

2024



## کتابچه راهنمای اعضا

چیزهایی که باید درباره مزایا بدانید  
شواهد پوشش دهی CalOptima Health (EOC) همراه با توضیحات

# کتابچه راهنمای اعضا

---

آنچه باید در مورد مزایای خود بدانید

فرم افشای اطلاعات و سند راهنمای پوشش ترکیبی  
CalOptima Health (EOC)

2024

اورنج کانتی، کالیفرنیا

# سایر زبان‌ها و قالب‌ها

## سایر زبان‌ها

شما می‌توانید این کتابچه راهنمای اعضا و سایر مطالب طرح را به‌طور رایگان به زبان‌های دیگر دریافت کنید. CalOptima Health به کمک مترجمان واجد شرایط، ترجمه‌های کتبی ارائه می‌نماید. با شماره **1-714-246-8500** یا **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است. این کتابچه راهنمای اعضا را مطالعه کنید تا اطلاعات بیشتری در مورد خدمات کمک زبانی در مراقبت‌های بهداشتی درمانی مانند خدمات مترجم شفاهی و ترجمه کتبی به دست آورید.

## سایر قالب‌ها

شما می‌توانید این اطلاعات را به‌طور رایگان در قالب‌های دیگر مانند خط بریل، فونت 20 چاپ درشت، فایل صوتی و فرمت‌های الکترونیکی قابل دسترس دریافت کنید. با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## خدمات مترجم شفاهی

CalOptima Health خدمات ترجمه شفاهی را توسط یک مترجم واجد شرایط، به صورت 24 ساعته و رایگان در اختیار شما قرار می‌دهد. لزومی ندارد که از اعضای خانواده یا دوستان به‌عنوان مترجم شفاهی استفاده کنید. ما استفاده از افراد زیر سن قانونی به‌عنوان مترجم را توصیه نمی‌کنیم، مگر اینکه در شرایط اضطراری باشد. خدمات مترجم شفاهی، خدمات زبانی و فرهنگی به‌طور رایگان در اختیار شما قرار می‌گیرد. این خدمات به صورت 24 ساعته و در 7 روز هفته در دسترس است. برای خدمات کمک زبانی یا دریافت این کتابچه راهنما به زبانی دیگر، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است.

## English Tagline

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.

## الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. هذه الخدمات مجانية.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## Հայերեն պիտակ (Armenian)

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

## 简体中文标语 (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)**。我们还另外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。

## ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਓ: 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 |

## हिंदी टैगलाइन (Hindi)

न 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।

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## Nqe Lus Hmoob Cob (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.

## 日本語表記 (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 태그라인 (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.

## ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

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

---

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



### Mien Tagline (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 hluo 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.

### ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

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

### مطلب به زبان فارسی (Farsi)

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

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



### Русский слоган (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.

### Mensaje en 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 Tagline (Tagalog)

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 serbisyonang ito.

---

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با خدمات مشتریان با شماره رایگان **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.





## แท็กภาษาไทย (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

## Примітка українською (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.

## Khẩu hiệu 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.

---

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



# به CalOptima Health خوش آمدید!

از اینکه به CalOptima Health پیوستید، متشکریم. CalOptima Health یک طرح بهداشتی برای افرادی است که Medi-Cal دارند. CalOptima Health با ایالت کالیفرنیا همکاری می‌کند تا به شما کمک کند مراقبت‌های بهداشتی درمانی موردنیازتان را دریافت کنید. CalOptima Health با شبکه‌های بهداشتی قرارداد می‌بندد تا مراقبت شما را هماهنگ کند. شبکه بهداشتی گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان است که با CalOptima Health کار می‌کنند. شما باید یک شبکه بهداشتی و یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) را انتخاب کنید. PCP شما باید با شبکه بهداشتی شما قرارداد داشته باشد. شما می‌توانید شبکه بهداشتی و PCP یکسانی را برای همه اعضای خانواده خود که واجد شرایط Medi-Cal هستند انتخاب کنید، یا می‌توانید شبکه‌های بهداشتی و PCP‌های مختلف را انتخاب کنید.

## کتابچه راهنمای اعضا

این کتابچه راهنمای اعضا در مورد پوشش شما تحت CalOptima Health توضیح می‌دهد. لطفاً آن را دقیق و کامل مطالعه کنید. این اطلاعات به شما کمک می‌کند تا مزایای خود، خدمات در دسترس شما و نحوه دریافت مراقبت‌های مورد نیاز خود را درک کنید. همچنین حقوق و مسئولیت‌های شما را به‌عنوان CalOptima Health توضیح می‌دهد. اگر نیازهای بهداشتی خاصی دارید، حتماً تمام بخش‌های مرتبط را مطالعه کنید.

این کتابچه راهنمای اعضا همچنین سند راهنمای پوشش ترکیبی (Evidence of Coverage, EOC) و فرم افشا نیز نامیده می‌شود. این کتابچه حاوی خلاصه‌ای از قوانین و سیاست‌های CalOptima Health است و بر اساس قرارداد بین CalOptima Health و سازمان خدمات بهداشت (Department of Health Care Services, DHCS) تدوین گردیده است. اگر مایل به کسب اطلاعات بیشتری هستید، با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا با شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

در این کتابچه راهنمای اعضا، CalOptima Health گاهی اوقات به عنوان "ما" یا "ما" نامیده می‌شود. گاهی اوقات به اعضا "شما" گفته می‌شود. برخی از کلمات با حروف بزرگ در این کتابچه راهنمای اعضا معنی خاصی دارند.

با خدمات مشتریان CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید تا یک نسخه از قرارداد بین CalOptima Health و DHCS را درخواست کنید. همچنین می‌توانید نسخه دیگری از کتابچه راهنمای اعضا را به‌طور رایگان درخواست کنید یا برای مشاهده کتابچه راهنمای اعضا از وبسایت CalOptima Health به نشانی **www.caloptima.org** دیدن نمایید. همچنین می‌توانید بدون هیچ هزینه‌ای یک نسخه از سیاست‌ها و رویه‌های اداری و بالینی غیراختصاصی CalOptima Health یا نحوه دسترسی به این اطلاعات در وبسایت CalOptima Health نیز موجود می‌باشند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## تماس با ما

CalOptima Health آماده کمک به شماست. اگر سؤالی دارید با **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. CalOptima Health روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است.

هر زمان که بخواهید می‌توانید به وبسایت ما به نشانی **www.caloptima.org** نیز مراجعه کنید.

با تشکر از شما،

CalOptima Health  
505 City Parkway West  
Orange, CA 92868

---

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



# فهرست مطالب

2	سایر زبان‌ها و قالب‌ها.....
2	سایر زبان‌ها .....
2	سایر قالب‌ها .....
3	خدمات مترجم شفاهی.....
9	به CalOptima Health خوش آمدید!.....
9	کتابچه راهنمای اعضا.....
10	تماس با ما.....
11	فهرست مطالب .....
15	1. شروع به‌عنوان یک عضو .....
15	روش دریافت راهنمایی .....
16	چه کسی می‌تواند عضو شود.....
17	کارت‌های شناسایی .....
18	2. درباره طرح درمانی شما.....
18	کلیات طرح درمانی .....
20	طرح شما چگونه کار می‌کند .....
20	دانشجویانی که به یک شهرستان جدید یا خارج از کالیفرنیا نقل مکان می‌کنند .....
22	تداوم مراقبت.....
24	هزینه‌ها.....
27	3. نحوه دریافت مراقبت.....
27	دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی .....

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## فهرست مطالب

28	ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه
31	شبکه ارائه‌دهندگان
39	نوبت‌ها
39	رسیدن به نوبتتان
40	لغو و تعیین وقت مجدد
40	پرداخت هزینه
41	ارجاعات
42	ارجاعات قانون سهام سرطان کالیفرنیا
43	پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی)
44	نظر ثانویه
45	خدمات مراقبت حساس
47	مراقبت فوری
48	مراقبت اورژانسی
50	خط مشاوره پرستاری
50	دستورالعمل‌های قبلی
51	اهدای بافت و عضو
<b>52</b>	<b>4. مزایا و خدمات</b>
52	موارد تحت پوشش طرح درمانی شما
55	مزایای Medi-Cal تحت پوشش CalOptima Health
72	سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش CalOptima Health
80	سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal
84	خدماتی که نمی‌توانید از طریق CalOptima Health یا Medi-Cal دریافت کنید

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



85	5. مراقبت از کودک و نوجوان
85	خدمات اطفال (کودکان و نوجوانان زیر 21 سال)
86	معاینه‌های سلامت کودک و مراقبت‌های پیشگیرانه
87	غربالگری مسمومیت با سرب
87	ارائه کمک جهت دریافت خدمات مراقبت از کودک و نوجوان
88	سایر خدماتی که می‌توانید از طریق هزینه خدمات Medi-Cal (FFS) Fee-for-Service یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید.
91	6. گزارش‌دهی و حل مشکلات
91	شکایات
93	درخواست‌های تجدیدنظر
94	اگر با تصمیم تجدیدنظر موافق نیستید چه باید کرد
94	دادرسی ایالتی
96	کلاه‌برداری، اتلاف و سوءاستفاده
98	7. حقوق و وظایف
98	حقوق شما
99	مسئولیت‌های شما
100	اطلاعیه عدم تبعیض
102	راه‌های مشارکت اعضا
102	اطلاعیه سیاست‌های حفظ حریم شخصی
110	اطلاعیه مربوط به قوانین
110	اطلاعیه در مورد Medi-Cal به‌عنوان ارائه‌دهنده مزایا با افراد فاقد بیمه درمانی عمومی یا خصوصی، سایر پوشش‌های بهداشتی و جبران تخلف
111	اطلاعیه در مورد جبران از محل ماترک
111	اطلاعیه اقدام

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



8. شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید ..... 112
- شماره تلفن‌های مهم ..... 112
- واژه‌هایی که باید بدانید ..... 112



# 1. شروع به عنوان یک عضو

## روش دریافت راهنمایی

CalOptima Health تلاش می‌کند تا شما از مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود راضی باشید. اگر سؤال یا نگرانی‌ای در مورد مراقبت خود دارید، CalOptima Health آماده شنیدن صحبت‌های شماست!

## خدمات مشتریان

خدمات مشتریان CalOptima Health آماده کمک به شماست. CalOptima Health می‌تواند:

- به سؤالات مربوط به طرح درمانی شما و خدمات تحت پوشش CalOptima Health پاسخ دهد
- به شما در انتخاب یا تغییر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه کمک کند
- در زمینه انتخاب یا تغییر شبکه درمانی به شما کمک کند
- به شما بگوید که خدمات موردنیاز خود را از کجا می‌توانید دریافت کنید
- اگر انگلیسی صحبت نمی‌کنید، کمک کند خدمات مترجم شفاهی دریافت کنید
- به شما کمک کند اطلاعات را به زبان‌ها و قالب‌های دیگر دریافت کنید
- کارت شناسایی المثنی برای شما صادر کند
- کتابچه راهنمای اعضا یا فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان را در اختیار شما قرار دهد
- در استعلام صورتحساب به شما کمک کند
- هماهنگی حمل و نقل را برای شما انجام دهد
- در برنامه ریزی قرار ملاقات‌ها به شما کمک کند

اگر به کمک نیاز دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. CalOptima Health روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. CalOptima Health باید اطمینان دهد که شما هنگام تماس، کمتر از 10 دقیقه منتظر می‌مانید.

هر زمان که بخواهید می‌توانید به وبسایت ما به نشانی **www.caloptima.org** نیز مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.





## 1 | شروع به عنوان یک عضو

وبسایت CalOptima Health یافتن مطالب موردنیازتان را از هر دستگاهی برای شما آسان تر می کند. این وبسایت همچنین دارای یک پورتال عضویت آنلاین امن است تا بتوانید موارد زیر را انجام دهید:

- به روزرسانی اطلاعات شخصی
- درخواست کارت شناسایی جدید
- چاپ نسخه ای از کارت شناسایی
- تغییر شبکه درمانی یا ارائه دهنده مراقبت های اولیه
- درخواست خدمات مترجم شفاهی

### چه کسی می تواند عضو شود

هر ایالت ممکن است یک برنامه Medicaid داشته باشد. Medicaid در کالیفرنیا، Medi-Cal نامیده می شود.

از آنجا که واجد شرایط Medi-Cal هستید و در اورنج کانتی، کالیفرنیا زندگی می کنید، واجد شرایط CalOptima Health هستید. اگر درباره شرایط پیوستن به Medi-Cal پرسشی دارید، از طریق شماره 1-714-541-4895 یا 1-949-389-8456 با سازمان خدمات اجتماعی (Social Services Agency, SSA) تماس بگیرید. همچنین می توانید از طریق تأمین اجتماعی واجد شرایط Medi-Cal باشید، زیرا خدمات برنامه تکمیلی دولتی/درآمد تضمینی تکمیلی (State Supplemental Program/Supplemental Security Income, SSI/SSP) دریافت می کنید.

برای سؤالات در مورد ثبت نام، با گزینه های مراقبت بهداشتی با شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) یا 711 تماس بگیرید. یا به وبسایت ما <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> مراجعه نمایید.

برای پرسیدن سؤالات خود در مورد تأمین اجتماعی، با سازمان تأمین اجتماعی به شماره 1-800-772-1213 تماس بگیرید. یا به وبسایت <https://www.ssa.gov/locator/> مراجعه کنید.

### Medi-Cal انتقالی

Medi-Cal انتقالی، Medi-Cal برای افراد شاغل نیز نامیده می شود. اگر دریافت خدمات Medi-Cal را متوقف کنید، ممکن است بتوانید Medi-Cal انتقالی دریافت کنید، زیرا:

- درآمد شما بیشتر شده است، یا
- خانواده شما به میزان بیشتری نفقه فرزند یا همسر دریافت می کنند

می توانید در مورد واجد شرایط بودن برای Medi-Cal انتقالی از دفتر خدمات بهداشتی و انسانی محلی شهرستان خود به نشانی <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> سؤال پرسید یا با گزینه های مراقبت های بهداشتی درمانی به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) یا 711 تماس بگیرید.


با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## کارت‌های شناسایی

به‌عنوان یکی از اعضای CalOptima Health، یک کارت شناسایی CalOptima Health دریافت خواهید کرد. باید هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت بهداشتی یا نسخه، کارت شناسایی CalOptima Health و کارت شناسایی مزایای (Benefits Identification Card, BIC) مربوط به Medi-Cal را که ایالت کالیفرنیا برای شما ارسال کرده است، نشان دهید. همه کارت‌های درمانی خود را باید همواره همراه داشته باشید. در اینجا نمونه کارت BIC و کارت شناسایی CalOptima Health آمده است تا ببینید کارتان به چه شکل خواهد بود:




**Medi-Cal**  
CalOptima Health

[caloptima.org](http://caloptima.org)  
CalOptima Health, A Public Agency

**[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

اگر کارت شناسایی CalOptima Health خود را ظرف چند هفته پس از تاریخ ثبت نام دریافت نکردید، یا اگر کارت شما آسیب دیده، گم شده یا به سرقت رفته است، فوراً با خدمات مشتریان تماس بگیرید. CalOptima Health به‌طور رایگان یک کارت جدید برای شما ارسال می‌کند. با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## 2. درباره طرح درمانی شما

### کلیات طرح درمانی

CalOptima Health طرح درمانی برای افرادی است که در اورنج کانتی، کالیفرنیا Medi-Cal دارند. CalOptima Health با ایالت کالیفرنیا همکاری می‌کند تا به شما کمک کند مراقبت‌های بهداشتی درمانی موردنیازتان را دریافت کنید.

می‌توانید برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد طرح سلامت و نحوه استفاده از آن با یکی از نمایندگان خدمات مشتریان CalOptima Health صحبت کنید. با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

### آغاز و پایان دوره پوشش

هنگامی که در CalOptima Health ثبت‌نام می‌کنید، ظرف دو هفته از تاریخ ثبت‌نامتان یک کارت شناسایی برای شما ارسال می‌کنیم. شما باید کارت شناسایی CalOptima Health و کارت شناسایی مزایا (BIC) مربوط به Medi-Cal خود را هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت بهداشتی یا نسخه نشان دهید.

پوشش Medi-Cal شما باید هر سال تمدید شود. اگر دفتر منطقه‌ای شهرستان شما نتواند پوشش Medi-Cal شما را با استفاده از منابع الکترونیکی تمدید کند، شهرستان یک فرم تمدید Medi-Cal را برای شما ارسال می‌کند. این فرم را تکمیل کنید و به سازمان خدمات انسانی شهرستان خود برگردانید. در صورت موجود بودن امکان آن در شهرستان شما، می‌توانید اطلاعات خود را به صورت آنلاین، حضوری یا تلفنی یا از طریق سایر ابزار الکترونیکی ارسال کنید. به‌عنوان یک عضو CalOptima Health، باید:

1. یک شبکه درمانی را از فهرست ارائه‌دهندگان شبکه درمانی انتخاب کنید.

a. می‌توانید یک شبکه درمانی برای همه اعضای واجد شرایط خانواده خود انتخاب کنید یا برای هر عضو خانواده، یک شبکه درمانی جداگانه انتخاب کنید.

b. اگر شبکه درمانی را پس از 30 روز از تاریخ عضویت انتخاب نکنید، CalOptima Health یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد.

c. شما می‌توانید شبکه درمانی خود را هر 30 روز یک‌بار تغییر دهید.

2. یک ارائه‌دهنده مراقبت اولیه را از فهرست ارائه‌دهندگان شبکه درمانی انتخاب کنید.

a. باید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (Primary Care Provider, PCP) انتخاب کنید که با شبکه درمانی برگزیده شما قرارداد داشته باشد.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## 2 | درباره طرح درمانی شما

b. می‌توانید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یکسان را برای همه اعضای واجد شرایط خانواده انتخاب کنید یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه متفاوتی را برای هر یک از اعضای خانواده انتخاب نمایید.

c. اگر یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب نکنید، شبکه درمانی‌تان این کار را برای شما انجام می‌دهد.

d. می‌توانید ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود را هر 30 روز تغییر دهید.

3. انتخاب‌های خود برای شبکه درمانی و ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه را به روشهای زیر انجام دهید:

a. تکمیل فرم انتخاب CalOptima Health Network که در بسته عضویت شما ارسال شده است، یا

b. تماس با بخش خدمات مشتری CalOptima Health برای انتخاب یک شبکه بهداشتی و PCP از طریق تلفن، یا

c. انتخاب یک گزینه در پورتال امن اعضا ما. شما می‌توانید به پورتال امن آنلاین اعضای ما در [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دسترسی داشته باشید.

شما هر زمان که بخواهید می‌توانید پوشش CalOptima Health خود را پایان دهید و یک برنامه بهداشتی دیگر انتخاب کنید. برای کمک در انتخاب طرح جدید، با شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) با گزینه‌های مراقبت بهداشتی تماس بگیرید. یا به [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov) بروید. همچنین می‌توانید درخواست کنید که عضویت Medi-Cal خود را پایان دهید.

CalOptima Health یک طرح درمانی برای اعضای Medi-Cal در اورنج کانتی، کالیفرنیا است. نشانی دفتر محلی خود را در <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> پیدا کنید.

در صورت صدق کردن هریک از موارد زیر، ممکن است واجد شرایط بودن برای CalOptima Health پایان یابد:

- از اورنج کانتی نقل مکان کنید
- پوشش Medi-Cal را از دست بدهید
- شما واجد شرایط یک برنامه چشم پوشی شوید که باید در Fee for-Service (FFS) Medi-Cal ثبت نام کنید.
- در زندان یا بازداشتگاه باشید

اگر پوشش CalOptima Health Medi-Cal خود را از دست بدهید، ممکن است همچنان واجد شرایط پوشش هزینه خدمات (Fee-for-Service, FFS) یا همان کارانه Medi-Cal باشید. اگر مطمئن نیستید که هنوز تحت پوشش CalOptima Health قرار دارید، لطفاً با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

### ملاحظات ویژه برای سرخ‌پوستان آمریکایی در مراقبت مدیریت‌شده

سرخ‌پوستان آمریکایی حق دارند در طرح مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal ثبت نام نکنند یا می‌توانند در هر زمان و به هر دلیلی از برنامه مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal خود خارج شوند و به FFS Medi-Cal بازگردند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



اگر سرخ‌پوست آمریکایی هستید، حق دارید خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی را از یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درمانی سرخ‌پوست (Indian Health Care Provider, IHCP) دریافت کنید. همچنین می‌توانید ضمن دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی از این مراکز، از خدمات CalOptima Health استفاده کنید یا ثبت‌نام خود را لغو نمایید. برای کسب اطلاعات در مورد ثبت‌نام و لغو ثبت‌نام، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

CalOptima Health باید هماهنگی مراقبت از جمله مدیریت پرونده خارج از شبکه را برای شما فراهم کند. اگر درخواست دریافت خدمات از یک IHCP دارید و هیچ IHCP در شبکه موجود نیست، CalOptima Health باید به شما کمک کند یک IHCP خارج از شبکه را پیدا کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، «شبکه ارائه‌دهنده» را در فصل 3 این کتاب راهنما بخوانید.

### طرح شما چگونه کار می‌کند

CalOptima Health یک طرح درمانی مراقبت مدیریت‌شده است که با DHCS قرارداد دارد. CalOptima Health با پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی درمانی در منطقه خدمات‌رسانی CalOptima Health همکاری می‌کند تا مراقبت‌های بهداشتی درمانی را به شما، به‌عنوان عضو، ارائه دهد. مادامی که عضو CalOptima Health هستید، ممکن است واجد شرایط دریافت برخی خدمات اضافی ارائه‌شده از طریق FFS Medi-Cal باشید. این خدمات شامل نسخه‌های سرپایی، داروهای بدون نسخه و برخی لوازم پزشکی از طریق Medi-Cal Rx است.

خدمات مشتریان به شما می‌گوید عملکرد CalOptima Health چگونه است، چگونه مراقبت‌های موردنیازتان را دریافت کنید، چگونه نوبت‌های ارائه‌دهنده را در زمان‌های دسترسی استاندارد برنامه‌ریزی کنید، چگونه خدمات مترجم و ترجمه یا اطلاعات مکتوب در قالب‌های جایگزین بدون هزینه را درخواست کنید و چگونه بفهمید که آیا واجد شرایط خدمات حمل‌ونقل هستید یا خیر.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید اطلاعات بخش خدمات اعضا را به‌صورت آنلاین در نشانی [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) مشاهده نمایید.

### دانشجویانی که به یک شهرستان جدید یا خارج از کالیفرنیا نقل مکان می‌کنند

خدمات اورژانسی و مراقبت‌های فوریتی، صرف‌نظر از شهرستان محل سکونت، برای همه اعضای Medi-Cal در ایالت پوشش داده می‌شود. مراقبت‌های معمول و پیشگیرانه فقط در محل اقامت شما انجام می‌شود. اگر برای ادامه تحصیلات عالی، از جمله کالج، به یک شهرستان جدید در کالیفرنیا نقل مکان کنید، CalOptima Health خدمات اورژانس و مراقبت‌های فوریتی را در شهرستان جدیدتان پوشش می‌دهد. همچنین می‌توانید مراقبت‌های معمول یا پیشگیرانه را در شهرستان جدید خود دریافت کنید، اما باید به طرح مراقبت پزشکی (Medical Care Plan, MCP) خود اطلاع دهید. برای اطلاعات بیشتر، بخش زیر را مطالعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## 2 | درباره طرح درمانی شما

اگر در Medi-Cal ثبت نام کرده‌اید و دانشجوی شهرستانی هستید که با شهرستان محل اقامت شما در کالیفرنیا متفاوت است، نیاز نیست برای Medi-Cal در آن شهر درخواست دهید.

اگر موقتاً از خانه دور می‌شوید تا در شهرستانی دیگر در کالیفرنیا دانشجو شوید، دو گزینه دارید. شما می‌توانید:

- به اداره خدمات اجتماعی شهرستان خود اطلاع دهید که موقتاً برای حضور در یک مؤسسه آموزش عالی نقل مکان می‌کنید و نشانی خود را در شهرستان جدید ارائه دهید. دفتر شهرستان، نشانی جدیدتان و کد شهرستان را در پایگاه داده ایالت و در پرونده سوابقتان وارد خواهد کرد. اگر می‌خواهید از مراقبت‌های معمول یا پیشگیرانه در شهرستان جدید خود بهره ببرید، لازم است این کار را انجام دهید. اگر CalOptima Health در شهرستان محل کالج شما فعالیت نمی‌کند، ممکن است مجبور شوید طرح‌های درمانی خود را تغییر دهید. CalOptima Health یک طرح درمانی برای افرادی است که دارای Medi-Cal و ساکن شهرستان اورنج کانتی، کالیفرنیا هستند. جهت مطرح کردن سؤالات و پیشگیری از تأخیر در ثبت نام در طرح درمانی جدید، از طریق شماره 1-800-430-4263 یا TTY 1-800-430-7077 (یا 711) با گزینه‌های مراقبت‌های بهداشتی تماس بگیرید.

یا

- اگر CalOptima Health به شهرستان جدیدی که در آن در کالج تحصیل می‌کنید خدمات ندهد، و برنامه بهداشتی خود را به برنامه ای که در آن شهرستان خدمت می‌کند تغییر ندهید، شما فقط جهت درمان بعضی از بیماری‌ها می‌توانید به بخش اورژانس و خدمات مراقبت‌های فوریتی در شهرستان جدید دسترسی داشته باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به فصل 3، «نحوه دریافت مراقبت» مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت‌های بهداشتی درمانی معمول یا پیشگیرانه، باید از شبکه ثابت ارائه‌دهندگان CalOptima Health واقع در شهرستان محل سکونت سرپرست خانوار استفاده کنید.

اگر موقتاً کالیفرنیا را ترک می‌کنید تا در ایالت دیگری دانشجو شوید و می‌خواهید پوشش Medi-Cal خود را حفظ کنید، با یک کارمند بررسی واجد شرایط در خدمات اجتماعی اورنج کانتی تماس بگیرید. تا زمانی که واجد شرایط باشید، Medi-Cal خدمات اورژانسی و مراقبت‌های فوریتی را در ایالت دیگر پوشش می‌دهد. در صورت تأیید خدمات و رعایت قوانین Medi-Cal توسط پزشک و بیمارستان، Medi-Cal همچنین مراقبت‌های اورژانسی را که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک دارد، پوشش می‌دهد.

خدمات مراقبت‌های معمول و پیشگیرانه، از جمله داروهای تجویزی، در خارج از کالیفرنیا پوشش داده نمی‌شود. شما واجد شرایط دریافت Medi-Cal نخواهید بود و CalOptima Health هزینه مراقبت‌های بهداشتی درمانی شما را نمی‌پردازد. اگر می‌خواهید Medicaid را در ایالت دیگری دریافت کنید، باید در آن ایالت درخواست دهید. Medi-Cal خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی اورژانسی، فوریتی یا سایر خدمات بهداشتی درمانی خارج از ایالات متحده را، به استثنای کانادا و مکزیک طبق توصیف فصل 3، پوشش نمی‌دهد.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## تداوم مراقبت

### تداوم مراقبت در خصوص یک ارائه‌دهنده خارج از طرح

به‌عنوان عضو CalOptima Health، مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی خود را از ارائه‌دهندگان شبکه CalOptima Health دریافت خواهید کرد. برای اطلاع از اینکه آیا یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی در شبکه CalOptima Health است، دایرکتوری ارائه‌دهنده را در وب سایت CalOptima Health به آدرس [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) بخوانید. ارائه‌دهندگانی که در این لیست فهرست نشده‌اند ممکن است در شبکه CalOptima Health نباشند.

در برخی موارد، ممکن است بتوانید از ارائه‌دهندگانی که در شبکه CalOptima Health نیستند مراقبت دریافت کنید. اگر از طرح یا هزینه خدمات (FFS) دیگری به این طرح پیوسته‌اید یا ارائه‌دهنده‌ای که در شبکه بوده اکنون از شبکه خارج شده است، ممکن است بتوانید به ارائه‌دهندگانی مراجعه کنید که در شبکه CalOptima Health نیستند. به این روند، تداوم مراقبت گفته می‌شود.

اگر نیاز به دریافت مراقبت از ارائه‌دهنده ای دارید که خارج از شبکه است، با CalOptima Health تماس بگیرید تا درخواست تداوم مراقبت را ارائه دهید. اگر همه موارد زیر صدق کند، ممکن است بتوانید از تداوم مراقبت تا 12 ماه یا در برخی موارد بیشتر از این زمان استفاده کنید:

- پیش از ثبت‌نام در CalOptima Health، ارتباط مداوم با ارائه‌دهنده خارج از طرح داشته‌اید
- حداقل یک بار در طول دوازده (12) ماه قبل از ثبت‌نام خود در CalOptima Health، در یک ملاقات غیراضطراری ارائه‌دهنده‌ای خارج از طرح، شما را ویزیت کرده است
- ارائه‌دهنده خارج از طرح مایل به همکاری با CalOptima Health است و با الزامات قراردادی CalOptima Health و پرداخت دستمزد خدمات موافقت می‌کند
- ارائه‌دهنده خارج از طرح، استانداردهای حرفه‌ای CalOptima Health را برآورده می‌کند
- ارائه‌دهنده خارج از شبکه ثبت نام کرده و در برنامه Medi-Cal شرکت می‌کند

برای اطلاعات بیشتر با خدمات مشتریان به شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

اگر ارائه‌دهندگان شما تا پایان 12 ماه به شبکه CalOptima Health ملحق نشوند، با نرخ‌های پرداخت CalOptima Health موافق نباشند یا الزامات کیفی مراقبت را برآورده نکنند، باید استفاده از خدمات ارائه‌دهندگان درون شبکه CalOptima Health را شروع کنید. برای صحبت در مورد گزینه‌های خود، با خدمات مشتریان به شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

CalOptima Health ملزم به ارائه تداوم مراقبت برای یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای برخی خدمات جانبی (پشتیبانی) مانند رادیولوژی، آزمایشگاه، مراکز دیالیز یا حمل و نقل نیست. شما این خدمات را با ارائه‌دهنده ای در شبکه CalOptima Health دریافت خواهید کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت و اگر واجد شرایط هستید، با خدمات مشتری تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



### تکمیل خدمات تحت پوشش از یک ارائه دهنده خارج از شبکه

به عنوان یکی از اعضای CalOptima Health، خدمات تحت پوشش را از ارائه دهندگان شبکه CalOptima Health دریافت خواهید کرد. اگر در زمان ثبت نام در CalOptima Health یا زمانی که ارائه دهنده شما شبکه CalOptima Health را ترک کرد، برای برخی از شرایط سلامت تحت درمان هستید، ممکن است همچنان بتوانید خدمات Medi-Cal را از یک ارائه دهنده خارج از شبکه دریافت کنید.

اگر به خدمات تحت پوشش برای این شرایط درمانی زیر نیاز دارید، ممکن است بتوانید به مراقبت از یک ارائه دهنده خارج از شبکه برای یک دوره زمانی خاص ادامه دهید:

وضعیت سلامتی	بازه زمانی
شرایط حاد (یک مسئله پزشکی که نیاز به توجه سریع دارد)	تا زمانی که وضعیت حاد شما طول بکشد
شرایط فیزیکی و رفتاری مزمن جدی (یک مشکل جدی مراقبت های بهداشتی که برای مدت طولانی با آن مواجه بوده اید)	برای مدت زمان مورد نیاز برای پایان دوره درمان و انتقال ایمن به پزشک جدید در شبکه CalOptima Health
مراقبت های بارداری و پس از زایمان (بعد از تولد)	در دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری
خدمات بهداشت روان مادران	تا 12 ماه از زمان تشخیص یا از پایان بارداری شما، هر کدام که دیرتر باشد
مراقبت از نوزاد تازه متولد شده بین تولد تا 36 ماهگی	حداکثر تا 12 ماه از تاریخ شروع پوشش یا تاریخ پایان قرارداد ارائه دهنده با CalOptima Health
بیماری پایانی (یک مسئله پزشکی تهدید کننده زندگی)	تا زمانی که بیماری شما طول بکشد. از تاریخ ثبت نام در CalOptima Health یا زمانی که ارائه دهنده کار با CalOptima Health را متوقف می کند، همچنان می توانید خدمات را برای بیش از 12 ماه دریافت کنید
انجام یک جراحی یا سایر روش های پزشکی از یک ارائه دهنده خارج از شبکه تا زمانی که تحت پوشش، از نظر پزشکی ضروری و مجاز توسط CalOptima Health به عنوان بخشی از یک دوره درمانی مستند و توصیه شده و مستند توسط ارائه دهنده باشد	جراحی یا سایر روش های پزشکی باید ظرف 180 روز از تاریخ فسخ قرارداد ارائه دهنده یا 180 روز از تاریخ ثبت نام شما در CalOptima Health انجام شود

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.





## 2 | درباره طرح درمانی شما

برای سایر شرایطی که ممکن است واجد شرایط باشند، با خدمات مشتری CalOptima Health تماس بگیرید.

اگر یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مایل به ادامه ارائه خدمات نباشد یا با الزامات قرارداد، پرداخت یا سایر شرایط CalOptima Health برای ارائه مراقبت موافق نباشد، نمی‌توانید مراقبت مداوم را از ارائه‌دهنده دریافت کنید. ممکن است بتوانید به دریافت خدمات از یک ارائه‌دهنده دیگر در شبکه CalOptima Health ادامه دهید.

برای کمک به انتخاب یک ارائه‌دهنده قراردادی برای ادامه مراقبت یا اگر سؤال یا مشکلی در دریافت خدمات تحت پوشش از ارائه‌دهنده‌ای دارید که دیگر در شبکه CalOptima Health نیست، با خدمات مشتریان به شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

CalOptima Health برای خدماتی که Medi-Cal آنها را پوشش نمی‌دهد یا تحت قرارداد Medi-Cal با DHCS تحت پوشش قرار می‌گیرد، ملزم به ارائه مداوم مراقبت نیست. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مداوم مراقبت، واجد شرایط بودن و خدمات موجود، با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

## هزینه‌ها

### هزینه‌های اعضا

CalOptima Health به افرادی خدمات می‌دهد که واجد شرایط Medi-Cal هستند. در بیشتر موارد، اعضای CalOptima Health مجبور نیستند برای خدمات تحت پوشش، حق بیمه یا خودپرداخت‌ها هزینه‌ای پرداخت کنند.

اگر شما یک سرخپوست آمریکایی هستید، نیازی به پرداخت هزینه‌های ثبت نام، حق بیمه، فرانشیزها، پرداخت‌های مشترک، اشتراک هزینه یا سایر هزینه‌های مشابه ندارید. CalOptima Health از هیچ یک از اعضای سرخپوست آمریکایی را که کالا یا خدماتی را مستقیماً از یک IHCP یا از طریق ارجاع به یک IHCP دریافت می‌کند، یا پرداخت‌های ناشی از IHCP را به میزان هزینه ثبت نام، حق بیمه، کسر، پرداخت مشترک، اشتراک هزینه، یا موارد مشابه آن هزینه‌ای دریافت نمی‌کند.

به جز مراقبت‌های اضطراری، مراقبت‌های فوری یا مراقبت‌های حساس، قبل از مراجعه به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه CalOptima Health، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را از CalOptima Health دریافت کنید. اگر تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را دریافت نکردید و برای مراقبتی که مراقبت اضطراری، مراقبت فوری یا مراقبت حساس نیست، به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه مراجعه کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبتی را که از آن ارائه‌دهنده دریافت کرده‌اید بپردازید. برای فهرستی از خدمات تحت پوشش، فصل 4، "مزایا و خدمات" را در این کتاب راهنما بخوانید. همچنین می‌توانید فهرست ارائه‌دهندگان را در وب سایت CalOptima Health در [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) بیابید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



### برای اعضای که مراقبت طولانی مدت و سهم هزینه دارند

ممکن است لازم باشد هر ماه سهمی از هزینه‌ها را برای خدمات مراقبت طولانی مدت خود بپردازید. مبلغ سهم شما از هزینه‌ها، به درآمد و دارایی شما بستگی دارد. شما هر ماه صورت حساب‌های مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود، از جمله و نه محدود به صورت حساب‌های خدمات پشتیبانی طولانی مدت (Long-Term Support Service, LTSS) را تا زمانی پرداخت می‌کنید که مبلغ پرداختی‌تان برابر با سهم هزینه شما باشد. پس از آن، مراقبت طولانی مدت شما برای آن ماه تحت پوشش CalOptima Health قرار خواهد گرفت. تا زمانی که کل سهم هزینه خود برای مراقبت طولانی مدت خود را برای آن ماه پرداخت نکنید، تحت پوشش CalOptima Health قرار نخواهید گرفت.

### هزینه ارائه‌دهنده چگونه پرداخت می‌شود

CalOptima Health دستمزدها را به روش‌های زیر به ارائه‌دهندگان پرداخت می‌کند:

#### ■ پرداخت‌های سرانه

□ CalOptima Health به ازای هر عضو CalOptima Health، ماهانه مبلغ مشخصی به برخی از ارائه‌دهندگان می‌پردازد. این پرداخت را پرداخت سرانه می‌نامند. CalOptima Health و ارائه‌دهندگان با همکاری یکدیگر، مبلغ پرداخت را تعیین می‌کنند.

#### ■ پرداخت‌های FFS

□ برخی از ارائه‌دهندگان به اعضای CalOptima Health خدمات مراقبتی ارائه می‌دهند و سپس صورت حساب خدمات را به CalOptima Health ارسال می‌کنند. این روش پرداخت، پرداختی هزینه خدمات (FFS) نام دارد. CalOptima Health و ارائه‌دهندگان با یکدیگر همکاری می‌کنند تا تصمیم بگیرند که هر نوع از خدمات چقدر هزینه دارد.

