

کتابچه راهنمای اعضا

آنچه باید درباره مزایای بیمه خود بدانید

سند ترکیبی «مدرک پوشش بیمه» (EOC) و «فرم افشای
اطلاعات» Molina Healthcare

2026

شهرستان‌های San Bernardino، Riverside، San Diego، Sacramento

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس
www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



سایر زبان‌ها و قالب‌ها

سایر زبان‌ها

شما می‌توانید دفترچه راهنمای اعضا و سایر مطالب این طرح بیمه را به صورت رایگان به زبان‌های دیگر دریافت کنید. شرکت Molina Healthcare متون نوشتاری را با ترجمه مترجمان واجد شرایط ارائه می‌دهد. با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. تماس رایگان است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات کمک‌زبانی مراقبت‌های سلامت مانند خدمات مترجمان شفاهی و ترجمه متون نوشتاری، این کتابچه راهنمای اعضا را مطالعه کنید.

سایر قالب‌ها

شما می‌توانید این اطلاعات را به صورت رایگان در قالب‌های دیگر مانند خط بریل، چاپ بزرگ با فونت شماره 20، صوتی و قالب‌های قابل‌دسترس الکترونیکی (به صورت سی‌دی اطلاعات) دریافت کنید. با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. تماس رایگان است.

خدمات مترجم شفاهی

شرکت Molina Healthcare به صورت 24 ساعته و رایگان، به شما خدمات ترجمه شفاهی و همچنین زبان اشاره را توسط یک مترجم واجد شرایط ارائه می‌کند.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



شما مجبور نیستید از اعضای خانواده یا دوستان به عنوان مترجم شفاهی استفاده کنید. ما به جز در موارد اورژانس، استفاده از افراد زیر سن قانونی را به عنوان مترجم توصیه نمی‌کنیم. خدمات ترجمه شفاهی، زبانی و فرهنگی به صورت رایگان ارائه می‌شود. کمک به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته در دسترس است. برای دریافت کمک به زبان خودتان، یا دریافت این کتابچه راهنما به زبان دیگر، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. تماس رایگان است.

توجه: اگر به کمک به زبان خودتان نیاز دارید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. برای افراد دارای معلولیت، کمکها و خدمات مانند اسناد با خط بریل و چاپ بزرگ نیز در دسترس است. با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان هستند.

العربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-888-665-4621 تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي (TTY/TDD 711) - الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ هذه الخدمات مجانية. (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, գանգահարեք 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված
Նյութեր: Չանգահարեք 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711):
Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម
ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។ ជំនួយ
និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ
ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធម្មតា សម្រាប់ជនពិការភ្នែក
ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។
ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។
សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Simplified Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和大字体阅读，提供您方便取用。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد (TTY/TDD 711) با
دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود
است.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس
www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



تماس بگیرید. این خدمات ترایگان (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सवाएं, जैसे ब्रैल और बड़ा प्रिंट में भी दस्तावेज उपलब्ध हैं। 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) पर कॉल करें। ये सवाएं निः शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。



한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃບຫາບີ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ
ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃບຫາບີ
1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih
qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor
douc waac daaih lorx taux 1-888-665-4621 (TTY/TDD
711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun
taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx
nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv
benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس
www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



daaih lorx 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Naaiv deix
nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx
mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ
ਕਰੋ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ
ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼,
ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем
родном языке, звоните по номеру 1-888-665-
4621 (TTY/TDD 711). Также предоставляются
средства и услуги для людей с ограниченными
возможностями, например документы крупным
шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-
888-665-4621 (TTY/TDD 711). Такие услуги
предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-
888-665-4621 (TTY/TDD 711). También ofrecemos
asistencia y servicios para personas con discapacidades,



como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

เท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Люди з обмеженими можливостями



також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



به خوش آمدید!

Molina Healthcare

از اینکه به Molina Healthcare پیوستید، متشکریم. شرکت Molina Healthcare یک طرح بیمه درمانی برای افرادی است که از بیمه Medi-Cal استفاده می‌کنند. شرکت Molina Healthcare با همکاری ایالت California، به شما در دریافت مراقبت‌های سلامت مورد نیازتان کمک می‌کند.

