساعدك CalOptima Health أيضًا في العثور على المزود الذي سيقوم بتنفيذ الخدمة.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



#### المزودون من داخل الشبكة

ستستعين بمزودي رعاية من شبكة CalOptima Health لمعظم احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. وستحصل على الرعاية الوقائية والروتينية من المزودين الموجودين في الشبكة. بالإضافة إلى ذلك، فإنك ستستعين بالأخصائيين، والمستشفيات، ومزودي الرعاية الآخرين في شبكة CalOptima Health.

للحصول على دليل المزودين للمزودين من داخل الشبكة، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. يمكنك العثور على دليل المزودين من الانترنت على **www.caloptima.org**. للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المتعاقد عليها، اتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** واضغط 7 أو 711. أو قم بزيارة موقع Medi-Cal Rx الإلكتروني على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

عليك الحصول على الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) من CalOptima Health قبل زيارة المزود من خارج شبكة CalOptima Health، بما في ذلك داخل منطقة خدمات CalOptima Health، إلا في الحالات التالية:

- إذا كنت تحتاج إلى خدمات لحالات طارئة، عليك الاتصال بالرقم **911** أو الذهاب إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى.
- إذا كنت خارج منطقة خدمات CalOptima Health وتحتاج إلى رعاية عاجلة، اذهب إلى أي مرفق للرعاية العاجلة.
- إذا كنت تحتاج إلى خدمات تنظيم الأسرة، اذهب إلى أي مزود رعاية من Medi-Cal دون الحصول على الموافقة المسبقة (التصريح المسبق).

إذا لم تكن في إحدى الحالات المذكورة أعلاه ولم تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) قبل الحصول على الرعاية من مزود من خارج الشبكة، فقد تكون مسؤولاً عن دفع تكاليف أي رعاية حصلت عليها مزود من خارج الشبكة.

#### مزودو الخدمة من خارج الشبكة الموجودون داخل منطقة الخدمة

المزودون من خارج الشبكة هم المزودون الذين ليس لديهم اتفاقية للعمل مع CalOptima Health. باستثناء الرعاية الطارئة، والرعاية المعتمدة مسبقاً من CalOptima Health، قد يتعين عليك الدفع مقابل أي رعاية تحصل عليها من مزودين من خارج الشبكة في منطقة الخدمة الخاصة بك.

إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية الضرورية طبيًا والتي لا تتوفر في الشبكة، فقد تتمكن من الحصول عليها من مزود من خارج الشبكة مجانًا. قد توافق CalOptima Health على الإحالة إلى مزود من خارج الشبكة إذا كانت الخدمات التي تحتاجها غير متوفرة داخل الشبكة أو تقع بعيدًا جدًا عن منزلك. للتعرف على معايير الوقت أو المسافة الخاصة بـ CalOptima Health للمكان الذي تعيش فيه، اذهب إلى <https://www.caloptima.org/en/find-a-provider>. إذا قمنا بإحالتك إلى مزود من خارج الشبكة، فسوف ندفع تكاليف رعايتك.

للحصول على رعاية عاجلة داخل منطقة خدمة CalOptima Health، يجب عليك الذهاب إلى مزود رعاية عاجلة من داخل شبكة CalOptima Health. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على رعاية عاجلة من مزود من داخل الشبكة. أنت بحاجة للحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على رعاية عاجلة من مزود من خارج الشبكة داخل منطقة خدمة CalOptima Health.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



### 3 | كيف تحصل على الرعاية

إذا حصلت على رعاية عاجلة من مزود من خارج الشبكة داخل منطقة خدمة CalOptima Health، فقد يتعين عليك الدفع مقابل تلك الرعاية. يمكنك قراءة المزيد عن خدمات الرعاية الطارئة، والرعاية العاجلة، والرعاية الحساسة في هذا الفصل.

**ملاحظة:** إذا كنت هنديًا أمريكيًا، فيمكنك الحصول على الرعاية في IHCP خارج شبكة المزودين لدينا دون إحالة. يمكن لـ IHCP من خارج الشبكة أيضًا إحالة الأعضاء الهنود الأمريكيين إلى مزود من داخل الشبكة دون الحاجة أولاً إلى إحالة من PCP من داخل الشبكة.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن الخدمات من خارج الشبكة، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

#### من خارج منطقة الخدمة

إذا كنت خارج منطقة خدمات CalOptima Health وكنت بحاجة للحصول على رعاية ليست طارئة أو غير عاجلة، فاتصل بالـ PCP الخاص بك على الفور. أو اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

لرعاية حالات الطوارئ، اتصل بالرقم **911** أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى. تقوم CalOptima Health بتغطية رعاية حالات الطوارئ من خارج الشبكة. إذا سافرت إلى كندا أو إلى المكسيك وأصبحت بحاجة إلى خدمات حالات طوارئ تتطلب دخول المستشفى، فإن CalOptima Health سوف تغطي تكلفة رعايتك. إذا سافرت إلى وجهة دولية خارج كندا والمكسيك وأصبحت بحاجة إلى خدمات رعاية حالة طوارئ، أو الرعاية العاجلة، أو أي خدمات صحية أخرى، فإن CalOptima Health لن تقوم بتغطية رعايتك.

إذا دفعت مقابل خدمات الطوارئ التي تتطلب دخول المستشفى في كندا أو المكسيك، فيمكنك أن تطلب من CalOptima Health أن تسد لك المبلغ. ستراجع CalOptima Health طلبك. لمعرفة المزيد حول استرداد المبلغ، اقرأ الفصل 2، "حول خطتك الصحية" في هذا الكتيب.

إذا كنت في ولاية أخرى أو في إقليم تابع للولايات المتحدة مثل ساموا الأمريكية، أو غوام، أو جزر ماريانا الشمالية، أو بورتوريكو، أو جزر فيرجن التابعة للولايات المتحدة، فستحظى بتغطية الرعاية الطارئة. لا تقبل جميع المستشفيات والأطباء Medicaid. (Medi-Cal هو ما يطلق على Medicaid في كاليفورنيا فقط.) إذا كنت بحاجة إلى رعاية طوارئ خارج كاليفورنيا، أخبر طبيب المستشفى أو غرفة الطوارئ في أقرب وقت ممكن أن لديك Medi-Cal وأنك عضو في CalOptima Health.

اطلب من المستشفى عمل نسخ من بطاقة تعريف CalOptima Health الخاصة بك. أخبر المستشفى والأطباء بإرسال فاتورة إلى CalOptima Health. إذا حصلت على فاتورة مقابل الخدمات التي حصلت عليها في ولاية أخرى، فاتصل بـ CalOptima Health على الفور. سنعمل مع المستشفى و/أو الطبيب لترتيب قيام CalOptima Health بدفع تكاليف رعايتك.

إذا كنت خارج كاليفورنيا ولديك حاجة طارئة إلى صرف الأدوية الموصوفة للمرضى الخارجيين، فاطلب من الصيدلية الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273.

**ملاحظة:** قد يحصل الهنود الأمريكيون على الخدمات من عدة IHCP من خارج الشبكة.

برنامج خدمات أطفال كاليفورنيا (California Children's Services, CCS) هو برنامج حكومي يعالج الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يعانون من حالات صحية معينة، أو أمراض، أو مشاكل صحية مزمنة، ويستوفون قواعد

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**





### 3 | كيف تحصل على الرعاية

برنامج CCS. إذا كنت بحاجة إلى خدمات رعاية صحية لحالة طبية مؤهلة لـ CCS ولم يكن لدى CalOptima Health متخصص في لوحة CCS في الشبكة يمكنه تقديم الرعاية التي تحتاجها، فقد تتمكن من الذهاب إلى مزود من خارج شبكة المزودين مجانًا. لمعرفة المزيد حول برنامج CCS، اقرأ الفصل 4، "المزايا والخدمات" في هذا الكتيب.

إذا كانت لديك أسئلة حول الرعاية من خارج الشبكة أو خارج منطقة الخدمة، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088** (TTY **711**). إذا كان المكتب مغلقًا وتريد المساعدة من أحد الممثلين، اتصل بخط استشارات التمريض التابع لـ CalOptima Health على الرقم **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**)، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. المكالمات مجانية.

إذا كنت بحاجة للحصول على الرعاية العاجلة من خارج منطقة خدمة CalOptima Health، فتوجه إلى أقرب مرفق للرعاية العاجلة. إذا كنت مسافرًا خارج الولايات المتحدة وتحتاج إلى الرعاية العاجلة، فلن تغطي CalOptima Health تكاليف رعايتك. لمزيد من المعلومات عن الرعاية العاجلة، اقرأ "الرعاية العاجلة" لاحقًا في هذا الفصل.

### الشبكات الصحية

الشبكة الصحية هي شبكة من مجموعة من الأطباء، والمستشفيات، والمزودين الآخرين الذين يعملون مع CalOptima Health لتقديم خدمات Medi-Cal المغطاة لأعضاء Medi-Cal.

### كيف تعمل الرعاية المدارة

CalOptima Health هي خطة رعاية صحية مُدارة. توفر CalOptima Health الرعاية للأعضاء الذين يعيشون في مقاطعة أورانج. في الرعاية المُدارة، يعمل الـ PCP الخاص بك، والأخصائيون، والعيادة، والمستشفى، والمزودون الآخرون معًا لرعايتك.

تتعقد CalOptima Health مع المجموعات الطبية لتوفير الرعاية لأعضاء CalOptima Health. تتكون المجموعة الطبية من الأطباء الذين هم الـ PCP والأخصائيين. تعمل المجموعة الطبية مع مزودين آخرين مثل المختبرات ومجهزي المعدات الطبية المعمرة. وترتبط المجموعة الطبية أيضًا بالمستشفى. تحقق من بطاقة تعريف CalOptima Health الخاصة بك لمعرفة أسماء الـ PCP الخاص بك، والمجموعة الطبية، والمستشفى.

عندما تنضم إلى CalOptima Health، فإنك تختار PCP أو يتم تعيينك له. الـ PCP الخاص بك هو جزء من مجموعة طبية. يقوم الـ PCP الخاص بك والمجموعة الطبية بتوجيه الرعاية لجميع احتياجاتك الطبية. قد يحيلك الـ PCP الخاص بك إلى أخصائيين أو يطلب فحوصات مخبرية وأشعة سينية. إذا كنت بحاجة إلى خدمات تتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، فسوف تقوم CalOptima Health أو مجموعتك الطبية بمراجعة الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) وتقرر ما إذا كانت ستوافق على الخدمة أم لا.

في معظم الحالات، يجب عليك الذهاب إلى الأخصائيين وغيرهم من المهنيين الصحيين الذين يعملون مع نفس المجموعة الطبية التي يعمل بها الـ PCP الخاص بك. باستثناء حالات الطوارئ، يجب عليك أيضًا الحصول على رعاية طبية من المستشفى المرتبط بمجموعتك الطبية. إذا كانت لديك حالة طبية طارئة، فيمكنك الحصول على الرعاية فورًا في أي

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088** (TTY **711**) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



### 3 | كيف تحصل على الرعاية

غرفة طوارئ، أو مستشفى، أو مرفق رعاية عاجلة، حتى لو لم يكن مرتبط بمجموعتك الطبية. لمعرفة المزيد، اقرأ "الرعاية العاجلة" و"الرعاية الطارئة" في الفصل 3 من هذا الكتيب.

في بعض الأحيان، قد تحتاج إلى خدمة غير متوفرة من أحد المزودين في المجموعة الطبية. في هذه الحالة، سوف يقوم الـ PCP الخاص بك بإحالتك إلى مزود رعاية موجود في مجموعة طبية أخرى أو خارج الشبكة. سيطلب الـ PCP الخاص بك الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لكي تذهب إلى هذا المزود.

في معظم الحالات، يجب أن تحصل على تصريح مسبق من الـ PCP الخاص بك، أو المجموعة الطبية، أو CalOptima Health قبل أن تتمكن من الذهاب إلى مزود من خارج الشبكة أو مزود ليس جزءًا من مجموعتك الطبية. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لخدمات الطوارئ، أو خدمات تنظيم الأسرة، أو خدمات الصحة النفسية من داخل الشبكة.

### الأعضاء الذين لديهم كلاً من Medi-Cal و Medicare

يتمتع الأعضاء الذين لديهم Medi-Cal و Medicare بإمكانية الوصول إلى المزودين الذين يشكلون جزءًا من تغطية Medicare الخاصة بهم بالإضافة إلى المزودين المشمولين في تغطية خطة Medi-Cal. يرجى الرجوع إلى كتيب أعضاء Medicare Advantage ودليل المزودين الخاص بك أو الاتصال بخدمة عملاء خطة Medicare Advantage للحصول على مزيد من المعلومات.

### الأطباء

سوف تختار طبيبًا أو أي مزود آخر من دليل المزودين لدى CalOptima Health ليكون الـ PCP الخاص بك. يجب أن يكون الـ PCP الذي تختاره مزود خدمة من داخل الشبكة. للحصول على نسخة من دليل المزودين لدى CalOptima Health، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. أو يمكنك العثور عليه عبر الإنترنت على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).

إذا كنت تختار PCP جديدًا، فيجب عليك أيضًا الاتصال بالـ PCP الذي تريده للتأكد من أنه يستقبل مرضى جدد.

إذا كان لديك طبيب قبل أن تصبح عضوًا في CalOptima Health، وهذا الطبيب ليس جزءًا من شبكة CalOptima Health، فقد تتمكن من الاحتفاظ بهذا الطبيب لفترة محدودة. وهذا ما يسمى استمرارية الرعاية. يمكنك قراءة المزيد عن استمرارية الرعاية في هذا الكتيب. لمعرفة المزيد، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

إذا كنت بحاجة إلى أخصائي، فسيقوم الـ PCP الخاص بك بإحالتك إلى أخصائي في شبكة CalOptima Health. لا يحتاج بعض الأخصائيين إلى إحالة. لمزيد من المعلومات عن الإحالات، راجع قسم "الإحالات" لاحقًا في هذا الفصل.

تذكر، إذا لم تختار PCP، فسوف تختار CalOptima Health واحدًا لك، ما لم تكن لديك تغطية صحية شاملة أخرى بالإضافة إلى Medi-Cal. أنت أكثر شخص يعرف احتياجاتك من الرعاية الصحية، ومن الأفضل أن تقوم أنت بالاختيار. إذا كنت مشتركًا في كل من Medi-Cal و Medicare، أو إذا كان لديك تأمين رعاية صحية آخر، فلن يتعين عليك اختيار PCP من CalOptima Health.

إذا كنت ترغب في تغيير الـ PCP الخاص بك، فيجب عليك اختيار PCP من دليل المزودين لدى CalOptima Health. تأكد من أن الـ PCP يستقبل مرضى جدد. لتغيير الـ PCP الخاص بك، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. يمكنك أيضًا الوصول إلى بوابة الأعضاء الآمنة الخاصة بنا عبر الإنترنت على

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)





PCP الخاص بك. <https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx> تغيير شبكتك الصحية أو ال

#### المستشفيات

في حالات الطوارئ، اتصل بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى.

إذا لم تكن الحالة طارئة وكنت بحاجة إلى رعاية في المستشفى، فسيقرر ال PCP الخاص بك المستشفى الذي ستذهب إليه. سوف تحتاج إلى الذهاب إلى المستشفى التي يستخدمها ال PCP الخاص بك والموجودة في شبكة مزودي CalOptima Health. يدرج دليل المزودين المستشفيات الموجودة في شبكة CalOptima Health.

#### أخصائيو الصحة النسائية

يمكنك الذهاب إلى أخصائيي الصحة النسائية في شبكة CalOptima Health للحصول على الرعاية المغطاة اللازمة لتقديم خدمات الرعاية الوقائية والروتينية للنساء. لا تحتاجين إلى إحالة أو تصريح من ال PCP الخاص بك للحصول على هذه الخدمات. للمساعدة في العثور على أخصائيي الصحة النسائية، يمكنك الاتصال بالرقم 1-888-587-8088 (TTY 711). يمكنك أيضًا الاتصال بخط CalOptima Nurse Advice الذي يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم 1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774).

بالنسبة لخدمات تنظيم الأسرة، ليس من الضروري أن يكون مزود الرعاية الخاص بك موجودًا في شبكة مزودي CalOptima Health. يمكنك اختيار أي مزود رعاية Medi-Cal والذهاب إليه دون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق). للمساعدة في العثور على مزود رعاية Medi-Cal من خارج شبكة مزودي CalOptima Health، اتصل بالرقم 1-888-587-8088 (TTY 711).

#### دليل المزودين

يُدرج دليل المزودين لدى CalOptima Health المزودين الموجودين في شبكة CalOptima Health. إن الشبكة هي مجموعة من المزودين الذين يعملون مع CalOptima Health.

يُدرج دليل المزودين لدى CalOptima Health المستشفيات، وجميع ال PCP، والأخصائيين، والممرضين الممارسين، والقابلات الممرضات، ومساعدى الأطباء، ومزودي خدمات تنظيم الأسرة، و FQHCs، ومزودي رعاية الصحة النفسية للمرضى الخارجيين، ومزودي الخدمات والدعم طويل الأجل (long-term services and supports, LTSS)، ومراكز الولادة المستقلة (Freestanding Birth Centers, FBCs)، و IHCs، و RHCs، ومراكز الرعاية العاجلة، ومرافق التمريض، ومقدمي الدعم، وخدمات البالغين المجتمعية (Community Based Adult Services, CBAS)، ومزودي رعاية البصر.

يحتوي دليل المزودين على أسماء المزودين من داخل شبكة CalOptima Health، والتخصصات، والعناوين، وأرقام الهواتف، وساعات العمل، واللغات المتكلم بها، ويخبرك إذا كان المزود يستقبل مرضى جدد. كما أنه يوفر إمكانية الوصول المادي للمبنى، مثل مواقف السيارات، والمنحدرات، والسلالم ذات المقابض، ودورات المياه ذات الأبواب الواسعة وقضبان الاسناد.

لمعرفة المزيد حول تعليم الطبيب، والمؤهلات المهنية، وإكمال الإقامة، والتدريب، وشهادة المجلس، اتصل بالرقم 1-888-587-8088 (TTY 711).

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



### 3 | كيف تحصل على الرعاية

يمكنك العثور على دليل المزودين عبر الإنترنت على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).

إذا كنت بحاجة إلى دليل المزودين المطبوع، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Medi-Cal Rx في دليل صيدليات Medi-Cal Rx على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. يمكنك أيضًا العثور على صيدلية بالقرب منك عن طريق الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) واضغط 7 أو 711.

### الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب

يجب أن يوفر مزود الرعاية من داخل الشبكة الخاص بك إمكانية الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب بناءً على احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. على الأقل، يجب عليه أن يقدم لك موعدًا مدرجًا في الأطر الزمنية الموضحة في الجدول أدناه. يجب أن تسمح CalOptima Health بالإحالة للحصول على الرعاية إلى أحد المزودين من خارج الشبكة إذا كانت الخدمات التي تحتاجها غير متوفرة داخل الشبكة ضمن معايير الوصول في الوقت المناسب.

| نوع الموعد  | يجب أن تكون قادرًا على الحصول على موعد خلال: |
|---|--|
| مواعيد الرعاية العاجلة التي لا تتطلب الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق)   | 48 ساعة                                      |
| مواعيد الرعاية العاجلة التي تتطلب الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق)  | 96 ساعة                                      |
| مواعيد الرعاية الأولية غير العاجلة (الروتينية)  | 10 أيام عمل                                  |
| مواعيد الرعاية المتخصصة غير العاجلة (الروتينية)   | 15 أيام عمل                                  |
| المواعيد غير العاجلة (الروتينية) لمزودي رعاية الصحة النفسية (غير الأطباء)   | 10 أيام عمل                                  |
| مواعيد المتابعة غير العاجلة (الروتينية) لمزودي رعاية الصحة النفسية (غير الأطباء)                                    | 10 أيام عمل من آخر موعد                      |
| المواعيد غير العاجلة (الروتينية) للخدمات الإضافية (الداعمة) لتشخيص، أو علاج الإصابة، أو المرض، أو أي حالة صحية أخرى | 15 يوم عمل                                   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| معايير أوقات الانتظار الأخرى | من المفترض أن تكون قادرًا على التواصل خلال: |
|------------------------------|---|

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



### 3 | كيف تحصل على الرعاية

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| وقت الانتظار على الهاتف مع خدمة العملاء خلال ساعات العمل العادية    | 10 دقائق                              |
| أوقات الانتظار على الهاتف في Nurse Advice Line (خط إستشارة التمريض) | 30 دقيقة (عند التوصيل بإحدى الممرضات) |

في بعض في بعض الأحيان، لا يمثل الانتظار لفترة أطول للحصول على موعد مشكلة. قد يمنحك المزود الخاص بك وقتًا أطول للانتظار إذا لم يكن ذلك ضارًا بصحتك. ويجب الإشارة في سجلك إلى أن وقت الانتظار الأطول لن يضر بصحتك. يمكنك اختيار انتظار موعد لاحق أو الاتصال بـ CalOptima Health للذهاب إلى مزود آخر من اختيارك. سوف يحترم المزود الخاص بك و CalOptima Health رغبتك.

قد يوصي طبيبك بجدول زمني محدد للخدمات الوقائية، أو رعاية المتابعة للحالات المستمرة، أو الحالات الدائمة إلى الأخصائيين، اعتمادًا على احتياجاتك.

أخبرنا إذا كنت بحاجة إلى خدمات المترجم الفوري، بما في ذلك لغة الإشارة، عندما تتصل بـ CalOptima Health أو عندما تحصل على الخدمات المغطاة. تتوفر خدمات المترجم الفوري مجانًا. نحن لا نشجع بشدة استخدام القاصرين أو أفراد الأسرة كمتترجمين فوريين. لمعرفة المزيد حول خدمات الترجمة الفورية التي نقدمها، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

إذا كنت بحاجة إلى خدمات المترجم الفوري، بما في ذلك لغة الإشارة، في صيدلية Medi-Cal Rx، فاتصل بخدمة عملاء Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273، على مدى 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. يمكن لمستخدمي TTY الاتصال بالرقم 711، من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 5 مساءً.

#### وقت الرحلة أو المسافة للحصول على الرعاية

يجب أن تتبع CalOptima Health معايير وقت الرحلة أو المسافة لرعايتك. تساعد هذه المعايير في التأكد من إمكانية حصولك على الرعاية دون الاضطرار إلى الذهاب بعيدًا عن المكان الذي تعيش فيه. تعتمد معايير وقت الرحلة أو المسافة على المقاطعة التي تعيش فيها.

إذا لم تكن CalOptima Health قادرة على توفير الرعاية لك خلال معايير وقت الرحلة أو المسافة، فقد تسمح DHCS بمعيار مختلف، يسمى معيار الوصول البديل. للتعرف على معايير الوقت أو المسافة الخاصة بـ CalOptima Health للمكان الذي تعيش فيه، قم بزيارة **www.caloptima.org**. أو اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

يعتبر المزود بعيدًا إذا لم تتمكن من الوصول إليه ضمن معايير وقت الرحلة أو المسافة الخاصة بـ CalOptima Health لمقاطعتك، بغض النظر عن أي معيار وصول بديل قد تستخدمه CalOptima Health للرمز البريدي الخاص بك.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية من مزود يقع بعيدًا عن المكان الذي تعيش فيه، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. يمكنهم مساعدتك في العثور على الرعاية مع المزود الأقرب إليك. إذا لم تتمكن

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



### 3 | كيف تحصل على الرعاية

CalOptima Health من العثور على الرعاية لك من مزود أقرب، يمكنك أن تطلب من CalOptima Health ترتيب النقل لك للذهاب إلى المزود الخاص بك، حتى لو كان هذا المزود بعيدًا عن المكان الذي تعيش فيه.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة مع مزودي الصيدليات، اتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ثم اضغط 7 أو 711.

## المواعيد

عندما تحتاج إلى رعاية صحية:

- اتصل بالـ PCP الخاص بك.
- احتفظ برقم تعريف CalOptima Health الخاص بك جاهزًا عند المكالمات.
- اترك رسالة تحتوي على اسمك ورقم هاتفك في حال كان المكتب مغلقًا.
- خذ معك بطاقة Medi-Cal BIC وبطاقة تعريف CalOptima Health إلى موعدك.
- اطلب وسائل النقل إلى موعدك، إذا لزم الأمر.
- اطلب المساعدة اللغوية اللازمة أو خدمات الترجمة قبل موعدك للحصول على الخدمات في وقت زيارتك.
- كن في الوقت المحدد لموعدك، وقم بالوصول مبكرًا بضع دقائق لتسجيل الدخول، وملء النماذج، والإجابة على أي أسئلة قد تكون لدى الـ PCP الخاص بك.
- اتصل على الفور إذا لم تتمكن من الالتزام بموعدك أو سوف تتأخر.
- لتكن أسئلتك ومعلومات الأدوية جاهزة.

إذا كانت لديك حالة طارئة، فاتصل بالرقم **911** أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تحديد مدى حاجتك إلى الرعاية ولم يكن الـ PCP الخاص بك متاحًا للتحدث معك، فاتصل بـ Nurse Advice Line (خط نصائح التمريض) على الرقم **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**).

## الوصول إلى موعدك

إذا لم يكن لديك وسيلة للذهاب من وإلى مواعيدك للحصول على الخدمات المغطاة، فيمكن أن تساعدك CalOptima Health في ترتيب وسائل النقل لك. اعتمادًا على حالتك، قد تكون مؤهلًا إما للنقل الطبي أو للنقل غير الطبي. خدمات النقل هذه ليست مخصصة لحالات الطوارئ وتكون متاحة مجانًا.

إذا كنت تواجه حالة طوارئ، فاتصل بالرقم **911**. تتوفر وسائل النقل للخدمات والمواعيد غير المتعلقة بالرعاية الطارئة.

لمعرفة المزيد، اقرأ "مزايا النقل في المواقف التي ليست حالات طوارئ" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088** (TTY **711**) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



## الإلغاء وإعادة تحديد الموعد

إذا لم تتمكن من الوصول إلى موعدك، اتصل بمكتب المزود الخاص بك على الفور. يطلب منك معظم المزودين الاتصال قبل 24 ساعة (يوم عمل واحد) قبل موعدك إذا كان عليك الإلغاء. إذا فاتتك مواعيد متكررة، فقد يتوقف المزود عن تقديم الرعاية لك وسيتعين عليك البحث عن مزود جديد.

## الدفع

لا يتعين عليك الدفع مقابل الخدمات المغطاة ما لم يكن لديك حصة من تكلفة المقيم الشهرية للرعاية طويلة الأجل. لمعرفة المزيد، اقرأ "النسبة للأعضاء الذين لديهم رعاية طويلة الأجل وحصة من تكلفة المقيم الشهرية" في الفصل 2. في معظم الحالات، لن تحصل على فاتورة من المزود. يجب عليك إظهار بطاقة تعريف CalOptima Health وبطاقة Medi-Cal BIC الخاصة بك عندما تحصل على خدمات الرعاية الصحية أو الوصفات الطبية، حتى يعرف المزود الخاص بك من الذي سيستلم الفاتورة. يمكنك الحصول على شرح للمزايا (Explanation of Benefits, EOB) أو بيان من المزود. ان كل EOB والبيانات ليست فواتير.

إذا استلمت فاتورة فعلياً، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. إذا حصلت على فاتورة للوصفات الطبية، اتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) واضغط على 7 أو 711. أو قم بزيارة موقع Medi-Cal Rx الإلكتروني على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

أخبر CalOptima Health بالمبلغ الذي سيتم تحصيله منك، وتاريخ الخدمة، وسبب الفاتورة. سوف تساعدك CalOptima Health على معرفة ما إذا كانت الفاتورة مخصصة لخدمة مغطاة أم لا. لا يتعين عليك أن تدفع للمزودين أي مبلغ مستحق على CalOptima Health مقابل أي خدمة مغطاة. إذا حصلت على الرعاية من مزود من خارج الشبكة ولم تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من CalOptima Health، فقد يتعين عليك دفع مقابل الرعاية التي حصلت عليها.

يجب عليك الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من CalOptima Health قبل زيارة مزود من خارج الشبكة باستثناء الحالات التالية:

- نت بحاجة إلى خدمات الطوارئ، وفي هذه الحالة اتصل بالرقم **911** أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى.
- أنت بحاجة إلى خدمات تنظيم الأسرة أو الخدمات المتعلقة باختبار الاصابات المنقولة جنسياً، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي مزود Medi-Cal دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).
- أنت بحاجة إلى خدمات الصحة النفسية، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى مزود من داخل الشبكة أو إلى مزود لخطة الصحة النفسية في المقاطعة دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

إذا كنت بحاجة إلى الحصول على رعاية ضرورية طبيًا من مزود من خارج الشبكة نظرًا لعدم توفرها في شبكة CalOptima Health، فلن تضطر إلى الدفع طالما أن الرعاية هي خدمة مغطاة بـ Medi-Cal وحصلت على موافقة (تصريح مسبق) من CalOptima Health لذلك. لمعرفة المزيد عن رعاية الطوارئ، والرعاية العاجلة، والخدمات الحساسة، انتقل إلى هذه العناوين في هذا الفصل.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



### 3 | كيف تحصل على الرعاية

إذا تلقيت فاتورة أو طلب منك دفع مبلغ المشاركة بالدفع الذي تعتقد أنه ليس عليك دفعه، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. إذا دفعت الفاتورة، يمكنك تقديم نموذج مطالبة إلى CalOptima Health. يجب عليك أن تخبر CalOptima Health كتابيًا عن سبب قيامك بالدفع مقابل العنصر أو الخدمة. ستقرأ CalOptima Health مطالبتك وتقرر ما إذا كان يمكنك استرداد الأموال أم لا. للأسئلة، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

إذا تلقيت خدمات في نظام Veterans Affairs (شؤون المحاربين القدامى) أو خدمات غير مغطاة أو غير مصرح بها تم تلقيها خارج كاليفورنيا، فقد تكون مسؤولاً عن الدفع. لن تسدد لك CalOptima Health إذا:

- كانت الخدمات لا يغطيها Medi-Cal مثل خدمات التجميل.
- كانت لديك حصة تكلفة المقيم الشهرية من Medi-Cal لم يتم الوفاء بها.
- ذهبت إلى طبيب لا يتعامل مع Medi-Cal ووقعت على استمارة تفيد بأنك تريد أن يتم فحصك على أي حال وأنت ستدفع مقابل الخدمات بنفسك.
- طلبت استرداد مبلغ المشاركة بالدفع للوصفات الطبية التي يغطيها Medicare الجزء D الخاص بك مقابل الوصفات الطبية التي تغطيها خطة Medicare الجزء D الخاصة بك.

## الإحالات

إذا كنت بحاجة إلى أخصائي لرعايتك، فسوف يقوم الـ PCP الخاص بك أو أي أخصائي آخر باحالتك لواحد. الأخصائي هو المزود الذي يركز على نوع واحد من خدمات الرعاية الصحية. سيعمل الطبيب الذي يحيلك معك لاختيار أخصائي. للمساعدة في التأكد من قدرتك على الذهاب إلى أحد الأخصائيين في الوقت المناسب، تحدد DHCS أطراً زمنية للأعضاء للحصول على المواعيد. تم إدراج هذه الأطر الزمنية في قسم "الحصول على الرعاية في الوقت المناسب" سابقاً في هذا الفصل. يمكن لمكتب الـ PCP الخاص بك مساعدتك في تحديد موعد مع أحد الأخصائيين.

تشمل الخدمات الأخرى التي قد تحتاج إلى إحالة الإجراءات داخل العيادة، والأشعة السينية، والتحليلات المخبرية، والتمريض الخاص.

قد يعطيك الـ PCP الخاص بك نموذجاً لأخذه إلى الأخصائي. سيقوم الأخصائي بملء النموذج وإرساله مرة أخرى إلى الـ PCP الخاص بك. سوف يعالجك الأخصائي طالما أنه يعتقد أنك بحاجة إلى العلاج.

إذا كانت لديك مشكلة صحية تحتاج إلى رعاية طبية خاصة لفترة طويلة، فقد تحتاج إلى إحالة دائمة. إن الحصول على إحالة دائمة يعني أنه يمكنك الذهاب إلى نفس الأخصائي أكثر من مرة دون الحصول على إحالة في كل مرة.

إذا كنت تواجه مشكلة في الحصول على إحالة دائمة أو تريد نسخة من سياسة الإحالة الخاصة بـ CalOptima Health، فاتصل بالرقم أو **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**





لست بحاجة إلى إحالة لما يلي:

- زيارات ال PCP
  - زيارات أمراض النساء والولادة (OB/GYN)
  - زيارات الرعاية العاجلة أو الطارئة
  - الخدمات الحساسة للبالغين، مثل رعاية ضحايا الاعتداء الجنسي
  - خدمات تنظيم الأسرة (لمعرفة المزيد، اتصل بخدمة الإحالات ومعلومات تنظيم الأسرة على الرقم 1-800-942-1054)
  - فحوصات واستشارات الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية (12 عامًا أو أكبر)
  - خدمات الاصابات المنقولة جنسياً ( 12 عامًا أو أكبر)
  - خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري (قد تكون هناك حاجة للإحالة عند تقديمها من خارج الشبكة من قبل FQHCs، و RHCs، و IHCPs)
  - تقييم الصحة النفسية المبدئي
  - الخدمات الوقائية، مثل تصوير الثدي بالأشعة السينية
  - خدمات اختبار العلامات الحيوية للسرطان في المرحلة 3 أو 4 المتقدمة (اختبارات للمساعدة في تخصيص علاجات السرطان).
- يمكن للقصر أيضًا الحصول على بعض خدمات الصحة النفسية والاستشارة للمرضى الخارجيين، أو خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات (Substance use disorder, SUD) دون موافقة الوالدين أو الوصي القانوني. لمزيد من المعلومات، اقرأ "خدمات موافقة القاصر" و"خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات (Substance use disorder, SUD)" في الفصل 4 في هذا الكتيب.

## إحالات قانون المساواة لمرض السرطان في كاليفورنيا

يعتمد العلاج الفعال للسرطانات المعقدة على عوامل كثيرة. ويشمل ذلك الحصول على التشخيص الصحيح والحصول على العلاج في الوقت المناسب من خبراء السرطان. إذا تم تشخيص إصابتك بسرطان معقد، فإن California Cancer Care Equity Act (قانون المساواة في رعاية مرضى السرطان في كاليفورنيا) الجديد يسمح لك بطلب إحالة من طبيبك للحصول على علاج السرطان من أحد مراكز السرطان المخصصة للمعهد الوطني للسرطان (National Cancer Institute, NCI) من داخل الشبكة، أو الموقع التابع لبرنامج أبحاث الأورام المجتمعية (Community Oncology Research Program, NCORP) التابع لـ NCI، أو مركز سرطان أكاديمي مؤهل.

إذا لم يكن لدى CalOptima Health مركز سرطان مخصص من قبل ال NCI من داخل الشبكة، فسوف تسمح لك CalOptima Health بطلب إحالة للحصول على علاج السرطان من أحد هذه المراكز خارج الشبكة في كاليفورنيا، إذا كان أحد المراكز خارج الشبكة وتوافق CalOptima Health على الدفع، إلا إذا اخترت مزودًا مختلفًا لعلاج السرطان.