#### ■ مشوق‌های مالی

□ یک شبکه بهداشتی ممکن است یک طرح تشویقی پزشک داشته باشد که می‌تواند شامل مشوق‌های مالی باشد. طرح‌های تشویقی، تأثیری روی کیفیت مراقبت بهداشتی شما ندارد. می‌توانید در مورد طرح‌های تشویقی از CalOptima Health اطلاعات بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه پرداخت CalOptima Health به ارائه‌دهندگان، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

### اگر صورت حسابی از یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی دریافت می‌کنید

خدمات تحت پوشش، خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی هستند که CalOptima Health مسئول پرداخت آن است. اگر صورت حسابی برای هزینه‌های خدمات پشتیبانی، پرداخت‌های مشترک یا هزینه‌های ثبت نام برای خدمات تحت پوشش دریافت می‌کنید، صورت حساب را پرداخت نکنید. فوراً با خدمات مشتریان به شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر از داروخانه برای دارو، لوازم یا مکمل‌های تجویزی صورت حساب دریافت می‌کنید، با خدمات مشتریان Medi-Cal به شماره **1-800-977-2273**، **24** ساعت شبانه روز و **7** روز هفته تماس بگیرید. کاربران **TTY 711** می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از ساعت **8** صبح تا **5** بعد از ظهر با **711** تماس بگیرند. همچنین می‌توانید به وب سایت Medi-Cal <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> بروید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت **8** صبح تا **5:30** بعد از ظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## درخواست از CalOptima Health برای بازپرداخت هزینه‌ها

اگر برای خدماتی که قبلاً دریافت کرده‌اید هزینه پرداخته‌اید، در صورت برخورداری از تمام شرایط زیر می‌توانید واجد شرایط بازپرداخت (دریافت کردن هزینه) باشید:

- خدمات دریافت‌شده از نوع خدمات تحت پوشش است که CalOptima Health مسئول پرداخت آن است. CalOptima Health برای خدمات خارج از پوشش CalOptima Health هزینه‌ای به شما بازپرداخت نمی‌کند.
  - پس از اینکه عضو واجد شرایط CalOptima Health شدید، خدمات تحت پوشش را دریافت کردید.
  - ظرف یک سال از تاریخ دریافت خدمات تحت پوشش، بازپرداخت هزینه را درخواست کنید.
  - مدرکی، مانند یک رسید دقیق از ارائه‌دهنده، ارائه دهید که نشان دهد برای خدمات تحت پوشش هزینه پرداخت کرده‌اید.
  - خدمات تحت پوشش را از یک ارائه‌دهنده ثبت‌نام‌شده Medi-Cal در شبکه CalOptima Health دریافت کرده‌اید. اگر خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات دیگری را دریافت کرده‌اید که Medi-Cal به ارائه‌دهندگان خارج از شبکه اجازه می‌دهد آن‌ها را بدون پیش‌تأییدیه انجام دهند، نیازی به داشتن این شرط ندارید.
  - اگر خدمات تحت پوشش معمولاً به پیش‌تأییدیه نیاز دارد، مدرکی از ارائه‌دهنده ارائه می‌کنید که نشان‌دهنده نیاز پزشکی به خدمات تحت پوشش است.
- CalOptima Health در نامه‌ای به نام اطلاعیه اقدام تصمیم خود برای بازپرداخت هزینه را به شما اعلام خواهد کرد. اگر تمام شرایط فوق را داشته باشید، ارائه‌دهنده ثبت‌نام‌شده در Medi-Cal باید تمام مبلغی را که پرداخت کرده‌اید به شما بازپرداخت کند. اگر ارائه‌دهنده از بازپرداخت به شما امتناع کند، CalOptima Health تمام مبلغی را که پرداخت کرده‌اید به شما بازپرداخت می‌کند. ما باید ظرف 45 روز کاری پس از دریافت مطالبه، بازپرداخت مبلغ را انجام دهیم.
- اگر ارائه‌دهنده در Medi-Cal ثبت‌نام کرده باشد، اما در شبکه CalOptima Health نباشد و از پرداخت پول به شما امتناع کند، CalOptima Health به شما بازپرداخت می‌کند، اما فقط تا سقف مبلغی که FFS Medi-Cal می‌پردازد. CalOptima Health برای خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات دیگری که Medi-Cal اجازه می‌دهد توسط ارائه‌دهندگان خارج از شبکه بدون پیش‌تأییدیه ارائه شود، مبلغ کامل هزینه پرداختی از جیب را به شما برمی‌گرداند. اگر یکی از شرایط بالا را نداشته باشید، CalOptima Health به شما بازپرداخت نخواهد کرد.
- CalOptima Health در شرایط زیر بازپرداخت نخواهد داشت:

- خدماتی را درخواست و دریافت کرده باشید که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، مانند خدمات زیبایی.
- خدمات جزو خدمات تحت پوشش CalOptima Health نباشد.
- سهم هزینه پرداخت‌نشده در Medi-Cal دارید.
- به پزشکی مراجعه کردید که Medi-Cal را قبول نداشته است و فرمی را امضا کردید که بیان می‌کند به هر حال می‌خواهید ویزیت شوید و هزینه خدمات را خودتان پرداخت خواهید کرد.
- اگر Medicare بخش D دارید، Medicare بخش D شما پرداخت‌های مشترک برای نسخه‌های تحت پوشش را پوشش می‌دهد

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## 3. نحوه دریافت مراقبت

### دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی

با خواندن اطلاعات زیر متوجه می‌شوید که مراقبت‌های بهداشتی درمانی را باید از چه کسی یا کدام گروه از ارائه‌دهندگان دریافت کنید.

از تاریخ مؤثر ثبت نام خود می‌توانید از مراقبت‌های بهداشتی درمانی بهره‌مند شوید. همیشه کارت شناسایی CalOptima Health، کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC)، و هر کارت بیمه درمانی دیگری که دارید، همراه خود داشته باشید. هرگز به شخص دیگری اجازه ندهید از BIC یا کارت شناسایی CalOptima Health شما استفاده کند.

اعضای جدید با پوشش Medi-Cal تنها می‌توانند یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه درون شبکه CalOptima Health انتخاب کنند. اعضای جدید برخوردار از Medi-Cal و سایر پوشش‌های بهداشتی جامع، مجبور نیستند یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) را انتخاب کنند.

شبکه CalOptima Health متشکل از گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان است که با CalOptima Health همکاری می‌کنند. شما باید ظرف 30 روز از زمان عضویت در CalOptima Health، یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب کنید. اگر یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب نکنید، CalOptima Health یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد.

تا زمانی که ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه در دسترس باشد، می‌توانید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه برای تمام اعضای خانواده یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه مختلف برای اعضای خانواده در CalOptima Health انتخاب کنید.

اگر قصد دارید همچنان از پزشک موردنظر خود استفاده کنید یا می‌خواهید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه جدید پیدا کنید، می‌توانید به فهرست ارائه‌دهندگان مراجعه نمایید. این فهرست ارائه‌دهندگان حاوی اطلاعات تمام ارائه‌دهندگان مراقبت‌های اولیه شبکه CalOptima Health است. این فهرست ارائه‌دهندگان شامل اطلاعات دیگری است که می‌تواند در انتخاب ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه به شما کمک کند. اگر به فهرست ارائه‌دهندگان نیاز دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید فهرست ارائه‌دهندگان را در وبسایت CalOptima Health در [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) بیابید.

اگر نمی‌توانید مراقبت‌های موردنیازتان را از یک ارائه‌دهنده مشارکت‌کننده در شبکه CalOptima Health دریافت کنید، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما باید از CalOptima Health برای ارجاع شما به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه درخواست تأییدیه کند. به این عمل، ارجاع می‌گویند. برای مراجعه به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای دریافت خدمات حساسی که تحت عنوان «مراقبت حساس» در ادامه این فصل توضیح داده شده است، نیازی به تأییدیه ندارید.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره ارائه‌دهندگان مراقبت‌های اولیه، فهرست ارائه‌دهندگان و شبکه ارائه‌دهندگان، به توضیحات ارائه‌شده در ادامه این فصل مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



برنامه **Medi-Cal Rx پوشش داروهای تجویزی سرپایی** را مدیریت می کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در فصل 4 بخوانید.

## ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما (PCP) ارائه‌دهنده‌ای با مدارک رسمی است که برای بیشتر مراقبت‌های بهداشتی خود به ایشان مراجعه می‌کنید. PCP شما همچنین به شما کمک می‌کند تا انواع دیگری از مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. با توجه به جنسیت و سن خود، می‌توانید یک پزشک عمومی، متخصص زنان و زایمان (OB/GYN)، پزشک خانواده، متخصص طب داخلی یا پزشک کودکان به‌عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) خود انتخاب کنید.

یک پرستار متخصص (Nurse Practitioner, NP)، دستیار پزشک (Physician Assistant, PA) یا پرستار مامایی تأییدشده نیز می‌توانند به‌عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما انتخاب شوند. در صورت انتخاب NP، PA یا پرستار مامایی تأییدشده، ممکن است یک پزشک تعیین شود تا بر مراقبت شما نظارت داشته باشد. اگر هم در Medicare بخش B و هم Medi-Cal عضو هستید، مجبور نیستید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب کنید.

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

**توجه:** سرخ‌پوستان آمریکایی می‌توانند یک IHCP را به‌عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود انتخاب کنند، حتی اگر آن IHCP در شبکه CalOptima Health نباشد.

اگر ظرف 30 روز از ثبت‌نام، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه را انتخاب نکنید، CalOptima Health یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه برای شما انتخاب می‌کند. اگر یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه برای شما انتخاب شد و مایل بودید آن را تغییر دهید، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. این تغییر در اولین روز ماه بعد اعمال خواهد شد.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما:

- با سوابق پزشکی و نیازهای پزشکی شما آشنا می‌شود
- سوابق پزشکی شما را ثبت و نگهداری می‌کند
- مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی پیشگیرانه و منظم موردنیازتان را به شما ارائه می‌دهد
- در صورت لزوم، شما را به یک متخصص ارجاع می‌دهد (می‌فرستد)
- در صورت لزوم، زمینه استفاده شما از مراقبت بیمارستانی را فراهم می‌کند

برای یافتن ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه در شبکه CalOptima Health می‌توانید به فهرست ارائه‌دهندگان مراجعه کنید. فهرست ارائه‌دهندگان، فهرستی از IHCPs، FQHCs و RHCs دارد که با CalOptima Health همکاری می‌کنند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



می‌توانید فهرست ارائه‌دهندگان CalOptima Health را به صورت آنلاین در [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) مشاهده کنید. یا می‌توانید از طریق تماس با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)**، فهرست ارائه‌دهندگان را درخواست کنید تا آن را برای شما پست کنند. از طریق تماس با این شماره می‌توانید بفهمید که آیا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه موردنظرتان بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر.

### انتخاب پزشکان و سایر ارائه‌دهندگان

شما به خوبی از نیازهای مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی خود آگاه هستید، به همین دلیل بهتر است خودتان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود را انتخاب کنید. بهتر است ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود را تغییر ندهید تا ایشان بتواند با نیازهای مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی شما آشنا شود. البته، در هر زمان که بخواهید می‌توانید ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود را تغییر دهید. شما باید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب کنید که عضو شبکه ارائه‌دهندگان CalOptima Health باشد و بیماران جدید را بپذیرد.

فرد انتخابی شما از نخستین روز ماه پس از اعمال تغییر، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما خواهد شد.

برای تغییر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید برای تغییر شبکه درمانی یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود، به پورتال ایمن آنلاین اعضای ما در [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دسترسی داشته باشید.

اگر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه بیمار جدیدی نمی‌پذیرد، از CalOptima Health خارج شده است، به بیماران هم سن شما مراقبت ارائه نمی‌دهد، یا اگر نگرانی‌هایی درباره کیفیت ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه وجود دارد که در انتظار رفع هستند، CalOptima Health ممکن است ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما را تغییر دهد. اگر نتوانید با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود کنار بیایید یا با او همراهی کنید، یا اگر در نوبتی حاضر نشوید یا با تأخیر حاضر شوید، CalOptima Health یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما ممکن است از شما بخواهند که یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه جدید پیدا کنید. اگر لازم باشد CalOptima Health اقدام به تغییر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما کند، CalOptima Health این موضوع را کتباً به شما اطلاع خواهد داد.

اگر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما تغییر کند، یک نامه و کارت شناسایی اعضای CalOptima Health جدید از طریق پست دریافت خواهید کرد. این کارت حاوی نام ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه جدید شما خواهد بود. اگر در مورد گرفتن کارت شناسایی جدید سؤالی دارید، با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

هنگام انتخاب ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه به چند نکته توجه کنید:

- آیا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه به کودکان مراقبت ارائه می‌دهد؟
- آیا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه در کلینیکی که من می‌خواهم به آن مراجعه کنم کار می‌کند؟
- آیا مطب ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه نزدیک خانه، محل کار یا مدرسه کودکان من است؟
- آیا مطب ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه نزدیک محل زندگی من است و آیا دسترسی به مطب ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه آسان است؟
- آیا پزشکان و کارکنان به زبان من صحبت می‌کنند؟
- آیا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه با بیمارستان موردنظر من کار می‌کند؟

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



- آیا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خدمات موردنیاز من را ارائه می‌دهد؟
- آیا ساعات کاری ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه با برنامه من مطابقت دارد؟
- آیا PCP با متخصصانی که من نیاز دارم کار می‌کنم؟

## ارزیابی اولیه سلامت (IHA)

CalOptima Health توصیه می‌کند به‌عنوان عضو جدید، ظرف 120 روز اول جهت ارزیابی اولیه سلامت (initial health assessment, IHA) به ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه جدید خود مراجعه کنید. هدف IHA این است که ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما اطلاعاتی در رابطه با نیازها و سابقه مراقبت بهداشتی شما به دست آورد. ممکن است ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه سؤالاتی در مورد سابقه سلامت شما مطرح کند یا از شما بخواهد پرسشنامه‌ای را تکمیل کنید. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه درباره کلاس‌ها و مشاوره آموزش بهداشت و کلاس‌های سودمند نیز صحبت خواهد کرد.

هنگامی که جهت هماهنگ کردن نوبت IHA تماس می‌گیرید، به فردی که به تلفن پاسخ می‌دهد بگویید که عضو CalOptima Health هستید. شماره کارت شناسایی CalOptima Health خود را بدهید.

کارت BIC و کارت شناسایی CalOptima Health خود را در نوبت همراه داشته باشید. بهتر است فهرست داروها و پرسش‌های خود را هنگام ویزیت به همراه داشته باشید. آماده باشید در مورد نیازها و نگرانی‌های مرتبط با مراقبت‌های بهداشتی درمانی‌تان با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه صحبت کنید.

اگر فکر می‌کنید نمی‌خواهید در وقت ویزیت خود حاضر شوید یا قرار است با تأخیر در آن حاضر شوید، حتماً با دفتر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود تماس بگیرید.

اگر در مورد IHA سؤالی دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

## مراقبت معمول

مراقبت معمول همان مراقبت بهداشتی عادی است. مراقبت معمول شامل مراقبت پیشگیرانه است و مراقبت سلامت نیز نامیده می‌شود. این نوع مراقبت به سالم ماندن شما و پیشگیری از بیماری کمک می‌کند. مراقبت پیشگیرانه شامل چکاپ‌های دوره‌ای منظم و آموزش و مشاوره بهداشتی است.

CalOptima Health توصیه می‌کند که کودکان، به ویژه، مراقبت‌های روتین و پیشگیرانه منظم داشته باشند. اعضای CalOptima Health می‌توانند تمام خدمات پیشگیرانه توصیه شده توسط آکادمی اطفال آمریکا و مراکز خدمات Medicare و Medicaid را دریافت کنند. این غربالگری‌ها شامل غربالگری شنوایی و بینایی است که می‌تواند به رشد و یادگیری سالم کمک کند. برای لیستی از خدمات توصیه شده توسط پزشک اطفال، دستورالعمل‌های "آینده روشن" را از آکادمی اطفال آمریکا در [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) بخوانید.

علاوه بر مراقبت پیشگیرانه، مراقبت معمول شامل مراقبت پس از بیماری نیز می‌شود. CalOptima Health مراقبت معمول دریافتی از ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما را پوشش می‌دهد.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما:

- بیشتر مراقبت‌های معمول، از جمله چکاپ‌های منظم، واکسن‌ها، درمان، نسخه‌ها و توصیه‌های پزشکی را به شما ارائه می‌دهد
- سوابق پزشکی شما را ثبت و نگهداری می‌کند
- در صورت لزوم، شما را به متخصص‌ها ارجاع می‌دهد (می‌فرستد)
- در صورت لزوم، برای شما عکس‌برداری با اشعه ایکس، ماموگرافی یا آزمایش تجویز می‌کند

هنگامی که به مراقبت معمول نیاز دارید، برای تعیین نوبت با پزشک خود تماس می‌گیرید. جز در موارد اورژانسی، برای استفاده از مراقبت‌های پزشکی باید ابتدا با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود تماس بگیرید. در موارد اورژانسی با **911** تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس مراجعه کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی و خدماتی که طرح شما پوشش می‌دهد و مواردی که پوشش نمی‌دهد، بخش 4، «مزایا و خدمات» و بخش 5، «مراقبت از کودکان و نوجوانان» را در این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

همه ارائه‌دهندگان **CalOptima Health** می‌توانند از وسایل کمکی و خدماتی برای برقراری ارتباط با افراد دچار معلولیت استفاده کنند. آن‌ها همچنین می‌توانند به زبان یا قالب دیگری با شما ارتباط برقرار کنند. نیازهای خود را به ارائه‌دهنده خود یا **CalOptima Health** اطلاع دهید.

## شبکه ارائه‌دهندگان

شبکه ارائه‌دهنده Medi-Cal گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان هستند که با CalOptima Health برای ارائه خدمات تحت پوشش Medi-Cal، به اعضای Medi-Cal کار می‌کنند.

CalOptima Health یک برنامه بهداشتی مراقبت مدیریت شده است. هنگامی که برنامه Medi-Cal ما را انتخاب می‌کنید، تصمیم دارید مراقبت خود را از طریق برنامه مراقبت پزشکی ما دریافت کنید. شما باید بیشتر خدمات تحت پوشش خود را از طریق CalOptima Health از ارائه‌دهندگان درون شبکه ما دریافت کنید. شما می‌توانید بدون ارجاع یا تأیید قبلی برای مراقبت‌های اضطراری یا برای خدمات تنظیم خانواده به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. هنگامی که در منطقه ای هستید که ما به آن خدمات نمی‌دهیم، همچنین می‌توانید برای مراقبت‌های فوری خارج از منطقه به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. برای سایر خدمات خارج از شبکه باید ارجاع یا تأیید قبلی داشته باشید، در غیر این صورت خدمات ارائه شده تحت پوشش قرار نخواهند داشت.

**توجه:** سرخ‌پوستان آمریکایی می‌توانند یک IHCP را به‌عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود انتخاب کنند، حتی اگر آن IHCP در شبکه CalOptima Health نباشد.

اگر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه، بیمارستان یا ارائه‌دهنده دیگر شما اخلاقاً با ارائه خدمات تحت پوشش مانند تنظیم خانواده یا سقط جنین مخالف است، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. برای اطلاعات بیشتر درباره مخالفت اخلاقی، بخش «مخالفت اخلاقی» را در ادامه این فصل بخوانید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.





اگر ارائه‌دهنده شما مخالفت اخلاقی دارد، می‌تواند در یافتن ارائه‌دهنده دیگری که خدمات موردنیازتان را به شما ارائه می‌دهد کمک کند. CalOptima Health همچنین می‌تواند به شما کمک کند ارائه‌دهنده‌ای را پیدا کنید که این خدمات را انجام دهد.

#### ارائه‌دهندگان درون شبکه

شما از ارائه‌دهندگان درون شبکه CalOptima Health برای اکثر نیازهای مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود استفاده خواهید کرد. شما مراقبت‌های پیشگیرانه و معمول را از ارائه‌دهندگان درون شبکه دریافت خواهید کرد. همچنین از متخصصان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان درون شبکه CalOptima Health استفاده خواهید کرد.

برای دریافت فهرست ارائه‌دهندگان درون شبکه، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. فهرست ارائه‌دهندگان به صورت آنلاین در [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) قابل مشاهده است. برای دریافت نسخه‌ای از فهرست داروهای قراردادی، با Medi-Cal Rx به شماره تلفن 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 و 5 را فشار دهید یا 711) تماس بگیرید. یا به وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

قبل از مراجعه به ارائه‌دهنده خارج از شبکه CalOptima Health، از جمله در داخل منطقه خدمات CalOptima Health، به جز در شرایط زیر، باید پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) از CalOptima Health دریافت کنید:

- شما نیاز به خدمات اورژانسی دارید، در این صورت 911 را شماره‌گیری کنید یا به نزدیک‌ترین بیمارستان بروید
  - شما خارج از منطقه خدمات CalOptima Health هستید و نیاز به مراقبت‌های فوری دارید، در این صورت می‌توانید به مراکز مراقبت‌های فوری مراجعه کنید.
  - شما به خدمات تنظیم خانواده نیاز دارید، در این صورت می‌توانید بدون پیش‌تأییدیه به هر ارائه‌دهنده Medi Cal مراجعه کنید
  - شما به خدمات بهداشت روانی نیاز دارید، در این صورت می‌توانید به یک ارائه‌دهنده درون شبکه یا یک ارائه‌دهنده طرح بهداشت روانی محلی بدون پیش‌تأییدیه مراجعه کنید.
- اگر در یکی از این موقعیت‌ها نیستید و پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دریافت نکردید و از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراقبت دریافت کردید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبت دریافتی از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه را خودتان بپردازید.

#### ارائه‌دهندگان خارج از شبکه که داخل منطقه خدمات هستند

ارائه‌دهندگان خارج از شبکه آن‌هایی هستند که قراردادی برای کار با CalOptima Health ندارند. به جز مراقبت‌های اورژانسی، ممکن است لازم باشد هزینه خدمات ارائه‌دهندگان خارج از شبکه را خودتان پرداخت کنید. اگر به خدمات بهداشتی درمانی تحت پوشش نیاز دارید، در صورتی ممکن است بتوانید این خدمات را به صورت رایگان از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه دریافت کنید که دارای ضرورت پزشکی باشند و در شبکه وجود نداشته باشند.

اگر خدمات موردنیازتان در شبکه در دسترس نباشد یا در فاصله بسیار زیادی از خانه شما قرار داشته باشد، ممکن است CalOptima Health ارجاع به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را تأیید کند. اگر خودمان شما را به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه ارجاع دهیم، هزینه مراقبت شما را پرداخت می‌کنیم.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



### 3 | نحوه دریافت مراقبت

برای مراقبت‌های فوری در داخل منطقه خدمات CalOptima Health، باید به یک ارائه‌دهنده مراقبت فوری درون شبکه CalOptima Health مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت فوری از یک ارائه‌دهنده درون شبکه، نیازی به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) ندارید. اگر پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دریافت نکنید. برای دریافت مراقبت فوری از یک ارائه دهنده خارج از شبکه در داخل منطقه خدمات CalOptima Health، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را دریافت کنید.

اگر از یک ارائه دهنده خارج از شبکه در داخل منطقه خدمات CalOptima Health مراقبت فوری دریافت می‌کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه آن مراقبت را بپردازید. در این فصل می‌توانید در مورد مراقبت‌های اضطراری، مراقبت‌های فوری و خدمات مراقبت‌های حساس بیشتر بخوانید.

**توجه:** اگر سرخ‌پوست آمریکایی هستید، می‌توانید بدون ارجاع از یک IHCP خارج از شبکه ارائه‌دهندگان ما مراقبت دریافت کنید. یک IHCP خارج از شبکه همچنین می‌تواند اعضای سرخ‌پوست آمریکایی را به یک ارائه‌دهنده درون شبکه ارجاع دهد، بدون اینکه ابتدا نیازی به ارجاع از PCP در شبکه داشته باشد.

اگر در مورد خدمات خارج از شبکه به کمک نیاز دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

#### خارج از منطقه خدمات

اگر خارج از منطقه خدمات CalOptima Health هستید و نیاز به مراقبتی دارید که اورژانسی یا فوری نیست، فوراً با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود تماس بگیرید. یا با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس مراجعه کنید. CalOptima Health مراقبت‌های اورژانسی خارج از شبکه را پوشش می‌دهد. اگر به کانادا یا مکزیک سفر کنید و به خدمات اورژانسی نیازمند بستری شدن در بیمارستان نیاز پیدا کنید، CalOptima Health مراقبت شما را پوشش خواهد داد. اگر به خارج از کانادا یا مکزیک سفر کنید و به خدمات اورژانسی، مراقبت فوری یا هرگونه خدمات بهداشتی‌درمانی نیاز پیدا کنید، CalOptima Health مراقبت شما را پوشش نمی‌دهد.

اگر هزینه خدمات اورژانسی نیازمند بستری شدن در بیمارستان را در کانادا یا مکزیک پرداخت کرده‌اید، می‌توانید از CalOptima Health بخواهید آن هزینه را به شما بازپرداخت کند. CalOptima Health درخواست شما را بررسی خواهد کرد.

اگر در ایالت دیگری، از جمله قلمروهای ایالات متحده (ساموآی آمریکا، گوام، جزایر ماریانای شمالی، پورتوریکو و جزایر ویرجین ایالات متحده) هستید، تحت پوشش مراقبت‌های اورژانسی قرار خواهید گرفت، اما همه بیمارستان‌ها و پزشکان، Medicaid را نمی‌پذیرند (Medicaid همان چیزی است که در ایالات دیگر Medi-Cal نامیده می‌شود). اگر به مراقبت‌های اورژانسی در خارج از کالیفرنیا نیاز دارید، در اسرع وقت به بیمارستان یا پزشک اورژانس اطلاع دهید.

که Medi-Cal دارید و عضو CalOptima Health هستید. از بیمارستان بخواهید که از کارت شناسایی CalOptima Health شما کپی بگیرد. به بیمارستان و پزشکان بگویید که صورت‌حساب را به نام CalOptima Health صادر کنند. اگر برای خدمات دریافتی در ایالت دیگر صورت‌حساب گرفته‌اید، فوراً با CalOptima Health تماس بگیرید. ما با بیمارستان و/یا پزشک همکاری خواهیم کرد تا CalOptima Health هزینه مراقبت شما را بپردازد.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



### 3 | نحوه دریافت مراقبت

اگر خارج از کالیفرنیا هستید و نیاز فوری به تهیه داروهای تجویزی سرپایی دارید، لطفاً از داروخانه بخواهید تا با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرند.

**توجه:** سرخ‌پوستان آمریکایی ممکن است بتوانند از خدمات IHCP خارج از شبکه استفاده کنند.

برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS) یک برنامه ایالتی است که کودکان زیر 21 سال را که دارای برخی مشکلات، بیماری‌ها یا مشکلات سلامتی مزمن هستند و قوانین برنامه CCS را رعایت می‌کنند، درمان می‌کند. اگر برای مشکلات پزشکی واجد شرایط CCS به خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی نیاز دارید و CalOptima Health یک متخصص دارای مورد CCS در شبکه ندارد که بتواند مراقبت‌های مورد نیازتان را ارائه دهد، ممکن است بتوانید به‌طور رایگان به یک ارائه‌دهنده خارج از این شبکه مراجعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه CCS، فصل 4 "مزایا و خدمات" این کتابچه راهنما را مطالعه کنید.

اگر در مورد مراقبت خارج از شبکه یا خدمات خارج از محدوده خدمات سؤال دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. اگر مطب بسته است و از یک نماینده کمک می‌خواهید، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته می‌توانید با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**، تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

اگر در خارج از منطقه خدمات CalOptima Health نیاز به مراقبت‌های فوری دارید، به نزدیک‌ترین مرکز مراقبت فوری بروید. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و نیاز به مراقبت‌های فوری دارید، CalOptima Health مراقبت شما را پوشش نمی‌دهد. برای اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های فوری، به سرفصل «مراقبت‌های فوری» در ادامه این فصل مراجعه کنید.

### شبکه‌های درمانی

شبکه بهداشتی یک شبکه است به گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان که با CalOptima Health برای ارائه خدمات تحت پوشش Medi-Cal به اعضای Medi-Cal کار می‌کنند.

### مراقبت مدیریت شده چگونه کار می‌کند

CalOptima Health یک برنامه مراقبت مدیریت شده است. CalOptima Health به اعضای که در اورنج کانتی زندگی می‌کنند خدمات ارائه می‌کند. در مراقبت‌های مدیریت شده، PCP، متخصصان، کلینیک، بیمارستان و سایر ارائه‌دهندگان با هم همکاری می‌کنند تا از شما مراقبت کنند.

CalOptima Health برای ارائه مراقبت به اعضای CalOptima Health با شبکه‌های بهداشت قرارداد می‌بندد. یک شبکه بهداشتی متشکل از پزشکانی است که PCP و متخصص هستند. شبکه بهداشت با سایر ارائه‌دهندگان مانند آزمایشگاه‌ها و تامین‌کنندگان تجهیزات پزشکی با هم همکاری می‌کند. شبکه بهداشت و درمان با یک بیمارستان نیز مرتبط است. کارت شناسایی CalOptima Health خود را برای نام PCP و شبکه بهداشتی خود بررسی کنید.

وقتی به CalOptima Health می‌پیوندید، یک PCP را انتخاب می‌کنید یا به شما اختصاص داده می‌شود. PCP شما بخشی از یک شبکه بهداشتی است. PCP و شبکه بهداشتی شما مراقبت برای تمام نیازهای پزشکی شما را هدایت می‌کنند. PCP شما ممکن است شما را به متخصصان ارجاع دهد یا آزمایش‌های آزمایشگاهی و اشعه ایکس را سفارش دهد. اگر به خدماتی نیاز دارید که نیاز به تأیید قبلی (مجوز قبلی) دارند، CalOptima Health یا شبکه بهداشتی شما پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) را بررسی می‌کند و تصمیم می‌گیرد که آیا سرویس را تأیید کند یا خیر.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



### 3 | نحوه دریافت مراقبت

در بیشتر موارد، شما باید به متخصصان و سایر ارائه دهنده گان خدمات درمانی مراجعه کنید که با شبکه بهداشتی مشابه PCP شما کار می کنند. به جز مواقع اضطراری، باید مراقبت های بیمارستانی را نیز از بیمارستان مرتبط با شبکه بهداشتی خود دریافت کنید.

گاهی اوقات، ممکن است به خدماتی نیاز داشته باشید که توسط ارائه دهنده گان شبکه بهداشتی شما در دسترس نباشد. در این صورت، PCP شما، شما را به ارائه دهنده ای ارجاع می دهد که در شبکه بهداشتی دیگری است یا خارج از شبکه است. PCP شما، برای شما درخواست پیش تایید (مجوز قبلی) می کند تا به این ارائه دهنده مراجعه کنید.

در بیشتر موارد، قبل از اینکه بتوانید به ارائه دهنده خارج از شبکه یا ارائه دهنده ای که بخشی از شبکه بهداشتی شما نیست بروید، باید مجوز قبلی از PCP، شبکه بهداشت یا CalOptima Health داشته باشید. برای خدمات اضطراری، خدمات تنظیم خانواده، یا خدمات سلامت روان درون شبکه، نیازی به تأیید قبلی (مجوز قبلی) ندارید.

### پزشکان

شما از فهرست ارائه دهندگان CalOptima Health، پزشک خود را به عنوان ارائه دهنده مراقبت های اولیه خود انتخاب خواهید کرد. پزشکی که انتخاب می کنید باید ارائه دهنده داخل شبکه باشد. برای دریافت نسخه ای از فهرست ارائه دهندگان CalOptima Health، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. یا این فهرست را به صورت آنلاین در [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) مشاهده کنید.

اگر پزشک جدیدی را انتخاب می کنید، همچنین باید تماس بگیرید تا مطمئن شوید ارائه دهنده مراقبت های اولیه مورد نظرتان بیمار جدید می پذیرد یا خیر.

اگر قبل از عضویت در CalOptima Health پزشک داشتید و آن پزشک عضوی از شبکه CalOptima Health نیست، ممکن است بتوانید آن پزشک را برای مدت محدودی نگه دارید. به این روند، تداوم مراقبت گفته می شود. در این کتابچه اطلاعات بیشتری درباره تداوم مراقبت ارائه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر به متخصص نیاز دارید، ارائه دهنده مراقبت های اولیه، شما را به یک متخصص درون شبکه CalOptima Health ارجاع می دهد. برخی از متخصصان نیازی به ارجاع ندارند. برای اطلاعات بیشتر در مورد ارجاعات، به سرفصل «ارجاعات» در این فصل مراجعه کنید.

به یاد داشته باشید، اگر یک ارائه دهنده مراقبت های اولیه انتخاب نکنید، CalOptima Health یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد، مگر اینکه علاوه بر Medi-Cal، پوشش بهداشتی جامع دیگری نیز داشته باشید. شما بهتر از هرکس از نیازهای مراقبت های بهداشتی درمانی خود آگاه هستید، به همین دلیل بهترین راه این است که خودتان انتخاب کنید. اگر هم در Medicare بخش B و هم Medi-Cal هستید، یا اگر بیمه مراقبت های بهداشتی درمانی دیگری دارید، مجبور نیستید یک ارائه دهنده مراقبت های اولیه انتخاب کنید.

اگر می خواهید ارائه دهنده مراقبت های اولیه خود را تغییر دهید، باید ارائه دهنده مراقبت های اولیه را از فهرست ارائه دهندگان CalOptima Health انتخاب کنید. البته ابتدا مطمئن شوید که ارائه دهنده مراقبت های اولیه مورد نظر، بیمار جدید پذیرش می کند. برای تغییر ارائه دهنده مراقبت های اولیه خود، با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



همچنین می‌توانید برای تغییر شبکه درمانی یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود، به پورتال ایمن آنلاین اعضای ما در [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دسترسی داشته باشید.

#### بیمارستان‌ها

در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین بیمارستان مراجعه کنید.

در صورتی که شرایط اورژانسی نیست و به مراقبت در بیمارستان نیاز دارید، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما تصمیم می‌گیرد به کدام بیمارستان بروید. شما باید به بیمارستانی بروید که ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما از آن استفاده می‌کند و جزو شبکه ارائه‌دهنده CalOptima Health است. بیمارستان‌های شبکه CalOptima Health در فهرست ارائه‌دهندگان لیست شده‌اند.

#### متخصصان سلامت زنان

می‌توانید برای مراقبت‌های تحت پوشش لازم برای ارائه خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی معمول و پیشگیرانه برای زنان به متخصص سلامت زنان در شبکه CalOptima Health مراجعه کنید. برای استفاده از این خدمات به ارجاع از طرف ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود نیاز نخواهید داشت. برای دریافت کمک جهت یافتن متخصص سلامت زنان، می‌توانید با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به صورت شبانه روزی و 24/7 با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)** تماس بگیرید.

#### فهرست ارائه‌دهندگان

فهرست ارائه‌دهندگان CalOptima Health ارائه‌دهندگانی را که در شبکه CalOptima Health شرکت می‌کنند، فهرست می‌نماید. این شبکه متشکل از گروهی از ارائه‌دهندگان است که با CalOptima Health همکاری می‌کنند.

فهرست ارائه‌دهندگان CalOptima Health، بیمارستان‌ها، ارائه‌دهندگان مراقبت‌های اولیه، متخصصان، ارائه‌دهندگان بهداشت روانی، مراکز مراقبت فوری، ارائه‌دهندگان بینایی، ارائه‌دهندگان پشتیبانی، خدمات بزرگسالان مبتنی بر جامعه (Community Based Adult Services, CBAS)، ارائه‌دهندگان پشتیبانی، برنامه خدمات چند منظوره سالمندان (Multipurpose Senior Services Program, MSSP) و مراکز پرستاری را فهرست می‌کند.

فهرست ارائه‌دهندگان دارای نام‌ها، تخصص‌ها، نشانی‌ها، شماره تلفن، ساعات کاری و زبان‌های ارائه‌دهندگان CalOptima Health درون شبکه است. این فهرست به شما می‌گوید که آیا ارائه‌دهنده بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر. همچنین اطلاعاتی در خصوص سطح دسترسی فیزیکی به ساختمان مانند پارکینگ، رمپ، پله‌های نرده‌دار و سرویس‌های بهداشتی با درهای عریض و دستگیره ارائه می‌دهد. اگر اطلاعاتی در مورد تحصیلات، آموزش و گواهی تخصصی یک پزشک می‌خواهید، لطفاً با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

می‌توانید فهرست آنلاین ارائه‌دهنده را در [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) پیدا کنید.

اگر به یک فهرست چاپ‌شده از ارائه‌دهندگان نیاز دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



### 3 | نحوه دریافت مراقبت

می‌توانید فهرستی از داروخانه‌هایی را که با Medi-Cal Rx کار می‌کنند در فهرست داروخانه‌های Medi-Cal Rx در نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> پیدا کنید. همچنین می‌توانید با تماس با Medi Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 و 5 یا 711) یک داروخانه در نزدیکی خود پیدا کنید.

#### دسترسی به موقع به مراقبت‌ها

ارائه دهنده درون شبکه شما باید دسترسی به موقع به مراقبت را بر اساس نیازهای مراقبت بهداشتی شما فراهم کند. حداقل، آنها باید یک قرار ملاقات ذکر شده در بازه های زمانی جدول زیر را به شما پیشنهاد دهند.

نوع نوبت	باید بتوانید در محدوده‌های زمانی زیر وقت بگیرید:
نوبت‌های مراقبت فوری که به پیش‌تأییدیه (اجازه قبلی) نیاز ندارند	48 ساعت
نوبت‌های مراقبت فوری که به پیش‌تأییدیه (اجازه قبلی) نیاز دارند	96 ساعت
نوبت‌های مراقبت اولیه غیر فوری (معمول)	10 روز کاری
نوبت‌های مراقبت متخصص غیر فوری (معمول)	15 روز کاری
نوبت‌های مراقبت غیر فوری (معمول) با ارائه‌دهنده بهداشت روانی (غیرپزشک)	10 روز کاری
نوبت‌های پیگیری مراقبت غیر فوری (معمول) با ارائه‌دهنده بهداشت روانی (غیرپزشک)	10 روز کاری از آخرین نوبت
نوبت‌های غیر فوری (معمول) برای خدمات جانبی (حمایتی) برای تشخیص یا درمان آسیب، بیماری یا سایر عارضه‌های سلامتی	15 روز کاری

سایر استانداردهای زمان انتظار	شما باید بتوانید ارتباط برقرار کنید ظرف:
زمان انتظار تلفنی خدمات مشتریان در ساعات کاری عادی	10 دقیقه
زمان انتظار تلفنی برای خط مشاوره پرستار	30 دقیقه (برقراری ارتباط با پرستار)

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



### 3 | نحوه دریافت مراقبت

گاهی اوقات زمان انتظار بیشتر برای مراقبت مشکلی به وجود نمی‌آورد. اگر برای سلامتی شما مضر نباشد، ارائه‌دهنده شما ممکن است مدت زمان انتظار بیشتری را برایتان در نظر بگیرد. در سوابق شما باید ذکر شده باشد که زمان انتظار طولانی‌تر برای سلامتی شما مضر نخواهد بود. همچنین، اگر ترجیح می‌دهید منتظر قرار ملاقات بعدی باشید که مناسب‌تر با برنامه شما باشد یا به ارائه‌دهنده دیگری که انتخاب می‌کنید بروید، ارائه‌دهنده شما یا CalOptima Health به خواسته شما احترام می‌گذارد.

استانداردهای در دسترس بودن قرار ملاقات برای مراقبت‌های پیشگیرانه اعمال نمی‌شود. پزشک شما ممکن است بسته به نیاز شما برنامه زمانی خاصی را برای خدمات پیشگیرانه توصیه کند. استانداردهای خاص ذکر شده در بالا همچنین برای مراقبت‌های دوره‌ای پیگیری برای شرایط مداوم یا ارجاعات دائمی به متخصصان اعمال نمی‌شود.

هنگام تماس با CalOptima Health یا دریافت خدمات تحت پوشش، به اطلاع ما برسانید که آیا به خدمات مترجم نیاز دارید. خدمات مترجم، از جمله زبان اشاره، بدون هزینه برای شما در دسترس است. ما اکیداً توصیه می‌کنیم که از استفاده از خردسالان یا اعضای خانواده به عنوان مترجم خودداری نمایید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مترجمی که ارائه می‌دهیم، با شماره **1-714-246-8500** یا تلفن رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر به خدمات مترجم، از جمله زبان اشاره، در داروخانه Medi-Cal Rx نیاز دارید، با خدمات مشتری Medi-Cal Rx شماره **1-800-977-2273**، 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر با 711 تماس بگیرند.

### زمان یا مسافت سفر تا رسیدن به مرکز مراقبتی

CalOptima Health باید استانداردهای زمان یا مسافت سفر را برای رسیدن به مرکز مراقبتی برای شما در نظر بگیرد. این استانداردها به شما کمک می‌کنند اطمینان حاصل کنید که می‌توانید بدون نیاز به سفر طولانی یا بدون دور شدن زیاد از محل زندگی خود مراقبت را دریافت کنید. استانداردهای زمان سفر یا فاصله به منطقه‌ای که در آن زندگی می‌کنید بستگی دارد.