عضو کتابچه راهنما

این کتابچه راهنمای اعضا، اطلاعاتی در مورد بیمه شما تحت پوشش Molina Healthcare ارائه می‌دهد. لطفاً آنرا با دقت تمام و به صورت کامل مطالعه کنید. این به شما کمک می‌کند تا از مزایای بیمه خود، خدمات در دسترس و نحوه دریافت مراقبت‌های مورد نیازتان مطلع شوید. همچنین حقوق و مسئولیت‌های شما به عنوان عضوی از Molina Healthcare را توضیح می‌دهد. اگر نیازهای سلامت و درمانی ویژه‌ای دارید، لطفاً تمام قسمت‌هایی از کتابچه را که در مورد شرایط شماس، با دقت مطالعه فرمایید.

این کتابچه راهنمای اعضا با عنوان سند ترکیبی «مدرک پوشش بیمه» (EOC) و «فرم افشای اطلاعات» نیز خوانده می‌شود. این «مدرک پوشش بیمه» (EOC) و «فرم افشای اطلاعات»، تنها خلاصه‌ای از این طرح بیمه سلامت را تشکیل می‌دهد. برای تعیین دقیق شرایط و ضوابط پوشش بیمه، باید به قرارداد طرح بیمه سلامت مراجعه شود. برای کسب اطلاعات بیشتر، با Molina Healthcare با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

در این کتابچه راهنمای اعضا، گاهی اوقات از شرکت Molina Healthcare با عنوان «ما» یاد می‌شود. اعضا گاهی اوقات «شما» نامیده می‌شوند. برخی از کلماتی که در این کتابچه راهنمای اعضا با حروف بزرگ نوشته شدند، دارای معانی خاص هستند.

برای درخواست دریافت یک نسخه از قرارداد بین Molina Healthcare و «اداره خدمات سلامت ایالت کالیفرنیا» (California Department of Health Care Services, DHCS)، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. شما می‌توانید درخواست کنید که نسخه دیگری از کتابچه راهنمای اعضا به صورت رایگان در اختیارتان قرار داده شود. همچنین می‌توانید کتابچه راهنمای اعضا را در وبسایت Molina Healthcare به آدرس زیر پیدا کنید www.MolinaHealthcare.com. همچنین می‌توانید یک نسخه رایگان از سیاست‌ها و رویه‌های بالینی و اداری غیرانحصاری Molina Healthcare را درخواست کنید. آنها همچنین در وبسایت Molina Healthcare به آدرس www.MolinaHealthcare.com موجود هستند.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماس. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



با ما تماس بگیرید

شرکت Molina Healthcare آماده‌ی خدمت به شماست. اگر سوالی دارید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. همچنین هر زمان که خواستید، می‌توانید به صورت آنلاین از www.MolinaHealthcare.com بازدید کنید. با تشکر از شما.

Molina Healthcare
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
Molina Healthcare

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



فهرست مطالب

2	زبان‌ها و قالب‌های دیگر
2	زبان‌های دیگر
2	قالب‌های دیگر
2	خدمات مترجم
10	به Molina Healthcare خوش آمدید!
10	کتابچه راهنما
11	با ما تماس بگیرید
15	1. شروع عضویت
15	نحوه دریافت کمک
15	چه کسانی می‌توانند عضو شوند
16	کارت‌های شناسایی (ID)
18	2. آشنایی با بیمه سلامت خود
18	بررسی اجمالی طرح بیمه سلامت
20	شیوه کار طرح بیمه شما
20	تغییر طرح‌های بیمه سلامت
21	دانش‌آموزان/دانشجویانی که به شهرستان دیگری نقل مکان می‌کنند یا از California خارج می‌شوند
22	تداوم مراقبت
25	هزینه‌ها
29	3. چگونه مراقبت دریافت کنیم
29	دریافت خدمات مراقبت سلامت
30	ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP)
33	شبکه ارائه‌دهندگان
42	قرار ملاقات‌ها
42	رفتن به قرار ملاقات
43	لغو قرار ملاقات و گرفتن وقت جدید
43	پرداخت
44	ارجاع‌ها
45	قانون عدالت در مراقبت‌های سرطان California
46	پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی)



