ما الذي تحتاج إلى معرفته حول المزايا الخاصة بك

دليل التغطية (EOC) المشترك

ونموذج الإفصاح 2020

aetna™

Aetna Better Health® of California

AetnaBetterHealth.com/California

86.07.313.0-CA

اللغات والتنسيقات الأخرى

اللغات الأخرى

يمكنك الحصول على كتيب الأعضاء هذا ومواد أخرى متعلقة بالخطة مجاناً بلغات أخرى. اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).** وتكون المكالمة مجانية. اقرأ دليل الأعضاء هذا لمعرفة المزيد حول خدمات المساعدة اللغوية للرعاية الصحية، مثل خدمات الترجمة الفورية والترجمة.

التنسيقات الأخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات مجانًا بالتنسيقات الإضافية الأخرى مثل، طريقة برايل وبخط 18 نقطة مطبوع بحجم كبير ومزودة بالناطق الصوتي. اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).** وتكون المكالمة مجانية.

خدمات الترجمة الفورية

لست بحاجة إلى الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء كمترجم فوري. للحصول على خدمات المترجمين الفوريين والخدمات اللغوية والخدمات الثقافية والمساعدة المتاحة على مدار الساعة طوال الأسبوع مجانًا أو للحصول على هذا الكتيب بلغة مختلفة، اتصل على رقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).** وتكون المكالمة مجانية.

خدمات المترجمين الفوريين متعددة اللغات

ENGLISH: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card or **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

SPANISH: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

CHINESE: 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電您的 ID 卡背面的電話號碼或 **1-800-385-4104** (TTY: **711**)。

VIETNAMESE: CHÚ Ý: nếu bạn nói tiếng việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi số có ở mặt sau thẻ id của bạn hoặc **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

TAGALOG: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng wikang Tagalog, mayroon kang magagamit na mga libreng serbisyo para sa tulong sa wika. Tumawag sa numero na nasa likod ng iyong ID card o sa **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).**
Aetna Better Health of California متاحة على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع. وتكون المكالمة مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة **.AetnaBetterHealth.com/California**

KOREAN: 주의**:** 한국어를 사용하시는 경우**,** 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다**.** 귀하의 ID 카드 뒷면에 있는 번호로나 **1-800-385-4104** (TTY: **711**) 번으로 연락해 주십시오**.**

ARMENIAN: ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք ձեր ID քարտի հետևի մասում գտնվող հեռախոսահամարով կամ **1-800-385-4104** **(TTY** (հեռատիպ)՝ **711)**:

PERSIAN: توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، سرویس های دستیار زبان به صورت رایگان در دسترس شما هستند. با شماره **1-800-385-4104** (TTY: **711**) تماس بگیرید.

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, вам могут предоставить бесплатные услуги перевода. Позвоните по номеру, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карточки, или по номеру **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

JAPANESE: 注意事項**:**日本語をお話になる方は、無料で言語サポートのサービスをご利用いただけます。IDカード裏面の電話番号、または**1-800-385-4104** (TTY: **711**)までご連絡ください。

ARABIC: **ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم 1-800-385-4104 (الصم البكم: 711).**

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).**
Aetna Better Health of California متاحة على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع. وتكون المكالمة مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة **.AetnaBetterHealth.com/California**

PUNJABI: ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਆਪਣੇ ID ਕਾਰਡ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰ ਜਾਂ **1-800-385-4104** (TTY: **711**) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

MON KHMER: ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតឈ្នួល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរទូរស័ព្ទ ទៅលេខនៅខាងក្រោយនៃ អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ (ID Card) របស់អ្នក ឬ **1-800-385-4104** (TTY: **711**)។

HMONG: LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau tus nab npawb xov tooj nyob rau sab qab ntawm koj daim ID lossis **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

HINDI: ध्यान दें यदि आप हिंदी भाषा बोलते हैं तो आपके : लिए भाषा सहायता सेवाएं नि: शुल्क उपलब्ध हैं। अपने आईडी कार्ड के पृष्ठ भाग में दिए गए नम्बर अथवा **1-800-385-4104** (TTY: **711**) पर कॉल करें।

THAI: ข้อควรระวัง ถ้าคุณพูดภาษาไทย : คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทรติดต่อหมายเลขที่อยู่ด้านหลังบัตรID ของคุณ หรือหมายเลข **1-800-385-4104** (TTY: **711**)

LAOTIAN: ເຊີນຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ.ໂທຫາເບີໂທທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງບັດປະຈຳຕົວຂອງທ່ານ ຫຼື **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

إخطار عدم التمييز

التمييز أمر مخالف للقانون. تتبع Aetna Better Health of California قوانين الولايات وقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية. لا تميز Aetna Better Health of California بشكل غير قانوني أو تستبعد الأشخاص أو تعاملهم بشكل مختلف بسبب الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصل أو الأصل القومي أو المجموعة العرقية المحددة أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الجينية أو الحالة الإجتماعية أو النوع الإجتماعي أو الهوية الجنسية أو الميول الجنسية.

توفر Aetna Better Health of California :

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، مثل:
  - مترجمون مؤهلون للغة الإشارة
  - معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (مطبوعة بأحرف كبيرة و مسجلة صوتيًا و تنسيقات إلكترونية قابلة للوصول و تنسيقات أخرى)
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا تكون الإنجليزية هي لغتهم الأولى، مثل:
  - مترجمون فوريون مؤهلون
  - معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، اتصل بAetna Better Health of California على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)**.نحن متاحون على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.

إذا اعتقدت بأن Aetna Better Health of California فشلت في تقديم هذه الخدمات أو قامت بالتمييز الغير قانوني بطريقة أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصل أو الأصل القومي أو المجموعة العرقية المحددة أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الجينية أو الحالة الإجتماعية أو النوع الإجتماعي أو الهوية الجنسية أو الميول الجنسية، يمكنك تقديم تظلم من خلال منسق الحقوق المدنية في Aetna Better Health of California. يمكنك تقديم التظلم شخصيًا أو كتابيًا أو عبر الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني:

Aetna Better Health
Civil Rights Coordinator
4500 East Cotton Center Boulevard
Phoenix, AZ 85040
رقم الهاتف: **1-888-234-7358 (الهاتف النصي: 711)**
البريد الالكتروني: MedicaidCRCoridnator@Aetna.Com

وإذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم التظلم، يمكنك طلب المساعدة من خدمات الأعضاء ل Aetna Better Health of California.

يمكنك أيضًا تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لمكتب خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا كتابيًا أو عبر الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services (دائرة خدمات الرعاية الصحية)
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
916-440-7370 (الهاتف النصي: California State Relay 711)
البريد الإلكتروني: CivilRights@dhcs.ca.gov

يمكنك الحصول على نموذج الشكاوى على http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

إذا اعتقدت بأنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية لدى مكتب الحقوق المدنية التابع ل U.S. Department of Health and Human Services (دائرة الصحة والخدمات الإنسانية في الإدارة الأمريكية) كتابيًا عبر الهاتف أو الانترنت:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (الهاتف النصي 1-800-537-7697)
بوابة الشكاوى: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

يمكنك الحصول على نموذج الشكاوى من خلال http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

مرحبًا بكم في Aetna Better Health of California!

شكرا لانضمامك إلى Aetna Better Health of California. Aetna Better Health of California هي خطة صحية للأشخاص المسجلين في Medi-Cal. تعمل Aetna Better Health of California مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها. توفر Aetna Better Health of California شبكة من مقدمي الخدمات لاستخدامها للحصول على خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك. في بعض الأحيان، تتعاقد شركة Aetna Better Health of California مباشرةً مع مقدمي الخدمات، وأحيانًا نعمل مع Independent Physician Associations (IPA) (جمعيات الأطباء المستقلين). يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول IPA في القسم الخاص ب IPA.

كتيب الأعضاء

يحيطك كتيب الأعضاء هذا علمًا بتغطيتك بموجب Aetna Better Health of California. يرجى قراءته بعناية وبصورة كاملة. فسوف يساعدك في فهم واستخدام مزاياك وخدماتك. كما يشرح حقوقك ومسؤولياتك بصفتك عضوًا في Aetna Better Health of California. إذا كانت لديك احتياجات صحية خاصة، فتأكد من قراءة جميع الأقسام التي تنطبق عليك.

يُعرف كتيب الأعضاء هذا أيضًا باسم دليل التغطية (EOC) ونموذج الإفصاح المجتمعان. يلخص هذا الكتيب قواعد وسياسات Aetna Better Health of California ويستند إلى العقد المبرم بينك وبين Aetna Better Health of California و Department of Health Care Services (DHC). وإذا كنت تود معرفة شروط وأحكام دقيقة للتغطية، يمكنك طلب الحصول على نسخة من العقد الكامل من خدمات الأعضاء.

اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711)** لطلب نسخة من العقد المبرم بينك وبين Aetna Better Health of California و DHCS. يمكنك أيضًا طلب الحصول على نسخة أخرى من كتيب الأعضاء مجانًا أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني الخاص ب Aetna Better Health of California من خلال الرابط **AetnaBetterHealth.com/California** للاطلاع على كتيب الأعضاء. ويمكنك أيضًا طلب الحصول على نسخة من الإجراءات والسياسات الإدارية والسريرية غير مسجلة الملكية الخاصة بـ Aetna Better Health of California مجانًا، أو كيفية الوصول إلى هذه المعلومات على موقع Aetna Better Health of California على الويب.

اتصل بنا

إن Aetna Better Health of California متاحة لمساعدتك. إذا كان لديك أية أسئلة، اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).** إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع. وتكون المكالمة مجانية.

يمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني في أي وقت من خلال **AetnaBetterHealth.com/California**.

شكراً لك،

Aetna Better Health of California
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

جدول المحتويات

اللغات والتنسيقات الأخرى 1
اللغات الأخرى 1
التنسيقات الأخرى 1
خدمات الترجمة الفورية 1

إخطار عدم التمييز 6

مرحبًا بكم في Aetna Better Health of California! 8
كتيب الأعضاء 8
اتصل بنا 9

جدول المحتويات 10

1. بداية العضوية 12
كيفية الحصول على المساعدة 12
من يمكنه أن يكون عضوًا 12
بطاقات الهوية (ID) 13
طرق المشاركة كعضو 14

2. حول خطتك الصحية 16
نظرة عامة على الخطة الصحية 16
كيف تعمل خطتك 17
تغيير الخطط الصحية 18
استمرار الرعاية 19
التكاليف 20

3. كيفية الحصول على الرعاية 22
الحصول على خدمات الرعاية الصحية 22
أين تحصل على الرعاية 26
شبكة مقدمي الرعاية الصحية 28
مقدم الرعاية الأولية (PCP) 30

4. المزايا والخدمات 38
ما الذي تغطيه خطتك الصحية 38
مزايا Medi-Cal 39
ما الذي لا تغطيه خطتك الصحية 52
الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها من خلال Aetna Better Health أو Medi-Cal 54

البرامج والخدمات الأخرى للأشخاص المشتركين مع Medi-Cal 55
تنسيق الرعاية 57

5. الحقوق والمسؤوليات 59
حقوقك 59
مسؤولياتك 61
إخطار ممارسات الخصوصية 62
إخطار خاص بالقوانين 66
إخطار بشأن Medi-Cal كمسدد يتم اللجوء إليه في النهاية 66
إخطار بشأن الاسترداد من الإرث 66
إعلان نية الإجراء 67

6. الإبلاغ عن المشاكل وحلها 68
الشكاوى 69
الالتماسات 70
ما الذي يجب عليك فعله إذا لم توافق على قرار الالتماس 71
المراجعات الطبية المستقلة (IMR) 71
جلسات الاستماع بالولاية 72
الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام 72

7. كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها 74
أرقام الهواتف المهمة 74
كلمات يجب معرفتها 74

1. بداية العضوية

كيفية الحصول على المساعدة

Aetna Better Health of California تريدك أن تكون سعيدًا بخصوص رعايتك الصحية. إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بخصوص رعايتك، فإن Aetna Better Health of California تريد السماع منك!

خدمات الأعضاء

إن خدمات الأعضاء من Aetna Better Health of California متاحة لمساعدتك! تستطيع Aetna Better Health of California :

- الإجابة على الأسئلة بخصوص خطتك الصحية وخدماتك المغطاة
- مساعدتك في اختيار أو تغيير مقدم الرعاية الأولية (PCP)
- اخبارك بمكان الحصول على الرعاية التي تحتاجها
- تقديم خدمات المترجمين الفوريين إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية
- تقديم معلومات بلغات وتنسيقات أخرى
- المساعدة في الوصول وطرح الأسئلة عبر بوابة الويب الخاصة بنا

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، فاتصل على اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711)**. إن Aetna Better Health of California متاحة على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع. وتكون المكالمة مجانية.

يمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني في أي وقت من خلال **AetnaBetterHealth.com/California**.

من يمكنه أن يكون عضوًا

تكون مؤهلاً للانضمام إلى Aetna Better Health of California لأنك تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal وتعيش في مقاطعات San Diego أو Sacramento. يمكنك أيضًا أن تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal من خلال الضمان الاجتماعي.

للأسئلة المتعلقة بالتسجيل، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم **1-800-430-4263 (الهاتف النصي: 1-800-430-7077)**. أو تفضل بزيارة **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

Medi-Cal الانتقالية

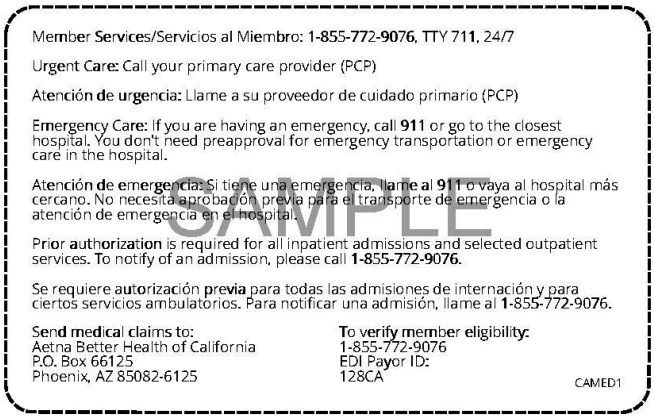
يُعرف برنامج Transitional Medi-Cal أيضًا باسم "Medi-Cal للعاملين". يمكنك الحصول على Transitional Medi-Cal إذا توقفت عن الحصول على Medi-Cal لسبب مما يلي:

- بدأت في كسب أموال أكثر.
- بدأت عائلتك في تلقي نفقة طفل أو نفقة زوجية أكثر.

يمكنك طرح أسئلة حول التأهل لبرنامج Medi-Cal في مكتب المقاطعة المحلي للصحة والخدمات الإنسانية لديك. ابحث عن المكتب المحلي من خلال الرابط **www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx** أو اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم **1-800-430-4263 (الهاتف النصي: 1-800-430-7077).**

بطاقات الهوية (ID)

بصفتك عضو في Aetna Better Health of California، ستحصل على بطاقة هوية عضو من Aetna Better Health of California. يتعين عليك إظهار بطاقة هوية Aetna Better Health of California وبطاقة هوية مزايا Medi-Cal (BIC) عندما تحصل على أي وصفات أو خدمات رعاية صحية. يجب عليك حمل جميع البطاقات الصحية معك طوال الوقت. فيما يلي بطاقة مماثلة لبطاقة هوية Aetna Better Health of California لتوضح لك كيف ستبدو بطاقة هويتك:


Member Services/Servicios al Miembro: 1-855-772-9076, TTY 711, 24/7

Urgent Care: Call your primary care provider (PCP)

Atención de urgencia: Llame a su proveedor de cuidado primario (PCP)

Emergency Care: If you are having an emergency, call 911 or go to the closest hospital. You don't need preapproval for emergency transportation or emergency care in the hospital.

Atención de emergencia: Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa para el transporte de emergencia o la atención de emergencia en el hospital.

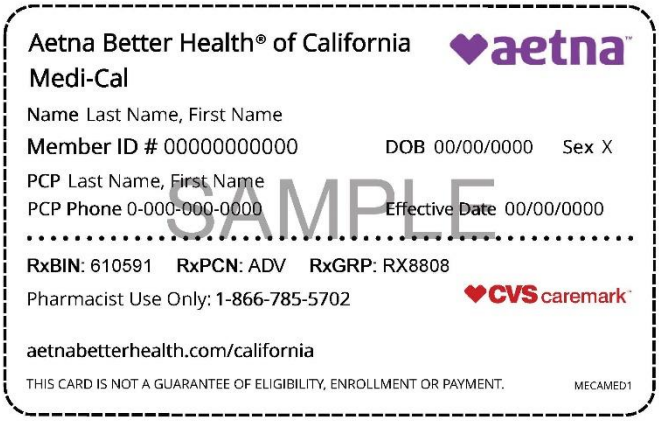
Prior authorization is required for all inpatient admissions and selected outpatient services. To notify of an admission, please call 1-855-772-9076.

Se requiere autorización previa para todas las admisiones de internación y para ciertos servicios ambulatorios. Para notificar una admisión, llame al 1-855-772-9076.

Send medical claims to:
Aetna Better Health of California
P.O. Box 66125
Phoenix, AZ 85082-6125

To verify member eligibility:
1-855-772-9076
EDI Payor ID:
128CA

CAMED1


Aetna Better Health® of California
Medi-Cal

aetna

Name Last Name, First Name
Member ID # 00000000000 DOB 00/00/0000 Sex X
PCP Last Name, First Name
PCP Phone 0-000-000-0000 Effective Date 00/00/0000

RxBIN: 610591 RxPCN: ADV RxGRP: RX8808
Pharmacist Use Only: 1-866-785-5702

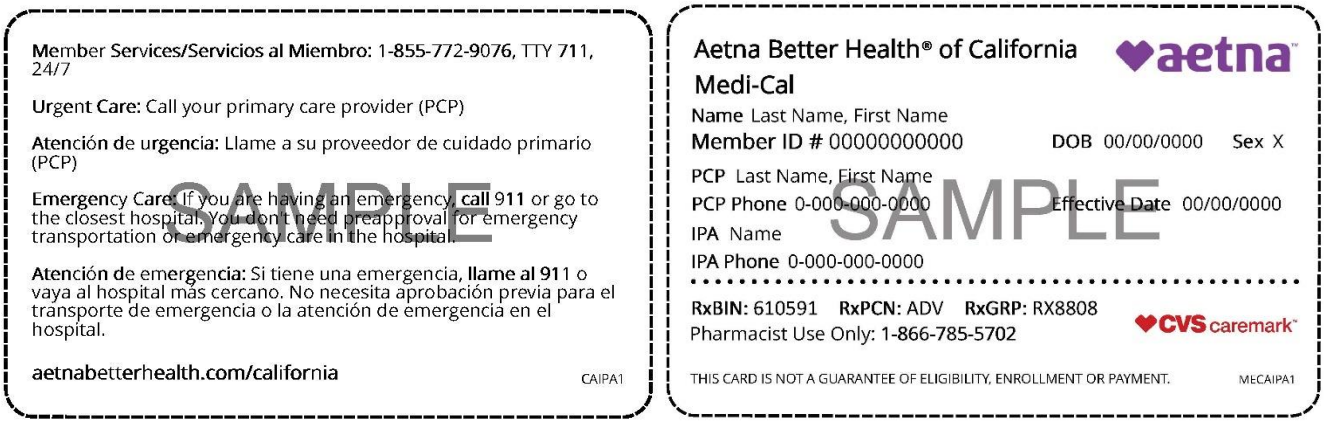
CVS caremark

aetnabetterhealth.com/california

THIS CARD IS NOT A GUARANTEE OF ELIGIBILITY, ENROLLMENT OR PAYMENT.

MECAMED1

إذا كان مقدم الخدمة الخاص بك عضوًا في جمعية الأطباء المستقلين (IPA)، سيتم تدوين اسم IPA ورقم الهاتف على بطاقة تعريف العضوية الخاصة بك:



يمكن لأعضاء Aetna Better Health of California الاطلاع على بطاقات هوية الأعضاء عبر بوابة الويب الآمنة الخاصة بنا. للتسجيل والوصول إلى البوابة الإلكترونية الخاصة بنا، قم بزيارة موقعنا عبر الرابط **AetnaBetterHealth.com/California**.

في حالة عدم حصولك على بطاقة هوية Aetna Better Health of California في غضون أسابيع قليلة من التسجيل، أو إذا تعرضت بطاقتك للتلف أو الفقد أو السرقة، فاتصل بخدمات الأعضاء مباشرة. سترسل إليك Aetna Better Health of California بطاقة جديدة مجانًا. اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

طرق المشاركة كعضو

تود Aetna Better Health of California السماع منك. كل ثلاث أشهر، تعقد Aetna Better Health of California اجتماعات لمناقشة أساليب العمل المطلوبة بشكل جيد وكيف يتسنى لمؤسسة Aetna Better Health of California تحسينها. إن جميع الأعضاء مدعوون إلى الحضور. انضم إلى اجتماع!

اللجنة الاستشارية للأعضاء

لدى Aetna Better Health of California مجموعة تسمى اللجنة الاستشارية للأعضاء. تتكون مجموعة Aetna Better Health of California من موظفين وأعضاء وأفراد ومقدمي الرعاية الذين لديهم معرفة وخبرة في خدمة كبار السن والأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة، وممثلين عن الوكالات المجتمعية والمدافعين عن المجتمع. إن الانضمام إلى هذه المجموعة أمر طوعي. تناقش المجموعة كيفية تحسين سياسات Aetna Better Health of California وتتحمل مسؤولية:

- تقديم رأي حول الاحتياجات الثقافية واللغوية
- مراجعة وتقديم توصيات لتحسين أداء الخطة
- تقديم ملاحظات على مواد الأعضاء حتى تكون أكثر فعالية وأكثر سهولة للاستخدام
- اقتراح طرق للاتصال بالأعضاء الذين يصعب الوصول إليهم
- اقتراح طرق لتحسين خدمات الهاتف بحيث تكون سهلة الاستخدام
- اقتراح طرق لتحسين التواصل السليم لاستخدام غرف الطوارئ واستخدام خدمات النقل

إذا أردت أن تصبح جزءًا من هذه المجموعة، فاتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

2. حول خطتك الصحية

نظرة عامة على الخطة الصحية

Aetna Better Health of California هي خطة صحية للأشخاص المسجلين في Medi-Cal في مناطق الخدمات. Sacramento و San Diego. تعمل Aetna Better Health of California مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها.

يمكنك التحدث مع أحد ممثلي خدمات أعضاء Aetna Better Health of California لمعرفة المزيد حول الخطة الصحية وكيفية جعلها مناسبة لك. اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

متى تبدأ وتنتهي تغطيتك

عندما تسجّل في Aetna Better Health of California، فيجب عليك تلقي بطاقة هوية عضو Aetna Better Health of California خلال أسبوعين من التسجيل. يرجى إظهار هذه البطاقة في كل مرة تذهب فيها للحصول على أي خدمة بموجب خطة Aetna Better Health of California.

وتخبرك بطاقة هويتك بموعد بدء عضويتك وباسم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. تحقق من بطاقة هويتك مباشرة. اتصل بنا على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711)**، في حال:

- لم تحصل على بطاقة هوية من جانبنا
- كان اسمك غير صحيح في بطاقة الهوية
- كان اسم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو كانت أي معلومات في البطاقة غير صحيحة

إذا كانت لديك أسئلة أو مشاكل في الحصول على الخدمات، فنحن هنا لمساعدتك. فنحن هنا للرد على الاتصالات على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. رقم هاتفنا المجاني هو **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).** لعرض هذا الكتيب عبر الإنترنت أو العثور على معلومات حول برامجنا وخدماتنا أو للبحث عن مقدم خدمات، انتقل إلى موقعنا على الويب **AetnaBetterHealth/California.**

يمكنك طلب إنهاء تغطيتك في Aetna Better Health of California واختيار خطة صحية أخرى في أي وقت. للحصول على مساعدة في اختيار خطة جديدة، اتصل بـ Health Care Options على الرقم **1-800-430-4263 (الهاتف النصي 1-800-430-7077)**. أو تفضل بزيارة **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**. يمكنك أيضًا طلب إنهاء اشتراكك في Medi-Cal.

في بعض الأحيان، لا يمكن أن تخدمك Aetna Better Health of California. يجب على Aetna Better Health of California إنهاء التغطية في حال:

- انتقلت من المقاطعة أو دخلت السجن
- لم يعد لديك Medi-Cal
- تكون مؤهلاً لبعض برامج الإعفاء
- تحتاج لإجراء عملية زراعة أعضاء رئيسية (باستثناء الكلى وزرع القرنية)
- إذا كنت في مرفق رعاية طويلة الأجل لفترة تزيد عن الشهرين (أعضاء مقاطعة Sacramento فقط)

الخدمات الصحية للهنود

إذا كنت من الهنود الأمريكيين، فيحق لك الحصول على خدمات الرعاية الصحية في مرافق خدمات الصحة الهندية. يمكنك أيضًا الاستمرار في Aetna Better Health of California أو إلغاء التسجيل منها أثناء الحصول على خدمات الرعاية الصحية من هذه المواقع. يحق للهنود الأمريكيين عدم التسجيل في خطة Medi-Cal managed care (للرعاية المدارة) أو ترك خططهم الصحية والعودة إلى خدمات Medi-Cal (fee-for-service) المعتادة في أي وقت ولأي سبب.

لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بخدمات الصحة الهندية على الرقم **916-930-3927** أو زيارة موقع خدمات الصحة الهندية على الويب على **www.ihs.gov**.

كيف تعمل خطتك

Aetna Better Health of California هي خطة صحية للأشخاص المتعاقدين مع DHCS.
Aetna Better Health of California هي خطة رعاية صحية مُدارة. خطط الرعاية المدارة تمثل استخدامًا فعالاً من حيث التكلفة لموارد الرعاية الصحية التي تحسّن من الوصول إلى الرعاية الصحية وتضمن جودة الرعاية. تعمل Aetna Better Health of California مع الأطباء والمستشفيات والصيدليات ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين في منطقة خدمات Aetna Better Health of California لتقديم الرعاية الصحية لك بصفتك العضو.

سيوضح لك مركز خدمات الأعضاء كيفية عمل Aetna Better Health of California وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها وكيفية جدولة مواعيد مقدمي الخدمات وكيفية معرفة ما إذا كنت مؤهلاً لخدمات النقل أم لا.

لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711)**. يمكنك أيضًا العثور على معلومات خدمات الأعضاء عبر الإنترنت على الموقع **AetnaBetterHealth.com/California**.

تغيير الخطط الصحية

قد تترك Aetna Better Health of California وتنضم إلى خطة صحية أخرى في أي وقت. اتصل بـ Health Care Options على الرقم **1-800-430-4263 (الهاتف النصي 1-800-430-7077)** لاختيار خطة جديدة. يمكنك الاتصال بين الساعة 8:00 صباحًا و6:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. أو تفضل بزيارة **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

تستغرق معالجة طلبك لترك Aetna Better Health of California شهرًا واحدًا. لمعرفة متى اعتمدت Health Care Options طلبك، اتصل على رقم **1-800-430-4263 (الهاتف النصي 1-800-430-7077)**.

إذا كنت ترغب في ترك Aetna Better Health of California خلال وقت أسرع، فيمكنك مطالبة Health Care Options بإلغاء تسجيل عاجل (سريع). إذا كان سبب طلبك يفي بقواعد إلغاء التسجيل العاجل، فستتلقى خطابًا لإخبارك بأنه تم إلغاء تسجيلك.

يشتمل المستفيدون الذين يمكنهم طلب إلغاء التسجيل العاجل، على سبيل المثال لا الحصر على، الأطفال الذين يتلقون الخدمات بموجب برامج المساعدة بالتبني والكفالة والأعضاء الذين لديهم احتياجات رعاية صحية خاصة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عمليات زراعة الأعضاء الرئيسية والأعضاء المسجلين بالفعل في خطة Medi-Cal أو Medicare أو (رعاية مدارة) تجارية أخرى.

يمكنك طلب ترك Aetna Better Health of California شخصيًا في مكتب المقاطعة المحلي للصحة والخدمات الإنسانية لديك. ويمكنك العثور على المكتب المحلي لديك على **www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx**. أو اتصل بـ Health Care Options على الرقم **1-800-430-4263 (الهاتف النصي 1-800-430-7077)**.

طلاب الجامعة الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة

إذا انتقلت إلى مقاطعة جديدة في ولاية كاليفورنيا للالتحاق بالجامعة، فإن Aetna Better Health of California ستغطي خدمات الطوارئ في مقاطعتك الجديدة. تتوفر خدمات الطوارئ لجميع المسجلين في Medi-Cal على مستوى الولاية بصرف النظر عن مقاطعة الإقامة.

إذا كنت مسجلاً في Medi-Cal وستلتحق بالجامعة في مقاطعة مختلفة، فلا تحتاج إلى التقديم في Medi-Cal في هذه المقاطعة. لا توجد حاجة لطلب تقديم Medi-Cal جديد طالما كنت لا تزال أقل من 21 عامًا وكنت خارج المنزل بصفة مؤقتة فقط وكنت لا زلت تعتبر شخصًا تابعًا يعولك دافع الضرائب في الأسرة.

عندما تنتقل بعيدًا عن المنزل مؤقتًا للالتحاق بالجامعة، فهناك خياران متاحان لك. يمكنك:

- إبلاغ مكتب الخدمات الاجتماعية المحلي بالمقاطعة بأنك ستنتقل مؤقتًا للالتحاق بالجامعة وذِكر عنوانك في المقاطعة الجديدة. ستعمل المقاطعة على تحديث سجلات الحالة بعنوانك الجديد ورمز المقاطعة في قاعدة بيانات الولاية. إذا كانت Aetna Better Health of California لا تعمل في المقاطعة الجديدة، فسيتعين عليك تغيير خطتك الصحية إلى الخيارات المتوفرة في المقاطعة الجديدة. للأسئلة ولمنع التأخير في التسجيل في الخطة الصحية الجديدة، يجب عليك الاتصال بـ Health Care Options على الرقم **1-800-430-4263 (الهاتف النصي 1-800-430-7077).**

أو

- اختيار عدم تغيير خطتك الصحية عندما تنتقل مؤقتًا للالتحاق بالجامعة في مقاطعة مختلفة. ولن تتمكّن إلا من الوصول إلى خدمات غرفة الطوارئ في المقاطعة الجديدة. وبالنسبة للرعاية الصحية الروتينية أو الوقائية، ستحتاج إلى استخدام شبكة مقدمي الخدمات العادية في Aetna Better Health of California الموجودة في مقاطعة إقامة رب العائلة.

استمرار الرعاية

إذا كنت تزور مقدمي خدمات غير موجودين في شبكة Aetna Better Health of California في الوقت الحالي، فقد تتمكّن من مواصلة تلقي الرعاية وزيارتهم في بعض الحالات لفترة تصل إلى 12 شهرًا. وإذا لم يلتحق مقدمو الخدمات بشبكة Aetna Better Health of California بنهاية الـ 12 شهرًا، فإنك ستحتاج إلى التبديل إلى مقدمي خدمات من داخل شبكة Aetna Better Health of California.

إذا ترك مقدمو الخدمات شبكة Aetna Better Health of California

إذا توقف مقدم الخدمات الخاص بك عن العمل مع Aetna Better Health of California، فقد تتمكّن من مواصلة الحصول على خدمات من مقدم الخدمات هذا. وهذا نموذج آخر من نماذج استمرار الرعاية. توفر Aetna Better Health of California استمرارية خدمات الرعاية:

- للأعضاء الذين انتقلوا من برنامج Medi-Cal Fee-for-Service إلى شبكة Aetna Better Health
- للأعضاء الذين ينتقلون إلى شبكة Aetna Better Health خلال فترة الاختيار الخاصة بالعضو أو التسجيل المفتوح
- للأعضاء الذين ينتقلون من شبكة Aetna Better Health خلال فترة الاختيار الخاصة بالعضو أو التسجيل المفتوح
- الأعضاء الذين ينتقلون داخل شبكة Aetna Better Health من ممارس أو مقدم رعاية واحد (1) إلى آخر (بسبب تغيير في حالة أو مكان عقد الممارس/مقدم الرعاية)

توفر Aetna Better Health of California استمرارية خدمات الرعاية لبعض المجموعات المؤهلة مثل أعضاء State Children's Health Insurance Program (SCHIP) (برنامج التأمين الصحي لأطفال الولاية)، Seniors and Persons with Disabilities (SPD) (كبار السن والأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة)، و Low Income Health Program (LIHP) (برنامج الصحة لأصحاب الدخل المنخفض).

لا توفر Aetna Better Health of California استمرارية خدمات الرعاية إذا لا يتابع الأعضاء مسار العلاج الحالي من قبل مقدم الخدمات غير مشارك وتم زيارة مقدم الخدمات مرة واحدة على الأقل خلال الاثني عشر (12) شهرًا الماضية قبل تاريخ سريان التسجيل في الخطة للنظر في استمرارية الرعاية. ترى Aetna Better Health أن الرعاية والخدمات المناسبة متاحة للعضو مع ضرورة المحافظة على خصوصية العضو.

لمعرفة المزيد حول استمرار الرعاية ومؤهلات الأهلية، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

التكاليف

تكاليف الأعضاء

تخدم Aetna Better Health of California الأشخاص المؤهلين للحصول على خدمات Medi-Cal. أعضاء Aetna Better Health of California غير مطالبين بسداد مقابل الخدمات المغطاة. ولن يكون عليك سداد أقساط أو خصومات. للحصول على قائمة بالخدمات المغطاة، انظر "المزايا والخدمات".

للأعضاء الذين يتقاسمون التكلفة:

قد يتعين عليك سداد حصة من التكلفة كل شهر. يعتمد مقدار حصتك من التكلفة على دخلك ومواردك. ستدفع كل شهر فواتيرك الطبية حتى يتساوى المبلغ الذي دفعته مع حصتك من التكلفة. وبعد ذلك ستتم تغطية رعايتك من قِبل Aetna Better Health of California لهذا الشهر. ولن تتم تغطيتك من قِبل Aetna Better Health of California حتى سدادك لحصتك من التكلفة كاملة للشهر. بعد استيفاء حصتك من التكلفة للشهر، يمكنك الذهاب إلى أي طبيب تابع لخطة Aetna Better Health of California. إذا كنت عضوًا تتقاسم التكلفة، فلن تحتاج إلى اختيار مقدم الرعاية الأولية.

كيفية سداد مقابل مقدم الخدمات

تدفع Aetna Better Health of California لمقدمي الخدمات بهذه الطرق:

- مدفوعات الرسوم الثابتة المسددة لمقدمي الخدمات لكل مريض خاضع للتغطية
  - تدفع Aetna Better Health of California لبعض مقدمي الخدمات مبلغًا محددًا من المال كل شهر لكل عضو في Aetna Better Health of California. يسمى ذلك دفعة الرسوم الثابتة المسددة لمقدمي الخدمات لكل مريض خاضع للتغطية. تعمل Aetna Better Health of California ومقدمو الخدمات معًا لتحديد مبلغ المدفوعات.

- مبالغ Fee-for-service (الرسوم مقابل الخدمة)
  - يقدم بعض مقدمي الخدمات الرعاية إلى أعضاء Aetna Better Health of California وبعد ذلك يرسلون فاتورة إلى Aetna Better Health of California للخدمات التي قدموها. يسمى ذلك مبلغ fee-for-service (الرسوم مقابل الخدمة). تعمل Aetna Better Health of California ومقدمو الخدمات معًا لتحديد مقدار تكلفة كل خدمة.

لمعرفة المزيد حول كيف تدفع Aetna Better Health of California لمقدمي الخدمات بهذه الطرق، اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

اسأل Aetna Better Health of California عن دفع فاتورة

إذا تلقيت فاتورة لخدمة مغطاة، فاتصل بخدمات الأعضاء مباشرة على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

إذا دفعت مقابل خدمة تعتقد أنه ينبغي على Aetna Better Health of California تغطيتها، فيمكنك تقديم طلب تعويض. استخدم نموذج طلب تعويض وأخبر Aetna Better Health of California خطيًا بالأسباب التي تدفعك إلى السداد. اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711)** لطلب نسخة من نموذج طلب التعويض. ستراجع Aetna Better Health of California مطالبتك لمعرفة ما إذا كان بإمكانك استرداد المال.

3. كيفية الحصول على الرعاية

الحصول على خدمات الرعاية الصحية

يرجى قراءة المعلومات التالية حتى تعلم من أين أو من أي مجموعة من مقدمي الخدمات يمكنك الحصول على الرعاية الصحية.

يمكنك بدء الحصول على خدمات الرعاية الصحية في تاريخ تغطيتك الفعال. يجب عليك حمل بطاقة هوية Aetna Better Health of California وبطاقة Medi-Cal BIC دومًا معك. ولا تسمح لأي شخص آخر باستخدام بطاقة هوية Aetna Better Health of California أو بطاقة BIC.

يتعين على الأعضاء الجدد اختيار مقدم رعاية أولية (PCP) ضمن شبكة Aetna Better Health of California . وتعد شبكة Aetna Better Health of California بمثابة مجموعة من الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين الذين يعملون مع Aetna Better Health of California. يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية خلال 30 يومًا من وقت بدء عضويتك في Aetna Better Health of California. علمًا بأنك إذا لم تختر مقدم رعاية أولية، فستختار Aetna Better Health of California لك أحدهم.

يمكنك اختيار نفس مقدم الرعاية الأولية أو مقدمي رعاية أولية مختلفين لجميع أفراد العائلة في Aetna Better Health of California.

إذا كنت تتعامل مع طبيب معيّن وتود مواصلة ذلك أو إذا أردت البحث عن مقدم رعاية أولية جديد، فيمكنك النظر في دليل مقدمي الخدمات. فهو يحتوي على قائمة بجميع مقدمي الرعاية الأولية (PCP) ضمن شبكة Aetna Better Health of California . ويحتوي دليل مقدم الخدمات على معلومات أخرى لمساعدتك في اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP). إذا احتجت إلى دليل مقدمي الخدمات، فاتصل برقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).** يمكنك أيضًا العثور على دليل مقدمي الخدمات على موقع Aetna Better Health of California على الويب **AetnaBetterHealth.com/California**.

إذا لم يكن بإمكانك الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها من مقدم خدمات مشارك في شبكة Aetna Better Health of California ، فيتعين على مقدم رعايتك الأولية (PCP) مطالبة Aetna Better Health of California باعتماد إرسال مقدم خدمات من خارج الشبكة لك.

اقرأ بقية هذا الفصل لمعرفة المزيد حول مقدمي الرعاية الأولية ودليل مقدمي الخدمات وشبكة مقدم الخدمات.

تقييم الصحة الأولي (IHA)

توصي Aetna Better Health of California بقيامك كعضو جديد بزيارة مقدم رعايتك الأولية الجديد في أول 120 يومًا لإجراء تقييم الصحة الأولي (IHA). والهدف من تقييم الصحة الأولي هو مساعدة مقدم الرعاية الأولية في معرفة احتياجات وتاريخ رعايتك الصحية. وقد يطرح عليك مقدم الرعاية الأولية بعض الأسئلة حول تاريخك الصحي أو قد يطلب منك إكمال استبيان. وسيخبرك مقدم الرعاية الأولية أيضًا بدروس واستشارات التثقيف الصحفي التي قد تساعدك.

عندما تتصل لتحديد موعد تقييم الصحة الأولي، فعليك إخبار الشخص الذي يرد على الهاتف بأنك عضو في Aetna Better Health of California. اذكر رقم بطاقة هوية العضو الخاصة ب Aetna Better Health of California.

يجب عليك حمل بطاقة BIC وبطاقة هوية Aetna Better Health of California معك عند الذهاب إلى موعدك. وتعد فكرة جيدة أيضًا أن تأخذ قائمة معك بأدويتك وأسئلتك إلى زيارتك. كن مستعدًا للتحدث مع مقدم الرعاية الصحية حول المخاوف والاحتياجات المتعلقة برعايتك الصحية.

تأكد من الاتصال بمكتب مقدم الرعاية الأولية إذا كنت ستتأخر أو إذا كان يتعذر عليك الذهاب إلى موعدك.

الرعاية الروتينية

الرعاية الروتينية هي رعاية صحية عادية. وتشتمل على الرعاية الوقائية، ويطلق عليها أيضًا رعاية العافية أو رعاية الأصحاء. فهي تساعدك في البقاء بصحة جيدة وفي وقايتك من الأمراض. تشتمل الرعاية الوقائية على فحوصات معتادة واستشارات وتثقيف صحي. إضافة إلى الرعاية الوقائية، تشتمل الرعاية الروتينية أيضًا على الرعاية عندما تكون مريضًا. تغطي Aetna Better Health of California الرعاية الروتينية من مقدم رعايتك الأولية.

سيقوم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بما يلي:

- منحك رعايتك الروتينية كاملة، بما في ذلك الفحوصات المعتادة والحقن والعلاج والوصفات الطبية والمشورة الطبية
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- إحالتك (إرسالك) إلى الأخصائيين إذا لزم الأمر
- طلب إجراء الأشعة السينية أو صور الثدي الشعاعية أو العمل المخبري إذا احتجت إليها

عندما تحتاج إلى رعاية روتينية، فستتصل بمقدم رعايتك الأولية لتحديد موعد. تأكد من الاتصال بمقدم الرعاية الأولية قبل الحصول على الرعاية الطبية، ما لم تكن لديك حالة طارئة. بالنسبة لحالة الطوارئ، اتصل على **911** أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

لمعرفة المزيد حول الخدمات والرعاية الصحية التي تغطيها الخطة وما لا تغطيه، اقرأ الفصل 4 في هذا الكتيب.

الرعاية العاجلة

الرعاية العاجلة **ليست** لحالة طارئة أو مهددة للحياة. بالنسبة للخدمات التي تحتاجها لمنع حدوث أي خطر على صحتك من مرض مفاجئ أو إصابة أو مضاعفات حالة لديك بالفعل. تتطلب مواعيد الرعاية العاجلة الرعاية في غضون 48 ساعة. إذا كنت خارج منطقة خدمة Aetna Better Health of California، فقد تخضع خدمات الرعاية العاجلة للتغطية. قد تكون احتياجات الرعاية العاجلة عبارة عن برد أو التهاب الحلق أو حمى أو ألم في الأذن أو التواء العضلات أو خدمات الأمومة.

للرعاية العاجلة، اتصل بمقدم الرعاية الأولية. إذا تعذر عليك الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية، فاتصل على رقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711)** واتبع مطالبات خط التمريض. إن موظفي خط التمريض متاح على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع.

إذا احتجت إلى رعاية عاجلة خارج المنطقة، فاذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة. ولا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق). إذا كنت بحاجة إلى الرعاية العاجلة للصحة العقلية، فاتصل بخطة الصحة العقلية بالمقاطعة على الرقم **916-875-1055** الخاص بمقاطعة Sacramento وعلى الرقم **1-888-724-7240** الخاص بمقاطعة San Diego والمتاح على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع. لإيجاد جميع أرقام الهاتف المجانية بجميع المقاطعات عبر الإنترنت، تفضل بزيارة**www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MentalHealthPrograms-Ind.aspx**.

الرعاية في حالات الطوارئ

بالنسبة للرعاية الطارئة، اتصل على **911** أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ (ER). بالنسبة للرعاية الطارئة **لا** تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Aetna Better Health of California.

الرعاية الطارئة خاصة بالحالات الطبية المهددة للحياة. إن هذه الرعاية خاصة بالمرض أو الإصابة الذي يتوقع شخص عاقل (وليس مهني رعاية صحية) يتمتع بمعرفة متوسطة بالصحة والطب أنه إذا لم تحصل على الرعاية فورًا، فقد تتعرض صحتك (أو صحة طفلك الذي لم يولد بعد) للخطر، أو قد تتعرض وظيفة من وظائف الجسم أو عضو بالجسم أو جزء من الجسم إلى ضرر شديد. تتضمن الأمثلة ما يلي:

- الولادة النشطة
- كسر بالعظام
- ألم شديد، خاصة في الصدر
- حرق خطير
- جرعة زائدة من المخدرات
- إغماء
- نزف شديد
- حالة طارئة نفسية

لا تذهب إلى غرفة الطوارئ للرعاية الروتينية. يجب عليك الحصول على الرعاية الروتينية من مقدم الرعاية الأولية، الذي يعرفك على النحو الأفضل. إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت الحالة الطبية طارئة أم لا، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك. يمكنك أيضًا الاتصال بخط التمريض 7/24 على الرقم **1-855-772-9076.**

إذا احتجت إلى رعاية طارئة بعيدًا عن المنزل، فاذهب إلى أقرب غرفة طوارئ (ER) حتى إن لم تكن في شبكة Aetna Better Health of California . إذا ذهبت إلى غرفة طوارئ، فاطلب منهم الاتصال بشبكة Aetna Better Health of California . يجب عليك أنت أو المستشفى التي دخلتها الاتصال بخطة Aetna Better Health of California خلال 24 ساعة من بعد حصولك على الرعاية الطارئة. في حالة انتقالك دوليًا خارج الولايات المتحدة، ما عدا كندا أو المكسيك وكنت بحاجة لرعاية طارئة، فإن Aetna Better Health of California **لن** تغطي رعايتك في معظم الحالات.

وإذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل في حالة الطوارئ، فاتصل برقم **911**. لا تحتاج إلى مطالبة مقدم الرعاية الأولية Aetna Better Health of California أولاً قبل الذهاب إلى غرفة الطوارئ.

إذا احتجت إلى الرعاية في مستشفى من خارج الشبكة بعد حالتك الطارئة (الرعاية بعد استقرار الحالة)، فستتصل المستشفى بخطة Aetna Better Health of California .

تذكّر: لا تتصل على الرقم **911** ما لم تكن الحالة طارئة. احصل على الرعاية الطارئة فقط للطوارئ وليس للرعاية الروتينية أو لمرض بسيط مثل البرد أو التهاب الحلق. إذا كانت الحالة طارئة، فاتصل على **911** أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

الرعاية الحساسة

خدمات موافقة القاصرين

إذا كان عمرك أقل من 18 عامًا، يمكنك رؤية طبيب بدون موافقة من والديك أو وصيك القانوني لأنواع الرعاية هذه:

- الصحة العقلية للمرضى الخارجيين (فقط للقاصرين في سن 12 عامًا أو أكبر) لكلٍ من:
  - الاعتداء الجنسي أو الجسدي
  - عندما تكون هناك احتمالية لتسببك في ضرر لنفسك أو للآخرين
- الحمل
- تنظيم الأسرة / تحديد النسل (باستثناء العقم)
- الاعتداء الجنسي
- الوقاية من/ اختبار/ علاج فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (فقط للقاصرين في سن 12 عامًا أو أكبر)
- الوقاية من/ اختبار/ علاج العدوى المنقولة جنسيًا (فقط للقاصرين في سن 12 عامًا أو أكبر)
- علاج تعاطي المخدرات وشرب الكحول (فقط للقاصرين في سن 12 عامًا أو أكبر)

لا يتعين أن يكون الطبيب أو العيادة جزءًا من شبكة Aetna Better Health of California ولا تحتاج إلى إحالة من مقدم رعايتك الأولية للحصول على هذه الخدمات. للحصول على مساعدة في العثور على طبيب أو عيادة يقدم هذه الخدمات، أو المساعدة في الحصول على هذه الخدمات، يمكنك الاتصال على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).** يمكنك أيضًا الاتصال بخط التمريض 7/24 على ذات الرقم، واختر الخيار رقم 4 واتبع التعليمات.

يمكن للقاصرين التحدث مع ممثل على نحو خاص حول مخاوفهم الصحية من خلال الاتصال بخط التمريض 7/24 على الرقم **1-855-772-9076.**

الخدمات الحساسة للبالغين

كشخص بالغ، قد لا ترغب في زيارة مقدم الرعاية الأولية للرعاية المعينة الخاصة والحساسة. إذا كان الأمر كذلك، فيمكنك اختيار أي طبيب أو عيادة لأنواع الرعاية هذه:

- تنظيم الأسرة
- اختبار فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
- العدوى المنقولة جنسيًا

لا يتعين أن يكون الطبيب أو العيادة جزءًا من شبكة Aetna Better Health of California. لا يتعين على مقدم الرعاية الأولية إحالتك لأنواع الخدمات هذه. للحصول على مساعدة في العثور على طبيب أو عيادة يقدم هذه الخدمات، يمكنك الاتصال على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).** يمكنك أيضًا الاتصال بخط التمريض 7/24 على ذات الرقم، واختر الخيار رقم 4 واتبع التعليمات.

التوجيهات المسبقة

التوجيهات المسبقة هي نموذج قانوني. ويمكنك خلالها إدراج الرعاية الصحية التي تريدها إذا كنت غير قادر على التحدث أو اتخاذ قرارات لاحقًا. يمكنك تحديد الرعاية التي **لا** تريدها. يمكنك تحديد شخص، مثل زوجك/زوجتك، لاتخاذ القرارات لرعايتك الصحية إذا تعذر عليك ذلك.

يمكنك الحصول على نموذج التوجيهات المسبقة في الصيدليات والمستشفيات والمكاتب القانونية ومكاتب الأطباء. قد يكون عليك الدفع للحصول عليها. يمكنك أيضًا العثور على نموذج مجاني عبر الإنترنت وتنزيله. يمكنك مطالبة عائلتك أو مقدم رعايتك الأولية أو شخص تثق به لمساعدتك في تعبئة النموذج.

لديك الحق في إدراج التوجيهات المسبقة الخاصة بك في سجلاتك الطبية. لديك الحق في تغيير أو إلغاء التوجيه المسبق في أي وقت.

لديك الحق في التعرف على التغييرات التي تُجرى على قوانين التوجيهات المسبقة. ستخبرك Aetna Better Health of California بالتغييرات التي أجريت على قانون الولاية خلال فترة لا تزيد عن 90 يومًا بعد التغيير.