اگر CalOptima Health نتواند در بازه استانداردهای زمان یا مسافت سفر، مراقبت را در اختیار شما قرار دهد، DHCS ممکن است استاندارد دیگری به نام استاندارد دسترسی جایگزین را تأیید کند. برای اطلاع از استانداردهای زمان یا مسافت CalOptima Health برای محل زندگی خود، به **www.caloptima.org** مراجعه کنید. یا با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر به مراقبت از یک ارائه‌دهنده نیاز دارید و آن ارائه‌دهنده دور از محل زندگی شما قرار دارد، با خدمات مشتریان با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره تلفن **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. آن‌ها می‌توانند به شما در یافتن مراقبت نزد ارائه‌دهنده‌ای که به شما نزدیک‌تر است کمک کنند. اگر CalOptima Health نتواند نزد ارائه‌دهنده‌ای نزدیک‌تر برای شما مراقبت پیدا کند، می‌توانید از CalOptima Health بخواهید که وسایل حمل‌ونقل را ترتیب دهد تا به ارائه‌دهنده خود مراجعه کنید، حتی اگر آن ارائه‌دهنده دور از محل زندگی شما قرار داشته باشد.

اگر به ارائه‌دهندگان داروخانه نیاز دارید، لطفاً با Medi-Cal Rx به شماره **1-800-977-2273** (TTY 711 و 5 یا 711 را فشار دهید) تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



اگر نتوانید با استانداردهای زمان یا مسافت سفر CalOptima Health در شهرستان خود به آن ارائه‌دهنده دسترسی پیدا کنید، صرف‌نظر از هرگونه استاندارد دسترسی جایگزینی که CalOptima Health برای کد پستی شما استفاده می‌کند، این مرکز دور در نظر گرفته می‌شود.

## نوبت‌ها

هنگام نیاز به مراقبت بهداشتی:

- با پزشک مراقبت‌های درمانی اصلی خود تماس بگیرید
- شماره شناسه CalOptima Health خود را هنگام تماس آماده کنید
- در صورت تعطیل بودن مطب، نام و شماره تلفن خود را از طریق پیام صوتی اعلام کنید
- BIC و CalOptima Health خود را در زمان نوبت خود همراه داشته باشید
- در صورت لزوم، درخواست خدمات جابجایی به محل ملاقات ارائه دهید
- قبل از نوبت درخواست کمک زبان یا خدمات ترجمه کنید تا در صورت نیاز از خدمات در زمان ملاقات برخوردار شوید.
- به‌موقع برای نوبت خود حاضر شوید، چند دقیقه زودتر وارد شوید تا بتوانید وارد سیستم شوید، فرم‌ها را پر کنید و به سؤالاتی که ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما ممکن است داشته باشد پاسخ دهید.
- در صورتی که قادر نیستید در نوبتتان حضور پیدا کنید یا ممکن است تأخیر داشته باشید، بلافاصله تماس بگیرید
- سؤالات و اطلاعات داروهای خود را در صورت نیاز آماده کنید

در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس مراجعه نمایید. اگر به کمک نیاز دارید تا تصمیم بگیرید که نیاز شما برای مراقبت تا چه حد فوری است و PCP شما برای صحبت با شما در دسترس نیست، با خط مشاوره پرستار تماس بگیرید.

## رسیدن به نوبتتان

اگر راهی برای رفت‌وآمد به قرارهای خود برای خدمات تحت پوشش ندارید، ما می‌توانیم به فراهم کردن حمل‌ونقل برای شما کمک کنیم. بسته به وضعیت خود، ممکن است واجد شرایط حمل و نقل پزشکی یا حمل و نقل غیرپزشکی باشید. این خدمات حمل و نقل برای مواقع اضطراری نیستند و ممکن است بدون هیچ هزینه‌ای برای شما در دسترس باشند.

در صورت بروز شرایط اضطراری، با **911** تماس بگیرید. حمل‌ونقل پزشکی برای خدمات و نوبت‌هایی که به خدمات اورژانسی مرتبط نیستند در دسترس است و ممکن است به‌طور رایگان در اختیار شما قرار بگیرند.

برای اطلاعات بیشتر به بخش «مزایای حمل‌ونقل برای موقعیت‌هایی که اضطراری نیستند» در پایین مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.





## لغو و تعیین وقت مجدد

اگر نمی‌توانید قرار خود را تعیین کنید، فوراً با مطب ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید. در صورت لزوم به لغو، اکثر پزشکان از شما می‌خواهند 24 ساعت (1 روز کاری) قبل از نوبت خود تماس بگیرید. اگر نوبت‌های مکرر را از دست بدهید، ممکن است پزشک شما دیگر مایل نباشد شما را به‌عنوان بیمار بپذیرد.

## پرداخت هزینه

شما ملزم به پرداخت هزینه خدمات تحت پوشش نیستید مگر اینکه سهمی از پرداخت هزینه مراقبت طولانی مدت داشته باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، «برای اعضای که مراقبت طولانی مدت و سهمی از هزینه دارند» را در فصل 2 بخوانید. در بیشتر موارد، ارائه‌دهنده برای شما صورتحساب صادر نمی‌کند. شما باید کارت شناسایی CalOptima Health و BIC Medi-Cal خود را هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت بهداشتی یا نسخه نشان دهید تا ارائه‌دهنده شما بداند چه کسی باید صورتحساب بگیرد. ارائه‌دهنده ممکن است برای شما شرح مزایا (Explanation of Benefits, EOB) یا شرح خدمات صادر کند. EOB و شرح خدمات، صورتحساب نیستند.

اگر صورتحساب دریافت کردید، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. در صورت دریافت صورتحساب برای نسخه، با Medi-Cal Rx به شماره **1-800-977-2273** تماس بگیرید (TTY 1-800 977 2273 و 5 یا 711 را فشار دهید). یا از وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> دیدن کنید.

به CalOptima Health مقدار هزینه پرداختی، تاریخ خدمات و دلیل صورتحساب را توضیح دهید. شما در قبال پرداخت مبلغی که CalOptima Health برای هر خدمات تحت پوشش به ارائه‌دهنده بدهکار است، مسئولیتی ندارید. قبل از مراجعه به ارائه‌دهنده خارج از شبکه CalOptima Health، از جمله در داخل منطقه خدمات CalOptima Health، به‌جز در شرایط زیر، باید پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) از CalOptima Health دریافت کنید:

- شما نیاز به خدمات اورژانسی دارید، در این صورت 911 را شماره‌گیری کنید یا به نزدیک‌ترین بیمارستان بروید
- شما به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مرتبط با آزمایش عفونت‌های مقاربتی نیاز دارید، در این صورت می‌توانید بدون تأیید قبلی (مجوز قبلی) به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal مراجعه کنید.
- شما به خدمات بهداشت روانی نیاز دارید، در این صورت می‌توانید به یک ارائه‌دهنده درون شبکه یا یک ارائه‌دهنده طرح بهداشت روانی محلی بدون پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) مراجعه کنید

در صورت عدم دریافت پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی)، ممکن است مجبور به پرداخت هزینه مراقبت از ارائه‌دهندگانی باشید که در شبکه نیستند. اگر به خدمات مراقبت بهداشتی تحت پوشش نیاز دارید، تا زمانی که از نظر پزشکی ضروری هستند، در شبکه موجود نیستند و توسط CalOptima Health از قبل تأیید شده‌اند، تا زمانی که مراقبت از خدمات تحت پوشش Medi-Cal است و از CalOptima Health برای آن تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت کرده‌اید، نیازی به پرداخت هزینه نخواهید داشت. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری و خدمات حساس، به سرفصل‌های مربوطه در این فصل مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



### 3 | نحوه دریافت مراقبت

اگر صورت حساب دریافت می‌کنید یا از شما خواسته می‌شود که به‌طور مشارکتی پرداختی انجام دهید که فکر می‌کنید ملزم به پرداخت نیستید، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. اگر صورت حساب را پرداخت کنید، می‌توانید فرم مطالبه درخواست پرداخت را به CalOptima Health ارسال کنید. باید به‌طور کتبی به CalOptima Health بگویید که چرا باید برای کالا یا خدمات هزینه پرداخت کنید. CalOptima Health مطالبه درخواست پرداخت شما را می‌خواند و تصمیم می‌گیرد که آیا می‌توانید پول را پس بگیرید یا خیر.

در صورت داشتن سؤالات به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر خدماتی را در سیستم امور خدمات سربازان یا خدماتی که تحت پوشش نیستند یا غیرمجاز دریافت شده در خارج از California دریافت می‌کنید، ممکن است مسئولیت پرداخت با شما باشد.

CalOptima Health هزینه‌ها را به شما بازپرداخت نخواهد کرد اگر:

- خدماتی نظیر خدمات آرایشی و بهداشتی، که تحت پوشش Medi-Cal نباشند.
- بدهی سهم هزینه پرداخت نشده Medi-Cal داشته باشید.
- به پزشکی مراجعه کردید که Medi-Cal را قبول نداشته است و فرمی را امضا کردید که بیان می‌کند به هر حال می‌خواهید ویزیت شوید و هزینه خدمات را خودتان پرداخت خواهید کرد.
- درخواست کرده‌اید هزینه‌های مشترک پرداخت شده برای نسخه‌های تحت پوشش طرح Medicare بخش D خود را پس بگیرید

## ارجاعات

در صورت نیاز، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما یا متخصص دیگری، به شما ارجاع می‌دهد. متخصص به پزشکی گفته می‌شود که دارای دانش تکمیلی در یکی از حوزه‌های پزشکی است. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه در انتخاب متخصص به شما کمک خواهد کرد. برای اطمینان از اینکه می‌توانید به موقع به متخصص مراجعه کنید، DHCS چارچوب‌های زمانی را برای اعضا تعیین می‌کند تا قرار ملاقات بگیرید. این بازه زمانی ذکر شده در بخش «دسترسی به موقع به مراقبت» این کتابچه، لیست شده‌اند. مطب ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما می‌تواند در اخذ نوبت از متخصص به شما کمک کند.

سایر خدماتی که ممکن است نیاز به ارجاع داشته باشند عبارت‌اند از: مراقبت‌های داخل مطب، عکس‌برداری با اشعه ایکس، تست آزمایشگاهی، بهداشت در خانه و پرستار خصوصی.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما می‌تواند به شما فرمی بدهد که آن را نزد متخصص ببرید. متخصص فرم را پر می‌کند و آن را برای ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما ارسال می‌کند. متخصص تا زمانی که فکر می‌کند شما به درمان نیاز دارید، با شما درمان را ادامه می‌دهد.

در صورتی که بیماری شما برای مدت طولانی به مراقبت پزشکی ویژه نیاز داشته باشد، ممکن است به ارجاع مستمر نیاز داشته باشید. این بدان معناست که می‌توانید بیش از یک بار و بدون نیاز به دریافت ارجاع برای هر ویزیت، نزد یک متخصص ثابت ویزیت شوید.

اگر برای دریافت ارجاع مستمر مشکل دارید یا می‌خواهید یک کپی از خط‌مشی ارجاع CalOptima Health داشته باشید، با شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



در موارد زیر نیازی به ارجاع ندارید:

- ویزیت‌های ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه
- ویزیت‌های زنان و زایمان (OB/GYN)
- ویزیت‌های مراقبت اورژانسی یا فوری
- خدمات حساس ویژه بزرگسالان، مانند مراقبت در رابطه با تعرض جنسی
- خدمات تنظیم خانواده (جهت کسب اطلاعات بیشتر، از طریق شماره 1-800-942-1054 با دفتر اطلاعات تنظیم خانواده و خدمات ارجاع تماس بگیرید)
- آزمایش و مشاوره HIV (12 ساله یا بالاتر)
- خدمات عفونت‌های مقاربتی (12 ساله یا بالاتر)
- خدمات کایروپراکتیک (ممکن است در صورت ارائه توسط FQHC و RHC و IHCP خارج از شبکه، به ارجاع نیاز باشد)
- ارزیابی اولیه بهداشت روانی
- خدمات پیشگیرانه مانند ماموگرافی
- خدمات آزمایش بیومارکر سرطان مرحله 3 یا 4 پیشرفته (تست‌هایی برای کمک به تنظیم درمان‌های سرطان برای هر بیمار)

افراد زیر سن قانونی نیز می‌توانند بدون رضایت والدین از برخی خدمات سرپایی بهداشت روانی، خدمات حساس و خدمات سوءمصرف مواد استفاده کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، «خدمات رضایت افراد نابالغ» و «خدمات درمان سوءمصرف مواد» را در بخش 4 این کتابچه مطالعه کنید.

## ارجاعات قانون سهام سرطان کالیفرنیا

درمان موثر سرطان‌های پیچیده به عوامل زیادی بستگی دارد. این موارد شامل تشخیص درست و دریافت درمان به موقع از متخصصان سرطان است. اگر سرطان پیچیده‌ای در شما تشخیص داده شود، قانون جدید مراقبت از سرطان کالیفرنیا به شما اجازه می‌دهد از پزشک خود برای دریافت درمان سرطان از یک مرکز سرطان تعیین شده توسط موسسه ملی سرطان (NCI) در شبکه، یعنی NCI Community Oncology Research، مرکز وابسته به برنامه (NCORP) یا یک مرکز آکادمیک سرطان واجد شرایط درخواست کنید.

اگر CalOptima Health مرکز سرطان تعیین شده توسط NCI درون شبکه‌ای نداشته باشد، در این صورت CalOptima Health به شما این امکان را می‌دهد که برای دریافت درمان سرطان از یکی از این مراکز خارج از شبکه در کالیفرنیا درخواست ارجاع کنید. در صورتی که این مراکز خارج از شبکه و CalOptima Health در مورد پرداخت توافق کنند، مگر اینکه ارائه‌دهنده دیگری برای درمان سرطان انتخاب کنید.

اگر سرطان برای شما تشخیص داده شده است، با CalOptima Health تماس بگیرید تا دریابید که آیا واجد شرایط دریافت خدمات یکی از این مراکز درمان سرطان هستید یا خیر.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



آمادگی ترک سیگار را دارید؟ برای اطلاع از شرایط، با این شماره‌ها تماس بگیرید: انگلیسی  
1-800-300-8086 یا اسپانیایی: 1-800-600-8191.

یا به [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org) مراجعه کنید.

## پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی)

برای برخی از انواع مراقبت، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا متخصص شما باید قبل از دریافت مراقبت از CalOptima Health اجازه بگیرد. به این رویه، درخواست پیش‌تأییدیه، اجازه قبلی یا پیش‌تأییدیه گفته می‌شود. این بدان معناست که CalOptima Health باید مطمئن شود که مراقبت از نظر پزشکی ضروری یا موردنیاز است.

از نظر پزشکی خدمات ضروری‌ای معقول محسوب می‌شوند که از جان شما محافظت کنند، شما را از بیماری یا ناتوانی جدی دور نگه دارند، یا درد شدید ناشی از یک بیماری یا آسیب تشخیص داده شده را کاهش دهند. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی می‌شود که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا مشکل جسمی یا روانی ضروری است.

خدمات زیر همیشه نیاز به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دارند، حتی اگر آن‌ها را از یک ارائه‌دهنده درون شبکه CalOptima Health دریافت کنید:

- بستری در بیمارستان، در صورت اورژانسی نبودن
- خدمات خارج از محدوده خدمات CalOptima Health، اگر اضطراری یا فوری نباشد
- جراحی سرپایی
- مراقبت طولانی‌مدت یا خدمات پرستاری تخصصی در یک مرکز پرستاری
- درمان‌های تخصصی، تصویربرداری، آزمایش و روش‌های درمانی
- خدمات حمل‌ونقل پزشکی زمانی که اورژانسی نیست. خدمات آمبولانس اورژانسی نیازی به پیش‌تأییدیه ندارد

خدمات آمبولانس اورژانسی نیازی به تأیید قبلی (مجوز قبلی) ندارد.

بر اساس قانون بهداشت و ایمنی بند (1)(h) 1367.01، CalOptima Health، در مدت 5 روز کاری پس از دریافت اطلاعات معمول مورد نیاز برای تصمیم‌گیری CalOptima Health، تأییدیه‌های قبلی معمول (مجوزهای قبلی) را اتخاذ می‌کند. برای درخواست‌هایی که ارائه‌دهنده استدلال می‌کند یا CalOptima Health تشخیص می‌دهد که پیروی از بازه زمانی استاندارد می‌تواند زندگی یا سلامت یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد را به‌طور جدی به خطر بیندازد، CalOptima Health یک تصمیم پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) سریع (فوری) خواهد گرفت.

CalOptima Health به همان سرعتی که برای وضعیت سلامت شما ضروری است و حداکثر 72 ساعت پس از دریافت درخواست خدمات به شما اطلاع خواهد داد.

درخواست‌های پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) توسط کارکنان بالینی یا پزشکی مانند پزشکان، پرستاران و داروسازان بررسی می‌شوند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



### 3 | نحوه دریافت مراقبت

CalOptima Health برای رد پوشش یا خدمات، بررسی‌کنندگان این پرونده‌ها را تحت فشار نمی‌گذارد. اگر CalOptima Health این درخواست را تأیید نکند، برای شما یک نامه اطلاعیه اقدام (Notice of Action, NOA) ارسال خواهد کرد. در نامه اطلاعیه اقدام به شما گفته می‌شود در صورت مخالفت با این تصمیم، چگونه درخواست بررسی مجدد ارائه دهید.

اگر CalOptima Health به اطلاعات بیشتر یا زمان بیشتری برای بررسی درخواست شما نیاز داشته باشد، CalOptima Health با شما تماس خواهد گرفت.

شما هیچ‌گاه برای مراقبت اورژانسی به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) نیاز ندارید، حتی اگر این خدمات خارج از شبکه و خارج از منطقه خدمات شما باشد. این مراقبت‌ها برای افراد باردار شامل وضع حمل و زایمان است. برای برخی از خدمات مراقبت حساس نیازی به پیش‌تأییدیه ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مراقبت حساس، به بخش «مراقبت حساس» در ادامه این فصل مراجعه کنید.

برای سؤالات مربوط به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی)، با شماره **1-714-246-8500** یا به صورت رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

## نظر ثانویه

ممکن است بخواهید در مورد تشخیص یا طرح درمانی‌تان یا مراقبت‌هایی که ارائه‌دهنده شما پیشنهاد می‌دهد، نظر ثانویه دریافت کنید. مثلاً، اگر درباره درمان یا جراحی تجویز شده تردید دارید، یا پس از امتحان کردن یک طرح درمانی، آن را ناکارآمد تشخیص دادید، می‌توانید نظر ثانویه درخواست کنید.

اگر می‌خواهید نظر ثانویه دریافت کنید، ما شما را به ارائه‌دهنده واجد شرایط شبکه ارجاع می‌دهیم که می‌تواند نظر ثانویه را به شما ارائه دهد. برای راهنمایی در انتخاب ارائه‌دهنده، با شماره **1-714-246-8500** یا به طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر شما یا ارائه‌دهنده شبکه‌تان درخواست نظر ثانویه کنید و نظر ثانویه را از ارائه‌دهنده شبکه دریافت کنید، CalOptima Health هزینه نظر ثانویه را پرداخت می‌کند. برای دریافت نظر ثانویه از یک ارائه‌دهنده شبکه، به مجوز CalOptima Health نیاز ندارید. با این حال، اگر به ارجاع نیاز دارید، ارائه‌دهنده شبکه‌تان می‌تواند به شما کمک کند تا در صورت نیاز، یک ارجاع برای نظر ثانویه دریافت کنید.

اگر ارائه‌دهنده‌ای در شبکه CalOptima Health وجود نداشته باشد که به شما نظر ثانویه بدهد، CalOptima Health هزینه نظر ثانویه یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را پرداخت می‌کند. CalOptima Health در عرض 5 روز کاری به شما اطلاع می‌دهد که آیا ارائه‌دهنده‌ای که برای نظر ثانویه انتخاب می‌کنید تأیید شده است یا خیر. اگر یک بیماری مزمن، شدید یا جدی دارید یا با یک تهدید فوری و جدی برای سلامتی خود مواجه هستید، از جمله، اما نه محدود به از دست دادن جان، اندام، یا قسمت اصلی بدن یا عملکرد بدن، CalOptima Health در عرض 72 ساعت به شما کتباً اطلاع خواهد داد.

اگر CalOptima Health درخواست شما برای نظر ثانویه را رد کرد، می‌توانید شکایت خود را مطرح کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد شکایات، به سرفصل «شکایات» در فصل 6 در این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## خدمات مراقبت حساس خدمات رضایت افراد نابالغ

اگر زیر 18 سال دارید، می‌توانید برخی از خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم دریافت کنید. به این خدمات، خدمات رضایت افراد نابالغ می‌گویند.

شما می‌توانید خدمات زیر را بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید:

- خدمات تجاوز جنسی، از جمله مراقبت از بهداشت روانی سرپایی
- بارداری
- تنظیم خانواده و کنترل تولد
- خدمات سقط جنین

اگر 12 سال یا بیشتر دارید، می‌توانید این خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم خود نیز دریافت کنید:

- مراقبت از بهداشت روانی سرپایی برای:

- تعرض جنسی
- رابطه جنسی با نزدیکان
- حمله فیزیکی
- کودک‌آزاری
- وقتی به فکر آسیب رساندن به خود یا دیگران هستید
- پیشگیری، آزمایش و درمان اچ‌آی‌وی/ایدز
- پیشگیری، آزمایش و درمان عفونت‌های مقاربتی
- درمان اختلال مصرف مواد

□ برای اطلاعات بیشتر به «خدمات درمان اختلال مصرف مواد» در فصل 4 این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

برای آزمایش بارداری، خدمات تنظیم خانواده، خدمات کنترل بارداری، یا خدمات برای عفونت‌های مقاربتی، لازم نیست پزشک یا کلینیک عضو شبکه CalOptima Health باشد. شما می‌توانید هر ارائه‌دهنده Medi-Cal را انتخاب کنید و بدون ارجاع یا پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) برای این خدمات به آن‌ها مراجعه کنید.

برای خدمات رضایت افراد نابالغ که خدمات تخصصی بهداشت روانی نیستند، می‌توانید بدون ارجاع و بدون پیش‌تأییدیه به یک ارائه‌دهنده درون شبکه مراجعه کنید. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما مجبور نیست شما را ارجاع دهد و برای دریافت خدمات رضایت افراد نابالغ که تحت پوشش هستند، نیازی به دریافت پیش‌تأییدیه از CalOptima Health ندارید.

خدمات رضایت افراد نابالغ که خدمات تخصصی بهداشت روانی هستند، تحت پوشش نیستند. خدمات تخصصی بهداشت روانی تحت پوشش طرح بهداشت روانی محلی در شهرستان محل زندگی شما قرار می‌گیرد.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



افراد نابالغ می‌توانند با تماس با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**)، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، به‌طور خصوصی در مورد نگرانی‌های سلامت خود با نماینده صحبت کنند.

CalOptima Health اطلاعات مربوط به دریافت خدمات حساس را برای والدین یا سرپرستان ارسال نمی‌کند. لطفاً برای اطلاعات در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس، به بخش «اعلامیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» در بخش 7 این کتابچه مراجعه کنید.

### خدمات مراقبت حساس بزرگسالان

به‌عنوان یک بزرگسال (18 ساله یا بیشتر)، ممکن است نخواهید برای مراقبت‌های حساس یا خصوصی خاص به ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود مراجعه کنید. اگر چنین است، می‌توانید هر پزشک یا کلینیکی را برای انواع مراقبت‌های زیر انتخاب کنید:

- تنظیم خانواده و کنترل تولد (از جمله عقیم‌سازی برای بزرگسالان 21 ساله و بیشتر)
- آزمایش و مشاوره بارداری
- پیشگیری و آزمایش اچ‌آی‌وی/ایدز
- پیشگیری، آزمایش و درمان عفونت‌های مقاربتی
- مراقبت تعرض جنسی
- خدمات سرپایی سقط جنین

برای دریافت خدمات حساس، لازم نیست پزشک یا کلینیک بخشی از شبکه CalOptima Health باشد. شما می‌توانید هر ارائه‌دهنده Medi-Cal را انتخاب کنید و بدون ارجاع یا پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) برای این خدمات به آن‌ها مراجعه کنید. خدمات ارائه‌دهنده خارج از شبکه که مربوط به مراقبت‌های حساس نیست ممکن است تحت پوشش قرار نگیرند.

برای کمک به یافتن پزشک یا کلینیکی که این خدمات را ارائه می‌دهد، یا برای دریافت کمک جهت دسترسی به این خدمات (از جمله حمل‌ونقل)، می‌توانید با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید شبانه‌روزی و 24/7 با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) تماس بگیرید.

CalOptima Health اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس را بدون مجوز کتبی از شما، که عضو دریافت‌کننده خدمات هستید، برای هیچ عضو دیگری فاش نمی‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس، «اعلامیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 بخوانید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## مخالفت اخلاقی

بعضی از ارائه‌دهندگان نسبت به بعضی خدمات تحت پوشش، مخالفت اخلاقی دارند؛ یعنی آن‌ها از این حق برخوردار هستند که اگر با خدماتی مخالفت اخلاقی دارند، از ارائه برخی خدمات تحت پوشش خودداری کنند. اگر ارائه‌دهنده شما مخالفت اخلاقی دارد، او به شما کمک خواهد کرد جهت دریافت خدمات مورد نیاز خود یک ارائه‌دهنده دیگر پیدا کنید. CalOptima Health همچنین می‌تواند برای یافتن ارائه‌دهنده با شما همکاری کند.

برخی از بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان یک یا چند مورد از خدمات زیر را که ممکن است تحت قرارداد طرح شما پوشش داده شود و شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان به آن نیاز داشته باشید، ارائه نکنند:

- تنظیم خانواده؛
- خدمات پیشگیری از بارداری، از جمله پیشگیری اضطراری از بارداری؛
- عقیم سازی، از جمله بستن لوله‌ها در زمان زایمان؛
- درمان‌های نازایی؛
- سقط جنین

پیش از ثبت نام باید اطلاعات بیشتری کسب کنید. با پزشک، گروه پزشکی، انجمن تخصصی مستقل یا کلینیک خود تماس بگیرید، یا با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید تا اطمینان حاصل کنید که می‌توانید خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی مورد نیاز خود را دریافت نمایید. بپرسید که آیا ارائه دهنده می‌تواند خدمات مورد نیاز شما را ارائه دهد یا خیر.

این خدمات در دسترس شما هستند. CalOptima Health باید اطمینان حاصل کند که شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان به یک ارائه‌دهنده مراجعه می‌کنید یا در بیمارستانی بستری می‌شوید که خدمات تحت پوشش را انجام می‌دهد. اگر سؤالی دارید یا برای یافتن ارائه‌دهنده نیاز به کمک دارید، با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

## مراقبت فوری

مراقبت فوری برای شرایط اورژانسی یا بیماری‌های مهلک نیست. این مراقبت برای خدماتی است که جهت پیشگیری از آسیب شدید به سلامت خود به دلیل بیماری ناگهانی، آسیب دیدگی یا پیچیده تر شدن بیماری قبلی‌تان نیاز دارید. بیشتر قرارهای مراقبت فوری نیازی به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) ندارند و ظرف 48 ساعت پس از درخواست شما برای نوبت در دسترس هستند. اگر خدمات مراقبت فوری مورد نیازتان نیاز به پیش‌تأییدیه دارد، در عرض 96 ساعت پس از درخواست شما، نوبت به شما داده می‌شود.

در صورت نیاز به مراقبت‌های فوری با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود دسترسی پیدا کنید، با شماره **1-714-246-8500** یا به طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. یا می‌توانید با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **1-844-447-8441** (TTY 1-844-514-3774)، تماس بگیرید تا در مورد سطح مراقبتی که برای شما مناسب‌تر است، اطلاعات بگیرید. خط مشاوره پرستار CalOptima Health در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته به زبان دلخواه شما در دسترس است.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.





اگر به مراقبت فوری در خارج از منطقه نیاز دارید، به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری بروید. نیازهای مراقبت فوری می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

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

هنگامی که در منطقه خدمات CalOptima Health هستید، باید خدمات مراقبت فوری را از یک ارائه‌دهنده درون شبکه دریافت کنید. برای دریافت مراقبت‌های فوری از ارائه‌دهندگان درون شبکه در داخل منطقه خدمات CalOptima Health نیازی به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) ندارید. اگر خارج از منطقه خدمات CalOptima Health هستید، اما در داخل ایالات متحده هستید، برای دریافت مراقبت فوری نیازی به پیش‌تأییدیه ندارید.

به نزدیکترین مرکز مراقبت‌های فوری مراجعه کنید. Medi-Cal خدمات مراقبت فوری در خارج از ایالات متحده را پوشش نمی‌دهد. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و نیاز به مراقبت فوری دارید، ما مراقبت شما را پوشش نمی‌دهیم.

اگر به مراقبت فوری بهداشت روانی نیاز دارید، با طرح سلامت روان محلی یا خدمات مشتریان به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. می‌توانید در هر زمان، 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، با طرح سلامت روان محلی خود یا سازمان بهداشت رفتاری CalOptima Health تماس بگیرید. برای یافتن شماره تلفن رایگان همه شهرستان‌ها به صورت آنلاین، به <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> مراجعه کنید.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های فوری شما ممکن است به‌عنوان بخشی از ویزیت مراقبت‌های فوری به شما دارو بدهد. اگر داروهایی را به‌عنوان بخشی از ویزیت خود دریافت می‌کنید، CalOptima Health داروها را به‌عنوان بخشی از مراقبت‌های فوری تحت پوشش شما پوشش می‌دهد. اگر ارائه‌دهنده مراقبت فوری شما نسخه‌ای برای تحویل گرفتن از داروخانه به شما بدهد، برنامه Medi-Cal Rx تصمیم می‌گیرد که داروها را پوشش دهد یا خیر. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi Cal Rx، به‌عنوان «داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx» به بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در فصل 4 مراجعه کنید.

## مراقبت اورژانسی

در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین مرکز اورژانس (emergency room, ER) مراجعه کنید. برای مراقبت‌های اورژانسی، نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از CalOptima Health ندارید.

در داخل ایالات متحده، از جمله هر کدام از قلمروهای ایالات متحده، شما این حق را دارید که به هر بیمارستان یا مکان دیگری برای مراقبت‌های اورژانسی مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



### 3 | نحوه دریافت مراقبت

در خارج از ایالات متحده، فقط خدمات اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک دارند، تحت پوشش قرار می‌گیرند. مراقبت‌های اورژانسی و سایر مراقبت‌ها در سایر کشورها تحت پوشش نیستند.

مراقبت اورژانسی برای بیماری‌های مهلک است. این مراقبت برای بیماری یا آسیبی است که یک فرد عادی (معقول) (نه یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی) با دانش متوسط در حوزه بهداشت و پزشکی می‌تواند انتظار داشته باشد که اگر فوراً مراقبت دریافت نکند، سلامت وی (یا سلامت نوزاد متولد نشده وی) در خطر جدی قرار می‌گیرد یا احتمال آسیب جدی به عملکرد بدن، اندام بدن یا قسمتی از بدن وجود دارد. مثال‌ها ممکن است شامل موارد زیر باشد، اما محدود به این موارد نیست:

- وضع حمل قریب‌الوقوع
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد قفسه سینه
- مشکل در تنفس
- سوختگی شدید
- مصرف بیش از حد دارو (آوردوز)
- غش کردن
- خون‌ریزی شدید
- مشکلات اورژانسی روان‌پزشکی، مانند افسردگی شدید یا افکار خودکشی (ممکن است تحت پوشش برنامه‌های بهداشت روانی شهرستان باشد)

برای مراقبت‌های معمول یا مراقبت‌هایی که بلافاصله مورد نیاز نیست به اورژانس مراجعه نکنید. شما باید از ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود، مراقبت‌های معمولی را دریافت کنید. او کسی است که از وضعیت شما آگاهی بیشتری دارد. اگر مطمئن نیستید وضعیت پزشکی شما اورژانسی است یا خیر، با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود تماس بگیرید. همچنین می‌توانید شبانه روزی و 24/7 با خط مشاوره پرستار CalOptima Health به شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) تماس بگیرید.

اگر به مراقبت اضطراری در خارج از محل زندگی خود نیاز دارید، به نزدیکترین مرکز اورژانس (ER) بروید، حتی اگر عضو شبکه CalOptima Health نباشد. اگر به اورژانس مراجعه می‌کنید، از آن‌ها بخواهید با CalOptima Health تماس بگیرند. شما یا بیمارستانی که در آن بستری شده‌اید، باید ظرف 24 ساعت پس از دریافت مراقبت‌های اضطراری با CalOptima Health تماس بگیرید. اگر به غیر از کانادا یا مکزیک به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و به مراقبت‌های اضطراری نیاز دارید، CalOptima Health مراقبت شما را پوشش نمی‌دهد.

اگر به جابجایی اورژانسی نیاز داشته باشید، باید با **911** تماس بگیرید. لازم نیست قبل از مراجعه به اورژانس، ابتدا نظر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود یا CalOptima Health را بپرسید.

اگر بعد از اورژانس (مراقبت پس از تثبیت وضعیت) به مراقبت در بیمارستان خارج از شبکه نیاز دارید، بیمارستان با CalOptima Health تماس می‌گیرد.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



به یاد داشته باشید: فقط در موارد اورژانسی با **911** تماس بگیرید. مراقبت اورژانسی را تنها در موارد اورژانسی دریافت کنید، نه برای مراقبت عادی یا بیماری خفیف مانند سرماخوردگی یا گلودرد. در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس مراجعه کنید.

خط مشاوره پرستار **CalOptima Health** همه‌روزه به شما اطلاعات پزشکی و مشاوره رایگان **24** ساعته ارائه می‌دهد. با خط مشاوره پرستار **CalOptima Health** به شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) تماس بگیرید.

## خط مشاوره پرستاری

خط مشاوره پرستار **CalOptima Health** در **24** ساعت شبانه‌روز و هر روز از سال به شما اطلاعات پزشکی و مشاوره رایگان ارائه می‌دهد. با شماره **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) تماس بگیرید:

- با پرستاری صحبت می‌کنید که به سؤالات پزشکی پاسخ می‌دهد، توصیه‌های مراقبتی را ارائه می‌دهد و به شما کمک می‌کند تصمیم بگیرید که آیا باید فوراً به یک ارائه‌دهنده مراجعه کنید یا خیر.
- در مورد مشکلات پزشکی مانند دیابت یا آسم، از جمله مشاوره در مورد اینکه چه نوع ارائه‌دهنده‌ای ممکن است برای شرایط شما مناسب باشد، کمک بگیرید.

خط مشاوره پرستار نمی‌تواند در خصوص نوبت‌های کلینیکی یا دریافت مجدد دارو کمک کند. اگر در این مورد به کمک نیاز دارید با مطب ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید.

خط مشاوره پرستار **CalOptima Health** خدمات ترجمه رایگان را به زبان شما ارائه می‌دهد.

## دستورالعمل‌های قبلی

دستورالعمل بهداشتی اولیه یک فرم حقوقی است. در صورتی که نتوانید بعداً صحبت کنید یا تصمیم بگیرید، می‌توانید مراقبت‌های بهداشتی درمانی موردنظر خود را در فرم لیست کنید. می‌توانید مراقبت‌هایی را که نمی‌خواهید مشخص کنید. می‌توانید شخصی مانند همسران را تعیین کنید تا در صورت لزوم بتواند درباره مراقبت بهداشتی موردنیازتان تصمیم بگیرد.

شما می‌توانید فرم دستورالعمل قبلی را از داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها، دفاتر حقوقی و دفاتر پزشکان دریافت کنید. ممکن است لازم باشد بابت فرم پول بپردازید. می‌توانید فرم رایگان را از اینترنت نیز دانلود کنید. می‌توانید برای پر کردن فرم از بستگان، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا افراد مورد اعتماد خود کمک بگیرید.

شما این حق را دارید که دستورالعمل قبلی خود را در پرونده پزشکی‌تان قرار دهید. در هر زمان می‌توانید دستورالعمل قبلی را تغییر دهید یا باطل کنید.

شما این حق را دارید که در مورد تغییرات در خصوص قوانین دستورالعمل قبلی اطلاعات کسب کنید. **CalOptima Health** حداکثر 90 روز پس از تغییر در مورد تغییرات قانون ایالتی به شما اطلاع خواهد داد.

برای اطلاعات بیشتر می‌توانید با **CalOptima Health** به شماره **1-714-246-8500** یا با تلفن رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. **CalOptima Health** از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## اهدای بافت و عضو

شما می‌توانید با اهدای عضو یا بافت به نجات جان افراد کمک کنید. اگر بین 15 و 18 سال سن دارید، می‌توانید با ارائه رضایت‌نامه کتبی ولی یا قیم، جزء اهداکنندگان عضو قرار بگیرید. در هر زمان می‌توانید نظر خود درباره اهدای عضو را تغییر دهید. اگر مایلید درباره اهدای بافت یا عضو اطلاعات بیشتری کسب نمایید، می‌توانید با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود صحبت کنید. می‌توانید به وبسایت «وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده» به نشانی [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov) نیز مراجعه کنید.

---

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## 4. مزایا و خدمات

### موارد تحت پوشش طرح درمانی شما

این فصل در خصوص خدمات تحت پوشش شما را به عنوان یکی از اعضای CalOptima Health توضیح می‌دهد. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی ضروری باشند و توسط یک ارائه‌دهنده شبکه ارائه شوند رایگان هستند. اگر مراقبت، خارج از شبکه محسوب می‌شود، به جز برخی خدمات حساس و مراقبت‌های اضطراری، باید از ما درخواست پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) بکنید. ممکن است طرح درمانی شما خدمات پزشکی ضروری ارائه شده از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را پوشش دهد؛ اما برای این کار باید از CalOptima Health درخواست پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) کنید.

خدمات ضروری پزشکی زمانی معقول و ضروری هستند که از جان شما محافظت کنند، شما را از بیماری یا ناتوانی جدی دور نگه دارند، یا درد شدید ناشی از بیماری یا آسیب تشخیص داده شده را کاهش بدهند. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی است که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به تسکین بیماری یا عارضه جسمی یا روانی ضروری هستند. برای جزئیات بیشتر در مورد خدمات تحت پوشش خود، با شماره **1-714-246-8500** یا به طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اعضای زیر 21 سال از مزایا و خدمات بیشتر برخوردار می‌شوند. برای اطلاعات بیشتر فصل 5 "خدمات مراقبت سلامت کودکان و نوجوانان" را بخوانید.

برخی از مزایای اولیه سلامت CalOptima Health در زیر فهرست شده است. مزایای ستاره‌دار (\*) ممکن است نیاز به پیش‌تأییدیه داشته باشند.