إذا تم تشخيص إصابتك بالسرطان، فاتصل بـ CalOptima Health لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على الخدمات من أحد مراكز السرطان هذه.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



على استعداد للإقلاع عن التدخين؟ لمعرفة المزيد عن الخدمات باللغة الإنجليزية، اتصل بالرقم 1-800-300-8086. للغة الإسبانية، اتصل بالرقم 1-800-600-8191. لمعرفة المزيد، اذهب الى [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org).

## الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)

في بعض أنواع الرعاية، سوف يحتاج الـ PCP أو الأخصائي الخاص بك إلى طلب إذن من CalOptima Health قبل أن تحصل على الرعاية. وهذا يسمى طلب تصريح مسبق أو موافقة مسبقة. وهذا يعني أن CalOptima Health يجب أن تتأكد من أن الرعاية ضرورية طبيًا (لازمة).

الرعاية الضرورية طبيًا هي رعاية تكون معقولة وضرورية لحماية حياتك، وتقيك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة، أو تخفف الألم الشديد الناتج عن مرض تم تشخيصه، أو داء، أو إصابة. للأعضاء أقل من 21 عامًا، تشمل خدمات Medi-Cal تقديم الرعاية الضرورية طبيًا لإصلاح أو المساعدة في تخفيف مرض أو حالة جسدية أو نفسية.

تتطلب الخدمات التالية موافقة مسبقة (تصريح مسبق) دائمًا حتى إذا حصلت عليها من مزود ضمن شبكة CalOptima Health:

- المكوث في المستشفى، إن لم تكن هناك حالة طارئة
  - الخدمات خارج منطقة خدمة CalOptima Health، إذا لم تكن رعاية طارئة أو عاجلة
  - جراحة المرضى الخارجيين
  - الرعاية الطويلة الأجل أو خدمات التمريض الماهرة في مرفق تمريض (بما في ذلك مرافق الرعاية تحت الحادة للبالغين والأطفال المتعاقدة مع وحدة الرعاية الصحية تحت الحادة التابعة لإدارة خدمات الرعاية الصحية) أو مرافق الرعاية المتوسطة (بما في ذلك مرفق الرعاية المتوسطة للمعاقين نموًا Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled, ICF/DD), ICF/DD) التأهيلي (ICF/DD), ICF/DD-Habilitative, ICF/DD-H), ICF/DD-Nursing, ICF/DD-N))
  - العلاجات المتخصصة، والأشعة، والاختبارات، والإجراءات
  - خدمات النقل الطبي عندما لا تكون حالة طارئة
- خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

لدى CalOptima Health سبعة أيام تقويمية من تاريخ حصول CalOptima Health على المعلومات اللازمة بشكل معقول لاتخاذ قرار (الموافقة أو الرفض) على طلبات الموافقة المسبقة (التصريح المسبق). عندما يتم تقديم طلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من قبل المزود وتجد CalOptima Health أن اتباع الإطار الزمني القياسي يمكن أن يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق الحد الأقصى من الوظائف، أو الحفاظ عليها، أو استعدادتها للخطر الشديد، فإن CalOptima Health ستقوم بإجراء قرار الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) خلال مدة لا تزيد عن 72 ساعة. وهذا يعني أنه بعد الحصول على طلب الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)، ستقدم لك CalOptima Health إشعارًا بالسرعة التي تتطلبها حالتك الصحية وفي موعد لا يتجاوز 72 ساعة أو سبعة أيام تقويمية بعد طلب الخدمات. يقوم الطاقم السريري أو الطبي مثل الأطباء، والممرضين، والصيدالة بمراجعة طلبات الموافقة المسبقة (التصريح المسبق).

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



### 3 | كيف تحصل على الرعاية

لا تؤثر CalOptima Health على قرار المراجعين برفض التغطية أو الخدمات أو الموافقة عليها بأي شكل من الأشكال. إذا لم توافق CalOptima Health على الطلب، فسوف ترسل لك CalOptima Health خطاب إشعار الإجراء (Notice of Action, NOA). سيخبرك الـ NOA بكيفية تقديم استئناف إذا كنت لا توافق على القرار.

سوف تتصل بك CalOptima Health إذا احتاجت CalOptima Health إلى مزيد من المعلومات أو المزيد من الوقت لمراجعة طلبك.

لن تحتاج أبدًا إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على رعاية الطوارئ، حتى لو كانت خارج شبكة CalOptima Health أو خارج منطقة الخدمة الخاصة بك. وهذا يشمل المخاض والولادة إذا كنت حاملاً. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لبعض خدمات الرعاية الحساسة. لمعرفة المزيد عن خدمات الرعاية الحساسة، اقرأ "الرعاية الحساسة" لاحقًا في هذا الفصل.

للأسئلة حول الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

## الرأي الثاني

قد ترغب في الحصول على رأي ثانٍ بشأن الرعاية التي يقول مزود الرعاية أنك بحاجة إليها أو بشأن تشخيص حالتك أو خطة علاجك. على سبيل المثال، قد ترغب في الحصول على رأي ثانٍ إذا كنت تريد التأكد من صحة تشخيصك، أو أنك غير متأكد من حاجتك إلى علاج أو عملية جراحية موصوفة، أو أنك حاولت اتباع خطة علاجية ولم تنجح. ستدفع CalOptima Health مقابل رأي ثانٍ إذا طلبت ذلك أنت أو المزود التابع للشبكة، وستحصل على الرأي الثاني من مزود من داخل الشبكة. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من CalOptima Health للحصول على رأي ثانٍ من مزود من داخل الشبكة. إذا كنت ترغب في الحصول على رأي ثانٍ، فسوف نقوم بإحالتك إلى مزود مؤهل داخل الشبكة يمكنه أن يقدم لك رأيًا آخر.

لطلب رأي ثانٍ والحصول على مساعدة في اختيار المزود، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. يمكن لمزود الرعاية من داخل الشبكة الخاص بك أيضًا مساعدتك في الحصول على إحالة للحصول على رأي ثانٍ إذا كنت تريد واحدًا.

إذا لم يكن هناك مزودًا في شبكة CalOptima Health يمكنه أن يقدم لك رأيًا ثانيًا، فسوف تدفع CalOptima Health مقابل رأي ثانٍ من مزود من خارج الشبكة. ستخبرك CalOptima Health خلال سبعة أيام تقويمية عمل إذا تمت الموافقة على المزود الذي اخترته للحصول على رأي ثانٍ. إذا كنت تعاني من مرض مزمن، أو شديد، أو خطير، أو كان لديك تهديد فوري وخطير لصحتك، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، فقدان الحياة، أو أحد الأطراف، أو جزء كبير من الجسم، أو وظيفة جسدية، فسوف تخبرك CalOptima Health كتابيًا خلال 72 ساعة.

إذا رفضت CalOptima Health طلبك للحصول على رأي ثانٍ، فيمكنك تقديم تظلم. لمعرفة المزيد حول التظلمات، اقرأ "الشكاوى" في الفصل 6 من هذا الكتيب.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



## الرعاية للحالات الحساسة

### خدمات موافقة القَصْر

إذا كان عمرك أقل من 18 عامًا، فأنت لا تحتاج إلى إذن والديك أو الوصي للحصول على بعض خدمات الرعاية الصحية ويمكنك الحصول عليها بسرية، مما يعني أنه لن يتم إخطار والديك أو الوصي أو الاتصال بهم إذا حصلت على هذه الخدمات دون إذن كتابي منك. تسمى هذه الخدمات خدمات موافقة القَصْر. يمكنك الحصول على الخدمات التالية في أي عمر دون إذن والديك أو الوصي:

- خدمات الاعتداءات الجنسية
  - الحمل والخدمات المتعلقة بالحمل، بما في ذلك خدمات الإجهاض
  - خدمات تنظيم الأسرة، مثل منع الحمل (على سبيل المثال، تحديد النسل)
- إذا كان عمرك 12 عامًا أو أكثر فبالإضافة إلى الخدمات المذكورة أعلاه، فيمكنك الحصول على الخدمات التالية دون إذن من والديك أو الوصي:
- علاج أو استشارات الصحة النفسية للمرضى الخارجيين. سيعتمد هذا على نضجك وقدرتك على المشاركة في الرعاية الصحية الخاصة بك، وفقًا لما يحدده شخص محترف.
  - تشخيص وعلاج الإصابات، أو الأمراض السارية، أو المنقولة، بما في ذلك فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
  - الوقاية من الإصابات المنقولة جنسيًا (Sexually transmitted infection, STI)، واختبارها، وتشخيصها، وعلاج الـ STI مثل الزهري، والسيلان، والكلاميديا، والهربس البسيط
  - خدمات العنف من الشريك الحميم
  - علاج اضطراب تعاطي المخدرات (Substance use disorder, SUD) لتعاطي المخدرات والكحول بما في ذلك خدمات الفحص، والتقييم، والتدخل، والإحالة

يمكنك الحصول على خدمات موافقة القَصْر من أي مزود أو عيادة Medi-Cal. ليس من الضروري أن يكون المزودون موجودين في شبكة CalOptima Health. لا تحتاج إلى إحالة من الـ PCP الخاص بك أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

إذا كنت تستخدم مزودًا من خارج الشبكة لخدمات لا تتعلق بالرعاية الحساسة، فقد لا تتم تغطيته.

للعثور على مزود Medi-Cal من خارج شبكة CalOptima Health Medi-Cal للحصول على خدمات موافقة القَصْر، أو لطلب المساعدة في النقل للوصول إلى المزود، اتصل بخدمة عملاء CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

لمعرفة المزيد عن خدمات منع الحمل، اقرأ "الخدمات الوقائية والعافية وإدارة الأمراض المزمنة" في الفصل 4 من هذا الكتيب.



### 3 | كيف تحصل على الرعاية

لا تغطي CalOptima Health خدمات موافقة القُصر التي تعتبر خدمات صحة نفسية متخصصة (specialty mental health services, SMHS) أو معظم خدمات SUD. تغطي خطة الصحة النفسية للمقاطعة التي تعيش فيها هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، بما في ذلك كيفية الوصول إلى هذه الخدمات، اقرأ "خدمات الصحة النفسية المتخصصة (Specialty Mental Health Services, SMHS)" و"خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات (Substance Use Disorder, SUD)" في الفصل 4 من هذا الكتيب. لمعرفة المزيد، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

للحصول على قائمة بأرقام الهواتف المجانية لجميع المقاطعات الخاصة بـ SMHS، اذهب إلى: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

للحصول على قائمة بأرقام الهواتف المجانية في جميع المقاطعات لخدمات علاج SUD، اذهب إلى: [https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

يمكن للقُصر التحدث إلى أحد الممثلين على أفراد حول مخاوفهم الصحية عن طريق الاتصال بـ Nurse Advice Line (خط استشارات التمريض) التابع لـ CalOptima Health الذي يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**.

يمكنك أيضًا أن تطلب الحصول على معلومات خاصة حول خدماتك الطبية بشكل أو تنسيق معين، إذا كان ذلك متاحًا. يمكن إرسالها إليك في مكان آخر. لمعرفة المزيد حول كيفية طلب الاتصالات السرية المتعلقة بالخدمات الحساسة، اقرأ "إشعار ممارسات الخصوصية" في الفصل 7 من هذا الكتيب.

#### خدمات الرعاية الحساسة للبالغين

إذا كنت شخصًا بالغًا تبلغ من العمر 18 عامًا أو أكبر، فليس عليك الذهاب إلى الـ PCP الخاص بك للحصول على رعاية حساسة معينة أو خدمة وقائية. يمكنك اختيار أي طبيب أو عيادة للحصول على الأنواع التالية من الرعاية:

■ تنظيم الأسرة وتنظيم النسل. بالنسبة للبالغين من عمر 21 عامًا فما فوق، تشمل هذه الخدمات التعقيم.

■ اختبار واستشارة الحمل وغيرها من الخدمات المتعلقة بالحمل

■ الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز وإختباره

■ الوقاية من الاصابات المنقولة جنسياً، واختبارها، وعلاجها

■ الرعاية عند الاعتداء الجنسي

■ خدمات الإجهاض للمرضى الخارجيين

بالنسبة للرعاية الحساسة، ليس من الضروري أن يكون الطبيب أو العيادة موجودًا في شبكة CalOptima Health. يمكنك اختيار الذهاب إلى أي مزود Medi-Cal للحصول على هذه الخدمات دون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من CalOptima Health. إذا حصلت على رعاية غير مدرجة هنا كرعاية حساسة من مزود من خارج الشبكة، فقد يتعين عليك دفع ثمنها.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



### 3 | كيف تحصل على الرعاية

إذا كنت بحاجة للمساعدة في العثور على طبيب أو عيادة تقدم هذه الخدمات، أو للمساعدة في الحصول على هذه الخدمات (بما في ذلك النقل)، قم بالاتصال بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. يمكنك أيضًا الاتصال بـ Nurse Advice Line (خط استشارات التمريض) التابع لـ CalOptima Health الذي يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**.

لن تقوم CalOptima Health بتقديم معلومات حول خدمات الرعاية الحساسة الخاصة بك إلى حامل بوليصة خطة CalOptima Health أو المشترك الأساسي، أو إلى أي من المسجلين في CalOptima Health، دون موافقتك كتابيًا. يمكنك الحصول على معلومات خاصة حول خدماتك الطبية بشكل أو تنسيق معين، إذا كان ذلك متاحًا، وإرسالها إليك في مكان آخر. لمعرفة المزيد حول كيفية طلب اتصالات سرية تتعلق بالخدمات الحساسة، اقرأ "إشعار ممارسات الخصوصية" في الفصل 7 من هذا الكتيب.

#### الموانع الأخلاقية

توجد لدى بعض المزودين موانع أخلاقية تمنعهم من تقديم بعض الخدمات المغطاة. لديهم الحق في ألا يقدموا بعض الخدمات المشمولة بالتغطية إذا كانوا لا يوافقون عليها أخلاقيًا. لا تزال هذه الخدمات متاحة لك من مزود آخر. إذا كان لدى المزود الخاص بك اعتراض أخلاقي، فسوف يساعدك في العثور على مزود آخر للخدمات المطلوبة. بإمكان CalOptima Health أيضًا مساعدتك في العثور على مزود.

بعض المستشفيات والمزودون لا يقدمون واحدة أو أكثر من الخدمات التالية حتى لو كانت مشمولة بالتغطية من قبل Medi-Cal:

- تنظيم الأسرة
- خدمات منع الحمل، بما في ذلك منع الحمل في الحالات الطارئة
- التعقيم، بما في ذلك ربط الأنبوب في وقت المخاض أو الولادة
- علاجات العقم
- الإجهاض

للتأكد من اختيارك لمزود يمكنه أن يقدم لك الرعاية التي تحتاجها أنت وعائلتك، اتصل بالطبيب، أو المجموعة الطبية، أو جمعية ممارسة مستقلة، أو العيادة التي تريدها. اسأل ما إذا كان المزود يستطيع تقديم الخدمات التي تحتاجها ويقوم بذلك. أو اتصل بـ CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

هذه الخدمات متاحة لك. سوف تتأكد CalOptima Health من أنه يمكنك أنت وأفراد أسرتك الاستعانة بالمزودين (الأطباء، والمستشفيات، والعيادات) الذين سيقدمون لك الرعاية التي تحتاجها. إذا كانت لديك أسئلة أو كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على مزود، اتصل بـ CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**





## الرعاية العاجلة

الرعاية العاجلة ليست لحالة طارئة أو مهددة للحياة. إنها مخصصة للخدمات التي تحتاجها لمنع حدوث أضرار جسيمة لصحتك نتيجة لمرض مفاجئ، أو إصابة، أو تفاقم حالة كنت تعاني منها مسبقًا. لا تحتاج معظم مواعيد الرعاية العاجلة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق). إذا طلبت موعد رعاية عاجلة، فستحصل على موعد خلال 48 ساعة. إذا كانت خدمات الرعاية العاجلة التي تحتاجها تتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، فستحصل على موعد خلال 96 ساعة من طلبك.

للحصول على الرعاية العاجلة، اتصل بالـ PCP الخاص بك. إذا لم تتمكن من الوصول إلى الـ PCP الخاص بك، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. و يمكنك الاتصال بـ Nurse Advice Line (خط استشارات التمريض) لدى CalOptima Health على الرقم **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)** لمعرفة مستوى الرعاية الأفضل بالنسبة لك. يتوفر خط استشارات التمريض التابع لـ CalOptima Health 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، بلغتك المفضلة.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة خارج المنطقة، فانتقل إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة. احتياجات الرعاية العاجلة يمكن أن تكون:

- البرد
- التهاب الحلق
- الحمى
- ألم في الأذن
- التواء العضلات
- خدمات رعاية الأمومة

عندما تكون داخل منطقة خدمة CalOptima Health وتحتاج إلى رعاية عاجلة، يجب عليك الحصول على خدمات الرعاية العاجلة من مزود من داخل الشبكة. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على الرعاية العاجلة من المزودين من داخل الشبكة داخل منطقة خدمة CalOptima Health. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على مزود رعاية عاجلة داخل الشبكة، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** أو اذهب إلى **www.caloptima.org**.

إذا كنت خارج منطقة خدمة CalOptima Health، ولكن داخل الولايات المتحدة، فلن تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على رعاية عاجلة خارج منطقة الخدمة. اذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة.

لا يغطي Medi-Cal خدمات الرعاية العاجلة خارج الولايات المتحدة. إذا كنت مسافرًا خارج الولايات المتحدة وتحتاج إلى رعاية عاجلة، فلن نقوم بتغطية رعايتك.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة للصحة النفسية أو خدمات اضطرابات تعاطي المخدرات، فاتصل ببرنامج الصحة النفسية أو اضطراب تعاطي المخدرات في مقاطعتك، أو خدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. اتصل ببرنامج الصحة النفسية أو اضطراب تعاطي المخدرات في مقاطعتك أو خطة الصحة السلوكية الخاصة بـ CalOptima Health في أي وقت، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. للعثور على أرقام الهواتف المجانية لجميع المقاطعات عبر الإنترنت، اذهب إلى:

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



إذا حصلت على أدوية كجزء من زيارتك للرعاية العاجلة المغطاة عندما تكون هناك، فسوف تقوم CalOptima Health بتغطيتها كجزء من زيارتك المغطاة. إذا أعطاك مزود الرعاية العاجلة الخاص بك وصفة طبية لتأخذها إلى الصيدلية، فسوف يقرر Medi-Cal Rx ما إذا كانت مغطاة أم لا. لمعرفة المزيد حول Medi-Cal Rx، اقرأ "الأدوية الموصوفة التي يغطيها Medi-Cal Rx" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

## رعاية حالات الطوارئ

للحصول على رعاية الطوارئ، اتصل بالرقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى. للحصول على رعاية الطوارئ، لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من CalOptima Health.

داخل الولايات المتحدة، بما في ذلك أي إقليم تابع للولايات المتحدة (بما في ذلك مناطق مثل ساموا الأمريكية، أو غوام، أو جزر ماريانا الشمالية، أو بورتوريكو، أو جزر فيرجن التابعة للولايات المتحدة)، لديك الحق في استخدام أي مستشفى أو أي مكان آخر للحصول على رعاية الطوارئ.

إذا كنت خارج الولايات المتحدة، فستتم تغطية رعاية الطوارئ التي تتطلب العلاج في المستشفى في كندا والمكسيك فقط. لا يتم تغطية رعاية الطوارئ وغيرها من الرعاية في بلدان أخرى.

رعاية الطوارئ مخصصة للحالات الطبية التي تهدد الحياة. هذه الرعاية مخصصة لمرض أو إصابة يمكن أن يتوقعها شخص عادي حكيم (معقول) (ليس متخصصًا في الرعاية الصحية) يتمتع بمعرفة متوسطة بالصحة والطب، إذا لم تحصل على الرعاية على الفور، فإنك ستخاطر بصحتك (أو صحة الجنين) في خطر شديد. يتضمن ذلك المخاطرة بإلحاق ضرر جسيم بوظائف الجسم، أو أعضاء الجسم، أو أجزاء الجسم. قد تشمل الأمثلة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- المخاض النشط
- كسر بالعظام
- ألم حاد
- ألم صدر
- صعوبة في التنفس
- الحرق الشديد
- جرعة زائدة من دواء
- الإغماء
- النزيف الشديد
- حالات الطوارئ النفسية، مثل الاكتئاب الشديد أو الأفكار الانتحارية

لا تذهب إلى الـ ER للحصول على رعاية روتينية أو رعاية لا تحتاجها فوراً. يجب أن تحصل على الرعاية الروتينية من الـ PCP الخاص بك الذي يعرف حالتك على النحو الأمثل. لا تحتاج إلى سؤال الـ PCP الخاص بك أو CalOptima Health قبل الذهاب إلى غرفة الطوارئ. ومع ذلك، إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت حالتك الطبية حالة طارئة، فاتصل بالـ PCP الخاص بك. يمكنك أيضًا الاتصال بـ Nurse Advice Line (خط استشارات التمريض) لدى CalOptima Health الذي يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**).

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



### 3 | كيف تحصل على الرعاية

إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة خارج منطقة خدمة CalOptima Health، فانتقل إلى أقرب ER حتى لو لم تكن موجودة في شبكة CalOptima Health. إذا ذهبت إلى الـ ER، فاطلب منهم الاتصال بـ CalOptima Health. يجب عليك أنت أو المستشفى التي استقبلتك الاتصال بـ CalOptima Health في غضون 24 ساعة بعد حصولك على رعاية الطوارئ. إذا كنت مسافرًا خارج الولايات المتحدة بخلاف كندا أو المكسيك وتحتاج إلى رعاية طارئة، فلن تغطي CalOptima Health رعايتك.

إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل طارئة، اتصل بالرقم 911.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية في مستشفى من خارج الشبكة بعد حالة الطوارئ (رعاية ما بعد الاستقرار)، فسوف تتصل المستشفى بـ CalOptima Health.

إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه في أزمة، فيرجى الاتصال بـ 988 Suicide and Crisis Lifeline (خط الحياة للانتحار و الأزمات): اتصل، أو أرسل رسالة نصية إلى 988، أو قم بالرددشة عبر الإنترنت على [988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat). يقدم 988 Suicide and Crisis Lifeline (خط الحياة للانتحار و الأزمات) دعمًا مجانيًا وسريًا لأي شخص يمر بأزمات. يشمل ذلك الأشخاص الذين يعانون من ضائقة عاطفية وأولئك الذين يحتاجون إلى الدعم في حالات الانتحار، والصحة النفسية و/أو أزمة تعاطي المخدرات.

تذكر: لا تتصل بالرقم 911 إلا إذا كنت تعتقد بشكل معقول أن لديك حالة طبية طارئة. احصل على رعاية الطوارئ فقط لحالات الطوارئ، وليس للرعاية الروتينية أو لمرض بسيط مثل البرد أو التهاب الحلق. إذا كانت الحالة طارئة، فاتصل بالرقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ أو مستشفى.

يوفر لك Nurse Advice Line (خط استشارات التمريض) لدى CalOptima Health معلومات واستشارات طبية مجانية 24 ساعة في اليوم، كل يوم من أيام السنة. اتصل بالرقم 1-844-447-8441 (1-844-514-3774 TTY أو 711).

### خط استشارات التمريض

يوفر لك Nurse Advice Line (خط استشارات التمريض) لدى CalOptima Health معلومات واستشارات طبية مجانية 24 ساعة في اليوم، كل يوم من أيام السنة. اتصل بالرقم 1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774) من أجل:

- التحدث إلى ممرضة تجيب على الأسئلة الطبية، وتقديم استشارات الرعاية، وتساعدك على تحديد ما إذا كان يجب عليك زيارة مزود رعاية على الفور
  - الحصول على المساعدة في الحالات الطبية مثل مرض السكري أو الربو، بما في ذلك المشورة بشأن نوع مزود الرعاية الذي قد يكون مناسبًا لحالتك
- إن Nurse Advice Line (خط استشارات التمريض) لا يمكنه مساعدتك في مواعيد العيادات أو إعادة تعبئة الأدوية. اتصل بالمزود الخاص بك إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في أي من هذه الأمور.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



## التوجيهات المسبقة للرعاية الصحية

إن توجيه الرعاية الصحية المسبق، أو التوجيه المسبق، هو نموذج قانوني. يمكنك إدراج الرعاية الصحية التي تريدها في النموذج في حالة عدم قدرتك على التحدث أو اتخاذ القرارات لاحقًا. يمكنك أيضًا إدراج الرعاية الصحية التي لا تريدها. يمكنك تسمية شخص ما، مثل الزوج، لاتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية الخاصة بك إذا لم تتمكن من ذلك.

يمكنك الحصول على نموذج التوجيه المسبق من الصيدليات، والمستشفيات، ومكاتب المحاماة، ومكاتب الأطباء. قد تحتاج إلى دفع ثمن النموذج. يمكنك أيضًا العثور على نموذج مجاني وتنزيله عبر الإنترنت. يمكنك أن تطلب من عائلتك، أو الـ PCP، أو أي شخص تثق به أن يساعدك في ملء النموذج.

لديك الحق في إدراج توجيهاتك المسبقة في سجلاتك الطبية. لديك الحق في تغيير أو إلغاء توجيه المسبق الخاص بك في أي وقت.

لديك الحق في التعرف على التغييرات التي تطرأ على القوانين الخاصة بالتوجيه المسبق. ستخبرك CalOptima Health بالتغييرات التي تطرأ على قانون الولاية خلال مدة لا تزيد عن 90 يومًا بعد التغيير.

لمزيد من المعلومات، يمكنك الاتصال بـ CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

## التبرع بالأعضاء والأنسجة

يمكنك المساعدة في إنقاذ الأرواح من خلال أن تصبح متبرعًا بالأعضاء أو الأنسجة. إذا كان عمرك بين 15 و 18 عامًا، فيمكنك أن تصبح متبرعًا بموافقة كتابية من والديك أو الوصي. يمكنك تغيير رأيك بشأن كونك متبرعًا بالأعضاء في أي وقت. إذا كنت تريد معرفة المزيد عن التبرع بالأعضاء أو الأنسجة، فتحدث إلى الـ PCP الخاص بك. يمكنك أيضًا زيارة الموقع Department of Health and Human Services (إدارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة) الإلكتروني على [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



## 4. المزايا والخدمات

### ما هي المزايا والخدمات التي تغطيها خطتك الصحية

يشرح هذا الفصل المزايا والخدمات التي تغطيها CalOptima Health. خدماتك المغطاة مجانية طالما أنها ضرورية طبيًا ومقدمة من قبل مزود CalOptima Health من داخل الشبكة. يجب عليك أن تطلب من CalOptima Health الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) إذا كانت الرعاية من خارج الشبكة باستثناء بعض الخدمات الحساسة ورعاية الطوارئ. قد تغطي خطتك الصحية الخدمات الضرورية طبيًا من مزود من خارج الشبكة، ولكن يجب عليك أن تطلب من CalOptima Health الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لهذا الغرض.

تعتبر الخدمات الضرورية طبيًا معقولة وضرورية لحماية حياتك، أو وقايتك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة، أو تقليل الألم الشديد الناتج عن داء، أو مرض، أو إصابة تم تشخيصهم. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تشمل خدمات Medi-Cal الرعاية الضرورية طبيًا لإصلاح مرض، أو حالة جسدية أو نفسية أو المساعدة في تخفيفها. لمعرفة المزيد عن خدماتك المغطاة، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

يحصل الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا على مزايا وخدمات إضافية. لمعرفة المزيد، اقرأ الفصل 5، "الرعاية الجيدة للأطفال والشباب" في هذا الكتيب.

بعض المزايا والخدمات الصحية الأساسية التي تقدمها CalOptima Health مذكورة أدناه. المزايا والخدمات ذات النجمة (\*) تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

- |   |   |
|---|---|
| ■ الوخز بالإبر*                                     | ■ تقييمات الصحة المعرفية*   |
| ■ علاجات وخدمات الصحة المنزلية الحادة (قصيرة الأمد) | ■ خدمات عاملي الصحة في المجتمع* (Community Health Worker, CHW)  |
| ■ اختبارات الحساسية والحقن*                         | ■ الدعم المجتمعي  |
| ■ خدمات سيارة الإسعاف لحالات الطوارئ                | ■ خدمات إدارة الرعاية المعقدة (Complex Care Management, CCM)  |
| ■ خدمات أخصائي التخدير*                             | ■ خدمات رعاية الأسنان - محدودة (يقوم بها أخصائي طبي / مزود الرعاية الصحية الأولية (primary care provider, PCP) في مكتب) |
| ■ الوقاية من الربو*                                 | ■ خدمات الغسيل الكلوي/الديال الدموي*  |
| ■ السمعيات*   | ■ خدمات الدولا*   |
| ■ خدمات إدارة الرعاية الأساسية                      | ■ المعدات الطبية المعمرة* (Durable medical equipment, DME)  |
| ■ علاج الصحة السلوكية*                              | ■ خدمات الرعاية الثنائية  |
| ■ اختبار العلامات البيولوجية*                       |   |
| ■ إعادة تأهيل القلب*                                |   |
| ■ خدمات تقويم العمود الفقري*                        |   |
| ■ العلاج الكيميائي والعلاج الإشعاعي*                |   |

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



- زيارات غرفة الطوارئ
- خدمات إدارة الرعاية المحسنة (Enhanced Care Management, ECM)
- التغذيةتان المعوية والوريدية\*
- خدمات تنظيم الأسرة (يمكنك الذهاب إلى مزود من خارج الشبكة)
- رعاية تأكيد الجنس\*
- الخدمات والأجهزة التأهيلية\*
- وسائل المساعدة السمعية\*
- الرعاية الصحية المنزلية\*
- رعاية العجزة\*
- التلقيحات (الجرعات)
- الرعاية الطبية والجراحية للمرضى الداخليين\*
- مرفق الرعاية المتوسطة لخدمات المعاقين نمواً\*
- المختبر والأشعة\*
- علاجات وخدمات صحية منزلية طويلة الأمد\*
- الخدمات والدعم طويل الأمد
- رعاية الأمومة والأطفال حديثي الولادة\*
- علاج الصحة النفسية\*
- العلاج الوظيفي\*
- زراعة الأعضاء ونخاع العظام\*
- تقويم العظام/الأطراف الاصطناعية\*
- الفقرة ومستلزمات المسالك البولية\*
- خدمات المستشفيات للمرضى الخارجيين\*
- خدمات الصحة النفسية للمرضى الخارجيين\*
- جراحة للمرضى الخارجيين\*
- الرعاية التلطيفية\*
- زيارات الـ PCP
- خدمات رعاية الأطفال\*
- العلاج الطبيعي\*
- خدمات رعاية الأقدام\*
- إعادة التأهيل الرئوي\*
- تسلسل الجينوم الكامل السريع\*
- خدمات وأجهزة إعادة التأهيل\*
- خدمات التمرّض الماهرة، بما في ذلك الخدمات تحت الحادة\*
- زيارات الأخصائيين\*
- علاج النطق\*
- خدمات طب الشارع
- علاج تعاطي المواد
- الخدمات الجراحية\*
- التطبيب عن بعد/ الرعاية الصحية عن بعد\*
- خدمات المتحولين جنسياً\*
- خدمات الرعاية الانتقالية
- الرعاية العاجلة
- خدمات البصر\*
- خدمات الصحة النسائية\*

التعريفات وأوصاف الخدمات المغطاة موجودة في الفصل 8، "أرقام وكلمات مهمة يجب معرفتها" في هذا الكتيب.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**





تعتبر الخدمات الضرورية طبياً معقولة وضرورية لحماية حياتك، أو وقايتك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة، أو تقليل الألم الشديد الناتج عن داء، أو مرض، أو إصابة تم تشخيصهم.

تشمل الخدمات الضرورية طبياً تلك الخدمات الضرورية للنمو والتطور المناسب للعمر، أو لتحقيق القدرة الوظيفية، أو الحفاظ عليها، أو استعادتها.

بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تكون الخدمة ضرورية طبياً إذا كان ذلك ضرورياً لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض أو الحالات الجسدية والنفسية بموجب ميزة Medi-Cal للأطفال والمراهقين (المعروف أيضاً باسم ميزة الفحص، والتشخيص، والعلاج المبكر والدوري (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT)). يتضمن ذلك الرعاية الضرورية لإصلاح أو المساعدة في تخفيف مرض أو حالة جسدية أو نفسية أو الحفاظ على حالة العضو لمنعها من التفاقم.

لا تشمل الخدمات الضرورية طبياً ما يلي:

- العلاجات التي لم يتم اختبارها أو التي لا تزال قيد الاختبار
- الخدمات أو العناصر غير المقبولة بشكل عام على أنها فعالة
- الخدمات خارج المسار الطبيعي ومدة العلاج أو الخدمات التي لا تحتوي على إرشادات سريرية
- خدمات لراحة مقدمي العناية أو مزودي الرعاية

تقوم CalOptima Health بالتنسيق مع البرامج الأخرى للتأكد من حصولك على جميع الخدمات الضرورية طبياً، حتى لو كانت هذه الخدمات مغطاة ببرنامج آخر وليس CalOptima Health.

تشمل الخدمات الضرورية طبياً الخدمات المغطاة المعقولة والضرورية من أجل:

- حماية الحياة، أو
  - منع مرض خطير أو إعاقة كبيرة، أو
  - تخفيف الآلام الشديدة، أو
  - تحقيق النمو والتطور المناسبين للعمر، أو
  - اكتساب القدرة الوظيفية، والحفاظ عليها، واستعادتها
- بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تشمل الخدمات الضرورية طبياً جميع الخدمات المغطاة المذكورة أعلاه بالإضافة إلى أي رعاية صحية ضرورية أخرى، والفحص، والتلقيحات، وخدمات التشخيص، والعلاج، وغيرها من التدابير لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض والحالات الجسدية والنفسية، تتطلبها ميزة Medi-Cal للأطفال والمراهقين. تُعرف هذه الميزة باسم ميزة الفحص، والتشخيص، والعلاج المبكر والدوري (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT). بموجب القانون الفيدرالي.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجاناً. CalOptima Health  
تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



يوفر Medi-Cal للأطفال والمراهقين خدمات الوقاية، والتشخيص، والعلاج للرضع، والأطفال، والمراهقين من ذوي الدخل المنخفض الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. يغطي Medi-Cal للأطفال والمراهقين خدمات أكثر من تلك المخصصة للبالغين. وهو مصمم للتأكد من حصول الأطفال على الكشف المبكر والرعاية لمنع أو تشخيص وعلاج المشاكل الصحية. إن هدف Medi-Cal للأطفال والمراهقين هو التأكد من حصول كل طفل على الرعاية الصحية التي يحتاجها عندما يحتاج إليها - الرعاية المناسبة للطفل المناسب في الوقت المناسب وفي المكان المناسب.

سوف تقوم CalOptima Health بالتنسيق مع البرامج الأخرى للتأكد من حصولك على جميع الخدمات الضرورية طبيًا، حتى لو كان برنامج آخر يغطي هذه الخدمات ولا يغطيها CalOptima Health. اقرأ "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" لاحقًا في هذا الفصل.

## مزايا Medi-Cal التي تغطيها CalOptima Health خدمات المرضى الخارجيين (المتنقلة)

### لقاحات البالغين (الجرعات)

يمكنك الحصول على لقاحات (جرعات) للبالغين من مزود من داخل الشبكة دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق) عندما تكون خدمة وقائية. تغطي CalOptima Health اللقاحات (الجرعات) التي أوصت بها اللجنة الاستشارية لممارسات اللقاحات (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) التابعة لمراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) كخدمات وقائية، بما في ذلك اللقاحات (الجرعات) التي تحتاجها عند السفر.