47	نظرات دوم.....
48	مراقبت‌های حساس
51	مراقبت‌های فوری
52	مراقبت‌های اورژانسی.....
54	خط مشاوره پرستاری
55	تصمیم‌نامه‌های پیش‌نگر مراقبت‌های سلامت
55	اهدای عضو و بافت
56	4. مزایا و خدمات
56	چه مزایا و خدماتی را طرح بیمه سلامت شما پوشش می‌دهد؟
59	مزایای بیمه Medi-Cal تحت پوشش Molina Healthcare
82	سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Molina Healthcare
89	سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal
95	خدماتی که نمی‌توانید از طریق Molina Healthcare یا Medi-Cal دریافت کنید
96	5. مراقبت سلامت کودکان و نوجوانان
96	بیمه Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان
98	معاینات سلامت کودکان و مراقبت‌های پیشگیرانه
99	غربالگری مسمومیت سرب با آزمایش خون
100	کمک به دریافت خدمات مراقبت از سلامت کودکان و نوجوانان
	سایر خدماتی که می‌توانید از طریق Medi-Cal با طرح (FFS) Fee-for-Service یا سایر
100	برنامه‌ها دریافت کنید
103	6. گزارش و حل مشکلات
104	شکایات
105	تجدیدنظرخواهی
107	اگر با تصمیم تجدیدنظر موافق نباشید، باید چه کار کنید؟
	شکایات و بررسی‌های مستقل پزشکی (IMR) نزد اداره مدیریت خدمات سلامت
108	(Department of Managed Health Care, DMHC)
109	جلسات دادرسی ایالتی
110	کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده
112	7. حقوق و مسئولیت‌ها
112	حقوق شما
113	مسئولیت‌های شما
114	اطلاعیه عدم تبعیض
116	راه‌های مشارکت به عنوان عضو
117	اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی
123	اطلاعیه در مورد قوانین



اطلاعیه در مورد Medi-Cal به عنوان پرداخت‌کننده نهایی، سایر پوشش‌های بیمه سلامت	
(OHC) و بازیابی خسارت مدنی (tort recovery)	124
اطلاعیه درباره بازیابی از دارایی‌های متوفی	125
اطلاعیه اقدام	125
8. شماره‌ها و واژه‌های مهم برای اطلاع	127
شماره تلفن‌های ضروری	127
واژه‌هایی برای آگاهی	127



1. شروع کار به عنوان یک عضو

چگونه کمک بگیریم

خواسته Molina Healthcare این است که شما از مراقبت‌های سلامت خود رضایت داشته باشید. اگر در مورد مراقبت‌های سلامت خود سؤال یا نگرانی دارید، Molina Healthcare می‌خواهد از شما بشنود!

بخش خدمات اعضا

بخش خدمات اعضای Molina Healthcare برای کمک به شما در خدمت است. Molina Healthcare می‌تواند:

- به سوالات مربوط به طرح درمانی شما و خدمات بیمه تحت پوشش Molina Healthcare پاسخ دهد.
- به شما در انتخاب یا تغییر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) کمک کند.
- به شما اطلاع دهد که از کجا می‌توانید مراقبت‌های لازم را دریافت کنید.
- در صورتی که تسلط کمی به زبان انگلیسی داشته باشید، به شما در دریافت خدمات مترجم شفاهی کمک کند.
- به شما کمک کند تا اطلاعات را به زبان‌ها و فرمت‌های دیگر دریافت کنید.

اگر به کمک نیاز داشتید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. Molina Healthcare باید اطمینان حاصل کند که هنگام تماس، زمان انتظار شما کمتر از 10 دقیقه باشد.

همچنین می‌توانید در هر زمان با مراجعه به www.MolinaHealthcare.com به بخش خدمات اعضا به صورت آنلاین دسترسی داشته و برای MyMolina یا برنامه My Molina Mobile ثبت‌نام کنید.

چه کسی می‌تواند عضو شود

هر ایالت ممکن است یک برنامه Medicaid داشته باشد. در ایالت California، بیمه Medicaid به نام Medi-Cal نامیده می‌شود.

شما از شرایط دریافت بیمه Molina Healthcare برخوردارید چرا که واجد شرایط بیمه Medi-Cal هستید و در یکی از شهرستانهای San Bernardino، Riverside، San Diego، Sacramento، زندگی می‌کنید. شما همچنین ممکن است از طریق Social Security برای Medi-Cal واجد شرایط شده باشید، چرا که SSI یا SSP دریافت می‌کنید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



1 | شروع کار به عنوان یک عضو

برای سوالات مربوط به ثبت نام، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید، یا به آدرس زیر مراجعه کنید
<http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

برای سوالات مربوط به تامین اجتماعی، با اداره تامین اجتماعی به شماره 1-800-772-1213 تماس بگیرید، یا به وبسایت <https://www.ssa.gov/locator/>

بیمه Medi-Cal انتقالی

اگر درآمدتان افزایش یافته و دیگر واجد شرایط دریافت Medi-Cal نیستید، ممکن است بتوانید بیمه Medi-Cal انتقالی دریافت کنید.