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ طب سوزنی*</li> <li>■ درمان‌ها و خدمات بهداشتی خانگی حاد (درمان کوتاه‌مدت).</li> <li>■ واکسیناسیون بزرگسالان (واکسن)</li> <li>■ تست آلرژی و تزریقات</li> <li>■ خدمات آمبولانس برای مواقع اضطراری</li> <li>■ خدمات بیهوشی</li> <li>■ پیشگیری از آسم</li> <li>■ شنوایی‌سنجی*</li> <li>■ درمان‌های بهداشت رفتاری*</li> <li>■ تست نشانگر زیستی</li> <li>■ توان‌بخشی قلبی</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ خدمات کایروپراکتیک*</li> <li>■ شیمی‌درمانی و پرتودرمانی</li> <li>■ ارزیابی سلامت شناختی</li> <li>■ خدمات کارکنان سلامت جامعه</li> <li>■ خدمات دندانپزشکی - محدود (انجام شده توسط متخصص پزشکی/ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه در مطب پزشکی)</li> <li>■ خدمات دیالیز/همودیالیز</li> <li>■ خدمات قابله</li> <li>■ تجهیزات پزشکی بادوام (Durable medical equipment, DME)*</li> </ul> |
|---|--|

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



- |  |  |
|--|--|
| ■ خدمات سرپایی بهداشت روانی              | ■ خدمات مراقبت دوسویه  |
| ■ جراحی سرپایی*                          | ■ ویزیت در بخش اورژانس   |
| ■ مراقبت تسکینی*                         | ■ تغذیه انترال و پارنترال*   |
| ■ ویزیت‌های ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه | ■ ویزیت و مشاوره در مطب در خصوص تنظیم خانواده (می‌توانید به ارائه‌دهنده غیر عضو مراجعه کنید) |
| ■ خدمات اطفال                            | ■ خدمات و دستگاه‌های توان‌بخشی*  |
| ■ فیزیوتراپی*                            | ■ سمعک   |
| ■ خدمات پاپوشکی*                         | ■ مراقبت‌های بهداشتی در خانه*  |
| ■ توان‌بخشی ریوی                         | ■ مراقبت‌های آسایشگاهی*  |
| ■ توالی‌یابی سریع کل ژنوم                | ■ مراقبت‌های پزشکی و جراحی بستری*  |
| ■ دستگاه‌ها و خدمات توان‌بخشی*           | ■ آزمایشگاه و رادیولوژی*   |
| ■ خدمات پرستاری تخصصی                    | ■ درمان‌ها و خدمات بهداشتی بلند مدت در خانه*   |
| ■ ویزیت متخصص                            | ■ مراقبت ویژه مادر و نوزاد   |
| ■ گفتار درمانی*                          | ■ پیوند اعضاء اصلی*  |
| ■ خدمات جراحی                            | ■ کاردرمانی*   |
| ■ پزشکی از راه دور/سلامت از راه دور      | ■ ارتز/پروتز*  |
| ■ خدمات تراجنسیتی*                       | ■ محصولات استومی و اورولوژی  |
| ■ مراقبت فوری                            | ■ خدمات سرپایی در بیمارستان  |
| ■ خدمات بینایی*                          |  |
| ■ خدمات سلامت زنان                       |  |

تعاریف و توضیحات خدمات تحت پوشش را می‌توان در فصل 8، «اعداد و کلمات مهمی که باید بدانید» مطالعه کنید.

خدمات ضروری پزشکی زمانی معقول و ضروری هستند که از جان شما محافظت کنند، شما را از بیماری یا ناتوانی جدی دور نگه دارند، یا درد شدید ناشی از بیماری یا آسیب تشخیص داده شده را کاهش بدهند.

خدمات ضروری پزشکی شامل آن دسته از خدماتی است که برای رشد متناسب با سن، دستیابی، حفظ یا بازیابی ظرفیت عملکردی ضروری است.

در خصوص اعضای زیر 21 سال، اگر خدمات برای اصلاح یا بهبود نقایص و بیماری‌ها یا مشکلات جسمی و روانی تحت مزایای غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای فدرال (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) ضروری باشد، جزو خدمات پزشکی ضروری محسوب می‌شوند. این شامل مراقبت‌هایی می‌شود که برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا مشکل جسمی یا روانی یا حفظ وضعیت عضو برای جلوگیری از بدتر شدن آن ضروری است.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088 تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



خدمات ضروری پزشکی شامل موارد زیر نمی‌شود:

- درمان‌هایی که آزمایش نشده یا هنوز در حال آزمایش هستند
- خدمات یا مواردی که عموماً به‌عنوان مؤثر پذیرفته نمی‌شوند
- خدمات خارج از دوره و طول عادی درمان، یا خدماتی که دستورالعمل‌های بالینی ندارند
- خدمات برای راحتی مراقبین یا ارائه‌دهندگان

CalOptima Health با برنامه‌های دیگر هماهنگ می‌شود تا اطمینان حاصل کند که شما تمام خدمات ضروری پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر این خدمات تحت پوشش برنامه دیگر و نه CalOptima Health باشند.

خدمات ضروری پزشکی شامل خدمات تحت پوششی است که برای موارد زیر معقول و ضروری هستند:

- حفظ جان؛
- جلوگیری از بیماری یا ناتوانی قابل توجه؛
- کاهش درد شدید؛
- دستیابی به رشد متناسب با سن؛ و
- دستیابی، حفظ و بازیابی ظرفیت عملکردی

برای اعضای کمتر از 21 سال، خدمات ضروری پزشکی شامل کلیه خدمات تحت پوشش ذکر شده در بالا به اضافه سایر مراقبت‌های بهداشتی ضروری، خدمات تشخیصی، درمان، و سایر اقدامات لازم برای اصلاح یا بهبود نقص‌ها و بیماری‌ها و شرایط جسمی و روانی، فدرال زودرس و دوره ای است. مزایای غربالگری، تشخیصی و درمانی (EPSDT) نیاز است.

EPSDT طیف گسترده‌ای از خدمات پیشگیری، تشخیص و درمان را برای نوزادان، کودکان و نوجوانان کم درآمد زیر 21 سال ارائه می‌دهد. مزایای EPSDT بیشتر از مزایای بزرگسالان است. این طرح به گونه‌ای طراحی شده است که اطمینان حاصل شود کودکان در مراحل اولیه تشخیص و مراقبت قرار می‌گیرند، به طوری که مشکلات سلامتی در اسرع وقت پیشگیری یا تشخیص داده شده و درمان شوند. هدف EPSDT اطمینان از این است که همه کودکان مراقبت‌های بهداشتی درمانی مورد نیاز خود را در زمان مناسب دریافت می‌کنند - مراقبت صحیح از کودک مناسب در زمان مناسب در محیط مناسب.

CalOptima Health با برنامه‌های دیگر هماهنگ می‌شود تا اطمینان حاصل کند که شما تمام خدمات ضروری پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر این خدمات تحت پوشش برنامه دیگر و نه CalOptima Health باشند. "سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal" را در این فصل بخوانید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## مزایای Medi-Cal تحت پوشش CalOptima Health خدمات سرپایی (غیربستری)

### واکسیناسیون بزرگسالان

شما می‌توانید خدمات ایمن‌سازی (واکسیناسیون) بزرگسالان را از ارائه‌دهنده شبکه بدون پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دریافت کنید. CalOptima Health آن دسته از واکسن‌هایی را پوشش می‌دهد که توسط کمیته مشورتی اقدامات ایمن‌سازی (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) مرکز کنترل و پیشگیری از بیماری‌ها (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) توصیه می‌شود، از جمله واکسن‌هایی که هنگام سفر به آن‌ها نیاز دارید.

همچنین می‌توانید برخی از خدمات ایمن‌سازی (واکسیناسیون) بزرگسالان را در یک داروخانه از طریق Medi-Cal Rx دریافت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه Medi-Cal Rx، بخش "سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal" را در این فصل بخوانید.

### مراقبت مربوط به آلرژی

CalOptima Health آزمایش و درمان آلرژی، از جمله حساسیت‌زدایی آلرژی، کاهش حساسیت یا ایمونوتراپی را پوشش می‌دهد.

### خدمات بیهوشی

CalOptima Health خدمات بیهوشی را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی در هنگام دریافت مراقبت‌های سرپایی ضروری هستند. این ممکن است شامل بیهوشی برای اقدامات دندانپزشکی در صورت ارائه توسط متخصص بیهوشی باشد که ممکن است نیاز به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) داشته باشد.

### خدمات کایروپراکتیک

CalOptima Health خدمات کایروپراکتیکی را پوشش می‌دهد که محدود به درمان ستون فقرات با روش‌های دستی است. خدمات کایروپراکتیک به دو سرویس در ماه همراه با طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کاردرمانی و خدمات گفتاردرمانی محدود می‌شود (محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). CalOptima Health ممکن است خدمات دیگر را در صورت لزوم از قبل تأیید کند.

اعضای زیر واجد شرایط دریافت خدمات کایروپراکتیک هستند:

- افراد زیر 21 سال
- افراد باردار تا پایان ماه شامل 60 روز پس از پایان بارداری
- افرادی که در مرکز پرستاری تخصصی، مرکز مراقبت‌های سطح متوسط یا مرکز مراقبت‌های شبه حاد بستری هستند
- همه اعضا هنگامی که خدمات در بخش‌های سرپایی بیمارستان شهرستان، کلینیک‌های سرپایی، مرکز بهداشت فدرال واجد شرایط (FQHCs)، یا کلینیک‌های بهداشت روستایی (RHCS) در شبکه CalOptima Health ارائه می‌شوند. همه FQHC ها، RHC ها یا بیمارستان های شهرستانی خدمات سرپایی کایروپراکتیک را ارائه نمی‌دهند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.





### ارزیابی سلامت شناختی

CalOptima Health یک ارزیابی مختصر سلامت شناختی سالانه را برای اعضای که 65 سال یا بیشتر سن دارند و در غیر این صورت، واجد شرایط ارزیابی مشابه به عنوان بخشی از بازدید سالانه سلامتی تحت برنامه Medicare نیستند، پوشش می‌دهد. ارزیابی سلامت شناختی به دنبال علائم بیماری آلزایمر یا زوال عقل است.

### خدمات کارکنان سلامت جامعه

CalOptima Health خدمات کارکنان بهداشتی جامعه (community health worker, CHW) را برای افرادی تحت پوشش قرار می‌دهد که چنین خدماتی توسط پزشک یا سایر پزشکان دارای مجوز برای جلوگیری از بیماری، ناتوانی و سایر مشکلات بهداشتی یا پیشرفت آن‌ها و همچنین برای طولانی شدن عمر و ارتقا سلامت و کارایی جسمی و روانی آن‌ها توصیه شده است. خدمات ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- آموزش بهداشت، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ مشکلات سلامت رفتاری، پیرازایشی و سلامت دهان؛ و پیشگیری از آسیب
- ارتقاء سلامت و ارائه مشاوره، از جمله تعیین هدف و ایجاد برنامه‌های اقدام برای رسیدگی به پیشگیری و مدیریت بیماری

### خدمات دیالیز و همودیالیز

CalOptima Health درمان‌های دیالیز را پوشش می‌دهد. CalOptima Health همچنین خدمات همودیالیز (دیالیز مزمن) را در صورتی که پزشک شما درخواست ارائه دهد و CalOptima Health آن را تأیید کند، پوشش می‌دهد.

پوشش Medi-Cal شامل موارد زیر نیست:

- تجهیزات و لوازم راحتی یا لوکس
- اقلام غیرپزشکی، مانند ژنراتور یا لوازم جانبی با هدف قابل حمل کردن تجهیزات دیالیز خانگی برای سفر

### خدمات قابل

CalOptima Health خدمات قابل یا همراه زایمان را برای اعضای که باردار هستند یا در سال گذشته باردار بوده اند، در صورت توصیه پزشک یا پزشک مجاز پوشش می‌دهد. Medi-Cal همه خدمات قابل همراه را پوشش نمی‌دهد. Doulas همراهان زایمان هستند که آموزش‌های بهداشتی، حمایت و پشتیبانی فیزیکی، عاطفی و غیر پزشکی را برای افراد باردار و پس از زایمان قبل، حین و بعد از زایمان، از جمله حمایت در هنگام سقط جنین، مرده زایی، و سقط جنین ارائه می‌دهند.

### خدمات مراقبت دوسویه

CalOptima Health خدمات مراقبت دوسویه خانواده را برای اعضا و مراقبان آن‌ها که از نظر پزشکی ضروری هستند پوشش می‌دهد. دو سوی این خدمات، یک کودک و والدین یا مراقبان او هستند. مراقبت دوسویه به والدین یا مراقبان و کودک در کنار هم خدمت می‌کند. هدف رفاه خانواده را هدف قرار می‌دهد تا از رشد سالم کودک و سلامت روان حمایت کند.

خدمات مراقبت دوسویه خانواده شامل ویزیت DBH سلامت کودک، خدمات حمایت اجتماعی جامع دوسویه، خدمات روانی-آموزشی دو نفره، خدمات والدین یا مراقبین دو نفره، آموزش خانواده دونفره، و مشاوره برای رشد کودک، و خدمات بهداشت روانی مادران است.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



### جراحی سرپایی

CalOptima Health رویه‌های جراحی سرپایی را پوشش می‌دهد. برای برخی از خدمات، قبل از دریافت آن خدمات، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را دریافت کنید. موارد مورد نیاز برای اهداف تشخیصی، رویه‌هایی که انتخابی در نظر گرفته می‌شوند، و رویه‌های پزشکی یا دندانپزشکی سرپایی مشخص شده باید دارای پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) باشند.

### خدمات پزشک

CalOptima Health خدمات پزشک را که از نظر پزشکی ضروری هستند پوشش می‌دهد.

### خدمات پایزشکی (درمان پا)

CalOptima Health خدمات پزشکی پا را که از نظر پزشکی برای تشخیص و درمان پزشکی، جراحی، بررسی مکانیکی و الکتریکی پای انسان ضروری است را پوشش می‌دهد. این شامل مچ پا و تاندون‌هایی است که وارد پا می‌شوند. همچنین شامل درمان غیرجراحی ماهیچه‌ها و تاندون‌های پا که عملکرد پا را کنترل می‌کنند می‌شود.

### روش‌های درمانی

CalOptima Health روش‌های درمانی مختلف را پوشش می‌دهد، از جمله:

- شیمی درمانی
- پرتودرمانی

### مراقبت ویژه مادر و نوزاد

CalOptima Health خدمات مراقبت از زایمان و نوزاد زیر را پوشش می‌دهد:

- خدمات و سرویس‌های مرکز زایمان
- پمپ‌های شیردوشی و لوازم
- آموزش شیردهی و ارائه کمک در این زمینه
- پرستار مامایی تأیید شده (Certified Nurse Midwife, CNM)
- مراقبت‌های زایمان و پس از زایمان
- تشخیص اختلالات ژنتیک جنین و ارائه مشاوره
- خدمات قابل همراه
- مامای تأیید شده (Licensed Midwife, LM)
- خدمات مراقبت روانی مادر
- خدمات مراقبت از نوزادان
- مراقبت پیش از زایمان

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## خدمات سلامت از راه دور

سلامت از راه دور راهی برای دریافت خدمات بدون قرار گرفتن در همان مکان فیزیکی با ارائه‌دهنده شما است. خدمات سلامت از راه دور ممکن است شامل مکالمه زنده با ارائه‌دهنده خود از طریق تلفن، ویدیو یا وسایل دیگر باشد. یا خدمات سلامت از راه دور ممکن است شامل به اشتراک گذاری اطلاعات با ارائه‌دهنده خود بدون مکالمه زنده باشد. می‌توانید بسیاری از خدمات را از طریق سلامت از راه دور دریافت کنید.

خدمات سلامت از راه دور ممکن است برای همه خدمات تحت پوشش در دسترس نباشد. می‌توانید با ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید تا ببینید چه نوع خدماتی ممکن است از طریق سلامت از راه دور در دسترس باشد. نکته حائز اهمیت این است که هم شما و هم ارائه‌دهنده موافق باشید که استفاده از خدمات سلامت از راه دور برای شما مناسب است. شما حق استفاده از خدمات حضوری را دارید و ملزم به استفاده از خدمات سلامت از راه دور نیستید، حتی اگر ارائه‌دهنده شما موافق باشد که برای شما مناسب است.

## خدمات بهداشت روانی

### خدمات سرپایی بهداشت روانی

CalOptima Health یک عضو را برای ارزیابی اولیه بهداشت روانی بدون نیاز به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) تحت پوشش قرار می‌دهد. می‌توانید در هر زمان از یک ارائه‌دهنده بهداشت روانی دارای مجوز در شبکه CalOptima Health بدون ارجاع، ارزیابی بهداشت روانی دریافت کنید.

ممکن است ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا ارائه‌دهنده بهداشت روانی شما برای غربالگری مضاعف بهداشت روانی به متخصصی در شبکه CalOptima Health ارجاع دهد تا سطح اختلال شما را تعیین کند. اگر نتایج غربالگری بهداشت روانی شما نشان دهد که درگیر افسردگی خفیف یا متوسط هستید یا در عملکرد ذهنی، عاطفی یا رفتاری دچار اختلال شده‌اید، CalOptima Health می‌تواند خدمات بهداشت روانی را به شما ارائه دهد. CalOptima Health خدمات بهداشت روانی مانند موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- ارزیابی و درمان بهداشت روانی فردی و گروهی (روان‌درمانی)
- تست روانشناسی در صورتی که از نظر بالینی جهت ارزیابی یک مشکل بهداشت روانی تجویز شده باشد
- خدمات سرپایی به‌منظور نظارت بر دارودرمانی
- توسعه مهارت‌های شناختی برای بهبود توجه، حافظه و حل مسئله
- خدمات آزمایشگاه سرپایی
- داروهایی که قبلاً تحت فهرست دارویی قرارداد Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), قرار ندارند، لوازم و مکمل‌ها
- مشاوره روان‌پزشکی
- خانواده درمانی که حداقل 2 نفر از اعضای خانواده را شامل می‌شود. نمونه‌هایی از خانواده درمانی شامل، اما محدود به موارد زیر نیست:
  - روان درمانی کودک-والد (سنین 0 تا 5 سال)
  - درمان تعاملی کودک و والدین (سنین 2 تا 12 سال)
  - زوج درمانی شناختی-رفتاری (بزرگسالان)

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



برای کمک به یافتن اطلاعات بیشتر در مورد خدمات بهداشت روانی ارائه شده توسط CalOptima Health، با خط سلامت رفتاری CalOptima Health Behavioral Health Line به شماره **1-855-877-3885 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا ارائه‌دهنده بهداشت روانی شما نتواند درمان اختلال بهداشت روانی را که در شبکه CalOptima Health و در زمان‌های ذکر شده در بالا در بخش «دسترسی به موقع به مراقبت» درج شده است، به شما ارائه دهد، CalOptima Health به شما کمک خواهد کرد تا خدمات خارج از شبکه را دریافت نمایید.

اگر نتایج غربالگری بهداشت روانی شما مشخص کند که به سطح بالاتری از اختلال دچار هستید و به خدمات تخصصی بهداشت روانی (specialty mental health services, SMHS) نیاز دارید، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا ارائه‌دهنده بهداشت روانی، شما را به طرح بهداشت روانی شهرستان ارجاع می‌دهد تا ارزیابی شوید و به شما در ارتباط با مرحله بعدی این فرآیند کمک می‌کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر، به «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در صفحه 84 زیر عنوان «خدمات تخصصی بهداشتی روانی» مراجعه کنید.

## خدمات اورژانسی

### خدمات بستری و سرپایی مورد نیاز برای درمان فوریت‌های پزشکی

CalOptima Health تمام خدمات مورد نیاز برای درمان فوریت‌های پزشکی در ایالات متحده (از جمله مناطقی مانند پورتوریکو، جزایر ویرجین ایالات متحده و غیره) را پوشش می‌دهد. CalOptima Health همچنین مراقبت‌های اورژانسی را که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا یا مکزیک دارد، پوشش می‌دهد. وضعیت فوریت پزشکی وضعیتی است که با درد شدید یا مصدومیت جدی همراه است. این وضعیت به قدری جدی است که در صورت عدم دریافت فوری مراقبت‌های پزشکی، یک فرد معقول (معمولی) غیرمتخصص (غیر متخصص در حیطه درمانی) می‌تواند انتظار داشته باشد که یکی از شرایط زیر پیش بیاید:

- خطر جدی برای سلامت شما؛ یا
- آسیب جدی به عملکردهای بدن؛ یا
- اختلال جدی در عملکرد بدن یا هریک از اندام‌ها یا بخش‌های آن؛ یا
- در مورد یک فرد باردار در شرایط زایمان قریب‌الوقوع، به معنای زایمان در زمانی است که یکی از موارد زیر رخ می‌دهد:

□ زمان کافی برای انتقال امن شما به بیمارستان دیگر، پیش از وضع حمل، وجود نداشته باشد.

□ انتقال ممکن است سلامت یا ایمنی شما یا جنین را تهدید کند.

اگر مرکز اورژانس بیمارستان به‌عنوان بخشی از درمان شما تا 72 ساعت یک داروی نسخه‌ای سرپایی به شما ارائه دهد، داروی نسخه‌ای به‌عنوان بخشی از خدمات اورژانس تحت پوشش شما تحت پوشش قرار می‌گیرد. اگر ارائه‌دهنده مرکز اورژانس بیمارستان نسخه‌ای را به شما بدهد که باید آن را به داروخانه سرپایی ببرید تا پر شود، Medi-Cal Rx مسئول پوشش آن نسخه خواهد بود.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



اگر یک داروساز در یک داروخانه سرپایی یک داروی اورژانسی به شما بدهد، آن داروی اورژانسی تحت پوشش Medi-Cal Rx خواهد بود نه CalOptima Health. از داروخانه بخواهید که اگر برای دادن داروی اضطراری به شما به کمک نیاز دارد، با Medi-Cal Rx با شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید.

### خدمات جابجایی اورژانسی

CalOptima Health خدمات آمبولانس را پوشش می‌دهد تا به شما کمک کند در شرایط اضطراری به نزدیک‌ترین محل مراقبت برسید. این بدان معناست که وضعیت شما به اندازه کافی جدی است که راه‌های دیگر رسیدن به محل مراقبت می‌تواند سلامت یا زندگی شما را به خطر بیندازد. هیچ خدماتی در خارج از ایالات متحده تحت پوشش قرار نمی‌گیرد، به جز خدمات اورژانسی که شما را ملزم به حضور در بیمارستان در کانادا یا مکزیک می‌کند. اگر خدمات آمبولانس اورژانسی در کانادا و مکزیک دریافت می‌کنید و در طول آن دوره مراقبت در بیمارستان بستری نمی‌شوید، خدمات آمبولانس شما تحت پوشش CalOptima Health قرار نخواهد گرفت.

### مراقبت آسایشگاهی و تسکینی

CalOptima Health مراقبت آسایشگاهی و تسکینی برای کودکان و بزرگسالان را پوشش می‌دهد که به کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و معنوی کمک می‌کند. بزرگسالان 21 ساله یا بیشتر ممکن است مراقبت آسایشگاهی و تسکینی را به‌طور همزمان دریافت نکنند.

### مراقبت‌های آسایشگاهی

مراقبت آسایشگاهی نوعی از مزایا است که به اعضای مبتلا به بیماری‌های لاعلاج ارائه می‌شود. مراقبت از آسایشگاه مستلزم داشتن امید به زندگی 6 ماه یا کمتر است. این مداخله‌ای است که تمرکز اصلی آن بر مدیریت درد و علائم بیماری است، نه درمان و افزایش عمر.

مراقبت آسایشگاهی شامل موارد زیر است:

- خدمات پرستاری
- خدمات فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتاردرمانی
- خدمات اجتماعی پزشکی
- خدمات دستیار بهداشتی و خانه‌داری
- لوازم و تجهیزات پزشکی
- برخی داروها و خدمات بیولوژیکی (برخی ممکن است از طریق FFS Medi-Cal Rx در دسترس باشند)
- خدمات مشاوره
- خدمات پرستاری مداوم 24 ساعته در طول دوره‌های بحران و در صورت لزوم جهت حفظ بیماران مبتلا به بیماری لاعلاج در منزل
- مراقبت‌های فرجه‌ای سرپایی برای حداکثر پنج روز پی‌درپی در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت‌های آسایشگاهی
- مراقبت بستری کوتاه‌مدت برای کنترل درد یا مدیریت علائم در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت‌های آسایشگاهی

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



### مراقبت تسکینی

مراقبت‌های تسکینی به مراقبت متمرکز بر بیمار و خانواده گفته می‌شود که کیفیت زندگی را با پیش‌بینی، پیشگیری و درمان بیماری بهبود می‌بخشد. مراقبت‌های تسکینی نیازمند این نیست که امید به زندگی عضو کمتر از شش ماه باشد. مراقبت‌های تسکینی ممکن است همزمان با ارائه مراقبت درمانی ارائه شوند.

مراقبت تسکینی شامل موارد زیر است:

- برنامه‌ریزی مراقبت از قبل
- ارزیابی و مشاوره مراقبت تسکینی
- برنامه مراقبت شامل تمام مراقبت‌های تسکینی و درمانی مجاز
- طرح تیم مراقبت شامل، اما نه محدود به:
  - پزشک یا متخصص استئوپاتی (استخوان‌درمانی)
  - دستیار پزشک
  - پرستار دارای مجوز
  - پرستار حرفه‌ای یا پرستار متخصص
  - مددکار اجتماعی
  - کشیش
- هماهنگی مراقبت
- مدیریت درد و علائم
- بهداشت روانی و خدمات اجتماعی پزشکی

بزرگ‌سالانی که 21 سال یا بیشتر دارند نمی‌توانند هم‌زمان هم مراقبت‌های تسکینی و هم مراقبت‌های آسایشگاهی را دریافت کنند. اگر مراقبت تسکینی دریافت می‌کنید و واجد شرایط مراقبت آسایشگاهی هستید، می‌توانید در هر زمان درخواست کنید که به مراقبت آسایشگاهی تغییر وضعیت بدهید.

### بستری شدن

#### خدمات بیهوشی

CalOptima Health خدمات ضروری پزشکی بیهوشی را در طول اقامت تحت پوشش بیمارستان، پوشش می‌دهد. متخصص بیهوشی ارائه‌دهنده‌ای است که در زمینه بی‌هوش کردن بیماران تخصص دارد. بیهوشی نوعی دارویی است که در برخی از اقدامات پزشکی یا دندانپزشکی استفاده می‌شود.

#### خدمات بستری در بیمارستان

CalOptima Health مراقبت‌های بیمارستانی ضروری پزشکی را در هنگام بستری شدن در بیمارستان پوشش می‌دهد.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



### توالی‌یابی سریع کل ژنوم

توالی‌یابی سریع کل ژنوم (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) یک مزیت تحت پوشش برای هر عضو Medi-Cal است که یک سال یا کمتر دارد و خدمات بیمارستانی بستری در بخش مراقبت‌های ویژه دریافت می‌کند. این شامل توالی‌یابی فردی، توالی‌یابی سه‌گانه برای والد یا والدین و نوزادشان و توالی‌یابی فوق سریع است.

RWGS روشی جدید برای تشخیص به موقع مشکلاتی است که بر مراقبت در بخش مراقبت‌های ویژه (Intensive care unit, ICU) کودکان یک ساله یا کمتر تأثیر می‌گذارد.

### خدمات جراحی

CalOptima Health جراحی‌های ضروری پزشکی انجام شده در بیمارستان را پوشش می‌دهد.

### برنامه گسترش مراقبت پس از زایمان (PPCE)

CalOptima Health مراقبت‌های پس از زایمان را تا 12 ماه پس از پایان بارداری بدون توجه به درآمد، شهروندی یا وضعیت مهاجرت پوشش می‌دهد. هیچ اقدام دیگری لازم نیست.

### خدمات و دستگاه‌های بازتوانی و توان‌بخشی (درمانی)

این مزیت شامل خدمات و دستگاه‌هایی برای کمک به افراد دارای آسیب، ناتوانی یا عارضه مزمن برای به دست آوردن یا بازیابی مهارت‌های ذهنی و جسمی است.

CalOptima Health خدمات بازتوانی و توان‌بخشی شرح داده شده در این بخش را در صورتی پوشش می‌دهد که همه شرایط زیر برآورده شوند:

- خدمات از نظر پزشکی ضروری باشد
- این خدمات برای رسیدگی به مشکلات سلامتی باشد
- این خدمات برای کمک به شما برای حفظ، یادگیری یا بهبود مهارت‌ها و عملکرد برای زندگی روزمره باشد
- شما خدمات را در یک مرکز درون شبکه‌ای دریافت می‌کنید، مگر اینکه پزشک درون شبکه تشخیص دهد که از نظر پزشکی دریافت خدمات در مکان دیگری برای شما ضروری است، یا یک مرکز درون شبکه برای درمان مشکل سلامتی شما در دسترس نیست.

**CalOptima Health این خدمات توان‌بخشی/بازتوان‌بخشی را پوشش می‌دهد:**

### طب سوزنی

CalOptima Health در راستای پیشگیری، اصلاح یا کاهش درد مزمن، شدید و مداوم ناشی از یک مشکل پزشکی شناخته‌شده، خدمات طب سوزنی را پوشش می‌دهد.

خدمات طب سوزنی سرپایی (با یا بدون تحریک الکتریکی سوزن) به 2 سرویس در ماه، همراه با خدمات شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتاردرمانی در صورت ارائه توسط پزشک، دندان‌پزشک، متخصص پا یا طب سوزنی محدود می‌شود. محدودیت‌ها شامل کودکان زیر 21 سال نمی‌شود. CalOptima Health ممکن است خدمات اضافی را در صورت لزوم از قبل تأیید کند (مجوز قبلی).

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



### شنوایی سنجی (شنوایی)

CalOptima Health خدمات شنوایی سنجی را پوشش می‌دهد. شنوایی سنجی سرپایی به دو سرویس در ماه محدود می‌شود، همراه با خدمات طب سوزنی، کاپروپراکتیک، کاردرمانی و گفتاردرمانی (محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). CalOptima Health ممکن است خدمات اضافی را در صورت لزوم از قبل تأیید کند (مجوز قبلی).

### درمان‌های بهداشت رفتاری

CalOptima Health خدمات درمان سلامت رفتاری (behavioral health treatment, BHT) را برای اعضای زیر 21 سال از طریق مزایای غربالگری، تشخیصی و درمانی اولیه و دوره‌ای (EPSDT) پوشش می‌دهد. خدمات BHT شامل خدمات و برنامه‌های درمانی مانند تحلیل کاربردی رفتار و برنامه‌های مداخله شواهد-محور می‌شود که عملکرد فرد زیر 21 سال را تا بیشترین حد ممکن تقویت یا بازپایی می‌کند.

BHT با استفاده از مشاهده رفتاری و تقویت، یا از طریق تشویق برای آموزش هر مرحله از یک رفتار هدفمند، مهارت‌ها را آموزش می‌دهند. خدمات BHT مبتنی بر شواهد معتبر و غیرتجربی است. از نمونه خدمات BHT می‌توان به مداخلات رفتاری، بسته‌های مداخله رفتاری شناختی، درمان رفتاری جامع و تحلیل کاربردی رفتار اشاره کرد.

خدمات BHT باید از نظر پزشکی ضروری باشد، توسط یک پزشک یا روانشناس دارای مجوز تجویز شده، توسط طرح تأیید شده باشد، و به گونه‌ای ارائه شود که از برنامه درمانی تأیید شده پیروی کند.

### توان بخشی قلبی

CalOptima Health خدمات توان بخشی قلبی سرپایی و بستری را پوشش می‌دهد.

### تجهیزات پزشکی بادوام (DME)

CalOptima Health خرید یا اجاره لوازم، تجهیزات و سایر خدمات DME را با نسخه پزشک، دستیاران پزشک، پرستاران متخصص و متخصصان پرستار بالینی پوشش می‌دهد. ممکن است اقلام DME تجویز شده به‌عنوان اقلام دارای ضرورت پزشکی پوشش داده شوند تا عملکردهای حیاتی بدن برای زندگی حفظ گردد یا از ناتوانی جسمانی عمده جلوگیری شود.

به طور کلی، CalOptima Health موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- تجهیزات، لوازم راحتی یا لوکس، به استثنای شیردوش‌های غیربیمارستانی که در سرفصل «شیردوش‌ها و لوازم» تحت عنوان «مراقبت پس زایمان و نوزاد» در این فصل توضیح داده شده است
- اقلامی که برای حفظ فعالیت‌های عادی زندگی روزمره در نظر گرفته نشده‌اند، مانند تجهیزات ورزشی (از جمله دستگاه‌هایی که برای پشتیبانی اضافی برای فعالیت‌های تفریحی یا ورزشی در نظر گرفته شده‌اند)
- تجهیزات بهداشتی، مگر در مواردی که از نظر پزشکی برای یک عضو زیر 21 سال ضروری باشند
- اقلام غیرپزشکی، مانند حمام سونا یا آسانسور
- تغییراتی در خانه یا اتومبیل شما
- دستگاه‌هایی برای آزمایش خون یا سایر مواد موجود در بدن (البته مانیتورهای قند خون دیابتی، مانیتورهای مداوم قند، نوارهای آزمایش و لانس‌ها تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند)
- مانیتورهای الکترونیکی قلب یا ریه به جز مانیتورهای آپنه نوزاد

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.





- تعمیر یا تعویض تجهیزات به دلیل گم شدن، سرقت یا استفاده نادرست، مگر در مواردی که از نظر پزشکی برای عضو زیر 21 سال ضروری باشد.
- سایر مواردی که عموماً برای مراقبت‌های بهداشتی استفاده نمی‌شوند

با این حال، در برخی شرایط، این موارد ممکن است با پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) ارائه شده توسط پزشک شما تأیید شود.

### تغذیه انترال و پارنترال

این روش‌های رساندن مواد مغذی به بدن در زمانی استفاده می‌شود که شرایط پزشکی شما باعث نشود نتوانید به صورت عادی غذا میل کنید. در صورت لزوم، مواد تغذیه انترال و محصولات تغذیه پارنترال ممکن است از طریق Medi-Cal Rx پوشش داده شوند. در صورت لزوم، CalOptima Health ممکن است پمپ‌ها و لوله‌های انترال و پارنترال را پوشش دهد.

### سمعک

اگر از نظر کم شنوایی مورد سنجش قرار گرفته‌اید، سمعک از نظر پزشکی برای شما ضروری است و از پزشک خود نسخه دریافت کرده‌اید، CalOptima Health سمعک را پوشش می‌دهد. پوشش به کمترین هزینه کمکی که نیازهای پزشکی شما را برآورده می‌کند محدود می‌شود. CalOptima Health یک سمعک را پوشش می‌دهد، مگر اینکه برای هر دو گوش به سمعک نیاز باشد تا نتایج بسیار بهتری نسبت به آنچه که با یک سمعک دریافت می‌کنید، داشته باشید.

سمعک برای اعضای زیر 21 سال:

قوانین ایالتی کودکانی را که نیاز به سمعک دارند، ملزم می‌کند که به برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) ارجاع داده شوند تا مشخص شود آیا کودک واجد شرایط برنامه CCS هست یا خیر. اگر کودک واجد شرایط CCS باشد، CCS هزینه سمعک‌های ضروری پزشکی را پوشش می‌دهد. اگر کودک واجد شرایط CCS نباشد، سمعک‌های ضروری پزشکی را به‌عنوان بخشی از پوشش Medi-Cal پوشش می‌دهیم.

سمعک برای اعضای 21 ساله و بالاتر

به‌موجب Medi-Cal، ما برای هر سمعک تحت پوشش موارد زیر را پوشش می‌دهیم:

- قالب‌های گوش مورد نیاز برای نصب
- یک بسته باتری معمولی
- جلسات معاینه برای اطمینان از اینکه سمعک‌ها درست کار می‌کنند
- جلسات معاینه برای تمیز کردن و نصب سمعک شما
- تعمیر سمعک شما

به‌موجب Medi-Cal، ما سمعک جایگزین را پوشش خواهیم داد اگر:

- کم‌شنوایی شما به حدی است که سمعک فعلی شما قادر به اصلاح آن نیست
- سمعک شما گم شده، دزدیده شده یا شکسته است و قابل تعمیر نیست و تقصیر شما نبوده است. باید یادداشتی به ما بدهید که به ما بگوید چگونه این اتفاق افتاد

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



برای بزرگسالان 21 ساله و بالاتر، Medi-Cal شامل موارد زیر نمی‌شود:

■ تعویض باتری سمعک

#### خدمات سلامت در منزل

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

خدمات سلامت در منزل محدود به خدماتی است که Medi-Cal پوشش می‌دهد مانند:

- مراقبت‌های پرستاری تخصصی پاره وقت
- مشاور بهداشتی در منزل پاره وقت
- فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتاردرمانی تخصصی
- خدمات اجتماعی پزشکی
- وسایل پزشکی

#### وسایل، تجهیزات و لوازم پزشکی

CalOptima Health تجهیزات پزشکی تجویز شده توسط پزشکان، دستیاران پزشک، پرستار متخصص و متخصصان پرستاری بالینی را پوشش می‌دهد. برخی از لوازم پزشکی از طریق Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal Rx و نه توسط CalOptima Health پوشش داده می‌شوند. وقتی FFS لوازم را پوشش می‌دهد، ارائه‌دهنده صورت‌حساب را به Medi-Cal می‌فرستد.

پوشش Medi-Cal شامل موارد زیر نمی‌شود:

- اقلام رایج در منزل شامل موارد زیر، اما نه محدود به آنها:
  - نوار چسب (همه انواع)
  - الکلی تمیزکننده
  - لوازم آرایشی
  - گلوله‌های پنبه و سواب
  - پودرهای گردگیری
  - دستمال مرطوب
  - روغن فندق افسونگر (برای سوزش و خارش پوست)
- درمان‌های خانگی رایج شامل موارد زیر، اما نه محدود به آنها:
  - وازلین سفید
  - روغن‌ها و لوسیون‌های مخصوص پوست خشک
  - تالک و محصولات ترکیبی تالک
  - عوامل اکسید کننده مانند پراکسید هیدروژن
  - پراکسید کاربامید و پرپورات سدیم

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



- شامپوهای بدون نسخه
- فرآورده‌های موضعی حاوی پماد بنزوئیک و اسید سالیسیلیک، کرم، پماد یا مایع اسید سالیسیلیک و خمیر اکسید روی
- سایر مواردی که عموماً برای مراقبت‌های بهداشتی مورد استفاده قرار نمی‌گیرند و به طور منظم و در درجه اول توسط افرادی استفاده می‌شوند که نیاز پزشکی خاصی به آن‌ها ندارند

### کاردرمانی

CalOptima Health خدمات کاردرمانی از جمله ارزیابی کاردرمانی، برنامه‌ریزی درمان، درمان، آموزش و خدمات مشاوره را پوشش می‌دهد. خدمات کاردرمانی محدود به دو سرویس در ماه همراه با طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و خدمات گفتاردرمانی است (محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). CalOptima Health ممکن است خدمات اضافی را در صورت لزوم از قبل تأیید کند (مجوز قبلی).

### ارتز/پروتز

CalOptima Health دستگاه‌ها و خدمات ارتز و پروتز را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی ضروری هستند و توسط پزشک، متخصص پا، دندان‌پزشک یا ارائه‌دهنده پزشکی غیرپزشک شما تجویز می‌شوند. این شامل دستگاه‌های شنوایی کاشته‌شده، سوتین‌های پروتز سینه/ماستکتومی، پوشش‌های سوختگی و پروتز برای بازگرداندن عملکرد یا جایگزینی بخشی از بدن، یا حمایت از قسمت ضعیف یا تغییر شکل بدن است.

### محصولات استومی و اورولوژی

CalOptima Health کیسه‌های استومی، کاتترهای ادراری، کیسه‌های تخلیه، لوازم شستشو و چسب‌ها را پوشش می‌دهد. این پوشش شامل تجهیزات مورد استفاده برای وسایل و تجهیزات راحتی، آسایشی یا لوکس نیست.

### فیزیوتراپی

CalOptima Health خدمات فیزیوتراپی ضروری پزشکی از جمله ارزیابی فیزیوتراپی، برنامه‌ریزی درمان، درمان، آموزش، خدمات مشاوره‌ای و استفاده از داروهای موضعی را پوشش می‌دهد.

### توان بخشی ریوی

CalOptima Health توان بخشی ریوی را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی ضروری است و توسط پزشک تجویز می‌شود.