يمكنك أيضًا الحصول على بعض خدمات اللقاحات (الجرعات) للبالغين من الصيدلية من خلال Medi-Cal Rx. لمعرفة المزيد حول Medi-Cal Rx، اقرأ "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" لاحقًا في هذا الفصل.

### الرعاية المتعلقة بالحساسية

تغطي CalOptima Health اختبارات الحساسية وعلاجها، بما في ذلك إزالة التحسس، أو نقص التحسس، أو العلاج المناعي.

### خدمات أخصائي التخدير

تغطي CalOptima Health خدمات التخدير الضرورية طبيًا عندما تحصل على رعاية للمرضى الخارجيين. قد يشمل ذلك التخدير لإجراءات رعاية الأسنان عندما يقدمه طبيب التخدير الذي قد يحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

### خدمات تقويم العمود الفقري

تغطي CalOptima Health خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري، والتي تقتصر على علاج العمود الفقري عن طريق المعالجة اليدوية. تقتصر خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري على خدمتين كحد أقصى شهريًا، أو مزيج من خدمتين شهريًا من الخدمات التالية: الوخز بالإبر، و السمعيات، والعلاج الوظيفي، وعلاج النطق. لا تنطبق الحدود على الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. قد توافق CalOptima Health مسبقًا على خدمات أخرى حسب الضرورة الطبية.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



يحق للأعضاء التاليين الحصول على خدمات تقويم العمود الفقري:

- الأطفال دون سن 21
- الحوامل حتى نهاية الشهر بما في ذلك 60 يومًا بعد انتهاء الحمل
- المقيمون في مرفق تمرير مؤهل، أو مرفق رعاية للحالات متوسطة الشدة، أو مرفق رعاية للحالات دون الحادة
- جميع الأعضاء عندما يتم تقديم الخدمات في أقسام المرضى الخارجيين في مستشفى المقاطعة، عيادات المرضى الخارجيين، المركز الصحي المؤهل فدراليًا (Federally Qualified Health Center, FQHCs)، أو عيادات الصحة الريفية (Rural Health Clinics, RHCs) الموجودة في شبكة CalOptima Health. لا تقدم جميع FQHCs، أو RHCs، أو مستشفيات المقاطعة خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري للمرضى الخارجيين.

#### تقييمات الصحة المعرفية

تغطي CalOptima Health تقييمًا سنويًا للصحة المعرفية للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 65 عامًا أو أكبر والذين لا يكونون مؤهلين للحصول على تقييم مماثل كجزء من زيارة العافية السنوية بموجب برنامج Medicare. يبحث تقييم الصحة المعرفية عن علامات مرض الزهايمر أو الخرف.

#### خدمات العاملين في الصحة المجتمعية (community health worker, CHW)

تغطي CalOptima Health خدمات العاملين في الصحة المجتمعية (community health worker, CHW) للأفراد عند التوصية بها من قبل طبيب أو ممارس آخر مرخص للوقاية من المرض، والإعاقة، والحالات الصحية الأخرى أو تطورها؛ إطالة العمر؛ وتعزيز الصحة البدنية والنفسية والكفاءة. ليس لخدمات الـ CHW حدود لموقع الخدمة ويمكن للأعضاء تلقي الخدمات في حالات، مثل قسم الطوارئ. قد تشمل الخدمات ما يلي:

- التثقيف الصحي والدعم الفردي أو الدعوة، بما في ذلك مكافحة الأمراض المزمنة أو المعدية والوقاية منها؛ الحالات الصحية السلوكية، والفترة المحيطة بالولادة، وحالات صحة الفم؛ والوقاية من العنف أو الإصابة
- تعزيز الصحة والتدريب، بما في ذلك تحديد الأهداف وإنشاء خطط عمل لمواجهة الوقاية من الأمراض وإدارتها
- القيادة الصحية، بما في ذلك توفير المعلومات، والتدريب، والدعم للمساعدة في الحصول على الرعاية الصحية وموارد المجتمع
- خدمات الفحص والتقييم التي تساعد على ربط العضو بالخدمات لتحسين صحته.

تتوفر خدمات الوقاية من العنف التي يقدمها الـ CHW للأعضاء الذين يستوفون أيًا من الظروف التالية على النحو الذي يحدده ممارس مرخص:

- العضو قد تعرض لإصابة عنيفة نتيجة العنف المجتمعي.
- العضو معرض لخطر كبير للإصابة العنيفة نتيجة للعنف المجتمعي.
- العضو قد تعرض بشكل مزمن للعنف المجتمعي.

خدمات الوقاية من العنف التي يقدمها الـ CHW تكون خاصة بالعنف المجتمعي (على سبيل المثال، عنف العصابات). يمكن تقديم خدمات الـ CHW للأعضاء في حالات العنف الشخصي/المنزلي من خلال المسارات الأخرى مع التدريب/الخبرة الخاصة بتلك الاحتياجات.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



### خدمات الغسيل الكلوي والديال الدموي

تغطي CalOptima Health علاجات غسل الكلى. وتغطي CalOptima Health أيضًا الديال الدموي (غسل الكلى المزمن) إذا قدم طبيبك طلباً و وافقت CalOptima Health عليها.

لا تشمل تغطية Medi-Cal ما يلي:

- وسائل الراحة، أو الملاءمة، أو المعدات، والتجهيزات، والميزات المرفهة
- العناصر غير الطبية، مثل المولدات الكهربائية أو الملحقات اللازمة لجعل أجهزة غسيل الكلى المنزلية قابلة للنقل بغرض السفر

### خدمات الدول

تغطي CalOptima Health خدمات الدول التي يقدمها مقدمو خدمات الدول من داخل الشبكة أثناء حمل العضوات؛ وأثناء المخاض والولادة، بما في ذلك ولادة جنين ميت، والاسقاط، والإجهاض؛ وخلال سنة واحدة من انتهاء حمل العضوات. لا يغطي Medi-Cal جميع خدمات الدول لا تشمل خدمات الدول تحديد الحالات الطبية، أو تقديم المشورة الطبية، أو أي نوع من التقييم، أو الفحص، أو الإجراء السريري. خدمات Medi-Cal التالية ليست جزءاً من ميزة الدول:

- خدمات الصحة السلوكية
- ربط البطن بعد الولادة القيصرية بواسطة الطبيب
- تنسيق الحالات السريرية
- فصول جماعية للإرشاد حول الولادة
- التثقيف الصحي الشامل، بما في ذلك التوجيه، والتقييم، والتخطيط (خدمات برنامج خدمات الفترة المحيطة بالولادة الشاملة)
- خدمات الرعاية الصحية المتعلقة بالحمل، والولادة، وفترة ما بعد الولادة
- العلاج بالتنويم المغناطيسي (خدمة الصحة النفسية غير المتخصصة (non-specialty mental health service, NSMHS)
- استشارات الرضاعة، والدروس الجماعية، والمستلزمات
- خدمات دعم المجتمع الضرورية طبيًا
- خدمات التغذية (التقييم، والاستشارة، وتطوير خطة الرعاية)
- النقل

إذا احتاجت إحدى العضوات أو أرادت الدول أو خدمات متعلقة بالحمل غير مشمولة بالتغطية، فيمكن للعضوة أو الدول طلب الرعاية. اتصل بال PCP الخاص بالعضوة أو خدمة عملاء CalOptima Health.

مقدمو خدمات الدول هم عمال توليد يقدمون التثقيف الصحي، والدعوة، والدعم الجسدي، والعاطفي، وغير الطبي للنساء الحوامل وللنساء في مرحلة ما بعد الولادة وذلك قبل، وأثناء، وبعد الولادة، بما في ذلك الدعم أثناء ولادة جنين ميت، والاسقاط، والإجهاض.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



يمكن لأي امرأة حامل أو بعد الولادة أن تتلقى الخدمات التالية من مزود دولا داخل الشبكة:

- زيارة أولية واحدة
  - ما يصل إلى ثمانية زيارات إضافية يمكن أن تكون مزيجًا من زيارات ما قبل الولادة وبعدها
  - الدعم أثناء المخاض والولادة (بما في ذلك المخاض والولادة التي تؤدي إلى ولادة جنين ميت)، أو الإجهاض، أو الاسقاط
  - ما يصل إلى زيارتين ممتدة لمدة ثلاث ساعات بعد الولادة بعد انتهاء الحمل
- قد تتلقى العضوات ما يصل إلى تسع زيارات إضافية بعد الولادة مع توصية كتابية إضافية من طبيب أو ممارس آخر مرخص.

يمكن لأي امرأة حامل أو بعد الولادة ترغب في الحصول على خدمات الدولا أن تجد دولا عن طريق الاتصال بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. يجب أن تقوم CalOptima Health بالتنسيق من أجل الوصول إلى خدمات الدولا من خارج الشبكة للعضوات إذا لم يكن المزود من داخل الشبكة متاحًا.

### الخدمات الثنائية

تغطي CalOptima Health خدمات رعاية الصحة السلوكية الثنائية (dyadic behavioral health, DBH) الضرورية طبيًا للأعضاء ومقدمي الرعاية الخاصين بهم. الثنائي هو الطفل ووالديه أو مقدمي الرعاية الخاصين به. تخدم الرعاية الثنائية الوالدين أو مقدمي الرعاية والطفل معًا. ويستهدف رفاهية الأسرة لدعم نمو الطفل الصحي والصحة النفسية.

تشمل خدمات الرعاية الثنائية ما يلي:

- زيارات DBH لعافية الطفل، و
- خدمات دعم المجتمع الثنائية الشاملة، و
- الخدمات النفسية التربوية الثنائية، و
- خدمات الوالدين أو مقدمي الرعاية الثنائية، و
- تدريبات الأسرة الثنائية، و
- استشارات تنمية الطفل، وخدمات الصحة النفسية للأمهات

### جراحة المرضى الخارجيين

تغطي CalOptima Health العمليات الجراحية للمرضى الخارجيين. بالنسبة لبعض الإجراءات، ستحتاج إلى الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) قبل الحصول على تلك الخدمات. تعتبر الإجراءات التشخيصية وبعض الإجراءات الطبية أو إجراءات رعاية الأسنان للمرضى الخارجيين اختيارية. يجب عليك الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

### خدمات الأطباء

تغطي CalOptima Health خدمات الأطباء الضرورية من الناحية الطبية.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



### خدمات رعاية الأرجل (القدم)

تغطي CalOptima Health خدمات علاج الأرجل باعتبارها ضرورية طبيًا للتشخيص والعلاج الطبي، والجراحي، والميكانيكي، والاداري، والكهربائي للقدم البشرية. وهذا يشمل علاج الكاحل والأوتار المتصلة بالقدم. ويشمل أيضًا العلاج غير الجراحي لعضلات وأوتار الساق التي تتحكم في وظائف القدم.

### العلاجات المداوية

تغطي CalOptima Health مختلف العلاجات المداوية، بما في ذلك:

■ العلاج الكيماوي

■ العلاج الإشعاعي

### رعاية الأمومة والأطفال حديثي الولادة

تغطي CalOptima Health خدمات رعاية الأمومة والأطفال حديثي الولادة التالية:

■ الولادة في مركز الولادة، أو المنزل، أو المستشفى بناءً على ما تفضله العضوة وما هو الأفضل طبيًا لها.

■ مضخات الثدي ومستلزماتها

■ التثقيف ومساعدات الرضاعة الطبيعية

■ تنسيق الرعاية

■ الاستشارة

■ تشخيص الاضطرابات الوراثية للجنين والاستشارة

■ خدمات الدولا

■ خدمات الصحة النفسية للأمهات

■ رعاية الأطفال حديثي الولادة

■ التثقيف الغذائي

■ التثقيف الصحي المتعلق بالحمل

■ رعاية ما قبل الولادة، والولادة، ورعاية ما بعد الولادة من ممرضة قابلة معتمدة

(certified nurse midwife, CNM)، أو قابلة مرخصة (licensed midwife, LM) أو طبيب، بناءً

على تفضيلات العضوات وما هو الأفضل طبيًا لهم

■ تقييمات الصحة الاجتماعية والنفسية والإحالات

■ مكملات الفيتامينات والمعادن

يجوز لكل عضو حامل وبعد الولادة الحصول على جميع الخدمات المذكورة أعلاه. يمكن للعضوات الاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا للمساعدة في الحصول على الخدمات.

### تغطية ممتدة بعد الولادة

تغطي CalOptima Health تغطية شاملة لمدة تصل إلى 12 شهرًا بعد نهاية الحمل، بغض النظر عن التغييرات في الدخل، أو كيفية انتهاء الحمل.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**





## خدمات الرعاية الصحية عن بعد

إن الرعاية الصحية عن بعد هي وسيلة للحصول على الخدمات دون التواجد في نفس الموقع الفعلي لمزود الرعاية الخاص بك. قد تتضمن الرعاية الصحية عن بعد إجراء محادثة مباشرة مع مزود الرعاية الخاص بك عبر الهاتف، أو الفيديو، أو وسائل أخرى. أو قد تتضمن الرعاية الصحية عن بعد مشاركة المعلومات مع مزود الرعاية الخاص بك دون إجراء محادثة مباشرة. يمكنك الحصول على العديد من الخدمات من خلال الخدمات الصحية عن بعد.

قد لا تكون الرعاية الصحية عن بعد متاحة لجميع الخدمات المغطاة. يمكنك الاتصال بمزود الرعاية الخاص بك لمعرفة الخدمات التي يمكنك الحصول عليها من خلال الخدمات الصحية عن بعد. من المهم أن توافق أنت ومزود الرعاية الخاص بك على أن استخدام الخدمات الصحية عن بعد في إحدى الخدمات مناسب لك. لديك الحق في الحصول على الخدمات الشخصية. ليس مطلوباً منك استخدام الخدمات الصحية عن بعد حتى لو وافق المزود على أنها مناسبة لك.

## خدمات الصحة النفسية

### خدمات الصحة النفسية للمرضى الخارجيين

تغطي CalOptima Health تقييمات الصحة النفسية الأولية دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق). يمكنك الحصول على تقييم للصحة النفسية في أي وقت من مزود رعاية الصحة النفسية المرخص من شبكة CalOptima Health دون إحالة.

قد يقوم الـ PCP الخاص بك أو مزود رعاية الصحة النفسية بعمل إحالة للمزيد من فحوصات الصحة النفسية إلى أحد الأخصائيين في شبكة CalOptima Health لتحديد مستوى الرعاية التي تحتاجها. إذا أظهرت نتائج فحص الصحة النفسية أنك تعاني من ضائقة خفيفة أو متوسطة أو تعاني من ضعف في الأداء النفسي، أو العاطفي، أو السلوكي، فيمكن أن توفر لك CalOptima Health خدمات الصحة النفسية. تغطي CalOptima Health خدمات الصحة النفسية مثل:

- تقييم وعلاج الصحة النفسية الفردي والجماعي (العلاج النفسي)
- الاختبارات النفسية عند الإشارة إليها سريرياً لتقييم حالة الصحة النفسية
- تنمية المهارات المعرفية لتحسين الانتباه، والذاكرة، وحل المشكلات
- خدمات المرضى الخارجيين لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- خدمات المختبرات للمرضى الخارجيين
- أدوية المرضى الخارجيين التي لم يتم تغطيتها مسبقاً بموجب قائمة الأدوية المتعاقد عليها لـ Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)، واللوازم والمكملات
- الاستشارة النفسية
- المحاكاة المغناطيسية عبر الجمجمة (Transcranial Magnetic Simulation, TMS)
- العلاج الأسري الذي يشمل فردين على الأقل من أفراد الأسرة. تتضمن أمثلة العلاج الأسري، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
  - العلاج النفسي للأطفال والوالدين (من 0 إلى 5 سنوات)
  - العلاج التفاعلي بين الوالدين والطفل (من سن 2 إلى 12 عاماً)
  - العلاج السلوكي المعرفي للزوجين (للبالغين)

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



للمساعدة في العثور على مزيد من المعلومات حول خدمات الصحة النفسية التي تقدمها CalOptima Health، اتصل اتصل بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. قد تتطلب بعض خدمات الصحة النفسية موافقة مسبقة (تصريح مسبق). يرجى الاتصال بمزود الرعاية الخاص بك لبدء العملية.

إذا كان العلاج الذي تحتاجه لاضطراب الصحة النفسية غير متوفر في شبكة CalOptima Health أو أن الـ PCP الخاص بك أو مزود رعاية الصحة النفسية لا يمكنه تقديم الرعاية التي تحتاجها في الوقت المذكور أعلاه في "الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب"، فإن CalOptima Health ستغطي وتساعدك في الحصول على خدمات خارج الشبكة.

إذا أظهر فحص الصحة النفسية الخاص بك أنه قد يكون لديك مستوى أعلى من العجز وتحتاج إلى خدمات صحة نفسية متخصصة (specialty mental health services, SMHS)، فإن الـ PCP الخاص بك أو مزود رعاية الصحة النفسية يمكنهم إحالتك إلى خطة الصحة النفسية بالمقاطعة للحصول على الرعاية التي تحتاجها. سوف تساعدك CalOptima Health على تنسيق موعدك الأول مع مزود خطة الصحة النفسية بالمقاطعة لاختيار الرعاية المناسبة لك. لمعرفة المزيد، اقرأ الفصل 4، "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" ضمن خدمات الصحة النفسية المتخصصة في الفصل 4 هذا الكتيب.

إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه في أزمة، فاتصل بالرقم **988 Suicide and Crisis Lifeline** (خط الحياة للأزمات). اتصل أو أرسل رسالة نصية إلى **988** أو قم بالردشة عبر الإنترنت على **988lifeline.org/chat**. يقدم الـ **988 Suicide and Crisis Lifeline** (خط الحياة للأزمات) مساعدة مجانية وخاصة. يمكن لأي شخص الحصول على المساعدة، بما في ذلك أولئك الذين يعانون من ضائقة عاطفية وأولئك الذين يحتاجون إلى الدعم في حالات الانتحار أو الصحة النفسية و/أو أزمة تعاطي المخدرات.

## خدمات حالات الطوارئ

### خدمات المرضى الداخليين والخارجيين المطلوبة لعلاج الحالات الطبية الطارئة

تغطي CalOptima Health جميع الخدمات اللازمة لعلاج حالات الطوارئ الطبية التي تحدث في الولايات المتحدة (بما في ذلك مناطق مثل ساموا الأمريكية، أو غوام، أو جزر ماريانا الشمالية، أو بورتوريكو، أو جزر فيرجن التابعة للولايات المتحدة). تغطي CalOptima Health أيضًا الرعاية الطارئة التي تتطلب العلاج في المستشفى في كندا أو المكسيك.

حالة الطوارئ الطبية هي حالة طبية مصحوبة بألم شديد أو إصابة خطيرة. الحالة خطيرة جدًا لدرجة أنه إذا لم تحصل على رعاية طبية فورية، يمكن للشخص العادي (المعقول) (وليس أخصائي الرعاية الصحية) أن يتوقع أن تؤدي إلى أي مما يلي:

- خطر شديد على صحتك
- ضرر بالغ على الوظائف الجسدية
- عجز خطير في أي عضو أو جزء في الجسم
- الخطورة الشديدة في حالة المرأة الحامل التي تعاني ولادة نشطة، وهي تعني الولادة في وقت يحدث فيه أي مما يلي:

□ لا يكون هناك وقت كافٍ لنقلك بسلامة إلى مستشفى آخر قبل الولادة

□ قد يشكل النقل خطرًا على صحتك أو سلامتك أنت وطفلك الذي لم يولد بعد

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



إذا وصف لك مزود رعاية غرفة الطوارئ بالمستشفى ما يصل إلى 72 ساعة من دواء وصفة طبية للمرضى الخارجيين كجزء من علاجك، فسوف تقوم CalOptima Health بتغطية الدواء الموصوف طبيًا كجزء من خدمات الطوارئ المغطاة. إذا وصف لك مزود رعاية غرفة الطوارئ بالمستشفى وصفة طبية يجب عليك أخذها إلى صيدلية المرضى الخارجيين لصرفها، فسوف يغطي Medi-Cal Rx هذه الوصفة الطبية.

إذا كنت بحاجة إلى إمدادات طارئة من الدواء من صيدلية المرضى الخارجيين أثناء السفر، فسيكون Medi-Cal Rx مسؤول عن تغطية الدواء، وليس CalOptima Health. إذا كانت الصيدلية بحاجة إلى مساعدة في إعطائك إمدادًا دوائيًا طارئًا، فاطلب منهم الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273.

#### خدمات النقل في حالات الطوارئ

تغطي CalOptima Health خدمات الإسعاف لمساعدتك في الوصول إلى أقرب مكان رعاية في حالات الطوارئ. وهذا يعني أن حالتك خطيرة بما يكفي لدرجة أن الطرق الأخرى للوصول إلى مكان الرعاية يمكن أن تعرض صحتك أو حياتك للخطر. لا يتم تغطية أي خدمات خارج الولايات المتحدة باستثناء رعاية الطوارئ التي تتطلب وجودك في المستشفى في كندا أو المكسيك. إذا حصلت على خدمات الإسعاف الطارئة في كندا أو المكسيك ولم يتم إدخالك إلى المستشفى أثناء فترة الرعاية هذه، فلن تقوم CalOptima Health بتغطية خدمات الإسعاف الخاصة بك.

#### رعاية العجزة والرعاية التلطيفية

تغطي CalOptima Health رعاية العجزة والرعاية التلطيفية للأطفال والبالغين، مما يساعد على تقليل المضايقات الجسدية، والعاطفية، والاجتماعية، والروحية. قد لا يجوز للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر الحصول على رعاية العجزة وخدمات الرعاية العلاجية (الشفاء) في نفس الوقت.

#### رعاية العجزة

رعاية العجزة هي ميزة للأعضاء المصابين بأمراض عضال. تتطلب رعاية العجزة أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل. وهو تدخل يركز بشكل أساسي على إدارة الألم والأعراض بدلاً من التركيز على العلاج لإطالة العمر. تشمل رعاية العجزة ما يلي:

- خدمات التمريض
- خدمات العلاج الطبيعي، والوظائفي، والنطق
- الخدمات الطبية الاجتماعية
- المساعدة الصحية المنزلية وخدمات التأهيل المنزلية
- التجهيزات و الأجهزة الطبية
- بعض الأدوية والخدمات البيولوجية (بعضها قد يكون متاحًا من خلال Medi-Cal Rx)
- الخدمات الاستشارية
- خدمات ترميز مستمرة 24 ساعة أثناء الأزمات وعند الضرورة للحفاظ على صحة العضو الذي يعاني مرضًا مميًا في المنزل:
- رعاية مؤقتة للمرضى الداخليين لمدة تصل إلى خمسة أيام متتالية في المرة الواحدة في مستشفى، أو مرفق ترميز ماهر، أو مرفق لرعاية العجزة
- رعاية المرضى الداخليين على المدى القصير للتحكم في الألم أو إدارة الأعراض في مستشفى، أو مرفق ترميز ماهر، أو مرفق لرعاية العجزة

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



قد تتطلب CalOptima Health أن تحصل على رعاية العجزة من مزود من داخل الشبكة ما لم تكن الخدمات الضرورية طبيًا غير متوفرة داخل الشبكة.

### الرعاية التلطيفية

الرعاية التلطيفية هي رعاية تتمحور حول المريض والأسرة وتعمل على تحسين نوعية الحياة من خلال توقع المعاناة، ومنعها، وعلاجها. لا تتطلب الرعاية التلطيفية أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل. يمكن تقديم الرعاية التلطيفية في نفس الوقت الذي يتم فيه تقديم الرعاية العلاجية.

تشمل الرعاية التلطيفية:

- التخطيط المسبق للرعاية
- تقييم الرعاية التلطيفية والاستشارة
- خطة رعاية تتضمن كل الرعاية التلطيفية والعلاجية المصرح بها
- فريق رعاية يتضمن على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
  - دكتور في الطب أو طب العظام
  - مساعد طبيب
  - ممرضة مسجلة
  - ممرضة مهنية مرخصة أو ممرضة ممارسة
  - أخصائي اجتماعي
  - قسيس
- تنسيق الرعاية
- إدارة الألم والأعراض
- خدمات الصحة النفسية والاجتماعية الطبية

لا يمكن للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر تلقي الرعاية العلاجية ورعاية العجزة في نفس الوقت. إذا كنت تحصل على رعاية تلطيفية وتستوفي الأهلية لرعاية العجزة، فيمكنك طلب التغيير إلى رعاية العجزة في أي وقت.

### الرقود في المستشفى

#### خدمات طبيب التخدير

تغطي CalOptima Health خدمات طبيب التخدير الضرورية من الناحية الطبية في أثناء الإقامة الخاضعة للتغطية في المستشفى. طبيب التخدير هو مزود متخصص في إعطاء المرضى التخدير. التخدير هو نوع من الأدوية المستخدمة خلال بعض الإجراءات الطبية أو رعاية الأسنان.

#### خدمات المستشفى للمرضى الداخليين

تغطي CalOptima Health رعاية المستشفى الضرورية من الناحية الطبية للمرضى الداخليين عند الدخول إلى المستشفى.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



### تسلسل الجينوم الكامل السريع

يُعد تسلسل الجينوم الكامل السريع (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) ميزة مشمولة بالتغطية لأي عضو في Medi-Cal عمره يتراوح بين سنة واحدة أو أصغر ويحصل على خدمات المستشفى للمرضى الداخليين في وحدة العناية المركزة. وتتضمن هذه الخدمة التسلسل الفردي، والتسلسل لثلاثة أفراد لولي الأمر أو أولياء الأمر وطفلهم الرضيع، والتسلسل فائق السرعة.

يُعد الـ RWGS طريقة جديدة لتشخيص الحالات في الوقت المناسب للتأثير على الأطفال من عمر سنة واحدة أو أصغر المقيمين في وحدة العناية المركزة (Intensive Care Unit, ICU).

### الخدمات الجراحية

تغطي CalOptima Health العمليات الجراحية الضرورية طبياً التي يتم إجراؤها في المستشفى.

### خدمات وأجهزة إعادة التأهيل والتأهل (العلاج)

شمل هذه الميزة الخدمات والأجهزة لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من إصابات، أو إعاقات، أو حالات مزمنة على اكتساب المهارات النفسية والجسدية أو استعادتها.

تغطي CalOptima Health الخدمات التأهيلية الموضحة في هذا القسم إذا تم استيفاء جميع المتطلبات التالية:

- كانت الخدمات ضرورية طبياً
- كانت الخدمات بغرض علاج حالة طبية
- تهدف الخدمات إلى مساعدتك في الحفاظ على المهارات والأداء للحياة اليومية أو تعلمها، أو تحسينها
- تحصل على هذه الخدمات في مرفق تابع للشبكة، ما لم يقرر الطبيب التابع للشبكة أنه لا بد لك أن تحصل على الخدمات في مكان آخر، أو كان المرفق التابع للشبكة غير متوفر ولا يقدر على معالجة حالتك الصحية.

### تغطي CalOptima Health هذه الخدمات التأهيلية/إعادة التأهيل:

#### الوخز بالإبر

تغطي CalOptima Health خدمات الوخز بالإبر لمنع، أو تغيير، أو تخفيف الشعور بالألم المزمن الشديد، والمستمر الناتج عن حالة طبية معترف بها بشكل عام.

تقتصر خدمات الوخز بالإبر للمرضى الخارجيين، مع أو بدون التحفيز الكهربائي للإبر، على خدمتين شهرياً دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق) عند تقديمها من قبل طبيب، أو طبيب أسنان، أو طبيب أقدم، أو أخصائي الوخز بالإبر. لا تنطبق الحدود على الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً. قد توافق CalOptima Health مسبقاً (تصرح مسبقاً) على المزيد من الخدمات حسب الضرورة الطبية.

#### السمعيات (السمع)

تغطي CalOptima Health خدمات السمع باعتبارها ضرورية طبياً. قد توافق CalOptima Health مسبقاً (تصرح مسبقاً) على المزيد من الخدمات حسب الضرورة الطبية.



قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)

### علاج الصحة السلوكية

تغطي CalOptima Health خدمات علاج الصحة السلوكية (behavioral health treatment, BHT) للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا من خلال ميزة Medi-Cal for Kids and Teens (Medi-Cal للأطفال والمراهقين). يتضمن BHT خدمات وبرامج علاجية مثل تحليل السلوك التطبيقي، وبرامج التدخل السلوكي القائمة على الأدلة التي تعمل على تطوير، أو استعادة الأداء الوظيفي للعضو الذي يقل عمره عن 21 عامًا، إلى أقصى حد ممكن عمليًا.

تقوم خدمات BHT بتعليم المهارات باستخدام الملاحظة السلوكية والتعزيز أو من خلال الحث على تعليم كل خطوة من السلوك المستهدف. تعتمد خدمات BHT على أدلة موثوقة. فهي ليست تجريبية. تشمل أمثلة خدمات BHT التدخلات السلوكية، وحزم التدخل السلوكي المعرفي، والعلاج السلوكي الشامل، والتحليل السلوكي التطبيقي.

يجب أن تكون خدمات BHT ضرورية من الناحية الطبية، ويوصفها طبيب أو طبيب نفسي مرخص، وتوافق عليها CalOptima Health، ويتم تقديمها بطريقة تتبع خطة العلاج المعتمدة.

### إعادة تأهيل القلب

تغطي CalOptima Health خدمات إعادة تأهيل القلب للمرضى الداخليين والخارجيين.

### المعدات الطبية المعمرة (Durable medical equipment, DME)

تغطي CalOptima Health شراء أو استئجار مستلزمات، ومعدات، وغيرها من خدمات الـ DME بوصفها طبية من طبيب، أو مساعد طبيب، أو ممرض ممارس، أو ممرض سريري متخصص. تتم تغطية عناصر الـ DME الموصوفة باعتبارها ضرورية طبياً للحفاظ على وظائف الجسم الأساسية لأنشطة الحياة اليومية أو لمنع إعاقة جسدية كبيرة.

يغطي Medi-Cal Rx أجهزة المرضى الخارجيين التي يمكن التخلص منها والمتوفرة عادة في الصيدليات لاختبار نسبة الجلوكوز في الدم أو البول، مثل أجهزة مراقبة نسبة الجلوكوز في الدم الخاصة بمرض السكري، وأجهزة مراقبة الجلوكوز المستمرة، وشرائط الاختبار، والمشارط.

بشكل عام، لا تغطي CalOptima Health ما يلي:

- المعدات، والميزات، والتجهيزات المريحة، أو الملائمة، أو الفاخرة، باستثناء مضخات الثدي المخصصة للبيع بالتجزئة كما هو موضح تحت عنوان "مضخات الثدي والتجهيزات" تحت عنوان "رعاية الأمومة وحديثي الولادة"
- العناصر غير المخصصة للحفاظ على الأنشطة العادية للحياة اليومية، مثل معدات التمرين بما في ذلك الأجهزة المخصصة لتوفير المزيد من الدعم للأنشطة الترفيهية أو الرياضية
- معدات النظافة، إلا عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية لعضو يقل عمره عن 21 عامًا
- العناصر غير الطبية، مثل حمامات الساونا أو المصاعد
- تعديلات على منزل (ما لم يكن متاحًا ومعروضًا من خلال الدعم المجتمعي) أو سيارتك
- أجهزة مراقبة القلب أو الرئتين الإلكترونية باستثناء أجهزة مراقبة توقف التنفس عند الرضع
- إصلاح أو استبدال المعدات بسبب الفقد، أو السرقة، أو سوء الاستخدام، إلا عند الضرورة الطبية لعضو يقل عمره عن 21 عامًا
- العناصر الأخرى التي لا تستخدم بشكل عام في المقام الأول للرعاية الصحية

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)





في بعض الحالات، قد تتم الموافقة على هذه العناصر عندما يطلب طبيبك موافقة مسبقة (تصريح مسبق) والعناصر ضرورية طبيًا وتتوافق مع تعريف الـ DME.

### التغذيتان المعوية والوريدية

تُستخدم هاتان الطريقتان لتوصيل الغذاء إلى الجسم عندما تمنعك حالة طبية من تناول الطعام بشكل طبيعي. قد تتم تغطية تركيبات التغذية المعوية ومنتجات التغذية الوريدية من خلال Medi-Cal Rx، عند الضرورة الطبية. تغطي CalOptima Health المضخات والأنابيب المعوية والحقنية، عند الضرورة الطبية.

### المعينات السمعية

تغطي CalOptima Health المعينات السمعية إذا تم اختبارك لفقدان السمع، وكانت المعينات السمعية ضرورية من الناحية الطبية، وحصلت على وصفة طبية من طبيبك. التغطية محدودة بأدنى تكلفة مساعدة تلبي احتياجاتك الطبية. ستغطي CalOptima Health إحدى المعينات السمعية ما لم تكن هناك حاجة إلى مساعدة لكل أذن للحصول على نتائج أفضل بكثير مما يمكنك الحصول عليه بمعينة سمعية واحدة.

أجهزة السمع للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا:

في مقاطعة أورانج، كاليفورنيا، تغطي CalOptima Health الخدمات الطبية المؤهلة لبرنامج CCS، بما في ذلك المعينات السمعية. ستقوم CalOptima Health بتغطية المعينات السمعية الضرورية طبيًا كجزء من تغطية Medi-Cal.

أجهزة السمع للأعضاء من سن 21 عامًا و أكبر.

بموجب Medi-Cal، تغطي CalOptima Health ما يلي لكل معينة سمعية مشمولة بالتغطية:

- قوالب الأذن اللازمة للتركيب
- حزمة بطارية قياسية واحدة
- زيارات للتأكد من أن المعينة السمعية تعمل بشكل صحيح
- زيارات لتنظيف وتركيب معيנתك السمعية
- إصلاح معيّناتك السمعية
- ملحقات المعينات السمعية وما يتم تأجيله

بموجب Medi-Cal، تغطي CalOptima Health مساعدة سمعية بديلة إذا كان:

- فقدان سمعك كبير لدرجة أن معيّنك السمعية الحالية غير قادرة على تصحيحه
- فقدان المعينة السمعية الخاصة بك، أو سرقتها، أو كسرها ولا يمكن إصلاحها ولم يكن خطأك. يجب أن تعطينا ملاحظة تخبرنا كيف حدث هذا

بالنسبة للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فأكثر، لا يغطي Medi-Cal ما يلي:

- استبدال بطاريات المعينات السمعية

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



### الخدمات الصحية المنزلية

تغطي CalOptima Health الخدمات الصحية المقدمة في منزلك عندما تكون ضرورية طبيًا ويصفها طبيبك أو مساعد طبيبك، أو ممرض ممارس، أو ممرض سريري متخصص.

تقتصر خدمات الصحة المنزلية على الخدمات التي يغطيها Medi-Cal، بما في ذلك:

- رعاية تمريضية ماهرة بدوام جزئي
- مساعد صحي منزلي بدوام جزئي
- العلاج الماهر للعلاج الطبيعي، والوظائفي، والنطق
- الخدمات الاجتماعية الطبية
- المستلزمات الطبية

### اللوازم، والمعدات، والأجهزة الطبية

تغطي CalOptima Health التجهيزات الطبية التي يصفها الأطباء، ومساعدو الأطباء، والممرضون الممارسون، والممرضون المتخصصون في التمريض السريري. تتم تغطية بعض التجهيزات الطبية من خلال Medi-Cal Rx، وهو جزء من Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمة (Fee-for-Service, FFS)، وليس من خلال CalOptima Health. عندما يقوم Medi-Cal Rx بتغطية التجهيزات، سيقوم مزود الرعاية بإرسال فاتورة إلى Medi-Cal.