أين تحصل على الرعاية

ستحصل على معظم رعايتك من مقدم الرعاية الأولية. سيقدم لك مقدم الرعاية الأولية رعايتك الوقائية الروتينية (العافية) كاملة. ستزور كذلك مقدم الرعاية الأولية للعناية بك عندما تكون مريضًا. تأكد من الاتصال بمقدم الرعاية الأولية قبل الحصول على الرعاية الطبية الغير الطارئة. وسوف يحيلك (يرسلك) مقدم الرعاية الأولية إلى الأخصائيين إذا كنت بحاجة إليهم.

للحصول على مساعدة فيما يتعلق بأسئلتك الصحية، يمكنك أيضًا الاتصال بخط التمريض على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية. الرعاية العاجلة هي رعاية تحتاج إليها خلال 48 ساعة، ولكنها ليست رعاية طارئة. وهي تشتمل على رعاية لأشياء مثل البرد أو التهاب الحلق أو الحمى أو ألم في الأذن أو التواء العضلات.

بالنسبة لحالات الطوارئ، اتصل على **911** أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

الاعتراض الأخلاقي

بعض مقدمي الخدمات لديهم اعتراض أخلاقي على أداء بعض الخدمات. ويعني هذا أن لديهم الحق **فيعدم** تقديم بعض الخدمات المغطاة في حالة عدم موافقتهم من الناحية الأخلاقية. إذا كان لمقدم الخدمات اعتراض أخلاقي، فسوف يساعدك في إيجاد مقدم خدمات آخر للخدمات اللازمة. يمكن أن تعمل Aetna Better Health of California معك أيضًا للبحث عن مقدم خدمات.

لا تقدم بعض المستشفيات أو مقدمو الخدمات الآخرون واحدة أو أكثر من الخدمات المدرجة أدناه. قد تتم تغطية هذه الخدمات التي قد تحتاجها أنت أو فرد عائلتك بموجب عقد خطتك:

- خدمات تنظيم الأسرة وسائل منع الحمل، بما في ذلك منع الحمل الطارئ
- التعقيم، بما في ذلك ربط البوق في وقت المخاض والولادة
- علاجات الخصوبة والعقم
- الإجهاض

يجب عليك الحصول على مزيد من المعلومات قبل تسجيلك. اتصل بالطبيب الجديد أو المجموعة الطبية أو جمعية الممارسة المستقلة أو العيادة التي تريدها. أو اتصل بAetna Better Health of California على الرقم **1-855-772-9076** للتأكد من حصولك على خدمات الرعاية الصحية التي تحتاجها.

دليل مقدمي الخدمة

تقدم شبكة Aetna Better Health of California قائمة بدليل مقدمي الخدمات تتضمن مقدمي الخدمات المشاركين في شبكة Aetna Better Health of California . وتكون الشبكة عبارة عن مجموعة من مقدمي الخدمات الذين يعملون مع مؤسسة Aetna Better Health of California.

يدرج دليل مقدمي خدمات Aetna Better Health of California المستشفيات والصيدليات ومقدمي الرعاية الأولية (PCP) والأخصائيين والممرضات الممارسات والممرضات القابلات ومساعدي الأطباء ومقدمي خدمات تنظيم الأسرة و Federally Qualified Health Centers (FQHCs) ومقدمي خدمات الصحة النفسية للمرضى الخارجيين والخدمات والدعم على المدى الطويل (LTSS) و Freestanding Birth Centers (FBCs) و Indian Health Service Facilities (IHFs) و Rural Health Clinics (RHCs).

يحتوي دليل مقدمي الخدمات على أسماء وعناوين وأرقام هواتف وساعات العمل واللغات المستخدمة في شبكة Aetna Better Health of California. يوضح ما إذا كان مقدم الخدمة يتعامل مع مرضى جدد. كما أنه يوفر مستوى إمكانية الوصول المادي للمبنى، مثل مواقف السيارات، والسلالم، والسلالم ذات الدرابزين ، والاستراحات ذات الأبواب العريضة وقضبان الإمساك.

يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على **AetnaBetterHealth.com/California**.

إذا احتجت إلى دليل مقدمي الخدمات مطبوع، فاتصل برقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

شبكة مقدمي الرعاية الصحية

وتعد شبكة مقدمي الخدمات بمثابة مجموعة من الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين الذين يعملون مع Aetna Better Health of California. ستحصل على خدماتك المغطاة من خلال شبكة Aetna Better Health of California.

إذا كان مقدم الخدمات في الشبكة، بما في ذلك مقدم الرعاية الأولية أو المستشفى أو مقدم خدمات آخر، لديه اعتراض أخلاقي على تزويدك بخدمة مغطاة، مثل تنظيم الأسرة أو الإجهاض، فاتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711)** انتقل إلى صفحة 27 لمزيد من المعلومات عن الاعتراض الأخلاقي.

إذا كان لمقدم الخدمات اعتراض أخلاقي، فيمكنه مساعدتك في إيجاد مقدم خدمات آخر سيمنحك الخدمات اللازمة. يمكن أن تعمل Aetna Better Health of California معك أيضًا للبحث عن مقدم خدمات.

داخل الشبكة

ستستخدم مقدمو خدمات في شبكة Aetna Better Health of Californiaلاحتياجات رعايتك الصحية. وستحصل على رعايتك الوقائية والروتينية من مقدم الرعاية الأولية. وكذلك ستستخدم أخصائيين ومستشفيات ومقدمي خدمات آخرين في شبكة Aetna Better Health of California.

للحصول على دليل مقدمي الخدمات الذي يضم مقدمي الخدمات بالشبكة، اتصل على رقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).** يمكنك أيضًا العثور على دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على الموقع **AetnaBetterHealth.com/California**.

بالنسبة للرعاية الطارئة، اتصل على **911** أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

باستثناء الرعاية الطارئة، قد يتعين عليك سداد الرعاية من مقدمي الخدمات خارج الشبكة.

خارج الشبكة أو خارج منطقة الخدمة

مقدمو الخدمات من خارج الشبكة هم مقدمو الخدمات الذين لا يرتبطون باتفاق للعمل مع Aetna Better Health of California. باستثناء الرعاية الطارئة، قد يتعين عليك سداد الرعاية من مقدمي الخدمات خارج الشبكة. إذا احتجت إلى خدمات الرعاية الصحية المغطاة، فقد تتمكن من الحصول عليها من خارج الشبكة مجانًا طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية وغير متوفرة في الشبكة.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن خدمات خارج الشبكة، فاتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

إذا كنت خارج منطقة خدمات Aetna Better Health of California وتحتاج إلى رعاية **غير** طارئة **ولا** عاجلة، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية على الفور. اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

بالنسبة للرعاية الطارئة، اتصل على **911** أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. تغطي Aetna Better Health of California الرعاية الطارئة خارج الشبكة. في حالة انتقالك إلى كندا أو المكسيك وكنت بحاجة لخدمات طارئة تتطلب دخول المستشفى، فإن Aetna Better Health of California ستغطي رعايتك. في حالة انتقالك دوليًا خارج كندا أو المكسيك وكنت بحاجة لرعاية طارئة، فإن Aetna Better Health of California **لن** تغطي رعايتك في معظم الحالات.

إذا كانت لديك أسئلة حول الرعاية خارج الشبكة أو خارج منطقة خدمات الرعاية، فاتصل **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).** إذا كانت العيادة مغلقة وتريد المساعدة من أحد الممثلين، فاتصل بخط التمريض على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

رابطة الأطباء المستقلين (IPA)

لا تتعاقد Aetna Better Health of California دائمًا مع مقدمي الخدمات مباشرة. تعني الرعاية المدارة أن Aetna Better Health تعمل مع مقدم الرعاية الرئيسية الخاص بك، والذي قد يعمل أيضًا مع رابطة الأطباء المستقلين (IPA). سنعمل معًا لضمان حصولك على الرعاية التي تحتاجها. ستعمل Aetna Better Health أيضًا مع المستشفيات والمتخصصين وغيرهم من مقدمي خدمات الرعاية الصحية لتنسيق جميع احتياجاتك الطبية، والتي قد تشمل أيضًا الإحالات إلى الأشعة السينية والاختبارات المعملية.

الأطباء

ستختار طبيبك أو مقدم رعاية أولية (PCP) من دليل مقدمي خدمات Aetna Better Health of California. يتعين أن يكون طبيبك الذي اخترته مقدم خدمات مشاركًا. ويعني هذا أن يكون مقدم الخدمات في شبكة Aetna Better Health of California. لطلب نسخة من دليل مقدمي الخدمات من Aetna Better Health of California، اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).** أو تجده عبر الانترنت على الرابط **AetnaBetterHealth.com/California**.

يجب عليك أيضًا الاتصال إذا أردت التحقق للتأكد من أن مقدم الرعاية الأولية الذي تريده يقبل مرضى جددًا.

إذا كنت تزور طبيبًا قبل أن تصبح عضوًا في Aetna Better Health of California، فقد تتمكن من مواصلة رؤية هذا الطبيب لفترة محدودة. ويُطلق على هذا "استمرارية الرعاية". يمكنك قراءة المزيد حول استمرارية الرعاية في هذا الكتيب. لمعرفة المزيد، اتصل **1-855-775-9076 (الهاتف النصي:711).**

إذا احتجت إلى أخصائي، فسيحيلك مقدم الرعاية الأولية إلى أخصائي في شبكة Aetna Better Health of California.

علمًا بأنك إذا لم تختر مقدم رعاية أولية، فستختار Aetna Better Health of California لك أحدهم. ولكن أنت أفضل من يعرف احتياجات رعايتك الصحية، لذا فمن الأفضل أن تختار بنفسك. إذا كنت مشتركًا في Medicare و Medi-Cal، فليس بحاجة لاختيار طبيب رعاية أولية (PCP).

إذا أردت تغيير مقدم رعايتك الأولية، فيتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية من دليل مقدمي خدمات Aetna Better Health of California. تأكد من أن مقدم الرعاية الأولية يقبل مرضى جُددًا. لتغيير طبيب الرعاية الأولية الخاص بك، اتصل على الرقم **1-855-775-9076 (الهاتف النصي:711).**

المستشفيات

في حالة الطوارئ، اتصل على **911** أو اذهب إلى أقرب مستشفى.

إذا لم تكن الحالة طارئة وكنت بحاجة للرعاية في المستشفى، فإن مقدم الرعاية الأولية سيحدد المستشفى التي تذهب إليها. ستحتاج إلى الذهاب إلى مستشفى في الشبكة. المستشفيات الموجودة في شبكة Aetna Better Health of California مدرجة في دليل مقدمي الخدمات.خدمات المستشفى، باستثناء الخدمات الطارئة، تتطلب موافقة مسبقة (تصريحًا مسبقًا).

مقدم الرعاية الأولية (PCP)

يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية من وقت بدء عضويتك في Aetna Better Health of California. وفقًا لعمرك وجنسك، يمكنك اختيار ممارس عام أو أخصائي الولادة/طبيب أمراض النساء أو ممارس طب العائلة أو طبيب باطني أو طبيب أطفال كمقدم الرعاية الأولية (PCP). يمكن أيضًا أن تؤدي الممرضة الممارسة (NP) أو مساعد الطبيب (PA) أو الممرضة القابلة المجازة دور مقدم رعايتك الأولية (PCP). إذا اخترت ممرضة ممارسة (NP) أو مساعد طبيب (PA) أو ممرضة قابلة مجازة، فقد يتم تعيين طبيب لك للإشراف على رعايتك.

يمكنك أيضًا اختيار Indian Health Service Facility (IHF)، Federally Qualified Health Center (FQHC) أو Rural Health Clinic (RHC) كمقدم رعايتك الأولية. وفقًا لنوع مقدم الخدمات، قد تتمكّن من اختيار مقدم رعاية أولية لعائلتك بالكامل الأعضاء في Aetna Better Health of California.

علمًا بأنك إذا لم تختر مقدم رعاية أولية عند التسجيل، فستعين Aetna Better Health of Californiaلك أحدهم. في حالة تعيينك إلى مقدم رعاية أولية وأرت التغيير، اتصل على رقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).** يحدث التغيير في أول يوم من الشهر التالي.

سيقوم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بما يلي:

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).**
Aetna Better Health of California متاحة على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع. وتكون المكالمة مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة **AetnaBetterHealth.com/California.**

- التعرف على احتياجات وتاريخك الصحي
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- منحك الرعاية الوقائية ورعاية الصحة الروتينية التي تحتاج إليها
- إحالتك (إرسالك) إلى أخصائي إذا احتجت إليه
- ترتيب الرعاية في المستشفى إذا احتجت إليها

يمكنك النظر في دليل مقدمي الخدمات للبحث عن مقدم رعاية أولية في شبكة Aetna Better Health of California. يحتوي دليل مقدمي الخدمات على قائمة بمراكز FQHC وعيادات RHC التي تعمل مع Aetna Better Health of California.

يمكنك إيجاد دليل مقدمي الخدمات من Aetna Better Health of California عبر الإنترنت على الرابط **AetnaBetterHealth.com/California**. أو يمكنك طلب إرسال دليل مقدمي الخدمات إليك عبر البريد الإلكتروني عبر الاتصال على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).** يمكنك أيضًا الاتصال لمعرفة ما إذا كان مقدم الرعاية الأولية الذي تريده يقبل مرضى جددًا.

اختيار الأخصائيون ومقدمو الخدمات

أنت أفضل من يعرف احتياجات رعايتك الصحية، لذا فمن الأفضل أن تختار مقدم رعايتك الأولية.

من الأفضل أن تبقى مع مقدم رعاية أولية واحد حتى يتمكّن من التعرف على احتياجات رعايتك الصحية. ومع ذلك إذا أردت التغيير إلى مقدم رعاية أولية جديد، يمكنك التغيير في أي وقت. يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية موجود في شبكة مقدمي خدمات Aetna Better Health of California ويقبل مرضى جددًا.

سيصبح اختيارك الجديد هو مقدم رعايتك الأولية في اليوم الأول من الشهر التالي بعد إجراء التغيير.

لتغيير طبيب الرعاية الأولية الخاص بك، اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

قد تطلب منك Aetna Better Health of California تغيير مقدم رعايتك الأولية إذا كان مقدم الرعاية الأولية لا يقبل مرضى جددًا أو ترك شبكة Aetna Better Health of California أو لا يقدم الرعاية إلى مرضى في فئتك العمرية. قد تطلب منك Aetna Better Health of California أو مقدم الرعاية الأولية التغيير إلى مقدم رعاية أولية جديد إذا كنت غير قادر على التوافق أو الاتفاق مع مقدم رعايتك الأولية، أو إذا كنت تنسى المواعيد أو تذهب إليها متأخرًا. إذا كانت Aetna Better Health of California بحاجة لتغيير مقدم رعايتك الأولية، فإن Aetna Better Health of California ستخبرك خطيًا.

إذا قمت بتغيير مقدمي الرعاية الأولية، فستحصل على بطاقة هوية عضو Aetna Better Health of California جديدة في البريد. وستتضمن تلك البطاقة اسم مقدم الرعاية الأولية الجديد. اتصل بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك أسئلة حول الحصول على بطاقة هوية جديدة.

المواعيد

عندما تحتاج إلى رعاية صحية:

- اتصل بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك
- اجعل رقم بطاقة هوية Aetna Better Health of California متاحًا عند الاتصال
- اترك رسالة تحمل اسمك ورقم هاتفك إذا كان المكتب مغلقًا
- يجب عليك حمل بطاقة BIC وبطاقة هوية Aetna Better Health of California الخاصة بك معك عند الذهاب إلى موعدك.
- اسأل عن وسائل مواصلات تقلك إلى أماكن مواعيدك، عند الحاجة
- اسأل عن المساعدة اللغوية أو الترجمة الفورية، عند الحاجة
- احضر في موعدك المحدد
- اتصل فورًا إذا لم تكن قادرًا على الالتزام بموعدك أو كنت ستتأخر
- اجعل أسئلتك ومعلوماتك الطبية متوفرة في حالة احتجت إليها

إذا كانت لديك حالة طوارئ، فاتصل على **911** أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

الدفع

لا يتعين عليك الدفع من أجل الخدمات المغطاة. في معظم الحالات، لن تتلقى فاتورة من مقدم خدمات. قد تتلقى شرح المزايا (EOB) أو بيانًا من مقدم خدمات. ولا تعد حالات شرح المزايا والبيانات بمثابة فواتير.

إذا حصلت على فاتورة، فاتصل برقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).** أخبر Aetna Better Health of California بالمبلغ المفروض وتاريخ الخدمة وسبب الفاتورة. **لست** مسؤولاً عن التسديد لمقدم الخدمات أي مبلغ مستحق على Aetna Better Health of California لأي خدمة مغطاة. باستثناء الرعاية الطارئة أو العاجلة، قد يتعين عليك سداد الرعاية من مقدمي الخدمات خارج الشبكة. إذا احتجت إلى خدمات الرعاية الصحية المغطاة، فقد تتمكن من الحصول عليها من خارج شبكة مقدمي الخدمات مجانًا طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية وغير متوفرة في الشبكة.

إذا تلقيت فاتورة أو تمت مطالبتك بسداد مبلغ مشاركة في السداد عندما تشعر بأنه لا ينبغي عليك السداد، يمكنك أيضًا تقديم طلب استرداد المال إلى Aetna Better Health of California. وستحتاج إلى إخبار Aetna Better Health of California كتابيًا بالأسباب التي تدفعك لسداد مقابل العنصر أو الخدمة.ستقرأ Aetna Better Health of California مطالبتك لاسترداد المال وستحدد ما إذا كان يمكنك استرداد الأموال. للأسئلة أو لطلب نموذج استرداد المال، اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

الإحالات

يعمل مقدم الرعاية الأولية على منحك إحالة لإرسالك إلى أخصائي إذا كنت بحاجة له. والأخصائي هو طبيب يتمتع بتعليم إضافي في مجال واحد في الطب. سيعمل معك مقدم الرعاية الأولية لاختيار أخصائي. يمكن لعيادة مقدم الرعاية الأولية مساعدتك في تحديد موعد للذهاب الأخصائي.

الخدمات الأخرى التي قد تتطلب إحالة تشمل الإجراءات في العيادة، والأشعة السينية، والعمل المخبري وخدمات الصحة العقلية وتعاطي المخدرات.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).**
Aetna Better Health of California متاحة على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع. وتكون المكالمة مجانية. أو اتصل بخط ترحيل الاتصالات بولاية كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة **.AetnaBetterHealth.com/California**

قد يمنحك مقدم الرعاية الأولية نموذجًا لأخذه إلى الأخصائي. سيقوم الأخصائي بتعبئة النموذج ويعيد إرساله إلى مقدم الرعاية الأولية. يمكن للأخصائي علاجك طوال المدة التي يرى أنك تحتاج إلى علاج خلالها.

إذا كنت تعاني من مشكلة صحية تحتاج إلى رعاية طبية خاصة لفترة طويلة، فقد تحتاج إلى إحالة دائمة. ويعني هذا إمكانية زيارتك لنفس الأخصائي أكثر من مرة بدون الحصول على إحالة كل مرة.

إذا كنت تواجه مشكلة في الحصول على إحالة دائمة أو تريد نسخة من سياسة إحالات Aetna Better Health of California، فاتصل برقم **1-855-776-9076 (الهاتف النصي: 711).**

لا تحتاج إلى إحالة لما يلي:

- زيارات مقدم الرعاية الأولية
- زيارات أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء
- زيارات الرعاية العاجلة أو رعاية الطوارئ
- الخدمات الحساسة للبالغين مثل رعاية الاعتداء الجنسي
- خدمات تنظيم الأسرة (لمعرفة المزيد، اتصل بخدمة الإحالة ومعلومات تنظيم الأسرة بولاية كاليفورنيا على الرقم **1-800-942-1054**)
- استشارة واختبار فيروس نقص المناعة البشرية (فقط للقاصرين في سن 12 عامًا أو أكبر)
- العلاج للعدوى المنقولة جنسيًا (فقط للقاصرين في سن 12 عامًا أو أكبر)
- الوخز بالإبر (أول خدمتين في الشهر ستحتاج المواعيد الإضافية إلى إحالة)
- خدمات تقويم العمود الفقري (مقدمة بواسطة FQHCs و RHCs)
- خدمات طب خدمات طب الأقدام (مقدمة بواسطة FQHCs و RHCs)
- خدمات الأسنان المؤهلة
- تقييم الصحة النفسية الأولي

لا يحتاج القاصرون أيضًا إلى إحالة لما يلي:

- خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين تتضمن:
  - الاعتداء الجنسي أو الجسدي
  - عندما تكون هناك احتمالية لتسببك في ضرر لنفسك أو للآخرين
- رعاية الحمل
- الرعاية المتعلقة بالاعتداء الجنسي
- العلاج من تعاطي المخدرات وشرب الكحول

الموافقة المسبقة

لبعض أنواع الرعاية، سيحتاج مقدم الرعاية الأولية أو الأخصائي إلى مطالبة Aetna Better Health of California بالحصول على إذن قبل حصولك على الرعاية. ويُعرف هذا باسم طلب الحصول على تصريح مسبق أو موافقة مسبقة. ويعني هذا أنه يتعين على Aetna Better Health of California التأكد من أن الرعاية مطلوبة ضرورية من الناحية الطبية.

وتكون الرعاية ضرورية من الناحية الطبية إذا كانت معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتك من التعرض لإصابة أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم الشديد من مرض أو إصابة تم تشخيصها.

تحتاج الخدمات التالية دومًا إلى موافقة مسبقة، حتى إذا تلقيتها من مقدم خدمات من داخل شبكة Aetna Better Health of California:

- الاستشفاء، إن لم تكن الحالة طارئة
- الخدمات خارج منطقة خدمات Aetna Better Health of California
- جراحة المرضى الخارجيين
- الرعاية طويلة الأجل في مرفق الرعاية التمريضية.
- العلاجات المتخصصة

بالنسبة لبعض الخدمات، قد تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق). بموجب البند 1367.01(h)(2) من Health and Safety Code، ستتخذ Aetna Better Health of California القرار بشأن الموافقات المسبقة الروتينية خلال 5 أيام عمل عندما تحصل Aetna Better Health of California على المعلومات المطلوبة بشكل معقول لاتخاذ القرار.

بالنسبة للطلبات التي يوضح خلالها مقدم خدمات أو تحدد Aetna Better Health of California أن اتباع الإطار الزمني القياسي قد يعرّض حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء وظائف حياتك اليومية إلى أفضل مدى ممكن أو الحفاظ على هذه الوظائف أو استعادتها لخطر شديد، فإن Aetna Better Health of California ستتخذ قرار عاجلاً (سريعًا) بخصوص الموافقة المسبقة. سترسل Aetna Better Health of California إخطارًا بأسرع وقت تتطلبه حالتك الصحية وفي موعد أقصاه 72 ساعة بعد تلقي الطلب للحصول على الخدمات.

لا تدفع Aetna Better Health of California للمراجعين لرفض التغطية أو الخدمات. إذا لم توافق Aetna Better Health of California على الطلب، فإن Aetna Better Health of California سترسل لك خطاب إعلان نية الإجراء (NOA). ويخبرك خطاب NOA بكيفية تقديم التماس إذا لم توافق على القرار.

ستتواصل Aetna Better Health of California معك إذا احتاجت Aetna Better Health of California لمزيد من المعلومات أو الوقت لمراجعة طلبك.

لا تحتاج أبدًا إلى موافقة مسبقة للرعاية الطارئة، حتى إذا كانت خارج الشبكة. يشمل هذا المخاض والولادة إذا كنتِ حاملاً.

الآراء الثانية

قد تريد الحصول على رأي ثانٍ حول الرعاية التي يقول مقدم الخدمات إنك تحتاج إليها أو حول تشخيصك أو خطة علاجك. على سبيل المثال، قد تريد الحصول على رأي ثانٍ إذا لم تكن متأكدًا من حاجتك لجراحة أو علاج موصوف أو حاولت اتباع خطة علاج ولم تنجح.

إذا كنت ترغب في الحصول على رأي ثانٍ، يمكنك اختيار مقدم الخدمات من الشبكة من اختيارك. للمساعدة في اختيار مقدم الخدمات، اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

ستدفع Aetna Better Health of California مقابل الحصول على رأي ثانٍ إذا طلبته أنت أو مقدم الخدمات من داخل الشبكة وحصلت على الرأي الثاني من مقدم خدمات من داخل الشبكة. لا تحتاج إلى إذن من Aetna Better Health of California للحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمات من داخل الشبكة.

في حالة عدم وجود مقدم خدمات في شبكة Aetna Better Health of California لمنحك رأي ثانٍ، فإن Aetna Better Health of California ستدفع مقابل الحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمات من خارج الشبكة. ستخبرك Aetna Better Health of California خلال 5 أيام عمل ما إذا كان مقدم الخدمات الذي اخترته للحصول على رأي ثانٍ قد تم اعتماده أم لا. إذا كنت تعاني من مرض مزمن أو شديد أو خطير، أو تواجه تهديدًا فوريًا وخطيرًا على صحتك، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، فقدان الحياة أو أحد الأطراف أو عضو كبير من الجسم أو وظائف جسدية، ستقرر Aetna Better Health of California في غضون 72 ساعة.