### خدمات مرکز پرستاری تخصصی

در صورت ناتوانی و نیاز به مراقبت‌های بالا، CalOptima Health خدمات مرکز پرستاری تخصصی را که از نظر پزشکی ضروری است، پوشش می‌دهد. این خدمات شامل اسکان و تغذیه در مراکز مجاز و ارائه مراقبت‌های پرستاری تخصصی به صورت 24 ساعته است.

### گفتاردرمانی

CalOptima Health گفتاردرمانی را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی ضروری است. خدمات گفتاردرمانی، همراه با طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و خدمات کاردرمانی به 2 سرویس در ماه محدود می‌شود. محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود. CalOptima Health ممکن است خدمات اضافی را در صورت لزوم از قبل تأیید کند (مجوز قبلی).

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## خدمات تراجنسیتی

CalOptima Health خدمات تراجنسیتی (خدمات تأییدکننده جنسیت) را به عنوان یک مزیت در مواقعی که از نظر پزشکی ضروری هستند یا زمانی که خدمات با معیارهای جراحی ترمیمی مطابقت دارند، پوشش می دهد.

## کارآزمایی های بالینی

CalOptima Health هزینه های معمول مراقبت از بیمار را برای بیمارانی که در آزمایشات بالینی پذیرفته شده اند، از جمله آزمایشات بالینی سرطان، که برای ایالات متحده در <https://clinicaltrials.gov> فهرست شده است، پوشش می دهد.

Medi-Cal Rx، یک FFS Medi-Cal است که اکثر داروهای تجویزی سرپایی را پوشش می دهد. برای اطلاعات بیشتر بخش «داروهای تجویزی سرپایی» را در ادامه این فصل بخوانید.

## خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی

CalOptima Health خدمات آزمایشگاهی و اشعه ایکس سرپایی و بستری را در صورت لزوم پوشش می دهد. روش های تصویربرداری پیشرفته مانند سی تی اسکن، ام آر آی و PET اسکن بر اساس نیاز پزشکی پوشش داده می شوند.

## خدمات پیشگیری و سلامت و مدیریت بیماری های مزمن

این طرح، موارد زیر را پوشش می دهد:

- واکسن های پیشنهادی کمیته مشورتی واکسیناسیون
  - خدمات تنظیم خانواده
  - توصیه های آکادمی اطفال آمریکا در قالب Bright Futures ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
  - غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
  - خدمات پیشگیری از آسم
  - خدمات پیشگیرانه برای زنان که توسط «کالج متخصصان زنان و زایمان آمریکا» توصیه شده
  - کمک به ترک سیگار که خدمات ترک سیگار نیز نامیده می شود
  - خدمات پیشگیرانه پیشنهادی کارگروه خدمات پیشگیرانه ایالات متحده درجه A و B
- خدمات تنظیم خانواده با هدف تعیین تعداد و فاصله سنی فرزندان به اعضای ارائه می شود که در سن فرزندآوری هستند. این خدمات تمام روش های کنترل فرزندآوری مورد تأیید سازمان غذا و دارو (FDA) را در بر می گیرند. ارائه دهنده مراقبت های اولیه و OB/GYN CalOptima Health برای خدمات تنظیم خانواده در دسترس هستند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



برای خدمات تنظیم خانواده، همچنین می‌توانید یک پزشک یا کلینیک Medi-Cal را انتخاب کنید که تحت قرارداد CalOptima Health نیست، بدون اینکه نیاز به دریافت پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) از CalOptima Health داشته باشید. خدمات ارائه‌شده از ارائه‌دهنده خارج از شبکه که به تنظیم خانواده ارتباط ندارد، ممکن است پوشش داده نشود. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-714-246-8500** یا به صورت رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

CalOptima Health همچنین برنامه‌های مدیریت بیماری مزمن را با تمرکز بر شرایط زیر پوشش می‌دهد:

- دیابت
- بیماری‌های قلبی عروقی
- آسم
- افسردگی
- بیماری مزمن کلیه

درفصل 5 قسمت "مراقبت سلامت کودک و نوجوان" را برای اطلاعات مراقبت‌های پیشگیرانه برای جوانان 20 ساله و کمتر مطالعه کنید.

### برنامه پیشگیری از دیابت

برنامه پیشگیری از دیابت (Diabetes Prevention Program, DPP) برنامه مبتنی بر شواهد برای تغییر در سبک زندگی است. این برنامه 12 ماهه روی تغییرات سبک زندگی متمرکز است و برای جلوگیری یا به تأخیر انداختن شروع دیابت نوع 2 در میان افراد مبتلا به زمینه پیش دیابت طراحی شده است. اعضای که واجد شرایط هستند ممکن است برای سال دوم واجد نیز شرایط شوند. این برنامه، آموزش و پشتیبانی گروهی را فراهم می‌کند. تکنیک‌ها شامل، اما نه محدود به موارد زیر است:

- ارائه مربی همتا
- آموزش خود نظارتی و حل مسئله
- ارائه تشویق و بازخورد
- ارائه مطالب اطلاع‌رسانی در جهت حمایت از اهداف
- پیگیری موارد دوره‌ای سنجش وزن برای کمک در دستیابی به اهداف

جهت پیوستن به DPP، اعضا باید از شرایط لازم برنامه برخوردار باشند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این برنامه و واجد شرایط بودن، با CalOptima Health تماس بگیرید.

### خدمات ترمیمی

CalOptima Health جراحی را برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرطبیعی بدن برای بهبود یا ایجاد ظاهری طبیعی تا حد امکان پوشش می‌دهد. ساختارهای غیرعادی بدن به ساختارهایی گفته می‌شود که به دلیل نقص‌های مادرزادی، رشد غیرعادی، تروما، عفونت، تومور، بیماری، یا بازسازی سینه پس از ماستکتومی ایجاد شده‌اند. ممکن است برخی محدودیت‌ها و استثنائات اعمال شود.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## خدمات غربالگری اختلال سوء مصرف مواد مخدر

این موارد توسط طرح پوشش داده می شود:

- غربالگری الکل و مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر و ارجاع به درمان (SABIRT)
- برای پوشش درمانی از طریق برنامه سلامت روان شهرستان که توسط آژانس مراقبت بهداشتی اورنج کانتی (OCHCA) مدیریت می شود، «خدمات درمان اختلال مصرف مواد» را در زیر در این فصل بخوانید.

## مزایای بینایی

این طرح، موارد زیر را پوشش می دهد:

- معاینه معمول چشم هر 24 ماه یکبار؛ در صورت لزوم معاینات چشمی اضافی یا مکرر برای اعضا، مانند افراد مبتلا به دیابت، پوشش داده می شود.
- عینک (فریم و لنز) هر 24 ماه یکبار؛ اگر یک نسخه معتبر داشته باشید.
- تعویض عینک ظرف 24 ماه، در صورت تغییر در نسخه یا مفقود شدن، دزدیده شدن یا شکستن عینک (که قابل تعمیر نیست) و اگر این تقصیر شما نبوده است. باید یادداشتی به ما بدهید که به ما بگوید چگونه عینک شما گم شده، دزدیده شده یا شکسته است.
- دستگاه‌های کمک به ضعف بینایی برای کسانی که دچار اختلال بینایی هستند؛ از نوعی که با عینک‌های استاندارد، لنزهای تماسی، دارو یا جراحی که با توانایی فرد در انجام فعالیت‌های روزمره تداخل می‌کنند (مانند دژنراسیون ماکولا مرتبط با سن) قابل اصلاح نیست.
- لنزهای تماسی ضروری پزشکی. اگر استفاده از عینک به دلیل بیماری یا شرایط چشمی (به‌عنوان مثال، از دست دادن گوش) امکان‌پذیر نباشد، آزمایش لنز تماسی و لنزهای تماسی ممکن است پوشش داده شوند. شرایط پزشکی که واجد شرایط استفاده از لنزهای تماسی خاص هستند، شامل آنیرییدیا، آفاکیا و قوز قرنیه، اما محدود به این‌ها نمی‌شوند

## مزایای حمل و نقل برای موقعیت‌هایی که اضطراری نیستند

اگر نیازهای پزشکی دارید که به شما اجازه استفاده از ماشین، اتوبوس یا تاکسی را برای رسیدن به نوبتتان نمی‌دهد، حق حمل و نقل پزشکی در اختیار شما قرار می‌گیرد. برای خدمات تحت پوشش و نوبت‌های داروخانه تحت پوشش Medi-Cal می‌توانید به حمل و نقل پزشکی دسترسی داشته باشید. اگر به حمل و نقل پزشکی نیاز دارید، می‌توانید با صحبت با پزشک، دندان‌پزشک، متخصص پا یا ارائه‌دهنده اختلالات بهداشت روانی یا مصرف مواد، برای این خدمات درخواست بدهید. ارائه‌دهنده شما نوع صحیح حمل و نقل را برای رفع نیازهای شما تعیین خواهد کرد.

اگر تشخیص داده شود که به حمل و نقل پزشکی نیاز دارید، با تکمیل فرمی آن را تجویز کرده و به CalOptima Health ارسال می‌کنند. پس از تأیید، تأییدیه بسته به نیاز پزشکی برای 12 ماه قابل استفاده است. علاوه بر این، هیچ محدودیتی برای تعداد جابه‌جایی که می‌توانید داشته باشید وجود ندارد. پزشک شما باید نیاز پزشکی شما را برای حمل و نقل پزشکی مجدداً ارزیابی کند و هر 12 ماه یکبار تأییدیه مجدد صادر کند.

حمل و نقل پزشکی شامل آمبولانس، ون اصلاح‌شده، ون ویلچردار یا حمل و نقل هوایی است. CalOptima Health امکان حمل و نقل پزشکی با کمترین هزینه را برای نیازهای پزشکی شما در زمانی که نیاز دارید به نوبت خود برسید، فراهم می‌کند. این بدان معناست که، برای مثال، اگر بتوانید از نظر فیزیکی یا پزشکی با ون ویلچردار حمل شوید، CalOptima Health هزینه آمبولانس را پرداخت نخواهد کرد. فقط در صورتی می‌توانید از حمل و نقل هوایی استفاده کنید که استفاده از هیچ نوع حمل و نقل زمینی بر اساس وضعیت پزشکی شما ممکن نباشد.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



حمل و نقل پزشکی باید در موارد زیر استفاده شود:

- از نظر فیزیکی یا پزشکی لازم است، که این با مجوز کتبی پزشک یا ارائه‌دهنده دیگر تعیین می‌شود، زیرا شما از نظر فیزیکی یا پزشکی نمی‌توانید از اتوبوس، تاکسی، اتومبیل سواری یا ون برای رسیدن به قرار خود استفاده کنید.
- شما به دلیل ناتوانی جسمی یا ذهنی برای رفت‌وآمد به محل سکونت، وسیله نقلیه یا محل درمان خود به کمک راننده نیاز دارید.

برای درخواست حمل و نقل پزشکی که پزشک شما برای قرارهای ملاقات غیر فوری (معمولاً تجویز کرده است، لطفاً حداقل 15 روز کاری قبل از نوبت خود (دوشنبه-جمعه) با CalOptima Health با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** تماس بگیرید. برای مراجعات اضطراری، در اولین فرصت تماس بگیرید. در هنگام تماس گرفتن، کارت عضویت خود را در دسترس داشته باشید.

### محدودیت‌های حمل و نقل پزشکی

CalOptima Health برای رفع نیازهای شما کم‌هزینه‌ترین حمل و نقل پزشکی را فراهم می‌کند و شما را به نزدیک‌ترین ارائه‌دهنده از خانه‌تان و به محل ملاقات تعیین شده می‌رساند اگر Medi-Cal خدماتی را که دریافت می‌کنید پوشش نمی‌دهد یا یک قرار داروخانه تحت پوشش Medi-Cal نیست، نمی‌توانید حمل و نقل پزشکی دریافت کنید. فهرستی از خدمات تحت پوشش در این کتابچه راهنمای اعضا وجود دارد.

اگر نوع قرار تحت پوشش Medi-Cal باشد اما نه از طریق طرح درمانی، CalOptima Health به شما کمک می‌کند تا حمل و نقل خود را برنامه‌ریزی کنید. حمل و نقل خارج از شبکه یا منطقه خدماتی پوشش داده نمی‌شود مگر اینکه از قبل توسط CalOptima Health مجوز داده شده باشد. برای اطلاعات بیشتر یا درخواست حمل و نقل پزشکی، لطفاً با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

### هزینه برای اعضا

زمانی که حمل و نقل توسط CalOptima Health ترتیب داده شود، مشمول هیچ هزینه‌ای نخواهید شد.

### چگونگی دریافت حمل و نقل غیرپزشکی

مزایای شما شامل ترتیب حمل و نقل برای رسیدن به نوبت‌هایتان در زمانی است که نوبت مربوط به خدمات تحت پوشش Medi-Cal است و شما به وسایل حمل و نقل دسترسی ندارید. وقتی همه راه‌های دیگر را برای حمل و نقل امتحان کرده و موفق نشده‌اید، می‌توانید بدون هیچ هزینه‌ای از خدمات حمل و نقل بهره ببرید. این خدمات شامل موارد زیر است:

- رفت‌وآمد به یک نوبت برای خدمات Medi-Cal که توسط ارائه‌دهنده شما تأیید شده است؛ یا

- تهیه نسخه‌ها و لوازم پزشکی

CalOptima Health به شما این امکان را می‌دهد که برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal از ماشین، تاکسی، اتوبوس یا سایر وسایل نقلیه عمومی/خصوصی برای رسیدن به قرار پزشکی خود استفاده کنید. CalOptima Health حمل و نقل غیرپزشکی کم‌هزینه را به‌طوری‌که نیازهای شما را برآورده سازد، پوشش می‌دهد. گاهی اوقات، CalOptima Health می‌تواند برای سفر با وسیله نقلیه شخصی انجام می‌دهید، هزینه را بازپرداخت کند. این مسئله باید قبل از سفر توسط CalOptima Health تأیید شود.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



شما باید به ما بگویید که چرا نمی‌توانید از وسایل دیگر مانند اتوبوس استفاده کنید. می‌توانید از طریق تلفن، ایمیل یا به‌طور حضوری به ما اطلاع دهید. اگر به وسایل حمل‌ونقل دسترسی دارید یا می‌توانید خودتان را به وقت ملاقات برسانید، CalOptima Health هزینه ای را به شما بازپرداخت نمی‌کند. این مزیت فقط برای اعضای است که به وسایل حمل و نقل دسترسی ندارند.

برای بازپرداخت مسافت پیموده شده، باید کپی هایی از موارد زیر ارسال کنید:

- گواهینامه رانندگی راننده
- کارت شناسایی وسیله نقلیه راننده
- گواهی بیمه ماشین برای راننده

برای درخواست سواری برای خدمات مجاز، حداقل 2 روز کاری (دوشنبه-جمعه) قبل از نوبت یا در اسرع وقت در صورت داشتن نوبت فوری با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** یا **1-833-648-7528** تماس بگیرید. در هنگام تماس گرفتن، کارت عضویت خود را در دسترس داشته باشید.

**توجه:** سرخ‌پوستان آمریکایی می‌توانند برای درخواست حمل‌ونقل غیرپزشکی با کلینیک بهداشت سرخ‌پوستان محلی خود تماس بگیرند.

### محدودیت‌های حمل‌ونقل غیرپزشکی

CalOptima Health برای رفع نیازهای شما کم‌هزینه‌ترین حمل‌ونقل غیرپزشکی را فراهم می‌کند و شما را به نزدیک‌ترین ارائه‌دهنده از خانه‌تان و به محل ملاقات تعیین شده می‌رساند. اعضا نمی‌توانند خودشان رانندگی کنند یا بخواهند که هزینه مستقیماً به آن‌ها بازپرداخت شود. برای اطلاعات بیشتر، لطفاً با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088** یا **1-833-648-7528** تماس بگیرید.

### حمل‌ونقل غیرپزشکی اعمال نمی‌شود اگر:

- آمبولانس، ون اصلاح‌شده، ون ویلچردار، یا انواع دیگر حمل‌ونقل پزشکی از نظر پزشکی برای دسترسی به خدمات تحت پوشش Medi-Cal مورد نیاز است.
- به دلیل شرایط جسمی یا پزشکی به کمک راننده برای رفت‌وآمد به محل سکونت، وسیله نقلیه یا محل درمان نیاز دارید.
- روی ویلچر نشسته‌اید و نمی‌توانید بدون کمک راننده به داخل و خارج وسیله نقلیه حرکت کنید.
- Medi-Cal این خدمات را پوشش نمی‌دهد

### هزینه برای اعضا:

زمانی که حمل‌ونقل غیرپزشکی توسط CalOptima Health ترتیب داده شود، هیچ هزینه‌ای پرداخت نمی‌کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.





## هزینه‌های سفر

در برخی موارد، اگر مجبور به سفر برای قرار ملاقات‌های پزشک هستید که در نزدیکی محل زندگی شما در دسترس نیست، CalOptima Health می‌تواند هزینه‌های سفر مانند غذا، اقامت در هتل و سایر هزینه‌های مرتبط مانند پارکینگ، عوارض و غیره را پوشش دهد. این هزینه‌ها ممکن است برای کسی که با شما سفر می‌کند تا در قرار ملاقات به شما کمک کند یا کسی که عضوی را برای پیوند عضو به شما اهدا می‌کند نیز پرداخت شوند. شما باید با تماس با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا تلفن رایگان به شماره **1-888-587-8088** یا **1-833-648-7528**، برای این خدمات درخواست پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) کنید.

## سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش CalOptima Health خدمات و حمایت‌های مراقبت طولانی‌مدت

CalOptima Health، برای اعضای واجد شرایط، خدمات مراقبت طولانی مدت و پشتیبانی را در انواع تسهیلات یا مراکز مراقبت طولانی مدت زیر پوشش می‌دهد:

- خدمات مرکز پرستاری تخصصی که توسط CalOptima Health تأیید شده است
- خدمات مرکز مراقبت تحت حاد (شامل بزرگسالان و کودکان) که توسط CalOptima Health تأیید شده است
- خدمات مرکز مراقبت میانی که CalOptima Health تأیید می‌کند، از جمله:
  - مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی (ICF/DD)،
  - مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی-توانایی (ICF/DD H)، و
  - مرکز مراقبت متوسط / پرستاری با معلولیت رشدی (ICF/DD-N)

اگر واجد شرایط خدمات مراقبت طولانی‌مدت هستید، CalOptima Health اطمینان حاصل می‌کند که در یک مرکز مراقبت بهداشتی پذیرش می‌شوید که بهترین سطح مراقبت را متناسب با نیازهای پزشکی شما ارائه می‌دهد.

اگر در مورد خدمات مراقبت طولانی‌مدت سؤالی دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

### مدیریت مراقبت‌های اولیه

دریافت مراقبت از ارائه دهندگان مختلف یا در سیستم‌های مختلف بهداشتی چالش برانگیز است. CalOptima Health می‌خواهد اطمینان حاصل کند که اعضا همه خدمات ضروری پزشکی، داروهای تجویزی و خدمات بهداشت رفتاری را دریافت می‌کنند. CalOptima Health می‌تواند به هماهنگی و مدیریت نیازهای سلامتی شما کمک کند، بدون اینکه هزینه‌ای برای شما متحمل شود. این کمک حتی زمانی که برنامه دیگری خدمات را پوشش می‌دهد در دسترس است.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



پس از خروج از بیمارستان یا دریافت مراقبت در سیستم‌های مختلف، تشخیص اینکه چگونه می‌توانید نیازهای مراقبت‌های بهداشتی خود را برآورده کنید، ممکن است سخت باشد. در اینجا چند راه وجود دارد که CalOptima Health می‌تواند به اعضا کمک کند:

- اگر بعد از ترخیص از بیمارستان برای گرفتن قرار ملاقات یا داروها مشکل دارید، CalOptima Health می‌تواند به شما کمک کند.
- اگر برای رسیدن به یک قرار حضوری به کمک نیاز دارید، CalOptima Health می‌تواند به شما کمک کند تا حمل و نقل رایگان دریافت کنید.

اگر در مورد سلامتی خود یا فرزندتان سؤال یا نگرانی دارید، با شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

### مدیریت مراقبت پیچیده (CCM)

اعضایی با نیازهای بهداشتی پیچیده تر ممکن است واجد شرایط دریافت خدمات اضافی متمرکز بر هماهنگی مراقبت باشند. CalOptima Health خدمات مدیریت مراقبت پیچیده (CCM، Complex Care Management) را به اعضای ارائه می‌دهد که مشکلات پرخطر از جمله آسیب‌های ستون فقرات، پیوند عضو، سرطان، تروماهای جدی، آیدز، بیماری‌های مزمن متعدد و بیماری‌های مزمن که منجر به درمان پیچیده می‌شود، داشته باشند.

اعضایی که در CCM و مدیریت مراقبت پیشرفته ثبت نام کرده‌اند (اطلاعات در زیر ذکر شده است) یک مدیر مراقبت اختصاص یافته در CalOptima Health دارند که می‌تواند نه تنها به مدیریت مراقبت اولیه که در بالا توضیح داده شد، بلکه مجموعه گسترده‌ای از پشتیبانی‌های مراقبت انتقالی را که در صورت ترخیص از بیمارستان، مرکز پرستاری ماهر، بیمارستان روانپزشکی، یا مرکز درمان مسکونی در دسترس هستند، به آنها کمک کند.

### مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM)

CalOptima Health خدمات (ECM، Enhanced Care Management) را برای اعضای با نیازهای بسیار پیچیده درمانی پوشش می‌دهد. ECM خدمات اضافی برای کمک به شما برای دریافت مراقبت‌های لازم برای سالم ماندن دارد. این مراقبت شما را با پزشکان مختلف و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی هماهنگ می‌کند. ECM به هماهنگی مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه، مراقبت‌های حاد، سلامت رفتاری، رشد، سلامت دهان، خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت مبتنی بر جامعه (LTSS) و ارجاع به منابع جامعه کمک می‌کند.

اگر واجد شرایط هستید، ممکن است در مورد خدمات ECM با شما تماس گرفته شود. همچنین می‌توانید با CalOptima Health تماس بگیرید تا بدانید آیا و چه زمانی می‌توانید ECM دریافت کنید. یا با ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی خود صحبت کنید. آنها می‌توانند چک کنند که آیا شما واجد شرایط ECM هستید یا شما را برای خدمات مدیریت مراقبت معرفی می‌کنند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



### خدمات تحت پوشش مدیریت مراقبت پیشرفته

اگر واجد شرایط خدمات ECM باشید، تیم مراقبت خود، از جمله یک مدیر مراقبت درمانی اصلی را خواهید داشت. این شخص با شما و پزشکان، متخصصان، داروسازان، مدیران پرونده، ارائه‌دهندگان خدمات اجتماعی و دیگران صحبت خواهد کرد تا مطمئن شود که همه باهم همکاری می‌کنند تا مراقبت‌های موردنیازتان را تأمین کنند. یک مدیر مراقبت اصلی همچنین می‌تواند به شما کمک کند خدمات دیگری را در جامعه محلی خود پیدا کنید و برای آن‌ها درخواست بدهید. ECM شامل این موارد است:

- فراگیری و مشارکت
  - ارزیابی جامع و مدیریت مراقبت درمانی
  - افزایش هماهنگی مراقبت
  - ارتقا سلامت
  - مراقبت جامع انتقالی
  - خدمات حمایت اعضا و خانواده
  - هماهنگی و ارجاع به جامعه محلی و حمایت‌های اجتماعی
- برای اطلاع از اینکه آیا ECM برای شما مناسب است یا خیر، با نماینده CalOptima Health یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود صحبت کنید.

### هزینه برای اعضا

برای خدمات ECM، اعضا هیچ هزینه‌ای پرداخت نمی‌کنند.

برای گرفتن اطلاعات در مورد خدمات و معیارهای ECM می‌توانید با خدمات مشتری تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با استفاده از فرم ارجاع CalAIM ECM واقع در وب سایت CalOptima Health در وبسایت زیر این کار را انجام دهید <https://www.caloptima.org/en/ForMembers/Medi-Cal/MemberDocuments>.

اگر خدمات ECM را دریافت می‌کنید، می‌توانید با اطلاع دادن به مدیر مراقبت اصلی ECM خود از ادامه آن انصراف دهید.

### پشتیبانی‌های اجتماعی

پشتیبانی اجتماعی ممکن است تحت برنامه مراقبت فردی شما در دسترس باشد. پشتیبانی اجتماعی از نظر پزشکی، خدمات یا تنظیمات جایگزین مناسب و مقرون‌به‌صرفه‌ای هستند که تحت پوشش طرح ایالتی Medi-Cal قرار دارند. دریافت این خدمات برای اعضا اختیاری است. اگر واجد شرایط باشید، این خدمات ممکن است به شما کمک کنند مستقل‌تر زندگی کنید. این خدمات جایگزین مزایایی نمی‌شوند که هم‌اکنون به‌موجب Medi-Cal دریافت می‌کنید. اعضای واجد شرایط CalOptima Health ممکن است یک یا چند مورد از این پشتیبانی‌های اجتماعی را دریافت کنند.

- خدمات ناوبری انتقال مسکن - به اعضا کمک می‌کند تا مسکنی را پیدا کنند که شامل ارزیابی مسکن، تهیه طرح حمایت از مسکن، جستجوی مسکن و تأمین مسکن می‌شود.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



- سپرده مسکن - به اعضا کمک می کند تا یک خانه اصلی را با پرداخت یک بار هزینه های برای مواردی مانند پیش پرداخت مسکن، هزینه های راه اندازی / سپرده برای آب و برق، هزینه یک بار تمیز کردن، مبلمان و/یا سایر کالاها ایجاد کنند.
- خدمات مستاجر مسکن و نگهداری اجاره - به اعضا کمک می کند پس از اسکان در خانه ایمن و پایدار بمانند. این می تواند شامل آموزش در مورد حقوق و مسئولیت های مستاجر و صاحبخانه، آموزش در مورد توسعه و حفظ رابطه با صاحبخانه، و حمایت مداوم از فعالیت های مرتبط با مدیریت خانه باشد.
- مراقبت های بهبودی (مهلت پزشکی) - هنگامی که اعضا به یک مکان امن برای بهبودی آسیب یا بیماری نیاز دارند، اما دیگر نیازی به بستری شدن در بیمارستان ندارند، مراقبت های اقامتی کوتاه مدت را برای اعضا فراهم می کند.
- مسکن کوتاه مدت پس از بستری: به اعضای که جایی برای زندگی ندارند و نیازهای بهداشتی درمانی و/یا رفتاری بالایی دارند این فرصت را می دهد که بلافاصله پس از خروج از بیمارستان (اعم از بستری به دلیل مشکلات حاد یا روان پزشکی یا شیمی درمانی و ریکواری)، خروج از کمپ ترک اعتیاد یا مرکز بهبودی، مرکز درمانی بهداشت روانی، مرکز اصلاحی، مرکز پرستاری یا مراقبت های بازبایی، به روند بهبودی از مشکلات پزشکی/روانی/اختلال مصرف مواد ادامه دهند.
- توان بخشی روزانه: خدمات در خانه اعضا یا در محیطی خارج از خانه و مرکز مراقبتی ارائه می شود. این برنامه ها برای کمک به اعضا در کسب، حفظ و بهبود مهارت های خودیاری، اجتماعی شدن و سازگاری لازم برای اقامت موفقیت آمیز در محیط عادی اعضا طراحی شده اند.
- وعده های غذایی متناسب با شرایط پزشکی: به افراد پس از ترخیص از بیمارستان یا مرکز پرستاری وعده های غذایی ارائه می دهد یا وعده های غذایی متناسب با نیازهای غذایی افراد مبتلا به بیماری های مزمن را تأمین کنید.
- مرکز بازگشت به حالت هشپاری: جایگزینی برای اعضای که مشخص شده در ملاء عام مست یا تحت تأثیر مواد مخدر هستند، تا از مراجعه غیرضروری آنها به مراکز اورژانس (ED) ممانعت شود. همچنین برای این افراد تا زمان رفع اثرات این ماده، مکانی امن از نظر پزشکی فراهم می شود.
- مراقبت شخصی/خدمات خانه داری: به اعضا در انجام فعالیت های زندگی روزمره مانند حمام کردن یا غذا خوردن و فعالیت های ابزاری زندگی روزمره مانند تهیه غذا یا مدیریت پول کمک می کند.
- خدمات استراحت: خدمات و پشتیبانی را به مراقبین اعضا ارائه می دهد تا به آنها اجازه استراحت یا مرخصی بدهد.
- سازگاری های دسترسی محیطی (اصلاحات خانه): سازگاری های فیزیکی با خانه که برای تضمین سلامت، رفاه و ایمنی شما ضروری است یا شما را قادر می سازد تا با استقلال بیشتری در خانه فعالیت کنید: بدون این اصلاحات، نیاز به نگهداری خواهید داشت.
- خدمات استراحت - خدمات و پشتیبانی را به مراقبین اعضا ارائه می دهد تا به آنها اجازه استراحت یا مرخصی بدهد.
- درمان آسم: درمان های محرک آسم محیطی، اصلاحات فیزیکی در محیط خانه هستند که برای اطمینان از سلامت، رفاه و ایمنی شما ضروری است یا شما را قادر می سازد تا در خانه فعال بمانید. بدون این خدمات، دوره های حاد آسم می تواند منجر به نیاز به خدمات اورژانس و بستری شدن در بیمارستان شود.
- انتقال تسهیلات پرستاری - به اعضا کمک می کند تا از امکانات پرستاری خارج شوند و به یک محیط خانه مانند و جامعه بازگردند.
- خدمات انتقال جامعه - به اعضا اجازه می دهد در جامعه زندگی کنند و از نهادینه شدن بیشتر اجتناب کنند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



اگر به کمک نیاز دارید یا می‌خواهید بدانید چه پشتیبانی‌هایی ممکن است برای شما در دسترس باشد، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید یا با ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی خود صحبت کنید.

### پیوند اعضا اصلی بدن

#### پیوند برای کودکان و نوجوانان زیر 21 سال

CalOptima Health باید کودکان واجد شرایط خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) را ظرف 72 ساعت از زمانی که پزشک یا پزشک کودک، کودک را به‌عنوان کاندیدای بالقوه پیوند شناسایی کرد، به یک مرکز مراقبت ویژه (Special Care Center, SCC) مورد تأیید خدمات کودکان کالیفرنیا ارجاع دهد. اگر مرکز مراقبت ویژه تأیید کند که پیوند مورد نیاز و ایمن است، CalOptima Health پیوند و خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

#### پیوند برای بزرگسالان 21 ساله و بالاتر

اگر پزشک شما تشخیص دهد که ممکن است به پیوند یک عضو اصلی بدن نیاز داشته باشید، CalOptima Health شما را برای ارزیابی به یک مرکز پیوند واجد شرایط ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند تأیید کند که پیوند مورد نیاز است و برای شرایط پزشکی شما ایمن است، CalOptima Health پیوند و سایر خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

پیوند اعضای اصلی زیر، تحت پوشش CalOptima Health است اما محدود به این‌ها نیست:

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| ■ کبد            | ■ مغز استخوان     |
| ■ کبد/ روده کوچک | ■ قلب             |
| ■ ریه            | ■ قلب/ ریه        |
| ■ لوزالمعده      | ■ کلیه            |
| ■ روده کوچک      | ■ کلیه/ لوزالمعده |

### برنامه های پزشکی خیابانی

اعضایی که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند ممکن است خدمات تحت پوشش را از ارائه‌دهندگان پزشکی خیابانی در شبکه ارائه‌دهنده CalOptima Health دریافت کنند. یک ارائه‌دهنده پزشکی خیابانی یک پزشک دارای مجوز مراقبت اولیه یا غیرپزشک مراقبت اولیه در شبکه است. اعضای که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند ممکن است بتوانند یک ارائه‌دهنده پزشکی خیابانی CalOptima Health را به‌عنوان ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) خود انتخاب کنند، اگر ارائه‌دهنده پزشکی خیابانی معیارهای واجد شرایط بودن PCP را داشته باشد و موافقت کند که PCP آن عضو باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه پزشکی خیابانی CalOptima Health، با شماره **1-714-246-8500** یا تلفن رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

### برنامه مدل جامع کودک (WCM)

برنامه مدل جامع کودک (Whole Child Model, WCM)، خدمات تحت پوشش برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) را برای کودکان و جوانان CCS واجد شرایط Medi-Cal در CalOptima Health گنجانده است. خدمات کودکان کالیفرنیا یک برنامه ایالتی است که کودکان زیر 21 سال و مبتلا به مشکلات سلامتی خاص، بیماری‌ها یا مشکلات مزمن سلامت و کسانی را که دارای شرایط ذکر شده در قوانین برنامه CCS هستند درمان می‌کند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



اگر CalOptima Health یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما معتقد باشد که شما یا فرزندتان به مشکل مرتبط با CCS مبتلا هستید، برای ارزیابی واجد شرایط بودن به برنامه CCS شهرستان ارجاع داده می‌شوید. اگر شما یا فرزندتان واجد شرایط WCM تشخیص داده شوید، مراقبت‌های CCS خود را از طریق CalOptima Health دریافت خواهید کرد.

CCS همه مشکلات سلامتی را پوشش نمی‌دهد. CCS اغلب مشکلات سلامتی ناتوان‌کننده یا مشکلاتی که باید با دارو، جراحی یا توان‌بخشی (بازپروری) درمان شوند را پوشش می‌دهد. نمونه‌هایی از عارضه‌های واجد شرایط CCS عبارت‌اند از:

- کم شنوایی
- بیماری قلبی مادرزادی
- آب‌مروارید
- سرطان‌ها
- فلج مغزی
- پیوندها از جمله قرنیه
- تشنج در شرایط خاص
- روماتیسم مفصلی
- دیستروفی عضلانی
- ایدز
- مشکلات جدی و مزمن کلیوی
- بیماری کبد
- سوختگی شدید
- به‌هم‌ریختگی شدید دندان‌ها
- شکاف لب/کام
- شکاف لب/کام
- ستون فقرات شکافدار یا اسپاینال بیفیدا

کارکنان برنامه CCS شهرستان تصمیم می‌گیرند که آیا فرزند شما واجد شرایط استفاده از خدمات CCS است یا خیر. اگر فرزند شما واجد شرایط دریافت این نوع مراقبت باشد، ارائه‌دهندگان CCS که با CalOptima Health همکاری می‌کنند، یک هماهنگ‌کننده مراقبت شخصی را برای کمک به مدیریت درمان برای وضعیت واجد شرایط CCS با استفاده از یک تیم مراقبت و برنامه مراقبت تعیین می‌کنند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد CCS، به <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs> بروید. یا با شماره **1-714-246-8500** یا تلفن رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

#### هزینه حمل‌ونقل و سفر برای CCS

اگر شما یا خانواده‌تان برای رسیدن به نوبت پزشکی مربوط به وضعیت واجد شرایط CCS به کمک نیاز دارید و هیچ منبع در دسترس دیگری وجود ندارد، ممکن است بتوانید هزینه‌های حمل‌ونقل، غذا، مسکن و سایر هزینه‌ها مانند پارکینگ، عوارض و غیره را دریافت کنید. شما باید با CalOptima Health تماس بگیرید و قبل از پرداخت آزاد برای غذا، حمل‌ونقل و اقامت، درخواست تأییدیه (مجوز قبلی) کنید، زیرا CalOptima Health حمل‌ونقل پزشکی، غیرپزشکی و غیر اورژانسی را همان‌طور که در مزایا و خدمات ذکر شده است ارائه می‌دهد.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



اگر هزینه‌های حمل‌ونقل یا سفر شما ضروری تشخیص داده شود و CalOptima Health تأیید کند که شما تلاش کرده‌اید از طریق CalOptima Health حمل‌ونقل را دریافت کنید، می‌توانید از CalOptima Health بازپرداخت دریافت کنید و ما باید ظرف 60 روز تقویمی پس از ارسال رسیدها و اسناد مورد نیاز، هزینه‌های حمل‌ونقل را به شما بازپرداخت کنیم.

### خدمات مبتنی بر خانه و جامعه (HCBS) خارج از خدمات WCM

اگر واجد شرایط ثبت نام در معافیت 1915 (c) هستید، ممکن است بتوانید خدمات خانگی و مبتنی بر جامعه را دریافت کنید که به شرایط واجد شرایط CCS مرتبط نیستند اما برای ماندن در یک محیط اجتماعی به جای یک موسسه ضروری هستند. به عنوان مثال، اگر برای رفع نیازهای خود در یک محیط مبتنی بر جامعه نیاز به تغییراتی در خانه دارید، CalOptima Health نمی‌تواند این هزینه‌ها را به‌عنوان یک شرایط مرتبط با CCS بپردازد. اما اگر در معافیت 1915 (c) ثبت نام کرده‌اید، اگر از نظر پزشکی برای جلوگیری از نهادینه شدن ضروری باشد، ممکن است تغییرات خانه تحت پوشش قرار گیرد.

### برنامه‌های آموزش‌های بهداشتی

CalOptima Health اطلاعاتی به زبان شما دارد تا به شما کمک کند سالم بمانید. ما کلاس‌های اجتماعی و مربیگری فردی را توسط کارکنان آموزش دیده ارائه می‌کنیم تا به شما در مدیریت نیازهای سلامتی خود کمک کنند، مانند:

- مراقبت پیش و پس از زایمان
- خود مدیریتی و حمایت کلسترول، دیابت، آسم، سلامت قلب، فشار خون بالا
- آموزش تغذیه سالم
- خدمات متخصص تغذیه ثبت شده
- ترک سیگار
- کنترل وزن

### برنامه خدمات چندمنظوره ویژه سالمندان (MSSP)

اگر سن شما 65 سال به بالا است، معلولیت دارید و واجد شرایط اسکان در آسایشگاه هستید اما می‌خواهید در منزل بمانید، می‌توانید از خدمات MSSP بهره‌مند شوید. با خدمات MSSP می‌توانید به‌عنوان جایگزینی برای اسکان در آسایشگاه، با امنیت در منزل خود بمانید. از جمله خدمات MSSP می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- مرکز مراقبت/حمایت روزانه بزرگسالان
- کمک هزینه مسکن
- کمک‌رسانی در زمینه امور روزانه و مراقبت فردی
- نظارت محافظتی
- مدیریت مراقبت
- استراحت مراقب

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



- حمل و نقل
- خدمات غذا
- خدمات اجتماعی
- خدمات ارتباطی

### خدمات مدیریت پرونده

اگر به مشکلات جسمی شدید دچار باشید، ممکن است به خدمات مدیریت پرونده نیاز پیدا کنید. مدیر پرونده، پرستار یا ارائه‌دهنده خدمات درمانی است که به شما در زمینه استفاده از خدمات درمانی و دیگر خدمات کمک می‌کند. خدمات مدیریت پرونده در زمینه‌های زیر به شما کمک می‌کند:

- مشکلات دارویی
- مراقبت ویژه صدمات ستون فقرات یا جراحی‌های مهم
- درمان سرطان
- درمان بیماری‌های ایمنی، مانند لوپوس، روماتیسم، بیماری گریوز (Grave) و ایدز
- درمان ویژه پیوند
- دیالیز

### خدمات حمایتی پیرازایشی (PSS)

خدمات حمایتی پیرازایشی (Perinatal Supportive Services, PSS) برنامه‌ای است که در دوران بارداری و دوازده (12) هفته پس از تولد نوزاد به شما کمک می‌کند. اگر باردار هستید، فوراً برای معاینه عمومی به پزشک مراجعه کنید. برای کسب اطلاعات درباره پیوستن به برنامه PSS، با پزشک یا شبکه درمانی خود تماس بگیرید.