لا يقوم Medi-Cal بتغطية ما يلي:

- الأدوات المنزلية الشائعة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

- شريط لاصق (جميع الأنواع)
- كحول المسح
- مستحضرات التجميل
- كرات ومسحات قطنية
- مساحيق البودرة
- مناديل المسح

- Witch hazel (مستخلص طبيعي من بندق الساحرة)

- العلاجات المنزلية الشائعة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

- فازلين
- زيوت ومستحضرات الجلد الجاف
- منتجات التلك ومركبات التلك
- العوامل المؤكسدة مثل بيروكسيد الهيدروجين
- بيروكسيد الكارباميد وبيربورات الصوديوم

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



- الشامبو بدون وصفة طبية
- المستحضرات الموضعية التي تحتوي على مرهم حمض البنزويك والساليسيليك، وكريم، أو مرهم، أو سائل حمض الساليسيليك، ومعجون أكسيد الزنك
- العناصر الأخرى غير المستخدمة بشكل عام في المقام الأول للرعاية الصحية، والتي يتم استخدامها بانتظام وبشكل أساسي من قبل الأشخاص الذين ليس لديهم حاجة طبية محددة لها.

### العلاج الوظيفي

تغطي CalOptima Health خدمات العلاج الوظيفي، بما في ذلك تقييم العلاج الوظيفي، وتخطيط العلاج، والعلاج، والتعليمات والخدمات الاستشارية. قد توافق CalOptima Health مسبقاً (تصرح مسبقاً) على مزيد من الخدمات حسب الضرورة الطبية.

### تقويم العظام/الأطراف الاصطناعية

تغطي CalOptima Health الأجهزة والخدمات التقويمية والأطراف الاصطناعية الضرورية طبيًا والتي يصفها طبيب، أو طبيب الأقدام، أو طبيب الأسنان، أو مزود الرعاية الطبية غير الطبيب. وهي تشمل أجهزة السمع المزروعة، وحملات الصدر الاصطناعية/حملات الصدر بعد استئصال الثدي، وملابس الحروق الضاغطة، والأطراف الصناعية لاستعادة الوظيفة أو استبدال جزء من الجسم، أو لدعم جزء ضعيف أو مشوه من الجسم.

### أكياس الستوما والتجهيزات المخصصة للمسالك البولية

تغطي CalOptima Health أكياس الستوما، والقسطرة البولية، وأكياس التصريف، وتجهيزات الإرواء، والمواد اللاصقة. هذا لا يشمل التجهيزات المخصصة للراحة أو الرفاهية، أو التجهيزات أو الميزات الفاخرة.

### العلاج الطبيعي

تغطي CalOptima Health خدمات العلاج الطبيعي الضرورية طبيًا عندما يصفها الطبيب، أو طبيب الأسنان، أو طبيب الأقدام. تشمل الخدمات تقييم العلاج الطبيعي، وتخطيط العلاج، والتعليم، والخدمات الاستشارية، وتطبيق الأدوية الموضعية. تقتصر الوصفات الطبية على ستة أشهر ويمكن تجديدها للضرورة الطبية.

### إعادة التأهيل الرئوي

تغطي CalOptima Health إعادة التأهيل الرئوي الضروري من الناحية الطبية والذي يصفه طبيب.

### خدمات مرافق التمريض الماهرة

تغطي CalOptima Health خدمات مرافق التمريض المتخصصة الضرورية من الناحية الطبية إذا كنت تعاني إعاقة وتحتاج إلى مستوى عالٍ من الرعاية. تشمل هذه الخدمات غرف وطعام في مرفق مرخص يوفر رعاية تمريضية متخصصة على مدى 24 ساعة.

### علاج النطق

تغطي CalOptima Health علاج النطق الضروري طبيًا والذي يصفه الطبيب، أو طبيب الأسنان. تقتصر الوصفات الطبية على ستة أشهر ويمكن تجديدها للضرورة الطبية. قد تقوم CalOptima Health بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) على أكثر من خدمتين شهريًا حسب الضرورة الطبية.

### خدمات المتحولين جنسيًا

تغطي CalOptima Health خدمات المتحولين جنسيًا (خدمات تأكيد الجنس) عندما تكون ضرورية طبيًا أو عندما تستوفي الخدمات قواعد الجراحة الترميمية.



قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**

## التجارب السريرية

تغطي CalOptima Health تكاليف رعاية المرضى الروتينية للمرضى الذين تم قبولهم في التجارب السريرية، بما في ذلك التجارب السريرية للسرطان، المدرجة في الولايات المتحدة على <https://clinicaltrials.gov>.

يغطي Medi-Cal Rx، وهو جزء من FFS Medi-Cal، معظم الأدوية الموصوفة للمرضى الخارجيين. لمعرفة المزيد، اقرأ "الأدوية الموصوفة للمرضى الخارجيين" لاحقًا في هذا الفصل.

## خدمات المختبرات والأشعة

تغطي CalOptima Health خدمات المختبرات والأشعة السينية للمرضى الخارجيين والمرضى الداخليين عند الضرورة الطبية. تتم تغطية إجراءات التصوير المتقدمة مثل CT (الأشعة المقطعية)، و MRIs (التصوير بالرنين المغناطيسي)، و PET (التصوير المقطعي بالإصدار البوزيتروني)، بناءً على الضرورة الطبية.

## خدمات الوقاية والحفاظ على الصحة وإدارة الأمراض المزمنة

تغطي CalOptima Health، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- اللقاحات التي أوصت بها اللجنة الاستشارية لممارسات التطعيم (Advisory Committee for Immunization Practices, ACIP)
- خدمات تنظيم الأسرة
- توصيات American Academy of Pediatrics Bright Futures (الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال) ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- فحص تجارب الطفولة السلبية (Adverse childhood experiences, ACE)
- خدمات الوقاية من الربو
- الخدمات الوقائية للنساء الموصى بها من قبل American College of Obstetricians and Gynecologists (الكلية الأمريكية لأطباء النساء والتوليد)
- المساعدة على الإقلاع عن التدخين، وتسمى أيضًا خدمات الإقلاع عن التدخين
- الخدمات الوقائية التي أوصت بها United States Preventive Services Task Force Grade A and B (فرقتا العمل A و B المعنية بالخدمات الوقائية بالولايات المتحدة الأمريكية)

---

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



### خدمات تنظيم الأسرة

يتم تقديم خدمات تنظيم الأسرة للأفراد في سن الإنجاب للسماح لهم باختيار عدد الأطفال والمباعدة بين الولادات. وتشمل هذه الخدمات جميع وسائل منع الحمل المعتمدة من إدارة الغذاء والدواء (Food and Drug Administration, FDA). يتوفر جميع الـ PCP وأخصائيو أمراض النساء والتوليد لدى CalOptima Health لخدمات تنظيم الأسرة.

بالنسبة لخدمات تنظيم الأسرة، يمكنك اختيار أي طبيب أو عيادة Medi-Cal غير تابعة لشبكة CalOptima Health دون الحاجة إلى الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من CalOptima Health. إذا حصلت على خدمات لا تتعلق بتنظيم الأسرة من مزود خارج الشبكة، فقد لا تتم تغطية هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

### إدارة الأمراض المزمنة

تغطي CalOptima Health أيضًا برامج إدارة الأمراض المزمنة التي تركز على الحالات التالية:

- مرض السكري
- أمراض القلب والأوعية الدموية
- الربو
- مرض الكلى المزمن

للحصول على معلومات الرعاية الوقائية للأعضاء بعمر 21 عامًا أو أصغر، اقرأ الفصل 5، "الرعاية الجيدة للأطفال والشباب" في هذا الكتيب.

### برنامج الوقاية من داء السكري

برنامج الوقاية من داء السكري (Diabetes Prevention Program, DPP) هو برنامج تغيير أسلوب حياة يستند إلى أدلة. يركز هذا البرنامج الذي يستمر لمدة 12 شهرًا على تغييرات أسلوب الحياة. وهو مصمم لمنع أو تأخير ظهور مرض السكري من النوع 2 لدى الأشخاص الذين تم تشخيص إصابتهم بمقدمات مرض السكري. قد يتأهل الأعضاء الذين يستوفون المعايير للسنة الثانية. يوفر البرنامج التعليم والدعم الجماعي. قد تشمل التقنيات، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- توفير تدريب النظراء
- تعليم الرقابة الذاتية وحل المشكلات
- التشجيع وإبداء الملاحظات
- توفير المواد الإعلامية لدعم الأهداف
- متابعة قياس الوزن الروتيني للمساعدة في تحقيق الأهداف

يجب أن يستوفي الأعضاء متطلبات الأهلية للانضمام إلى برنامج DPP. اتصل بـ CalOptima Health لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للبرنامج.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.



## الخدمات التقويمية

تغطي CalOptima Health أي عملية جراحية لتصحيح أو إصلاح الهياكل غير الطبيعية في الجسم لتحسين أو إنشاء مظهر طبيعي إلى أقصى حد ممكن. الهياكل غير الطبيعية للجسم هي تلك الناتجة عن العيوب الخلقية، أو تشوهات النمو، أو الصدمات، أو العدوى، أو الأورام، أو الأمراض، أو علاج المرض الذي أدى إلى فقدان بنية الجسم، مثل استئصال الثدي. قد يتم تطبيق بعض الحدود والاستثناءات.

## خدمات فحص اضطراب استخدام المواد المخدرة (Substance use disorder, SUD)

تغطي CalOptima Health ما يلي:

- فحص الكحول والمخدرات، والتقييم، والتدخلات المختصرة، والإحالة إلى العلاج (Alcohol and Drug Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT)

للحصول على تغطية العلاج من خلال خطة الصحة النفسية بالمقاطعة التي تديرها وكالة الرعاية الصحية في مقاطعة أورانج (Orange County Health Care Agency, OCHCA)، اقرأ "خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات (Substance use disorder, SUD)" لاحقًا في هذا الفصل.

## مزايا البصر

تغطي CalOptima Health ما يلي:

- فحص العين الروتيني مرة كل 24 شهرًا، تتم تغطية فحوصات العين لعدد مرات أكثر إذا كانت ضرورية طبيًا للأعضاء، مثل مرضى السكري
- النظارات (الإطارات والعدسات) مرة كل 24 شهرًا بوصفة طبية سارية المفعول
- استبدال النظارات خلال 24 شهرًا في حالة تغيير الوصفة الطبية الخاصة بك أو فقدان نظارتك، أو سرقته، أو كسرها ولا يمكن إصلاحها، ولم يكن ذلك خطأك. يجب أن تقدم لنا ملاحظة تخبرنا فيها عن كيفية فقدان نظارتك، أو سرقته، أو كسرها.
- أجهزة ضعف البصر إذا كنت تعاني من عجز في البصر يؤثر على قدرتك على أداء الأنشطة اليومية (مثل الضمور البقعي المرتبط بالعمر) ولا يمكن للنظارات القياسية، أو العدسات اللاصقة، أو الأدوية، أو الجراحة تصحيح ضعف البصر لديك.
- العدسات اللاصقة الضرورية طبيًا. قد تتم تغطية اختبار العدسات اللاصقة والعدسات اللاصقة إذا كان استخدام النظارات غير ممكن بسبب مرض أو حالة في العين (مثل فقدان الأذن). تشمل الحالات الطبية المؤهلة لاستخدام العدسات اللاصقة الخاصة، على سبيل المثال لا الحصر، الأنيريديا، وانعدام القدرة على الحركة، والقرنية المخروطية.
- خدمات ومواد العين الاصطناعية للأعضاء الذين فقدوا عينًا واحدة أو إثنين بسبب مرض أو إصابة.

إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات، اتصل بخطة خدمة البصر (Vision Service Plan, VSP) على الرقم 1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922).

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)





## مزايا النقل للحالات التي هي ليست حالات طوارئ

يمكنك الحصول على النقل الطبي إذا كانت لديك احتياجات طبية لا تسمح لك باستخدام السيارة، أو الحافلة، أو القطار، أو سيارة الاجرة، أو أي شكل آخر من وسائل النقل العام أو الخاص للوصول إلى مواعيدك للحصول على الرعاية الطبية. يمكنك الحصول على النقل الطبي للخدمات المغطاة ومواعيد الصيدليات المغطاة من Medi-Cal. يمكنك طلب النقل الطبي عن طريق طلب ذلك من مزود الرعاية الخاص بك. يشمل ذلك طبيبك، أو طبيب الأسنان، أو طبيب الأقدام، أو المعالج الطبيعي، أو معالج النطق، أو المعالج الوظيفي، أو مزود رعاية الصحة النفسية أو اضطراب تعاطي المخدرات (substance use disorder, SUD)، أو مساعد الطبيب، أو الممرضة الممارسة، أو القابلة الممرضة المعتمدة. سيقرر مزود الرعاية الخاص بك نوع النقل الصحيح الذي يلبي احتياجاتك.

إذا وجدوا أنك بحاجة إلى وسيلة نقل طبية، فسوف يصفونها لك عن طريق ملء نموذج وإرساله إلى CalOptima Health. بمجرد الموافقة عليها، تكون الموافقة صالحة لمدة تصل إلى 12 شهرًا، اعتمادًا على الحاجة الطبية. بمجرد الموافقة، يمكنك الحصول على أكبر عدد ممكن من الرحلات التي تحتاجها لمواعيدك الطبية والصيدلية المغطاة. سيحتاج مزود الرعاية الخاص بك إلى إعادة تقييم حاجتك الطبية للنقل الطبي، وإذا كان ذلك مناسبًا، إعادة الموافقة على الوصفة الطبية الخاصة بك للنقل الطبي عند انتهاء صلاحيتها، إذا كنت لا تزال مؤهلاً. قد يعيد طبيبك الموافقة على النقل الطبي لمدة تصل إلى 12 شهرًا أو أقل.

النقل الطبي هو النقل في سيارة إسعاف، أو شاحنة الرفع، أو عربة الكراسي المتحركة، أو النقل الجوي. يتيح لك CalOptima Health النقل الطبي بأقل تكلفة لتلبية احتياجاتك الطبية عندما تحتاج إلى توصيل إلى موعدك. وهذا يعني، على سبيل المثال، إذا كان من الممكن نقلك جسديًا أو طبيًا بواسطة شاحنة ذات كرسي متحرك، فلن تدفع CalOptima Health تكلفة سيارة الإسعاف. يحق لك الحصول على النقل الجوي فقط إذا كانت حالتك الطبية تجعل أي شكل من أشكال النقل البري مستحيلًا. سوف تحصل على النقل الطبي إذا:

- هناك حاجة جسدية أو طبية، مع تصريح كتابي من طبيب أو مزود رعاية آخر بأنك غير قادر جسديًا أو طبيًا على استخدام سيارة، أو حافلة، أو قطار، أو سيارة أجرة أو أي شكل آخر من أشكال النقل العام أو الخاص للوصول إلى موعدك.
  - تحتاج مساعدة السائق من وإلى منزلك، أو السيارة، أو مكان العلاج بسبب إعاقة جسدية أو نفسية.
- لطلب وسيلة النقل الطبي التي وصفها طبيبك للمواعيد غير العاجلة (الروتينية)، يرجى الاتصال بخط CalOptima Health للنقل على الرقم **1-833-648-7528 (TTY 711)** قبل يومي عمل على الأقل (من الاثنين إلى الجمعة) قبل موعدك. للمواعيد العاجلة، اتصل في أقرب وقت ممكن. اجعل بطاقة تعريف عضو CalOptima Health الخاصة بك جاهزة عند الاتصال.

## حدود النقل الطبي

توفر CalOptima Health أقل تكلفة للنقل الطبي الذي يلبي احتياجاتك الطبية إلى أقرب مزود رعاية من منزلك حيث يتوفر موعد. لا يمكنك الحصول على النقل الطبي إذا كان Medi-Cal لا يغطي الخدمة التي تحصل عليها، أو إذا لم يكن موعد صيدلية مغطى من قبل Medi-Cal. توجد قائمة الخدمات المغطاة في قسم "المزايا والخدمات" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



إذا كان Medi-Cal يغطي نوع الموعد ولكن ليس من خلال الخطة الصحية، فلن تقوم CalOptima Health بتغطية النقل الطبي ولكن يمكنها مساعدتك في جدولة تنقلاتك مع Medi-Cal. لا تتم تغطية وسائل النقل خارج شبكة CalOptima Health أو منطقة الخدمة ما لم يتم الحصول على تصريح مسبق من CalOptima Health. لمعرفة المزيد أو لطلب النقل الطبي، اتصل بـ CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

#### التكلفة على العضو

لا توجد تكلفة عندما يتم ترتيب النقل بواسطة CalOptima Health.

#### كيفية الحصول على نقل غير طبي

تشمل المزايا الخاصة بك الحصول على رحلة إلى المواعيد الخاصة بك عندما يكون الموعد لخدمة يغطيها Medi-Cal ولا يمكنك الوصول بأي شكل من الأشكال إلى وسيلة نقل. يمكنك الحصول على رحلة، مجانًا، إذا كنت قد جربت الطرق الأخرى للحصول على خدمة النقل وكنت:

■ ذاهبًا إلى أو عائداً من موعد من أجل الحصول على إحدى خدمات Medi-Cal المصرح بها من قبل مزودك، أو

■ تقوم باستلام الوصفات والتجهيزات الطبية

تسمح لك CalOptima Health باستخدام سيارة، أو سيارة أجرة، أو حافلة، أو أي وسيلة عامة أو خاصة أخرى للوصول إلى موعدك الطبي للخدمات المغطاة من قبل Medi-Cal. ستقوم CalOptima Health بتغطية أقل تكلفة لنوع النقل غير الطبي الذي يلبي احتياجاتك.

في بعض الأحيان، يمكن لـ CalOptima Health أن تعوضك (تدفع لك) مقابل رحلات في سيارة خاصة قمت بترتيبها. يجب أن توافق CalOptima Health على ذلك قبل أن تحصل على الرحلة. يجب أن نخبرنا لماذا لا يمكنك الحصول على رحلة بأي طريقة أخرى، مثل الحافلة. يمكنك الاتصال، أو إخبارنا شخصيًا. إذا كان لديك إمكانية الوصول إلى وسائل النقل أو يمكنك القيادة بنفسك إلى الموعد، فلن تقوم CalOptima Health بتعويضك. هذه الميزة مخصصة فقط للأعضاء الذين لا يستطيعون الوصول إلى وسائل النقل.

لسداد الأميال لرحلة بمركبة خاصة معتمدة، يجب عليك تقديم نسخ مما يخص السائق من ما يلي:

- رخصة قيادة سارية المفعول، و
- تسجيل المركبة الساري المفعول، و
- إثبات تأمين السيارة الساري المفعول.

لطلب رحلة للخدمات، اتصل بخط CalOptima Health للنقل على الرقم **1-833-648-7528 (TTY 711)** قبل يومي عمل على الأقل (من الاثنين إلى الجمعة) قبل موعدك، أو اتصل في أقرب وقت ممكن قبل الموعد العاجل. يرجى تجهيز بطاقة تعريف عضو CalOptima Health الخاصة بك عند الاتصال.

**ملاحظة:** يمكن للهنود الأمريكيين أيضًا الاتصال بمزود الرعاية الصحية الهندي الخاص بهم لطلب النقل غير الطبي.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



### حدود النقل غير الطبي

توفر CalOptima Health أقل تكلفة للنقل غير الطبي التي تلبي احتياجاتك إلى أقرب مزود من منزلك حيث يتوفر موعد. لا يمكن للأعضاء القيادة بأنفسهم أو أن يتم تعويضهم مباشرة للنقل غير الطبي. لمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بـ CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

### لا يطبق النقل غير الطبي إذا:

- كانت هناك حاجة طبية لسيارة إسعاف، أو شاحنة رفع، أو شاحنة نقل ذات كرسي متحرك أو أي شكل آخر من أشكال النقل الطبي للوصول إلى خدمة Medi-Cal المغطاة.
- كنت تحتاج إلى مساعدة السائق من وإلى السكن، أو المركبة، أو مكان العلاج بسبب حالة جسدية أو طبية.
- كنت على كرسي متحرك ولا يمكنك التحرك داخل السيارة أو الخروج منها دون مساعدة من السائق.
- كان Medi-Cal لا يغطي الخدمة.

### التكلفة على العضو

لا توجد تكلفة عندما يتم ترتيب النقل غير الطبي بواسطة CalOptima Health.

### نفقات السفر

في بعض الحالات، إذا كان عليك السفر لحضور مواعيد طبيب غير متوفرة بالقرب من منزلك، فيمكن لـ CalOptima Health تغطية نفقات السفر مثل الوجبات، والإقامة في الفندق، والنفقات الأخرى ذات الصلة مثل مواقف السيارات، ورسوم المرور وما إلى ذلك. نفقات السفر هذه يمكن أيضًا تغطيتها لشخص يسافر معك لمساعدتك في موعدك أو لشخص يتبرع لك بأحد أعضاء لإجراء عملية زرع أعضاء. أنت بحاجة إلى طلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لهذه الخدمات عن طريق الاتصال بـ CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

## المزايا والبرامج الأخرى التي تغطيها CalOptima Health خدمات الرعاية الطويلة الأجل

تغطي CalOptima Health، للأعضاء المؤهلين، خدمات الرعاية الطويلة الأجل في الأنواع التالية من مرافق أو دور الرعاية الطويلة الأجل:

- خدمات مرافق التمريض الماهرة وفقًا لما وافقت عليه CalOptima Health
- خدمات مرافق الرعاية تحت الحادة (بما في ذلك البالغين والأطفال) وفقًا لما وافقت عليه CalOptima Health
- خدمات مرافق الرعاية المتوسطة وفقًا لما وافقت عليه CalOptima Health، بما في ذلك:
  - مرفق الرعاية المتوسطة / المعاقين نموًا (Intermediate care facility/developmentally disabled, ICF/DD)

□ مرفق الرعاية المتوسطة / المعاقين نموًا - للتأهيل (Intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative, ICF/DD-H)

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



مرفق الرعاية المتوسطة/ المعاقين نموًا - للتمريض  
(Intermediate care facility/developmentally disabled-nursing, ICF/DD-N)

إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات الرعاية طويلة الأجل، فستتأكد CalOptima Health من وضعك في مرفق للرعاية الصحية يوفر مستوى الرعاية الأنسب لاحتياجاتك الطبية. ستعمل CalOptima Health مع مركز الإقليمي المحلي لتحديد ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات ICF/DD أو ICF/DD-H أو ICF/DD-N.

إذا كانت لديك أسئلة حول خدمات الرعاية طويلة الأجل، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088** الخيار **6 (TTY 711)**.

### إدارة الرعاية الأساسية

يعد الحصول على الرعاية من العديد من مزودي الرعاية المختلفين أو من أنظمة صحية مختلفة أمرًا صعبًا. تريد CalOptima Health التأكد من حصول الأعضاء على جميع الخدمات الضرورية طبيًا، والأدوية الموصوفة، وخدمات الصحة السلوكية (خدمات الصحة النفسية و/أو اضطرابات تعاطي المخدرات). بإمكان CalOptima Health المساعدة في تنسيق الرعاية وإدارة احتياجاتك الصحية مجانًا. تتوفر هذه المساعدة حتى عندما يغطي برنامج آخر الخدمات.

إذا كانت لديك أي استفسارات أو تحفظات بخصوص صحتك أو صحة طفلك، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

### إدارة الرعاية المعقدة (Complex Care Management, CCM)

قد يكون الأعضاء الذين لديهم احتياجات صحية أكثر تعقيدًا مؤهلين للحصول على خدمات إضافية تركز على تنسيق الرعاية. تقدم CalOptima Health الـ CCM للأعضاء الذين تم تعريفهم على أنهم ذوي مخاطر عالية بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، إصابات العمود الفقري، وعمليات زرع الأعضاء، والسرطان، والصدمات الخطيرة، والإيدز، والأمراض المزمنة المتعددة، والأمراض المزمنة التي تؤدي إلى ارتفاع مدة الإقامة في المرفق.

إذا كنت مسجلًا في CCM أو إدارة الرعاية المحسنة (Enhanced Care Management, ECM)، (اقرأ أدناه)، فسوف تتأكد CalOptima Health من أن لديك مدير رعاية معيّنًا يمكنه المساعدة في إدارة الرعاية الأساسية الموضحة أعلاه ومع وسائل دعم الرعاية الانتقالية الأخرى المتاحة إذا خرجت من المستشفى، مرفق ترميز ماهر، أو مستشفى للأمراض النفسية، أو علاج في محل الإقامة.

### إدارة الرعاية المحسنة (Enhanced Care Management, ECM)

تغطي CalOptima Health خدمات ECM للأعضاء ذوي الاحتياجات المعقدة للغاية. لدى ECM خدمات إضافية لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاجها للبقاء في صحة جيدة. ويقوم بتنسيق رعايتك من الأطباء ومزودي الرعاية الآخرين. يساعد ECM في تنسيق الرعاية الأولية والوقائية، والرعاية الحادة، والصحة السلوكية، والصحة التنموية، وصحة الفم، والخدمات والدعم المجتمعي طويل الأجل (long-term services and supports, LTSS)، والإحالات إلى موارد المجتمع.

إذا كنت مؤهلاً، فقد يتم الاتصال بك بخصوص خدمات ECM. يمكنك أيضًا الاتصال بـ CalOptima Health لمعرفة ما إذا كان بإمكانك الحصول على ECM ومتى، أو تحدث إلى مزود الرعاية الصحية الخاص بك. يمكنه معرفة ما إذا كنت مؤهلاً لـ ECM أو إحالتك لخدمات إدارة الرعاية.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



### خدمات ECM المغطاة

إذا كنت مؤهلاً لـ ECM، فسيكون لديك فريق الرعاية الخاص بك، بما في ذلك مدير الرعاية الرئيسي. سيتحدث هذا الشخص معك ومع الأطباء، والأخصائيين، والصيدلة، ومديري الحالات، ومزودي الخدمات الاجتماعية، وغيرهم. يقومون بالتأكد من أن الجميع يعملون معًا للحصول على الرعاية التي تحتاجها. يمكن لمدير الرعاية الرئيسي أيضًا مساعدتك في العثور على خدمات أخرى في مجتمعك والتقديم عليها. تتضمن ECM ما يلي:

- التواصل والمشاركة
- التقييم الشامل وإدارة الرعاية
- تنسيق معزز للرعاية
- تعزيز الصحة
- الرعاية الانتقالية الشاملة
- خدمات دعم الأعضاء والأسرة
- التنسيق والإحالة للدعم المجتمعي والاجتماعي

لمعرفة ما إذا كانت ECM مناسبة لك أم لا، تحدث إلى ممثل CalOptima Health أو مزود الرعاية الصحية الخاص بك.

### التكلفة التي يتحملها العضو

لا يتحمل العضو أي تكاليف نظير الحصول على خدمات ECM.

### إيقاف خدمات ECM

كونك جزءًا من ECM هو اختيارك، إذا كنت ترغب في إيقاف ECM في أي وقت، فيرجى إخبار مزود رعاية ECM الخاص بك أو الاتصال بخدمة عملاء CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 5:30 مساءً. لدينا موظفين يتحدثون لغتك.

### تغيير مزود ECM و/أو مدير الرعاية الرئيسي

إذا كنت ترغب في تغيير مزود ECM و/أو مدير الرعاية الرئيسي في أي وقت، فيرجى الاتصال بخدمة عملاء CalOptima Health مجانًا على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 5:30 مساءً. لدينا موظفين يتحدثون لغتك.

### خدمات الرعاية الانتقالية

بإمكان CalOptima Health مساعدتك في إدارة احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك أثناء التحولات (التغييرات). على سبيل المثال، تعد العودة إلى المنزل بعد الإقامة في المستشفى بمثابة مرحلة انتقالية عندما يكون لدى العضو احتياجات صحية جديدة للأدوية والمواعيد. يمكن للأعضاء الحصول على الدعم لتحقيق انتقال آمن. بإمكان CalOptima Health مساعدتك في خدمات الرعاية الانتقالية التالية:

- تحديد موعد للمتابعة
- الحصول على الأدوية
- الحصول على نقل مجاني لحضور موعد شخصيًا.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health. تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**





لدى CalOptima Health رقم هاتف مخصص لمساعدة الأعضاء فقط أثناء انتقالات الرعاية. لدى CalOptima Health أيضًا مدير رعاية مخصص فقط للأفراد الأكثر عرضة للخطر، بما في ذلك النساء الحوامل أو بعد الولادة، أو أولئك الذين يتم إدخالهم إلى دار رعاية المسنين أو خروجهم منها. مدير الرعاية هذا الذي يتصل به الأعضاء للمساعدة في تنسيق الخدمات التي قد تؤثر على صحتهم بما في ذلك خدمات الإسكان والغذاء.

لطلب خدمات الرعاية الانتقالية، اتصل بممثل CalOptima Health الخاص بك. سوف يساعدونك في البرامج، أو المزدوين أو أي دعم آخر بلغتك. لمزيد من المعلومات، اتصل بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

### دعم المجتمع

قد تكون مؤهلاً للحصول على بعض خدمات دعم المجتمع، إن أمكن. تعد وسائل دعم المجتمع خدمات أو إعدادات بديلة مناسبة طبيًا وفعالة من حيث التكلفة لتلك المغطاة بموجب خطة ولاية Medi-Cal. هذه الخدمات اختيارية للأعضاء. إذا كنت مؤهلاً للحصول على هذه الخدمات وتوافق على تلقيها، فقد تساعدك على العيش بشكل أكثر استقلالية. وهي لا تحل محل المزايا التي تحصل عليها بالفعل بموجب Medi-Cal.

يعمل دعم المجتمع على تحسين صحة ورفاهية أعضاء CalOptima Health من خلال تلبية الاحتياجات الاجتماعية المتعلقة بالصحة ومساعدة الأعضاء على عيش حياة أكثر صحة وتجنب مستويات الرعاية الأعلى والأكثر تكلفة. تهدف التغطية المحدودة المدة لدعم المجتمع المتعلق بالإسكان إلى مساعدة الأعضاء الذين يعانون من التشرد أو المعرضين لخطر التشرد على تلبية احتياجاتهم الاجتماعية المتعلقة بالصحة، ودعم انتقالهم إلى الاستقرار السكني، وتحقيق التحسينات الكبيرة في الصحة التي ثبت أنها ناتجة عن السكن المستقر. تعتبر وسائل دعم المجتمع - باستثناء الإيجار الانتقالي - اختيارية تقدمها CalOptima Health ويستفيد منها الأعضاء.

تقدم CalOptima Health خدمات دعم المجتمع التالية:

### انتقالات مرافق المعيشة المدعومة (Assisted Living Facility, ALF)

تم تصميم عمليات نقل مرافق المعيشة المدعومة (المعروفة سابقًا باسم "انتقال/تحويل مرافق التمريض إلى مرافق المعيشة المدعومة مثل مرافق الرعاية السكنية لكبار السن والمرافق السكنية للبالغين") لمساعدة الأفراد الذين يعيشون في المجتمع وتجنب الإقامة في المؤسسات، كلما أمكن ذلك. الهدف من الخدمة هو تسهيل انتقال مرفق التمريض مرة أخرى إلى بيئة مجتمعية تشبه المنزل و/أو تجنب دخول الأعضاء الذين يعيشون في المجتمع إلى مرفق التمريض.

### علاج الربو

يتكون الدعم المجتمعي لعلاج الربو من الإمدادات و/أو التعديلات المادية على البيئة المنزلية الضرورية لضمان صحة العضو ورفاهيته وسلامته، أو لتمكين العضو من العمل في المنزل مع تقليل احتمالية تعرضه لنوبات الربو الحادة.

### خدمات الانتقال إلى المنزل أو المجتمع

تساعد خدمات الانتقال إلى المنزل أو المجتمع (المعروفة سابقًا باسم "خدمات الانتقال المجتمعية/انتقال مرفق التمريض إلى المنزل") الأفراد على العيش في المجتمع وتجنب المزيد من الإقامة المؤسسية في مرفق التمريض.

تدعم خدمات الانتقال إلى المنزل أو المجتمع الأعضاء في الانتقال من مرفق تمريض مرخص إلى ترتيبات معيشية في مسكن خاص أو سكن عام مدعوم حيث يكون العضو مسؤولاً عن تحديد التمويل لنفقات معيشتهم.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**





### برامج التأهيل النهارية

تم تصميم برامج التأهيل النهارية لمساعدة العضو في اكتساب المساعدة الذاتية والاحتفاظ بها وتحسينها، والتنشئة الاجتماعية، ومهارات التكيف اللازمة للإقامة بنجاح في البيئة الطبيعية للشخص. يتم تقديم الخدمة في منزل العضو أو في مكان خارج المنزل خارج الرفق.

### تكييفات إمكانية الوصول البيئي (تعديلات المنزل)

تكييفات إمكانية الوصول البيئي (المعروفة أيضًا باسم تعديلات المنزل) هي تكييفات مادية للمنزل ضرورية لضمان صحة الفرد ورفاهيته وسلامته، أو تمكين الفرد من العمل باستقلالية أكبر في المنزل؛ وبدونها سيحتاج العضو إلى إيداعه في مؤسسة.

### ودائع الإسكان

تساعد ودائع الإسكان في تحديد، وتنسيق، وتأمين، وتمويل الخدمات والتعديلات اللازمة لمرة واحدة لتمكين الشخص من إنشاء أسرة أساسية. يجب أن تستند الخدمات والسلع المقدمة للعضو إلى تقييم فردي للاحتياجات وموثقة في خطة دعم الإسكان الخاصة بالعضو.

### خدمات إيجار المسكن والاستدامة (Housing Tenancy and Sustaining Services, HTSS)

تساعد خدمات إيجار المسكن والاستدامة (Housing Tenancy and Sustaining Services, HTSS) العضو في الحفاظ على إيجار آمن ومستقر بمجرد تأمين السكن. يجب أن تستند الخدمات المقدمة للعضو إلى تقييم فردي للاحتياجات وموثقة في خطة دعم الإسكان الخاصة بالعضو.

### خدمات الارشاد الانتقالي للإسكان (Housing Transition Navigation Services, HTNS)

تساعد خدمات الارشاد الانتقالي للإسكان (Housing Transition Navigation Services, HTNS) الأعضاء في العثور على السكن والتقدم إليه والحصول عليه. يجب أن تستند الخدمات المقدمة للعضو إلى تقييم فردي للاحتياجات وموثقة في خطة دعم الإسكان الخاصة بالعضو.

### الوجبات المعدة طبيًا (Medically Tailored Meals, MTMs) / الأغذية المدعمة طبيًا (Medically Supportive Food, MSF)

تم تصميم الوجبات المعدة طبيًا (Medically Tailored Meals, MTMs) / الأغذية المدعمة طبيًا (Medically Supportive Food, MSF) لمعالجة الحالات المزمنة أو غيرها من الحالات الخطيرة للأفراد والتي تكون حساسة للتغذية، مما يؤدي إلى تحسين النتائج الصحية وتقليل التكاليف غير الضرورية.