شما می‌توانید سوالات خود را در مورد واجد شرایط بودن برای Medi-Cal انتقالی، از دفتر محلی شهرستان خود به آدرس زیر بپرسید:

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

یا با شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) با Health Care Options تماس بگیرید.

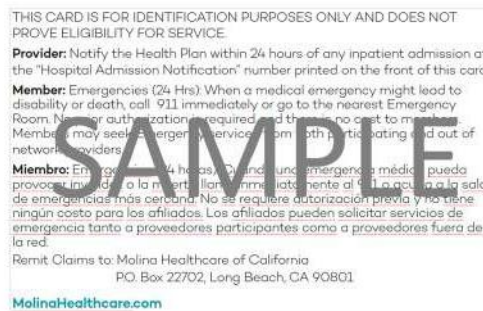
کارت‌های شناسایی (ID)

به عنوان عضوی از Molina Healthcare، کارت شناسایی Molina Healthcare (ID) ما را دریافت خواهید کرد. هنگام دریافت خدمات درمانی یا داروهای تجویزی، باید کارت شناسایی Molina Healthcare و کارت شناسایی مزایای (BIC) Medi-Cal خود را نشان دهید. کارت Medi-Cal BIC شما، کارت شناسایی مزایای بیمه است که توسط ایالت California برای شما ارسال می‌شود. شما همیشه می‌بایست همه کارت‌های سلامت خود را همراهتان داشته باشید. کارت‌های شناسایی Medi-Cal BIC و Molina Healthcare شما به شکل زیر هستند:



با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.





اگر کارت شناسایی Molina Healthcare خود را ظرف چند هفته پس از تاریخ ثبت نام دریافت نکردید، یا اگر کارت شناسایی Molina Healthcare شما آسیب دیده، گم شده یا به سرقت رفته، فوراً با بخش خدمات تماس بگیرید. Molina Healthcare یک کارت جدید را به صورت رایگان برای شما ارسال خواهد کرد. با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. اگر کارت Medi-Cal BIC ندارید یا اگر کارت شما آسیب دیده، گم شده یا به سرقت رفته است، با دفتر محلی شهرستان تماس بگیرید. برای یافتن دفتر شهرستان محلی خود، به آدرس <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> مراجعه کنید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (711 TTY/TDD) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



2. درباره طرح بیمه سلامت شما

مروری بر طرح بیمه سلامت

Molina Healthcare یک طرح درمانی برای افرادی است که در این شهرستان‌ها تحت پوشش Medi-Cal هستند: San Bernardino، Riverside، San Diego، Sacramento، California، به شما در دریافت مراقبت‌های سلامت مورد نیازتان کمک می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد طرح بیمه سلامت و چگونگی استفاده مؤثر از آن، با یکی از نمایندگان بخش خدمات اعضای Molina Healthcare صحبت کنید. با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD) یا 711 تماس بگیرید.

چه زمانی پوشش بیمه شما شروع و چه زمانی پایان می‌یابد؟

هنگامی که در Molina Healthcare ثبت‌نام می‌کنید، ما کارت شناسایی Molina Healthcare (ID) شما را ظرف دو هفته از تاریخ ثبت نام ارسال خواهیم کرد. هنگام دریافت خدمات مراقبت‌های سلامت یا داروهای نسخه‌ای، باید هم کارت شناسایی Molina Healthcare و هم کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) خود را نشان دهید. پوشش بیمه Medi-Cal شما هر ساله نیاز به تمدید دارد. اگر دفتر شهرستانی محل سکونت شما نتواند پوشش بیمه Medi-Cal شما را به‌صورت الکترونیکی تمدید کند، شهرستان یک فرم از پیش تکمیل‌شده تمدید بیمه Medi-Cal را برایتان ارسال خواهد کرد. این فرم را تکمیل کنید و آن را به دفتر شهرستان محلی خود تحویل دهید. شما می‌توانید اطلاعات خود را حضوری، از طریق تلفن، پست، آنلاین یا از طریق سایر ابزارهای الکترونیکی موجود در شهرستان خود ارائه دهید.