### راهنمایی اعضای جدید

CalOptima Health جلسات ماهانه آموزش اعضای جدید را به زبان شما ارائه می‌دهد. در این جلسات، می‌توانید درباره برنامه‌ها و مزایای CalOptima Health اطلاعات کسب کنید، سؤالات خود را بپرسید و از خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی کمک بگیرید. برای اطلاع از زمان و مکان جلسه، یا برای ثبت‌نام در یک جلسه، با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health تماس بگیرید.

### خدمات پرستار خصوصی (PDN)

خدمات پرستار خصوصی (Private Duty Nursing, PDN) نوعی خدمات پرستاری است. این خدمات در منزل کودک و توسط پرستار رسمی یا دارای پروانه تخصصی ارائه می‌شود. این خدمات با دستور پزشک کودک ارائه می‌شود. خدمات PDN برای کودکانی است که به مراقبت فردی و ثابت بیشتر نسبت به مراقبت دریافتی از پرستار مقطعی نیاز دارند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.





## سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal

### سایر خدماتی که می‌توانید از طریق هزینه خدمات (FFS) Medi-Cal یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید

گاهی اوقات CalOptima Health خدمات را پوشش نمی‌دهد، اما همچنان می‌توانید آن‌ها را از طریق FFS Medi-Cal یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید. CalOptima Health با برنامه‌های دیگر هماهنگ می‌شود تا اطمینان حاصل کند که شما تمام خدمات ضروری پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر این خدمات تحت پوشش برنامه دیگری غیر از CalOptima Health باشند. در این بخش برخی از این خدمات فهرست شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

### داروهای تجویزی سرپایی

#### داروهای تجویز شده تحت پوشش Medi-Cal Rx

داروهای تجویز شده توسط داروخانه تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند که یک برنامه Medi Cal FFS است. CalOptima Health ممکن است برخی از داروهایی را که ارائه‌دهنده در مطب یا کلینیک می‌دهد را پوشش دهد. اگر ارائه‌دهنده شما داروهایی را که در مطب پزشک، مرکز انفوزیون یا یک ارائه‌دهنده انفوزیون خانگی تجویز می‌کند، تجویز می‌کند، اینها داروهای تجویز شده توسط پزشک در نظر گرفته می‌شوند.

اگر یک متخصص مراقبت‌های پزشکی غیر داروخانه ای دارو را مدیریت کند، تحت پوشش مزایای پزشکی قرار می‌گیرد. ارائه‌دهنده شما می‌تواند داروهایی را در فهرست داروهای قراردادی Medi Cal Rx برای شما تجویز کند.

گاهی اوقات، یک دارو مورد نیاز است و در «لیست دارویی قرارداد» موجود نیست. این داروها قبل از اینکه در داروخانه تهیه شوند باید تأیید شوند. Medi-Cal Rx این درخواست‌ها را ظرف 24 ساعت بررسی و در مورد آن‌ها تصمیم خواهد گرفت.

■ یک داروساز در داروخانه درمانگاه شما ممکن است در صورتی که فکر کند ضروری است، یک منبع اورژانسی 72 ساعته به شما بدهد. Medi-Cal Rx هزینه داروی اورژانسی ارائه شده توسط داروخانه درمانگاه را پرداخت خواهد کرد.

■ Medi-Cal Rx ممکن است یک درخواست غیراورژانسی را نپذیرد. اگر جواب منفی بدهند، برای شما نامه می‌فرستند و دلیل آن را برایتان توضیح می‌دهند. به شما خواهند گفت که چه انتخاب‌هایی دارید. برای اطلاعات بیشتر به بخش «شکایات» در فصل 6 گزارش و حل مشکلات بروید.

برای اطلاع از اینکه آیا دارویی در فهرست داروهای قرارداد هست یا برای دریافت کپی از فهرست داروهای قرارداد، با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 و فشار دادن 5 یا 711) تماس بگیرید.

همچنین می‌توانید از وبسایت Medi-Cal Rx به این نشانی بازدید کنید <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



### داروخانه‌ها

در صورت دریافت یا تجدید نسخه، باید داروهای تجویزی خود را از داروخانه‌ای دریافت کنید که با Medi-Cal Rx همکاری می‌کند. می‌توانید فهرستی از داروخانه‌هایی را که با Medi-Cal Rx کار می‌کنند در فهرست داروخانه‌های Medi-Cal Rx در آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> پیدا کنید.

همچنین می‌توانید با تماس با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 و 5 یا 711 را فشار دهید) یک داروخانه در نزدیکی خود پیدا کنید یا داروخانه‌ای را بیابید که بتواند نسخه شما را برایتان پست کند.

پس از انتخاب داروخانه، نسخه خود را به آنجا ببرید. همچنین ممکن است ارائه‌دهنده شما، از طرف شما، نسخه را به داروخانه ارسال کند. نسخه خود را همراه با کارت شناسایی مزایا Medi-Cal (BIC) به داروخانه بدهید. حتماً تمام داروهای را که مصرف می‌کنید و آلرژی‌هایتان را به داروخانه اطلاع دهید. پرسش‌های احتمالی خود درباره نسخه را حتماً با داروساز در میان بگذارید.

اعضا همچنین می‌توانند برای رفتن به داروخانه، از خدمات حمل‌ونقل CalOptima Health استفاده کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات حمل‌ونقل، «مزایای حمل‌ونقل برای موقعیت‌هایی که اضطراری نیستند» را در فصل 4 این کتابچه راهنما بخوانید.

### خدمات تخصصی بهداشت روانی

برخی از خدمات بهداشت روانی به‌جای CalOptima Health توسط برنامه‌های بهداشت روانی شهرستان ارائه می‌شود. این خدمات شامل خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) برای اعضای Medi-Cal است که معیارهای SMHS را دارند. SMHS می‌تواند شامل این خدمات سرپایی، خدمات در منزل و خدمات بستری باشد:

#### خدمات درمانی سرپایی:

- هماهنگی مراقبت‌های ویژه
- خدمات مراقبت‌های ویژه (Intensive care coordination, ICC)
- تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات ویژه در منزل
- خدمات توان‌بخشی روزانه (Intensive home-based services, IHBS)
- تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- مراقبت‌های پرورشی درمانی
- خدمات تثبیت وضعیت‌های بحرانی
- خدمات رفتاردرمانی تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات مدیریت پرونده هدفمند
- خدمات مداخله در وضعیت‌های بحرانی
- خدمات توان‌بخشی روزانه
- خدمات حمایت دارویی
- خدمات بهداشت روانی

#### خدمات اقامتی:

- خدمات درمانی وضعیت‌های بحرانی در مراکز اقامتی
- خدمات درمانی بزرگسالان در مراکز اقامتی

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## خدمات بیماران بستری:

### ■ خدمات تخصصی بستری روان‌پزشکی ■ خدمات بستری روان‌پزشکی حاد

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات تخصصی بهداشت روانی، که طرح بهداشت روانی شهرستان ارائه می‌کند، می‌توانید با طرح بهداشت روانی شهرستان خود تماس بگیرید.

برای یافتن تمام شماره تلفن‌های رایگان شهرستان‌ها به صورت آنلاین، از [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx) بازدید نمایید. اگر CalOptima Health تشخیص دهد که شما به خدمات طرح بهداشت روانی شهرستان نیاز دارید، CalOptima Health به شما کمک می‌کند تا با خدمات طرح بهداشت روانی شهرستان ارتباط برقرار کنید.

## خدمات درمان اختلال مصرف مواد

CalOptima Health اعضای را که در مورد مصرف الکل یا مصرف مواد دیگر کمک می‌خواهند تشویق می‌کند تا مراقبت شوند. خدمات مصرف مواد از ارائه دهندگان مراقبت‌های عمومی مانند مراقبت‌های اولیه، بیمارستان‌های بستری و بخش‌های اورژانس و از ارائه دهندگان خدمات تخصصی مصرف مواد در دسترس است. برنامه‌های بهداشت رفتاری شهرستان اغلب خدمات تخصصی ارائه می‌دهند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد گزینه‌های درمانی اختلالات مصرف مواد، با تلفن رایگان CalOptima Health Behavioral Health Line به شماره **1-855-877-3885 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اعضای CalOptima Health می‌توانند یک ارزیابی داشته باشند تا آنها را با خدماتی که به بهترین وجه با نیازها و ترجیحات سلامتی آنها مطابقت دارد مطابقت دهد. در صورت لزوم، خدمات در دسترس شامل درمان سرپایی، و داروهای برای اختلالات مصرف مواد (که درمان با کمک دارو (MAT) نیز نامیده می‌شود) مانند بوپرنورفین، متادون و نالترکسون است.

این شهرستان خدمات اختلال مصرف مواد را به اعضای از Medi-Cal ارائه می‌دهد که معیارهای دریافت این خدمات را دارند. اعضای که برای خدمات درمانی اختلال مصرف مواد شناسایی شده‌اند برای درمان، به اداره شهرستان خود ارجاع داده می‌شوند. برای یافتن شماره تلفن همه شهرستان‌ها به صورت آنلاین، به [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx) مراجعه کنید.

CalOptima Health برنامه ریزی دریافت یا ارائه MAT برای مراکز مراقبت‌های اولیه، بیمارستان بستری، بخش اورژانس و سایر مراکز پزشکی را انجام می‌دهد.

اعضای ساکن در اورنج کانتی می‌توانند از طریق سیستم تحویل سازمان‌یافته دارو (Drug Medi Cal Organized Delivery System, DMC ODS) با تماس با خط دسترسی ذینفع به شماره 1-800-723-2641، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، به خدمات زیر دسترسی داشته باشند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## خدمات دندانپزشکی

برنامه Medi-Cal Dental FFS همان برنامه FFS Medi-Cal برای خدمات دندانپزشکی شما است. قبل از دریافت خدمات دندانپزشکی، باید BIC خود را به ارائه دهنده دندانپزشکی نشان دهید. اطمینان حاصل کنید که ارائه دهنده FFS Dental را دریافت می کند و شما بخشی از یک برنامه مراقبت مدیریت شده که خدمات دندانپزشکی را پوشش می دهد نیستید.

Medi-Cal طیف گسترده ای از خدمات دندانپزشکی را از طریق برنامه Medi-Cal Dental پوشش می دهد، از جمله:

- عصب کشی (دندانهای جلو و پشت)
- روکش (پیش ساخته/آزمایشگاهی)
- دندانهای مصنوعی کامل یا جزئی
- ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط
- فلوراید موضعی
- جرم گیری و پاک سازی دندانها و ریشه
- خدمات پیشگیرانه و تشخیصی دندان (مانند معاینه، عکس برداری با اشعه ایکس و تمیز کردن دندان)
- خدمات اورژانسی برای کنترل درد
- کشیدن دندان
- پر کردن

اگر سؤالی دارید یا می خواهید بیشتر درباره خدمات دندانپزشکی اطلاع پیدا کنید، از طریق شماره 1-800-322-6384 یا TTY 1-800-735-2922 یا 711 با برنامه دندانپزشکی Medi-Cal تماس بگیرید. همچنین می توانید از وبسایت برنامه دندانپزشکی Medi-Cal به نشانی <https://www.dental.dhcs.ca.gov> دیدن کنید. <https://smilecalifornia.org/>

## 1915 (c) چشم پوشی از خدمات خانگی و مبتنی بر جامعه (HCBS)

معافیت های شش گانه Medi-Cal 1915(c) کالیفرنیا به ایالت اجازه می دهد به افرادی که در غیر این صورت به مراقبت در یک مرکز پرستاری یا بیمارستان در محیط اجتماعی مورد نظر خود نیاز دارند، خدمات ارائه دهد. Medi-Cal با دولت فدرال توافقنامه ای دارد که به آن اجازه می دهد خدمات معافیت در یک خانه خصوصی یا در یک محیط اجتماعی خانگی ارائه شود. خدمات ارائه شده تحت معافیت ها نباید بیش از سطح مراقبت سازمانی جایگزین هزینه داشته باشد. دریافت کنندگان معافیت HCBS باید واجد شرایط Medi-Cal کامل باشند. شش معافیت Medi-Cal 1915(c) عبارتند از:

- معافیت زندگی با کمک کالیفرنیا (ALW)
- معافیت برنامه خودتعیینی کالیفرنیا (SDP) برای افراد دارای معلولیت رشدی
- معافیت HCBS برای کالیفرنایی های دارای ناتوانی های رشدی (HCBS-DD)
- چشم پوشی از جایگزین های مبتنی بر خانه و جامعه (HCBA)
- برنامه چشم پوشی Medi-Cal (MCWP)، که قبلاً به عنوان چشم پوشی از ویروس نقص ایمنی انسانی / سندرم نقص ایمنی اکتسابی (HIV/AIDS) نامیده می شد.
- برنامه خدمات سالمندان چند منظوره (MSSP)

با خدمات مشتریان با شماره تلفن 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088 تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد معافیت‌های Medi-Cal، به <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> بروید. یا با شماره **1-714-246-8500** یا تلفن رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

### خدمات پشتیبانی در خانه (IHSS)

برنامه خدمات حمایتی در خانه (IHSS) به افراد مسن، نابینا و معلول واجد شرایط به عنوان جایگزینی برای مراقبت های خارج از خانه، کمک های مراقبت شخصی در خانه را ارائه می دهد. این به گیرندگان این امکان را می دهد که با خیال راحت در خانه های خود بمانند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد IHSS موجود در شهرستان خود، به <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> مراجعه کنید. یا با آژانس خدمات اجتماعی شهرستان خود تماس بگیرید.

## خدماتی که نمی توانید از طریق CalOptima Health یا Medi-Cal دریافت کنید

برخی از خدمات وجود دارد که CalOptima Health و Medi-Cal پوشش نمی دهند، از جمله موارد زیر، اما نه محدود به اینها:

- لقاح آزمایشگاهی
- خدمات آزمایشی
- اصلاحات خانه
- اصلاحات خودرو
- (In vitro fertilization, IVF)، شامل، اما نه محدود به مطالعات ناباروری یا روش های تشخیص یا درمان ناباروری
- جراحی زیبایی
- خدمات پیراپزشکی

در صورت تأیید ضرورت پزشکی، CalOptima Health ممکن است موارد خارج از مزایا را پوشش دهد. ارائه دهنده شما باید پیش تأییدیه را به CalOptima Health یا شبکه درمانی شما ارسال کند و دلایلی را ارائه دهد که چرا این موارد خارج از مزایا از نظر پزشکی ضروری هستند.

برای کسب اطلاعات بیشتر با شماره **1-714-246-8500** یا به صورت رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## 5. مراقبت از کودک و نوجوان

اعضای کودک و نوجوان زیر 21 سال می‌توانند به محض ثبت‌نام از خدمات درمانی ویژه برخوردار شوند. این باعث می‌شود که آن‌ها از خدمات پیشگیرانه، دندانپزشکی، بهداشت روانی و خدمات رشد و تخصصی مناسب برخوردار شوند. در این فصل به شرح این خدمات پرداخته شده است.

### خدمات اطفال (کودکان و نوجوانان زیر 21 سال)

اعضای زیر 21 سال برای مراقبت‌های مورد نیاز تحت پوشش قرار می‌گیرند. فهرست زیر شامل خدمات ضروری پزشکی برای درمان یا بهبود عیوب و تشخیص‌های جسمی یا روانی است. خدمات تحت پوشش شامل لیست زیر است اما به آن‌ها محدود نمی‌شود:

- ویزیت سلامت کودک و معاینه نوجوانان (معاینه‌های مهمی که کودکان نیاز دارند)
- ایمن‌سازی (واکسیناسیون)
- ارزیابی و درمان سلامت رفتاری
- ارزیابی و درمان بهداشت روانی شامل روان‌درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات تخصصی بهداشت روانی تحت پوشش شهرستان است)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE).
- تست آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت با سرب
- آموزش بهداشت و پیشگیری
- خدمات بینایی‌سنجی
- خدمات دندانپزشکی (تحت پوشش Medi-Cal Dental)
- خدمات شنوایی‌سنجی (تحت پوشش CCS برای کودکان واجد شرایط، CalOptima Health خدمات را برای کودکانی که واجد شرایط CCS نیستند پوشش خواهد داد)

این خدمات را خدمات غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای (EPSDT) می‌نامند. خدمات EPSDT که توسط دستورات عمل‌های Bright Futures متخصصان اطفال برای کمک به سلامتی شما یا فرزندتان توصیه می‌شود، بدون هیچ هزینه‌ای برای شما پوشش داده می‌شود. برای اطلاعات بیشتر به این وبسایت مراجعه کنید:  
[https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## معاینه‌های سلامت کودک و مراقبت‌های پیشگیرانه

مراقبت‌های پیشگیرانه شامل معاینات منظم سلامت، غربالگری برای کمک به پزشک برای تشخیص زودهنگام مشکلات و خدمات مشاوره‌ای برای تشخیص بیماری‌ها یا مشکلات پزشکی قبل از ایجاد عارضه است. معاینات منظم به شما یا پزشک کودکتان کمک می‌کند تا هرگونه مشکل را پیدا کنید. مشکلات می‌تواند شامل اختلالات پزشکی، دندان، بینایی، شنوایی، سلامت روان و هرگونه اختلال مصرف مواد (مواد مخدر یا الکل) باشد. CalOptima Health معاینات را برای غربالگری مشکلات (از جمله ارزیابی سطح سرب خون) در هر زمانی که نیاز باشد پوشش می‌دهد، حتی اگر در طول معاینه منظم شما یا فرزندتان نباشد.

مراقبت‌های پیشگیرانه همچنین شامل واکسن‌هایی است که شما یا فرزندتان نیاز دارید. CalOptima Health باید مطمئن شود که همه کودکان ثبت‌نام‌شده، در زمان مراجعه به مراکز مراقبت‌های بهداشتی درمانی واکسن‌های مورد نیاز را دریافت می‌کنند. خدمات مراقبت‌های پیشگیرانه و غربالگری‌ها بدون هیچ هزینه‌ای و بدون پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) در دسترس هستند.

کودک شما باید در این سنین معاینه شود:

- 12 ماهگی
- 15 ماهگی
- 18 ماهگی
- 24 ماهگی
- 30 ماهگی
- یکبار در سال از 3 تا 20 سالگی
- 2-4 روز پس از تولد
- 1 ماهگی
- 2 ماهگی
- 4 ماهگی
- 6 ماهگی
- 9 ماهگی

معاینات سلامت کودک شامل موارد زیر است:

- شرح حال کامل و معاینه فیزیکی سر تا پا
- واکسن‌های مناسب سن (کالیفرنیا از برنامه دوره‌بندی American Academy of Pediatrics Bright Futures پیروی می‌کند ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)))
- تست آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت با سرب
- آموزش بهداشت
- غربالگری بینایی و شنوایی
- غربالگری بهداشت دهان و دندان
- ارزیابی سلامت رفتاری

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



هنگامی که یک مشکل جسمی یا مشکل بهداشت روانی در طول معاینه یا غربالگری پیدا می‌شود، ممکن است مراقبت‌هایی برای رفع مشکل در دسترس باشد. اگر مراقبت از نظر پزشکی ضروری است و CalOptima Health مسئول پرداخت هزینه مراقبت است، CalOptima Health مراقبت را بدون هیچ هزینه‌ای برای شما پوشش می‌دهد. این خدمات عبارت‌اند از:

- پزشک، پرستار متخصص و مراقبت در بیمارستان
- واکسن‌ها جهت حفظ سلامتی شما
- فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتار/زبان درمانی
- خدمات سلامت در منزل، که می‌تواند شامل ارائه تجهیزات پزشکی، وسایل و دستگاه‌ها باشد
- درمان مشکلات بینایی از جمله ارائه عینک
- درمان مشکلات شنوایی، از جمله سمعک زمانی که تحت پوشش CCS نیست
- درمان سلامت رفتاری برای اختلالات طیف اوتیسم و سایر ناتوانی‌های رشدی
- مدیریت پرونده و آموزش بهداشت
- جراحی ترمیمی، که جراحی جهت اصلاح یا ترمیم ساختارهای ناهنجاری بدن با علل نقص مادرزادی، ناهنجاری‌های رشدی، تروما، عفونت، تومور یا بیماری به‌منظور بهبود عملکرد، یا ایجاد ظاهری طبیعی است

### غربالگری مسمومیت با سرب

تمام کودکانی که در CalOptima Health ثبت‌نام کرده‌اند، باید در 12 تا 24 ماهگی یا در سنین 36 تا 72 ماهگی، اگر زودتر آزمایش نشده‌اند، غربالگری مسمومیت با سرب انجام دهند. کودکان همچنین باید هر زمان که پزشک معتقد است تغییر زندگی کودک را در معرض خطر قرار داده است غربالگری شوند.

### ارائه کمک جهت دریافت خدمات مراقبت از کودک و نوجوان

CalOptima Health به اعضای زیر 21 سال و خانواده‌هایشان کمک می‌کند تا خدمات مورد نیاز خود را دریافت کنند. یک هماهنگ‌کننده CalOptima Health می‌تواند:

- در مورد خدمات موجود به شما بگوید
- در صورت نیاز به یافتن ارائه‌دهندگان درون شبکه یا خارج از شبکه به شما کمک کند
- در گرفتن نوبت جهت معاینه کمک کند
- وسایل حمل‌ونقل پزشکی را ترتیب دهد تا کودکان بتوانند به وقت معاینه خود برسند
- به هماهنگی مراقبت برای خدماتی که از طریق Fee-for-Service (FFS) Medi Cal در دسترس هستند کمک کند، مانند:

- درمان و خدمات بازتوانی و توان‌بخشی برای اختلالات بهداشت روانی و سوءمصرف مواد
- درمان مشکلات دهان و دندان، شامل ارتودنسی

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.





## سایر خدماتی که می‌توانید از طریق هزینه خدمات Medi-Cal (FFS) Fee-for-Service یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید

### معاینات دندانپزشکی

لثه‌های کودک خود را با پاک کردن آرام لثه با دستمال هر روز تمیز کنید. در حدود چهار تا شش ماهگی، با شروع روپیدن دندان‌های شیری، روند «دندان درآوردن» آغاز می‌شود. شما باید به محض درآمدن اولین دندان کودکتان یا تا اولین سالگرد تولدش، هرکدام که زودتر باشد، برای اولین ویزیت دندانپزشکی او وقت بگیرید.

خدمات دندانپزشکی Medi-Cal زیر خدمات رایگان یا کم‌هزینه هستند برای:

کودکان 1 تا 4 ساله

- |  |  |
|--|--|
| ■ واریش فلوراید (هر 6 ماه یکبار)                   | ■ اولین ویزیت دندانپزشکی کودک                      |
| ■ پر کردن  | ■ اولین معاینه دندان کودک                          |
| ■ کشیدن دندان                                      | ■ معاینات دندانپزشکی                               |
| ■ خدمات اورژانسی                                   | ■ (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)                    |
| ■ *آرام‌بخش یا بیهوشی سطحی<br>(در صورت نیاز پزشکی) | ■ تصویربرداری با اشعه ایکس                         |
|  | ■ تمیز کردن دندان<br>(هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر) |

کودکان 5-12 ساله

- |   |  |
|---|--|
| ■ سیلانت دندان آسیابی                               | ■ معاینات دندانپزشکی                               |
| ■ پر کردن   | ■ (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)                    |
| ■ عصب‌کشی   | ■ تصویربرداری با اشعه ایکس                         |
| ■ کشیدن دندان                                       | ■ واریش فلوراید                                    |
| ■ خدمات اورژانسی                                    | ■ (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)                    |
| ■ * آرام‌بخش یا بیهوشی سطحی<br>(در صورت نیاز پزشکی) | ■ تمیز کردن دندان<br>(هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر) |

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



کودکان و نوجوانان 13-20 ساله

- ارتودنسی (بریس) برای کسانی که واجد شرایط هستند
- پر کردن
- روکش
- عصب‌کشی
- کشیدن دندان
- خدمات اورژانسی
- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- تصویربرداری با اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- تمیز کردن دندان (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر) روکش

\*زمانی که ثابت شود که چرا بی‌حسی موضعی مناسب نیست یا منع مصرف دارد و درمان دندانپزشکی از قبل تأیید شده یا نیازی به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) ندارد، ارائه دهنده گان باید آرام‌بخش و بیهوشی عمومی را در نظر گرفت. اینها برخی از دلایل منع استفاده از بی‌حسی موضعی هستند و ممکن است به جای آن از آرام‌بخش یا بیهوشی عمومی استفاده شود:

- مشکلات فیزیکی، رفتاری، رشدی یا احساسی که بیمار را از پاسخگویی به تلاش‌های ارائه‌دهنده برای انجام درمان بازمی‌دارد.
- اقدامات گسترده ترمیمی یا جراحی
- کودکی که همکاری نمی‌کند
- عفونت حاد در محل تزریق
- تأثیر نداشتن بی‌حس‌کننده موضعی جهت کنترل درد

اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید بیشتر درباره خدمات دندانپزشکی اطلاع پیدا کنید، از طریق شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711) با برنامه دندانپزشکی Medi-Cal Dental تماس بگیرید. همچنین می‌توانید از وبسایت برنامه دندانپزشکی Medi-Cal به آدرس <https://smilecalifornia.org/> دیدن کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## خدمات مضاعف ارجاع جهت رفع مشکلات آموزشی

اگر نگران این هستید که فرزندتان برای شرکت و یادگیری در مدرسه مشکل دارد، با پزشک مراقبت‌های اولیه، معلمان یا مدیران مدرسه صحبت کنید. علاوه بر مزایای پزشکی تحت پوشش CalOptima Health شما، خدماتی وجود دارد که مدرسه باید برای کمک به یادگیری فرزند شما و عقب نماندن آن‌ها از تحصیل ارائه دهد. نمونه‌هایی از خدماتی که ممکن است برای کمک به یادگیری فرزند شما ارائه شود عبارت‌اند از:

- خدمات روانشناسی
- خدمات مددکاری اجتماعی
- فیزیوتراپی
- خدمات مشاوره
- کاردرمانی
- خدمات پرستاری مدرسه
- فناوری حمایتی
- رفت‌وآمد به مدرسه
- خدمات گفتار و زبان

این خدمات توسط وزارت آموزش و پرورش کالیفرنیا ارائه شده و هزینه آن توسط آن‌ها پرداخت می‌شود. همراه با پزشکان و معلمان فرزندتان، می‌توانید یک برنامه اختصاصی تهیه کنید که به بهترین وجه به کودک شما کمک کند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## 6. گزارش‌دهی و حل مشکلات

دو راه برای گزارش و حل مشکلات وجود دارد

- **عدم رضایت (یا شکایت)** زمانی استفاده می‌شود که شما با CalOptima Health یا یک ارائه‌دهنده، یا با مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی یا درمانی که از یک ارائه‌دهنده دریافت کرده‌اید مشکل دارید.
- درخواست **تجدیدنظر** زمانی استفاده می‌شود که با تصمیم CalOptima Health مبنی بر تغییر خدمات خود یا پوشش ندادن آن‌ها موافق نیستید.

شما حق دارید شکایات و درخواست تجدیدنظر خود را نسبت به CalOptima Health ارائه کنید تا ما مشکل شما را بررسی نماییم. انجام این کار هیچ‌یک از حقوق و راهکارهای قانونی شما را سلب نمی‌کند. ما به خاطر ثبت شکایت، علیه شما اقدامی انجام نخواهیم داد یا تبعیضی در رابطه با شما قائل نخواهیم شد. اعلام مشکلاتان به ما کمک می‌کند خدمات مراقبتی را برای تمام اعضا بهبود دهیم.

بهتر است ابتدا با CalOptima Health تماس بگیرید تا مشکل خود را به ما اطلاع دهید. از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر با شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** بگیرید. مشکل خود را با ما در میان بگذارید.

بازرس مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal اداره خدمات مراقبت بهداشتی کالیفرنیا (DHCS) نیز می‌تواند به شما کمک کند. این دفتر می‌تواند به مشکلات شما در زمینه پیوستن، تغییر دادن یا خروج از طرح بیمه درمانی رسیدگی کند. همچنین اگر محل سکونت خود را تغییر دهید و در زمینه انتقال Medi-Cal به شهرستان جدید دچار مشکل شوید، می‌توانید از این دفتر کمک بخواهید. از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر روزهای دوشنبه تا جمعه با شماره **1-888-452-8609** می‌توانید با بازرس تماس بگیرید.

همچنین می‌توانید شکایت مربوط به صلاحیت Medi-Cal خود را تسلیم دفتر صلاحیت شهرستان خود کنید. اگر نمی‌دانید که شکایت خود را به چه کسی ارسال کنید، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

جهت گزارش کردن اطلاعات نادرست در مورد بیمه سلامت تکمیلی خود، لطفاً روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر از طریق شماره **1-800-541-5555** با Medi-Cal تماس بگیرید.

### شکایات

عدم رضایت (یا شکایت) زمانی است که شما مشکلی دارید یا از خدماتی که از CalOptima Health یا یک ارائه‌دهنده دریافت می‌کنید ناراضی هستید. برای طرح شکایت محدودیت زمانی وجود ندارد. شما می‌توانید در هر زمان به صورت تلفنی، کتبی یا آنلاین شکایت خود را نسبت به CalOptima Health ثبت کنید.

- از طریق تلفن: با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** بین ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر تماس بگیرید. شناسه طرح بیمه درمانی، نام و دلیل شکایت خود را ذکر کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



■ از طریق پست: با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید و بخواهید فرمی برای شما ارسال شود. پس از دریافت فرم، آن را تکمیل کنید. حتماً نام خود، شماره شناسه طرح درمانی و دلیل شکایت خود را ذکر کنید. به ما بگویید که چه اتفاقی افتاده است و ما چگونه می‌توانیم به شما کمک کنیم.

فرم را به این نشانی پست کنید:

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

فرم‌های شکایت در مطب پزشک شما موجود است.

■ آنلاین: از وبسایت CalOptima Health دیدن کنید. به این سایت مراجعه کنید **www.caloptima.org**.

اگر برای پر کردن فرم شکایت به راهنمایی نیاز داشته باشید، می‌توانید از ما کمک بگیرید. ما خدمات زبانی رایگان به شما ارائه می‌دهیم. با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

ظرف 5 روز تقویمی پس از دریافت شکایت، نامه‌ای برای شما ارسال می‌کنیم که به شما می‌گوید ما فرم ارسالی را دریافت کرده‌ایم. ظرف 30 روز نامه دیگری درباره این که چگونه مشکلاتان را حل کردیم برایتان می‌فرستیم. اگر با CalOptima Health در مورد شکایتی تماس بگیرید که مربوط به پوشش مراقبت‌های بهداشتی، نیازهای پزشکی یا درمان آزمایشی یا تحقیقاتی نیست و شکایت شما تا پایان روز کاری بعدی برطرف شود، ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.

اگر یک موضوع اضطراری مرتبط با یک نگرانی جدی سلامتی دارید، ما روند بررسی سریع (فوری) را شروع می‌کنیم و در عرض 72 ساعت تصمیمی را به شما ارائه می‌دهیم. برای درخواست بررسی سریع، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

ظرف 72 ساعت پس از دریافت شکایت شما، درباره نحوه رسیدگی به شکایتتان و اینکه آیا شکایت شما را تسریع خواهیم کرد یا خیر، تصمیم خواهیم گرفت. اگر تشخیص دهیم که روند رسیدگی به شکایت شما را تسریع نکنیم، به شما اطلاع خواهیم داد که ظرف 30 روز به شکایت شما رسیدگی می‌شود. به هر دلیلی می‌توانید مستقیماً با اداره مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی مدیریت‌شده کالیفرنیا (Department of Managed Health Care, DMHC) تماس بگیرید، از جمله اگر فکر می‌کنید نگرانی شما واجد شرایط بررسی سریع است یا CalOptima Health در بازه زمانی 72 ساعته به شما پاسخ نداده است.

شکایات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx مشمول فرآیند شکایت CalOptima Health نیستند. اعضا می‌توانند با تماس با شماره **1-800-977-2273** (TTY 800-977-2273) و فشار دادن شماره 5 یا 711 یا مراجعه به <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> شکایات خود را درباره مزایای داروخانه Medi-Cal Rx ثبت کنند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



شکایات مربوط به مزایای داروخانه که مشمول Medi-Cal Rx نیستند، ممکن است واجد شرایط بررسی پزشکی مستقل باشند. با شماره تلفن رایگان (TTY 1-877-688-9891) DMHC 1-888-466-2219 تماس بگیرید. می‌توانید فرم و دستورالعمل‌های بررسی مستقل پزشکی/شکایت را به صورت آنلاین در وبسایت DMHC مراجعه کنید: <https://www.dmhc.ca.gov/>

## درخواست‌های تجدیدنظر

درخواست تجدیدنظر با شکایت تفاوت دارد. درخواست تجدیدنظر درخواستی است از ما، برای بررسی و تغییر تصمیمی که در مورد خدمات شما گرفته‌ایم. در صورتی که اطلاعیه اقدام (NOA، Notice of Action) برای شما ارسال کرده‌ایم و در مورد رد، تعویق، تغییر یا قطع خدمات به شما اطلاع داده‌ایم و شما با این تصمیم ما موافق نیستید، می‌توانید از ما درخواست تجدیدنظر کنید. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما یا ارائه‌دهندگان دیگر نیز می‌توانند با اجازه کتبی شما از ما درخواست تجدیدنظر بکنند.

شما باید ظرف 60 روز از تاریخ اطلاعیه اقدام که از ما دریافت کرده‌اید درخواست تجدیدنظر کنید. اگر تصمیم گرفتیم خدماتی را که اکنون دریافت می‌کنید کاهش دهیم، تعلیق کنیم یا متوقف کنیم، می‌توانید تا زمانی که منتظر تصمیم‌گیری برای درخواست تجدیدنظر خود هستید، به دریافت آن خدمات ادامه دهید. به این روند کمک‌های پرداخت شده در زمان انتظار می‌گویند. برای دریافت کمک‌های پرداخت شده در زمان انتظار، باید ظرف 10 روز از تاریخ NOA یا قبل از تاریخی که گفتیم خدمات شما متوقف می‌شود، هرکدام که دیرتر باشد از ما درخواست تجدیدنظر کنید. هنگامی که تحت این شرایط درخواست تجدیدنظر کنید، خدمات ادامه خواهد یافت.

می‌توانید از طریق تلفن، مکاتبه یا آنلاین درخواست تجدیدنظر دهید:

■ از طریق تلفن: با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) بین ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر از دوشنبه تا جمعه تماس بگیرید. حتماً نام خود، شماره شناسایی طرح درمانی و خدماتی که در مورد آن درخواست بررسی مجدد دارید را ارائه دهید.

■ از طریق پست: با CalOptima Health به شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید و بخواهید فرمی برای شما ارسال شود. پس از دریافت فرم، آن را تکمیل کنید. حتماً نام، شماره شناسه طرح درمانی و خدمات موردنظر خود را برای تجدیدنظر وارد کنید.

فرم را به این نشانی پست کنید:

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

در مطب پزشک، فرم‌های درخواست تجدیدنظر موجود است.

■ آنلاین: از وبسایت CalOptima Health دیدن کنید. به [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) بروید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



اگر برای درخواست تجدیدنظر یا در مورد کمک‌های پرداخت‌شده در زمان انتظار به کمک نیاز دارید، ما می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما خدمات زبانی رایگان به شما ارائه می‌کنیم. با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید.

ظرف 5 روز پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، نامه‌ای برایتان ارسال می‌کنیم که به شما می‌گوید فرم ارسالی شما را دریافت کرده‌ایم. ظرف 30 روز، ما تصمیم تجدیدنظر خود را به شما اعلام می‌کنیم و اطلاعیه نتیجه تجدیدنظر (Notice of Appeal Resolution, NAR) برایتان ارسال می‌کنیم. اگر تصمیم تجدیدنظر خود را ظرف 30 روز به شما ارائه ندهیم، شما می‌توانید از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) درخواست دادرسی ایالتی کنید. نتیجه جلسه رسیدگی ایالتی، قطعی است.

اگر شما یا پزشکتان از ما می‌خواهید که سریع تصمیم بگیریم، زیرا زمانی که برای تصمیم‌گیری در مورد درخواست تجدیدنظر شما طول می‌کشد، زندگی، سلامت یا توانایی شما را به خطر می‌اندازد، می‌توانید درخواست بررسی سریع (فوری) کنید. برای درخواست بررسی سریع، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. ما تصمیم خود را ظرف 72 ساعت از زمان دریافت درخواست تجدیدنظر اعلام می‌کنیم.

### اگر با تصمیم تجدیدنظر موافق نیستید چه باید کرد

اگر درخواست تجدیدنظر دادید و NAR را دریافت کردید که به شما می‌گوید تصمیم خود را تغییر نداده‌ایم یا اصلاً نامه اطلاعیه نتیجه تجدیدنظر را دریافت نکردید و 30 روز گذشته است، می‌توانید:

■ از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (California Department of Social Services, CDSS)

درخواست دادرسی ایالتی کنید و یک قاضی پرونده شما را بررسی خواهد کرد. شماره تلفن رایگان **1-800-952-8349 (TTY 1-800-743-8525)** (CDSS) است. همچنین می‌توانید به صورت آنلاین در <https://www.cdss.ca.gov> درخواست دادرسی ایالتی کنید.

شما برای دادرسی ایالتی هیچ هزینه‌ای پرداخت نخواهید کرد.

بخش‌های زیر اطلاعات بیشتری در مورد نحوه درخواست دادرسی ایالتی دارد.

شکایات و درخواست‌های مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx توسط CalOptima Health رسیدگی نمی‌شود. شما می‌توانید با تماس با شماره **1-800-977-2273** (TTY 1-800-977-2273 و 5 یا 711) شکایت و درخواست تجدیدنظر در مورد مزایای داروخانه Medi-Cal Rx را ارسال کنید.

اگر با تصمیم مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx موافق نیستید، می‌توانید درخواست دادرسی ایالتی کنید

### دادرسی ایالتی

جلسه دادرسی ایالتی جلسه‌ای با افرادی از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) است. یک قاضی به حل مشکل شما کمک می‌کند یا به شما می‌گوید که ما تصمیم درستی گرفته‌ایم. اگر قبلاً از ما درخواست تجدیدنظر کرده‌اید ولی از تصمیم ما راضی نیستید، یا اگر پس از 30 روز تصمیمی در مورد درخواست تجدیدنظر خود دریافت نکرده‌اید، این حق را دارید که برای دادرسی ایالتی درخواست بدهید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



شما باید ظرف 120 روز از تاریخ مندرج در NAR ما درخواست دادرسی ایالتی کنید. با این حال، اگر در طول درخواست تجدیدنظرتان، کمک‌های پرداخت‌شده در زمان انتظار را به شما داده‌ایم و می‌خواهید تا زمانی که تصمیمی در مورد دادرسی ایالت شما اتخاذ می‌شود، این کمک‌ها را دریافت کنید، باید ظرف 10 روز پس از دریافت NAR ما یا قبل از تاریخی که گفتیم خدمات شما متوقف خواهد شد، هرکدام که دیرتر باشد، درخواست دادرسی دولتی کنید.

اگر در خصوص کمک‌های پرداخت‌شده در زمان انتظار به راهنمایی نیاز دارید تا مطمئن شوید که این پرداخت را تا زمانی که تصمیم نهایی در مورد دادرسی ایالتی شما گرفته می‌شود دریافت می‌کنید، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر با CalOptima Health با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با **711** تماس بگیرید. نماینده یا ارائه دهنده مجاز شما می‌تواند با اجازه کتبی شما درخواست رسیدگی ایالتی برای شما کند.

گاهی اوقات می‌توانید بدون تکمیل فرآیند تجدیدنظر ما درخواست دادرسی ایالتی کنید.