### خدمات العناية الشخصية وتدبير المنزل (Personal Care and Homemaker Services, PCHS)

يمكن توفير خدمات العناية الشخصية وتدبير المنزل (Personal Care and Homemaker Services, PCHS) للأفراد الذين يحتاجون إلى المساعدة في أنشطة الحياة اليومية (Activities of Daily Living, ADLs) مثل الاستحمام، أو ارتداء الملابس، أو استخدام المراض، أو التمشي، أو التغذية. يمكن أن تشمل خدمات العناية الشخصية أيضًا المساعدة في الأنشطة الأساسية للحياة اليومية (Instrumental Activities of Daily Living, IADLs) مثل إعداد الوجبات، وتسوق البقالة، وإدارة الأموال.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health  
تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



### الرعاية التعافئية (الراحة الطبية)

الرعاية التعافئية، والتي يشار إليها أيضًا باسم الرعاية المؤقتة الطبية، مخصصة للأفراد الذين يعانون من التشرد أو المعرضين لخطر التشرد ويحتاجون إلى بيئة سكنية قصيرة الأجل للتعافي من الإصابة أو المرض (بما في ذلك حالة الصحة السلوكية).

### خدمات الراحة المؤقتة

يتم توفير خدمات الرعاية المؤقتة لمقدمي العناية للأعضاء الذين يحتاجون إلى إشراف مؤقت متقطع. يتم تقديم الخدمات على أساس قصير الأجل بسبب الغياب أو الحاجة إلى إغاثة الأشخاص الذين يقومون عادة برعايتهم و/أو الإشراف عليهم وهم غير متخصصين طبيًا بطبيعتهم.

### الإسكان قصير الأجل بعد الرقود في المستشفى

يوفر الإسكان قصير الأجل بعد الرقود في المستشفى للأعضاء الذين يخرجون من مؤسسة ويعانون من التشرد أو يتعرضون لخطر التشرد، فرصة مواصلة التعافي من اضطراب تعاطي المخدرات/الطب النفسي/المخدرات فورًا بعد الخروج من المؤسسة. يشمل ذلك مرافق الرعاية التعافئية (بما في ذلك المرافق المغطاة بموجب الرعاية التعافئية لدعم المجتمع أو المرافق الأخرى خارج Medi-Cal)، أو مستشفيات المرضى الداخليين (إما مستشفى الحالات الحادة أو النفسية أو مستشفى الاعتماد على المواد الكيميائية والتعافي)، أو مرافق علاج اضطرابات تعاطي المخدرات في محل الإقامة أو مرافق علاج الصحة النفسية، أو المرافق الإصلاحية، أو مرافق التمريض.

### مراكز الافاقة

تعد مراكز الافاقة وجهات بديلة للأفراد الذين يتبين أنهم في حالة سكر علني (بسبب الكحول و/أو المخدرات الأخرى) ويمكن نقلهم إلى قسم الطوارئ أو السجن. توفر مراكز الافاقة لهؤلاء الأفراد، وخاصة أولئك الذين يعانون من التشرد أو أولئك الذين يعانون من أوضاع معيشية غير مستقرة، بيئة آمنة وداعمة ليصبحوا مُتَزِنِينَ.

### الإيجار الانتقالي

أعضاء دعم الإيجار الانتقالي الذين يعانون من التشرد أو المعرضين لخطر التشرد لديهم تغطية بموجب Medi-Cal. يوفر الإيجار الانتقالي ما يصل إلى 6 أشهر من المساعدة في الإيجار في البيئات المؤقتة والدائمة للأعضاء الذين يعانون من التشرد أو المعرضين لخطر التشرد، والذين خضعوا مؤخرًا لمرحلة انتقالية حرجية في الحياة (مثل الخروج من إطار مؤسسة أو إصلاحية أو رعاية بديلة)، أو الذين يستوفون معايير الأهلية المحددة الأخرى.

CalOptima Health تقدم الإيجار الانتقالي في ظروف محدودة وهو مصمم لدعم استقرار السكن للأعضاء المؤهلين، وهو ما نقدمه للأعضاء الذين يستوفون عامل الخطر السريري لمجموعة السكان ذات الأولوية في مجال الصحة السلوكية (تلبية معايير الوصول إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة (Specialty Mental Health Services, SMHS) أو أدوية Medi-Cal (Drug Medi-Cal, DMC) أو نظام التسليم المنظم لأدوية Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) الذين يعانون من التشرد أو المعرضين لخطرهم.

عندما يتم التصريح للعضو بالإيجار الانتقالي، يتم تحديد الأعضاء تلقائيًا بأنهم مؤهلون للحصول على خدمات ECM و Housing Trio (ثلاثي الإسكان) المناسب (خدمات الملاحظة الانتقالية للإسكان، وودائع الإسكان، وإيجار الإسكان، والخدمات المستدامة).

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



سيتم تزويد الأعضاء بمسارات انتقالية وموارد متاحة لكل من الإسكان المدعوم والإعانات الخاصة بـ Medi-Cal مثل Behavioral Health Services Act (قانون خدمات الصحة السلوكية) والإسكان المدعوم والإعانات غير الخاصة بـ Medi-Cal مثل Orange County 211 وUnited Way Orange County. يمكن لـ Orange County 211 وUnited Way Orange County المساعدة في الوصول إلى نظام الدخول المنسق (Coordinated Entry System, CES) و نظام معلومات إدارة المشردين (Homeless Management Information System, HMIS) التابعين لمقاطعة أورانج، لتسهيل عملية الحصول على السكن المستقر الدائم عندما ينتقل الأعضاء من الإيجار الانتقالي. يمكن للأعضاء الاتصال بالرقم 1-949-646-4357 للتواصل مع أخصائي الإحالة.

## زراعة الأعضاء ونخاع العظام

### زراعة الأعضاء للأطفال تحت سن 21 عامًا

يتطلب قانون الولاية إحالة الأطفال الذين يحتاجون إلى عمليات زرع الأعضاء إلى برنامج خدمات أطفال كاليفورنيا (California Children's Services, CCS) لتحديد ما إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS. إذا كان الطفل مؤهلاً لـ CCS، فسيغطي برنامج نموذج الطفل الشامل (Whole Child Model, WCM)/CCS تكاليف عملية الزرع والخدمات ذات الصلة.

إذا لم يكن الطفل مؤهلاً للحصول على CCS، فسوف تقوم CalOptima Health بإحالة الطفل إلى مركز زرع مؤهل لإجراء التقييم. إذا أكد مركز زراعة الأعضاء أن عملية الزراعة آمنة وضرورية لحالة الطفل الطبية، فسوف تقوم CalOptima Health بتغطية عملية الزراعة والخدمات الأخرى ذات الصلة.

في مقاطعة أورانج، كاليفورنيا، يجب على CalOptima Health إحالة الأطفال المؤهلين المحتملين لخدمات أطفال كاليفورنيا (California Children's Services, CCS) إلى مرفق معتمد من CCS لإجراء تقييم في غضون 72 ساعة من تحديد طبيب الطفل أو الأخصائي للطفل كمرشح محتمل للزراعة. إذا أكد المرفق المعتمد من CCS أن عملية الزرع ستكون ضرورية وآمنة، فستقوم CalOptima Health بتغطية عملية الزرع والخدمات ذات الصلة.

### عمليات زراعة الأعضاء للبالغين من عمر 21 عامًا فأكثر

إذا قرر طبيبك أنك قد تحتاج إلى عملية كبيرة لزرع الأعضاء، فسوف تقوم CalOptima Health بإحالتك إلى مركز زرع مؤهل لإجراء التقييم. إذا أكد مركز زراعة الأعضاء أن عملية زرع الأعضاء ضرورية وآمنة لحالتك الطبية، فسوف تقوم CalOptima Health بتغطية عملية الزراعة والخدمات الأخرى ذات الصلة.

تشمل عمليات زرع الأعضاء الرئيسية التالية التي تغطيها CalOptima Health على سبيل المثال لا الحصر:

- نخاع العظم
- الكبد
- القلب
- الرئة/القلب
- الكلية
- الكلى/البنكرياس
- الكبد/الأمعاء الدقيقة
- الرئة
- الأمعاء الدقيقة



قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.

## خدمات طب الشوارع

قد يتلقى الأعضاء الذين يعانون من التشرد خدمات مغطاة من مزودي رعاية طب الشوارع ضمن شبكة مزودي CalOptima Health. قد يتمكن الأعضاء الذين يعانون من التشرد من اختيار مزود رعاية طب الشوارع التابع لـ CalOptima Health ليكون مزود الرعاية الأولية (primary care provider, PCP) الخاص بهم، إذا كان مزود رعاية طب الشوارع يستوفي قواعد أهلية PCP ويوافق على أن يكون مزود الرعاية الأولية للعضو. لمعرفة المزيد عن برنامج طب الشوارع التابع لـ CalOptima Health، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

## برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى

**خدمات أخرى يمكنك الحصول عليها من خلال نظام الرسوم مقابل الخدمة Fee-for-Service, (FFS) من Medi-Cal أو برامج Medi-Cal أخرى**

لا تغطي CalOptima Health بعض الخدمات، ولكن لا يزال بإمكانك الحصول عليها من خلال FFS Medi-Cal أو برامج Medi-Cal الأخرى. ستقوم CalOptima Health بالتنسيق مع البرامج الأخرى للتأكد من حصولك على جميع الخدمات الضرورية طبياً، بما في ذلك تلك التي يغطيها برنامج آخر وليس CalOptima Health. يسرد هذا القسم بعض هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

## أدوية المرضى الخارجيين بوصفة طبية

### أدوية الوصفة الطبية التي يغطيها Medi-Cal Rx

تتم تغطية الأدوية الموصوفة من الصيدلية بواسطة Medi-Cal Rx، وهو جزء من FFS Medi-Cal. قد تقوم CalOptima Health بتغطية بعض الأدوية التي يقدمها مزود الرعاية في المكتب أو العيادة. إذا وصف المزود الخاص بك الأدوية المقدمة في عيادة الطبيب، أو مركز نقل السوائل أو الدم، فهذه تعتبر أدوية يديرها الطبيب.

إذا كان أخصائي الرعاية الصحية الطبية غير القائم على الصيدلة يقوم بإدارة دواء ما، فسيتم تغطيته ضمن الميزة الطبية. يمكن للمزود الخاص بك أن يصف لك الأدوية المدرجة في قائمة أدوية Medi-Cal Rx المتعاقد عليها.

في بعض الأحيان، تحتاج إلى دواء غير مدرج في قائمة الأدوية المتعاقد عليها. تحتاج هذه الأدوية إلى موافقة قبل أن تتمكن من صرف الوصفة الطبية في الصيدلية. سوف تقوم Medi-Cal Rx بمراجعة هذه الطلبات والبت فيها خلال 24 ساعة.

■ قد يمنحك الصيدلي في صيدلية المرضى الخارجيين الخاصة بك إمدادات طارئة لمدة 14 يومًا إذا اعتقد أنك بحاجة إليها. سوف تقوم Medi-Cal Rx بدفع تكاليف أدوية الطوارئ التي تقدمها صيدلية المرضى الخارجيين.

■ قد ترفض Medi-Cal Rx طلبًا غير طارئ. إذا فعلوا ذلك، فسوف يرسلون لك خطابًا لإخبارك بالسبب. سيخبرونك ما هي اختياراتك. لمعرفة المزيد، اقرأ "الشكاوى" في الفصل 6 في هذا الكتيب.

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 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) واضغط على 5 أو 711. أو اذهب إلى موقع Medi-Cal Rx الإلكتروني على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



### الصيدليات

إذا كنت تقوم بملء أو إعادة صرف وصفة طبية، فيجب عليك الحصول على الأدوية الموصوفة لك من صيدلية تعمل مع Medi-Cal Rx. يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Medi-Cal Rx في دليل صيدليات Medi-Cal Rx على:

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

يمكنك أيضًا العثور على صيدلية قريبة منك أو صيدلية يمكنها إرسال الوصفة الطبية إليك بالبريد عن طريق الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) واضغط على 5 أو 711.

بمجرد اختيارك صيدلية، يمكن لمزودك إرسال الوصفة الطبية إلى الصيدلية إلكترونياً. قد يعطيك المزود الخاص بك أيضًا وصفة طبية مكتوبة لأخذها إلى الصيدلية الخاصة بك. أعط الصيدلية الوصفة الطبية الخاصة بك باستخدام بطاقة تعريف مزايا (Medi-Cal Benefits Identification Card, BIC). تأكد من أن الصيدلية تعرف جميع الأدوية التي تتناولها وأي حساسية لديك. إذا كان لديك أي أسئلة حول الوصفة الطبية الخاصة بك، اسأل الصيدلي.

يمكن للأعضاء أيضًا الحصول على خدمات النقل من CalOptima Health للوصول إلى الصيدليات. لمعرفة المزيد حول خدمات النقل، اقرأ "مزايا النقل للمواقف التي ليست حالات طوارئ" في الفصل 4 من هذا الكتيب.

### خدمات الصحة النفسية المتخصصة (Specialty mental health services, SMHS)

يتم توفير بعض خدمات الصحة النفسية من خلال خطط الصحة النفسية بالمقاطعة بدلاً من CalOptima Health. وتشمل هذه الـ SMHS لأعضاء Medi-Cal الذين يستوفون قواعد خدمة SMHS. قد تشمل الـ SMHS خدمات المرضى الخارجيين، و الخدمات السكنية و خدمات المرضى الداخليين التالية:

#### خدمات المرضى الخارجيين:

- خدمات الصحة النفسية
- خدمات الدعم الدوائي
- خدمات العلاج النهاري المكثف
- خدمات إعادة التأهيل النهارية
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات استقرار الأزمات
- إدارة الحالات المستهدفة
- الخدمات السلوكية العلاجية المغطاة للأعضاء أقل من 21 سنة
- تنسيق العناية المركزة (Intensive care coordination, ICC)
- المغطاة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا
- الخدمات المنزلية المكثفة (Intensive home-based services, IHBS)
- تقل أعمارهم عن 21 عامًا
- رعاية الحضانة العلاجية (Therapeutic foster care, TFC)
- المغطاة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا
- خدمات الأزمات المتنقلة
- خدمات دعم الأقران (Peer Support Services, PSS)
- (اختياري)



قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



### الخدمات السكنية:

- خدمات معالجة السكن للبالغين
- خدمات معالجة السكن للأزمات

### خدمات المرضى الداخليين:

- خدمات مستشفيات الأمراض النفسية للمرضى الداخليين
- خدمات مرافق الصحة النفسية للمرضى الداخليين

لمعرفة المزيد حول الـ SMHS التي توفرها خطة الصحة النفسية للمقاطعة، يمكنك الاتصال بخطة الصحة النفسية للمقاطعة الخاصة بك.

لتتعرف على أرقام الهواتف المجانية عبر الإنترنت لكل مقاطعة، قم بزيارة [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx). إذا قررت CalOptima Health أنك ستحتاج إلى خدمات من خطة الصحة النفسية في المقاطعة، فستساعدك CalOptima Health على التواصل مع خدمات خطة الصحة النفسية في المقاطعة.

### خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات (Substance use disorder, SUD)

تشجع CalOptima Health الأعضاء الذين يريدون المساعدة في اضطراب تعاطي الكحول أو تعاطي المخدرات الأخرى على الحصول على الرعاية. تتوفر خدمات تعاطي المخدرات من مزودي الرعاية العامة مثل الرعاية الأولية، ومستشفيات المرضى الداخليين، وأقسام الطوارئ، ومن مزودي خدمات تعاطي المخدرات المتخصصين. غالبًا ما توفر خطط الصحة السلوكية بالمقاطعة خدمات متخصصة.

لمعرفة المزيد حول خيارات العلاج لاضطراب تعاطي المخدرات، اتصل بـ Behavioral Health Line (خط الصحة السلوكية) لدى CalOptima Health على الرقم 1-855-877-3885 (TTY 711).

يمكن لأعضاء CalOptima Health الحصول على تقييم لمطابقتهم مع الخدمات التي تناسب احتياجاتهم وتفضيلاتهم الصحية. يجوز للعضو أن يطلب خدمات الصحة السلوكية، بما في ذلك تقييمات SUD، عن طريق الاتصال بـ CalOptima Health. يمكن للأعضاء أيضًا زيارة الـ PCP الخاص بهم والذي يمكنه إحالتهم إلى مزود رعاية SUD للتقييم. عند الضرورة الطبية، تشمل الخدمات المتاحة للعلاج للمرضى الخارجيين، وأدوية اضطرابات تعاطي المخدرات (وتسمى أيضًا أدوية علاج الإدمان أو MAT (Medications for Addiction Treatment, MAT) مثل buprenorphine، و methadone، و naltrexone.

تتم إحالة الأعضاء الذين تم تحديدهم للحصول على خدمات علاج SUD إلى برنامج اضطراب تعاطي المخدرات في المقاطعة الخاصة بهم لتلقي العلاج. يمكن إحالة الأعضاء بواسطة الـ PCP الخاص بهم أو الإحالة الذاتية عن طريق الاتصال بمزود SUD مباشرة. إذا قام أحد الأعضاء بالإحالة الذاتية، فسيقوم مزود الرعاية بإجراء فحص وتقييم أوليين لتحديد ما إذا كان مؤهلاً ومستوى الرعاية التي يحتاجها. للحصول على قائمة بأرقام هواتف جميع المقاطعات، اذهب إلى [https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

ستوفر CalOptima Health أو ترتب لتقديم MAT في الرعاية الأولية، ومستشفى المرضى الداخليين، وقسم الطوارئ، وغيرها من الأماكن الطبية. يمكن للأعضاء المقيمين في مقاطعة أورانج الوصول إلى خدمات إضافية لاستخدام المواد المخدرة من خلال نظام التسليم المنظم للأدوية Medi-Cal التابع لوكالة الرعاية الصحية في مقاطعة أورانج (DMC-ODS) عن طريق الاتصال بخط وصول المستفيدين على الرقم 1-800-723-2641، على مدى 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).





## خدمات رعاية الأسنان

يعد FFS Medi-Cal Dental هو نفس FFS Medi-Cal لخدمات رعاية الأسنان الخاصة بك. قبل أن تحصل على خدمات رعاية الأسنان، يجب عليك إظهار بطاقة Medi-Cal BIC الخاصة بك إلى مزود رعاية الأسنان. تأكد من أن المزود يأخذ FFS Dental وأنت لست جزءًا من خطة رعاية مُدارة تغطي خدمات رعاية الأسنان.

يغطي Medi-Cal مجموعة واسعة من خدمات رعاية الأسنان من خلال Medi-Cal Dental، بما في ذلك:

- خدمات رعاية الأسنان التشخيصية والوقائية
- مثل الفحوصات، والأشعة، وتنظيف الأسنان
- خدمات الطوارئ للسيطرة على الألم
- قلع الأسنان
- الحشوات
- علاجات قناة الجذر (الأمامية / الخلفية)
- التيجان (الجاهزة/المعملية)
- التحجيم وتخطيط الجذر
- أطقم الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المؤهلين
- الفلورايد الموضعي

إذا كانت لديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد عن خدمات رعاية الأسنان، اتصل بـ Medi-Cal Dental على الرقم 1-800-322-6384 (1-800-735-2922 TTY أو 711). يمكنك أيضًا الذهاب إلى موقع Medi-Cal Dental على <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

## برنامج نموذج الطفل الشامل (Whole Child Model, WCM)

يوفر برنامج WCM الخدمات والمعدات الضرورية طبياً لخدمات أطفال كاليفورنيا (California Children's Services, CCS) والحالات الطبية غير التابعة لـ CCS. يوفر برنامج WCM إدارة الحالات وتنسيق الرعاية لخدمات الصحة الأولية، والتخصصية، والسلوكية لحالات CCS والحالات غير المرتبطة بـ CCS. يعمل برنامج WCM في مقاطعات معينة. CCS هو برنامج على مستوى الولاية يعالج الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يعانون من حالات صحية، أو أمراض، أو مشاكل صحية مزمنة معينة والذين يستوفون قواعد برنامج CCS. إذا اعتقدت CalOptima Health أو الـ PCP الخاص بك أنك أو طفلك لديكم حالة مؤهلة لـ CCS، فسوف يحيلونكم إلى برنامج CCS بالمقاطعة لتقييم أهليتهم. سيقدر موظفو برنامج CCS بالمقاطعة ما إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات CCS. إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على هذا النوع من الرعاية، فستقوم CalOptima Health بتعيين مدير حالة CCS للمساعدة في تنسيق العلاج للحالة المؤهلة لـ CCS باستخدام فريق الرعاية وخطة الرعاية. لا يغطي CCS جميع الحالات الصحية. ومع ذلك، سيغطي برنامج WCM الخدمات الضرورية طبياً. تتضمن أمثلة الشروط المؤهلة لـ CCS على سبيل المثال لا الحصر:

- أمراض القلب الخلقية
- أمراض السرطان
- الأورام
- الهيموفيليا
- فقر الدم المنجلي
- مشاكل الغدة الدرقية
- مرض السكري
- مشاكل خطيرة ومزمنة في الكلى
- أمراض الكبد
- أمراض معوية
- الشفة/الحنك المشقوق
- السنسنة المشقوقة

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



- فقدان السمع
- إعتام عدسة العين
- الشلل الدماغي
- زراعة الأعضاء بما فيها القرنية
- النوبات في ظروف معينة
- التهاب المفاصل الروماتويدي
- ضمور العضلات
- فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
- إصابات شديدة في الرأس، أو المخ، أو الحبل الشوكي
- الحروق الشديدة
- أسنان منحرفة بشدة

لمعرفة المزيد حول برنامج WCM، اذهب إلى: <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/CCSWholeChildModel.aspx> أو اتصل بالرقم 1-888-587-8088 (TTY 711).

#### نفقات الانتقال والسفر لنموذج الطفل الشامل (Whole Child Model, WCM)

قد تتمكن من الحصول على وسائل النقل، والوجبات، والسكن، والتكاليف الأخرى مثل مواقف السيارات، ورسوم المرور وما إلى ذلك إذا كنت أنت أو عائلتك بحاجة إلى مساعدة للوصول إلى موعد طبي متعلق بحالة مؤهلة لـ CCS ولا يوجد أي مورد آخر متاح. يجب عليك الاتصال بـ CalOptima Health وطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق) قبل أن تدفع من جيبك تكاليف النقل، والوجبات، والسكن. توفر CalOptima Health وسائل نقل غير طبية و طبية غير طارئة، كما هو مذكور في الفصل 4، "المزايا والخدمات" في هذا الكتيب.

إذا تبين أن نفقات النقل أو السفر التي دفعتها لنفسك ضرورية وتحققت CalOptima Health من أنك حاولت الحصول على وسائل النقل من خلال CalOptima Health، فيمكنك استرداد أموالك من CalOptima Health.

#### الخدمات المنزلية والمجتمعية (Home and community-based services, HCBS) خارج خدمات نموذج الطفل الشامل (Whole Child Model, WCM)

إذا كنت مؤهلاً للتسجيل في إعفاء (c) 1915 (برنامج حكومي خاص)، فقد تتمكن من الحصول على الخدمات المنزلية والمجتمعية التي لا تتعلق بشرط مؤهل لـ CCS ولكنها ضرورية لك للبقاء في بيئة مجتمعية بدلاً من مؤسسة. على سبيل المثال، إذا كنت بحاجة إلى إجراء تعديلات على منزلك لتلبية احتياجاتك في بيئة مجتمعية، فلا تستطيع CalOptima Health دفع هذه التكاليف كحالة مرتبطة بـ CCS. ولكن إذا كنت مسجلاً في إعفاء (c) 1915، فقد تتم تغطية تعديلات المنزل إذا كانت ضرورية طبيًا لمنع الإقامة في المؤسسات.

عندما تبلغ 21 عامًا، فإنك تنتقل (تتغير) من برنامج CCS إلى الرعاية الصحية للبالغين. في ذلك الوقت، قد تحتاج إلى التسجيل في إعفاء (c) 1915 لمواصلة الحصول على الخدمات التي لديك من خلال CCS، مثل التمريض الخاص.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



## إعفاء (c) 1915 للخدمات المنزلية والمجتمعية (Home and Community-Based Services, HCBS)

تسمح إعفاءات (c) 1915 Medi-Cal الستة في كاليفورنيا للولاية (برنامج حكومي خاص) بتقديم الخدمات والدعم طويل الأجل (long-term services and supports, LTSS) للأشخاص الموجودين في بيئة مجتمعية من اختيارهم، بدلاً من الحصول على الرعاية في مرفق تمييز أو مستشفى. لدى Medi-Cal اتفاقية مع الحكومة الفيدرالية تسمح بتقديم خدمات التنازل في منزل خاص أو في بيئة مجتمعية تشبه المنزل. يجب ألا تكلف الخدمات المقدمة بموجب الإعفاءات أكثر من تكلفة الحصول على نفس الرعاية في بيئة مؤسسية. يجب أن يكون المستفيدون من إعفاء HCBS مؤهلين للحصول على Medi-Cal كامل النطاق. تتوفر بعض الإعفاءات بموجب (c) 1915 بشكل محدود في جميع أنحاء ولاية كاليفورنيا و/أو قد تكون لديها قائمة انتظار. الاعفاءات الستة لبرنامج (c) 1915 Medi-Cal هي:

- الاعفاء الخاص بالمساعدة بالمعيشة (Assisted Living Waiver, ALW)
- الاعفاء الخاص ببرنامج تقرير المصير (Self-Determination Program, SDP) للأفراد ذوي الإعاقات في النمو
- إعفاء HCBS لسكان كاليفورنيا من ذوي الإعاقات في النمو (HCBS-DD)
- إعفاء البدائل المنزلية والمجتمعية (Home and Community-Based Alternatives, HCBA)
- برنامج إعفاء Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP)، والذي كان يُعرف سابقاً باسم إعفاء فيروس نقص المناعة البشرية/متلازمة نقص المناعة المكتسب/ الإيدز (HIV/AIDS)
- برنامج خدمات كبار السن متعدد الأغراض (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

لمعرفة المزيد حول إعفاءات Medi-Cal، اذهب إلى:  
<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>. أو اتصل بالرقم  
**1-888-587-8088 (TTY 711)**.

## الخدمات الداعمة داخل المنزل (In-Home Supportive Services, IHSS)

يوفر برنامج الخدمات الداعمة داخل المنزل (In-Home Supportive Services, IHSS) مساعدة الرعاية الشخصية داخل المنزل كبديل للرعاية خارج المنزل للأشخاص المستحقين المؤهلين لـ Medi-Cal، بما في ذلك كبار السن، و/أو المكفوفين، و/أو المعاقين. يسمح IHSS للمتلقين بالبقاء بأمان في منازلهم. يجب أن يوافق مزود الرعاية الصحية الخاص بك على أنك تحتاج إلى مساعدة رعاية شخصية في المنزل وأنت ستكون في خطر وضعك في رعاية خارج المنزل إذا لم تحصل على خدمات IHSS. سيقوم برنامج IHSS أيضاً بإجراء تقييم للاحتياجات.

لمعرفة المزيد حول IHSS المتوفرة في مقاطعتك، اذهب إلى  
<https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>. أو اتصل بوكالة الخدمات الاجتماعية المحلية في مقاطعتك.



## الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها من خلال CalOptima Health أو Medi-Cal

لن تغطي CalOptima Health وMedi-Cal بعض الخدمات. لا تشمل الخدمات التي تغطيها CalOptima Health أو Medi-Cal، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- التخصيب في المختبر
- الخدمات التجريبية
- عمليات التجميل
- خدمات المسعفين
- ذلك على سبيل المثال لا الحصر دراسات أو إجراءات العقم لتشخيص أو علاج العقم
- الحفاظ على الخصوبة

لمعرفة المزيد اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.



## 5. رعاية العافية للأطفال والشباب

يمكن للأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على خدمات الرعاية الصحية اللازمة بمجرد تسجيلهم. وهذا يضمن حصولهم على الرعاية الصحية الوقائية، ورعاية الأسنان، والصحة النفسية المناسبة، بما في ذلك الخدمات التنموية والتخصصية. يشرح هذا الفصل هذه الخدمات.

### Medi-Cal للأطفال والمراهقين

يتم تغطية الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا للحصول على الرعاية اللازمة مجانًا. تتضمن القائمة أدناه الخدمات الضرورية طبياً لعلاج أو رعاية أي عيوب وتشخيصات جسدية أو نفسية. تشمل الخدمات المغطاة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- زيارات العافية وفحوصات الأطفال و المراهقين (زيارات مهمة يحتاجها الأطفال)
- اللقاحات (الجرعات)
- تقييم وعلاج الصحة السلوكية (الصحة النفسية و/أو اضطراب تعاطي المخدرات)
- تقييم الصحة النفسية وعلاجها، بما في ذلك العلاج النفسي الفردي، والمجموعات، والأسرة (تتم تغطية خدمات الصحة النفسية المتخصصة (specialty mental health services, SMHS) من قبل المقاطعة)
- فحص تجارب الطفولة السلبية (Adverse childhood experiences, ACE).
- إدارة الرعاية المحسنة (Enhanced Care Management, ECM) للأطفال والشباب الذين يتم التركيز عليهم (POFs) (ميزة خطة الرعاية المدارة (MCP) من Medi-Cal)
- الفحوصات المختبرية، بما في ذلك فحص التسمم بالرصا في الدم
- التثقيف الصحي والوقائي
- خدمات رعاية البصر
- خدمات رعاية الأسنان (مغطاة من قبل Medi-Cal Dental)
- خدمات السمع (مغطاة من قبل خدمات الأطفال في كاليفورنيا (California Children's Services, CCS) للأطفال المؤهلين. ستغطي CalOptima Health خدمات الأطفال غير المؤهلين للحصول على CCS)
- خدمات الصحة المنزلية، مثل التمريض الخاص (private duty nursing, PDN)، والعلاج الوظيفي، والعلاج الطبيعي، والمعدات واللوازم الطبية

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



## 5 | رعاية العافية للأطفال والشباب

تُسمى هذه الخدمات باسم Medi-Cal للأطفال والمراهقين (المعروفة أيضًا باسم خدمات الفحص، والتشخيص، والعلاج المبكر والدوري (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT)). يمكن العثور على معلومات إضافية للأعضاء بخصوص Medi-Cal للأطفال والمراهقين على <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Bright-Futures-Information.aspx>. إن خدمات Medi-Cal للأطفال والمراهقين التي توصي بها إرشادات Bright Futures الخاصة بأطباء الأطفال لمساعدتك أنت أو طفلك على البقاء بصحة جيدة تتم تغطيتها مجانًا. لقراءة إرشادات Bright Futures، اذهب إلى [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

إدارة الرعاية المحسنة (Enhanced Care Management, ECM) هي إحدى مزايا خطة الرعاية الفدارة (managed care plan, MCP) من Medi-Cal المتوفرة في جميع مقاطعات كاليفورنيا لدعم إدارة الرعاية الشاملة لأعضاء MCP ذوي الاحتياجات المعقدة. نظرًا لأن الأطفال والشباب ذوي الاحتياجات المعقدة غالبًا ما يتم خدمتهم من قبل واحد أو أكثر من مديري الحالات أو مقدمي الخدمات الآخرين ضمن نظام تقديم مجزأ، فإن ECM توفر التنسيق بين الأنظمة. تشمل فئات الأطفال والشباب محل التركيز المؤهلين للحصول على هذه الميزة ما يلي:

- الأطفال والشباب الذين يعانون من التشرد
- الأطفال والشباب المعرضون لخطر استخدام المستشفى أو قسم الطوارئ (Emergency Department, ED) الذي يمكن تجنبه
- الأطفال والشباب الذين يعانون من احتياجات خطيرة تتعلق بالصحة النفسية و/أو اضطراب تعاطي المخدرات (Substance Use Disorder, SUD).
- الأطفال والشباب المسجلون في خدمات الأطفال في كاليفورنيا (California Children's Services, CCS) أو نموذج CCS للطفل الشامل (Whole Child Model, WCM) مع احتياجات إضافية تتجاوز شرط CCS
- الأطفال والشباب المشاركون في Child Welfare (رفاهية الطفل)
- الأطفال والشباب الذين ينتقلون من مرفق إصلاحي للشباب

يمكن العثور على معلومات إضافية حول ECM على <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

بالإضافة إلى ذلك، يتم تشجيع مديري الرعاية الرئيسيين في ECM بشدة على فحص أعضاء ECM لمعرفة احتياجات خدمات دعم المجتمع التي تقدمها خطط الـ MCP كبداية فعالة من حيث التكلفة للخدمات أو الإعدادات الطبية التقليدية - والإشارة إلى دعم المجتمع عندما تكون مؤهلة ومتاحة. قد يستفيد الأطفال والشباب من العديد من خدمات دعم المجتمع، بما في ذلك علاج الربو، والإرشاد السكني، والراحة الطبية، ومراكز الافاقة.

دعم المجتمع عبارة عن خدمات تقدمها خطط الرعاية المدارة (managed care plans, MCPs) من Medi-Cal وهي متاحة لأعضاء Medi-Cal المؤهلين بغض النظر عما إذا كانوا مؤهلين للحصول على خدمات ECM.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول دعم المجتمع على <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health. تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)





تعتبر بعض الخدمات المتاحة من خلال Medi-Cal للأطفال والمراهقين، مثل PDN، خدمات تكميلية. هذه ليست متاحة لأعضاء Medi-Cal الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكبر. للاستمرار في الحصول على هذه الخدمات مجانًا، قد يتعين عليك أنت أو طفلك التسجيل في إعفاء (c) 1915 عن الخدمات المنزلية والمجتمعية (Home and Community-Based Services, HCBS) أو غيرها من الخدمات والدعم طويل الأجل (Long-Term Services and Supports, LTSS) عند بلوغ سن 21 أو قبله. إذا كنت أنت أو طفلك تحصلان على خدمات تكميلية من خلال Medi-Cal للأطفال والمراهقين وسيبلغ 21 عامًا قريبًا، فاتصل بـ CalOptima Health للتحديث عن خيارات الرعاية المستمرة.

## فحوصات العافية للطفل والرعاية الوقائية

تشمل الرعاية الوقائية فحوصات صحية منتظمة، وفحوصات لمساعدة طبيبك في العثور على المشاكل في وقت مبكر، وخدمات استشارية للكشف عن الأمراض أو الحالات الطبية قبل أن تسبب مشاكل. تساعدك الفحوصات المنتظمة أنت أو طبيب طفلك في البحث عن أي مشاكل. يمكن أن تشمل المشاكل الطبية، ومشاكل الأسنان، والبصر، والسمع، والصحة النفسية، وأي اضطرابات ناجمة عن تعاطي المواد (الكحول أو المخدرات). تقوم CalOptima Health بتغطية الفحوصات للكشف عن المشكلات (بما في ذلك تقييم مستوى الرصاص في الدم) في أي وقت تكون هناك حاجة إليها، حتى لو لم يكن ذلك أثناء الفحص الدوري لك أو لطفلك.