شما یا فرزندان تحت‌تکفلتان می‌توانید عضو Molina Healthcare شوید، اگر:

- از مزایای بیمه Medi-Cal برخوردار باشید
- در یکی از شهرستان‌های محل فعالیت Molina Healthcare زندگی کنید
- فرزند تحت‌تکفل می‌تواند یکی از موارد ذیل باشد:

o فرزند خودتان

o فرزندخوانده شما

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



o فرزند ناتنی شما

o فرزند تحت سرپرستی شما

o کودکی که از او حمایت می‌کنید

"کارمند تعیین صلاحیت شهرستان" می‌تواند به شما بگوید که آیا امکان دریافت مزایای بیمه Medi-Cal را دارید یا خیر. اگر واجد شرایط دریافت مزایای بیمه Medi-Cal باشید، می‌توانید با تکمیل یک فرم ثبت‌نام، عضو Molina Healthcare شوید. فرم ثبت‌نام از سوی Health Care Options ارسال می‌شود. Health Care Options اعضای Medi-Cal را در طرح‌های بیمه سلامت ثبت‌نام می‌کند. برای دریافت کمک در زمینه عضویت، با Health Care Options به شماره (TTY 1-800-430-7077) 1-800-430-4263 تماس بگیرید. یا به www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov مراجعه کنید. شما می‌توانید Molina Healthcare را از میان یک فهرست انتخاب کنید. بعد از ثبت‌نام، عضویت شما تا 45 روز زمان می‌برد.

شما می‌توانید در هر زمانی پوشش بیمه Molina Healthcare خود را پایان داده و طرح درمانی دیگری را انتخاب کنید.

For help choosing a new plan, call Health Care Options at
1-800-430-4263 or go to (TTY 1-800-430-7077) یا 711

www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov

Molina Healthcare یک طرح بیمه سلامت برای اعضای Medi-Cal در شهرستان‌های Sacramento، San Diego، Riverside و San Bernardino است. دفتر شهرستان محلی خود را از آدرس ذیل پیدا کنید:
<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

پوشش بیمه Molina Healthcare Medi-Cal ممکن است در صورت وجود هر یک از موارد زیر خاتمه یابد:

- اگر از شهرستان‌های فهرست‌شده یا مناطق خدمات قراردادی مربوطه خارج شوید.
- اگر دیگر از Medi-Cal برخوردار نباشید.
- اگر شما در بازداشتگاه یا زندان باشید.

در صورتی که پوشش بیمه Molina Healthcare Medi-Cal خود را از دست بدهید، ممکن است همچنان واجد شرایط پوشش بیمه FFS Medi-Cal باشید. اگر مطمئن نیستید که هنوز تحت پوشش Molina Healthcare هستید یا خیر، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

ملاحظات ویژه برای بومیان آمریکایی در مراقبت‌های مدیریت‌شده

بومیان آمریکایی حق دارند در طرح مراقبت‌های مدیریت‌شده Medi-Cal ثبت‌نام نکنند یا می‌توانند در هر زمان و به هر دلیلی طرح مراقبت‌های مدیریت‌شده Medi-Cal خود را ترک کرده و به FFS Medi-Cal بازگردند.

اگر شما بومی آمریکا باشید، حق دارید خدمات مراقبت سلامت را از یک «ارائه‌دهنده مراقبت سلامت بومیان آمریکا» (Indian Health Care Provider, IHCP) دریافت کنید. همچنین می‌توانید در حالی که خدمات مراقبت سلامت را از این مراکز دریافت می‌کنید، در Molina Healthcare بمانید یا لغو عضویت کنید (از آن خارج شوید). برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ثبت‌نام و لغو عضویت، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



Molina Healthcare می‌بایست هماهنگی مراقبت را برای شما فراهم کند، از جمله اینکه مدیریت پرونده درون شبکه‌ای و برون شبکه‌ای را بر عهده بگیرد. اگر درخواست دریافت خدمات از یک IHCP را دارید، Molina Healthcare می‌بایست به شما کمک کند تا یک IHCP درون شبکه‌ای یا برون شبکه‌ای مورد انتخابتان را پیدا کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «شبکه ارائه‌دهندگان» را در فصل 3 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

شیوه کار طرح بیمه شما

Molina Healthcare یک طرح بیمه درمانی مراقبت‌های مدیریت شده است که با DHCS قرارداد دارد. Molina Healthcare با پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان خدمات درمانی در منطقه خدماتی Molina Healthcare همکاری می‌کند تا مراقبت‌های سلامت را به اعضای خود ارائه دهد. به عنوان عضوی از Molina Healthcare، ممکن است واجد شرایط دریافت برخی از خدمات ارائه شده از طریق FFS Medi-Cal باشید.

این موارد شامل نسخه‌های سرپایی، داروهای بدون نسخه، و برخی لوازم پزشکی است که از طریق Medi-Cal Rx ارائه می‌شوند.