إذا رفضت Aetna Better Health of California طلبك بالحصول على رأي ثانٍ، فيمكنك تقديم التماس. لمعرفة المزيد حول الالتماسات، انتقل إلى صفحة 71 في هذا الكتيب.

أخصائيو أمراض النساء

يمكنك الذهاب إلى أخصائي أمراض نساء داخل شبكة Aetna Better Health of California للحصول على الرعاية المغطاة الضرورية لتقديم خدمات الرعاية الصحية الوقائية والروتينية للنساء. فلست بحاجة إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للحصول على هذه الخدمات. للحصول على مساعدة في العثور على أخصائي أمراض نساء، يمكنك الاتصال على الرق **1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).** يمكنك أيضًا الاتصال بخط التمريض 7/24 على الرقم **1-855-772-9076** واتبع متطلبات خط التمريض.

الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب

مواعيد الرعاية العاجلة التي لا تتطلب موافقة مسبقة (تصريحًا مسبقًا)	48 ساعة
مواعيد الرعاية العاجلة التي تتطلب موافقة مسبقة (تصريحًا مسبقًا)	96 ساعة
مواعيد الرعاية الأولية غير العاجلة	10 أيام عمل
أخصائي للحالات غير العاجلة	15 يوم عمل
مقدم خدمة الصحة العقلية غير العاجلة (غير الأطباء)	10 أيام عمل
موعد غير عاجل للخدمات المساعدة لتشخيص أو علاج الإصابة أو المرض أو أي حالة صحية أخرى	15 يوم عمل
أوقات الانتظار عبر الهاتف خلال ساعات العمل العادية	10 دقائق
Triage – خدمات على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع	خدمات على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع -لا تستغرق أكثر من 30 دقيقة
الرعاية الأولية قبل الولادة	10 أيام عمل

وقت السفر والمسافة للرعاية

يجب أن تتبع Aetna Better Health معايير وقت ومسافة السفر لرعايتك. تساعد هذه المعايير على التأكد من قدرتك على الحصول على الرعاية دون الحاجة للسفر لفترة طويلة أو بعيدة جدًا عن المكان الذي تعيش فيه. تختلف معايير وقت ومسافة السفر اعتمادًا على المقاطعة التي تعيش فيها.

إذا لم تتمكن Aetna Better Health من توفير الرعاية لك ضمن معايير وقت ومسافة السفر هذه، فقد يتم استخدام معيار مختلف يسمى معيار الوصول البديل. لمعرفة معايير Aetna Better Health للوقت والمسافة الخاصة بالمكان الذي تعيش فيه، يرجى زيارة الرابط aetnabetterhealth.com أو الاتصال على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

إذا كنت بحاجة إلى رعاية من أحد المتخصصين وكان مقدم الرعاية هذا بعيدًا عن مكان إقامتك، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711)** للحصول على مساعدة في العثور على رعاية مع أخصائي يقع بالقرب من أنت. إذا لم تجد Aetna Better Health رعاية لك مع أخصائي بالقرب منك، فيمكنك الطلب من Aetna Better Health ترتيب النقل لك لرؤية الأخصائي حتى إذا كان هذا الأخصائي بعيدًا عن مكان إقامتك. يعتبر هذا بعيدًا إذا لم تتمكن من الوصول إلى هذا الأخصائي ضمن معايير وقت ومسافة السفر في Aetna Better Health الخاصة بمقاطعتك، بغض النظر عن أي معيار وصول بديل قد تستخدمه Aetna Better Health لرمزك البريدي.

4. المزايا والخدمات

ما الذي تغطيه خطتك الصحية

يوضح هذا القسم جميع خدماتك المغطاة بصفتك عضوًا في Aetna Better Health of California. وتكون خدماتك المغطاة مجانية طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية ومقدمة من قبل مقدم الخدمات في الشبكة. قد تغطي خطتك الصحية الخدمات الضرورية طبيًا من مقدم رعاية خارج الشبكة. ولكن يجب أن تسأل Aetna Better Health of California عن هذا. وتكون الرعاية ضرورية من الناحية الطبية إذا كانت معقولة وضرورية لحماية حياتك ووقايتك من التعرض لإصابة أو إعاقة خطيرة أو تقليل الألم الشديد من مرض أو إصابة تم تشخيصها.

تقدم Aetna Better Health of Californiaهذه الأنواع من الخدمات:

- خدمات المرضى الخارجيين (السامحة بالتجول)
- خدمات الطوارئ
- رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية
- دخول المستشفى للمعالجة
- الأمومة ورعاية حديثي الولادة
- الأدوية الموصوفة طبيًا
- أجهزة وخدمات التأهيل وإعادة التأهيل
- خدمات الأشعة والخدمات المختبرية، مثل الأشعة السينية
- الخدمات الوقائية وخدمات العافية وإدارة الأمراض المزمنة
- خدمات الصحة العقلية
- خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد
- خدمات الأطفال
- خدمات النظر
- النقل الطبي لغير حالات الطوارئ (NEMT)
- النقل لغير الحالات الطبية (NMT)
- الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS) لسكان San Diego فقط

اقرأ كل من الأقسام الموضحة أدناه لمعرفة المزيد حول الخدمات التي يمكنك الحصول عليها.

مزايا Medi-Cal

خدمات المرضى الخارجيين (السامحة بالتجول)

- ***تطعيمات البالغين***

  - يمكنك الحصول على تطعيمات البالغين (الجرعات) من صيدلية تابعة للشبكة أو أحد مقدمي الخدمات بالشبكة من دون الموافقة المسبقة. تغطي Aetna Better Health of California الجرعات التي أوصت بها اللجنة الاستشارية بخصوص ممارسات التطعيمات (ACIP) التابعة لمراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC).

- ***رعاية الحساسية***

  - تغطي Aetna Better Health of California اختبار وعلاج الحساسية، بما في ذلك نزع الحساسية أو إنقاص التحسس أو المعالجة المناعية.

- ***خدمات أخصائي التخدير***

  - تغطي Aetna Better Health of California خدمات التخدير الضرورية من الناحية الطبية عندما تتلقى رعاية المرضى الخارجيين.

- ***خدمات المعالجة اليدوية***

  - تغطي Aetna Better Health of California خدمات تقويم العمود الفقري، بحيث تقتصر على علاج العمود الفقري يدويًا. تقتصر خدمات تقويم العمود الفقري على خدمتين في الشهر مجتمعة مع الوخز بالإبر وخدمات السمعية والعلاج المهني وخدمات علاج النطق. قد توافقAetna Better Health مسبقًا على الخدمات الأخرى عندما تكون الحالة ضرورية من الناحية الطبية.

    الأعضاء التاليون مؤهلون لتلقي خدمات تقويم العمود الفقري:

    - الأطفال أقل من 21 عامًا؛
    - النساء الحوامل حتى نهاية الشهر الذي يشمل 60 يومًا بعد نهاية الحمل؛
    - المقيمون في مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة، مرفق الرعاية المتوسطة، أو مرفق الرعاية الحادة؛

    أو

    - جميع الأعضاء عند تقديم الخدمات في أقسام العيادات الخارجية بالمستشفى أو FQHC أو RHC.

- ***خدمات غسيل الكلى/الديال الدموي***
  - تغطي Aetna Better Health of California خدمات غسيل الكلى. وتغطي Aetna Better Health of California أيضًا خدمات الديال الدموي (غسيل الكلى المزمن) في حالة اعتمادها من قِبل مقدم الخدمات وAetna Better Health of California.

- ***جراحة المرضى الخارجيين***
  - تغطي Aetna Better Health of California العمليات الجراحية للمرضى الخارجيين. تلك المطلوبة لأغراض تشخيصية، فإن الإجراءات التي تعتبر اختيارية والإجراءات الطبية المحددة للمرضى الخارجيين تتطلب موافقة مسبقة (تصريحًا مسبقًا).

- ***خدمات الأطباء***
  - تغطي Aetna Better Health of California خدمات التخدير الضرورية من الناحية الطبية عندما تتلقى رعاية المرضى الخارجيين.

- ***خدمات طب الأقدام (القدم)***
  - تغطي Aetna Better Health خدمات طب الأقدام حسب الضرورة الطبية للتشخيص والعلاج الطبي والجراحي والفيزيائي والتقويمي والكهربائي للقدم البشرية، بما في ذلك الكاحل والأوتار التي تدخل في القدم والعلاج غير الجراحي للعضلات والأوتار من الساق التي تحكم وظائف القدم.

- ***طرق العلاج***
  - تغطي Aetna Better Health of California علاجات مختلفة، بما ذلك:
    - العلاج الكيميائي
    - العلاج الإشعاعي

خدمات الصحة العقلية

- ***خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين***
  - تغطي Aetna Better Health of California العضو لإجراء تقييم أولي للصحة العقلية دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق). يمكنك الحصول على تقييم للصحة النفسية في أي وقت من مقدم الرعاية الصحة النفسية المرخص في شبكة Aetna Better Health of California بدون إحالة.

- يقوم مقدم الرعاية الأولية أو مقدم الصحة النفسية بإحالة إجراء فحص إضافي للصحة العقلية إلى أخصائي داخل شبكة Aetna Better Health of California لتحديد مستوى الإعاقة. إذا حددت نتائج فحص الصحة العقلية الخاص بك أنك تعاني من ضائقة بسيطة إلى متوسطة أو تعاني من إعاقة للوظائف العقلية أو العاطفية أو السلوكية، فإن Aetna Better Health of California يمكنها توفير خدمات الصحة العقلية لك. تغطي Aetna Better Health of California خدمات الصحة العقلية هذه.
  - العلاج والتقييم الصحي العقلي الفردي والجماعي (العلاج النفسي)
  - اختبار نفسي عند الإشارة سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
  - تنمية المهارات المعرفية لتحسين الانتباه والذاكرة وحل المشكلات
  - خدمات المرضى الخارجيين لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
  - المكملات والأدوية والمستلزمات والمختبر للمريض الخارجي
  - الاستشارة النفسية

- للمساعدة في العثور على مزيد من المعلومات بخصوص خدمات الصحة العقلية المقدمة بواسطة Aetna Better Health of California، يمكنك الاتصال برقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي 711).**
- إذا حددت نتائج فحص الصحة العقلية الخاص بك أنك قد يكون لديك مستوى أعلى من الضعف وتحتاج إلى خدمات صحة عقلية متخصصة (SMHS)، فإن مقدم الرعاية الأولية أو أخصائي الصحة العقلية الخاص بك سيحيلك إلى خطة الصحة العقلية بالمقاطعة لتلقي تقييم. لمعرفة المزيد، اقرأ *"ما الذي لا تغطيه خطتك الصحية"* في الصفحة 52.

خدمات الطوارئ

- ***خدمات المرضى الداخليين والخارجيين اللازمة لعلاج حالة طوارئ طبية***

تغطي Aetna Better Health of California جميع الخدمات اللازمة لعلاج حالة طوارئ طبية التي تحدث في الولايات المتحدة أو تتطلب منك أن تكون في مستشفى في كندا أو المكسيك. الحالة الطبية الطارئة هي حالة طبية ذات ألم حاد أو إصابة بالغة. الحالة خطيرة للغاية، حال عدم تلقيها العناية الطبية على الفور، يمكن لأي شخص حكيم على قدر معقول من الخبرة بالصحة والطب التوقع بأن تتسبب فيما يلي:

- خطورة بالغة على صحتك; ***أو***
- ضرر بالغ للوظائف الجسدية; ***أو***
- خلل كبير في أي جزء أو عضو بالجسد; ***أو***
- في حالة المرأة الحامل عندما تصل إلى مرحلة الولادة النشطة، وهي تعني حالة الولادة في حال حدوث أي مما يلي:
  - لا يوجد وقت كافٍ للنقل الآمن لك كعضوة إلى مستشفى أخرى قبل الولادة.
  - قد يمثل النقل تهديدًا لصحتك أو سلامتك كعضوة أو لجنينك.

- ***خدمات النقل الطارئة***

تغطي Aetna Better Health of California خدمات الإسعاف لمساعدتك في الوصول إلى أقرب مكان للرعاية في الحالات الطارئة. ويعني هذا أن حالتك خطيرة بما يكفي بحيث قد تعرّض الطرق الأخرى للوصول إلى مكان الرعاية صحتك أو حياتك للخطر. لا يتم تغطية أي خدمات خارج الولايات المتحدة، باستثناء خدمات الطوارئ التي تتطلب منك أن تكون في المستشفى في كندا أو المكسيك.

رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية

تغطي Aetna Better Health of California رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية للأطفال والكبار، مما يساعد على تقليل المضايقات الجسدية والعاطفية والاجتماعية والروحية.

رعاية المحتضرين هي فائدة تخدم الأعضاء المرضى بشكل نهائي. إنه التدخل الذي يركز بشكل رئيسي على إدارة الألم والأعراض بدلاً من العلاج لإطالة العمر.

تتضمن رعاية المحتضرين:

- خدمات التمريض
- خدمات العلاج البدني أو المهني أو علاج التخاطب
- الخدمات الاجتماعية الطبية
- خدمات المساعد الصحي المنزلي وربة المنزل
- الأجهزة والمستلزمات الطبية
- الأدوية والخدمات البيولوجية
- خدمات الاستشارة
- خدمات التمريض المستمر على مدار 24 ساعة خلال فترات الأزمات وعند الضرورة للحفاظ على المريض في المنزل
- رعاية المرضى الداخليين لمدة تصل إلى خمسة أيام متتالية في وقت واحد في المستشفى أو مرفق التمريض الحاذق أو مرفق رعاية المحتضرين
- رعاية قصيرة الأمد للمرضى الداخليين للسيطرة على الألم أو إدارة الأعراض في المستشفى أو مرفق التمريض الحاذق أو مرفق رعاية المحتضرين

الرعاية التلطيفية هي رعاية تتمحور حول المريض والأسرة وتعمل على تحسين نوعية الحياة من خلال توقع المعاناة والوقاية منها وعلاجها. لا تتطلب الرعاية التلطيفية أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل. يمكن توفير الرعاية التلطيفية في نفس وقت الرعاية الشفائية.

دخول المستشفى للمعالجة

- ***خدمات أخصائي التخدير***

تغطي Aetna Better Health of California خدمات التخدير الضرورية طبيًا أثناء الإقامة في المستشفيات المغطاة. وأخصائي التخدير هو مقدم خدمات متخصص في إعطاء المرضى التخدير. والتخدير هو أحد أنواع الدواء المستخدمة خلال بعض الإجراءات الطبية.

- ***خدمات المستشفى للمرضى الداخليين***

تغطي Aetna Better Health of California الرعاية الطبية اللازمة للمرضى الداخليين عند إدخالك إلى المستشفى.

- ***الخدمات الجراحية***

تغطي Aetna Better Health of California العمليات الجراحية الضرورية طبيًا التي يتم إجراؤها في المستشفى.

الأمومة ورعاية حديثي الولادة

تغطي Aetna Better Health of California خدمات الأمومة ورعاية حديثي الولادة:

- التثقيف المتعلق بالرضاعة الطبيعية والمساعدات
- الولادة ورعاية ما بعد الولادة
- رعاية ما قبل الولادة
- خدمات مركز الولادة
- الممرضة القابلة المجازة (CNM)
- القابلة المجازة (LM)
- تشخيص الاضطرابات الوراثية الجنينية والاستشارات

الأدوية الموصوفة طبيًا

الأدوية المغطاة

يمكن لمقدم الخدمات وصف أدويتك الموجودة في قائمة الأدوية المفضلة (PDL) في Aetna Better Health of California، مع مراعاة الاستثناءات والقيود. ويُطلق على قائمة الأدوية المفضلة (PDL) في Aetna Better Health of California أحيانًا كتيب الوصفات. وتعد الأدوية الموجودة في قائمة الأدوية المفضلة (PDL) آمنة وفعالة لاستخدامها الموصوف. ويحدّث مجموعة من الأطباء والصيدليات هذه القائمة.

- ويساعدك تحديث هذه القائمة في التأكد من أن الأدوية الموجودة فيها آمنة وفعالة.
- إذا كان طبيبك يرى أنك بحاجة لدواء غير موجود في هذه القائمة، فسيحتاج طبيبك إلى التواصل مع Aetna Better Health of California لطلب الموافقة المسبقة قبل حصولك على الدواء.

لمعرفة ما إذا كان الدواء موجودًا في قائمة الأدوية المفضلة (PDL) في Aetna Better Health of California أو للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المفضلة (PDL)، اتصل على الرقم **1-855-772-9076** (الهاتف النصي: 711). يمكنك أيضًا العثور على قائمة الأدوية المفضلة (PDL) على الرقم **AetnaBetterHealth.com/California/members/pharmacy**.

أحيانًا تحتاج Aetna Better Health of California إلى اعتماد دواء قبل أن يتمكّن مقدم الخدمات من وصفه. ستراجع Aetna Better Health of California وتقرر ما يتعلق بهذه الطلبات خلال 24 ساعة.

- يمكن للصيدلي أو غرفة الطوارئ بالمستشفى منحك إمدادًا طارئًا لمدة 72 ساعة إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إليه. ستدفع Aetna Better Health of California مقابل الإمداد الطارئ.
- إذا قالت Aetna Better Health of California لا بالنسبة للطلب، فسترسل Aetna Better Health of California لك خطابًا يوضح لك السبب والأدوية أو العلاجات الأخرى التي يمكنك تجربتها.

الصيدليات

إذا كنت تقوم بصرف أو إعادة صرف وصفة طبية، فيتعين عليك الحصول على أدويتك الموصوفة من صيدلية تعمل مع Aetna Better Health of California. يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Aetna Better Health of California في دليل مقدمي خدمات Aetna Better Health of California على **AetnaBetterHealth.com/California/find-provider**. يمكنك أيضًا العثور على صيدلية قريبة منك من خلال الاتصال على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).**

بمجرد اختيار صيدلية، اذهب بوصفتك الطبية إلى الصيدلية. ويمكن أيضًا أن يرسلها مقدم الخدمات إلى الصيدلية من أجلك. امنح الصيدلية وصفتك الطبية إلى جانب بطاقة هوية Aetna Better Health of California الخاصة بك. تأكد من أن الصيدلية تعرف جميع الأدوية التي تتناولها وأي حساسيات تعاني منها. إذا كانت لديك أي أسئلة بخصوص وصفتك الطبية، فتأكد من سؤال الصيدلي.

أجهزة وخدمات التأهيل وإعادة التأهيل

تغطي الخطة ما يلي:

- ***الوخز الإبري***

تغطي Aetna Better Health خدمات الوخز الإبري لمنع أو تعديل أو تخفيف تصور الألم الشديد والمزمن المستمر الناجم عن حالة طبية معترف بها بشكل عام. خدمات الوخز الإبري للمرضى الخارجيين (مع أو بدون التحفيز الكهربائي للإبر) تقتصر على خدمتين في الشهر، إلى جانب الخدمات السمعية وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني وعلاج النطق. قد تقوم Aetna Better Health بالاعتماد المسبق (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.

- ***علم السمع (السمع)***

تغطي Aetna Better Health الخدمات السمعية. وتقتصر الخدمات السمعية للمرضى الخارجيين على خدمتين في الشهر، إلى جانب خدمات الوخز الإبري وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني وعلاج النطق. قد تقوم Aetna Better Health بالاعتماد المسبق (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.

- ***علاجات الصحة السلوكية***

يشمل علاج الصحة السلوكية (BHT) خدمات وبرامج العلاج، مثل تحليل السلوك التطبيقي وبرامج التدخل السلوكي القائم على الأدلة التي تطور أو تستعيد أداء الفرد إلى أقصى حد ممكن عمليًا.

تعمل خدمات علاج الصحة السلوكية (BHT) على تعليم المهارات باستخدام التعزيز والدعم وملاحظة السلوك، أو من خلال التلقين لتعليم كل خطوة خاصة بسلوك مستهدف. تستند خدمات BHT إلى دليل موثوق ولا تعد تجريبية. تشمل الأمثلة على خدمات BHT التدخلات السلوكية ومجموعات التدخل السلوكي المعرفي والعلاج السلوكي الشامل والتحليل السلوكي التطبيقي.

يتعين أن تكون خدمات BHT ضرورية من الناحية الطبية وموصوفة من قِبل طبيب أو عالم نفسي مرخّص، ومعتمدة من جانب الخطة ومقدمة بطريقة تتبع خطة العلاج المعتمدة.

- ***التجارب السريرية للسرطان***

تغطي Aetna Better Health of California تجربة سريرية إذا كانت متعلقة بمنع أو اكتشاف أو علاج السرطان أو غيره من الحالات المهددة للحياة، وفي حالة إجراء الدراسة بواسطة U.S. Food and Drug Administration (FDA) أو Centers for Disease Control and Prevention (CDC) أو Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS). يتعين اعتماد الدراسات من جانب National Institutes of Health أو FDA أو Department of Defense or the Veterans Administration.

- ***إعادة تأهيل القلب***

تغطي Aetna Better Health of California خدمات إعادة تأهيل القلب للمرضى الداخليين والخارجيين.

- ***جراحة التجميل***

لا تغطي Aetna Better Health of California الجراحة التجميلية لتغيير شكل التراكيب الطبيعية للجسم من أجل تحسين المظهر.

- ***المعدات الطبية المعمرة (DME)***

تغطي Aetna Better Health of California شراء أو تأجير المستلزمات الطبية والمعدات والخدمات الأخرى بوصفة طبية من طبيب. قد تتم تغطية عناصر المعدات الطبية المعمرة (DME) الموصوفة حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية للحفاظ على وظائف الجسم الضرورية لأنشطة الحياة اليومية أو لمنع إعاقة جسدية شديدة. لا تغطي Aetna Better Health of California المستلزمات والميزات والمعدات المتعلقة بالرفاهية أو الراحة أو الترفيه.

- ***التغذية المعوية والتغذية بالحقن***

يتم استخدام هذه الطرق الخاصة بتوصيل الغذاء إلى الجسم عندما تمنعك الحالة الطبية من تناول الطعام بصورة طبيعية. تغطي Aetna Better Health of California منتجات التغذية المعوية والتغذية بالحقن عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية.

- ***المعينات السمعية***

تغطي Aetna Better Health of California المعينات السمعية إذا تم اختبارك فيما يتعلق بفقدان السمع وكانت لديك وصفة من طبيبك. ويمكن أيضًا أن تغطي Aetna Better Health of California عمليات استئجار المعينات السمعية واستبدالها والبطاريات لأول المعينات السمعية لديك.

- ***خدمات الرعاية الصحية المنزلية***

تغطي Aetna Better Health of California خدمات الصحة المقدمة في منزلك، عند وصفها من قِبل طبيبك وتبيّن أنها ضرورية من الناحية الطبية.

- ***المستلزمات الطبية والمعدات والأجهزة***

تغطي Aetna Better Health of California المستلزمات الطبية الموصوفة من قِبل طبيب.

- ***العلاج المهني***

تغطي Aetna Better Health of California خدمات العلاج المهني، بما في ذلك تقييم العلاج المهني وتخطيط العلاج والعلاج والتوجيه الخدمات الاستشارية. وتقتصر خدمات العلاج المهني على خدمتين في الشهر، إلى جانب خدمات الوخز الإبري والخدمات السمعية وتقويم العمود الفقري وعلاج النطق. قد تقوم Aetna بالاعتماد المسبق (التصريح المسبق) لخدمة إضافية حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.

- ***أجهزة التقويم/الأجهزة التعويضية***

تغطي Aetna Better Health of California أجهزة التقويم والأجهزة التعويضية والخدمات الضرورية من الناحية الطبية والموصوفة من قِبل طبيبك أو اختصاصي الأقدام أو طبيب الأسنان أو مقدم خدمات طبية من غير الأطباء. ويشتمل ذلك على الأجهزة السمعية المزروعة وبدلة الثدي/حمالات صدر تتعلق باستئصال الثدي، والأجهزة التعويضية والملابس المشدودة التي يتم ارتداؤها عند إصابة ناتجة عن حروق لاستعادة وظيفة أو استبدال جزء في الجسم أو لدعم جزء ضعيف أو مشوه في الجسم.

- ***مستلزمات الفغر والمسالك البولية***

تغطي Aetna Better Health of California أكياس الفغر والقثاطير البولية وأكياس التصريف ومستلزمات الري والمواد اللاصقة. ولا يشتمل ذلك على المستلزمات التي يتم توفيرها من أجل الميزات أو المعدات المتعلقة بالرفاهية أو الراحة أو الترفيه.

- ***العلاج الطبيعي***

تغطي Aetna Better Health of California خدمات العلاج الطبيعي، بما في ذلك تقييم العلاج الطبيعي وتخطيط العلاج والعلاج والتوجيه والخدمات الاستشارية واستخدام الأدوية الموضعية.

- ***إعادة التأهيل الرئوي***

تغطي Aetna Better Health of California إعادة التأهيل الرئوي الضروري من الناحية الطبية والموصوف من قِبل طبيب.