برای مثال، اگر ما به‌درستی یا به‌موقع در مورد خدمات شما به شما اطلاع نداده‌ایم، می‌توانید بدون نیاز به تکمیل فرآیند تجدیدنظر ما درخواست دادرسی ایالتی کنید. به این حالت ارتباط غیرمؤثر می‌گویند. در اینجا چند نمونه از ارتباط غیرمؤثر آورده شده است:

- ما NOA را به زبان ترجیحی شما در اختیاران قرار ندادیم.
  - ما اشتباهی مرتکب شدیم که بر هر یک از حقوق شما تأثیر می‌گذارد.
  - ما به شما نامه NOA را نداده ایم
  - ما به شما نامه NAR را نداده ایم
  - ما در NAR خود اشتباه کردیم.
  - ما ظرف 30 روز درباره درخواست شما تصمیم نگرفتیم. ما نتیجه گرفتیم که پرونده شما فوریت دارد، اما ظرف 72 ساعت به درخواست تجدیدنظر شما پاسخ ندادیم.
- شما می‌توانید برای استماع ایالتی به روش‌های زیر درخواست کنید:

■ آنلاین: درخواست دادرسی آنلاین در [www.cdss.ca.gov](http://www.cdss.ca.gov)

- فکس: فرمی را که به همراه اعلامیه حل و فصل درخواست تجدیدنظر ارائه شده است پر کنید و آن را به شماره 1-833-281-0905 به بخش رسیدگی‌های ایالتی فکس کنید
- از طریق تلفن: با بخش دادرسی ایالتی به شماره 1-800-743-8525 (1-800-952-8349 TTY یا 711) تماس بگیرید.
- از طریق پست: فرم ارائه شده به همراه اعلامیه حل و فصل درخواست تجدیدنظر خود را پر کنید.

آن را به نشانی زیر بفرستید:

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

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.





اگر برای درخواست دادرسی ایالتی به کمک نیاز دارید، ما می‌توانیم شما را راهنمایی کنیم. ما خدمات زبانی رایگان به شما ارائه می‌کنیم. با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید.

در جلسه دادرسی، از خودتان دفاع خواهید کرد. ما نیز از خودمان دفاع خواهیم کرد. صدور رأی قاضی درباره پرونده‌تان ممکن است تا 90 روز زمان ببرد. CalOptima Health باید از تصمیم قاضی تبعیت کند.

اگر زمان لازم برای رسیدگی به درخواست شما باعث به خطر افتادن جان، سلامت یا توانایی‌های شما شود، شما یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما می‌توانید با CDSS تماس بگیرید و از CDSS بخواهید که به‌صورت سریع (فوری) جلسه دادرسی ایالتی را برگزار کند. CDSS باید حداکثر 3 روز کاری پس از دریافت پرونده کامل شما از CalOptima Health تصمیم بگیرد.

### کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده

اگر مشکوک هستید که ارائه‌دهنده یا شخصی که Medi-Cal را دریافت کرده است مرتکب کلاهبرداری، اتلاف یا سوءاستفاده شده است، حق شماست که این موضوع را با تماس با شماره تلفن رایگان و محرمانه 1-800-822-6222 یا ارائه شکایت آنلاین به نشانی <https://www.dhcs.ca.gov/> گزارش کنید.

موارد زیر مصداق کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده ارائه‌دهنده است:

- دستکاری پرونده پزشکی
- تجویز دارو بیش از مقداری که از نظر پزشکی ضرورت دارد
- ارائه خدمات درمانی بیش از مقداری که از نظر پزشکی ضرورت دارد
- صدور صورتحساب برای خدماتی که ارائه نشده است
- صدور صورتحساب برای خدمات حرفه‌ای وقتی فرد حرفه‌ای خدمات را ارائه نکرده است
- ارائه اقلام و خدمات رایگان یا با تخفیف به اعضا در تلاش برای تأثیرگذاری بر انتخاب ارائه‌دهنده توسط عضو
- تغییر پزشک مراقبت اولیه عضو بدون اطلاع وی

موارد زیر مصداق کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده فرد دریافت‌کننده مزایاست ولی محدود به این موارد نیست:

- قرض دادن، فروختن یا انتقال کارت شناسایی طرح درمانی یا کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) به دیگران
- دریافت خدمات درمانی یا داروهای یکسان از بیش از یک ارائه‌دهنده
- مراجعه به مراکز اورژانس در موارد غیر اضطراری

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## 6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

- استفاده از شماره تأمین اجتماعی یا شماره شناسه طرح درمانی شخص دیگری
- استفاده از حمل‌ونقل پزشکی و غیرپزشکی برای خدمات غیرمرتبط با مراقبت‌های بهداشتی، برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، یا استفاده از آن‌ها زمانی که نوبت پزشکی یا نسخه‌ای برای دریافت ندارید

برای اعلام موارد کلاه‌برداری، اتلاف و سوءاستفاده، باید شناسه فرد مرتکب را ذکر کنید. تا آنجا که ممکن است درباره آن فرد اطلاعات بدهید؛ مانند شماره تلفن یا تخصص ارائه‌دهنده در صورتی که ارائه‌دهنده مرتکب این موارد شده است. تاریخ رویدادها و خلاصه دقیقی از موارد تخلف را ارائه دهید.

گزارش خود را به نشانی زیر ارسال کنید:

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

خط تلفن موارد انضباط و اخلاق به شماره **1-855-507-1805 (TTY 711)**

---

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با خدمات CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## 7. حقوق و وظایف

به‌عنوان یکی از اعضای CalOptima Health، شما حقوق و مسئولیت‌های خاصی دارید. این فصل به توضیح این حقوق و مسئولیت‌ها می‌پردازد. این فصل همچنین شامل اظهارهای قانونی است که شما به‌عنوان عضو CalOptima Health از حق استفاده از آن‌ها برخوردار هستید.

### حقوق شما

این‌ها حقوق شما به‌عنوان عضو CalOptima Health است:

- ضمن برخورداری از حق حفظ حریم خصوصی و نیاز به محرمانه ماندن اطلاعات پزشکی، با شما با احترام و ادب رفتار شود.
- اطلاعات مربوط به طرح و خدمات آن، از جمله خدمات تحت پوشش، شاغلین، و حقوق و مسئولیت‌های اعضا به شما ارائه شود.
- اطلاعات کتبی، از جمله تمام اعلامیه‌های شکایت و درخواست بررسی مجدد، با ترجمه کامل به زبان دلخواه شما دریافت شود.
- توصیه‌هایی در مورد خط‌مشی حقوق و مسئولیت‌های اعضای CalOptima Health به شما ارائه شود.
- بتوانید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه درون شبکه CalOptima Health را انتخاب کنید.
- به‌موقع به ارائه‌دهندگان شبکه دسترسی داشته باشید.
- بتوانید در جلسات تصمیم‌گیری ارائه‌دهندگان در مورد مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود، از جمله حق امتناع از درمان، شرکت کنید.
- نارضایتی خود را در مورد سازمان یا مراقبتی که دریافت کردید، به‌صورت شفاهی یا کتبی بیان کنید.
- از دلیل پزشکی تصمیم CalOptima Health برای رد، به تعویق انداختن، خاتمه یا تغییر درخواست مراقبت پزشکی مطلع شوید.
- هماهنگی برای دریافت مراقبت به شما ارائه شود.
- در مورد تصمیمات مربوط به رد، تعویق یا محدود کردن خدمات یا مزایا درخواست تجدیدنظر بکنید.
- خدمات ترجمه را بدون هزینه به زبان خود دریافت کنید.
- کمک حقوقی رایگان را در دفتر کمک حقوقی محلی یا گروه‌های دیگر دریافت کنید.
- رهنمون‌های پزشکی را دریافت کنید.
- بتوانید در صورتی که خدمات یا مزیتی رد شده و قبلاً درخواست تجدیدنظر در CalOptima Health کرده‌اید و هنوز از تصمیم راضی نیستید، یا اگر پس از 30 روز تصمیمی در مورد درخواست تجدیدنظر خود دریافت نکرده‌اید، از جمله اطلاعات مربوط به شرایطی که تحت آن رسیدگی سریع ممکن می‌شود، درخواست دادرسی ایالتی بکنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



- در صورت درخواست امکان لغو ثبت نام (قطع) از CalOptima Health و تغییر به طرح سلامت دیگری در شهرستان را داشته باشید.
- به خدمات رضایت افراد نابالغ دسترسی داشته باشید.
- بتوانید اطلاعات کتبی را به طور رایگان در قالب‌های دیگر (مانند بریل، چاپ درشت، فرمت‌های صوتی و الکترونیکی در دسترس) در صورت درخواست و به‌موقع، متناسب با قالب درخواستی و مطابق با بند (12)(b) 14182 قانون رفاه و مؤسسات دریافت کنید.
- از هر نوع محدودیت یا جداسازی که به‌عنوان ابزاری برای اجبار، انضباط، راحتی یا انتقام مورد استفاده قرار گیرد آزاد باشند.
- بتوانید صادقانه درباره اطلاعات مربوط به گزینه‌های درمانی موجود، ارائه‌شده به روشی متناسب با شرایط و توانایی شما برای درک آن، بحث کنید.
- به یک نسخه از سابقه پزشکی خود دسترسی داشته باشید و آن را دریافت کنید و مطابق با بند 45 از مجموعه مقررات فدرال ماده 164.524 و 164.526، درخواست اصلاح یا تصحیح آن را بدهید.
- آزادی استفاده از این حقوق بدون تأثیر نامطلوب بر نحوه رفتار CalOptima Health، ارائه‌دهندگان یا ایالت با شما.
- حق دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، مراکز تولد مستقل، مراکز بهداشتی دارای صلاحیت فدرال، کلینیک‌های بهداشتی سرخ‌پوستان، خدمات مامایی، مراکز بهداشت روستایی، خدمات عفونت‌های مقاربتی و خدمات اضطراری خارج از شبکه CalOptima Health طبق قانون فدرال.

## مسئولیت‌های شما

اعضای CalOptima Health این وظایف را دارند:

- دانستن، فهمیدن و رعایت محتویات کتابچه راهنمای اعضا
- فهمیدن نیازهای پزشکی خود و همکاری با ارائه‌دهندگان خدمات درمانی برای تهیه برنامه درمانی
- رعایت برنامه درمان مورد توافق بین شما و ارائه‌دهندگان خدمات درمانی
- اطلاع به CalOptima Health و ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود در خصوص وضعیت پزشکی‌تان جهت ارائه مراقبت
- گرفتن نوبت و نگه داشتن نوبت پزشکی و آگاه کردن مطب از لغو شدن نوبت
- کسب اطلاعات درباره عارضه پزشکی خودتان و آنچه به سلامت شما کمک می‌کند
- شرکت در برنامه‌های خدمات درمانی که به سلامت شما کمک می‌کند
- همکاری با افراد مرتبط با خدمات درمانی شما و رعایت ادب در برخورد با آن‌ها

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## اطلاعیه عدم تبعیض

اعمال تبعیض خلاف قانون است. CalOptima Health از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. CalOptima Health به دلیل جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، اصل و نسب، ملیت، هویت گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت و هویت جنسی یا گرایش جنسی، افراد را به طور غیرقانونی تبعیض و طرد نمی‌کند یا با آن‌ها به طور متفاوت رفتار نمی‌نماید.

CalOptima Health موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک‌ها و خدمات رایگان به افراد دارای معلولیت برای کمک به برقراری ارتباط بهتر، مانند:
  - مترجمان واجد شرایط زبان اشاره
  - اطلاعات مکتوب در قالب‌های دیگر (چاپ درشت، صوتی، قالب‌های الکترونیکی در دسترس و دیگر قالب‌ها)
- به افرادی که زبان اصلی آن‌ها انگلیسی نیست، خدمات زبانی رایگان ارائه می‌کند؛ مانند:
  - مترجمان شفاهی واجد شرایط
  - اطلاعات مکتوب به زبان‌های دیگر

اگر به این خدمات نیاز دارید، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر با CalOptima Health با شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با **711** تماس بگیرید تا از خدمات رله کالیفرنیا استفاده کنید.

### نحوه ثبت شکایت

اگر فکر می‌کنید که CalOptima Health در ارائه این خدمات کوتاهی کرده است یا به طور غیرقانونی بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، اصل و نسب، ملیت، هویت گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا گرایش جنسیتی تبعیض قائل شده است، می‌توانید شکایت خود را در بخش خدمات رسیدگی به شکایات و تجدیدنظر CalOptima Health ثبت کنید. می‌توانید شکایت خود را به صورت کتبی، حضوری یا الکترونیکی ثبت کنید:

- از طریق تلفن: از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر با شماره **1-714-246-8500** یا با شماره تلفن **1-888-587-8088** تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با **711** تماس بگیرید تا از خدمات رله کالیفرنیا استفاده کنید.

- به صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و آن را به این نشانی ارسال کنید:

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

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



- به صورت حضوری: به مطب پزشک یا CalOptima Health مراجعه کنید و بگویید که می‌خواهید شکایت کنید.
- به صورت الکترونیکی: از وبسایت CalOptima Health به نشانی [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.

### دفتر حقوق مدنی - سازمان خدمات بهداشت کالیفرنیا

همچنین می‌توانید شکایت حقوق مدنی را در دفتر حقوق مدنی سازمان خدمات بهداشت کالیفرنیا تنظیم کنید؛ این کار را می‌توانید از طریق تماس تلفنی یا ارسال نامه کتبی یا الکترونیکی به نشانی زیر انجام دهید:

- از طریق تلفن: با شماره 1-916-440-7370 تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب صحبت کنید یا بشنوید، لطفاً با 711 (سرویس رله مخابراتی) تماس بگیرید.
- به صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به این شخص و نشانی ارسال نمایید:  
Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413

فرم‌های شکایت در [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx) موجود است.

- به صورت الکترونیکی: یک ایمیل به [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov) ارسال کنید.

### دفتر حقوق مدنی - وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده

اگر باور دارید به دلیل نژاد، رنگ پوست، ملیت، سن، ناتوانی یا جنسیت با شما رفتاری تبعیض‌آمیز شده است، می‌توانید شکایت حقوق مدنی را نزد دفتر حقوق مدنی وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده تنظیم کنید؛ این کار را می‌توانید از طریق تماس تلفنی، ارسال نامه یا به صورت آنلاین انجام دهید:

- از طریق تلفن: با شماره 1-800-368-1019 تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب صحبت کنید یا بشنوید، لطفاً با شماره 1-800-537-7697 TTY یا 711 تماس بگیرید تا از خدمات رله کالیفرنیا استفاده کنید.
- به صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به این نشانی بنویسید:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

فرم‌های شکایت در <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> موجود است.

- به صورت الکترونیکی: از پورتال شکایات حقوق مدنی در <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> دیدن کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## راه‌های مشارکت اعضا

CalOptima Health می‌خواهد از شما بشنود. CalOptima Health جلساتی دارد که در آن‌ها در مورد اینکه چه چیزی خوب کار می‌کند و چگونه CalOptima Health می‌تواند بهبود یابد، صحبت می‌شود. از اعضا دعوت می‌شود در این جلسات شرکت کنند. در یکی از جلسات شرکت نمایید!

### کمیته مشورتی اعضای CalOptima Health (MAC)

CalOptima Health گروهی به نام کمیته مشورتی اعضای CalOptima Health دارد که هر ماه تشکیل جلسه می‌دهد. این گروه از اعضای CalOptima Health، نماینده جامعه، مدافعان، و کارکنان سازمان خدمات اجتماعی و آژانس مراقبت‌های بهداشتی درمانی تشکیل شده است. در صورت تمایل می‌توانید به این گروه بپیوندید. این گروه در مورد چگونگی بهبود سیاست‌های CalOptima Health صحبت می‌کند و مسائل موارد زیر است:

- شناسایی مشکلاتی که اعضا در دریافت خدمات بهداشتی با آن مواجه هستند و گزارش به هیئت‌مدیره CalOptima Health

### کمیسیون مشورتی اعضای مدل جامع کودک

CalOptima Health گروهی به نام کمیته مشورتی اعضای مدل جامع کودک دارد که هر دو ماه یکبار تشکیل جلسه می‌دهد. این گروه نماینده والدین، سرپرستان یا والدین فرزندپذیر یک کودک عضو CalOptima Health است که دارای وضعیت پزشکی واجد شرایط خدمات کودکان کالیفرنیا و نمایندگان جامعه می‌باشد. در صورت تمایل می‌توانید به این گروه بپیوندید. این گروه در مورد چگونگی بهبود سیاست‌های CalOptima Health صحبت می‌کنند و مسائل موارد زیر هستند:

- شناسایی مشکلاتی که اعضا در دریافت خدمات بهداشتی با آن مواجه هستند و گزارش به هیئت‌مدیره CalOptima Health

اگر مایلید عضوی از این گروه باشید، با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان با شماره **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید یا به‌صورت آنلاین به [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) مراجعه کنید.

## اطلاعیه سیاست‌های حفظ حریم شخصی

بنیادهای که خط‌مشی‌ها و روش‌های CalOptima Health برای حفظ محرمانه بودن سوابق پزشکی را تشریح می‌کند، موجود است و در صورت درخواست به شما ارائه می‌شود.

اعضایی که به دریافت خدمات حساس رضایت می‌دهند، ملزم به دریافت مجوز هیچ عضو دیگری برای دریافت خدمات حساس یا ارائه مطالبه درخواست پرداخت برای خدمات حساس نیستند. می‌توانید در بخش «مراقبت‌های حساس» این کتابچه اطلاعات بیشتری درباره خدمات حساس بخوانید.

می‌توانید از CalOptima Health بخواهید که ارتباطات مربوط به خدمات حساس را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن دیگری که انتخاب می‌کنید ارسال کند. این «درخواست ارتباطات محرمانه» نامیده می‌شود. اگر درخواست ارتباطات محرمانه داشته باشید، CalOptima Health اطلاعات خدمات مراقبت حساس شما را بدون اجازه کتبی شما در اختیار دیگران قرار نمی‌دهد. اگر آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن ندهید، CalOptima Health موارد مرتبط به شما را به آدرس یا شماره تلفن موجود در پرونده ارسال می‌کند.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



CalOptima Health به درخواست های شما برای دریافت ارتباطات محرمانه به شکل و قالبی که درخواست کرده اید، احترام می گذارد. یا مطمئن خواهیم شد که ارتباطات شما به آسانی به شکل و قالبی که خواسته اید قرار می گیرد. ما آنها را به محلی که شما انتخاب می کنید ارسال می کنیم. درخواست شما برای ارتباطات محرمانه تا زمانی که آن را لغو نکنید یا درخواست جدیدی برای ارتباطات محرمانه ارسال کنید ادامه دارد.

شما می توانید با تکمیل و ارسال فرم درخواست محدودیت در نحوه/روش ارتباطات محرمانه، درخواست ارتباطات محرمانه کنید. درخواست شما برای ارتباطات محرمانه می تواند شخصاً به بخش خدمات مشتری CalOptima Health ارسال شود. بخش خدمات مشتری CalOptima Health می تواند به شما یا نماینده شخصی شما در تکمیل فرم درخواست محدودیت در نحوه/روش ارتباطات محرمانه کمک کند.

بیانیه CalOptima Health در مورد خطمشی ها و رویه های شما برای محافظت از اطلاعات پزشکی شما (به نام «اطلاعیه حریم خصوصی») در زیر آمده است:

CalOptima Health به شما امکان دسترسی به مراقبت های بهداشتی درمانی را از طریق برنامه Medicare یا Medi-Cal می دهد. ما طبق قانون ایالتی و فدرال باید از اطلاعات پزشکی شما محافظت کنیم. پس از واجد شرایط شدن و ثبت نام در طرح درمانی ما، Medicare یا Medi-Cal اطلاعات شما را برای ما ارسال می کند. همچنین برای تأیید و پرداخت هزینه مراقبت بهداشتی شما، اطلاعاتتان را از پزشکان، درمانگاه ها، آزمایشگاه ها و بیمارستان ها دریافت می کنیم.

در این اطلاعیه نحوه استفاده و به اشتراک گذاری احتمالی اطلاعات پزشکی مربوط به شما و چگونگی دسترسی شما به این اطلاعات توضیح داده می شود. لطفاً آن را با دقت مرور کنید.

### حقوق شما

وقتی نوبت به اطلاعات سلامتی شما می رسد، حقوق خاصی دارید.

این بخش حاوی توضیحاتی درباره حقوق شما و برخی وظایف ما در زمینه کمک رسانی به شماست.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• شما می توانید مشاهده و دریافت رونوشت پرونده های پزشکی و مطالبات خود و دیگر اطلاعات خود را که در اختیار ما قرار دارند، خواستار شوید. باید این درخواست را به صورت کتبی ارائه دهید. فرمی برای پر کردن برای شما ارسال می شود و ممکن است هزینه عادلانه ای برای هزینه های کپی و ارسال سوابق دریافت کنیم. برای مشاهده یا دریافت کپی از سوابق سلامتی خود باید یک مدرک شناسایی معتبر ارائه دهید.</li> <li>• ما رونوشت یا خلاصه پرونده های پزشکی و مطالبات شما را معمولاً ظرف 30 روز از تاریخ دریافت درخواست، در اختیار شما قرار می دهیم.</li> <li>• ما ممکن است دسترسی شما به برخی قسمت های پرونده تان را به دلایل قانونی محدود کنیم.</li> <li>• CalOptima Health کپی کاملی از سوابق پزشکی شما ندارد. اگر می خواهید سوابق پزشکی خود را بررسی کنید، یک کپی دریافت کنید یا آن را تغییر دهید، لطفاً با پزشک یا کلینیک خود تماس بگیرید.</li> </ul>	<p>می توانید یک کپی از سوابق سلامتی و ادعاهای خود دریافت کنید</p>
--	---

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعد از ظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.





<ul style="list-style-type: none"> <li>• شما حق دارید در صورت صحیح یا کامل نبودن اطلاعات موجود در سوابقتان، درخواست اصلاح کتبی بفرستید. این درخواست را باید به صورت کتبی ارائه دهید.</li> <li>• اگر اطلاعات توسط CalOptima Health ایجاد یا نگهداری نشود یا معتقد باشیم این اطلاعات صحیح و کامل است، ممکن است درخواست شما را رد کنیم، اما در عرض 60 روز دلیل آن را به صورت مکتوب برای شما توضیح خواهیم داد.</li> <li>• اگر تغییر موردنظر شما را اعمال نکنیم، می‌توانید درخواست کنید تصمیم ما دوباره بررسی شود. می‌توانید دلایل مخالفت با محتوای پرونده را با اظهارنامه‌ای به ما اعلام کنید. این اظهارنامه در پرونده شما درج خواهد شد.</li> </ul>	<p>شما می‌توانید از ما بخواهید که سوابق سلامت و مطالبات شما را تصحیح کنیم</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• می‌توانید از ما بخواهید که با روش ارتباطی دلخواه شما (مثلاً تلفن منزل یا محل کار) با شما تماس بگیریم یا نامه‌ها را به نشانی دیگری ارسال کنیم.</li> <li>• ما تمام درخواست‌های معقول را بررسی خواهیم کرد. اگر به ما بگویید که با نپذیرفتن آن ممکن است در معرض خطر قرار بگیرید، ما باید به آن «جواب مثبت» بدهیم.</li> </ul>	<p>درخواست ارتباطی محرمانه</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• شما می‌توانید از ما بخواهید که از اطلاعات بهداشتی خاصی برای درمان، پرداخت یا عملیات خود استفاده نکنیم یا آن‌ها را به اشتراک نگذاریم.</li> <li>• ما ملزم به پذیرش درخواست شما نیستیم و اگر درخواست شما بر روی کیفیت مراقبت از شما تأثیرگذار باشد، ممکن است به آن «جواب منفی» بدهیم.</li> </ul>	<p>درخواست اعمال محدودیت درباره آنچه استفاده می‌کنیم یا به اشتراک می‌گذاریم</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• می‌توانید برای دریافت فهرستی از زمان‌هایی که ما اطلاعات سلامتی شما را در 6 سال گذشته قبل از تاریخ درخواست شما به اشتراک گذاشته‌ایم، درخواست بدهید.</li> <li>• شما حق دارید فهرستی از اطلاعاتی که به اشتراک گذاشته شده است، با چه کسانی به اشتراک گذاشته شده است، چه زمانی و چرا به اشتراک گذاشته شده است، درخواست کنید.</li> <li>• ما همه اطلاعات افشا شده را را ذکر می‌کنیم، به جز موارد مربوط به درمان، پرداخت و عملیات مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی و برخی موارد افشا شده دیگر (مانند هر موردی که خودتان از ما خواسته‌اید).</li> </ul>	<p>فهرستی از کسانی که اطلاعات را با آن‌ها به اشتراک گذاشتیم دریافت کنید</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• شما می‌توانید در هر زمان که بخواهید یک نسخه کاغذی از این اعلان را درخواست کنید، حتی اگر با پذیرش الکترونیکی اعلان موافقت کرده باشید. ما در اولین فرصت یک نسخه کتبی را به شما ارائه می‌دهیم.</li> <li>• همچنین می‌توانید این اطلاعیه را در وبسایت ما به نشانی <a href="http://www.caloptima.org">www.caloptima.org</a> بیابید.</li> </ul>	<p>دریافت رونوشت از این اطلاعیه حریم شخصی</p>

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



<ul style="list-style-type: none"> <li>• اگر به شخصی وکالت‌نامه پزشکی داده‌اید یا اگر شخصی قیم قانونی شما باشد، آن شخص می‌تواند از حقوق شما استفاده نماید و درباره اطلاعات سلامتی شما انتخاب کند.</li> <li>• پیش از هر اقدام مطمئن خواهیم شد که آن فرد چنین اختیاری دارد و می‌تواند از طرف شما تصمیم بگیرد.</li> </ul>	<p>انتخاب نماینده از طرف خود</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• اگر احساس می‌کنید که ما حقوق شما را نقض کرده‌ایم، می‌توانید با استفاده از اطلاعات موجود در این اعلامیه با ما تماس بگیرید.</li> <li>• شکایت شما منجر به اقدام تلافی‌جویانه از سمت ما نخواهد شد.</li> </ul>	<p>طرح شکایت در صورتی که حقوق شما نقض شود</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• اگر خودتان کل هزینه یک خدمت یا دارو را بپردازید، می‌توانید از پزشک خود بخواهید اطلاعات مربوط به آن خدمت یا دارو را در اختیار ما قرار ندهد. اگر شما یا ارائه‌دهنده‌تان مطالبه درخواست پرداخت را به CalOptima Health ارسال کنید، ما مجبور نیستیم با محدودیت موافقت کنیم. اگر قانون ایجاب می‌کند که اطلاعات افشا شود، CalOptima Health مجبور نیست با محدودیت شما موافقت کند.</li> </ul>	<p>از محدودیت پرداخت شخصی استفاده کنید</p>

برای اطلاعات بهداشتی خاص، می‌توانید ترجیحات خود را درباره آنچه به اشتراک می‌گذاریم به ما بگویید. اگر ترجیحی برای نحوه اشتراک‌گذاری اطلاعات خود در شرایط زیر دارید، لطفاً با ما تماس بگیرید. در بیشتر موارد، اگر از اطلاعات محافظت‌شده بهداشتی (Protected Health Information, PHI) شما خارج از درمان، پرداخت یا عملیات، استفاده یا آن‌ها را به اشتراک بگذاریم، ابتدا باید اجازه کتبی شما را دریافت کنیم. اگر به ما اجازه بدهید، در هر زمان می‌توانید آن را به صورت کتبی پس بگیرید. اطلاعاتی که با مجوز کتبی شما استفاده یا افشا شده است، قابل بازیابی نیست ولی در آینده استفاده یا انتشار PHI شما را متوقف خواهیم کرد.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• اطلاعات را با خانواده، دوستان نزدیک یا سایرینی که در پرداخت هزینه مراقبت شما نقش دارند به اشتراک بگذاریم</li> <li>• اطلاعات را در یک موقعیت امداد رسانی در بلایا به اشتراک بگذارید</li> </ul>	<p>در این موارد، شما حق انتخاب دارید که به ما بگویید:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• یادداشت‌های روان‌درمانی: ما باید مجوز شما را برای هرگونه استفاده یا افشای یادداشت‌های روان‌درمانی، به جز انجام برخی عملیات‌های درمانی، پرداخت یا مراقبت‌های بهداشتی درمانی دریافت کنیم.</li> <li>• اهداف بازاریابی</li> <li>• فروش اطلاعات شما</li> </ul>	<p>در این موارد ما هرگز اطلاعات شما را به اشتراک نمی‌گذاریم مگر اینکه شما به ما اجازه کتبی بدهید:</p>

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



موارد استفاده و افشای ما

اطلاعات شما ممکن است توسط CalOptima Health فقط برای عملیات درمان، پرداخت و مراقبت‌های بهداشتی درمانی مرتبط با برنامه Medicare یا Medi-Cal که در آن ثبت‌نام کرده‌اید استفاده یا به اشتراک گذاشته شود. ممکن است ما از اطلاعات شما در تبادل اطلاعات بهداشتی با ارائه‌دهندگانی که در مراقبت دریافتی شما مشارکت دارند، استفاده کنیم و این اطلاعات را به آن‌ها به اشتراک بگذاریم. اطلاعاتی که ما استفاده و منتشر می‌کنیم، شامل اما نه محدود به موارد زیر است:

- نام شما
- نشانی
- سابقه مراقبت و درمان ارائه‌شده به شما
- هزینه یا پرداخت برای مراقبت

چند نمونه از نحوه اشتراک‌گذاری اطلاعاتتان با کسانی که در مراقبت از شما مشارکت دارند:

<p><b>مثال:</b> یک پزشک اطلاعاتی درباره تشخیص و طرح درمان شما برای ما ارسال می‌کند تا بتوانیم خدمات بیشتری را ترتیب دهیم. ما اطلاعاتی را با پزشکان، بیمارستان‌ها و سایرین به اشتراک خواهیم گذاشت تا مراقبت‌های موردنیازتان را به شما ارائه دهیم.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما می‌توانیم از اطلاعات پزشکی شما استفاده کنیم و آن را در اختیار متخصصانی که شما را درمان می‌کنند، قرار دهیم.</li> </ul>	<p>کمک به مدیریت درمان مراقبت‌های بهداشتی درمانی که دریافت می‌کنید</p>
<p><b>مثال:</b> ما از اطلاعات بهداشتی شما استفاده می‌کنیم تا خدمات بهتری ارائه دهیم؛ این اطلاعات ممکن است شامل بررسی کیفیت مراقبت و خدماتی باشد که دریافت می‌کنید. همچنین ممکن است از این اطلاعات در بازرسی‌ها و تحقیقات مرتبط با کلاه‌برداری استفاده کنیم.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما می‌توانیم از اطلاعات شما برای اداره سازمان خود استفاده کرده، آن‌ها را به اشتراک بگذاریم و در صورت لزوم با شما تماس بگیریم.</li> <li>• ما مجاز به استفاده از اطلاعات ژنتیکی برای تصمیم‌گیری درباره اعطای پوشش و تعیین قیمت پوشش نیستیم.</li> </ul>	<p>اداره سازمان ما (عملیات مراقبت‌های بهداشتی)</p>
<p><b>مثال:</b> ما با پزشکان، کلینیک‌ها و سایر افرادی که به دلیل مراقبت از شما برای ما صورت حساب صادر می‌کنند، اطلاعاتی را به اشتراک می‌گذاریم. همچنین ممکن است صورت حساب‌ها را برای پرداخت به سایر برنامه‌ها یا سازمان‌های درمانی ارسال کنیم.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما می‌توانیم ضمن پرداخت هزینه خدمات بهداشتی شما از اطلاعات سلامتی شما استفاده کرده و آن‌ها را به اشتراک بگذاریم.</li> </ul>	<p>پرداخت هزینه خدمات درمانی</p>

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



<p><b>مثال: DHCS</b> برای ارائه یک طرح درمانی با ما قرارداد می‌بندد و ما آمار خاصی را به DHCS ارائه می‌دهیم.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ممکن است ما اطلاعات سلامتی شما را برای مدیریت طرح با وزارت خدمات مراقبت بهداشتی (DHCS) یا مراکز خدمات Medicare و Medicaid (Centers for Medicare &amp; Medicaid Services, CMS) به اشتراک بگذاریم.</li> </ul>	<p>مدیریت طرح شما</p>
--	--	-----------------------

به چه روش‌های دیگری می‌توانیم اطلاعات پزشکی شما را استفاده یا آن‌ها را منتشر کنیم؟

ما مجاز یا ملزم هستیم که اطلاعات شما را به روش‌های دیگری به اشتراک بگذاریم - معمولاً به روش‌هایی که منافع عمومی را ارتقا می‌دهند، مانند سلامت عمومی و تحقیقات. برای این‌که بتوانیم اطلاعات شما را با این اهداف منتشر کنیم، باید شرایط ذکر شده در قانون را برآورده کنیم.

<p>ما می‌توانیم اطلاعات پزشکی شما را در شرایط خاصی منتشر کنیم؛ مثلاً:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• پیشگیری از بیماری</li> <li>• کمک به فراخوان محصولات</li> <li>• گزارش واکنش‌های نامطلوب به داروها</li> <li>• گزارش احتمال سوءاستفاده، اهمال‌کاری یا خشونت خانگی</li> <li>• جلوگیری یا کاهش یک تهدید جدی برای سلامت یا ایمنی اشخاص</li> </ul>	<p>کمک به رفع مشکلات بهداشت عمومی و ایمنی</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• اگر قوانین ایالتی یا فدرال ایجاب کند، اطلاعاتی را درباره شما به اشتراک خواهیم گذاشت، از جمله با وزارت بهداشت و خدمات انسانی در راستای بررسی رعایت قانون حریم خصوصی فدرال.</li> </ul>	<p>رعایت قانون</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما می‌توانیم اطلاعات سلامتی شما را با سازمان‌های اهدای عضو به اشتراک بگذاریم.</li> <li>• وقتی فردی فوت می‌کند، می‌توانیم اطلاعات سلامتی را با پزشک قانونی، پزشک یا مدیر کفن و دفن به اشتراک بگذاریم.</li> </ul>	<p>پاسخ به درخواست‌های اهدای عضو و بافت و همکاری با پزشک یا مدیر مسئول کفن و دفن</p>

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



<p>ما در موارد زیر می‌توانیم از اطلاعات پزشکی شما استفاده یا آن‌ها را منتشر کنیم:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• برای مطالبات غرامت کارگران</li> <li>• برای اجرای قانون یا برای همکاری با یک مقام مجری قانون</li> <li>• با آژانس‌های نظارت بر بهداشت برای فعالیت‌های مجاز و قانونی</li> <li>• برای وظایف خاص دولت، مانند خدمات نظامی، امنیت ملی و خدمات حفاظتی ریاست جمهوری</li> </ul>	<p>پرداخت غرامت به کارگران، اجرای قانون و سایر درخواست‌های دولتی</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما می‌توانیم در پاسخ به حکم دادگاه یا حکم اداری یا در پاسخ به احضاریه، اطلاعات سلامتی شما را به اشتراک بگذاریم.</li> </ul>	<p>رسیدگی به دعاوی و اقدامات حقوقی</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• قوانین خاصی وجود دارد که از برخی از انواع اطلاعات بهداشتی مانند خدمات بهداشت روانی، درمان اختلالات مصرف مواد و آزمایش و درمان اچ‌آی‌وی/ایدز محافظت می‌کند. زمانی که این قوانین سخت‌گیرانه‌تر از این اطلاعیه باشد، از آن‌ها تبعیت خواهیم کرد.</li> <li>• همچنین قوانینی وجود دارد که استفاده و افشای ما را به دلایلی که مستقیماً به مدیر برنامه‌های CalOptima Health مرتبط است، محدود می‌کند.</li> </ul>	<p>رعایت قوانین ویژه</p>

#### وظایف ما

- طبق قانون ما ملزم به حفظ حریم خصوصی و امنیت PHI شما هستیم.
- اگر تخلفی رخ دهد و احتمال به خطر افتادن محرمانه ماندن یا امنیت اطلاعات شما وجود داشته باشد، موضوع را فوراً به شما اطلاع می‌دهیم.
- ما باید وظایف و سیاست‌های حفظ حریم شخصی مندرج در این اطلاعیه را رعایت کنیم و رونوشت آن را در اختیارتان بگذاریم.
- ما اطلاعات شما را جز بر اساس توضیحات مندرج در اینجا مصرف و منتشر نمی‌کنیم، مگر این‌که شما به صورت کتبی به ما اجازه داده باشید. شما در هر زمان می‌توانید اجازه خود را پس بگیرید. تغییر تصمیم خود را به صورت کتبی به ما اعلام کنید.

#### تغییرات مفاد این اطلاعیه

CalOptima Health این حق را برای خود محفوظ می‌دارد که اعلامیه حریم خصوصی خود و روش‌هایی که ما اطلاعات بهداشتی محافظت‌شده شما را ایمن نگه می‌داریم، تغییر دهد. اگر چنین چیزی رخ دهد، ما اطلاعیه را به روز می‌کنیم و موضوع را به آگاهی شما می‌رسانیم. ما اطلاعیه به روز شده را در وبسایت خود منتشر می‌کنیم.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



چگونه برای استفاده از حقوق خود با ما تماس بگیرید  
برای استفاده از هر یک از حقوق محرمانگی ذکرشده در این اطلاعیه، با ما به نشانی زیر مکاتبه کنید:

**Privacy Officer**  
CalOptima Health  
505 City Parkway West, Orange, CA 92868  
(TTY 711) 1-888-587-8088

یا با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health به شماره: **1-714-246-8500**  
تماس رایگان **(TTY 711) 1-888-587-8088**

اگر فکر می‌کنید که ما از حریم خصوصی شما محافظت نکرده‌ایم و مایل به ثبت شکایت هستید، می‌توانید با CalOptima Health با نشانی و شماره تلفن بالا تماس بگیرید. می‌توانید با نهادهای زیر نیز تماس بگیرید:

**California Department of Health Care Services**

Privacy Office  
C/O: Office of HIPAA Compliance  
Department of Health Care Services  
P.O. Box 997413, MS 4722  
Sacramento, CA 95899-7413  
ایمیل: [privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:privacyofficer@dhcs.ca.gov)  
تلفن: 1-916-445-4646  
فکس: 1-916-440-7680

**U.S. Dept. of Health and Human Services**

Office for Civil Rights  
Regional Manager  
90 Seventh St. Street, Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103  
Email: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)  
ایمیل: 1-800-368-1019  
فکس: 1-415-437-8329  
TTY: 1-800-537-7697

**از حقوق خود بدون نگرانی استفاده کنید**

CalOptima Health نمی‌تواند مزایای مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی شما را از بین ببرد و در صورت انتخاب شکایت یا استفاده از هر یک از حقوق حریم خصوصی در این اعلامیه، نمی‌تواند به‌هیچ‌وجه به شما آسیب برساند.

این اخطار برای همه برنامه‌های مراقبت‌درمانی CalOptima Health اعمال می‌شود.

---

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید.  
CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## اطلاعیه مربوط به قوانین

این «کتابچه راهنمای اعضا» مشمول قوانین بسیاری است. این قوانین ممکن است بر حقوق و وظایف شما تأثیر بگذارند، حتی اگر در این کتابچه راهنما گنجانده یا ذکر نشده باشند. قوانین اصلی حاکم بر این کتابچه راهنما، قوانین ایالتی و فدرال مربوط به برنامه Medi-Cal هستند. قوانین ایالتی و فدرال دیگری نیز ممکن است اعمال شود.