بخش خدمات اعضا شما را از موارد زیر آگاه می‌کند: شیوه کار Molina Healthcare، نحوه دریافت مراقبت‌های مورد نیاز، نحوه تعیین وقت ملاقات با ارائه‌دهندگان در ساعات اداری، چگونگی درخواست خدمات رایگان ترجمه شفاهی و کتبی یا دریافت اطلاعات کتبی در قالب‌های جایگزین و همچنین نحوه آگاهی از اینکه آیا برای خدمات حمل و نقل واجد شرایط هستید یا خیر.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید اطلاعات بخش خدمات اعضا را به صورت آنلاین در آدرس ذیل بیابید: www.MolinaHealthcare.com.

تغییر طرح‌های بیمه سلامت

در صورت موجود بودن طرح بیمه درمانی دیگر، می‌توانید در هر زمان از Molina Healthcare خارج شده و به طرح درمانی دیگری در شهرستان محل سکونت خود بپیوندید. برای انتخاب یک طرح بیمه جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. می‌توانید از دوشنبه تا جمعه، بین ساعت 8 صبح تا 6 بعد از ظهر تماس بگیرید، یا به آدرس <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov> مراجعه کنید.

بررسی درخواست شما برای ترک Molina Healthcare و ثبت نام در طرح بیمه دیگری در شهرستان شما، تا 30 روز یا بیشتر طول می‌کشد. برای اطلاع از وضعیت درخواست خود، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

اگر می‌خواهید زودتر از Molina Healthcare خارج شوید، می‌توانید با Health Care Options تماس بگیرید و درخواست لغو عضویت تعجیلی (سریع) بدهید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اعضایی که می‌توانند درخواست لغو عضویت تعجیلی کنند، شامل موارد زیر هستند، هرچند به این‌ها محدود نمی‌شوند: کودکانی که خدمات را تحت برنامه‌های Foster Care یا Adoption Assistance دریافت می‌کنند، اعضای با نیازهای ویژه مراقبت سلامت و اعضای که پیش‌تر در Medicare یا یک طرح مراقبت مدیریت‌شده دیگر (اعم از Medi-Cal یا یک طرح مراقبت مدیریت‌شده تجاری) ثبت‌نام کرده‌اند.

شما می‌توانید با تماس با دفتر محلی شهرستان خود، درخواست ترک Molina Healthcare را بدهید. دفتر شهرستان محلی خود را در آدرس زیر پیدا کنید:

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

یا با Health Care Options به شماره (TTY 1-800-430-7077) 1-800-430-4263 تماس بگیرید. شما می‌توانید در هر زمانی Molina Healthcare را ترک کرده و به یک طرح درمانی دیگر در شهرستان محل سکونت خود بپیوندید. برای انتخاب طرح جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) یا 711 تماس بگیرید. می‌توانید دوشنبه تا جمعه بین ساعت 8:00 صبح تا 6:00 بعد از ظهر تماس بگیرید.

دانش‌آموزان/دانشجویانی که به شهرستان دیگری نقل‌مکان می‌کنند یا از California خارج می‌شوند

شما خدمات اورژانسی و فوری را می‌توانید در هر نقطه از ایالات متحده، از جمله در قلمروهای ایالات متحده، دریافت کنید. مراقبت‌های معمول و پیشگیرانه تنها در شهرستان محل سکونت شما تحت پوشش بیمه قرار دارند. اگر دانشجویی هستید که برای ادامه تحصیلات عالی، از جمله تحصیلات کالج، به شهرستان دیگری در California نقل‌مکان کرده، Molina Healthcare خدمات اورژانسی و فوری را در شهرستان جدید شما پوشش خواهد داد. شما همچنین می‌توانید مراقبت‌های معمول یا پیشگیرانه را در شهرستان جدید خود دریافت کنید، اما می‌بایست به Molina Healthcare اطلاع دهید. در ادامه جزئیات بیشتری ذکر شده است.

اگر عضو Medi-Cal بوده و در شهرستانی به غیر از شهرستان California که در آن زندگی می‌کنید، دانشجو هستید، نیازی ندارید که برای Medi-Cal در آن شهرستان درخواست دهید.