- ***الخدمات الترميمية***

تغطي Aetna Better Health of California الجراحة التي تُجرى لتصحيح أو إصلاح التراكيب غير الطبيعية للجسم لتحسين أو إضفاء مظهر طبيعي إلى أقصى درجة ممكنة. التراكيب غير الطبيعية للجسم هي التراكيب الناجمة عن عيوب خلقية أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض.

- ***خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة***

تغطي Aetna Better Health of California خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة باعتبارها ضرورية من الناحية الطبية، إذا كنت معاقًا وتحتاج إلى مستوى رعاية مرتفع. وتشتمل هذه الخدمات على الإقامة والوجبات في مرفق مرخص مع تقديم رعاية تمريضية حاذقة على مدار الساعة.

- ***علاج النطق***

تغطي Aetna Better Health علاج النطق الضروري من الناحية الطبية. وتقتصر خدمات النطق على خدمتين في الشهر، إلى جانب خدمات الوخز الإبري والخدمات السمعية وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني. قد تقوم Aetna Better Health بالاعتماد المسبق (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.

- ***خدمات المتحولين جنسيًا***

تغطي Aetna Better Health of California خدمات المتحولين جنسيًا (خدمات تأكيد الجنس) كميزة عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية أو عندما تلبي الخدمات معايير الجراحة الترميمية.

خدمات الأشعة والخدمات المختبرية

تغطي Aetna Better Health of California خدمات الأشعة السينية والمعملية للمرضى الخارجيين والداخليين عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية. تتم تغطية إجراءات التصوير المتقدمة المتنوعة استنادًا إلى الضرورة الطبية.

الخدمات الوقائية وخدمات العافية وإدارة الأمراض المزمنة

تغطي الخطة ما يلي:

- اللقاحات الموصى بها من قِبل اللجنة الاستشارية لممارسات التطعيم
- خدمات تنظيم الأسرة
- توصيات Bright Futures لإدارة الخدمات والموارد البشرية
- الخدمات الوقائية للنساء الموصى بها من قِبل Institute of Medicine

- خدمات الإقلاع عن التدخين
- الخدمات الوقائية الموصى بها من المستوى A وB لـ
United States Preventive Services Task Force

يتم تقديم خدمات تنظيم الأسرة للأعضاء في سن الإنجاب لتمكينهم من تحديد عدد الأطفال والفترات الفاصلة بين ولاداتهم. تشتمل هذه الخدمات على بعض طرق تحديد النسل المعتمدة من قِبل FDA. أخصائيو الولادة/أطباء أمراض النساء ومقدمو الرعاية الأولية بخطة Aetna Better Health of California متاحون لخدمات تنظيم الأسرة.

بالنسبة لخدمات تنظيم الأسرة، يمكنك أيضًا اختيار طبيب أو عيادة غير مرتبطة بخطة Aetna Better Health of California بدون الحاجة للحصول على موافقة مسبقة من Aetna Better Health of California. قد لا تتم تغطية الخدمات من مقدم خدمات من خارج الشبكة والتي تكون غير متعلقة بتنظيم الأسرة. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)**.

Diabetes Prevention Program (برنامج الوقاية من السكري)

يعد Diabetes Prevention Program (برنامج الوقاية من السكري، DPP) برنامجًا لتغيير نمط الحياة قائم على الأدلة. وهو مصمم للوقاية من أو تأجيل الإصابة بالسكري من النوع 2 بين الأفراد المشخّصين بمقدمات السكري. ويستمر البرنامج لعام واحد. ويمكن أن يمتد لعام ثانٍ للأعضاء المؤهلين. تشمل تقنيات ووسائل دعم نمط الحياة التي يعتمدها البرنامج على سبيل المثال لا الحصر:

- توفير تدريب النظراء
- تدريس المراقبة الذاتية وحل المشاكل
- توفير التشجيع والملاحظات
- توفير مواد إعلامية لدعم الأهداف
- تتبع عمليات الوزن الروتينية للمساعدة في تحقيق الأهداف.

يتعين على الأعضاء تلبية متطلبات الأهلية الخاصة بالبرنامج للانضمام إلى DPP. اتصل بخطة Aetna Better Health of California لمعرفة المزيد حول البرنامج والأهلية.

خدمات اضطراب تعاطي المواد

تغطي الخطة ما يلي:

- فحوصات إساءة استخدام الكحول وحالات التدخل فيما يتعلق باستشارات الصحة السلوكية من أجل إساءة استخدام الكحول

خدمات الأطفال

تغطي الخطة ما يلي:

- خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT).
- إذا كان عمرك أنت أو طفلك أقل من 21 عامًا، فإن Aetna Better Health of California تغطي زيارات الأطفال الأصحاء. وهذه الزيارات عبارة عن مجموعة شاملة من خدمات العلاج والتشخيص والفحص والخدمات الوقائية.
- ستحدد Aetna Better Health of California المواعيد وتوفر النقل لمساعدة الأطفال في الحصول على الرعاية اللازمة.
- ويمكن أن تكون الرعاية الوقائية عبارة عن فحوصات صحية منتظمة لمساعدة طبيبك في اكتشاف المشاكل مبكرًا. وتساعد الفحوصات المنتظمة طبيبك في البحث عن أي مشاكل تتعلق بصحتك الطبية وصحة الأسنان والنظر والسمع والصحة العقلية وأي من اضطرابات تعاطي المواد. وتغطي Aetna Better Health of California خدمات الفحص (بما في ذلك تقييم مستوى الرصاص في الدم) في أي وقت تكون هناك حاجة لها، حتى وإن كان ذلك ليس خلال فحصك المنتظم. ويمكن أن تكون الرعاية الوقائية أيضًا عبارة عن حقن تحتاج إليها أنت أو طفلك. ويتعين على Aetna Better Health of California التأكد من حصول جميع الأطفال المسجّلين على الحقن اللازمة في وقت أي زيارة رعاية صحية.
- عند اكتشاف مشكلة تتعلق بالصحة البدنية أو العقلية خلال الفحص، قد تكون هناك رعاية يمكنها حل المشكلة أو المساعدة. إذا كانت الرعاية ضرورية من الناحية الطبية وكانت Aetna Better Health of California مسؤولة عن سداد قيمة الرعاية، فإن Aetna Better Health of California تغطي الرعاية دون أي تكلفة عليك. تشتمل هذه الخدمات على ما يلي:
  - رعاية الطبيب والممرضة الممارسة والمستشفى
  - حقن للحفاظ على صحتك
  - العلاج الطبيعي وعلاج النطق/العلاج اللغوي والعلاج المهني
  - خدمات الرعاية الصحية المنزلية والتي قد تكون معدات طبية ومستلزمات وأجهزة
  - علاج النظر والسمع، والذي قد يكون عبارة عن نظارات ومعينات سمعية
  - علاج الصحة السلوكية لاضطراب طيف التوحد وغير ذلك من إعاقات النمو
  - إدارة الحالة والحالات المستهدفة والتثقيف الصحي
  - الجراحة الترميمية والتي تكون جراحة من أجل تصحيح أو إصلاح التراكيب غير الطبيعية للجسم الناجمة عن عيوب خلقية أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض لتحسين وظيفة أو لإضفاء مظهر طبيعي.
- إذا كانت الرعاية ضرورية من الناحية الطبية وكانت Aetna Better Health of California غير مسؤولة عن سداد قيمة الرعاية، فإن Aetna Better Health of California ستساعدك في الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها. تشتمل هذه الخدمات على ما يلي:
  - خدمات العلاج والخدمات التأهيلية للصحة العقلية واضطراب تعاطي المواد
  - علاج مشاكل الأسنان، والتي قد تكون عبارة عن تقويم للأسنان
  - خدمات التمريض الخصوصي

خدمات النظر

تغطي الخطة ما يلي:

- فحص روتيني للعين مرة واحدة كل 24 شهرًا؛ قد تقوم Aetna Better Health بالاعتماد المسبق (التصريح المسبق) لخدمات إضافية حسبما يكون ضروريًا من الناحية الطبية.
- النظارات (الإطارات والعدسات) مرة كل 24 شهرًا؛ العدسات اللاصقة عندما تكون مطلوبة للحالات الطبية مثل انعدام العدسة وانعدام القزحية وتمخرط القرنية.

النقل الطبي لغير حالات الطوارئ (NEMT)

يحق لك استخدام النقل الطبي لغير حالات الطوارئ (NEMT) عندما تكون غير قادر من الناحية البدنية أو الطبية على الوصول إلى موعدك الطبي وموعد طب الأسنان والصحة العقلية واضطراب تعاطي المواد عن طريق السيارة أو الأوتوبيس أو القطار أو التاكسي، وتدفع الخطة مقابل الحالة المرضية الطبية أو البدنية التي تعاني منها. قبل الحصول على NEMT، يجب عليك طلب الخدمة من خلال طبيك وسيصف لك نوع النقل الصحيح ليتوافق مع حالتك الطبية.

NEMT عبارة عن سيارة إسعاف أو سيارة للمرضى مزودة بنقالات أو سيارة مجهزة بكراسي متحركة أو نقل جوي. ولا تكون NEMT عبارة عن سيارة أو أوتوبيس أو تاكسي. وتتيح Aetna Better Health of California الحصول على خدمات NEMT ذات التكلفة الأقل لاحتياجاتك الطبية عندما تكون بحاجة إلى وسيلة انتقال للوصول إلى موعدك الطبي. وهذا يعني، على سبيل المثال، أنه إذا كان بإمكانك من الناحية البدنية أو الطبية الانتقال عبر سيارة مجهزة بكراسي متحركة، فإن Aetna Better Health of California لن تدفع مقابل استخدام سيارة إسعاف. ولا تكون مؤهلاً للنقل الجوي إلا إذا كانت حالتك الطبية تجعل أي شكل من أشكال النقل البري غير ممكن.

يتعين استخدام NEMT في الحالات التالية:

- تكون ضرورية من الناحية البدنية أو الطبية على النحو المحدد من خلال تصريح كتابي من قِبل طبيب؛ أو تكون غير قادر من الناحية البدنية أو الطبية على استخدام الأوتوبيس أو التاكسي أو السيارة أو الشاحنة الصغيرة للوصول إلى موعدك الطبي.
- تحتاج إلى مساعدة من السائق إلى ومن محل إقامتك أو المركبة أو مكان العلاج بسبب إعاقة بدنية أو عقلية.
- تُعتمد مقدمًا من قِبل Aetna Better Health of California من خلال تصريح كتابي من قِبل طبيب.

لطلب خدمات NEMT التي وصفها طبيبك، يرجى التواصل مع Aetna Better Health of California على الرقم **1-855-772-9076** أو مقدم خدمات النقل في Aetna Better Health of California، Access2Care على الرقم **1-888-334-8352** قبل ثلاثة (3) أيام عمل (من الاثنين إلى الجمعة) على الأقل من موعدك. بالنسبة للمواعيد العاجلة، يرجى الاتصال بأسرع وقت ممكن. يرجى تجهيز بطاقة هوية عضويتك معك عند الاتصال.

حدود NEMT

لا توجد حدود لتلقي NEMT إلى أو من المواعيد الطبية ومواعيد الأسنان والصحة العقلية واضطراب تعاطي المواد المغطاة بموجب Aetna Better Health of California عند وصفها لك من قِبل مقدم خدمات. إذا كان نوع الموعد خاضعًا لتغطية Medi-Cal ولكن ليس من خلال الخطة الصحية، فإن خطتك الصحية ستقدم أو تساعدك في تحديد موعد النقل.

ما الذي لا يتم تطبيقه؟

لن يتم توفير النقل إذا كانت حالتك البدنية والطبية تتيح لك الوصول إلى موعدك الطبي عن طريق السيارة أو الأوتوبيس أو التاكسي أو وسيلة نقل أخرى يمكن الوصول إليها بسهولة. لن يتم تقديم خدمة النقل إذا كانت الخدمة لا تتم تغطيتها من خلال Medi-Cal. توجد في كتيب الأعضاء هذا قائمة تتضمن الخدمات المغطاة.

التكلفة على العضو

لا تكون هناك أي تكلفة يتم تطبيقها على العضو عندما التصريح بخدمة النقل من قِبل Aetna Better Health of California.

النقل لغير الحالات الطبية (NMT)

يمكنك استخدام خدمات النقل غير الطبية (NMT) في الحالات التالية:

- التنقل من وإلى موعد للحصول على خدمة Medi-Cal المسموح بها من قِبل مقدم الخدمات.
- صرف الوصفات والمستلزمات الطبية.

تسمح لك Aetna Better Health of California باستخدام السيارة أو التاكسي أو الأوتوبيس أو وسائل النقل العام/الخاص الأخرى للوصول إلى موعدك الطبي للحصول على الخدمات الطبية المغطاة ضمن خدمات Medi-Cal. توفر Aetna Better Health of California إمكانية استرداد تكاليف مقابل المسافة المقطوعة بالميل عندما يكون النقل في سيارة مخصصة مُرتبة من قِبل العضو وليس عن طريق وسيط نقل أو بطاقات ركوب الحافلات أو قسائم سيارات الأجرة أو تذاكر القطارات.

قبل الحصول على موافقة على استرداد تكاليف المسافة المقطوعة بالميل، يتعين عليك أن تذكر لخطة Aetna Better Health of California عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو شخصيًا أنك حاولت الحصول على جميع اختيارات النقل المعقولة الأخرى وتعذر عليك الحصول على أي منها. توفر Aetna Better Health of California نوع خدمة NMT الأقل تكلفة الذي يلبي احتياجاتك الطبية.

لطلب خدمات NMT التي صرّح بها مقدم الخدمات، تواصل مع Aetna Better Health of California على الرقم **1-855-772-9076** أو مقدم خدمات النقل لدينا، Access2Care على الرقم **1-888-334-8352** قبل ثلاثة (3) أيام عمل (من الاثنين إلى الجمعة) على الأقل من موعدك أو يمكنك التواصل في أقرب وقت عندما يكون لديك موعد طبي عاجل. يرجى تجهيز بطاقة هوية عضويتك معك عند الاتصال.

حدود NMT

لا توجد حدود لتلقي NMT إلى أو من المواعيد الطبية ومواعيد الأسنان والصحة العقلية واضطراب تعاطي المواد عند تصريح مقدم خدمات لك بالحصول عليها. إذا كان نوع الموعد خاضعًا لتغطية Medi-Cal ولكن ليس من خلال الخطة الصحية، فإن خطتك الصحية ستقدم أو تساعدك في تحديد موعد النقل.

ما الذي لا يتم تطبيقه؟

لا يتم تطبيق NMT في الحالات التالية:

- أن يكون الإسعاف أو شاحنة النقالات أو شاحنة الكراسي المتحركة أو أي شكل آخر من NEMT مطلوبًا طبيًا للحصول على أي خدمة مغطاة.
- تحتاج إلى مساعدة من السائق إلى ومن محل إقامتك أو المركبة أو مكان العلاج بسبب حالة طبية أو بدنية.
- الخدمة غير مغطاة من قبل برنامج Medi-Cal.

التكلفة على العضو

لا تكون هناك أي تكلفة يتم تطبيقها على العضو عندما التصريح بخدمة النقل من قِبل Aetna Better Health of California.

الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS)

تغطي Aetna Better Health of California مزايا LTSS هذه للأعضاء المؤهلين لما يلي:

- خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة على النحو الذي اعتمدته Aetna Better Health of California
- الخدمات المنزلية والمجتمعية على النحو الذي اعتمدته Aetna Better Health of California

ما الذي لا تغطيه خطتك الصحية

الخدمات الأخرى التي يمكنك الحصول عليها من خلال Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal

أحيانًا لا تغطي Aetna Better Health of California الخدمات، ولكن يظل بإمكانك الحصول عليها من خلال FFS Medi-Cal. هذا القسم يسرد هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)**.

خدمات الصحة العقلية المتخصصة

توفر خطط الصحة العقلية بالمقاطعة خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) إلى المستفيدين من Medi-Cal الذين يلبون قواعد الضرورة الطبية. قد تشتمل SMHS على خدمات المرضى الخارجيين وخدمات الإقامة وخدمات المرضى الداخليين:

- خدمات المرضى الخارجيين:
  - خدمات الصحة العقلية (التقييمات ووضع الخطة والعلاج وإعادة التأهيل والتأمين)
  - خدمات دعم الأدوية
  - خدمات العلاج النهاري المكثفة
  - خدمات إعادة التأهيل النهارية
  - خدمات التدخل في الأزمات
  - خدمات استقرار الأزمات
  - خدمات إدارة الحالات المستهدفة
  - الخدمات السلوكية العلاجية

- تنسيق الرعاية المكثفة (ICC)
- الخدمات المنزلية المكثفة (IHBS)
- الرعاية بالتكافل العلاجية (TFC)

- خدمات الإقامة:
  - خدمات العلاج للبالغين المقيمين
  - خدمات العلاج للمقيمين عند الأزمات
- خدمات المرضى الداخليين:
  - خدمات مستشفى المرضى الداخليين المتعلقة بالحالات النفسية الحادة
  - الخدمات المهنية بمستشفى المرضى الداخليين المتعلقة بالحالات النفسية
  - خدمات مرافق الصحة النفسية

لمعرفة المزيد حول خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تقدمها خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، يمكنك الاتصال بالمقاطعة. لإيجاد جميع أرقام الهاتف المجانية بجميع المقاطعات عبر الإنترنت، تفضل بزيارة **www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MentalHealthPrograms-Ind.aspx.**

خدمات اضطراب تعاطي المواد

تغطي الخطة ما يلي:

- خدمات اضطراب تعاطي المواد للمرضى الخارجيين، بما في ذلك خدمات العلاج أثناء الإقامة في المؤسسات

خدمات الأسنان

يغطي Medi-Cal بعض خدمات الأسنان، بما في ذلك:

- صحة الأسنان التشخيصية والوقائية (مثل الفحوصات والأشعة السينية وعمليات تنظيف الأسنان)
- خدمات الطوارئ للتحكم في الألم
- حالات خلع الأسنان
- الحشوات
- علاجات قنوات الجذر (الأمامية/الخلفية)
- التيجان (مصنوعة مسبقًا/مصنّعة في المعمل)
- تخطيط وتقليح الجذر
- صيانة دواعم السِّن
- أطقم الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المؤهلين

إذا كانت لديك أسئلة أو أردت معرفة المزيد حول خدمات الأسنان، فاتصل ببرنامج Denti-Cal على الرقم **1-800-322-6384 (الهاتف النصي: 1-800-735-2922)** يمكنك أيضًا زيارة موقع Denti-Cal على الويب على **denti-cal.ca.gov.**

الرعاية المؤسسية طويلة الأجل

تغطي Aetna Better Health of California الرعاية طويلة الأجل للشهر الذي تدخل فيه المرفق والشهر الذي يليه. Aetna Better Health of California **لا** تغطي الرعاية طويلة الأجل إذا مكثت لفترة أطول.

يغطي Medi-Cal العادي إقامتك إذا دامت لأكثر من الشهر الذي يلي دخولك المرفق. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).**

الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها من خلال Aetna Better Health أو Medi-Cal

هناك بعض الخدمات التي لن تغطيها Aetna Better Health of California ولا Medi-Cal، وتشتمل على:

- California Children's Services (CCS)

اقرأ كل من الأقسام الموضحة أدناه لمعرفة المزيد. اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي:711).**

California Children's Services (CCS)

CCS هو برنامج حكومي يعالج الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يعانون من حالات صحية معيّنة أو أمراض أو مشاكل صحية مزمنة تلبي قواعد برنامج CCS. إذا كانت Aetna Better Health of California أو مقدم الرعاية الأولية يعتقد أن طفلك يعاني من حالة مطابقة لبرنامج CCS، فستتم إحالته إلى برنامج CCS بالمقاطعة ليتم تقييم أهليته.

سيحدد العاملون ببرنامج CCS ما إذا كان طفلك مؤهلاً لخدمات CCS أم لا. إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على نوع الرعاية هذه، فسيقوم مقدمو خدمات CCS بعلاجه من الحالة المطابقة لبرنامج CCS. ستواصل Aetna Better Health of California تغطية أنواع الخدمة التي ليست لها علاقة بالحالة المطابقة لبرنامج CCS مثل الفحوصات البدنية واللقاحات وفحوصات الأطفال الأصحاء.

لا تغطي Aetna Better Health of California الخدمات المقدمة من قِبل برنامج CCS. لكي يغطي CCS هذه الخدمات، يتعين على CCS الموافقة على مقدم الخدمات والخدمات نفسها والمعدات.

لا يغطي CCS جميع الحالات الصحية. يغطي CCS معظم الحالات الصحية التي تؤدي إلى إعاقة بدنية أو التي يجب علاجها بالأدوية أو الجراحة أو إعادة التأهيل. يغطي CCS الأطفال الذين يعانون من حالات صحية مثل:

- مرض القلب الخِلقي
- حالات السرطان
- الأورام
- الهيموفيليا
- أنيميا الخلايا المنجلية
- مشاكل الغدة الدرقية
- السكري
- مشاكل الكلى المزمنة الخطيرة

- مرض الكبد
- مرض معوي
- الحنك/الشفة المشقوقة
- السنسنة المشقوقة
- فقدان الشعر
- الساد
- الشلل الدماغي
- النوبات ضمن ظروف معيّنة
- التهاب المفاصل الروماتويدي
- الحثل العضلي
- الإيدز
- إصابات الرأس أو المخ أو النخاع الشوكي الخطيرة
- الحروق الخطيرة
- الأسنان المعوجة بشدة

تدفع الولاية مقابل خدمات CCS. إذا كان طفلك غير مؤهل للحصول على خدمات برنامج CCS، فإنه سيواصل تلقي الرعاية الضرورية طبيًا من Aetna Better Health of California.

لمعرفة المزيد عن CCS، اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).**

البرامج والخدمات الأخرى للأشخاص المشتركين مع Medi-Cal

هناك برامج وخدمات أخرى للأشخاص المشتركين مع Medi-Cal، بما في ذلك:

- التبرع بالأعضاء والأنسجة
- Diabetes Prevention Program (برنامج الوقاية من السكري، DPP)
- Health Homes Program (برنامج المنازل الصحية، HHP)

اقرأ كل من الأقسام الموضحة أدناه لمعرفة المزيد حول البرامج والخدمات الأخرى للأشخاص المشتركين مع Medi-Cal.

التبرع بالأعضاء والأنسجة

يمكن لأي شخص المساعدة في إنقاذ الأروح من خلال التبرع بالأعضاء أو الأنسجة. إذا كان عمرك يتراوح بين 15 و18 عامًا، يمكنك أن تصبح متبرعًا من خلال موافقة كتابية من والديك أو وصيك. يمكنك تغيير رأيك بخصوص التبرع بالأعضاء في أي وقت. إذا كنت ترغب في معرفة المزيد حول التبرع بالأعضاء أو الأنسجة، فتحدث مع مقدم الرعاية الأولية. يمكنك أيضًا زيارة موقع United States Department of Health and Human Services (وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة) على الويب **organdonor.gov.**

Health Homes Program (برنامج المنازل الصحية)

تغطي Aetna Better Health of California خدمات Health Homes Program (برنامج المنازل الصحية، HHP) للأعضاء الذين يعانون من بعض الحالات الصحية المزمنة. هذه الخدمات مخصصة للمساعدة في تنسيق خدمات الصحة البدنية والسلوكية والخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS) المجتمعية للأعضاء الذين يعانون من حالات مزمنة.

قد يتم التواصل معك إذا كنت مؤهلاً للبرنامج. يمكنك أيضًا التواصل مع Aetna Better Health of California، أو التحدث مع طبيبك أو طاقم العمل بالعيادة لمعرفة ما إذا كان بإمكانك تلقي خدمات HHP أم لا.

قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات HHP في الحالات التالية:

- تعاني من بعض الحالات الصحية المزمنة. يمكنك الاتصال بـ Aetna Better Health of California لمعرفة الحالات المؤهلة، مع تلبيتك لواحدة من الحالات التالية:
  - تعاني من ثلاث حالات أو أكثر من الحالات المزمنة المؤهلة للالتحاق ببرنامج HHP
  - مكثت في المستشفى خلال العام الماضي
  - قمت بزيارة قسم الطوارئ ثلاث مرات أو أكثر خلال العام الماضي أو
  - ليس لديك مكان لتعيش فيه.

لا تكون مؤهلاً للحصول على خدمات HHP إذا كنت:

- تتلقى خدمات رعاية المحتضرين أو
- كنت تقيم في مرفق رعاية تمريضية حاذقة لفترة تزيد عن شهر الدخول إلى المرفق والشهر التالي.

خدمات HHP المغطاة

يوفر لك HHP منسّق رعاية وفريق رعاية يعمل معك ومع مقدمي الرعاية الصحية الخاصين بك، مثل الأطباء والأخصائيين والصيدليات ومديري الحالات والآخرين لتنسيق رعايتك. توفر Aetna Better Health of California خدمات HHP والتي تشتمل على:

- إدارة الرعاية الشاملة
- تنسيق الرعاية
- تعزيز الصحة
- الرعاية الانتقالية الشاملة
- خدمات الدعم للأفراد والعائلة
- الإحالة إلى وسائل الدعم الاجتماعية والمجتمعية

التكلفة على العضو

لا توجد أي تكلفة على العضو من أجل خدمات HHP.