تشمل الرعاية الوقائية أيضًا التلقيحات (الجرعات) التي تحتاجها أنت أو طفلك. يجب أن تتأكد CalOptima Health من حصول جميع الأطفال المسجلين على جميع التلقيحات (الجرعات) التي يحتاجون إليها عند زيارتهم لطبيبهم. تتوفر خدمات الرعاية الوقائية والفحوصات مجانًا وبدون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

يجب أن يخضع طفلك للفحوصات في هذه الأعمار:

- |                        |   |
|------------------------|---|
| ■ 4-2 أيام بعد الولادة | ■ 12 أشهر                                 |
| ■ 1 شهر                | ■ 15 أشهر                                 |
| ■ 2 أشهر               | ■ 18 أشهر                                 |
| ■ 4 أشهر               | ■ 24 أشهر                                 |
| ■ 6 أشهر               | ■ 30 أشهر                                 |
| ■ 9 أشهر               | ■ مرة واحدة في السنة من سن 3 إلى 20 عامًا |

تشمل فحوصات العافية للطفل ما يلي:

- التاريخ الكامل والفحص البدني من الرأس إلى أخمص القدمين
- لقاحات (جرعات) مناسبة للفئة العمرية (تتبع كاليفورنيا جدول American Academy of Pediatrics (الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال) Bright Futures: [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- الفحوصات المختبرية، بما في ذلك فحص التسمم بالرصاص في الدم، إذا كان مناسبًا للعمر أو مطلوبًا
- التثقيف الصحي
- فحص البصر والسمع
- فحص صحة الفم

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



### ■ تقييم الصحة السلوكية

إذا وجد الطبيب مشكلة في الصحة الجسدية أو النفسية لك أو لطفلك أثناء الفحص أو الاختبار، فقد تحتاج أنت أو طفلك إلى الحصول على رعاية طبية. ستقوم CalOptima Health بتغطية هذه الرعاية دون أي تكلفة عليك، بما في ذلك:

- رعاية من قبل الطبيب، والممرض الممارس، والمستشفى
- تلقيحات (تطعيمات) للحفاظ على صحتك
- علاج طبيعى، وعلاج نطق/لغة، وعلاج وظائف
- خدمات الصحة المنزلية، بضمنها المعدات الطبية، والتجهيزات، والأجهزة
- علاج مشاكل البصر، بما في ذلك النظارات الطبية
- علاج مشاكل السمع، بما في ذلك المعينات السمعية عندما لا تغطيها خدمات الأطفال في كاليفورنيا (California Children's Services, CCS)
- علاج الصحة السلوكية لاضطراب طيف التوحد، وإعاقات النمو أخرى
- إدارة الحالة والتثقيف الصحي
- الجراحة الترميمية، وهي جراحة لتصحيح أو إصلاح البنى غير الطبيعية للجسم الذي نتج عن عيب خلقي، أو اضطرابات نمو، أو صدمات، أو عدوى، أو أورام، أو مرض لتحسين الوظائف أو خلق مظهر طبيعى.

### فحص التسمم بالرصاص في الدم

يجب على جميع الأطفال المسجلين في CalOptima Health إجراء فحص التسمم بالرصاص في الدم عند عمر 12 و 24 شهرًا، أو بين 24 و 72 شهرًا إذا لم يتم اختبارهم مسبقًا. يمكن للأطفال إجراء فحص الرصاص في الدم إذا طلب أحد الوالدين أو الوصي ذلك. يجب أيضًا فحص الأطفال عندما يعتقد الطبيب أن تغييرًا في الحياة قد عرض الطفل للخطر.

### المساعدة في الحصول على خدمات العافية للأطفال والشباب

ستساعد CalOptima Health الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا وعائلاتهم في الحصول على الخدمات التي يحتاجونها. يمكن لمنسق الرعاية في CalOptima Health أن:

- يخبرك عن الخدمات المتاحة
- يساعد في العثور على المزودين من داخل الشبكة أو المزودين من خارج الشبكة، عند الحاجة
- يساعد في تحديد المواعيد
- يساعد بترتيب النقل الطبي حتى يتمكن الأطفال من الوصول إلى مواعيدهم
- يساعد في تنسيق الرعاية للخدمات التي لا تغطيها CalOptima Health، ولكن قد تكون متاحة من خلال برنامج Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمة (Fee-for-Service, FFS)، مثل:
  - خدمات العلاج والتأهيل للصحة النفسية واضطرابات تعاطي المخدرات (substance use disorders, SUD)
  - علاج مشاكل الأسنان، بما في ذلك تقويم الأسنان

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



## خدمات أخرى يمكنك الحصول عليها من خلال نظام الرسوم مقابل الخدمة (Fee-for-Service, FFS) الذي يوفره Medi-Cal أو برامج أخرى

### فحوصات الأسنان

حافظ على نظافة لثة طفلك عن طريق مسح اللثة بلطف باستخدام قطعة قماش كل يوم. في عمر أربعة إلى ستة أشهر تقريبًا، سيبدأ "التسنين" عندما تبدأ أسنان الطفل في الظهور. يجب عليك تحديد موعد لزيارة طبيب أسنان طفلك بمجرد ظهور أول سن له أو بحلول عيد ميلاده الأول، أيهما يأتي أولاً.

خدمات رعاية الأسنان التي تقدمها Medi-Cal هي خدمات مجانية أو منخفضة التكلفة من أجل:

#### الرضع من سن 0 إلى 3

- زيارة رعاية الأسنان الأولى للطفل
- فحص الأسنان الأول للطفل
- فحوصات الأسنان (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر)
- الأشعة السينية
- تنظيف الأسنان (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر)
- ورنيش الفلورايد (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر)
- الحشوات
- قلع (إزالة الأسنان)
- خدمات رعاية الأسنان الطارئة
- \* التخدير (إذا لزم الأمر طبياً)

#### الأطفال من سن 4 إلى 12

- فحوصات الأسنان (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر)
- الأشعة السينية
- ورنيش الفلورايد (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر)
- تنظيف الأسنان (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر)
- مانع التسرب للأضراس
- الحشوات
- القنوات الجذرية
- القلع (إزالة الأسنان)
- خدمات رعاية الأسنان الطارئة
- \* التخدير (إذا لزم الأمر طبياً)

#### الشباب من سن 13 إلى 21

- فحوصات الأسنان (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر)
- الأشعة السينية
- ورنيش الفلورايد (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر)
- تنظيف الأسنان (كل ستة أشهر، وأحياناً أكثر)
- تقويم الأسنان (دعامة الأسنان) للمؤهلين
- الحشوات
- التيجان
- القنوات الجذرية
- أطقم الأسنان الجزئية والكاملة
- التحجيم وتخطيط الجذر
- القلع (إزالة الأسنان)
- خدمات رعاية الأسنان الطارئة
- \* التخدير (إذا لزم الأمر طبياً)

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجاناً. CalOptima Health. تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



## 5 | رعاية العافية للأطفال والشباب

\*يجب على المزودين الأخذ بالاعتبار التخدير والتخدير العام عند تحديد وتوثيق سبب عدم ملائمة التخدير الموضعي طبيًا، وعلاج الأسنان مصرح به مسبقًا أو لا يحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

فيما يلي بعض الأسباب التي تجعل من غير الممكن استخدام التخدير الموضعي ويمكن استخدام التخدير العام أو المهدئ بدلاً منه:

- حالة جسدية، أو سلوكية، أو تنموية، أو عاطفية تمنع المريض من الاستجابة لمحاولات المزود لتقديم العلاج
- العمليات العلاجية أو الجراحية الكبيرة
- طفل غير متعاون
- حالة إصابة حادة في مكان الحقن
- فشل التخدير الموضعي من السيطرة على الألم

إذا كانت لديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد حول خدمات رعاية الأسنان، فاتصل بـ Medi-Cal Dental Program على الرقم 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 أو 711)، أو اذهب إلى <https://smilecalifornia.org/>.

### خدمات الإحالة الإضافية للتحقيق الوقائي

إذا كنت قلقًا من أن طفلك لا يشارك ولا يتعلم جيدًا في المدرسة، فتحدث إلى طبيب طفلك، أو المعلمين، أو المسؤولين في المدرسة. بالإضافة إلى المزايا الطبية التي تغطيها CalOptima Health، هناك خدمات يجب أن تقدمها المدرسة لمساعدة طفلك على التعلم وعدم التخلف عن الركب. تشمل الخدمات التي يمكن تقديمها لمساعدة طفلك على التعلم ما يلي:

- خدمات النطق واللغة
- الخدمات النفسية
- العلاج الطبيعي
- العلاج الوظيفي
- التكنولوجيا المساعدة
- خدمات العمل الاجتماعي
- خدمات استشارية
- خدمات ممرضة المدرسة
- النقل من وإلى المدرسة

توفر إدارة التعليم في كاليفورنيا هذه الخدمات وتدفع مقابلها. بالتعاون مع أطباء طفلك ومعلميه، قد تتمكن من وضع خطة مخصصة من شأنها أن تساعد طفلك على أفضل وجه.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



## 6. الإبلاغ عن المشكلات و حلها

هناك طريقتان للإبلاغ عن المشكلات وحلها:

- استخدم شكوى (تظلم) عندما تواجه مشكلة أو تكون غير راض عن CalOptima Health أو المزود أو عن الرعاية الصحية أو العلاج الذي حصلت عليه من المزود.
- استخدم الاستئناف عندما لا توافق على قرار CalOptima Health بتغيير خدماتك أو عدم تغطيتها.
- لديك الحق في تقديم التظلمات والاستئنافات إلى CalOptima Health لتخبرنا عن مشكلتك. وهذا لا ينتقص أيًا من حقوقك وسبل الانتصاف القانونية الخاصة بك. لن نقوم بالتمييز أو الانتقام منك بسبب تقديم شكوى إلينا أو الإبلاغ عن المشكلات. إن إخبارنا بمشكلتك سيساعدنا على تحسين الرعاية لجميع الأعضاء.

يمكنك الاتصال بـ CalOptima Health أولاً لإعلامنا بمشكلتك. اتصل بنا بين 8 صباحًا و5:30 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. أخبرنا عن مشكلتك.

يمكن أيضًا لمحقق شكاوى الرعاية المدارة التابع لـ Medi-Cal التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا (Department of Health Care Services, DHCS) المساعدة. يمكنه مساعدتك إذا كنت تواجه مشاكل في الانضمام إلى خطة صحية، أو تغييرها، أو تركها. يمكنهم أيضًا مساعدتك إذا انتقلت وواجهت مشكلة في نقل Medi-Cal الخاص بك إلى مقاطعتك الجديدة. يمكنك الاتصال بأمين المظالم من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 5 مساءً، على الرقم 1-888-452-8609. المكالمات مجانية.

يمكنك أيضًا تقديم تظلم إلى مكتب الأهلية بالمقاطعة بشأن أهليتك لـ Medi-Cal. إذا لم تكن متأكدًا من الشخص الذي يمكنك تقديم تظلمك إليه، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

للإبلاغ عن معلومات غير صحيحة حول تأمينك الصحي، اتصل بـ Medi-Cal من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 5 مساءً على الرقم 1-800-541-5555.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.



## الشكاوى

الشكاوى (التظلم) هي عندما تواجه مشكلة أو تكون غير راضٍ عن الخدمات التي تحصل عليها من CalOptima Health أو أحد المزمدين. لا يوجد حد زمني لتقديم الشكاوى. يمكنك تقديم شكاوى إلى CalOptima Health في أي وقت عبر الهاتف، أو كتابيًا، أو عبر الإنترنت. يمكن أيضًا لممثلك المعتمد أو المزمود تقديم شكاوى لك بعد الحصول على إذن منك.

■ **عبر الهاتف:** اتصل بـ CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** بين 8 صباحًا و 5:30 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. قم بإعطاء رقم تعريف خطتك الصحية، واسمك، وسبب شكواك.

■ **عبر البريد:** اتصل بـ CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** واطلب إرسال نموذج لك. عندما يصلك النموذج، قم بتعبئته. تأكد من أن تذكر اسمك، ورقم تعريف خطتك الصحية، وسبب شكواك. أخبرنا ما حدث وكيف يمكننا مساعدتك.

أرسل النموذج بالبريد إلى:

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

تتوفر نماذج تقديم الشكاوى في عيادة طبيبك.

■ **عبر الإنترنت:** قم بزيارة موقع CalOptima Health الإلكتروني على <https://caloptima.govfa.net/19>

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في تقديم شكواك، يمكننا مساعدتك. يمكننا تزويدك بخدمات لغوية مجانية. اتصل على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

في غضون خمسة أيام تقويمية من تلقي شكواك، سترسل CalOptima Health إليك خطابًا لإخبارك بأننا حصلنا عليها. وفي غضون 30 يومًا، سترسل إليك خطابًا آخر يخبرك بكيفية حلنا مشكلتك. إذا اتصلت بـ CalOptima Health بشأن تظلم لا يتعلق بتغطية الرعاية الصحية، أو الضرورة الطبية، أو العلاج التجريبي أو الاستقصائي، وتم حل تظلمك بحلول نهاية يوم العمل التالي، فقد لا تتلقى خطابًا.

إذا كان لديك حالة عاجلة تنطوي على مشكلة صحية خطيرة، فسنبدأ مراجعة مستعجلة (سريعة). سنزودك بقرار في غضون 72 ساعة. لطلب مراجعة مستعجلة، اتصل بنا على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

في غضون 72 ساعة من تلقي شكواك، سنقرر كيفية التعامل مع شكواك وما إذا كنا سنقوم بتسريعها. إذا وجدنا أننا لن نقوم بتسريع شكواك، فسنخبرك بأننا سنحل شكواك خلال 30 يومًا. يمكنك الاتصال بـ DMHC مباشرة لأي سبب من الأسباب، بما في ذلك إذا كنت تعتقد أن مخاوفك مؤهلة للمراجعة العاجلة، أو لم تستجب لك CalOptima Health خلال فترة 72 ساعة، أو إذا كنت غير راضٍ عن قرار CalOptima Health.

لا تخضع الشكاوى المتعلقة بمزايا الصيدلية المقدمة من Medi-Cal Rx إلى عملية التظلمات والاستئنافات المتبعة من قبل CalOptima Health. يمكن للأعضاء تقديم شكاوى حول مزايا صيدلية Medi-Cal Rx عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) والضغط على 7 أو 711. أو اذهب إلى <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)





قد تكون الشكاوى المتعلقة بمزايا الصيدلة التي لا تخضع لـ Medi-Cal Rx مؤهلة للمراجعة من خلال عملية التظلم والاستئناف الخاصة بـ CalOptima Health.

## الاستئنافات

الاستئناف يختلف عن الشكوى. الاستئناف هو طلب من CalOptima Health لمراجعة وتغيير القرار الذي اتخذناه بشأن خدماتك. إذا أرسلنا إليك خطاب إشعار بالإجراء (Notice of Action, NOA) لإخبارك بأننا نرفض خدمة، أو نؤخرها، أو نغيرها، أو ننهينا، وأنك لا توافق على قرارنا، فيمكنك أن تطلب منا الاستئناف. يمكن أيضًا لممثلك المفوض أو المزود أن يطلب منا تقديم استئناف لك بموجب إذن كتابي منك.

يجب عليك طلب الاستئناف خلال 60 يومًا من تاريخ الـ NOA الذي حصلت عليه منا. إذا قررنا تقليل الخدمة التي تحصل عليها الآن، أو تعليقها، أو إيقافها، فيمكنك الاستمرار في الحصول على هذه الخدمات أثناء انتظار البت في الاستئناف الخاص بك. هذا ما يسمى المعونة المدفوعة المعلقة. للحصول على المعونة المدفوعة المعلقة، يجب عليك أن تطلب منا تقديم استئناف خلال 10 أيام من تاريخ الـ NOA أو قبل التاريخ الذي قلنا فيه أن خدماتك ستتوقف، أيهما أحدث. عندما تطلب استئنافًا في ظل هذه الظروف، ستستمر الخدمات الخاصة بك أثناء انتظارك لقرار الاستئناف الخاص بك. يمكنك تقديم استئناف عبر الهاتف، أو كتابيًا، أو عبر الإنترنت:

■ **عبر الهاتف:** اتصل بـ CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** بين 8 صباحًا و5:30 مساءً من يوم الاثنين إلى الجمعة. بلغهم باسمك، ورقم التعريف الخاص بخطتك الصحية، والخدمة التي تستأنفها.

■ **عبر البريد:** اتصل بـ CalOptima Health على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** واطلب إرسال نموذج لك. عندما يصلك النموذج، قم بتعبئته. تأكد من تضمين اسمك ورقم التعريف الخاص بخطتك الصحية، والخدمة التي تستأنفها.

أرسل النموذج بالبريد إلى:

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

تتوفر نماذج الاستئناف في عيادة طبيبك.

■ **عبر الإنترنت:** قم بزيارة موقع CalOptima Health الإلكتروني. قم بزيارة **https://caloptima.govfa.net/19**.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في طلب استئناف أو في المعونة المدفوعة المعلقة، فيمكننا مساعدتك. يمكننا تزويدك بخدمات لغوية مجانية. اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

في غضون خمسة أيام من تلقي الاستئناف الخاص بك، سترسل لك CalOptima Health خطابًا تخبرك أننا حصلنا عليه. وفي غضون 30 يومًا، سنخبرك بقرار الاستئناف الخاص بنا ونرسل إليك خطابًا بإشعار قرار الاستئناف (Notice of Appeal Resolution, NAR). إذا لم نمحك قرار الاستئناف في غضون 30 يومًا، فيمكنك طلب جلسة استماع بالولاية من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (California Department of Social Services, CDSS).

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.



إذا كنت أنت أو طبيبك تريدان أن نقوم باتخاذ قرار سريع لأن الوقت اللازم للبت في الاستئناف سيُعزّض حياتك، أو صحتك، أو قدرتك على العمل لخطر، يمكنك طلب مراجعة مستعجلة (سريعة). لطلب الحصول على خدمة المراجعة المستعجلة، اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. سوف نتخذ قرارًا في غضون 72 ساعة من تلقي الاستئناف الخاص بك. إذا كانت هناك مخاوف عاجلة تتعلق بالرعاية الصحية، مثل تلك التي تنطوي على تهديد خطير لصحتك، فلن تحتاج إلى تقديم استئناف إلى CalOptima Health قبل تقديم شكوى إلى DMHC.

## ما يمكنك القيام به إذا كنت لا توافق على قرار الاستئناف

إذا طلبت استئنافًا وحصلت على خطاب NAR يخبرك بأننا لم نغير قرارنا، أو أنك لم تحصل على خطاب NAR مطلقًا وقد مضى 30 يومًا، فيمكنك:

- طلب عقد جلسة استماع بالولاية من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (California Department of Social Services, CDSS)، وسيقوم قاضٍ بمراجعة حالتك. رقم الهاتف المجاني الخاص بـ CDSS هو 1-800-743-8525 (1-800-952-8349 TTY). يمكنك أيضًا طلب عقد جلسة استماع بالولاية عبر الإنترنت على <https://www.cdss.ca.gov>. يمكن العثور على المزيد من الطرق لطلب عقد جلسة استماع بالولاية في "جلسات استماع الولاية" لاحقًا في هذا الفصل.
- لن يتوجب عليك الدفع مقابل عقد جلسة الاستماع بالولاية.

تحتوي الأقسام الواردة أدناه على المزيد من المعلومات بشأن كيفية طلب عقد جلسة استماع بالولاية.

لا تتعامل CalOptima Health مع الشكاوى المتعلقة بمزايا الصيدلية المقدمة من Medi-Cal Rx. يمكن للأعضاء تقديم الشكاوى والاستئنافات المتعلقة بمزايا الصيدلية المقدمة من Medi-Cal Rx من خلال الاتصال بالرقم 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) والضغط على 5 أو 711.

إذا لم توافق على القرار المتعلق بمزايا الصيدلية المقدمة من Medi-Cal Rx الخاصة بك، يمكنك طلب عقد جلسة استماع بالولاية.

## جلسات الاستماع بالولاية

جلسة الاستماع بالولاية هي اجتماع مع CalOptima Health وقاضٍ من إدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية (California Department of Social Services, CDSS). سيساعدك القاضي في حل مشكلتك ويقرر ما إذا كانت CalOptima Health قد اتخذت القرار الصحيح أم لا. لديك الحق في طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية إذا كنت قد طلبت بالفعل تقديم استئناف لدى CalOptima Health وما زلت غير راضٍ عن قرارنا، أو إذا لم تحصل على قرار بشأن استئنافك بعد 30 يومًا.

يجب عليك أن تطلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية خلال 120 يومًا من تاريخ خطاب NAR الخاص بنا. إذا قدمنا لك Aid Paid Pending (المعونة المدفوعة المعلقة) أثناء الاستئناف الخاص بك وتريد أن يستمر حتى يتم اتخاذ قرار بشأن جلسة الاستماع بالولاية، فيجب عليك طلب عقد جلسة استماع بالولاية خلال 10 أيام من خطاب NAR الخاص بنا أو قبل التاريخ الذي قلنا فيه أن خدماتك ستتوقف، أيهما أحدث.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للتأكد من أن Aid Paid Pending (المعونة المدفوعة المعلقة) سيستمر حتى صدور قرار نهائي بشأن جلسة الاستماع بالولاية، فاتصل بـ CalOptima Health بين 8 صباحًا و 5:30 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة، عن طريق الاتصال بالرقم **1-888-587-8088**. إذا كنت لا تستطيع السمع أو التحدث بشكل جيد، فاتصل بالرقم **711**. يمكن لممثلك المفوض أو مزود الرعاية أن يطلب عقد جلسة استماع بالولاية لك بموجب إذن كتابي منك.

في بعض الأحيان يمكنك طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية دون إكمال عملية الاستئناف لدينا. على سبيل المثال، إذا لم تقم CalOptima Health بإخطارك بشكل صحيح أو في الوقت المحدد بشأن خدماتك، فيمكنك طلب جلسة استماع بالولاية دون الحاجة إلى إكمال عملية الاستئناف لدينا. فيما يلي بعض الأمثلة على Deemed Exhaustion (الاستنفاد المُعتبر):

- لم نوفر لك خطاب NOA أو خطاب NAR بلغتك المفضلة
- لقد ارتكبنا خطأ يؤثر على أي من حقوقك
- لم نعطيك خطاب NOA
- لم نعطيك خطاب NAR
- لقد ارتكبنا خطأ في خطاب NAR الخاص بنا
- لم نقرر بخصوص استئنافك خلال 30 يومًا.
- قررنا أن قضيتك كانت عاجلة، لكننا لم نرد على استئنافك خلال 72 ساعة

يمكنك طلب عقد جلسة الاستماع بالولاية عبر الوسائل الآتية:

- عبر الهاتف: اتصل بوحدة الاستجابة العامة لدى CDSS على الرقم 1-800-743-8525 (TDD 1-800-952-8349)
- عبر البريد: قم بتعبئة النموذج المرفق مع إشعار قرار الإستئناف الخاص بك و أرسله إلى:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
744 P Street, MS 09-17-433  
Sacramento, CA 95814

- عبر الإنترنت: اطلب جلسة استماع عبر الإنترنت على [www.cdss.ca.gov](http://www.cdss.ca.gov)
- عبر البريد الإلكتروني: املأ النموذج المرفق مع إشعار حل الاستئناف الخاص بك وأرسله بالبريد الإلكتروني إلى [Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov)

□ ملاحظة: إذا قمت بإرساله عبر البريد الإلكتروني، فهناك خطر من أن يقوم شخص آخر غير قسم جلسات الاستماع بالولاية باعتراض بريدك الإلكتروني. فكر في استخدام طريقة أكثر أمانًا لإرسال طلبك.

- عبر الفاكس: املأ النموذج المرفق مع إشعار قرار الاستئناف الخاص بك وأرسله بالفاكس إلى قسم جلسات الاستماع بالولاية على الرقم 1-833-281-0903.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في طلب عقد جلسة استماع بالولاية، فيمكننا مساعدتك. يمكننا أن نقدم لك خدمات لغوية مجانية. اتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



في جلسة الاستماع، ستخبر القاضي عن سبب عدم موافقتك على قرار CalOptima Health. ستخبر CalOptima Health القاضي كيف اتخذنا قرارنا. قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 90 يومًا حتى يقرر القاضي قضيتك. يجب أن تتبع CalOptima Health ما يقرره القاضي.

إذا كنت تريد من CDSS أن تتخذ قرارًا سريعًا لأن الوقت الذي يستغرقه عقد جلسة استماع بالولاية من شأنه أن يعرض حياتك، أو صحتك، أو قدرتك على العمل بشكل كامل للخطر، فيمكنك أنت، أو ممثلك المفوض، أو المزود الخاص بك الاتصال بـ CDSS وطلب الحصول على جلسة استماع بالولاية معجلة (سريعة). يجب أن تتخذ CDSS قرارًا في موعد لا يتجاوز 3 أيام عمل بعد حصولها على ملف حالتك الكامل من CalOptima Health.

## الاحتيال، والهدر، وإساءة الاستخدام

إذا كنت تشك في أن مزود الرعاية أو الشخص الذي يحصل على Medi-Cal قد ارتكب احتيالًا، أو إهدارًا، أو إساءة استعمال، فمن حقك الإبلاغ عن ذلك عن طريق الاتصال بالرقم المجاني السري 1-800-822-6222 أو إرسال شكوى عبر الإنترنت على <https://www.dhcs.ca.gov/>.

يتضمن الاحتيال، أو الهدر، أو إساءة الاستخدام من قبل المزود ما يلي:

- تزوير السجلات الطبية
- صرف كميات دواء أكثر مما هو ضروري طبيًا
- تقديم خدمات رعاية صحية أكثر مما هو ضروري طبيًا
- إصدار فواتير مقابل خدمات لم يتم تقديمها
- إصدار فواتير مقابل خدمات مهنية في حين لم يقم الاختصاصي بتقديم الخدمة
- تقديم عناصر وخدمات مجانية أو مخفضة للأعضاء في محاولة للتأثير على المزود الذي يختاره العضو
- تغيير طبيب الرعاية الأولية للعضو دون علم العضو
- يشمل الاحتيال، أو الهدر، أو إساءة الاستخدام من قبل الشخص الذي يحصل على المزايا، على سبيل المثال لا الحصر:
  - إفراض، أو بيع، أو إعطاء بطاقة تعريف خطة صحية أو بطاقة تعريف مزايا (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal لشخص آخر.
  - الحصول على علاجات أو أدوية مماثلة أو نفسها من أكثر من مزود واحد
  - الذهاب إلى غرفة الطوارئ عندما تكون الحالة غير طارئة
  - استخدام رقم الـ Social Security (الضمان الاجتماعي) أو بطاقة تعريف خطة صحية الخاصين بشخص آخر
  - أخذ وسائل النقل الطبية وغير الطبية للخدمات غير المتعلقة بالرعاية الصحية، أو للخدمات التي لا يغطيها Medi-Cal، أو عندما لا يكون لديك موعد طبي أو وصفات طبية لاستلامها.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



## 6 | الإبلاغ عن المشكلات وحلها

للإبلاغ عن الاحتيال، والهدر، وسوء الاستخدام، قم بتدوين اسم، وعنوان، ورقم تعريف الشخص الذي ارتكب الاحتيال، أو الهدر، أو إساءة الاستخدام. قم بإعطاء أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الشخص، مثل رقم الهاتف أو التخصص إذا كان مزود رعاية. أعط تواريخ الأحداث وملخصًا لما حدث بالضبط.

أرسل تقريرك إلى:

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

الخط الساخن للامتثال والأخلاقيات على الرقم **1-855-507-1805 (TTY 711)**

---

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.



## 7. الحقوق والواجبات

كعضو في CalOptima Health، لديك حقوق ومسؤوليات معينة. ويشرح هذا الفصل هذه الحقوق والمسؤوليات. يتضمن هذا الفصل أيضًا إشعارات قانونية يحق لك الحصول عليها باعتبارك عضوًا في CalOptima Health.

### حقوقك

هذه هي حقوقك كعضو في CalOptima Health:

- أن يتم 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، والمزودين، والممارسين، وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم
- الحصول على معلومات الأعضاء المكتوبة والمترجمة بالكامل باللغة المفضلة لديك، بما في ذلك جميع إشعارات التظلمات والاستئنافات
- تقديم توصيات حول سياسة حقوق وواجبات أعضاء CalOptima Health
- أن تكون قادرًا على اختيار مزود الرعاية الأولية ضمن شبكة CalOptima Health
- الوصول في الوقت المناسب إلى مزودي الشبكة
- المشاركة في اتخاذ القرار مع المزودين 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
- لمعرفة السبب الطبي لقرار CalOptima Health برفض، أو تأخير، أو قطع (إنهاء)، أو تغيير طلب الرعاية الطبية
- الحصول على تنسيق الرعاية
- طلب استئناف قرارات رفض، أو تأجيل، أو تقييد الخدمات أو المزايا
- الحصول على خدمات الترجمة الفورية والتحريرية مجانًا للغتك
- طلب على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو المجموعات الأخرى
- صياغة التوجيهات المسبقة
- طلب جلسة استماع بالولاية إذا تم رفض خدمة أو ميزة وكنت قد قدمت بالفعل استئنافًا إلى CalOptima Health وما زلت غير راضٍ عن القرار، أو إذا لم تحصل على قرار بشأن استئنافك بعد 30 يومًا، بما في ذلك المعلومات بشأن الظروف التي يمكن فيها عقد جلسة استماع عاجلة

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)





- لإلغاء التسجيل (الإسقاط) من CalOptima Health والتغيير إلى خطة صحية أخرى في المقاطعة عند الطلب
- للوصول إلى خدمات موافقة القصر
- للحصول على معلومات مكتوبة مجانية للأعضاء بتنسيقات أخرى (مثل طريقة برايل، والطباعة كبيرة الحجم، والصوتيات، والتنسيقات الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها) عند الطلب وفي الوقت المناسب للتنسيق المطلوب ووفقاً للرعاية والمؤسسات (Welfare and Institutions, W&I) قسم الكود 14182(b)(12)
- التحرر من أي شكل من أشكال التقييد أو العزلة المستخدمة كوسيلة للإكراه، أو الانضباط، أو الملائمة، أو الانتقام
- مناقشة المعلومات بصدق حول خيارات العلاج والبدائل المتاحة، المقدمة بطريقة مناسبة لحالتك وقدرتك على الفهم، بغض النظر عن التكلفة أو التغطية
- الوصول إلى سجلاتك الطبية والحصول عليها، وطلب تعديلها أو تصحيحها، على النحو المحدد في 45 قانون اللوائح الفيدرالية (Code of Federal Regulations, CFR) الأقسام 164.524 و 164.526
- حرية ممارسة هذه الحقوق دون التأثير سلباً على كيفية معاملتك من قبل CalOptima Health، أو المزدوين، أو الولاية
- الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة، ومراكز الولادة القائمة بذاتها، والمراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً، ومزودي الرعاية الصحية الهنود، وخدمات القبالة، ومراكز الصحة الريفية، وخدمات الإصابات المنقولة جنسياً، ورعاية الطوارئ خارج شبكة CalOptima Health وفقاً للقانون الفيدرالي

## واجباتك

يتحمل أعضاء CalOptima Health هذه الواجبات:

- معرفة، وفهم، واتباع كتيب الأعضاء الخاص بك
- فهم احتياجاتك الطبية والعمل مع مزودي الرعاية الصحية الخاصين بك لوضع خطة العلاج الخاصة بك
- اتباع خطة العلاج التي وافقت عليها مع مزودي الرعاية الصحية الخاصين بك
- إخبار CalOptima Health ومزودي الرعاية الصحية الخاصين بك بما نحتاج إلى معرفته عن حالتك الطبية حتى نتمكن من تقديم الرعاية
- تحديد المواعيد الطبية والحفاظ عليها وإخبار المكتب متى يجب عليك إلغاء موعدك
- التعرف على حالتك الطبية وما يحافظ على صحتك
- المشاركة في برامج الرعاية الصحية التي تحافظ على صحتك

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



## إشعار بعدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. تتبع CalOptima Health قوانين الحقوق المدنية الخاصة بالولاية والفيدرالية. لا تقوم CalOptima Health بالتمييز بشكل غير قانوني، أو استبعاد الأشخاص، أو معاملتهم بشكل مختلف بسبب الجنس، أو العرق، أو اللون، أو الدين، أو النسب، أو الأصل القومي، أو المجموعة العرقية، أو العمر، أو الإعاقة النفسية أو الإعاقة الجسدية، أو الحالة الطبية، أو المعلومات الجينية، أو الحالة الاجتماعية، أو الجنس، أو الهوية الجنسية، أو التوجه الجنسي. توفر CalOptima Health ما يلي:

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، مثل:
  - مترجمين مؤهلين للغة الإشارة
  - معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (طباعة كبيرة، صوتيات، تنسيقات إلكترونية يمكن الوصول إليها، وتنسيقات أخرى)
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لغتهم الأساسية ليست الإنجليزية، مثل:
  - مترجمين مؤهلين
  - المعلومات المكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، فتواصل مع CalOptima Health بين 8 صباحًا و5:30 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة، من خلال الاتصال بالرقم **1-888-587-8088**. أو إذا لا تستطيع التحدث أو السماع جيدًا، فيرجى الاتصال على الرقم **711** لاستخدام خدمة تحويل المكالمات في كاليفورنيا.

## كيفية تقديم تظلم

إذا كنت تعتقد أن CalOptima Health قد فشلت في تقديم هذه الخدمات أو قامت بالتمييز بشكل غير قانوني بطريقة أخرى على أساس الجنس، أو العرق، أو اللون، أو الدين، أو النسب، أو الأصل القومي، أو المجموعة العرقية، أو العمر، أو الإعاقة النفسية، أو الإعاقة الجسدية، أو الحالة الطبية، أو المعلومات الجينية، أو الحالة الاجتماعية، أو الجنس، أو الهوية الجنسية، أو التوجه الجنسي، يمكنك تقديم تظلم إلى قسم خدمات حل التظلمات والاستئنافات في CalOptima Health. يمكنك تقديم تظلم عبر الهاتف، أو البريد، أو شخصيًا، أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** اتصل بقسم خدمات حل التظلمات والاستئنافات لدى CalOptima Health بين 8 صباحًا و5:30 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة، بالاتصال بالرقم **1-888-587-8088**. أو إذا كنت لا تستطيع التحدث أو السماع جيدًا، فيرجى الاتصال على الرقم **711** لاستخدام خدمة تحويل المكالمات في كاليفورنيا.
- **عبر البريد:** املأ بيانات نموذج شكوى أو اكتب رسالة موجهة إلى:
 

CalOptima Health  
Attn: Grievance and Appeals Resolution Services department  
505 City Parkway West  
Orange, CA 92868
- **شخصيًا:** قم بزيارة عيادة الطبيب الخاص بك أو CalOptima Health وقل أنك ترغب في تقديم تظلم.
- **عبر الإنترنت:** اذهب إلى موقع CalOptima Health الإلكتروني على <https://caloptima.govfa.net/19>.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



### مكتب الحقوق المدنية - إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا

يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية (Department of Health Care Services, DHCS) في ولاية كاليفورنيا، أو مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف، أو عبر البريد، أو عبر الإنترنت:

- عبر الهاتف: اتصل بالرقم 1-916-440-7370. إذا كنت لا تستطيع التحدث أو السماع جيدًا، فيرجى الاتصال بالرقم 711 (خدمة ترحيل الاتصالات).
- عبر البريد: املأ نموذج شكوى أو أرسل خطابًا إلى:  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413

تتوفر نماذج الشكوى على:

[https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

- عبر الإنترنت: أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

### مكتب الحقوق المدنية - إدارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو السن، أو الإعاقة، أو الجنس، فيمكنك أيضًا تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة عبر الهاتف، أو البريد، أو الإنترنت:

- عبر الهاتف: اتصل بالرقم 1-800-368-1019. إذا لا كنت لا تستطيع التحدث أو السماع جيدًا، فيرجى الاتصال بالرقم TTY 1-800-537-7697 أو 711 لاستخدام خدمة تحويل المكالمات في كاليفورنيا.
- عبر البريد: املأ نموذج شكوى أو أرسل خطابًا إلى:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

نماذج الشكاوى تتوفر على الرابط التالي

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>

- عبر الإنترنت: اذهب إلى بوابة مكتب شكاوى الحقوق المدنية على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



## طرق للمشاركة كعضو

تريد CalOptima Health أن تسمع منك. تعقد CalOptima Health اجتماعات للحديث عن الأمور التي تعمل بشكل جيد وكيف يمكن تحسين CalOptima Health. الأعضاء مدعوون للحضور. تعال إلى الاجتماع!