## اطلاعیه در مورد Medi-Cal به عنوان ارائه‌دهنده مزایا با افراد فاقد بیمه درمانی عمومی یا خصوصی، سایر پوشش‌های بهداشتی و جبران تخلف

برنامه Medi-Cal از قوانین و مقررات ایالتی و فدرال مربوط به مسئولیت حقوقی اشخاص ثالث برای ارائه خدمات مراقبت بهداشتی به اعضا تبعیت می‌کند. CalOptima Health تمام اقدامات منطقی را انجام خواهد داد تا اطمینان حاصل کند که برنامه Medi-Cal به افراد فاقد بیمه درمانی عمومی یا خصوصی مزایا ارائه می‌دهد.

اعضای Medi-Cal ممکن است سایر پوشش‌های بهداشتی (other health coverage, OHC) را داشته باشند که به آن بیمه درمانی خصوصی نیز گفته می‌شود. به عنوان یکی از الزامات واجد شرایط بودن برای Medi-Cal، باید درخواست دهید و/یا هر OHC موجود را، اگر هزینه‌ای برای شما ندارد، حفظ کنید.

قوانین فدرال و ایالتی، اعضای Medi-Cal را ملزم می‌کند که OHC و هرگونه تغییر در OHC موجود را گزارش کنند. اگر OHC را فوراً گزارش نکنید، ممکن است مجبور شوید برای هرگونه مزایایی که به اشتباه پرداخت شده است، به DHCS بازپرداخت کنید. OHC خود را به صورت آنلاین در <http://dhcs.ca.gov/OHC> گزارش کنید. اگر به اینترنت دسترسی ندارید، می‌توانید OHC را به طرح سلامت خود گزارش دهید، یا با شماره 1-800-541-5555

711 یا TTY 1-800-430-7077 یا داخل کالیفرنیا) یا 1-916-636-1980 (خارج از کالیفرنیا) تماس بگیرید. (DHCS)

وزارت خدمات مراقبت‌های بهداشتی کالیفرنیا این حق و مسئولیت را دارد که برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal که پرداخت‌کننده اولیه آن نیست، هزینه دریافت کند. به عنوان مثال، اگر در یک تصادف رانندگی یا در محل کار مجروح شوید، بیمه خودرو یا غرامت کارگران ممکن است مجبور شود ابتدا هزینه‌ها پرداخت کند یا هزینه را به Medi-Cal بازپرداخت نماید.

اگر صدمه ببینید و طرف دیگری مسئول آن باشد، شما یا نماینده قانونی شما باید ظرف 30 روز از ارائه اقدام قانونی یا دعوی، این موضوع را به DHCS اطلاع دهید. اطلاعیه خود را به صورت آنلاین ارسال کنید:

■ برنامه جراحی فردی در <http://dhcs.ca.gov/PI>

■ برنامه جبران غرامت کارگران در <http://dhcs.ca.gov/WC>

جهت کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت <https://dhcs.ca.gov/tplrd> مراجعه نمایید یا با شماره 1-916-445-9891.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.



## اطلاعیه در مورد جبران از محل ماترک

برنامه Medi-Cal باید به دنبال بازپرداخت از محل ماترک برخی از اعضای متوفی برای مزایای Medi-Cal باشد که در روز تولد 55 سالگی آن‌ها یا پس از آن، دریافت شده است. بازپرداخت شامل حق بیمه خدمات و حق بیمه مدیریت شده و پرداخت هزینه برای خدمات مرکز پرستاری، خدمات خانگی و اجتماعی و خدمات مرتبط با بیمارستان و داروهای تجویزی است که زمانی دریافت شده‌اند که عضو در یک مرکز پرستاری بستری بوده یا در حال دریافت خدمات خانگی و اجتماعی بوده است. بازپرداخت نمی‌تواند از ارزش دارایی مشروط اعضا تجاوز کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت جبران از محل ماترک DHCS به نشانی <http://dhcs.ca.gov/er> بروید یا با شماره 1-916-650-0590 تماس بگیرید.

## اطلاعیه اقدام

CalOptima Health هر زمانی که CalOptima Health درخواست خدمات مراقبت بهداشتی را رد کند، به تعویق بیندازد، آن‌ها را خاتمه یا تغییر دهد، یک نامه اطلاعیه اقدام (NOA) برای شما ارسال خواهد کرد. اگر با تصمیم طرح مخالف هستید، همیشه می‌توانید از CalOptima Health درخواست تجدیدنظر کنید. برای کسب اطلاعات مهم در مورد ثبت درخواست تجدیدنظر خود، به بخش تجدیدنظر در بالا بروید. هنگامی که CalOptima Health برای شما یک NOA ارسال می‌کند، اگر با تصمیمی که گرفته‌ایم مخالف باشید، شما را از تمام حقوقی که دارید مطلع می‌کند.

### مطالب در اطلاعیه‌ها

اگر CalOptima Health تصمیم به عدم پذیرش، تعویق، خاتمه یا تغییر کلی یا جزئی بر اساس نیاز پزشکی گرفته باشد، NOA شما باید شامل موارد زیر باشد:

- بیانیه‌ای از اقدامی که CalOptima Health در نظر دارد انجام دهد.
- توضیح واضح و مختصر از دلایل تصمیم CalOptima Health.
- چگونگی رسیدن به این تصمیم توسط CalOptima Health. این باید شامل معیارهای مورد استفاده CalOptima Health باشد.
- دلایل پزشکی اخذ این تصمیم. CalOptima Health باید به وضوح بیان کند که چگونه وضعیت عضو با معیارها یا دستورالعمل‌ها مطابقت ندارد.

### ترجمه‌ها

CalOptima Health ملزم به ترجمه کامل و ارائه اطلاعات مکتوب، از جمله تمام اعلامیه‌های شکایت و تجدیدنظر، به زبان‌های ترجیحی رایج است.

اعلامیه کاملاً ترجمه شده باید شامل دلیل پزشکی تصمیم CalOptima Health برای کاهش، تعلیق یا توقف درخواست خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی باشد.

اگر زبان دلخواه شما در دسترس نیست، CalOptima Health موظف است به زبان دلخواه شما کمک شفاهی ارائه دهد تا بتوانید اطلاعات دریافتی خود را درک کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.





# 8. شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

## شماره تلفن‌های مهم

- خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره **1-714-246-8500** یا به‌طور رایگان شماره **1-888-587-8088 (TTY 711)**
- خدمات Medi-Cal Rx به شماره **1-800-977-2273** (TTY 1-800-977-2273) و فشار دادن شماره 5 یا 711
- خدمات مشتریان سلامت رفتاری CalOptima Health: شماره رایگان **1-855-877-3885 (TTY 711)**
- **Medi-Cal Dental**: **1-800-322-6384** (TTY 1-800-735-2922)
- طرح خدمات بینایی (Vision Service Plan, VSP): به شماره **1-800-438-4560** (TTY 1-800-735-2922)
- اطلاعات تنظیم خانواده کالیفرنیا و خط ارجاع: **1-800-942-1054**
- خط مشاوره پرستار: **1-844-447-8441** (TTY 1-844-514-3774)، در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته.

## واژه‌هایی که باید بدانید

**مرحله فعال زایمان:** بازه زمانی که یک خانم باردار در آن در سه مرحله زایمان قرار دارد و انتقال امن و به‌موقع او به بیمارستان پیش از زایمان دیگر ممکن نیست یا انتقال او ممکن است سلامت مادر یا جنین را به خطر بیندازد.

**حاد:** یک وضعیت پزشکی که ناگهانی است نیاز به مراقبت پزشکی سریع دارد و مدت زیادی طول نمی‌کشد.

**سرخ‌پوستان آمریکایی:** فردی که طبق قانون فدرال در بخش 42 CFR 438.14 با تعریف "سرخ پوست آمریکایی" مطابقت دارد، که در صورتی که فرد دارای یکی از موارد زیر باشد، فردی را به عنوان "سرخ پوست" تعریف می‌کند:

- عضو یک قبیله سرخ پوست به رسمیت شناخته شده فدرال است،
- در یک مرکز شهری زندگی می‌کند و دارای یک یا چند مورد از موارد زیر است:
  - عضو یک قبیله، گروه یا سایر گروه‌های سازمان‌یافته سرخ‌پوستان است، از جمله آن قبیله‌ها، گروه‌ها یا دسته‌هایی که از سال 1940 پایان یافته‌اند و در حال حاضر یا در آینده توسط ایالتی که در آن زندگی می‌کنند به رسمیت شناخته می‌شوند، یا از نوادگان درجه اول یا دوم اعضا از این قبایل هستند، یا
  - اسکیمو یا آلتوت یا بومی دیگر آلاسکا است یا

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## 8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

- از نظر وزیر کشور به هر دلیلی سرخ پوست آمریکایی شناخته شده است یا
  - طبق مقرراتی که توسط وزیر کشور صادر می شود، مشخص می شود که یک سرخ پوست آمریکایی است یا
  - از نظر وزیر کشور به هر دلیلی سرخ پوست آمریکایی شناخته شده است یا
  - از نظر وزیر بهداشت و خدمات انسانی به منظور واجد شرایط بودن برای خدمات مراقبت های بهداشتی سرخ پوستان، از جمله به عنوان یک سرخپوست کالیفرنیا، اسکیمو، آلتوت یا سایر بومیان آلاسکا، یک سرخ پوست در نظر گرفته می شود
- درخواست تجدیدنظر:** درخواست یکی از اعضا برای CalOptima Health برای بررسی و تغییر تصمیم اتخاذ شده در مورد پوشش خدمات درخواستی.
- مزایا:** خدمات درمانی و داروهای تحت پوشش در این طرح درمانی.
- خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS):** یک برنامه Medi-Cal که خدماتی را برای کودکان تا 21 سال با شرایط خاص سلامت، بیماری ها یا مشکلات سلامتی مزمن ارائه می دهد.
- مدیر پرونده:** پرستاران یا مددکاران اجتماعی رسمی که می توانند به شما در درک مشکلات عمده سلامتی کمک کنند و مراقبت های لازم را با ارائه دهندگان شما ترتیب دهید.
- پرستار مامایی تأییدشده (CNM):** فردی دارای پروانه کار به عنوان پرستار با مدرک رسمی و دارای پروانه کار به عنوان پرستار مامایی توسط هیئت پرستاران تأییدشده کالیفرنیا. پرستار مامایی تأییدشده مجاز است موارد زایمان عادی را انجام دهد.
- کایروپراکتر:** ارائه دهنده ای که ستون فقرات را با استفاده از روش های دستی درمان می کند.
- عارضه مزمن:** بیماری یا مشکل جسمی که به صورت کامل درمان نمی شود یا به مرور زمان بدتر می شود یا برای جلوگیری از بدتر شدن باید درمان شود.
- کلینیک:** مرکزی است که اعضا می توانند آن را به عنوان یک پزشک مراقبت های درمانی اصلی انتخاب کنند. این مرکز می تواند مرکز بهداشت فدرال واجد شرایط (FQHC)، درمانگاه های محلی، درمانگاه بهداشت روستایی (RHC)، ارائه دهنده خدمات مراقبت سرخ پوستان (IHCP) یا سایر مراکز مراقبت اولیه باشد.
- خدمات بزرگسالان مبتنی بر جامعه (CBAS):** خدمات سرپایی کلینیکی ویژه مراقبت پرستاری تخصصی، خدمات اجتماعی، درمان، مراقبت شخصی، آموزش و حمایت ویژه خانواده و پرستار، خدمات تغذیه، حمل و نقل و دیگر خدمات مربوط به اعضای واجد شرایط.
- شکایت:** ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی یک عضو در مورد خدمات تحت پوشش Medi-Cal، CalOptima Health، طرح بهداشت روانی شهرستان، یا ارائه دهنده Medi-Cal. شکایت همان ابراز عدم رضایت از خدمات است.
- تداوم مراقبت:** امکان ادامه دریافت خدمات Medi-Cal توسط عضو طرح از ارائه دهنده خارج از شبکه موجود تا 12 ماه، در صورت موافقت ارائه دهنده و CalOptima Health.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## 8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

**فهرست داروهای قراردادی (Contract Drugs List, CDL):** فهرست دارویی تأییدشده برای Medi-Cal Rx که ارائه‌دهنده شما ممکن است داروهای تحت پوشش موردنیازتان را از آن سفارش دهد.

**هماهنگی مزایا (Coordination of Benefits, COB):** رأیند تعیین اینکه کدام پوشش بیمه (Medi-Cal, Medicare, بیمه تجاری یا سایر) دارای مسئولیت درمان اولیه و مسئولیت پرداخت برای اعضای است که بیش از یک نوع پوشش بیمه سلامت دارند.

**نظام بهداشتی سازمان‌یافته شهرستان (County Organized Health System, COHS):** یک نهاد محلی که توسط هیئت ناظران شهرستان برای قرارداد با برنامه Medi-Cal ایجاد شده است. اگر قوانین ثبت‌نام را داشته باشید، به‌طور خودکار در یک طرح COHS ثبت‌نام می‌شوید. دریافت‌کنندگان ثبت‌نام‌شده، ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود را از بین تمام ارائه‌دهندگان COHS انتخاب می‌کنند.

**پرداخت سهم بیمه‌شده (co-pay):** مبلغی که شما، معمولاً در هنگام دریافت خدمات، مازاد بر مبلغ پرداختی بیمه‌گر می‌پردازید.

**پوشش (خدمات تحت پوشش):** خدمات Medi-Cal که CalOptima Health مسئول پرداخت آن است. خدمات تحت پوشش همان‌طور که در این شواهد پوشش (EOC) و هرگونه اصلاحیه ذکرشده آمده، مشمول ضوابط، شرایط، محدودیت‌ها و مستثنیات قرارداد Medi-Cal است.

**DHCS:** اداره خدمات درمانی کالیفرنیا (The California Department of Health Care Services). این اداره ایالتی بر فعالیت برنامه Medi-Cal نظارت می‌کند.

**لغو عضویت:** استفاده از این طرح بیمه درمانی را متوقف کنید زیرا دیگر واجد شرایط نیستید یا به یک برنامه بهداشتی جدید منتقل شده‌اید. شما باید فرمی را امضا کنید که اظهار می‌کند دیگر نمی‌خواهید از این طرح بیمه درمانی استفاده کنید یا با HCO تماس بگیرید و از طریق تلفن از عضویت خود را کنسل نمایید.

**DMHC:** اداره مراقبت‌های بهداشتی درمانی مدیریت‌شده کالیفرنیا (The California Department of Managed Health Care). دفتر ایالتی است که بر برنامه‌های بهداشتی مراقبت‌های مدیریت‌شده نظارت می‌کند.

**تجهیزات پزشکی بادوام (DME):** وسایلی که از نظر پزشکی ضروری هستند و پزشک یا ارائه‌دهنده دیگر آن‌ها را تجویز می‌کند. CalOptima Health تصمیم می‌گیرد که شما می‌توانید DME را اجاره کنید یا بخرید. هزینه اجاره نباید از هزینه خرید بیشتر شود.

**غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیصی و درمانی (EPSDT):** خدمات EPSDT برای اعضای زیر 21 سال Medi-Cal یک مزیت است تا به حفظ سلامت آن‌ها کمک کند. اعضا باید معاینات بهداشتی مناسب برای سن خود و غربالگری‌های مقتضی را برای یافتن مشکلات سلامتی و درمان زودهنگام بیماری‌ها و همچنین هرگونه درمانی برای مراقبت یا کمک به رفع مشکلاتی که ممکن است در معاینات تشخیص داده شود، انجام دهند.

**وضعیت پزشکی اورژانسی:** یک وضعیت پزشکی یا روانی با علائم شدید، مانند زایمان فعال (به تعریف بالا بروید) یا درد شدید، به‌طوری‌که یک فرد معقول و غیرمتخصص معتقد باشد که عدم دریافت مراقبت‌های پزشکی فوری می‌تواند: ■ سلامت شما یا جنین شما را در معرض خطر جدی قرار دهد

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## 8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

■ عملکردهای بدن را مختل کند

■ باعث ازکارافتادن بخش یا اندامی از بدن شود

**مراقبت در مرکز اورژانس:** معاینه‌ای که پزشک (یا کارکنان بنا به دستور پزشک و طبق قانون) برای بررسی وجود وضعیت پزشکی اورژانسی انجام می‌دهد. خدمات ضروری پزشکی که برای حفظ ثبات بالینی شما در چارچوب امکانات مرکز ارائه می‌شود.

**حمل و نقل اضطراری پزشکی:** انتقال با آمبولانس یا وسیله نقلیه اورژانس به مرکز اورژانس برای دریافت مراقبت‌های پزشکی اورژانسی.

**ثبت نام کننده:** فردی که عضو طرح درمانی است و از خدمات طرح بهره می‌برد.

**بیمار تثبیت شده:** بیماری که با ارائه‌دهنده، در حال حاضر در ارتباط است و از آن ارائه‌دهنده در مدت زمان مشخصی که توسط برنامه تعیین شده خدمات دریافت می‌کند.

**خدمات مستثنی شده:** خدماتی که تحت پوشش برنامه Medi-Cal کالیفرنیا نیستند.

**درمان آزمایشی:** داروها، تجهیزات، رویه‌ها یا خدماتی که در مرحله مطالعه آزمایشگاهی یا حیوانی، قبل از آزمایش بر روی انسان هستند. خدمات آزمایشی تحت بررسی بالینی قرار نمی‌گیرند.

**خدمات تنظیم خانواده:** خدمات پیشگیری یا به تأخیر انداختن بارداری.

**مرکز بهداشت فدرال واجد شرایط (FQHC):** یک مرکز بهداشتی در منطقه‌ای که خدمات درمانی زیادی ندارد. در FQHC خدمات اولیه و پیشگیرانه ارائه می‌شود.

**هزینه خدمات (FFS) Medi-Cal:** گاهی اوقات طرح Medi-Cal شما خدماتی را پوشش نمی‌دهد، اما همچنان می‌توانید آن‌ها را از طریق Medi-Cal FFS دریافت کنید، مانند بسیاری از خدمات داروخانه از طریق FFS Medi-Cal Rx.

**مراقبت بعدی:** خدمات معمول پزشک که برای بررسی وضعیت بیمار پس از بستری شدن یا در دوره درمان ارائه می‌شود.

**کلاه برداری:** یک عمل عمدی برای فریب دادن یا ارائه نادرست اطلاعات توسط شخصی که به این فعل آگاه است و می‌تواند منجر به منفعت غیرمجاز برای شخص یا اشخاص دیگر شود.

**مراکز تولد مستقل (Freestanding Birth Center, FBCs):** مراکز بهداشتی که در آن‌ها برنامه‌ریزی شده است که زایمان دور از محل سکونت زن باردار انجام شود و دارای مجوز یا تأیید دیگری از سوی دولت برای ارائه زایمان یا مراقبت‌های پس از زایمان و سایر خدمات سرپایی هستند که در این طرح گنجانده شده‌اند. این مراکز، بیمارستان نیستند.

**شکایت:** ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی یک عضو در مورد CalOptima Health، ارائه دهنده، کیفیت مراقبت یا خدمات ارائه شده. نارضایتی‌ای که با CalOptima Health درباره ارائه‌دهنده شبکه ثبت شده است، نمونه‌ای از شکایت است.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## 8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

خدمات و دستگاه‌های توان‌بخشی: خدمات مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی که به شما کمک می‌کنند مهارت‌ها و عملکردهای روزمره را حفظ کنید، یاد بگیرید یا بهبود ببخشید.

گزینه‌های مراقبت بهداشتی (HCO): برنامه‌ای که می‌تواند شما را در طرح سلامت ثبت‌نام کرده یا از آن خارج کند.

ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی: پزشکان و متخصصانی مانند جراحان، پزشکانی که سرطان را درمان می‌کنند یا پزشکانی که قسمت‌های خاصی از بدن را درمان می‌کنند و با CalOptima Health همکاری می‌کنند یا عضو شبکه CalOptima Health هستند. ارائه‌دهندگان شبکه CalOptima Health باید مجوز فعالیت در کالیفرنیا را داشته باشند و خدماتی را به شما ارائه دهند که CalOptima Health پوشش می‌دهد.

برای مراجعه به متخصص معمولاً به ارجاع از سوی ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه نیاز خواهید داشت. قبل از اینکه از متخصص مراقبت دریافت کنید، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما باید تأییدیه اولیه CalOptima Health را دریافت نماید.

برای برخی انواع خدمات مانند تنظیم خانواده، مراقبت اضطراری، مراقبت ویژه زنان و زایمان یا خدمات حساس، دریافت ارجاع از ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه ضروری نیست.

بیمه درمانی: پوشش بیمه‌ای که هزینه‌های پزشکی و جراحی را از طریق بازپرداخت هزینه‌های ناشی از بیماری یا جراحی به بیمه‌شده یا از طریق پرداخت مستقیم به ارائه‌دهنده مراقبت، پرداخت می‌کند.

خدمات درمانی در منزل: مراقبت پرستاری تخصصی و دیگر خدماتی که در منزل ارائه می‌شود.

ارائه‌دهنده خدمات درمانی در منزل: ارائه‌دهنده‌ای که خدمات پرستاری تخصصی و دیگر خدمات را در منزل ارائه می‌کند.

مراقبت آسایشگاهی: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و معنوی برای یک عضو مبتلا به بیماری لاعلاج. مراقبت آسایشگاهی زمانی در دسترس است که امید به زندگی اعضا 6 ماه یا کمتر باشد.

بیمارستان: مکانی که پزشکان و پرستاران در آن به ارائه خدمات درمانی سرپایی و بستری می‌پردازند.

مراقبت سرپایی در بیمارستان: مراقبت پزشکی یا جراحی که بدون بستری کردن در بیمارستان ارائه می‌شود.

بستری شدن: پذیرش در بیمارستان برای دریافت خدمات درمانی به‌عنوان بیمار بستری.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درمانی سرخ‌پوستان (IHCP): برنامه مراقبت‌های بهداشتی درمانی که توسط سرویس بهداشتی سرخ‌پوستان (Indian Health Service, IHS)، یک قبیله سرخ‌پوست، خدمات درمانی قبیله‌ای، سازمان قبیله‌ای یا سازمان سرخ‌پوستی شهری (UIO) اداره می‌شود، همان‌طور که این اصطلاحات در بند 4 قانون بهبود مراقبت‌های بهداشتی درمانی سرخ‌پوستان (25 U.S.C، بخش 1603) تعریف شده‌اند.

مراقبت بستری: افرادی که باید شب را در بیمارستان یا دیگر مراکز درمانی بمانند، مشمول این نوع مراقبت می‌شوند.

مراقبت میانی در مراکز یا خانه: مراقبت‌هایی که در یک مرکز مراقبت طولانی مدت یا خانه ارائه می‌شود که خدمات اقامتی 24 ساعته ارائه می‌دهد. انواع تسهیلات یا خانه‌های مراقبت میانی عبارتند از: مرکز مراقبت میانی/ناتوان رشدی (ICF/DD)، مرکز مراقبت میانی/ناتوان رشدی-توانایی (ICF/DD-H)، و مرکز مراقبت میانی/ناتوانی رشدی-پرستاری (ICF/DD-N).

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## 8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

**درمان تحقیقاتی:** داروی درمانی، محصول بیولوژیکی یا دستگاهی که با موفقیت، فاز یک تحقیقات بالینی مورد تأیید FDA را به پایان رسانده است، اما برای استفاده عمومی توسط FDA تأیید نشده است و در تحقیقات بالینی مورد تأیید FDA همچنان تحت بررسی است.

**مراقبت طولانی مدت:** مراقبت در یک مرکز که مدت آن از یک ماه فراتر رود.

**طرح مراقبت‌های مدیریت شده:** یک طرح Medi-Cal که فقط از پزشکان، متخصصان، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های مشخصی برای دریافت‌کنندگان Medi-Cal عضو طرح استفاده می‌کند. CalOptima Health یک طرح مراقبت مدیریت شده است.

**Medi-Cal Rx:** یک سرویس مزایای داروخانه FFS Medi-Cal معروف به "Medi-Cal Rx" که مزایا و خدمات داروخانه‌ای، از جمله داروهای نسخه‌ای و برخی از لوازم پزشکی را به همه ذینفعان Medi-Cal ارائه می‌کند.

**خانه پزشکی:** مدلی از مراقبت که کیفیت مراقبت‌های بهداشتی درمانی بهتری را ارائه می‌دهد، مهارت خود مدیریتی اعضا را بهبود می‌بخشد و هزینه‌های اجتناب‌پذیر را در طول زمان کاهش می‌دهد.

**دارای ضرورت پزشکی (یا ضرورت پزشکی):** مراقبت دارای ضرورت پزشکی به خدمات مهمی گفته می‌شود که منطقی بوده و باعث افزایش عمر می‌شوند. این خدمات مراقبتی برای جلوگیری از ابتلای بیماران به بیماری یا ناتوانی حاد، لازم است. این مراقبت با درمان بیماری، مریضی یا جراحی، درد شدید را کاهش می‌دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات پزشکی ضروری Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی است که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به یک بیماری یا مشکل جسمی یا روانی، از جمله اختلالات مصرف مواد، همان‌طور که در بند 1396d(r) عنوان 42 قانون ایالات متحده ذکر شده، ضروری است.

**حمل و نقل پزشکی:** حمل و نقل زمانی که نمی‌توانید با ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی به یک قرار پزشکی تحت پوشش یا محل دریافت نسخه برسید و ارائه‌دهنده شما آن را برای شما تجویز می‌کند. CalOptima Health برای نیازهای پزشکی شما کم‌هزینه‌ترین حمل و نقل را در زمانی که نیاز دارید به نوبت خود برسید، پرداخت می‌کند.

**Medicare:** برنامه بیمه درمانی فدرال برای افراد 65 سال یا بیشتر، برخی از افراد جوان دارای معلولیت و افراد مبتلا به بیماری کلیوی مرحله نهایی (نارسایی دائمی کلیه که نیاز به دیالیز یا پیوند دارد، که گاهی اوقات مرحله پایانی بیماری کلیوی (End-Stage Renal Disease, ESRD) نامیده می‌شود).

**عضو:** هر عضو واجد شرایط Medi-Cal که در CalOptima Health ثبت نام کرده باشد و حق دریافت خدمات تحت پوشش را داشته باشد.

**ارائه‌دهنده خدمات سلامت روانی:** افراد دارای مجوز که خدمات بهداشت روانی و سلامت رفتاری را به بیماران ارائه می‌دهند.

**خدمات مامایی:** مراقبت پیش از زایمان، در طول زایمان و پس از زایمان، شامل مراقبت تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت فوری برای نوزادان تازه متولد شده که توسط پرستار مامایی تأیید شده (CNM) و مامای تأیید شده (LM) ارائه می‌شود.

**شبکه:** گروهی از پزشکان، کلینیک‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان که با CalOptima Health برای ارائه مراقبت قرارداد بستند.

**ارائه‌دهنده شبکه (یا ارائه‌دهنده درون شبکه):** به «ارائه‌دهنده مشارکت‌کننده» مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## 8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

خدمات خارج از پوشش: خدماتی که CalOptima Health آن را پوشش نمی‌دهد.

حمل‌ونقل غیرپزشکی: خدمات حمل‌ونقل هنگام سفر به و از یک نوبت تحت پوشش Medi-Cal که توسط ارائه‌دهنده شما مجاز است و خدمات ایاب و ذهاب برای دریافت نسخه‌ها و لوازم پزشکی.

ارائه‌دهنده غیر مشارکت‌کننده: ارائه‌دهنده‌ای که در شبکه CalOptima Health نیست.

سایر پوشش‌های بهداشتی (OHC): سایر پوشش‌های بهداشتی (OHC) به بیمه سلامت خصوصی و پرداخت‌کنندگان خدمات غیر از Medi-Cal گفته می‌شود. خدمات می‌تواند شامل طرح‌های تکمیلی پزشکی، دندانپزشکی، چشم‌پزشکی و داروخانه Medicare (بخش C و D) باشد.

وسیله ارتز: وسیله‌ای که به‌عنوان نگه‌دارنده یا بریس به‌صورت خارجی به بدن وصل می‌شود تا بخش دچار آسیب یا بیماری حاد را نگه دارد یا اصلاح کند. این وسیله باید از نظر پزشکی برای بهبود پزشکی فرد ضروری باشد.

خدمات خارج از ناحیه: خدماتی که عضو در خارج از ناحیه خدمات دریافت می‌کند.

ارائه‌دهنده خارج از شبکه: ارائه‌دهنده‌ای که بخشی از شبکه CalOptima Health نیست.

مراقبت سرپایی: افرادی که اقامت شبانه آن‌ها در بیمارستان یا دیگر مراکز درمانی ضروری نیست، مشمول این نوع مراقبت می‌شوند.

خدمات سرپایی بهداشت روانی: خدمات سرپایی ویژه اعضای دچار عارضه روانی خفیف تا متوسط، شامل:

- ارزیابی و درمان فردی یا گروهی مشکل روانی (روان‌درمانی)
- آزمایش روان‌شناسی، بر اساس ضرورت بالینی، برای ارزیابی وضعیت سلامت روانی
- خدمات سرپایی به‌منظور نظارت بر دارودرمانی
- مشاوره روان‌پزشکی
- آزمایشگاه، لوازم و مکمل‌های سرپایی

مراقبت تسکینی: مراقبت مربوط به کاهش ناراحتی‌های جسمی، روانی، اجتماعی و روحی برای افراد دچار بیماری جدی. مراقبت‌های تسکینی نیازمند این نیست که امید به زندگی عضو کمتر از 6 ماه باشد.

بیمارستان مشارکت‌کننده: بیمارستان دارای مجوزی که با CalOptima Health قرارداد دارد تا در زمانی که یک عضو تحت مراقبت است، خدماتی را به وی ارائه دهد. خدمات تحت پوششی که ممکن است برخی از بیمارستان‌های مشارکت‌کننده به اعضا ارائه دهند، توسط سیاست‌های بررسی استفاده و تضمین کیفیت CalOptima Health یا قرارداد CalOptima Health با بیمارستان، محدود شده‌اند.

ارائه‌دهنده مشارکت‌کننده (یا پزشک مشارکت‌کننده): یک پزشک، بیمارستان یا دیگر متخصصان مراقبت‌های بهداشتی درمانی دارای مجوز یا مرکز بهداشتی دارای مجوز، از جمله مراکز مراقبتی حاد که با CalOptima Health قرارداد دارند تا خدمات تحت پوشش را در زمانی که یک عضو تحت مراقبت است، به وی ارائه دهد.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## 8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

خدمات پزشک: خدماتی که توسط شخصی که طبق قانون ایالتی مجوز فعالیت پزشکی یا استثنویاتی را دارد، ارائه می‌شود، به استثنای خدمات ارائه‌شده توسط پزشکان در حین بستری شدن در بیمارستان که در صورت حساب بیمارستان محاسبه می‌شود.

طرح: به «طرح مراقبت مدیریت‌شده» مراجعه کنید.

خدمات پس از تثبیت: خدمات تحت پوشش مربوط به یک وضعیت پزشکی اورژانسی که پس از تثبیت شرایط عضو، برای حفظ وضعیت تثبیت‌شده ارائه می‌شود. خدمات مراقبت پس از تثبیت، تحت پوشش هستند و هزینه پرداخت می‌شود. بیمارستان‌های خارج از شبکه ممکن است نیاز به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) داشته باشند.

پیش‌تأییدیه (یا مجوز قبلی): فرآیندی که طی آن شما یا ارائه‌دهنده شما باید از CalOptima Health برای برخی خدمات درخواست تأیید کنید تا مطمئن شوید که CalOptima Health آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع همان تأیید نیست. پیش‌تأیید همان مجوز قبلی است.

پوشش داروهای تجویزی: پوشش ویژه داروهایی که پزشک تجویز می‌کند.

داروهای تجویزی: دارویی که بر خلاف داروهای بدون نسخه ("OTC") که نیازی به نسخه ندارند، از نظر قانونی نیاز به سفارش از یک ارائه‌دهنده دارای مجوز دارد.

مراقبت‌های اولیه: به «مراقبت‌های معمول» مراجعه کنید.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP): ارائه‌دهنده مجازی که بیشتر مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود را از او دریافت می‌کنید. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه به شما در زمینه دریافت خدمات درمانی کمک می‌کند.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما ممکن است یکی از موارد زیر باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- OB/GYN
- ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درمانی سرخ‌پوستان (IHCP)
- مرکز بهداشت فدرال واجد شرایط (FQHC)
- درمانگاه بهداشت روستایی (RHC)
- پرستار متخصص
- دستیار پزشک
- درمانگاه

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.





## 8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

**پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی):** فرآیندی که طی آن شما یا ارائه‌دهنده شما باید از CalOptima Health برای برخی خدمات درخواست تأیید کنید تا اطمینان حاصل شود که CalOptima Health آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع همان تأیید نیست. مجوز قبلی همان پیش‌تأیید است.

**پروتز یا اندام‌های مصنوعی:** وسیله‌ای مصنوعی که برای جایگزینی عضو ازدست‌رفته به بدن متصل می‌شود.

**فهرست ارائه‌دهندگان:** فهرستی از ارائه‌دهندگان در شبکه CalOptima Health.

**مشکل روانی اضطراری:** یک اختلال روانی که در آن علائم آن قدر جدی یا شدید است که خطری فوری برای خودتان یا دیگران ایجاد کند یا به دلیل اختلال روانی فوراً قادر به تهیه یا استفاده از غذا، سرپناه یا لباس نباشید.

**خدمات درمانی عمومی:** خدمات درمانی که به کل جمعیت ارائه می‌شود. در میان این خدمات می‌توان به تحلیل وضعیت سلامت، نظارت بهداشتی، ترویج بهداشت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری‌های عفونی، محافظت و گندزدایی محیط زیست، کسب آمادگی برای مقابله با بلایای طبیعی و بهداشت تخصصی اشاره کرد.

**ارائه‌دهنده مجاز:** پزشکی که در حوزه تخصصی مرتبط با درمان بیماری شما مجوز فعالیت دارد.

**جراحی ترمیمی:** جراحی جهت تصحیح یا اصلاح ساختارهای غیرعادی بدن به طوری که تا حد امکان ظاهر عادی فرد بهبود پیدا کند. ساختارهای غیرعادی بدن به ساختارهایی گفته می‌شود که به دلیل نقص مادرزادی، غیرعادی بودن رشد، تروما، عفونت، تومور یا بیماری ایجاد شده است.

**ارجاع:** اگر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما تشخیص دهد که شما می‌توانید از ارائه‌دهنده دیگری خدمات دریافت کنید. برخی از خدمات مراقبت تحت پوشش نیاز به ارجاع و پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دارند.

**خدمات و دستگاه‌های توان‌بخشی و بازپروری درمانی:** خدمات و دستگاه‌هایی برای کمک به افراد دارای آسیب، ناتوانی یا شرایط مزمن برای به دست آوردن یا بازیابی مهارت‌های ذهنی و جسمی.

**مراقبت‌های معمول:** خدمات ضروری پزشکی و مراقبت‌های پیشگیرانه، ویزیت تندرستی کودک یا مراقبت‌هایی مانند مراقبت‌های معمول جهت پیگیری. هدف مراقبت معمول، پیشگیری از بروز مشکلات جسمی است.

**درمانگاه بهداشت روستایی (RHC):** یک مرکز سلامت در ناحیه‌ای که در آن ارائه‌دهنده مراقبت بهداشتی زیادی وجود ندارد. می‌توانید مراقبت اولیه و پیشگیرانه را در یک RHC دریافت کنید.

**خدمات حساس:** خدمات مربوط به سلامت روانی یا رفتاری، سلامت جنسی و باروری، تنظیم خانواده، عفونت‌های مقاربتی (sexually transmitted infections, STIs)، اچ‌آی‌وی/ایدز، تجاوز جنسی و سقط‌جنین، اختلال مصرف مواد، مراقبت‌های تأییدکننده جنسیت و خشونت شریک جنسی.

**بیماری جدی:** بیماری یا وضعیتی که باید درمان شود و ممکن است منجر به مرگ شود.

**منطقه خدمات:** منطقه جغرافیایی CalOptima Health که در آن خدمات ارائه می‌شود. این شامل اورنج کانتی، کالیفرنیا نیز می‌شود.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.



## 8 | شماره‌ها و واژه‌های مهمی که باید بدانید

**مراقبت پرستاری تخصصی:** خدمات تحت پوشش ارائه‌شده توسط پرستاران، تکنسین‌ها و/یا درمانگران دارای مجوز در طول اقامت در یک مرکز پرستاری تخصصی یا در خانه یکی از اعضا.

**آسایشگاه تخصصی:** مکانی که در آن خدمات پرستاری به صورت 24 ساعته ارائه می‌شود؛ این خدمات را فقط کارشناسان ورزشیده خدمات درمانی می‌توانند ارائه کنند.

**متخصص (یا پزشک متخصص):** پزشکی که انواع خاصی از مشکلات جسمی را درمان می‌کند. مثلاً، جراح ارتوپدی به درمان شکستگی استخوان می‌پردازد، متخصص حساسیت (آلرژی) به مشکل حساسیت رسیدگی می‌کند و متخصص قلب به درمان بیماری‌های قلبی می‌پردازد. در بیشتر موارد، برای مراجعه به متخصص به ارجاع ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه نیاز خواهید داشت.

**خدمات تخصصی بهداشت روانی:** خدمات برای اعضای که نیاز به خدمات بهداشت روانی دارند و سطح آسیب آن‌ها عمدتاً از خفیف تا متوسط است.

**مرکز مراقبت تحت حاد (بزرگسالان یا اطفال):** یک مرکز مراقبت طولانی مدت که مراقبت جامعی را برای افراد با وضعیت ناپایدار پزشکی که به خدمات ویژه نیاز دارند، مانند درمان استنشاقی، مراقبت از تراکتوتومی، تغذیه با لوله داخل وریدی، و مراقبت‌های پیچیده مدیریت زخم ارائه می‌دهد.

**بیماری لاعلاج: مشکلی جسمی که درمان‌پذیر نیست و به احتمال زیاد، در صورت طی شدن روند طبیعی بیماری، ظرف حداکثر یک سال منجر به مرگ می‌شود.**

**جبران تخلف:** هنگامی که به دلیل آسیبی که طرف دیگری مسئول آن است، مزایا به یکی از اعضای Medi-Cal ارائه می‌شود، DHCS ارزش معقول مزایای ارائه‌شده به عضو برای آن آسیب را جبران می‌کند.

**رده‌بندی درمانی (یا غربالگری):** ارزیابی سلامت شما توسط پزشک یا پرستاری که برای غربالگری به منظور تعیین فوریت نیاز شما به مراقبت آموزش دیده است.

**مراقبت‌های فوری (یا خدمات فوری):** خدمات ارائه‌شده برای درمان یک بیماری، آسیب یا وضعیت غیر اورژانسی که نیاز به مراقبت پزشکی دارد. اگر ارائه‌دهندگان داخل شبکه موقتاً در دسترس نیستند، می‌توانید از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراقبت فوری دریافت کنید.

با خدمات مشتریان با شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** تماس بگیرید. با CalOptima Health از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر در خدمت شماست. تماس با این شماره رایگان است. همچنین می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. به صورت آنلاین از **www.caloptima.org** دیدن کنید.





CalOptima Health, A Public Agency  
505 City Parkway West, Orange, CA 92868  
[caloptima.org](http://caloptima.org)

اگر درباره بیمه درمانی خود نگرانی یا پرسشی دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان CalOptima Health با شماره **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088 (TTY 711)** روز های دوشنبه الی جمعه بین ساعات 8 صبح الی 5:30 بعدازظهر تماس بگیرید. کارمندان ما به زبان شما صحبت میکنند. همچنین می توانید از وبسایت ما به آدرس [www.caloptima.org](http://www.caloptima.org) دیدن کنید.