تنسيق الرعاية

توفر Aetna Better Health of California خدمات لمساعدتك في تنسيق احتياجات رعايتك الصحية مجانًا لك. إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف حول صحتك أو صحة طفلك، فاتصل على رقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)**.

قد تتم إحالتك إلى قسم إدارة الرعاية لدينا بواسطة مقدم رعاية صحية أو أحد أفراد العائلة. يمكنك أيضًا طلب العمل مع مدير الرعاية مباشرة في أي وقت من خلال الاتصال بقسم خدمات الأعضاء لدينا على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)**. وبمجرد إحالتك، سيتواصل مدير الرعاية معك مباشرة.

يمكن أن يعمل مدير الرعاية معك بخصوص تحسين أي مشاكل صحية قد تعاني منها. ويمكنه مساعدتك في تحديد أهداف الرعاية الصحية الشخصية الخاصة بك إلى جانب مساعدتك في وضع خطة لتحقيق هذه الأهداف وتزويدك بالدعم خلال ذلك لتحقيق هذه الأهداف.

يكون مدير الرعاية على دراية بالموارد المجتمعية المتاحة في منطقة الخدمة الخاصة بك ويمكن أن يوجهك فيما يتعلق بالوصول إلى هذه الموارد. ويمكن أيضًا أن يعمل مع مقدم الرعاية الصحية لك لمساعدتك بصورة أفضل. وسيتمكن مدير الرعاية من الإجابة على أي أسئلة وتزويدك بالمعلومات المتعلقة بمقدمي الخدمات والمزايا والموارد وتوفير التثقيف بخصوص احتياجات الرعاية الصحية المحددة الخاصة بك.

إدارة الحالات المزمنة

تتوفر للأعضاء المسجلين الذين يعانون من أي من الحالات التالية:

- السكري
- قصور القلب
- مرض الشريان التاجي
- الاكتئاب
- الربو
- مرض الانسداد الرئوي المزمن
- ارتفاع ضغط الدم

يوفر فريق إدارة الرعاية في Aetna Better Health الأنشطة والخدمات استنادًا إلى الاحتياجات المحددة للعضو والتي يتم تصميمها لدعم أعلى درجة للإدارة الذاتية للعضو.

ويصبح الأعضاء مؤهلين لإدارة الحالات المزمنة من خلال الكثير من الأنشطة بما في ذلك الإبلاغ الذاتي من جانب الأعضاء عن التشخيصات من خلال عمليات التقييم الصحية والاستبيانات والإحالات.

سيتم إخطار الأعضاء المؤهلين بأهليتهم للبرنامج وتزويدهم بمعلومات عن الخدمات المتوفرة لتعزيز الإدارة الذاتية المحسّنة لحالتهم المزمنة. قد يرفض الأعضاء المشاركة في أي وقت. لمزيد من المعلومات، يرجى التواصل مع Aetna Better Health of California على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)**.

تقييم التكنولوجيا الجديدة

تلتزم Aetna Better Health of California بضمان تمتع الأعضاء بالوصول إلى أحدث الخدمات والتقنيات الطبية. تعمل Aetna Better Health of California مع فرق الخدمات الصحية والسريرية على وضع السياسات المتعلقة بالحاجة التجريبية والاستقصائية والطبية للتقنيات الطبية مثل:

- الإجراءات الجراحية والطبية
- الأجهزة
- الأدوية
- خدمات الصحة السلوكية
- الأنظمة الداعمة والتنظيمية

يتم تقييم هذه التقنيات الطبية بواسطة عمليات استعراض النظراء والمجلات الطبية المنشورة وعمليات تقييم التقنيات وموفري الرعاية الصحية ومؤسسات الرعاية الصحية المهنية المعترف بها وطنيًا ووكالات الصحة العامة الحكومية. يتم مراعاة أمور كثيرة قبل المضي قدمًا في اتباع تكنولوجيا جديدة، مثل ما يلي:

- هل سيؤدي ذلك إلى تحسين صحة الأعضاء التابعين لنا؟
- هل أعطت الحكومة الموافقة النهائية على هذه الخدمة الطبية الجديدة؟

تتم مراجعة خطط استخدام الخدمة أو التكنولوجيا الجديدة واعتمادها من قِبل مجلس السياسات السريرية الذي يتألف من الصيادلة التابعين لخطة Aetna والمديرين الطبيين من قسم العمليات والسياسات الطبية الوطنية وقسم الحسابات الوطنية وقسم الصحة السلوكية وقسم الصيدلة السريرية وتقديم الرعاية الصحية. وبعد ذلك تتم إتاحة الخدمة أو التكنولوجيا الطبية الجديدة لك حسب الحاجة كجزء من المزايا المغطاة.

5. الحقوق والمسؤوليات

بصفتك عضوًا لدى Aetna Better Health of California، فإن لديك بعض الحقوق والمسؤوليات. يوضح هذا الفصل هذه الحقوق والمسؤوليات. ويشتمل هذا الفصل أيضًا على الإخطارات القانونية التي يكون لك حق فيها بصفتك عضوًا في Aetna Better Health of California.

حقوقك

يتمتع أعضاء Aetna Better Health of California بالحقوق التالية:

- معرفة التكلفة بالنسبة لك إذا اخترت الحصول على خدمة لا تغطيها Aetna Better Health.
- تلقي معلومات حول كيفية تقديم شكوى أو تظلم أو التماس أو طلب لعقد جلسة استماع، بما في ذلك معلومات حول الظروف التي تكون جلسة الاستماع العاجلة ممكنة خلالها، بخصوص Aetna Better Health أو الرعاية التي يتم تلقيها.
- استخدم الطرق الموضحة في هذا الكتيب لمشاركة الأسئلة والمخاوف بخصوص رعايتك الصحية أو Aetna Better Health.
- إخبارنا بطرق تحسين سياساتنا وإجراءاتنا، بما في ذلك حقوق الأعضاء ومسؤولياتهم.
- تلقي المعالجة والمعلومات الحساسة لخلفيتك الثقافية أو العرقية.
- الحصول على خدمات الترجمة الفورية إذا لم تكن تتحدث اللغة الإنجليزية أو تعاني من مشكلة في السمع لمساعدتك في الحصول على الخدمات الطبية التي تحتاجها.
- تلقي معلومات بخصوص التوجيهات المسبقة أو وثيقة حق الحياة، توضح كيفية اتخاذ قرارات طبية نيابة عنك إذا تعذر عليك اتخاذها بنفسك.
- معرفة كيف تدفع Aetna Better Health لمقدمي الخدمات وتتحكم في التكاليف وتستخدم الخدمات.
- الحصول على خدمات الرعاية الصحية الطارئة دون موافقة مقدم الرعاية الأولية (PCP) أو Aetna Better Health عندما تعاني من حالة طبية طارئة حقيقية.
- إخبارك كتابةً بواسطة Aetna Better Health عندما يتم تقليل أو تعليق أو إيقاف أو رفض أي من خدمات الرعاية الصحية التابعة لك المطلوبة بواسطة مقدم الرعاية الأولية. يتعين عليك اتباع التعليمات الواردة في خطاب الإخطار الخاص بك.

- التعامل معك باحترام، مع المراعاة الواجبة لحقك في التمتع بالخصوصية والحاجة للحفاظ على سرية معلوماتك الطبية.
- تزويدك بمعلومات حول مقدمي الخدمات والممارسين التابعين للشبكة والخطة وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المغطاة.
- التمكّن من اختيار مقدم رعاية أولية داخل شبكة Aetna Better Health of California.
- المشاركة في اتخاذ القرارات فيما يتعلق بالرعاية الصحية المُقدمة لك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- التعبير عن التظلمات، سواء لفظيًا أو خطيًا، حول المؤسسة أو الرعاية التي يتم تلقيها.
- تلقي تنسيق الرعاية.
- طلب تقديم التماس قرارات رفض أو تأجيل أو تقييد الخدمات أو المزايا.
- تلقي خدمات الترجمة الفورية الشفهية بلغتهم.
- تلقي مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو المجموعات الأخرى.
- صياغة التوجيهات المسبقة.
- طلب عقد جلسة استماع، بما في ذلك معلومات حول الظروف التي تكون جلسة الاستماع العاجلة ممكنة خلالها.
- التمتع بإمكانية الوصول إلى سجلك الطبي، وحينما يكون ذلك مناسبًا من الناحية القانونية، تلقي نسخ منه أو تعديلها أو تصحيحها.
- إلغاء التسجيل عند الطلب. يشتمل الأعضاء الذين يمكنهم طلب إلغاء التسجيل العاجل، على سبيل المثال لا الحصر على، الأعضاء الذين يتلقون الخدمات بموجب برامج المساعدة بالتبني أو الكفالة والأعضاء الذين لديهم احتياجات رعاية صحية خاصة.
- الوصول إلى خدمات موافقة القاصرين.
- تلقي مواد إبلاغ الأعضاء الخطية بتنسيقات بديلة (مثل طريقة برايل والطباعة بحجم كبير والتنسيق الصوتي) عند الطلب وفي الوقت المناسب بطريقة ملائمة للتنسيق المطلوب ووفقًا لقانون الرعاية والمؤسسات، البند 14182 (b)(12).
- التحرر من أي شكل من أشكال القيود أو العزلة المستخدمة كوسيلة من وسائل الإكراه أو التأديب أو الملاءمة أو الانتقام.
- تلقي معلومات حول خيارات العلاج المتوفرة والبدائل ومناقشتها، على أن يتم تقديمها بطريقة مناسبة لحالتك وقدرتك على الفهم.
- التمتع بالوصول وتلقي نسخة من سجلاتك الطبية وطلب تعديلها أو تصحيحها على النحو المحدد في العنوان 45 من قانون اللوائح الفيدرالية 164.524§ و164.526.
- الحرية في ممارسة هذه الحقوق بدون التأثير سلبًا على كيفية التعامل معك من قِبل Aetna Better Health of California أو مقدمي الخدمات أو الولاية.
- التمكّن من الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة ومراكز الولادة المستقلة و Federally Qualified Health Centers وIndian Health Service Facilities وخدمات القابلات ومراكز الصحة الريفية وخدمات الأمراض المنقولة جنسيًا والخدمات الطارئة خارج شبكة Aetna Better Health of California عملاً بالقانون الفيدرالي.

مسؤولياتك

أعضاء Aetna Better Health of California عليهم المسؤوليات التالية:

- اقرأ دليل التغطية هذا. فهو يخبرك بخدماتنا وبكيفية تقديم تظلم أو التماس.
- اتباع قواعد Aetna Better Health.
- استخدام بطاقات هويتك عند الذهاب إلى مواعيد الرعاية الصحية أو الحصول على الخدمات وعدم السماح لأي شخص آخر باستخدام بطاقاتك.

تحديد المواعيد مع الأطباء والالتزام بها. إذا احتجت إلى إلغاء موعد، فيتعين القيام بذلك قبل أربع وعشرين (24) ساعة من موعد زيارتك المحدد.

- معاملة الأطباء والموظفين والأشخاص الذين يقدمون الخدمات لك باحترام.
- معرفة اسم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك ومدير رعايتك في حالة وجوده.
- معرفة ما يخص رعايتك الصحية وقواعد الحصول على رعاية.
- إخبار الخطة وDHCS عندما تجري تغييرات على العنوان ورقم الهاتف وحجم العائلة والانتقال من الولاية وتغيير التوظيف ومعلومات أخرى قد تؤثر على التسجيل.
- فهم مشاكلك الصحية والمشاركة في وضع أهداف علاج متفق عليها بشكل متبادل بقدر المستطاع.
- التعامل باحترام مع مقدمي الرعاية الصحية الذين يقدمون لك الرعاية.
- تحديد مواعيدك والحضور في الوقت المناسب والاتصال إذا كنت ستتأخر أو إذا كنت ستتغيب عن الموعد. إذا احتجت إلى إلغاء موعد، فيتعين القيام بذلك قبل أربع وعشرين (24) ساعة من موعد زيارتك المحدد.
- استخدام غرفة الطوارئ لحالات الطوارئ الحقيقية فقط.
- منح كل المعلومات الصحية بخصوص صحتك إلى Aetna Better Health وطبيبك. يشتمل ذلك على سجلات التطعيم للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن واحد وعشرين (21) عامًا.
- إخبار طبيبك إذا لم تفهم ما أخبرك به بخصوص صحتك حتى تتمكن أنت وطبيبك من وضع الخطط بخصوص رعايتك.
- إخبار الخطة وDHCS بالأمور التي تشغل بالك أو الأسئلة أو المشاكل.
- طلب الحصول على مزيد من المعلومات إذا لم تفهم رعايتك أو حالتك الصحية.
- متابعة ما اتفقت أنت وطبيبك على القيام به. تحديد مواعيد المتابعة. تناول الأدوية ومتابعة تعليمات رعاية طبيبك.
- تحديد مواعيد فحوصات العافية. يحتاج الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن واحد وعشرين (21) عامًا متابعة جدول الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT).
- الحصول على الرعاية في أقرب وقت عندما تعرفين بالحمل. الالتزام بكل مواعيد ما قبل الولادة.
- إخبار Aetna Better Health وDHCS عندما يتغير عنوانك. إخبارهم بخصوص التغييرات في العائلة التي قد تؤثر على الأهلية أو التسجيل. بعض الأمثلة تتضمن التغيير في حجم الأسرة والتوظيف والانتقال من الولاية/المنطقة التابعة لكاليفورنيا.
- إخبارنا بخصوص أي تأمين آخر لديك.
- إخبارنا إذا كنت تقدّم للحصول على أي مزايا رعاية صحية أخرى أو إذا كنت تحصل عليها.
- إحضار سجلات الجرعات إلى كافة المواعيد للأطفال الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا.
- إعطاء طبيبك نسخة من وثيقة حق الحياة أو التوجيهات المسبقة الخاصة بك.
- تتبع مبالغ تقاسم التكلفة التي تسددها.

إخطار ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يوضح سياسات وإجراءات AETNA BETTER HEALTH OF CALIFORNIA للحفاظ على سرية السجلات الطبية وسيتم تقديمه إليك عند طلبك

يوضح هذا الإخطار كيف يمكن استخدام المعلومات الطبية الخاصة بك والكشف عنها وكيف يمكنك الحصول على هذه المعلومات.

يسري هذا الإخطار بتاريخ 1 يناير 2018.
فيُرجى مراجعته بعناية.

ماذا نعني عندما نستخدم عبارة "المعلومات الصحية"[1]

نستخدم عبارة "المعلومات الصحية" عند الإشارة إلى المعلومات التي تُعرّف بك. تتضمن الأمثلة ما يلي:

- الاسم
- تاريخ الميلاد
- الرعاية الصحية التي تلقيتها
- المبالغ التي تم سدادها مقابل الرعاية

كيف نقوم باستخدام ومشاركة معلوماتك الصحية
المساعدة في رعايتك: قد نستخدم معلوماتك الصحية للمساعدة في رعايتك الصحية. نستخدمها أيضًا لنقرر ما الخدمات التي تشملها المزايا الخاصة بك. يمكن أن نخبرك بالخدمات التي يمكنك الحصول عليها. هذا يمكن أن يكون فحوصات أو اختبارات طبية. يمكننا أن نذكرك أيضًا بالمواعيد. يمكننا مشاركة معلوماتك الصحية مع آخرين يقدمون لك الرعاية. مثل الأطباء أو متاجر الأدوية. إذا لم تعد مشتركًا في خطتنا، فسنقدم معلوماتك الصحية إلى طبيبك الجديد من خلال الحصول على موافقتك.

العائلة والأصدقاء: قد نشارك معلوماتك الصحية مع شخص ما يساعدك. فربما يساعدك من خلال الرعاية أو يساعدك في سداد مقابل الرعاية. على سبيل المثال، في حالة وقوع حادث، قد نحتاج إلى التحدث مع واحد من هؤلاء الأشخاص. إذا كنت تريد منا عدم تقديم معلوماتك الصحية، فاتصل بنا.
إذا كنت أقل من سن الثامنة عشرة ولا تريد منا أن نعطي معلوماتك الصحية إلى والديك. فاتصل بنا. يمكن أن نساعد في بعض الحالات في حالة السماح لنا من قبل قانون الولاية.

للسداد: يمكن أن نقدم معلوماتك الصحية إلى الآخرين الذين يسددون مقابل رعايتك. يجب على طبيبك أن يقدم لنا مطالبة تتضمن معلوماتك الصحية. يمكن أن نستخدم أيضًا معلوماتك الصحية للنظر في الرعاية التي يقدمه لك الطبيب. يمكننا أيضًا التحقق من استخدام خدماتك الصحية.

[1]لأغراض هذا الإخطار، تشير "Aetna" والضمائر "نحن" و"نا" و"خاصتنا" إلى كل شركات التأمين التابعة المرخصة لـ Aetna Inc. وHMO، وقد تم تعيين هذه الكيانات باعتبارها كيانًا واحدًا تابعًا مشمولاً بالتغطية لأغراض الخصوصية الفيدرالية.

عمليات الرعاية الصحية: يمكن أن نستخدم معلوماتك الصحية للمساعدة في أداء مهامنا. على سبيل المثال، قد نستخدم معلوماتك الصحية لما يلي:

- تعزيز الصحة
- إدارة الحالات
- تحسين الجودة
- مكافحة الاحتيال
- الوقاية من الأمراض
- الأمور القانونية

قد يعمل مدير الحالة مع طبيبك. ربما يخبرونك بالبرامج أو الأماكن التي يمكن أن تساعدك من خلال مشكلتك الصحية. عند الاتصال بنا لطرح الأسئلة، نحتاج إلى الاطلاع على معلوماتك الصحية للإجابة على أسئلتك.

المشاركة مع الشركات الأخرى

قد نشارك معلوماتك الصحية مع الشركات الأخرى. ونقوم بذلك للأسباب التي قمنا بتوضيحها أعلاه. على سبيل المثال، قد تكون وسيلة المواصلات مشمولة في خطتك. يمكننا مشاركة معلوماتك الصحية معهم لمساعدتك في الذهاب إلى عيادة الطبيب. سنخبرهم إذا كنت على كرسي متحرك يعمل بالمحرك بحيث يقومون بإرسال شاحنة صغيرة بدلاً من سيارة كبيرة.

هناك أسباب أخرى لمشاركة معلوماتك الصحية

يمكننا أيضًا مشاركتك معلوماتك الصحية لهذه الأسباب:

- السلامة العامة - للمساعدة في أشياء مثل إساءة معاملة الأطفال. تهديدات للصحة العامة.
- الأبحاث - للباحثين. بعد توخي الحذر لحماية معلوماتك.
- شركاء الأعمال - للأشخاص الذين يقدمون الخدمات لنا. إنهم يتعهدون بالحفاظ على أمان معلوماتك.
- تنظيم الصناعة - للوكالات الفيدرالية والخاصة بالولاية. إنهم يراجعوننا ليتأكدوا من أننا نقوم بعملنا على أكمل وجه.
- إنفاذ القانون - للمسؤولين الفيدراليين والمحليين والتابعين للولاية عن إنفاذ القانون.
- الإجراءات القانونية - للمحاكم لقضية ما أو مسألة قانونية.

الأسباب التي تحتاج إلى موافقتك الكتابية

باستثناء ما أشرنا إليه أعلاه، سنطلب منك موافقتك قبل استخدام أو مشاركة معلوماتك الصحية. على سبيل المثال، سنحصل على موافقتك للأغراض التالية:

- لأسباب تسويقية لا علاقة لها بخطتك الصحية.
- قبل مشاركة أي إشعارات للعلاج النفسي.
- لبيع معلوماتك الصحية.
- لأسباب أخرى حسبما يقتضي القانون.

يمكنك إلغاء موافقتك في أي وقت. لإلغاء موافقتك، قم بمراسلتنا. لا يمكننا استخدام أو مشاركة معلوماتك الوراثية عندما نتخذ القرار بتزويدك بتأمين الرعاية الصحية.

ما حقوقك؟

يحق لك الاطلاع على معلوماتك الصحية.

- يمكنك مطالبتنا بنسخة منها.
- يمكنك مطالبتنا بسجلاتك الطبية. اتصل بعيادة طبيبك أو بالمكان الذي تلقيت فيه العلاج.

يحق لك مطالبتنا بتغيير معلوماتك الصحية.

- يمكنك مطالبتنا بتغيير معلوماتك الصحية إذا اعتقدت أنها غير صحيحة.
- إن لم نوافق على التغيير الذي طالبت به. اطلب منّا تقديم بيان كتابي بالرفض.

يحق لك الحصول على قائمة بالأشخاص أو المجموعات التي قمنا بمشاركة معلوماتك الصحية معهم.

يحق لك طلب تحديد طريقة خاصة للتواصل معك.

- إذا اعتقدت أن الطريقة التي نتواصل بها معك غير خاصة بالدرجة الكافية، فاتصل بنا.
- سنبذل قصارى جهدنا للتواصل معك بطريقة أكثر خصوصية.

يحق لك المطالبة برعاية خاصة بشأن كيفية استخدامنا أو مشاركتنا لمعلوماتك الصحية.

- يمكننا استخدام أو مشاركة معلوماتك الصحية بالطرق التي نوضحها في هذا الإخطار.
- يمكنك مطالبتنا بعدم استخدام أو مشاركة معلوماتك بهذه الطرق. وهذا يشمل مشاركتها مع الأشخاص المشاركين في رعايتك الصحية.
- لا يتعين علينا الموافقة. ولكن سنفكر في ذلك بعناية.

لديك الحق في معرفة ما إذا كانت قد تمت مشاركة معلوماتك الصحية بدون موافقتك.

- سنخبرك في خطاب إذا ما قمنا بذلك.

اتصل بنا على الرقم المجاني **1-855-772-9076**، **(الهاتف النصي 711)**، على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع من أجل:

- مطالبتنا بالقيام بأي شيء مما هو مذكور أعلاه.
- مطالبتنا بنسخة ورقية من هذا الإخطار.
- طرح أي استفسارات علينا بشأن الإخطار.

يحق لك أيضًا إرسال شكوى إلينا. إذا كنت تعتقد بأنه تم انتهاك حقوقك، يمكنك مراسلتنا على:

Aetna Better Health of California
Privacy Officer
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

يمكنك إرسال الشكاوى المتعلقة بالخصوصية إلى California Department of Health Care Services (دائرة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا):

DHCS Privacy Officer
Office of HIPAA Compliance, Department of Health Care Services :c/o
P.O. Box 997413, MS 4722
Sacramento, CA 95899-7413
البريد الإلكتروني: privacyofficer@dhcs.ca.gov
الهاتف: **916-445-4646**
الفاكس: **916-440-7680**

يمكنك أيضًا تقديم شكوى فيما يتعلق بخصوصيتك إلى
U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights
(وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية). اتصل بنا على الرقم المجاني
1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711) للحصول على العنوان.

إذا كنت غير راضٍ وقمت بإبلاغ مكتب الحقوق المدنية، فلن تخسر عضويتك في الخطة أو خدمات الرعاية الصحية. لن نستخدم الشكوى ضدك.

حماية معلوماتك

إننا نحمي معلوماتك الشخصية بإجراءات خاصة مثل:

- الإجراءات الإدارية. لدينا قواعد تخبرك بكيفية استخدام معلوماتك الصحية بغض النظر عما إذا كانت في شكل كتابي أو شفهي أو إلكتروني.
- الإجراءات المادية: يتم تأمين معلوماتك الصحية وحفظها في أماكن آمنة. فنحن نحمي الدخول إلى أجهزة الكمبيوتر والمباني الخاصة بنا. ويساعدنا هذا في حظر الدخول غير المخول به.
- الإجراءات الفنية. الوصول إلى معلوماتك الشخصية "يعتمد على وظيفتك"، حيث يسمح ذلك فقط لهؤلاء الأشخاص الذين يحتاجون الوصول للقيام بمهامهم وتقديم الرعاية لك.

إننا نتبع جميع القوانين الفيدرالية والخاصة بالولاية لحماية معلوماتك الصحية.

هل سنقوم بتغيير هذا الإخطار؟

بموجب القانون، يتعين علينا مراعاة خصوصية معلوماتك الصحية. يتعين علينا اتباع ما نذكره في هذا الإخطار. ويحق لنا أيضًا تغييره. إذا قمنا بتغيير هذا الإخطار، فسيتم تطبيق التغييرات على جميع معلوماتك التي لدينا أو التي سنحصل عليها في المستقبل. يمكنك الحصول على نسخة من أحدث إخطار على موقعنا على الويب على **AetnaBetterHealth.com/California**.

إخطار خاص بالقوانين

تنطبق العديد من القوانين على كتيب الأعضاء هذا. قد تؤثر هذه القوانين على حقوقك ومسؤولياتك حتى إذا كانت القوانين غير مذكورة أو موضّحة في هذا الكتيب. القوانين الرئيسية التي تنطبق على هذا الكتيب هي القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية المتعلقة ببرنامج Medi-Cal. إن قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية الأخرى مطبقة هنا أيضًا.