## اللجنة الاستشارية للأعضاء (Member Advisory Committee, MAC) لدى CalOptima Health

لدى CalOptima Health مجموعة تسمى اللجنة الاستشارية لأعضاء CalOptima Health والتي تجتمع شهرياً. تتكون هذه المجموعة من أعضاء، وممثلي المجتمع، والمدافعين، والموظفين من Social Services Agency (وكالة الخدمات الاجتماعية) و Health Care Agency (وكالة الرعاية الصحية). يمكنك الانضمام إلى هذه المجموعة إذا كنت ترغب في ذلك. نتحدث المجموعة عن كيفية تحسين سياسات CalOptima Health وهي مسؤولة عن:

- تحديد المشكلات التي يواجهها الأعضاء في الحصول على خدمة الرعاية الصحية، وتقديم التقارير إلى مجلس إدارة CalOptima Health

إذا كنت ترغب في أن تكون جزءاً من هذه المجموعات، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

## اللجنة الاستشارية للأعضاء لنموذج الطفل الكامل

لدى CalOptima Health مجموعة تسمى اللجنة الاستشارية للأعضاء لنموذج الطفل الكامل والتي تجتمع كل شهرين. تمثل هذه المجموعة الوالدين، أو الأوصياء، أو الوالدين بالتبني لطفل عضو في CalOptima Health يعاني من حالة طبية مؤهلة من خدمة أطفال كاليفورنيا، وممثلي المجتمع. يمكنك الانضمام إلى هذه المجموعة إذا كنت ترغب في ذلك. نتحدث هذه المجموعة عن كيفية تحسين سياسات CalOptima Health وهي مسؤولة عن:

- تحديد المشكلات التي يواجهها الأعضاء في الحصول على خدمة الرعاية الصحية، وتقديم التقارير إلى مجلس إدارة CalOptima Health

إذا كنت ترغب في أن تكون جزءاً من هذه المجموعات، فاتصل بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

## إشعار ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يصف سياسات وإجراءات CalOptima Health للحفاظ على سرية السجلات الطبية وسيتم تقديمه لك عند الطلب.

إذا كنت في السن والقدرة على الموافقة على الخدمات الحساسة، فلا يُطلب منك الحصول على تصريح أي عضو آخر للحصول على خدمات حساسة أو تقديم مطالبة للحصول على خدمات حساسة. لمعرفة المزيد حول الخدمات الحساسة، اقرأ "الرعاية الحساسة" في الفصل 3 من هذا الكتيب.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.



يمكنك أن تطلب من CalOptima Health إرسال اتصالات حول الخدمات الحساسة إلى عنوان بريدي، أو عنوان بريد إلكتروني، أو رقم هاتف آخر تختاره. وهذا ما يسمى "طلب الاتصالات السرية". إذا وافقت على الرعاية، فلن تقدم CalOptima Health معلومات حول خدمات الرعاية الحساسة الخاصة بك إلى أي شخص آخر دون الحصول على إذن كتابي منك. إذا لم تقدم عنوانًا بريديًا، أو عنوان بريد إلكتروني، أو رقم هاتف، فسوف ترسل CalOptima Health مراسلات باسمك إلى العنوان أو رقم الهاتف الموجود في الملف.

سوف تحترم CalOptima Health طلباتك للحصول على اتصالات سرية بالشكل والتنسيق الذي طلبته. أو سوف نتأكد من سهولة وضع اتصالاتك بالشكل والصيغة التي طلبتها. سوف نرسلهم إلى مكان آخر من اختيارك. يستمر طلبك للاتصالات السرية حتى تقوم بإلغائه أو تقديم طلب جديد للاتصالات السرية.

يمكنك طلب اتصالات سرية عن طريق استكمال وتقديم نموذج طلب فرض قيود على طريقة/كيفية الاتصالات السرية. يمكن تقديم طلبك للاتصالات السرية شخصيًا إلى قسم خدمة العملاء في CalOptima Health. يمكن لقسم خدمة العملاء في CalOptima Health مساعدتك أو مساعدة ممثلك الشخصي في استكمال نموذج طلب تقييد طريقة/كيفية الاتصالات السرية.

ان بيان CalOptima Health عن سياساتها وإجراءاتها لحماية معلوماتك الطبية (يُسمى "إشعار ممارسات الخصوصية") مُدرج أدناه:

توفر لك CalOptima Health إمكانية الوصول إلى الرعاية الصحية من خلال خطة Medi-Cal، و OneCare (HMO D-SNP) Medicare Advantage Special Needs Plan و برنامج الرعاية الشاملة للمسنين (Program of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE) لدينا. نحن مطالبون بموجب قانون الولاية والقانون الفيدرالي بحماية معلوماتك الصحية. بعد أن تصبح مؤهلاً وتسجل في خطتنا الصحية، يرسل Medicare أو Medi-Cal معلوماتك إلينا. نحصل أيضًا على معلومات طبية من أطبائك، وعياداتك، ومختبراتك، ومستشفياتك للموافقة على رعايتك الصحية ودفع تكاليفها.

يشرح هذا الإشعار كيفية استخدام المعلومات الطبية الخاصة بك ومشاركتها وكيف يمكنك الوصول إلى هذه المعلومات. يرجى مراجعته بعناية.

---

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



## حقوقك

عندما يتعلق الأمر بمعلوماتك الصحية، فإن لك حقوق معينة.

هذا القسم يشرح حقوقك وبعض مسؤولياتنا لمساعدتك.

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• لدينا ضوابط معمول بها للوصول المادي والإلكتروني إلى معلوماتك، والتي تشمل العرق، والأصل العرقي، واللغة، والهوية الجنسية والتوجه الجنسي.</li> <li>• تحدد سياساتنا وإجراءاتنا ما هو مسموح به وما هو غير مسموح به عند استخدام معلوماتك الصحية الشخصية، بما في ذلك العرق، والأصل العرقي، واللغة، والهوية الجنسية والتوجه الجنسي.</li> <li>• قد يشمل الوصول الإلكتروني تنسيقات الوسائط، والأجهزة والأدوات، وتخزين البيانات.</li> <li>• نحن لا نميز ضد الأعضاء بناءً على أي معلومات حساسة.</li> </ul>  | <p><b>كيف نحمي معلوماتك</b></p>                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكنك أن تطلب رؤية أو الحصول على نسخة من سجلاتك الصحية والمطالبات والمعلومات الصحية الأخرى المتوفرة لدينا عنك. ويجب عليك تقديم هذا الطلب كتابيًا. سنرسل لك نموذج لملئه وقد نفرض رسومًا عادلة مقابل تكاليف نسخ السجلات وإرسالها بالبريد. يجب عليك تقديم نموذج تعريف صالح لعرض سجلاتك الصحية أو الحصول عليها.</li> <li>• سنقدم لك نسخة أو ملخصًا لسجلاتك الصحية ومطالباتك، عادةً خلال 30 يومًا من طلبك.</li> <li>• قد نمنعك من رؤية أجزاء معينة من سجلاتك لأسباب يسمح بها القانون.</li> <li>• ليس لدى <b>CalOptima Health</b> نسخ كاملة من سجلاتك الطبية. إذا كنت تريد الاطلاع على سجلاتك الطبية أو الحصول عليها أو تغييرها، فيرجى الاتصال بطبيبك أو عيادتك.</li> </ul> | <p><b>الحصول على نسخة من سجلك الصحي وسجل مطالباتك</b></p>    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• لديك الحق في إرسال طلب كتابي لطلب تغيير المعلومات الموجودة في سجلاتك إذا لم تكن صحيحة أو كاملة. يجب عليك تقديم طلبك كتابيًا.</li> <li>• قد نرفض طلبك إذا لم يتم إنشاء المعلومات أو الاحتفاظ بها من قبل <b>CalOptima Health</b>، أو إذا كنا نعتقد أنها صحيحة وكاملة، ولكننا سنخبرك بالسبب كتابيًا في غضون 60 يومًا.</li> <li>• إذا لم نقوم بإجراء التغييرات التي طلبتها، فيمكنك أن تطلب منا مراجعة قرارنا. يمكنك أيضًا إرسال بيان يوضح سبب عدم موافقتك على سجلاتنا، وسيتم الاحتفاظ ببيانك مع سجلاتك.</li> </ul>  | <p><b>الطلب منّا تصحيح سجلاتك الصحية وسجلات مطالباتك</b></p> |

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. **CalOptima Health** تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**





|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكنك أن تطلب منا الاتصال بك عن طريق وسيلة الاتصال المفضلة لديك (على سبيل المثال، هاتف المنزل أو العمل) أو إرسال بريد إلى عنوان مختلف.</li> <li>• سننظر في كافة الطلبات العادلة. يجب أن نقول "نعم" إذا أخبرتنا أنك ستكون في خطر إذا لم نفعل ذلك.</li> </ul>   | <p>طلب المراسلات السرية</p>                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكنك أن تطلب منا عدم استخدام أو مشاركة معلومات صحية معينة لأغراض العلاج، أو الدفع، أو عملياتنا.</li> <li>• لسنا مطالبين بالموافقة على طلبك، وقد نقول "لا" إذا كان ذلك سيؤثر على رعايتك.</li> </ul>   | <p>طلب تحديد ما نستخدمه أو نشاركه</p>                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكنك أن تطلب قائمة بعدد المرات التي شاركنا فيها معلوماتك الصحية خلال السنوات 6 الماضية قبل التاريخ الذي طلبته.</li> <li>• لديك الحق في طلب قائمة بالمعلومات التي تمت مشاركتها، ومع من تمت مشاركتها، ومتى تمت مشاركتها، ولماذا.</li> <li>• سوف نقوم بتضمين جميع الإفصاحات، باستثناء تلك المتعلقة بعلاجك، والدفع، وعمليات الرعاية الصحية، وبعض الإفصاحات الأخرى (مثل أي إفصاحات طلبت منا القيام بها).</li> </ul> | <p>الحصول على قائمة بالجهات التي شاركنا معها المعلومات</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكنك طلب نسخة ورقية من هذا الإشعار في أي وقت، حتى لو وافقت على قبول الإشعار إلكترونياً. وسنقدم لك نسخة ورقية في الوقت المناسب.</li> <li>• يمكنك أيضاً العثور على هذا الإشعار على موقعنا الإلكتروني <a href="http://www.caloptima.org">www.caloptima.org</a>.</li> </ul>  | <p>الحصول على نسخة من إشعار الخصوصية هذا</p>               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• إذا منحت شخصاً ما توكيلاً طبياً أو إذا كان شخص ما هو الوصي القانوني عليك، فيمكن لهذا الشخص استخدام حقوقك واتخاذ خيارات بشأن معلوماتك الصحية.</li> <li>• سوف نتأكد من أن الشخص لديه هذه السلطة ويمكنه التصرف نيابةً عنك قبل أن نتخذ أي إجراء.</li> </ul>   | <p>اختيار شخصاً للتصرف نيابةً عنك</p>                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• إذا شعرت أننا انتهكنا حقوقك، يمكنك تقديم شكوى عن طريق الاتصال بنا باستخدام المعلومات الواردة في هذا الإشعار.</li> <li>• لن ننتقم منك بسبب تقديم شكوى.</li> </ul>  | <p>التقدم بشكوى إذا شعرت أن حقوقك قد انتهكت</p>            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• إذا قمت بدفع الفاتورة بالكامل مقابل خدمة ما، يمكنك أن تطلب من طبيبك عدم مشاركة المعلومات حول تلك الخدمة معنا. إذا قمت أنت أو مزود الخدمة الخاص بك بتقديم مطالبة إلى CalOptima Health، فلا يتعين علينا الموافقة على أي قيد. إذا كان القانون يتطلب الكشف، ليس من الضروري أن توافق CalOptima Health على القيود الخاصة بك.</li> </ul>   | <p>استخدام قيود الدفع الذاتي</p>                           |

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



بالنسبة لبعض المعلومات الصحية، يمكنك أن تخبرنا بخياراتك بخصوص ما يمكننا مشاركته.

إذا كان لديك تفضيل لكيفية مشاركة معلوماتك في المواقف أدناه، فيرجى الاتصال بنا. في معظم الحالات، إذا استخدمنا أو شاركنا معلوماتك الصحية المحمية (Protected Health Information, PHI) خارج العلاج، أو الدفع للرعاية الصحية، أو العمليات، فيجب أن نحصل على إذن كتابي منك أولاً. إذا منحتنا إذنك، فيمكنك استرجاعه كتابياً في أي وقت. لا يمكننا استعادة ما استخدمناه أو شاركناه عندما حصلنا على إذن كتابي منك، ولكننا سنتوقف عن استخدام أو مشاركة الـ PHI الخاصة بك في المستقبل.

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• مشاركة المعلومات مع عائلتك، أو أصدقائك المقربين، أو غيرهم من المشاركين في دفع تكاليف رعايتك</li> <li>• مشاركة المعلومات في حالات الإغاثة في حالات الكوارث.</li> </ul>   | <p><b>في هذه الحالات، لك الحق والخيار بأن تخبرنا أن:</b></p>                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• معلومات اضطراب تعاطي المخدرات (substance use disorder, SUD): يجب أن نحصل على تصريح منك لأي استخدام أو الكشف عن SUD.</li> <li>• ملاحظات العلاج النفسي: يجب أن نحصل على تصريح منك لأي استخدام أو الكشف عن ملاحظات العلاج النفسي، باستثناء إجراء عمليات علاج، أو دفع، أو رعاية صحية معينة.</li> <li>• معلومات العرق، والأصل العرقي، واللغة، والهوية الجنسية والتوجه الجنسي الخاصة بك، باستثناء إجراء عمليات العلاج، أو الدفع أو الرعاية الصحية.</li> <li>• معلومات العرق، والأصل العرقي، واللغة، والهوية الجنسية والتوجه الجنسي الخاصة بك للاكتتاب، أو رفض الخدمات والتغطية، أو لتحديد المزايا.</li> <li>• الأغراض التسويقية.</li> <li>• بيع المعلومات الخاصة بك.</li> </ul> | <p><b>في هذه الحالات فإننا لا نشارك معلوماتك أبداً ما لم تعطينا إذنًا خطياً:</b></p> |

#### مسؤولياتنا

- نحن مطالبون بموجب القانون بالحفاظ على خصوصية وأمن الـ PHI الخاصة بك.
- سنخبرك في أسرع وقت ممكن في حالة حدوث انتهاك قد يؤدي إلى تعريض خصوصية معلوماتك أو أمانها للخطر.
- يجب علينا اتباع الواجبات وممارسات الخصوصية الموضحة في هذا الإشعار وتزويدك بنسخة منه.
- لن نستخدم معلوماتك أو نشاركها بخلاف ما هو موضح هنا ما لم نخبرنا بذلك كتابياً. إذا أخبرتنا أننا نستطيع ذلك، فيمكنك تغيير رأيك في أي وقت. أخبرنا كتابياً إذا غيرت رأيك.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health  
تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



## استخداماتنا والإفصاحات

يجوز لـ CalOptima Health استخدام معلوماتك أو مشاركتها فقط لأغراض العلاج، والدفع، وعمليات الرعاية الصحية المتعلقة ببرامج Medi-Cal أو Medicare (OneCare) أو PACE التي قمت بالتسجيل فيها. يجوز لنا استخدام معلوماتك ومشاركتها في عمليات تبادل المعلومات الصحية مع المزودين المشاركين في الرعاية التي تتلقاها. تتضمن المعلومات التي نستخدمها ونشاركها، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- اسمك
- العنوان
- تاريخ الرعاية والعلاج المقدم لك
- التكلفة أو الدفع مقابل الرعاية

بعض الأمثلة على كيفية مشاركة معلوماتك مع الأشخاص المعنيين برعايتك:

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>مثال:</b> يرسل لنا الطبيب معلومات حول تشخيصك وخطة علاجك حتى تتمكن من ترتيب خدمات إضافية. سنشارك المعلومات مع الأطباء والمستشفيات وغيرهم من أجل توفير الرعاية التي تحتاجها.</p>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكننا استخدام معلوماتك الصحية ومشاركتها مع الاختصاصيين الذين يعالجونك. قد يشمل ذلك عرقك، وإثنيك، ولغتك، وهويتك الجنسية وتوجهك الجنسي لتقديم الخدمات الأكثر ملاءمة لاحتياجاتك.</li> </ul>       | <p><b>المساعدة في إدارة علاج الرعاية الصحية التي تتلقاها</b></p> |
| <p><b>مثال:</b> نستخدم المعلومات الصحية الخاصة بك لتطوير خدمات أفضل لك، والتي قد تشمل مراجعة جودة الرعاية والخدمات التي تتلقاها. يجوز لنا أيضًا استخدام هذه المعلومات في عمليات التدقيق والتحقيقات في الاحتيال.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكننا استخدام معلوماتك ومشاركتها لإدارة مؤسستنا والاتصال بك عند الحاجة.</li> <li>• لا يُسمح لنا باستخدام المعلومات الجينية لتحديد ما إذا كنا سنمنحك التغطية أم لا وسعر تلك التغطية.</li> </ul> | <p><b>إدارة منظمنا (عمليات الرعاية الصحية)</b></p>               |
| <p><b>مثال:</b> نشارك المعلومات مع الأطباء، والعيادات، وغيرهم ممن يفرضون علينا رسومًا مقابل رعايتك. قد نقوم أيضًا بإرسال الفواتير إلى خطط أو مؤسسات صحية أخرى للدفع.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكننا استخدام معلوماتك الصحية والإفصاح عنها عند الدفع مقابل الخدمات الصحية التي تحصل عليها.</li> </ul>   | <p><b>الدفع مقابل الخدمات الصحية الخاصة بك</b></p>               |
| <p><b>مثال:</b> تتعاقد DHCS معنا لتوفير خطة صحية، ونزود DHCS بمعلومات معينة.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• يجوز لنا مشاركة معلوماتك الصحية مع إدارة خدمات الرعاية الصحية (Department of Health أو Care Services, DHCS) مراكز Medicare و Medicaid (Medicaid Services, CMS) لإدارة الخطة.</li> </ul>         | <p><b>إدارة خطتك</b></p>   |

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



### كيف يمكننا استخدام معلوماتك أو مشاركتها بطرق أخرى؟

يُسمح لنا أو يُطلب منا مشاركة معلوماتك بطرق أخرى، عادة بطرق تعزز الصالح العام، مثل الصحة العامة والأبحاث. يتعين علينا استيفاء العديد من الشروط المنصوص عليها في القانون قبل أن نتمكن من مشاركة معلوماتك لهذه الأغراض.

|  |   |
|--|---|
| <p>يمكننا مشاركة المعلومات الصحية الخاصة بك في حالات معينة مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الوقاية من المرض</li> <li>• المساعدة في عمليات سحب المنتجات</li> <li>• الإبلاغ عن ردود الفعل السلبية للأدوية</li> <li>• الإبلاغ عن سوء المعاملة، والإهمال، أو العنف المنزلي المشتبه به</li> <li>• منع أو الحد من التهديد الخطير الذي يهدد صحة أي شخص أو سلامته</li> </ul>         | <p><b>المساعدة في مسائل الصحة العامة والسلامة</b></p>                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• سوف نشارك المعلومات الخاصة بك إذا كانت قوانين الولاية أو القوانين الفيدرالية تتطلب ذلك، بما في ذلك مع Department of Health and Human Services (وزارة الصحة والخدمات الإنسانية) إذا أرادت التأكد من التزامنا بقانون الخصوصية الفيدرالي.</li> </ul>   | <p><b>الالتزام بالقانون</b></p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكننا مشاركة المعلومات الصحية الخاصة بك مع منظمات شراء الأعضاء.</li> <li>• يمكننا مشاركة المعلومات الصحية مع الطبيب الشرعي، أو الفاحص الطبي، أو مدير الجنازة عند وفاة شخص ما.</li> </ul>   | <p><b>الرد على طلبات التبرع بالأعضاء والأنسجة والعمل مع الطبيب الشرعي أو متعهد جناز</b></p> |
| <p>يمكننا استخدام المعلومات الصحية الخاصة بك أو مشاركتها:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• بما يتعلق بمطالبات تعويض العمال</li> <li>• لأغراض إنفاذ القانون أو مع أحد مسؤولي إنفاذ القانون</li> <li>• مع وكالات الرقابة الصحية للأنشطة التي يأذن بها القانون</li> <li>• بالنسبة للوظائف الحكومية الخاصة، مثل الخدمات العسكرية، والأمنية الوطنية وخدمات الحماية الرئاسية.</li> </ul> | <p><b>معالجة تعويض العمال، وإنفاذ القانون، وغيرهما من طلبات الحكومة</b></p>                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكن أن نشارك معلومات صحية بشأنك استجابةً لطلب محكمة أو أمر إداري، أو ردًا على مذكرة استدعاء.</li> </ul>  | <p><b>الرد على الدعاوى القانونية والإجراءات القانونية</b></p>                               |



|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• هناك قوانين خاصة تحمي بعض أنواع المعلومات الصحية، مثل خدمات الصحة النفسية، وعلاج اضطراب تعاطي المخدرات، واختبار وعلاج فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز. سنلتزم بهذه القوانين عندما تكون أكثر صرامة من هذا الإشعار.</li> <li>• هناك أيضًا قوانين تقيد استخدامنا وكشفنا للأسباب المرتبطة مباشرة بإدارة برامج CalOptima Health.</li> </ul> | <p><b>الالتزام بالقوانين الخاصة</b></p> |
|--|---|

### سرية الخدمات الحساسة

تلتزم CalOptima Health بحماية خصوصية وسرية المعلومات المتعلقة بالخدمات الحساسة التي تتلقاها. الخدمات الحساسة هي أي خدمات رعاية صحية تتعلق بالرعاية الصحية النفسية أو السلوكية؛ أو اضطراب تعاطي المخدرات؛ أو رعاية تأكيد النوع؛ أو الصحة الجنسية والإنجابية؛ أو الاصابات المنقولة جنسياً؛ أو الاغتصاب أو الاعتداء الجنسي؛ أو الأمراض المعدية، أو السارية، أو المنقولة؛ أو الرعاية المتعلقة بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز؛ أو عنف الشريك الحميم، كما هو محدد في القانون المدني لولاية كاليفورنيا § 56.05(s).

سترسل CalOptima Health اتصالات حول الخدمات الحساسة إلى عنوان بريدي، أو عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف من اختيارك، أو سنستخدم العنوان البريدي، أو رقم الهاتف، أو عنوان البريد الإلكتروني الموجود في الملف إذا لم تقدم لنا عنوانًا مختلفًا. لن تقوم CalOptima Health بمشاركة المعلومات الطبية حول خدماتك الحساسة مع أي شخص آخر دون الحصول على موافقة كتابية منك. سوف تحترم CalOptima Health طلباتك للاتصال السري بالشكل والتنسيق الذي تريده إذا كان من الممكن القيام بذلك بالشكل والتنسيق المطلوبين. سيكون طلبك للاتصالات السرية المتعلقة بالخدمات الحساسة ساريًا حتى تستعيد الطلب أو تقدم طلبًا جديدًا للاتصالات السرية. يرجى الاتصال بنا على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا، أو راسلنا لمعرفة كيفية طلب معلومات الخدمات الحساسة. سيتعين عليك تقديم طلبك كتابيًا وتزويدنا بمعلومات معينة. يمكننا أن نرسل لك النموذج (النماذج) للطلب. سننفذ طلبك في غضون 7 أيام تقويمية بعد تلقي مكالمتك الهاتفية أو في غضون 14 يومًا تقويميًا بعد تلقينا طلبك عبر بريد من الدرجة الأولى.

### التغييرات في شروط هذا الإشعار

تحتفظ CalOptima Health بالحق في تغيير إشعار الخصوصية الخاص بها والطرق التي نحافظ بها على أمان الـ PHI الخاصة بك. إذا حدث ذلك، فسنقوم بتحديث الإشعار وإعلامك بذلك. وسنقوم أيضًا بنشر الإشعار المحدث على موقعنا الإلكتروني.

### إمكانية إعادة الإفصاح

المعلومات التي كشفت عنها CalOptima Health، سواء بتفويض منك (أو من ممثلك الشخصي) أو مسموح بها بموجب قوانين الخصوصية المعمول بها، قد يتم إعادة الكشف عنها بواسطة الشخص الذي يتلقى معلوماتك إذا لم يكن مطلوبًا منه بموجب القانون حماية معلوماتك.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.



### كيفية التواصل معنا لاستخدام حقوقك

إذا أردت استخدام أي من حقوق الخصوصية الموضحة في هذا الإشعار، يُرجى مراسلتنا على:

**CalOptima Health**  
Privacy Officer  
505 City Parkway West  
Orange, CA 92868  
(TTY 711) 1-888-587-8088

أو اتصل بقسم خدمة العملاء لدى CalOptima Health مجانًا على الرقم:  
**1-888-587-8088 (TTY 711)**. لدينا موظفين يتحدثون لغتك.

إذا كنت تعتقد أننا لم نقم بحماية خصوصيتك وترغب في تقديم شكوى أو تظلم، فيمكنك مراسلة CalOptima Health كتابيًا على العنوان المذكور أعلاه أو الاتصال بها هاتفياً على رقم الهاتف المذكور أعلاه. يمكنك أيضاً التواصل مع الوكالات التالية:

### California Department of Health Care Services

Privacy Officer  
C/O: Office of HIPAA Compliance  
P.O. Box 997413 MS 4722  
Sacramento, CA 95899-7413  
البريد الإلكتروني: [privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:privacyofficer@dhcs.ca.gov)  
الهاتف: 1-916-445-4646  
الفاكس: 1-916-440-7680

### U.S. Department of Health and Human Services

Office for Civil Rights  
Regional Manager  
Seventh Street, Suite 4-100 90  
San Francisco, CA 94103  
البريد الإلكتروني: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)  
الهاتف: 1-800-368-1019  
الفاكس: 1-415-437-8329  
TDD: 1-800-537-7697

### مارس حقوقك دون خوف

لا يمكن لـ CalOptima Health حرمانك من مزايا الرعاية الصحية ولا القيام بأي شيء يؤذيك بأي شكل من الأشكال إذا اخترت تقديم شكوى أو استخدام أي من حقوق الخصوصية الواردة في هذا الإشعار. ينطبق هذا الإشعار على جميع برامج الرعاية الصحية التابعة لـ CalOptima Health.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **(TTY 711) 1-888-587-8088** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).





## إشعار بخصوص القوانين

تنطبق العديد من القوانين على كتيب الأعضاء هذا. قد تؤثر هذه القوانين على حقوقك ومسؤولياتك حتى لو لم يتم تضمين القوانين أو شرحها في هذا الكتيب. القوانين الرئيسية التي تنطبق على هذا الكتيب هي قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية المتعلقة ببرنامج Medi-Cal. قد يتم تطبيق القوانين الفيدرالية وقوانين الولايات الأخرى أيضًا.

## إشعار بخصوص Medi-Cal باعتباره الملاذ الأخير للدفع، والتغطية الصحية الأخرى (other health coverage, OHC)، واسترداد الضرر

يتبع برنامج Medi-Cal قوانين ولوائح الولاية والقوانين الفيدرالية المتعلقة بالمسؤولية القانونية للأطراف الثالثة عن خدمات الرعاية الصحية للأعضاء. ستتخذ CalOptima Health جميع التدابير المعقولة للتأكد من أن برنامج Medi-Cal هو الملاذ الأخير للدفع.

قد يتمتع أعضاء Medi-Cal بتغطية صحية أخرى (other health coverage, OHC)، يشار إليها أيضًا بالتأمين الصحي الخاص. كشرط لأهلية Medi-Cal، يجب عليك التقدم بطلب للحصول على أي OHC متاحة أو الاحتفاظ بها عندما تكون متوفرة لك بدون مقابل.

تتطلب القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية من أعضاء Medi-Cal الإبلاغ عن OHC وأي تغييرات تطرأ على الـ OHC الموجودة. قد يتعين عليك سداد DHCS مقابل أي مزايا تم دفعها عن طريق الخطأ إذا لم تقم بالإبلاغ عن الـ OHC في الوقت المناسب. أرسل OHC الخاص بك عبر الإنترنت على <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

إذا لم يكن لديك إمكانية الوصول إلى الإنترنت، يمكنك الإبلاغ عن OHC إلى CalOptima Health عن طريق الاتصال بالرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)**. أو يمكنك الاتصال بمركز معالجة OHC التابع لـ DHCS على الرقم **1-800-541-5555 (1-800-430-7077 TTY أو 711) أو 1-916-636-1980**.

فيما يلي قائمة جزئية للتأمين الذي لا يعتبر OHC:

- إصابة الشخصية و/أو تغطية الدفع الطبي بموجب التأمين على السيارات. ملحوظة: اقرأ عن متطلبات الإخطار الخاصة ببرامج الإصابة الشخصية وتعويضات العمال أدناه.
- التأمين على الحياة
- تعويضات العمال
- تأمين صاحب المنزل
- تأمين المظلة
- التأمين ضد الحوادث
- تأمين استبدال الدخل (على سبيل المثال، Aflac)

تتمتع DHCS بالحق والمسؤولية في الاسترداد مقابل خدمات Medi-Cal المغطاة والتي لا تكون Medi-Cal هي الدافع الأول لها. على سبيل المثال، إذا تعرضت للإصابة في حادث سيارة أو في العمل، فقد يتعين على تأمين تعويضات السيارات أو العمال أن يدفع أولاً مقابل الرعاية الصحية الخاصة بك أو يسدد Medi-Cal إذا دفع Medi-Cal مقابل الخدمات.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).



إذا تعرضت للإصابة، وكان هناك طرف آخر مسؤول عن إصابتك، فيجب عليك أنت أو ممثلك القانوني إخطار DHCS في غضون 30 يومًا من رفع دعوى قانونية أو مطالبة. أرسل إشعارك عبر الإنترنت:

■ برنامج Personal Injury (الإصابات الشخصية) على <https://dhcs.ca.gov/PIForms>

■ برنامج Workers' Compensation Recovery (استرداد تعويضات العمال) على <https://dhcs.ca.gov/WC>

لمعرفة المزيد، قم بزيارة قم بزيارة الموقع الإلكتروني لـ Third Party Liability and Recovery Division (قسم مسؤولية الطرف الثالث والاسترداد) في DHCS على <https://dhcs.ca.gov/tplrd> أو إتصل بالرقم 1-916-445-9891.

### إشعار بخصوص الاسترداد من الممتلكات

يجب أن يسعى برنامج Medi-Cal إلى السداد من التركة الموثقة لبعض الأعضاء المتوفين مقابل مزايا Medi-Cal التي تم الحصول عليها في عيد ميلادهم الـ 55 أو بعده. يشمل السداد الرسوم مقابل الخدمة (Fee-for-Service, FFS) وأقساط الرعاية المدارة أو مدفوعات الفرد لخدمات مرافق التمريض، والخدمات المنزلية والمجتمعية، وخدمات المستشفى والأدوية ذات الصلة التي تم تلقيها عندما كان العضو مريضًا داخليًا في مرفق تمريض أو كان يتلقى الخدمات المنزلية والمجتمعية. لا يمكن أن يتجاوز السداد قيمة تركة العضو الموثقة.

لمعرفة المزيد، اذهب إلى موقع برنامج Estate Recovery (استرداد العقارات) التابع لـ DHCS على <https://dhcs.ca.gov/er> أو اتصل بالرقم 1-916-650-0590.

### إشعار الإجراء

سترسل لك CalOptima Health خطاب إشعار الإجراء (Notice of Action, NOA) في أي وقت ترفض فيه CalOptima Health طلبًا للحصول على خدمات الرعاية الصحية، أو تأخره، أو تنهيه، أو تعمله. إذا كنت لا توافق على قرار CalOptima Health، يمكنك دائمًا تقديم استئناف إلى CalOptima Health. انتقل إلى قسم "الاستئنافات" في الفصل 6 من هذا الكتيب للحصول على معلومات مهمة حول تقديم الاستئناف الخاص بك. عندما تقوم CalOptima Health بإرسال NOA لك، فسوف تخبرك بجميع الحقوق التي لديك إذا لم توافق على القرار الذي اتخذناه.

#### المحتوى الوارد في الإشعارات

إذا كانت CalOptima Health تعتمد في الرفض، أو التأخير، أو الإنهاء، أو التغيير كليًا أو جزئيًا على أساس الضرورة الطبية، فيجب أن يحتوي NOA الخاص بك على ما يلي:

- بيان بالإجراء الذي تعتزم CalOptima Health اتخاذه
- شرح واضح وموجز لأسباب قرار CalOptima Health
- كيف قررت CalOptima Health، بما في ذلك القواعد التي استخدمتها CalOptima Health
- الأسباب الطبية للقرار. يجب أن توضح CalOptima Health بوضوح كيف أن حالة العضو لا تتوافق مع القواعد أو الإرشادات.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



### الترجمة

يطلب من CalOptima Health الترجمة الكاملة وتوفير معلومات الأعضاء المكتوبة باللغات المفضلة الشائعة، بما في ذلك جميع إشعارات التظلم والاستئناف.

يجب أن يتضمن الإشعار المترجم بالكامل السبب الطبي لقرار CalOptima Health برفض طلب خدمات الرعاية الصحية أو تأخيرها، أو تعديله، أو إنهائه، أو تعليقه، أو تقليله.

إذا لم تكن الترجمة بلغتك المفضلة متاحة، يتعين على CalOptima Health تقديم المساعدة الشفهية بلغتك المفضلة حتى تتمكن من فهم المعلومات التي تحصل عليها.

---

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.



# 8. أرقام وكلمات مهمة يجب أن تعرفها

## أرقام هواتف مهمة

- خدمة عملاء CalOptima Health: 1-888-587-8088 (TTY 711)
- خط الصحة السلوكية لدى CalOptima Health: 1-855-877-3885 (TTY 711)
- خط النقل الخاص بـ CalOptima Health: 1-833-648-7528 (TTY 711)
- خط استشارات التمريض على مدى 24 ساعة: 1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)
- خطة خدمات البصر (VSP): 1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922)
- Medi-Cal Rx (الوصفات الطبية): 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273) واضغط 7 أو 711
- Medi-Cal Dental: 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922)
- خط كاليفورنيا لمعلومات تنظيم الأسرة والإحالات: 1-800-942-1054

## كلمات يجب أن تعرفها

**المخاض النشط:** الفترة الزمنية التي تكون فيها العضو الحامل في المراحل الثلاث للولادة ولا يمكن نقلها بأمان إلى مستشفى آخر قبل الولادة أو النقل قد تضر بصحة وسلامة العضو أو الطفل الذي لم يولد بعد.