اگر به طور موقت از خانه خود نقل مکان کرده‌اید تا در شهرستان دیگری در ایالت California دانشجو باشید، دو انتخاب دارید. شما می‌توانید:

- به کارمند تعیین صلاحیت خود در دفاتر شهرستان‌های Sacramento، San Diego، Riverside و San Bernardino اطلاع دهید که به طور موقت برای تحصیل در یک مدرسه آموزش عالی نقل مکان می‌کنید؛ همچنین ایشان را از آدرس خود در شهرستان جدید مطلع کنید. آن شهرستان، پرونده شما را با آدرس و کد شهرستانی جدیدتان به‌روزرسانی خواهد کرد. اگر قصد دارید در حین زندگی در یک شهرستان جدید، به دریافت مراقبت‌های معمول یا پیشگیرانه ادامه دهید، می‌بایست اقدامات ذکر شده را انجام دهید. اگر Molina Healthcare به شهرستانی که دانشگاهتان آنجا خواهد بود، خدمات ارائه ندهد، ممکن است مجبور شوید طرح بیمه سلامت خود را تغییر دهید. Molina در شهرستان‌های Sacramento، San Diego، Riverside و San Bernardino فعالیت می‌کند. برای طرح سوالات خود و همچنین جلوگیری از تأخیر در پیوستن به یک طرح بیمه سلامت جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) یا 711 تماس بگیرید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس



www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.

یا

▪ اگر Molina Healthcare به شهرستان جدیدی که در آن تحصیل می‌کنید خدمات ارائه ندهد و شما نیز طرح بیمه درمانی خود را به طرحی که به آن شهرستان خدمات ارائه می‌دهد، تغییر ندهید، شما در شهرستان جدید، تنها خدمات اورژانس و مراقبت‌های فوری را برای برخی از مشکلات پزشکی دریافت خواهید کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 3، «چگونه مراقبت دریافت کنیم» را در این کتابچه راهنما مطالعه کنید. شما برای دریافت مراقبت‌های سلامت معمول یا پیشگیرانه، می‌بایست از شبکه ارائه‌دهندگان خدمات درمانی Molina واقع در شهرستان‌های San Bernardino، Riverside، San Diego، Sacramento استفاده کنید.

اگر به طور موقت کالیفرنیا را برای تحصیل در ایالت دیگری ترک می‌کنید و می‌خواهید پوشش Medi-Cal خود را حفظ کنید، با کارمند تعیین صلاحیت بودن خود در دفاتر شهرستان‌های San Bernardino، San Diego، Sacramento و Riverside تماس بگیرید. تا زمانی که واجد شرایط باشید، Medi-Cal مراقبت‌های اورژانسی و فوری در ایالت دیگر را پوشش می‌دهد. Medi-Cal همچنین مراقبت‌های اورژانسی را که نیاز به بستری شدن در بیمارستان‌های Mexico و Canada داشته باشد، پوشش می‌دهد.

خدمات مراقبت‌های معمول و پیشگیرانه در خارج از California تحت پوشش قرار ندارند. شما واجد شرایط دریافت پوشش بیمه مزایای پزشکی Medi-Cal برای خدمات خارج از ایالت نخواهید بود. Molina Healthcare هزینه مراقبت‌های سلامت شما را پرداخت نخواهد کرد. اگر قصد دارید در ایالت دیگری از بیمه Medicaid استفاده کنید، باید در همان ایالت درخواست دهید. Medi-Cal خدمات مراقبت سلامت اورژانسی، فوری یا هرگونه خدمات درمانی دیگر در خارج از ایالات متحده را تحت پوشش قرار نمی‌دهد، مگر در موارد مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان‌های Mexico و Canada داشته باشد، همانطور که در فصل 3 ذکر شده است.

مزایای داروخانه‌ای در خارج از ایالت، به حداکثر 14 روز تامین اضطراری دارو در مواقعی که تاخیر می‌تواند مانع ارائه خدمات ضروری پزشکی شود، محدود می‌شود. برای دریافت کمک بیشتر، با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید یا به صورت آنلاین از آنها در آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home> بازدید کنید.