إخطار بشأن Medi-Cal كمسدد يتم اللجوء إليه في النهاية

أحيانًا يجب على شخص آخر الدفع أولاً مقابل الخدمات التي تقدمها Aetna Better Health of California لك. على سبيل المثال، إذا أصبت في حادث سيارة أو كنت مصابًا في العمل، فإنه يتعين على جهة التأمين أو جهة تعويض العاملين الدفع أولاً.

DHCS لديها الحق والمسؤولية في جمع خدمات Medi-Cal المغطاة التي لم يكن Medi-Cal المسدد الأول لها. إذا كنت مصابًا وكان شخص آخر مسؤولاً عن إصابتك، فيتعين عليك أنت أو ممثلك القانوني إخطار DHCS خلال 30 يومًا من رفع إجراء قانوني أو مطالبة. ويجب عليك إرسال الإشعار عبر الانترنت:

Personal Injury Program (برنامج الإصابات الشخصية) على **http://dhcs.ca.gov/PI**
Workers Compensation Recovery Program (برنامج استرداد تعويضات العاملين) على **http://dhcs.ca.gov/WC**

لمعرفة المزيد، اتصل على رقم **916-445-9891.**

يلتزم برنامج Medi-Cal بقوانين الولاية والقوانين الفيدرالية واللوائح المتعلقة بالمسؤولية القانونية للأطراف الأخرى لخدمات الرعاية الصحية للمستفيدين. ستتخذ Aetna Better Health of California جميع الإجراءات المعقولة لضمان أن برنامج Medi-Cal هو المسدد الذي يتم اللجوء إليه في النهاية.

يتعين عليك التقديم والحفاظ على التغطية الصحية الأخرى (OHC) المتاحة لك مجانًا أو التغطية التي تسددها الولاية. إذا لم تقم بالتقديم أو الحفاظ على OHC المتاحة مجانًا أو التي تسددها الولاية، فسيتم رفض أهلية و/أو مزايا Medi-Cal الخاصة بك أو إيقافها. إذا لم تقم بالإبلاغ عن التغييرات إلى OHC فورًا، ونتيجة لذلك، تتلقى مزايا Medi-Cal التي لا تكون مؤهلاً لها، فقد يتعين عليك التسديد إلى DHCS.

إخطار بشأن الاسترداد من الإرث

يتعين على برنامج Medi-Cal السعي إلى استرداد المبالغ من الإرث الخاص ببعض أعضاء Medi-Cal المتوفين لتعويض المبالغ التي تم دفعها، بما في ذلك أقساط الرعاية المُدارة وخدمات مرافق الرعاية التمريضية والخدمات المنزلية والمجتمعية وخدمات الأدوية الموصوفة وخدمات المستشفيات ذات الصلة التي يتم تقديمها إلى عضو Medi-Cal المتوفي في عيد ميلاد العضو الخامس والخمسين أو بعد ذلك. وإذا لم يترك العضو المتوفي إرثًا أو كان لا يملك شيئًا عند وفاته، فلن يكون هناك أي شيء مستحق.

لمعرفة المزيد عن الاسترداد من الإرث، اتصل على الرقم **916-650-0490**. أو يمكنك الحصول على مشورة قانونية.

إعلان نية الإجراء

سترسل Aetna Better Health of California لك خطاب إعلان نية الإجراء (NOA) في أي وقت ترفض Aetna Better Health of California خلاله طلب خدمات رعاية صحية أو تؤجله أو تنهيه أو تعدّله. إذا كنت غير موافق على قرار الخطة، يمكنك دومًا تقديم التماس إلى Aetna Better Health of California.

ترسل Aetna Better Health بيانًا إلى جميع الأعضاء وموظفي Aetna وجميع مقدمي الرعاية الصحية يوضح ما يلي:

- يستند اتخاذ القرار من جانب إدارة الاستخدام (UM) فقط إلى ملاءمة الرعاية والخدمات، وتأكيد حالة التسجيل الحالية للعضو مع الخطة الصحية، ومراجعة وجود تغطية للتأكد من تلبية الضرورة الطبية لهذه الخدمات المطلوبة.
- لا تمنح Aetna Better Health مكافآت إلى أي من مقدمي الرعاية الصحية أو الأفراد الآخرين نظير إصدار أي حالات رفض للتغطية لهذه الخدمات.
- لا توجد مكافآت مالية لصُناع القرار في إدارة الاستخدام (UM) استنادًا إلى أي حالات رفض أو استخدام ناقص لهذه الخدمات المطلوبة.

6. الإبلاغ عن المشاكل وحلها

هناك نوعان من المشاكل التي قد تواجها مع Aetna Better Health of California:

- **الشكوى** (أو **التظلم**) عندما يكون لديك مشكلة مع Aetna Better Health of California أو مقدم خدمات، أو مع الرعاية الصحية أو العلاج الذي حصلت عليه من مقدم خدمات
- **الالتماس** عندما لا توافق على قرار Aetna Better Health of California بعدم تغطية أو تغيير خدماتك

يمكنك استخدام عملية التماسات وتظلمات Aetna Better Health of California لإخطارنا بمشكلتك. لا يؤدي هذا إلى انتزاع أي من حقوقك وتعويضاتك القانونية. لن نمارس سياسة التمييز أو الانتقام منك بسبب الشكوى منا. سيؤدي إعلامنا بمشكلتك إلى مساعدتنا في تحسين الرعاية لجميع الأعضاء.

يجب عليك دومًا التواصل مع Aetna Better Health of California لإخطارنا بمشكلتك أولاً. اتصل بنا، فنحن هنا على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)** لإخبارنا بمشكلتك. لن يؤدي هذا إلى انتزاع أي من حقوقك القانونية. لن نمارس أيضًا سياسة التمييز أو الانتقام منك بسبب الشكوى منا. سيؤدي إعلامنا بمشكلتك إلى مساعدتنا في تحسين الرعاية لجميع الأعضاء.

إذا لم يتم حل التظلم أو الرد على طلب الالتماس، أو كنت غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك الاتصال على California Department of Managed Health Care (دائرة الرعاية الصحية المُدارة بولاية كاليفورنيا، DMHC) على الرقم **1-888-466-2219** (الهاتف النصي: **1-877-688-9891**).

يمكن أن يساعدك أيضًا مكتب Medi-Cal Managed Care Ombudsman التابع لـ California Department of Health Care Services (دائرة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا، DHCS)، حيث يمكنه تقديم المساعدة إذا كنت تواجه مشاكل في الانضمام أو في تغيير أو ترك خطة صحية. ويمكن أن يساعدك أيضًا عند الانتقال ومواجهة مشكلة في الحصول على خدمة Medi-Cal في المقاطعة الجديدة. يمكنك الاتصال على أمين المظالم من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً على الرقم **1-888-452-8609**.

يمكنك أيضًا تقديم شكوى إلى مكتب الأهلية في المقاطعة حول مدى استحقاق الحصول على خدمة Medi-Cal. إذا لم تكن متأكدًا من الذي يمكنك تقديم التظلم إليه، فاتصل على الرقم **1-855-772-9076** (الهاتف النصي: **711**).

للإبلاغ عن معلومات غير صحيحة حول التأمين الصحي الإضافي لديك، يرجى التواصل مع Medi-Cal من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً على الرقم **1-800-541-5555**.

الشكاوى

الشكوى (أو التظلم) هي الحالة التي يكون لديك فيها مشكلة أو غير راضٍ عن الخدمات التي تتلقاها من مؤسسة Aetna Better Health of California أو مقدم خدمات. لا يوجد حد زمني لتقديم شكوى. يمكنك تقديم شكوى إلينا في أي وقت عبر الهاتف أو خطيًا أو عبر الانترنت.

عبر الهاتف: اتصل بخطة Aetna Better Health of California على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)** متاح على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع. يجب تقديم رقم بطاقة الخطة الصحية واسمك وسبب الشكوى.

- **عبر البريد:** اتصل بخطة Aetna Better Health of California على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)** واطلب إرسال النموذج إليك. وعند الحصول على النموذج، قم بملء النموذج. تأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقة الخطة الصحية وسبب الشكوى. أخبرنا بما حدث وكيف يمكننا مساعدتك.

  أرسل النموذج بالبريد إلى:

  Aetna Better Health of California
  Appeal and Grievance Department
  10260 Meanley Drive
  San Diego, CA 92131

  تتوفر نماذج الشكاوى بعيادة طبيبك.

عبر الانترنت: تفضل بزيارة موقع Aetna Better Health of California على الويب. انتقل إلى **AetnaBetterHealth.com/California/members/grievance**.

إذا كنت بحاجة لمساعدة في تقديم الشكوى، يمكننا مساعدتك في ذلك. يمكننا منحك خدمات اللغات مجانًا. اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)**.

سنقوم، في غضون 5 أيام من تلقي الشكوى، بإرسال رسالة إليك لإعلامك باستلام الشكوى. سوف نقوم أيضًا، في غضون 30 يومًا، بإرسال رسالة أخرى لإعلامك بأنه تم حل المشكلة. إذا اتصلت بخطة Aetna Better Health of California بخصوص تظلم لا يتعلق بتغطية الرعاية الصحية أو الضرورة الطبية أو العلاج التجريبي أو الاستقصائي، وتم حل التظلم بحلول نهاية يوم العمل التالي، فقد لا تتلقى رسالة.

إذا كنت تريد منا اتخاذ قرار سريع لأن الوقت الذي يستغرقه حل شكواك قد يجعل حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل تتعرض للخطر، يمكنك طلب مراجعة عاجلة (سريعة). لطلب المراجعة العاجلة، اتصل بنا على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)**. سنتخذ قرارًا خلال 72 ساعة من تلقي الشكوى.

الالتماسات

يكون الالتماس مختلفًا عن الشكوى. الالتماس هو طلب يتم تقديمه إلى Aetna Better Health of California لمراجعة وتغيير قرار تم اتخاذه حول التغطية للخدمة المطلوبة. إذا أرسلنا إليك خطاب إعلان نية الإجراء (NOA) يخبرك بأننا نرفض أو نؤجل أو نغير أو ننهي الخدمة، وأنت لا توافق على قرارنا، يمكنك تقديم طلب الالتماس. يمكن لمقدم الرعاية الأولية أيضًا تقديم التماس لك بإذن خطي منك.

يتعين عليك تقديم الالتماس خلال 60 يومًا من تاريخ الإخطار الذي أرسلناه نخبرك فيه بقرارنا. إذا كنت تحصل حاليًا على العلاج وتريد الاستمرار في الحصول على العلاج، فيتعين عليك أن تطلب الالتماس في غضون 10 أيام تقويمية من تاريخ تسليم إعلان نية الإجراء (NOA) لك، أو قبل التاريخ الذي ستعلن فيه Aetna Better Health of California إيقاف الخدمات. عندما تطلب الالتماس، فيرجى إخبارنا بأنك تريد مواصلة تلقي الخدمات.

يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف أو خطيًا أو عبر الانترنت:

عبر الهاتف: اتصل بخطة Aetna Better Health of California على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)** متاح على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع. قم بتقديم اسمك ورقم بطاقة الخطة الصحية والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.

عبر البريد: اتصل بخطة Aetna Better Health of California على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)** واطلب إرسال النموذج إليك. وعند الحصول على النموذج، قم بملء النموذج. تأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقة الخطة الصحية والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.

أرسل النموذج بالبريد إلى:
Aetna Better Health of California
Appeal and Grievance Department
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

تتوفر نماذج الالتماسات بعيادة طبيبك.

عبر الانترنت: تفضل بزيارة موقع Aetna Better Health of California على الويب. انتقل إلى **AetnaBetterHealth.com/California/members/grievance**.

إذا كنت بحاجة لمساعدة في تقديم الالتماس، يمكننا مساعدتك في ذلك. يمكننا منحك خدمات اللغات مجانًا. اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)**.

سنقوم، في غضون 5 أيام من تلقي الالتماس، بإرسال رسالة إليك لإعلامك باستلام الشكوى. سنخبرك، في غضون 30 يومًا، بقرار الالتماس.

إذا كنت تريد أنت أو طبيبك منا اتخاذ قرار سريع لأن الوقت الذي يستغرقه حل التماسك قد يجعل حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل تتعرض للخطر، يمكنك طلب مراجعة عاجلة (سريعة). لطلب المراجعة العاجلة، اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)**. سنتخذ قرارًا خلال 72 ساعة من تلقي الالتماس.

ما الذي يجب عليك فعله إذا لم توافق على قرار الالتماس

إذا قدمت التماسًا وتلقيت رسالة من Aetna Better Health of California تخبرك بأننا لم نغيّر قرارنا، أو أنك لم تتلقَ أبدًا أي رسالة تخبرك بقرارنا وقد مر 30 يومًا، يمكنك:

- طلب **جلسة استماع بالولاية** من Department of Social Services (دائرة الخدمات الاجتماعية) وسوف ينظر القاضي في حالتك.
- طلب **مراجعة طبية مستقلة (IMR)** من DMHC وسوف يقوم مراجع خارجي ليس جزءًا من Aetna Better Health of California بمراجعة حالتك.

لن يتعين عليك الدفع مقابل جلسة استماع بالولاية أو مراجعة طبية مستقلة (IMR).

أنت مؤهل للحصول على جلسة الاستماع بالولاية ومراجعة طبية مستقلة (IMR). ولكن إذا طلبت عقد جلسة استماع بالولاية أولاً، وتم عقد جلسة الاستماع بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. في هذه الحالة، تكون الكلمة الأخيرة لجلسة الاستماع بالولاية.

تحتوي الأقسام التالية على مزيد من المعلومات حول كيفية طلب جلسة استماع من قبل الولاية أو مراجعة طبية مستقلة.

المراجعات الطبية المستقلة (IMR)

يتم إجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR) عندما يراجع مراجع خارجي غير ذي صلة بخطتك الصحية حالتك. إذا كنت تريد المراجعة الطبية المستقلة، فيتعين عليك أولاً تقديم التماس إلى Aetna Better Health of California. إذا لم تتلقَ أي أخبار من خطتك الصحية في غضون 30 يومًا تقويميًا، أو إذا كنت غير راضٍ عن قرار الخطة الصحية، عندئذ يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. يتعين عليك طلب مراجعة طبية مستقلة في غضون 6 أشهر من تاريخ الإخطار الذي يخبرك بقرار الالتماس.

قد يكون بإمكانك تلقي مراجعة طبية مستقلة مباشرة دون تقديم التماس أولاً. هذا في الحالات التي تتعرض فيها صحتك لخطر وشيك.

إليك كيفية طلب مراجعة طبية مستقلة. يشير المصطلح "تظلم" إلى كل من "الشكاوى" و"الالتماسات":

تضطلع California Department of Managed Health Care (دائرة الرعاية الصحية المُدارة بولاية كاليفورنيا) بمسؤولية تنظيم خطط خدمات الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلم ضد خطتك الصحية، فيجب عليك أولاً الاتصال بخطتك الصحية على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)** واستخدام الإجراء المتبع للتظلم لدى خطتك الصحية قبل الاتصال بالدائرة. واستخدام إجراء التظلم هذا لا يحظر حصولك على أي حقوق قانونية محتملة أو تعويضات قد تتوفر لك. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة بشأن تظلم ينطوي على حالة طارئة، أو تظلم لم تتم تسويته بصورة مرضية بواسطة خطتك الصحية، أو تظلم لم يُبت فيه لمدة تزيد عن 30 يومًا، يمكنك عندئذٍ الاتصال بالدائرة للمساعدة. وقد تكون أيضًا مستحقًا لمراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كنت مستحقًا لمراجعة طبية مستقلة (IMR)، فستوفر لك عملية المراجعة الطبية المستقلة (IMR) مراجعة نزيهة للقرارات الطبية المتخذة من قِبل الخطة الصحية فيما يتعلق بالضرورة الطبية لخدمة أو معالجة مقترحة، إضافةً إلى قرارات التغطية التأمينية الخاصة بالمعالجات ذات الطبيعة التجريبية أو الاستقصائية ونزاعات السداد للحالات الطارئة أو الخدمات الطبية العاجلة. لدى الدائرة أيضًا رقم هاتف مجاني (**1-888-466-2219**) وخط لأجهزة الاتصال عن بُعد للصم (**1-877-688-9891**) والمخصص لمن يعانون من صعوبات السمع والتحدث. يحتوي الموقع الإلكتروني الخاص

بالدائرة **http://www.dmhc.ca.gov** على نماذج الشكاوى ونماذج طلبات المراجعة الطبية المستقلة (IMR) والتعليمات عبر الإنترنت.

جلسات الاستماع بالولاية

جلسة الاستماع بالولاية هي اجتماع مع أشخاص من DSS. سيساعد أحد القضاة في حل مشكلتك. يمكنك طلب جلسة استماع بالولاية فقط إذا كنت قد قدمت التماسًا بالفعل إلى Aetna Better Health of California ولم تكن راضيًا عن القرار، أو إذا لم تتلقَ قرارًا بشأن الالتماس بعد 30 يومًا، ولم تكن قد طلبت مراجعة طبية مستقلة.

يتعين عليك طلب جلسة استماع بالولاية في غضون 120 يومًا من تاريخ الإخطار الذي يخبرك بقرار الالتماس. يمكن لمقدم الرعاية الأولية طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية لك من خلال الحصول على إذن كتابي منك وفي حالة حصوله على موافقة من DSS. يمكنك أيضًا الاتصال بـ DSS لمطالبة الولاية بالموافقة على طلب مقدم الرعاية الأولية لعقد جلسة الاستماع بالولاية.

يمكنك طلب عقد جلسة استماع بالولاية عبر الهاتف أو عبر البريد.

عبر الهاتف: اتصل على وحدة الاستجابة العامة في دائرة الخدمات الاجتماعية (DSS) على الرقم **1-800-952-5253 (الهاتف النصي: 1-800-952-8349).**

عبر البريد: املأ النموذج الذي يتم تقديمه مع إخطار قرار الالتماسات الخاص بك. ويمكنك إرساله إلى:

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

إذا كنت بحاجة لمساعدة في طلب عقد جلسة الاستماع بالولاية، يمكننا مساعدتك في ذلك. يمكننا منحك خدمات اللغات مجانًا. اتصل على الرقم **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711).**

في جلسة الاستماع، سوف تعطي جانبك في القصة. وسوف نعطي جانبنا من القصة. قد يستغرق القاضي 90 يومًا لإصدار قرار في حالتك. يتعين على Aetna Better Health of California اتباع ما يقرره القاضي.

إذا كنت تريد أن تتخذ DSS قرارًا سريعًا لأن الوقت الذي تستغرقه جلسة الاستماع قد يجعل حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل تتعرّض للخطر، يمكنك أنت أو مقدم الرعاية الأولية التواصل مع DSS وطلب عقد جلسة استماع عاجلة (سريعة) من قبل الولاية. يتعين على DSS اتخاذ قرار في فترة لا تتجاوز 3 أيام عمل بعد تلقيها ملف حالتك الكامل من Aetna Better Health of California.

الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام

إذا كنت تظن أن مقدم الخدمات أو الشخص الذي يحصل على خدمة Medi-Cal قد ارتكب مخالفة نتيجة احتيال أو إهدار أو إساءة استخدام، فمن حقك الإبلاغ عنه.

تحتوي عمليات الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام لمقدم الخدمات على:

- تزوير السجلات الطبية
- وصف أدوية أكثر من الأدوية الضرورية من الناحية الطبية
- تقديم خدمات رعاية صحية أكثر من الضرورية من الناحية الطبية
- إصدار فواتير لخدمات لم تُقدم
- إصدار فواتير لخدمات مهنية عندما لا يكون المهني قد قدّم الخدمة

يشتمل الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام بواسطة شخص يحصل على المزايا على:

- إقراض أو بيع أو إعطاء بطاقة هوية خطة صحية أو فوائد بطاقة هوية Medi-Cal (BIC) لشخص آخر
- الحصول على نفس الأدوية أو العلاجات، أو عناصر مماثلة لها من أكثر من مقدم خدمات
- الانتقال إلى غرفة الطوارئ عندما تكون الحالة غير طارئة
- استخدام رقم الضمان الاجتماعي أو رقم معرف الخطة الصحية الخاص بشخص آخر

للإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام، اكتب الاسم والعنوان ورقم هوية الشخص الذي ارتكب الاحتيال أو الإهدار أو إساءة الاستخدام. يجب عليك تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات بخصوص الشخص، مثل رقم الهاتف أو التخصص إذا كان مقدم خدمات. اذكر تواريخ الأحداث وملخصًا لما حدث بالضبط.

يمكنك إرسال التقرير إلى:

Aetna Better Health of California

Special Investigations Unit
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131
الهاتف: **1-855-321-3727 (الهاتف النصي: 711)**

7. كلمات وأرقام مهمة يجب معرفتها

أرقام الهواتف المهمة

- خدمات أعضاء Aetna Better Health of California: **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)**
- النقل من جانب Access 2 Care (في غير حالات الطوارئ): **1-888-334-8352**
- خدمات الترجمة الفورية والتحريرية -اتصل بخدمات الأعضاء - **1-855-772-9076 (الهاتف النصي: 711)**

كلمات يجب معرفتها

الولادة النشطة: الفترة الزمنية التي تجري عندما تكون المرأة في المراحل الثلاث للولادة ولا يمكن نقلها بأمان في الوقت المناسب إلى مستشفى أخرى قبل الولادة أو قد يؤدي النقل إلى إلحاق الضرر بصحة أو سلامة المرأة أو الجنين.

الحالة الحادة: حالة طبية مفاجئة تتطلب العناية الطبية السريعة ولا تدوم لفترة طويلة.

الالتماس: طلب يتم تقديمه من جانب العضو إلى Aetna Better Health of California لمراجعة وتغيير قرار تم اتخاذه حول التغطية للخدمة المطلوبة.

المزايا: خدمات الرعاية الصحية والأدوية المغطاة بموجب هذه الخطة الصحية.

California Children's Services (CCS): برنامج يقدم الخدمات للأطفال حتى سن 21 عامًا والذين يعانون من أمراض ومشاكل صحية معيّنة.

California Health and Disability Prevention (CHDP): برنامج خاص بالصحة العامة يعمل على تسديد تكاليف مقدمي الرعاية الصحية في القطاعين العام والخاص نظير تقييمات الصحة المبكرة لاكتشاف الأمراض والإعاقات أو الوقاية منها للأطفال والشباب. يساعد البرنامج الأطفال والشباب المؤهلين في الوصول إلى الرعاية الصحية المعتادة. ويمكن لمقدم الرعاية الأولية تقديم خدمات CHDP.

مدير الحالة: الممرضات المسجلات أو العاملات الاجتماعيات اللائي يمكنهن مساعدتك في فهم المشاكل الصحية الكبيرة وترتيب الرعاية مع مقدمي الخدمات الآخرين.

الممرضة القابلة المجازة (CNM): ممرضة مرخّصة باعتبارها ممرضة مسجلة ومجازة كممرضة قابلة من جانب California Board of Registered Nursing. يُسمح للممرضة القابلة المجازة بحضور حالات الولادة الطبيعية.

الحالة المزمنة: مرض أو مشكلة طبية أخرى لا يمكن علاجها نهائيًا أو تتدهور بمرور الوقت أو يلزم معالجتها حتى لا تتدهور حالتك.

العيادة: مرفق يمكن للأعضاء تحديده كمقدم رعاية أولية (PCP). وقد تكون Federally Qualified Health Center (FQHC) أو عيادة مجتمعية أو Rural Health Clinic (RHC) أو Indian Health Service Facility أو مرفق رعاية أولية آخر.

خدمات البالغين المجتمعية (CBAS): الخدمات قائمة على المرفق أو العيادة الخارجية للرعاية التمريضية الحاذقة والخدمات الاجتماعية والعلاجات والرعاية الشخصية وتدريب الأسرة ومقدم الرعاية والدعم وخدمات التغذية والنقل، وخدمات أخرى للأعضاء المؤهلين.

الشكوى: التعبير اللفظي أو الخطي للعضو عن عدم الرضا المتعلق بخطة Aetna Better Health of California، أو مقدم خدمات أو جودة الرعاية أو جودة الخدمات المقدمة. تعد الشكوى مماثلة للتظلم.

استمرار الرعاية: قدرة عضو الخطة على مواصلة الحصول على خدمات Medi-Cal من مقدم الخدمات الحالي لديه لفترة تصل إلى 12 شهرًا، في حالة موافقة Aetna Better Health of California ومقدم الخدمات.

تنسيق المزايا (COB): عملية تحديد التغطية التأمينية (Medi-Cal أو Medicare أو التأمين التجاري أو غير ذلك) التي ليها مسؤوليات الدفع والعلاج الأولية للأعضاء الذين لديهم أكثر من نوع من أنواع التغطية التأمينية الصحية.