**حاد:** حالة طبية مفاجئة وقصيرة تتطلب عناية طبية سريعة.

**الهنود الأمريكيون:** الفرد الذي يستوفي تعريف "الهندي" بموجب القانون الفيدرالي في 42 CFR القسم 438.14، الذي يعرف الشخص بأنه "هندي" إذا كان الشخص يستوفي أيًا مما يلي:

- هو عضو في قبيلة هندية معترف بها اتحاديا
- يعيش في مركز حضري ويحقق واحدًا أو أكثر مما يلي:
  - هو عضو في قبيلة أو فرقة، أو مجموعة منظمة أخرى من الهنود، بما في ذلك تلك القبائل أو الفرق أو المجموعات التي تم إنهاؤها منذ عام 1940 وتلك المعترف بها الآن أو في المستقبل من قبل الولاية التي يقيمون فيها، أو من هو سليل في الدرجة الأولى أو الثانية لأي عضو من هذا القبيل
  - هو من سكان الإسكيمو أو الأليوت أو غيرهم من سكان ألاسكا الأصليين
  - يعتبره وزير الداخلية هندية لأي غرض من الأغراض
- تم تحديده على أنه هندي بموجب اللوائح الصادرة عن وزير الداخلية
- يعتبره وزير الداخلية هندية لأي غرض من الأغراض

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health  
تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



## 8 | أرقام وكلمات مهمة يجب ان تعرفها

■ يعتبره وزير الصحة والخدمات الإنسانية هنديةً لأغراض الأهلية للحصول على خدمات الرعاية الصحية الهندية، بما في ذلك كونه هنديةً من كاليفورنيا، أو إسكيمو، أو ألبوت، أو غيرهم من سكان ألaska الأصليين. **الاستثناء:** طلب أحد الأعضاء من CalOptima Health مراجعة وتغيير القرار المتخذ بشأن تغطية الخدمة المطلوبة.

**خدمات الصحة السلوكية:** قم بتضمين خدمات الصحة النفسية المتخصصة (specialty mental health services, SMHS)، وخدمات الصحة النفسية غير المتخصصة (non-specialty mental health services, NSMHS)، وخدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات (substance use disorder, SUD) لدعم السلامة النفسية والعاطفية للأعضاء. يتم توفير NSMHS من خلال خطة الصحة للأعضاء الذين يعانون من حالات صحية نفسية خفيفة إلى متوسطة. يتم توفير SMHS من خلال خطط الصحة النفسية بالمقاطعة (Mental Health Plans, MHPs) للأعضاء الذين يعانون من ضعف شديد أو معرضين لخطر كبير للتدهور الوظيفي بسبب اضطراب في الصحة النفسية. تتم تغطية خدمات الصحة النفسية الطارئة، بما في ذلك التقييمات والعلاج في حالات الطوارئ، توفر مقاطعتك أيضًا خدمات تتعلق بتعاطي الكحول أو المخدرات، تسمى خدمات SUD.

**المزايا:** خدمات الرعاية الصحية والأدوية المغطاة بموجب هذه الخطة الصحية.

**خدمات أطفال كاليفورنيا (California Children's Services, CCS):** برنامج Medi-Cal يقدم خدمات للأطفال حتى سن 21 عامًا والذين يعانون من حالات صحية معينة، أو أمراض، أو مشاكل صحية مزمنة.

**مدير الحالة:** الممرضون المسجلون أو الأخصائيون الاجتماعيون الذين يمكنهم مساعدتك في فهم المشكلات الصحية الرئيسية وترتيب الرعاية مع المزودين الخاصين بالعضو.

**مدير الحالة:** الممرضون المسجلون أو الأخصائيون الاجتماعيون الذين يمكنهم مساعدة العضو على فهم المشكلات الصحية الرئيسية وترتيب الرعاية مع مزودي رعاية العضو.

**ممرضة قابلة معتمدة (Certified Nurse Midwife, CNM):** شخص مرخص كممرضة مسجلة ومعتمد كممرضة قابلة من قبل مجلس التمريض المسجل في كاليفورنيا. يسمح للممرضة القابلة المعتمدة بحضور حالات الولادة الطبيعية.

**المعالج اليدوي:** مزود الخدمة الذي يعالج العمود الفقري عن طريق المعالجة اليدوية.

**الحالة المزمنة:** مرض أو مشكلة طبية أخرى لا يمكن علاجها بالكامل أو تتفاقم بمرور الوقت أو يجب علاجها حتى تسوء حالة العضو.

**العيادة:** مرفق يمكن للأعضاء اختياره كمزود رعاية أولية (primary care provider, PCP). يمكن أن يكون إما مركزًا صحيًا مؤهلاً فدراليًا (Federally Qualified Health Center, FQHC)، أو عيادة مجتمعية، أو عيادة صحية ريفية (Rural Health Clinic, RHC)، أو مزود رعاية صحية هندي (Indian Health Care Provider, IHCP)، أو أي مرفق رعاية أولية آخر.

**خدمات البالغين المجتمعية (Community-based adult services, CBAS):** خدمات المرضى الخارجيين، في المرافق للرعاية التمريضية الماهرة، والخدمات الاجتماعية، والعلاجات، والرعاية الشخصية، وتدريب ودعم الأسرة ومقدمي الرعاية، وخدمات التغذية، والنقل، وغيرها من الخدمات للأعضاء المؤهلين.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.



## 8 | أرقام وكلمات مهمة يجب ان تعرفها

**خدمات دعم المجتمع:** هي خدمات تهدف إلى تحسين الصحة العامة للأفراد في المجتمع. وهي تقدّم الخدمات التي تلبي الاحتياجات الاجتماعية المتعلقة بالصحة مثل السكن، والوجبات، والرعاية الشخصية. إنها تساعد أفراد المجتمع، مع التركيز على تعزيز الصحة والاستقرار والاستقلالية.

**الشكوى:** التعبير الشفهي أو الكتابي للعضو عن عدم الرضا عن الخدمة، والذي يمكن أن يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- نوعية الرعاية أو الخدمات المقدمة،
- التعامل مع مزود الرعاية أو الموظف،
- حق العضو في الاعتراض على تمديد الوقت المقترح من قبل CalOptima Health، أو برنامج الصحة النفسية أو اضطراب تعاطي المخدرات بالمقاطعة، أو أحد مزودي رعاية Medi-Cal.

الشكوى هي نفس التظلم.

**استمرارية الرعاية:** قدرة أحد أعضاء الخطة على الاستمرار في الحصول على خدمات Medi-Cal من المزود الحالي من خارج الشبكة لمدة تصل إلى 12 شهرًا إذا وافق المزود و CalOptima Health.

**قائمة الأدوية المتعاقد عليها (Contract Drugs List, CDL):** قائمة الأدوية المعتمدة لبرنامج Medi-Cal Rx والتي قد يطلب المزود الأدوية المغطاة التي يحتاجها العضو منها.

**تنسيق المزايا (Coordination of Benefits, COB):** عملية تحديد أي تغطية تأمين (Medi-Cal، أو Medicare، أو التأمين التجاري، أو غيرها) التي لديها مسؤوليات العلاج والدفع الأولية للأعضاء الذين لديهم أكثر من نوع واحد من تغطية التأمين الصحي.

**المشاركة بالدفع (co-pay):** دفعة يقوم بها العضو، بشكل عام في وقت الخدمة، بالإضافة إلى دفعات التأمين.

**النظام الصحي المنظم من قبل المقاطعة (County Organized Health System, COHS):** وكالة محلية أنشأها مجلس المشرفين بالمقاطعة للتعاقد مع برنامج Medi-Cal. يتم تسجيل العضو تلقائيًا في خطة COHS إذا كان يستوفي قواعد التسجيل. يختار الأعضاء المسجلون مزود الرعاية الصحية الخاص بهم من بين جميع مزودي COHS.

**الخدمات المغطاة:** خدمات Medi-Cal التي تكون CalOptima Health مسؤولة عن دفعها. تخضع الخدمات المغطاة للشروط، والأحكام، والقيود، والاستثناءات الواردة في عقد Medi-Cal وأي تعديل للعقد، وكما هو مذكور في كتيب الأعضاء هذا (المعروف أيضًا باسم الأدلة المدمجة للتغطية (Combined Evidence of Coverage, EOC) ونموذج الإفصاح).

**DHCS: Department of Health Care Services** (إدارة خدمات الرعاية الصحية) في كاليفورنيا. هذا هو مكتب الولاية الذي يشرف على برنامج Medi-Cal.

**إلغاء التسجيل:** التوقف عن استخدام خطة صحية لأن العضو لم يعد مؤهلاً أو قام بالتغيير إلى خطة صحية جديدة. يجب على العضو التوقيع على نموذج ينص على أنه لم يعد يرغب في استخدام الخطة الصحية أو الاتصال بـ Health Care Options (خيارات الرعاية الصحية) وإلغاء التسجيل عبر الهاتف.

**DMHC:** إدارة الرعاية الصحية المُدارة (California Department of Managed Health Care, DMHC) في كاليفورنيا. هذا هو مكتب الولاية الذي يشرف على خطط الرعاية الصحية المُدارة.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**





## 8 | أرقام وكلمات مهمة يجب ان تعرفها

**خدمات الدولا:** تشمل خدمات الدولا التثقيف الصحي، والدعوة، والدعم الجسدي، والعاطفي، وغير الطبي. يمكن للأعضاء الحصول على خدمات الدولا قبل، وأثناء، وبعد الولادة أو نهاية الحمل، بما في ذلك فترة ما بعد الولادة. يتم تقديم خدمات الدولا كخدمات وقائية ويجب أن يوصي بها الطبيب أو أي ممارس آخر مرخص.

**المعدات الطبية المعمرة (Durable medical equipment, DME):** المعدات الطبية الضرورية طبيًا والتي يطلبها طبيب العضو أو مزود آخر يستخدمها العضو في المنزل، أو المجتمع، أو المرفق المستخدم كمنزل.

**الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT):**

انذهب إلى "Medi-Cal للأطفال والمراهقين".

**رعاية الطوارئ:** فحص يجريه طبيب أو موظف تحت إشراف طبيب، وفقًا لما يسمح به القانون، لمعرفة ما إذا كانت هناك حالة طبية طارئة. الخدمات الطبية الضرورية اللازمة لجعل حالتك مستقرة سريريًا ضمن قدرات المرفق.

**حالة طبية طارئة:** حالة طبية أو نفسية مصحوبة بأعراض شديدة، مثل المخاض النشط (انتقل إلى التعريف أعلاه) أو الألم الشديد، بحيث يمكن لشخص لديه معرفة عامة بحكمة بالصحة والطب أن يعتقد بشكل معقول أن عدم الحصول على رعاية طبية فورية يمكن أن:

- يعرّض صحة العضو أو صحة طفله الذي لم يولد بعد لخطر شديد
- يتسبب في ضعف في أحد وظائف الجسم
- يتسبب في إخفاق جزء أو عضو بالجسم في أداء وظيفته بشكل صحيح
- يتسبب بالموت

**النقل الطبي في حالات الطوارئ:** لنقل في سيارة إسعاف أو سيارة طوارئ إلى غرفة الطوارئ للحصول على الرعاية الطبية الطارئة.

**إدارة الرعاية المحسنة (Enhanced Care Management, ECM):** هو نهج شامل ومتعدد التخصصات للرعاية يعالج الاحتياجات السريرية وغير السريرية للأعضاء ذوي الاحتياجات الطبية والاجتماعية الأكثر تعقيدًا.

**المسجل:** الشخص الذي هو عضو في خطة صحية ويحصل على الخدمات من خلال الخطة.

**المريض المعتمد:** المريض الذي لديه علاقة حالية مع مزود وقد ذهب إلى ذلك المزود خلال فترة زمنية محددة تحددها الخطة الصحية.

**العلاج التجريبي:** الأدوية، أو المعدات، أو الإجراءات، أو الخدمات التي تكون في مرحلة الاختبار مع الدراسات المختبرية أو الحيوانية قبل اختبارها على البشر. الخدمات التجريبية لا تخضع للتحقيق السريري.

**خدمات تنظيم الأسرة:** خدمات منع أو تأخير الحمل. يتم تقديم الخدمات للأفراد في سن الإنجاب لتمكينهم من تحديد عدد الأطفال والمباعدة بين الولادات.

**المركز الصحي المؤهل فدراليًا (Federally Qualified Health Center, FQHC):** مركز صحي في منطقة لا يوجد بها العديد من المزودين. يمكن للعضو الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في FQHC.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-888-587-8088 (TTY 711) مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org)



## 8 | أرقام وكلمات مهمة يجب ان تعرفها

**الرسوم مقابل الخدمة (Fee-for-Service, FFS):** في بعض الأحيان، لا تغطي CalOptima Health الخدمات، ولكن لا يزال بإمكان العضو الحصول عليها من خلال FFS Medi-Cal، مثل العديد من خدمات الصيدلية من خلال Medi-Cal Rx.

**رعاية المتابعة:** هي رعاية طبيب منتظمة لفحص تقدم المريض بعد الرقود في المستشفى أو في أثناء فترة العلاج.

**الاحتيال:** الفعل المتعمد للخداع أو التحريف من قبل شخص يعرف ان الخداع قد يؤدي إلى بعض المنفعة غير المصرح بها له أو لشخص آخر.

**مراكز الولادة المستقلة (Freestanding Birth Centers, FBCs):** المرافق الصحية التي من المقرر أن تتم فيها الولادة بعيدًا عن مكان إقامة العضو الحامل والتي تم ترخيصها أو الموافقة عليها من قبل الدولة لتوفيرها لرعاية المخاض قبل الولادة والولادة أو الرعاية بعد الولادة وغيرها من الخدمات المتنقلة المضمنة في الخطة. هذه المرافق ليست مستشفيات.

**التظلم:** التعبير الشفهي أو الكتابي للعضو عن عدم الرضا عن الخدمة، والتي يمكن أن تشمل، على سبيل المثال لا الحصر:

- نوعية الرعاية أو الخدمات المقدمة،
- التعامل مع مزود الرعاية أو الموظف،
- حق العضو في الاعتراض على تمديد الوقت المقترح من قبل CalOptima Health، أو برنامج الصحة النفسية أو اضطراب تعاطي المخدرات بالمقاطعة، أو أحد مزودي رعاية Medi-Cal.

الشكوى هي نفس التظلم.

**خدمات وأجهزة التأهيل:** خدمات الرعاية الصحية التي تساعد العضو على الحفاظ على المهارات، والأداء للحياة اليومية، أو تعلمها، أو تحسينها.

**خيارات الرعاية الصحية (Health Care Options, HCO):** البرنامج الذي يمكنه تسجيل عضو أو إلغاء تسجيله في خطة صحية.

**التأمين الصحي:** تغطية تأمينية تدفع النفقات الطبية والجراحية عن طريق سداد المؤمن له نفقات المرض أو الإصابة أو الدفع لمزود الرعاية مباشرة.

**الرعاية الصحية المنزلية:** الرعاية التمريضية الماهرة وغيرها من الخدمات المقدمة في المنزل.

**مزودو الرعاية الصحية المنزلية:** لمزودون الذين يقدمون للأعضاء رعاية تمريضية ماهرة وخدمات أخرى في المنزل.

**رعاية العجزة:** الرعاية لتقليل المشقة الجسدية، والعاطفية، والاجتماعية، والروحية للعضو المصاب بمرض عضال. تتوفر رعاية العجزة عندما يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل.

**المستشفى:** المكان الذي يحصل فيه العضو على رعاية المرضى الداخليين والخارجيين من الأطباء والممرضين.

**رعاية المرضى الخارجيين في المستشفى:** الرعاية الطبية أو الجراحية التي يتم إجراؤها في المستشفى دون دخول المستشفى كمريض داخلي.

**الرقود في المستشفى:** الدخول إلى المستشفى لتلقي العلاج كمريض داخلي.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



## 8 | أرقام وكلمات مهمة يجب ان تعرفها

مزودو الرعاية الصحية الهنود (**Indian Health Care Providers, IHCP**): برنامج رعاية صحية تديره خدمة الصحة الهندية (**Indian Health Service, IHS**)، أو قبيلة هندية، أو برنامج صحة قبلي، أو منظمة قبلية أو منظمة هندية حضرية (**Urban Indian Organization, UIO**) كما تم تعريف هذه المصطلحات في المادة 4 من **Indian Health Care Improvement Act** (قانون تحسين الرعاية الصحية الهندي) (25 جامعة جنوب كاليفورنيا، القسم 1603).

**رعاية المرضى الداخليين:** عندما يتعين على العضو المبيت في المستشفى أو أي مكان آخر للحصول على الرعاية الطبية اللازمة.

**مرفق الرعاية المتوسطة أو المنزل:** الرعاية المقدمة في مرفق رعاية طويلة الأجل أو المنزل الذي يوفر خدمات سكنية على مدى 24 ساعة. تشمل أنواع مرافق الرعاية المتوسطة أو المنازل مرافق الرعاية المتوسطة/ذوي الإعاقة في النمو (**intermediate care facility/developmentally disabled, ICF/DD**)، ومرفق الرعاية المتوسطة/ذوي الإعاقة في النمو-التأهيلي (**intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative, ICF/DD-H**)، ومرفق الرعاية المتوسطة/ذوي الإعاقة في النمو- التمريض (**intermediate care facility/developmentally disabled-nursing, ICF/DD-N**).

**العلاج التحقيقي:** دواء علاجي، أو منتج بيولوجي، أو جهاز أكمل بنجاح المرحلة الأولى من التحقيق السريري المعتمد من إدارة الأدوية الفيدرالية (**Federal Drug Administration, FDA**)، ولكن لم تتم الموافقة على استخدامه العام من قبل إدارة الـ FDA ويظل قيد التحقيق في فحص سريري معتمد من إدارة الـ FDA.

**الرعاية طويلة الأجل:** الرعاية في مرفق لمدة أطول من شهر الدخول بالإضافة إلى 1 شهر.

**الخدمات والدعم طويل الأجل (**Long-term services and supports, LTSS**):** الخدمات التي تساعد الأشخاص الذين يعانون من مشاكل صحية أو إعاقات طويلة الأمد على العيش أو العمل في المكان الذي يختارونه. يمكن أن يكون ذلك في المنزل، أو في العمل، أو في منزل جماعي، أو دار رعاية، أو أي مرفق رعاية آخر. تتضمن LTSS برامج للرعاية طويلة الأجل والخدمات المقدمة في المنزل أو في المجتمع، وتسمى أيضًا الخدمات المنزلية والمجتمعية (**home and community-based services, HCBS**). يتم توفير بعض خدمات LTSS من خلال الخطط الصحية، بينما يتم توفير خدمات أخرى بشكل منفصل.

**خطة الرعاية المُدارة:** خطة صحية من Medi-Cal تستخدم فقط بعض الأطباء، والأخصائيين، والعيادات، والصيديات، والمستشفيات لمتلقي Medi-Cal المسجلين في تلك الخطة. CalOptima Health هي خطة رعاية مُدارة.

**Medi-Cal للأطفال والمراهقين:** ميزة لأعضاء Medi-Cal الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا للمساعدة في الحفاظ على صحتهم. يجب أن يحصل الأعضاء على الفحوصات الصحية المناسبة لأعمارهم والفحوصات المناسبة للعثور على المشاكل الصحية وعلاج الأمراض في وقت مبكر. يجب أن يحصلوا على العلاج لرعاية أو مساعدة الحالات التي قد تكون موجودة في الفحوصات. تُعرف هذه الميزة أيضًا باسم ميزة الفحص، والتشخيص، والعلاج المبكر والدوري (**Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT**) بموجب القانون الفيدرالي.

**Medi-Cal Rx:** خدمة مزايا الصيدلية التي تعد جزءًا من FFS Medi-Cal والمعروفة باسم "Medi-Cal Rx" والتي توفر مزايا وخدمات الصيدلية، بما في ذلك الأدوية الموصوفة طبياً وبعض المستلزمات الطبية لجميع المستفيدين من Medi-Cal.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.



## 8 | أرقام وكلمات مهمة يجب ان تعرفها

**البيت الطبي:** نموذج للرعاية يوفر الوظائف الرئيسية للرعاية الصحية الأولية. ويشمل ذلك الرعاية الشاملة، والرعاية التي تركز على المريض، والرعاية المنسقة، والخدمات التي يمكن الوصول إليها، والجودة والسلامة.

**ضرورية طبيًا (أو ضرورة طبية):** الخدمات الضرورية طبيًا هي خدمات مهمة ومعقولة وتحمي الحياة. الرعاية ضرورية لمنع المرضى من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة. تقلل هذه الرعاية من الألم الشديد عن طريق تشخيص أو علاج الداء، أو المرض، أو الإصابة. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تشمل خدمات Medi-Cal الضرورية طبيًا الرعاية اللازمة لإصلاح أو مساعدة مرض أو حالة جسدية أو نفسية، بما في ذلك اضطرابات تعاطي المخدرات).

**النقل الطبي:** وسيلة النقل التي يصفها المزود للعضو عندما لا يكون العضو قادرًا جسديًا أو طبيًا على استخدام السيارة، أو الحافلة، أو القطار، أو سيارة الأجرة للوصول إلى موعد طبي مغطى أو للحصول على الوصفات الطبية. تدفع CalOptima Health تكاليف النقل الأقل تكلفة لتلبية احتياجاتك الطبية عندما تحتاج إلى توصيلة إلى موعدك.

**Medicare:** برنامج التأمين الصحي الفيدرالي للأشخاص الذين يبلغون من العمر 65 عامًا أو أكبر، وبعض الأشخاص الأصغر سنًا من ذوي الإعاقة، والأشخاص المصابين بمرض الكلى في المرحلة النهائية (الفشل الكلوي الدائم الذي يتطلب غسيل الكلى أو عملية زرع الكلى، ويسمى أحيانًا مرض الكلى في المرحلة النهائية (End-Stage Renal Disease, ESRD).

**العضو:** أي عضو مؤهل في Medi-Cal مسجل لدى CalOptima Health ويحق له الحصول على الخدمات المغطاة. مزود خدمات الصحة النفسية: متخصصو الرعاية الصحية الذين يقدمون خدمات الصحة النفسية والصحة السلوكية للمرضى.

**خدمات القبالة:** رعاية ما قبل الولادة وأثناءها وبعدها، بما في ذلك خدمات تنظيم الأسرة للأم والرعاية الفورية لحديثي الولادة، والتي تقدمها القابلات الممرضات المعتمدات (certified nurse midwives, CNM) والقابلات المرخصات (licensed midwives, LM).

**الشبكة:** مجموعة من الأطباء، والعيادات، والمستشفيات، والمزودين الآخرين متعاقدة مع CalOptima Health لتقديم الرعاية.

**مزود الشبكة (أو مزود الخدمة من داخل الشبكة):** انتقل إلى "المزود المشارك".

**الخدمة غير المغطاة:** الخدمة التي لا تغطيها CalOptima Health.

**النقل غير الطبي:** النقل عند السفر من وإلى موعد للحصول على خدمة مغطاة من Medi-Cal ومصرح بها من قبل المزود الخاص بالعضو وعند استلام الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

**المزود غير المشارك:** مزود غير موجود في شبكة CalOptima Health.

**جهاز تقويم العظام:** جهاز يستخدم خارج الجسم لدعم أو تصحيح جزء من الجسم المصاب أو المريض بشدة، وهو ضروري طبيًا حتى يتعافى العضو.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



## 8 | أرقام وكلمات مهمة يجب ان تعرفها

**التغطية الصحية الأخرى (Other health coverage, OHC):** تشير التغطية الصحية الأخرى (Other health coverage, OHC) إلى التأمين الصحي الخاص ودافعي الخدمات عدا Medi-Cal. قد تشمل الخدمات الخدمات الطبية، أو رعاية الأسنان، أو البصر، أو الصيدلة، أو خطط Medicare Advantage (الجزء C)، أو خطط أدوية Medicare (الجزء D)، أو خطط Medicare التكميلية (Medigap).

**الخدمات خارج المنطقة:** الخدمات أثناء تواجد العضو في أي مكان خارج منطقة خدمة CalOptima Health.

**مزود من خارج الشبكة:** مزود ليس جزءًا من شبكة CalOptima Health.

**رعاية المرضى الخارجيين:** عندما لا يضطر العضو إلى المبيت في المستشفى أو أي مكان آخر للحصول على الرعاية الطبية اللازمة.

**خدمات الصحة النفسية للمرضى الخارجيين:** خدمات المرضى الخارجيين للأعضاء الذين يعانون من حالات صحية نفسية خفيفة إلى متوسطة بما في ذلك:

■ تقييم وعلاج الصحة النفسية الفردية أو الجماعية (العلاج النفسي)

■ الاختبارات النفسية عند الإشارة إليها سريريًا لتقييم حالة الصحة النفسية

■ خدمات المرضى الخارجيين لأغراض مراقبة العلاج الدوائي

■ الاستشارة النفسية

■ مختبر المرضى الخارجيين، والتجهيزات، والمكملات الغذائية

**الرعاية التلطيفية:** لرعاية لتقليل المشقة الجسدية، والعاطفية، والاجتماعية، والروحية للعضو المصاب بمرض خطير. لا تتطلب الرعاية التلطيفية أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل.

**المستشفى المشارك:** مستشفى مرخص لديه عقد مع CalOptima Health لتقديم الخدمات للأعضاء في الوقت الذي يحصل فيه العضو على الرعاية. الخدمات المغطاة التي قد تقدمها بعض المستشفيات المشاركة للأعضاء محدودة بمراجعة الاستخدام الخاصة بـ CalOptima Health وسياسات ضمان الجودة أو عقد CalOptima Health مع المستشفى.

**المزود المشارك (أو الطبيب المشارك):** طبيب، أو مستشفى، أو أي متخصص رعاية صحية مرخص آخر أو مرفق صحي مرخص، بما في ذلك مرافق الحالات الحرجة المتعاقدة مع CalOptima Health لتقديم الخدمات المغطاة للأعضاء في الوقت الذي يحصل فيه العضو على الرعاية.

**خدمات الطبيب:** الخدمات المقدمة من قبل شخص مرخص له بموجب قانون الولاية لممارسة الطب أو علاج العظام، ولا تشمل الخدمات التي يقدمها الأطباء أثناء دخول العضو إلى المستشفى والتي يتم تحميلها في فاتورة المستشفى.

**الخطوة:** انتقل إلى "خطوة الرعاية المُدارة".

**خدمات ما بعد الاستقرار:** الخدمات المغطاة المتعلقة بحالة طبية طارئة يتم توفيرها بعد استقرار العضو للحفاظ على استقرار العضو. تتم تغطية خدمات رعاية ما بعد الاستقرار ودفع تكاليفها. قد تحتاج المستشفيات من خارج الشبكة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**





## 8 | أرقام وكلمات مهمة يجب ان تعرفها

**الموافقة المسبقة (التصريح المسبق):** العملية التي يجب من خلالها على العضو أو المزود طلب الموافقة من CalOptima Health على خدمات معينة للتأكد من أن CalOptima Health ستغطيها. الإحالة ليست موافقة الموافقة المسبقة هي نفس التصريح المسبق.

**تغطية الأدوية الموصوفة:** تغطية الأدوية الموصوفة من قبل المزود.

**الأدوية الموصوفة:** دواء يتطلب قانوناً صرفه أمراً من مزود مرخص له، على عكس الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية (over-the-counter, "OTC") التي لا تتطلب وصفة طبية.

**الرعاية الأولية:** اذهب إلى "الرعاية الروتينية."

**مزود الرعاية الأولية (Primary care provider, PCP):** مزود الرعاية المرخص لدى العضو لمعظم الرعاية الصحية الخاصة به. يساعد PCP العضو في الحصول على الرعاية التي يحتاجها.

الـ PCP يمكن أن يكون:

- طبيب عام
- طبيب باطني
- طبيب أطفال
- طبيب الأسرة
- طبيب أمراض النساء والتوليد
- مزود الرعاية الصحية الهندي (Indian Health Care Provider, IHCP)
- المركز الصحي المؤهل فدرالياً (Federally Qualified Health Center, FQHC)
- عيادة الصحة الريفية (Rural Health Clinic, RHC)
- ممرضة ممارسة
- مساعد طبيب
- عيادة

**التصريح المسبق (الموافقة المسبقة):** العملية التي يجب من خلالها على العضو أو المزود أن يطلب الموافقة من CalOptima Health على خدمات معينة لضمان قيام CalOptima Health بتغطيتها. الإحالة ليست موافقة التصريح المسبق هو نفس الموافقة المسبقة.

**الجهاز التعويضي:** جهاز صناعي يتم ربطه بالجسم لتعويض جزء مفقود من الجسم.

**دليل المزودين:** قائمة المزودين في شبكة CalOptima Health.

**حالة طبية نفسية طارئة:** اضطراب نفسي تكون فيه الأعراض خطيرة أو شديدة بدرجة كافية لتسبب خطراً مباشراً على العضو أو الآخرين أو يكون العضو غير قادر على توفير أو استخدام الطعام، أو المأوى، أو الملابس بسبب الاضطراب النفسي.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجاناً. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**.





## 8 | أرقام وكلمات مهمة يجب ان تعرفها

**خدمات الصحة العامة:** الخدمات الصحية التي تستهدف جميع السكان. وتشمل هذه، من بين أمور أخرى، تحليل الوضع الصحي، والمراقبة الصحية، وتعزيز الصحة، وخدمات الوقاية، ومكافحة الأمراض المعدية، وحماية البيئة والصرف الصحي، والتأهب للكوارث والاستجابة لها، والصحة المهنية.

**المزود المؤهل:** طبيب مؤهل في مجال الممارسة المناسب لعلاج حالة العضو.

**الجراحة الترميمية:** عملية جراحية لتصحيح أو إصلاح الهياكل غير الطبيعية في الجسم لتحسين الوظيفة أو خلق مظهر طبيعي إلى أقصى حد ممكن. الهياكل غير الطبيعية للجسم هي تلك الناتجة عن عيب خلقي، أو تشوهات في النمو، أو صدمة، أو عدوى، أو أورام، أو مرض.

**الإحالة:** عندما يقول الـ PCP الخاص بأحد الأعضاء أن العضو يمكنه الحصول على الرعاية من مزود آخر. تتطلب بعض خدمات الرعاية المغطاة إحالة وموافقة مسبقة (تصريح مسبق).

**خدمات وأجهزة العلاج التأهيلي وإعادة التأهيل:** خدمات وأجهزة لمساعدة الأعضاء الذين يعانون من إصابات، أو إعاقات، أو حالات مزمنة على اكتساب أو استعادة المهارات النفسية والجسدية.

**الرعاية الروتينية:** الخدمات الضرورية طبيًا والرعاية الوقائية، وزيارات العافية للطفل، أو الرعاية مثل رعاية المتابعة الروتينية. الهدف من الرعاية الروتينية هو منع المشاكل الصحية.

**العيادة الصحية الريفية (Rural Health Clinic, RHC):** مركز صحي في منطقة لا يوجد بها العديد من المزودين. يمكن للأعضاء الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في RHC.

**الخدمات الحساسة:** الخدمات المتعلقة بالصحة النفسية أو السلوكية، والصحة الجنسية والإنجابية، وتنظيم الأسرة، والاضطرابات المنقولة جنسياً، وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، والاعتداء الجنسي والإجهاض، واضطراب تعاطي المخدرات، ورعاية تأكيد النوع الاجتماعي، وعنف الشريك الحميم.

**المرض الخطير:** مرض أو حالة يجب علاجها ويمكن أن تؤدي إلى الوفاة.

**منطقة الخدمة:** المنطقة الجغرافية التي تخدمها CalOptima Health. وهذا يشمل مقاطعة أورانج، كاليفورنيا.

**الرعاية التمريضية الماهرة:** الخدمات المغطاة التي يقدمها الممرضون، أو الفنيون، أو المعالجون المرخصون أثناء الإقامة في مرفق ترميز ماهر أو في منزل أحد الأعضاء.

**مرفق التمريض الماهر:** مكان يقدم رعاية تمريضية على مدى 24 ساعة يوميًا ولا يمكن تقديمها إلا من قبل المتخصصين الصحيين المدربين.

**أخصائي (أو طبيب متخصص):** طبيب يعالج أنواعًا معينة من مشاكل الرعاية الصحية. على سبيل المثال، يعالج جراح العظام العظام المكسورة؛ طبيب الحساسية يعالج الحساسية. وطبيب القلب يعالج مشاكل القلب. في معظم الحالات، سيحتاج العضو إلى إحالة من الـ PCP الخاص به للذهاب إلى أحد الأخصائيين.

**خدمات الصحة النفسية المتخصصة (Specialty mental health services, SMHS):** للأعضاء الذين لديهم احتياجات لخدمات الصحة النفسية أعلى من مستوى الضعف الخفيف إلى المتوسط.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health  
تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**



## 8 | أرقام وكلمات مهمة يجب ان تعرفها

**مرفق الرعاية تحت الحادة (للبالغين أو الأطفال):** مرفق رعاية طويلة الأجل توفر رعاية شاملة للأعضاء الضعفاء طبيًا الذين يحتاجون إلى خدمات خاصة، مثل العلاج بالاستنشاق، ورعاية بضع القصبة الهوائية، والتغذية بالأنبوب الوريدي، ورعاية إدارة الجروح المعقدة.

**المرض العضال:** حالة طبية لا يمكن عكسها ومن المرجح أن تسبب الوفاة خلال عام واحد أو أقل إذا اتبع المرض مساره الطبيعي.

**استرداد الضرر:** عندما يتم توفير المزايا أو عندما سيتم تقديمها إلى أحد أعضاء Medi-Cal بسبب إصابة يكون طرف آخر مسؤولاً عنها، تسترد DHCS القيمة المعقولة للمزايا المقدمة للعضو عن تلك الإصابة.

**الفرز (أو الفحص):** تقييم صحة العضو بواسطة طبيب أو ممرضة مدربة على الفحص بغرض تحديد مدى إلحاح حاجتك للرعاية.

**الرعاية العاجلة (أو الخدمات العاجلة):** الخدمات المقدمة لعلاج مرض أو إصابة أو حالة غير طارئة تتطلب رعاية طبية. يمكن للأعضاء الحصول على رعاية عاجلة من مزود من خارج الشبكة إذا كان المزودون من داخل الشبكة غير متاحين مؤقتًا أو لا يمكن الوصول إليهم.

**(c) 1915 الاعفاء من الخدمات المنزلية والمجتمعية (Home and Community-Based Services, HCBS):** هذا برنامج حكومي خاص للأشخاص المعرضين لخطر الإيداع في دار رعاية أو مؤسسة. يسمح البرنامج لـ DHCS بتوفير HCBS لهؤلاء الأشخاص حتى يتمكنوا من البقاء في منازلهم في المجتمع. تشمل HCBS إدارة الحالات، والرعاية الشخصية، والتمريض الماهر، والتأهيل، وخدمات إدارة المنزل أو المساعدة الصحية المنزلية. وهي تشمل أيضًا برامج يومية للبالغين ورعاية مؤقتة. يجب على أعضاء Medi-Cal التقدم بشكل منفصل والتأهل للتسجيل في الإعفاء. بعض الإعفاءات لديها قوائم انتظار.

قم بالاتصال بخدمة العملاء على الرقم **1-888-587-8088 (TTY 711)** مجانًا. CalOptima Health تتواجد من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا حتى 5:30 مساءً. المكالمات مجانية. قم بزيارة الموقع الإلكتروني على **www.caloptima.org**





CalOptima Health, A Public Agency  
505 City Parkway West, Orange, CA 92868  
[caloptima.org](http://caloptima.org)

إذا كان لديك أسئلة أو تحتاج إلى مساعدة بخصوص خدمات رعايتك الصحية، يُرجى الاتصال بقسم خدمة عملاء CalOptima Health على **1-714-246-8500** أو بالرقم المجاني **1-888-587-8088 (TTY 711)**، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا وحتى 5:30 مساءً. يتوفر لدينا طاقم عمل يتحدث لغتك. يمكن لمستخدمي أجهزة التواصل للصم والألات المبرقة الكاتبة TTY الاتصال على **711**. يمكنك أيضًا زيارة موقعنا الإلكتروني [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org).