County Organized Health System (COHS): وكالة محلية يتم إنشاؤها بواسطة مجلس المشرفين بالمقاطعة لإبرام عقد مع برنامج Medi-Cal. يختار المستفيدون المسجلون مقدم الرعاية الصحية الخاص بهم من بين جميع مقدمي خدمات COHS.

المشاركة في السداد: المبلغ الذي تسدده، بصفة عامة في وقت الخدمة، علاوة على مدفوعات شركة التأمين.

التغطية (الخدمات المغطاة): خدمات الرعاية الصحية المقدمة إلى أعضاء Aetna Better Health of California، مع مراعاة الشروط والأحكام والقيود والاستثناءات الخاصة بعقد Medi-Cal وعلى النحو الوارد في دليل التغطية (EOC) هذا وأي تعديلات.

DHCS: California Department of Health Care Services (دائرة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا). هذا هو مكتب الولاية الذي يشرف على برنامج Medi-Cal.

إلغاء التسجيل: للتوقف عن استخدام هذه الخطة الصحية لأنك لم تعد مؤهلاً أو للتغيير إلى خطة صحية جديدة. يتعين عليك توقيع نموذج يوضح أنك لم تعد ترغب في استخدام هذه الخطة الصحية أو يمكنك الاتصال بخيارات الرعاية الصحية (HCO) وإلغاء التسجيل عبر الهاتف.

DMHC: California Department of Managed Health Care (دائرة الرعاية الصحية المُدارة بولاية كاليفورنيا). هذا هو مكتب الولاية الذي يشرف على الخطط الصحية للرعاية المدارة.

المعدات الطبية المعمرة (DME): المعدات الضرورية من الناحية الطبية والتي يطلبها طبيبك أو مقدم خدمات آخر. تقرر Aetna Better Health of California ما إذا كنت تؤجر المعدات الطبية المعمرة (DME) أو تشتريها. يتعين ألا تكون تكاليف التأجير أكثر من تكلفة الشراء. تتم تغطية إصلاح المعدات الطبية.

الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT): تعد خدمات EPSDT بمثابة ميزة لأعضاء Medi-Cal الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا للمساعدة في الحفاظ عليهم بصحة جيدة. يتعين على الأعضاء الحصول على فحوصات الصحة المناسبة لأعمارهم والفحوصات المناسبة لاكتشاف المشاكل الصحية وعلاج الأمراض مبكرًا.

الحالة الطبية الطارئة: حالة طبية أو عقلية تتضمن أعراضًا خطيرة، مثل مرحلة الولادة النشطة (انتقل إلى التعريف أعلاه) أو الألم الشديد، بحيث يتوقع فيها شخص عادي يتمتع بمعرفة معقولة بالصحة والطب أن عدم الحصول على الرعاية الطبية الفورية سيؤدي إلى:

- تعريض صحتك أو صحة طفلك الذي لم يولد إلى خطر كبير
- التسبب في إعاقة وظيفة بالجسم
- التسبب في عدم عمل جزء أو طرف بالجسم بصورة صحيحة

رعاية غرفة الطوارئ: فحص يجريه طبيب (أو طاقم عمل تحت إشراف طبيب على النحو المسموح به من قِبل القانون) لمعرفة ما إذا كانت الحالة الطبية الطارئة موجودة أم لا. الخدمات الضرورية من الناحية الطبية اللازمة لجعلك بحالة مستقرة صحيًا في إطار إمكانات المرفق.

الانتقال في الحالات الطبية الطارئة: النقل في عربة إسعاف أو سيارة طوارئ إلى غرفة الطوارئ لتلقي الرعاية الطبية الطارئة.

المسجل: الشخص الذي يعد عضوًا في خطة صحية ويتلقى الخدمات من خلال الخطة.

الخدمات المستثناة: الخدمات غير المغطاة من قِبل Aetna Better Health of California؛ الخدمات غير المغطاة.

خدمات تنظيم الأسرة: الخدمات المقدمة لمنع الحمل أو تأخيره.

Federally Qualified Health Center (FQHC): مركز صحي في منطقة لا تحتوي على الكثير من مقدمي الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في FQHC.

Fee-For-Service (FFS): يعني أنك غير مسجّل في خطة صحية للرعاية المدارة. بموجب FFS، يتعين على طبيبك قبول Medi-Cal "بصورة مستمرة"، ويُصدر الفواتير إلى Medi-Cal مباشرة للخدمات التي حصلت عليها.

رعاية المتابعة: رعاية الطبيب المعتادة لفحص التقدم الذي يحرزه المريض بعد دخول المستشفى أو خلال مسار العلاج.

كتيب الوصفات: قائمة بالأدوية أو العناصر التي تلبي معايير معيّنة وتكون معتمدة للأعضاء.

الاحتيال: تصرف متعمد للخداع أو التزييف من قِبل شخص يعرف الخداع وقد يؤدي التصرف إلى بعض المزايا غير المصرح بها للشخص نفسه أو لشخص آخر.

مراكز الولادة المستقرة (FBC): المرافق الصحية التي من المخطط أن تحدث فيها الولادة بعيدًا عن محل إقامة الحامل، والتي يتم ترخيصها أو الموافقة عليها من قِبل الولاية لتوفير المخاض السابق للولادة والولادة أو رعاية ما بعد الولادة وغيرها من الخدمات المتنقلة المضمّنة في الخطة. ولا تكون هذه المرافق عبارة عن مستشفيات.

التظلم: التعبير اللفظي أو الخطي للعضو عن عدم الرضا المتعلق بخطة Aetna Better Health of California، أو مقدم خدمات أو جودة الرعاية أو الخدمات المقدمة. تعد الشكوى مماثلة للتظلم.

أجهزة وخدمات التأهيل: خدمات الرعاية الصحية التي تساعدك في الحفاظ على مهارات أو تعلمها أو تحسينها وتساعدك على ممارسة وظائف ومهام الحياة اليومية.

Health Care Options (HCO): البرنامج الذي يمكنه تسجيلك أو إلغاء تسجيلك من الخطة الصحية.

مقدمو الرعاية الصحية: الأطباء والأخصائيون، مثل الجراحون أو الأطباء الذين يعالجون السرطان أو الأطباء الذين يعالجون الأجزاء الخاصة من الجسم والذين يعملون مع Aetna Better Health of California أو الموجودون في شبكة Aetna Better Health of California. يتعين أن يتمتع مقدمو الخدمات بشبكة Aetna Better Health of California برخصة للممارسة في ولاية كاليفورنيا وتقديم خدمة لك تغطيها Aetna Better Health of California.

وتجدر الإشارة إلى أنك تحتاج عادة إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للذهاب إلى أخصائي. يتعين على مقدم الرعاية الأولية الحصول على موافقة مسبقة من Aetna Better Health of California قبل حصولك على الرعاية من أخصائي.

لست بحاجة لإحالة من مقدم الرعاية الأولية لبعض أنواع الخدمة، مثل تنظيم الأسرة أو الرعاية في حالة الطوارئ أو رعاية أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء (OB/GYN) أو الخدمات الحساسة.

أنواع مقدمي الرعاية الصحية:

- اختصاصي السمع هو مقدم خدمات يختبر سمعك.
- الممرضة القابِلة المجازة هي ممرضة تعتني بك خلال الحمل والولادة.
- ممارس طب العائلة هو طبيب يعالج المشاكل الطبية الشائعة للأشخاص من جميع الأعمار.
- الممارس العام هو طبيب يعالج المشاكل الطبية الشائعة.
- الطبيب الباطني هو طبيب يتمتع بتدريب خاص في الطب الباطني، بما في ذلك الأمراض.
- الممرضة المهنية المجازة هي ممرضة مجازة تعمل مع طبيبك.
- الاستشاري هو شخص يساعدك في المشاكل العائلية.
- المساعد الطبي أو المساعد الطبي المعتمد هو شخص غير مرخص يساعد الأطباء في توفير الرعاية الطبية لك.
- الممارس من المستوى المتوسط هو اسم يُستخدم لمقدمي الرعاية الصحية، مثل الممرضات القابلات أو مساعدي الأطباء أو الممرضات الممارسات.
- ممرضة التخدير هي ممرضة تعطيك التخدير.
- الممرضة الممارسة أو مساعد الطبيب هو شخص يعمل في عيادة أو مكتب طبيب ويقوم بتشخيصك وعلاجك والعناية بك في حدود معينة.
- أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء (OB/GYN) هو طبيب يعتني بصحة النساء، بما في ذلك خلال الحمل والولادة.
- المعالج المهني هو مقدم خدمات يساعدك في استعادة الأنشطة والمهارات اليومية بعد مرض أو إصابة.
- طبيب الأطفال هو طبيب يعالج الأطفال من الولادة حتى سنوات المراهقة.
- المعالج البدني هو مقدم خدمات يساعدك في بناء قوة جسدك بعد مرض أو إصابة.
- اختصاصي الأقدام هو طبيب يعتني بقدمك.
- الطبيب النفسي هو شخص يعالج المشاكل الصحية العقلية ولكنه لا يصف أدوية.
- الممرضة المسجلة هي ممرضة تتمتع بتدريب أكثر من الممرضة المهنية المجازة وتتمتع بترخيص وإجازة لأداء بعض المهام مع طبيبك.
- أخصائي المعالجة التنفسية هو مقدم خدمات يساعدك فيما يتعلق بتنفسك.
- اختصاصي بباثولوجيا الكلام هو مقدم خدمات يساعدك فيما يتعلق بكلامك.

التأمين الصحي: التغطية التأمينية التي تسدد النفقات الطبية والجراحية من خلال تعويض المؤمّن عليه عن النفقات الناجمة من المرض أو الإصابة أو سداد مقدم الرعاية مباشرة.

الرعاية الصحية المنزلية: الرعاية التمريضية الحاذقة والخدمات الأخرى المقدمة في المنزل.

مقدمو الرعاية الصحية المنزلية: مقدمو الخدمات الذين يقدمون لك الرعاية التمريضية الحاذقة والخدمات الأخرى في المنزل.

رعاية المحتضرين: رعاية مقدمة لتقليل الآلام البدنية والعاطفية والاجتماعية والروحية لعضو يعاني من مرض عضال (لا يُتوقع أن يعيش لأكثر من 6 أشهر).

المستشفى: هو مكان تتلقى خلاله رعاية المرضى الداخليين والخارجيين من الأطباء والممرضات.

دخول المستشفى: الدخول إلى المستشفى للعلاج كمريض داخلي.

رعاية المرضى الخارجيين بالمستشفى: الرعاية الطبية أو الجراحية المقدمة في مستشفى بدون الدخول كمريض داخلي.

رعاية المرضى الداخليين: تتوفر عندما يتعين عليك الإقامة لليلة في مستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

رعاية طويلة الأمد: الرعاية في مرفق لفترة أطول من الشهر الخاص بالدخول.

Managed care plan (خطة الرعاية المُدارة): خطة Medi-Cal التي تستخدم فقط أطباءً وأخصائيين وعيادات وصيدليات ومستشفيات معيّنة لمن يتلقون خدمات Medi-Cal المسجلين في هذه الخطة. وتعد Aetna Better Health of California خطة رعاية مُدارة.

دار الرعاية الطبية: نموذج الرعاية الذي سيوفر جودة رعاية صحية أفضل ويعمل على تحسين الإدارة الذاتية من قِبل الأعضاء لرعايتهم الخاصة ويقلل التكاليف التي يمكن تجنبها بمرور الوقت.

ضروري من الناحية الطبية (أو الضرورة الطبية): الرعاية الضرورية من الناحية الطبية هي خدمات مهمة تكون معقولة وتحمي الحياة. وتكون هذه الرعاية مطلوبة لوقاية المرضى من التعرّض لمرض أو إعاقة شديدة. وتقلل هذه الرعاية الألم الشديد من خلال علاج المرض أو الإصابة. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، فإن خدمات Medi-Cal تشمل الرعاية الضرورية من الناحية الطبية لإصلاح أو مساعدة الحالة أو المرض العقلي أو البدني، بما في ذلك اضطراب تعاطي المواد، على النحو المبين في البند 1396d(r) العنوان 42 من قانون الولايات المتحدة.

Medicare: برنامج التأمين الصحي الفيدرالي للأشخاص البالغين من العمر 65 عامًا أو أكبر، وبعض الأشخاص الأصغر سنًا المصابين بإعاقات محددة والأشخاص الذين وصلوا للمرحلة الأخيرة من أمراض الكلى (المصابون بالفشل الكلوي الدائم الذي يتطلب الغسيل الكلوي أو زرع الكلى أو الذي يطلق عليه أحيانًا ESRD).

العضو: أي عضو مؤهل لبرنامج Medi-Cal مسجّل في Aetna Better Health of California يستحق تلقي الخدمات المغطاة.

مقدم خدمات الصحة العقلية: الأفراد المرخصون الذين يقدمون خدمات الصحة العقلية والسلوكية للمرضى.

خدمات التوليد: الرعاية السابقة للولادة وأثناء الولادة وبعد الولادة، بما في ذلك رعاية تنظيم الأسرة للأم والرعاية الفورية للمولود، والتي يتم تقديمها بواسطة ممرضات قابلات مجازات (CNM) وممرضات مجازات (LM).

الشبكة: مجموعة من الأطباء والعيادات والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين المتعاقدين مع Aetna Better Health of California لتقديم الرعاية.

مقدم الخدمات التابع للشبكة (أو مقدم الخدمات داخل الشبكة): انتقل إلى "مقدم الخدمات المشارك".

الخدمة غير المغطاة: خدمة لا تغطيها Aetna Better Health of California.

النقل الطبي لغير حالات الطوارئ (NEMT): النقل عندما لا يكون بإمكانك الوصول إلى موعد طبي خاضع للتغطية من قِبل سيارة أو أتوبيس أو قطار أو تاكسي. وتدفع Aetna Better Health of California مقابل خدمات NEMT ذات التكلفة الأقل لاحتياجاتك الطبية عندما تكون بحاجة إلى وسيلة انتقال للوصول إلى موعدك الطبي.

دواء غير موجود في كتيب الوصفات: دواء غير مدرج في كتيب وصفات الأدوية.

النقل غير الطبي: النقل عند السفر من وإلى موعد للحصول على خدمة Medi-Cal مغطاة مصرّح بها من قِبل مقدم الخدمات.

مقدم الخدمات غير المشارك: مقدم خدمات غير موجود في شبكة Aetna Better Health of California.

التغطية الصحية الأخرى (OHC): تشير التغطية الصحية الأخرى (OHC) إلى تأمين صحي خاص. قد تشتمل الخدمات على خطط طبية و/أو طب الأسنان و/أو النظر و/أو الصيدليات و/أو خطط Medicare التكميلية (الجزء "ج" و"د").

جهاز تقويمي: جهاز يستخدم كدعم أو دعامة مثبتة خارجيًا بالجسم لدعم أو تصحيح جزء مريض بالجسم أو مصاب بشكل حاد، حيث يعد ضروريًا من الناحية الطبية للنقاهة الطبية للعضو.

الخدمات خارج المنطقة: الخدمات التي تُقدم عندما يكون العضو في أي مكان خارج منطقة الخدمات.

مقدم خدمات من خارج الشبكة: مقدم الخدمات الذي لا يعد جزءًا من شبكة Aetna Better Health of California.

رعاية المرضى الخارجيين: تتوفر عندما لا يتعين عليك الإقامة لليلة في مستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين: خدمات المرضى الخارجيين للأعضاء الذين يعانون من حالات صحة عقلية من بسيطة إلى متوسطة بما في ذلك:

- العلاج والتقييم الصحي العقلي الفردي أو الجماعي (العلاج النفسي)
- اختبار نفسي عند الإشارة سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- خدمات المرضى الخارجيين لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- الاستشارة النفسية
- المكملات والمستلزمات والمختبر للمريض الخارجي

الرعاية التلطيفية: رعاية تقدم لتقليل الآلام البدنية والعاطفية والاجتماعية والروحية لعضو يعاني من مرض خطير.

المستشفى المشاركة: مستشفى مرخصة متعاقدة مع Aetna Better Health of California لتقديم الخدمات إلى الأعضاء في وقت تلقي العضو للرعاية. تكون الخدمات المغطاة التي قد توفرها بعض المستشفيات المشاركة للأعضاء مقيّدة من جانب سياسات ضمان الجودة ومراجعة الاستخدام من قِبل Aetna Better Health of California أو تعاقد Aetna Better Health of California مع المستشفى.

مقدم الخدمات المشارك (أو الطبيب المشارك): طبيب أو مستشفى أو مهني رعاية صحية مرخص آخر أو مرفق صحي مرخص، بما في ذلك المرافق تحت الحادة التي لديها تعاقد مع Aetna Better Health of California لتقديم الخدمات المغطاة إلى الأعضاء في وقت تلقي العضو للرعاية.
خدمات الأطباء: الخدمات المقدمة من قِبل شخص مرخص بموجب قانون الولاية لممارسة الطب أو تقويم العظام، والتي لا تشتمل على الخدمات المقدمة بواسطة الأطباء أثناء دخولك مستشفى والتي يتم تحميل تكاليفها على فاتورة المستشفى.

الخطة: انتقل إلى "Managed care plan" (خطة الرعاية المُدارة).

خدمات الرعاية التي تُقدم بعد الاستقرار: الخدمات التي تتلقاها بعد استقرار الحالة الطبية الطارئة.

الموافقة المسبقة (أو التصريح المسبق): يتعين على مقدم الرعاية الأولية الحصول على موافقة من Aetna Better Health of California قبل حصولك على خدمات معينة. ستوافق Aetna Better Health of California على الخدمات التي تحتاج إليها فقط. لن توافق Aetna Better Health of California على الخدمات من قِبل مقدمي الخدمات غير المشاركين إذا كانت Aetna Better Health of California تعتقد أنه يمكنك الحصول على خدمات يمكن مقارنتها أو مناسبة بصورة أكبر من خلال مقدمي خدمات Aetna Better Health of California. الإحالة لا تمثل موافقة. يتعين عليك الحصول على موافقة من Aetna Better Health of California.

القسط: مبلغ يسدد للتغطية، تكلفة للتغطية.

تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا: تغطية للأدوية الموصوفة من قِبل مقدم خدمات.

الأدوية الموصوفة طبيًا: دواء يتطلب بصورة قانونية أمرًا من مقدم خدمات مرخص ليتم توزيعه، عكس الأدوية المتاحة بدون وصفة طبية (OTC) التي لا تتطلب وصفة طبية.

قائمة الأدوية المفضلة (PDL): قائمة مختارة للأدوية المعتمدة بواسطة هذه الخطة الصحية ويمكن لطبيبك طلب الأدوية من خلالها. تُعرف أيضًا باسم كتيب الوصفات.

الرعاية الأولية: انتقل إلى "الرعاية الروتينية".

مقدم الرعاية الأولية (PCP): مقدم الخدمات المرخص الذي تتعامل معه لتلبية معظم رعايتك الصحية. يساعدك مقدم الرعاية الأولية في تلقي الرعاية التي تحتاج إليها. تحتاج بعض الرعاية إلى الموافقة عليها أولاً، ما لم تكن:

- تعاني من حالة طارئة.
- بحاجة لرعاية أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء.
- بحاجة لخدمات حساسة.
- بحاجة لرعاية تنظيم الأسرة.

يمكن أن يكون مقدم الرعاية الأولية أيًا مما يلي:

- ممارس عام
- طبيب باطني
- طبيب أطفال
- ممارس طب العائلة
- أخصائي الولادة أو طبيب أمراض النساء

- FQHC أو RHC
- الممرضة الممارسة
- مساعد الطبيب
- العيادة

التصريح المسبق (الموافقة المسبقة): عملية رسمية تتطلب من مقدم الرعاية الصحية الحصول على موافقة لتقديم خدمات أو إجراءات محددة.

الجهاز التعويضي: جهاز اصطناعي يُثبت في الجسم ليحل محل جزء مفقود من الجسم.

دليل مقدمي الخدمات: قائمة مقدمي الخدمات الموجودين في شبكة Aetna Better Health of California.

الحالة الطبية الطارئة النفسية: اضطراب عقلي تكون الأعراض خلاله خطيرة أو شديدة بما يكفي للتسبب في خطر مباشر عليك أو على الآخرين أو تكون غير قادر تمامًا على توفير أو استخدام الطعام أو المأوى أو الملابس بسبب اضطراب عقلي.

خدمات الصحة العامة: الخدمات الصحية الموجهة الى السكان بأكملهم. ويشتمل ذلك، ضمن جملة أمور، على تحليل للحالة الصحية والمراقبة الصحية وتعزيز الصحة والخدمات الوقائية ومكافحة الأمراض المعدية وحماية البيئة والصحة العمومية والاستعداد لمواجهة الكوارث والاستجابة لها والصحة المهنية.

مقدم الخدمات المؤهل: الطبيب المؤهل في مجال الممارسة المناسب لعلاج حالتك.

الجراحة الترميمية: جراحة تُجرى لتصحيح أو إصلاح التراكيب غير الطبيعية للجسم لتحسين وظيفة أو إضفاء مظهر طبيعي إلى أقصى درجة ممكنة. التراكيب غير الطبيعية للجسم هي التراكيب الناجمة عن عيب خلقي أو تشوهات في النمو أو صدمة نفسية أو عدوى أو أورام أو مرض.

الإحالة: تحدث عندما يقول مقدم الرعاية الأولية أنه يمكنك الحصول على الرعاية من مقدم خدمات آخر. تتطلب بعض الخدمات والرعاية المغطاة إحالة وموافقة مسبقة.

الرعاية الروتينية: الخدمات الضرورية من الناحية الطبية والرعاية الوقائية وزيارات الأطفال الأصحاء أو الرعاية مثل رعاية المتابعة الروتينية. الهدف من الرعاية الروتينية هو الوقاية من المشاكل الصحية.

Rural Health Clinic (RHC): مركز صحي في منطقة لا تحتوي على الكثير من مقدمي الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في RHC.

الخدمات الحساسة: الخدمات الضرورية من الناحية الطبية لتنظيم الأسرة والعدوى المنقولة جنسيًا (STI) وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز والاعتداء الجنسي وحالات الإجهاض.

المرض الخطير: مرض أو حالة يتعين علاجها وقد تؤدي إلى الوفاة.

منطقة الخدمات: المنطقة الجغرافية التي تخدمها Aetna Better Health of California. يشتمل ذلك على مقاطعات San Diego (سان دييغو) وSacramento (ساكرامينتو).

الرعاية التمريضية الحاذقة: الخدمات المغطاة المقدمة بواسطة الممرضات المجازات و/أو الفنيين و/أو المعالجين خلال الإقامة في مرفق رعاية تمريضية حاذقة أو في منزل العضو.

مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة: مكان يقدم الرعاية التمريضية لمدة 24 ساعة في اليوم والتي لا يمكن تقديمها إلا من جانب مهنيي الصحة المدربين.

الأخصائي (أو الطبيب المتخصص): طبيب يعالج أنواعًا معيّنة من مشاكل الرعاية الصحية. على سبيل المثال، جراح العظام يعالج كسور العظام، وأخصائي الحساسية يعالج أمراض الحساسية وطبيب القلب يعالج مشاكل القلب. في معظم الحالات، ستحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للذهاب إلى أخصائي.

خدمات الصحة العقلية المتخصصة:

- خدمات المرضى الخارجيين:
  - خدمات الصحة العقلية (التقييمات ووضع الخطة والعلاج وإعادة التأهيل والتأمين)
  - خدمات دعم الأدوية
  - خدمات العلاج النهاري المكثفة
  - خدمات إعادة التأهيل النهارية
  - خدمات التدخل في الأزمات
  - خدمات استقرار الأزمات
  - خدمات إدارة الحالات المستهدفة
  - الخدمات السلوكية العلاجية
  - تنسيق الرعاية المكثفة (ICC)
  - الخدمات المنزلية المكثفة (IHBS)
  - الرعاية بالتكافل العلاجية (TFC)
- خدمات الإقامة:
  - خدمات العلاج للبالغين المقيمين
  - خدمات العلاج للمقيمين عند الأزمات
- خدمات المرضى الداخليين:
  - خدمات مستشفى المرضى الداخليين المتعلقة بالحالات النفسية الحادة
  - الخدمات المهنية بمستشفى المرضى الداخليين المتعلقة بالحالات النفسية
  - خدمات مرافق الصحة النفسية

المرض العضال: حالة طبية لا يمكن الشفاء منها وعلى الأرجح تؤدي إلى الوفاة خلال عام واحد أو أقل إذا اتبع المرض مساره الطبيعي.

تقييم حالة المرضى وتصنيفهم (أو الفحص): تقييم صحتك من قِبل طبيب أو ممرضة مدربة على الفحص بغرض تحديد الضرورة الملحة لحاجتك للرعاية.

الرعاية العاجلة (أو الخدمات العاجلة): الخدمات المقدمة لمعالجة مرض أو إصابة أو حالة غير طارئة تتطلب الرعاية الطبية. يمكنك الحصول على الرعاية العاجلة من مقدم خدمات من خارج الشبكة إذا كان مقدمو الخدمات داخل الشبكة غير متاحين أو قابلين للوصول مؤقتًا.

Aetna Better Health® of California

10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131
1-855-772-9076

AetnaBetterHealth.com/California