تداوم مراقبت

تداوم مراقبت نزد ارائه‌دهندگان خارج از شبکه

شما به عنوان عضوی از Molina Healthcare، مراقبت‌های سلامت خود را از ارائه‌دهندگان موجود در شبکه Molina Healthcare دریافت خواهید کرد. برای اطلاع از اینکه آیا یک ارائه‌دهنده خدمات درمانی در شبکه Molina Healthcare قرار دارد یا خیر، به www.molinahealthcare.com مراجعه کرده یا با بخش خدمات اعضای Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. ارائه‌دهندگانی که در این فهرست ذکر نشده‌اند، ممکن است عضو شبکه Molina Healthcare نباشند.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



در برخی موارد، ممکن است بتوانید از ارائه‌دهندگانی که در شبکه Molina Healthcare نیستند، مراقبت دریافت کنید. اگر به تغییر طرح سلامت خود یا تغییر از FFS Medi-Cal به مراقبت‌های مدیریت‌شده، ملزم شده باشید، یا اگر ارائه‌دهنده‌ای داشته‌اید که بیشتر در شبکه بوده اما اکنون خارج از شبکه است، ممکن است بتوانید ارائه‌دهنده خود را حفظ کنید، حتی اگر در شبکه Molina Healthcare نباشد. این وضعیت را تداوم مراقبت می‌نامند.

اگر نیاز به دریافت مراقبت از ارائه‌دهنده‌ای دارید که خارج از شبکه است، با Molina Healthcare تماس بگیرید و درخواست تداوم مراقبت کنید. در صورتی که همه موارد زیر صادق باشد، ممکن است بتوانید تا 12 ماه یا بیشتر از خدمات تداوم مراقبت بهره‌مند شوید:

- شما پیش از ثبت‌نام در Molina Healthcare، با ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه رابطه درمانی مستمر داشته باشید.
 - شما حداقل یک بار در طی 12 ماه پیش از ثبت‌نام در Molina Healthcare، برای ویزیت غیروارژانسی به ارائه‌دهنده خدمات خارج از شبکه مراجعه کرده باشید.
 - آن ارائه‌دهنده خارج از شبکه مایل به همکاری با Molina Healthcare باشد و با الزامات قراردادی و شیوه پرداخت هزینه خدمات Molina Healthcare موافقت می‌کند.
 - آن ارائه‌دهنده خارج از شبکه، استانداردهای حرفه‌ای Molina Healthcare را رعایت کند.
 - آن ارائه‌دهنده خارج از شبکه، در برنامه Medi-Cal ثبت نام کرده باشد و با آن مشارکت کند.
- برای کسب اطلاعات بیشتر، با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD) یا 711 تماس بگیرید.

اگر ارائه‌دهندگان شما تا پایان 12 ماه به شبکه Molina Healthcare نپیوندند، با نرخ‌های پرداخت Molina Healthcare موافق نباشند یا الزامات کیفیت مراقبت را برآورده نکنند، شما می‌بایست ارائه‌دهندگان خود را به ارائه‌دهندگان داخل شبکه Molina Healthcare تغییر دهید. برای گفتگو در مورد گزینه‌های در دسترس‌تان، با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD) یا 711 تماس بگیرید.

Molina Healthcare برای برخی خدمات جانبی (پشتیبانی) مانند رادیولوژی، آزمایشگاه، مراکز دیالیز یا حمل و نقل، ملزم به ارائه تداوم مراقبت برای ارائه‌دهندگان خارج از شبکه نیست. شما این خدمات را از طریق یکی از ارائه‌دهندگان در داخل شبکه Molina Healthcare دریافت خواهید کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت و اینکه آیا واجد شرایط آن هستید یا خیر، با شماره 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

تکمیل خدمات تحت پوشش از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه

به عنوان عضوی از Molina Healthcare، شما خدمات تحت پوشش را از ارائه‌دهندگان خدمات درمانی در داخل شبکه Molina Healthcare دریافت خواهید کرد. اگر در زمان ثبت‌نام در Molina Healthcare یا در زمانی که ارائه‌دهنده شما از شبکه Molina Healthcare خارج می‌شود، برای برخی مشکلات سلامت تحت درمان بوده‌اید، ممکن است همچنان بتوانید خدمات Medi-Cal را از آن ارائه‌دهنده خارج از شبکه دریافت کنید.

اگر برای مشکلات سلامت ذیل به خدمات تحت پوشش نیاز داشته باشید، ممکن است برای مدت‌زمانی مشخص بتوانید مراقبت خود را با یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه ادامه دهید:

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



مشکلات سلامت	دوره زمانی
شرایط حاد (یک مشکل پزشکی که نیاز به توجه سریع دارد)	تا زمانی که شرایط حاد شما ادامه داشته باشد.
مشکلات مزمن جدی جسمانی و رفتاری (یک مشکل جدی سلامتی که شما برای مدت طولانی با آن مواجه بوده‌اید).	حداکثر تا 12 ماه از شروع پوشش بیمه یا از تاریخ پایان قرارداد آن ارائه‌دهنده با Molina Healthcare.
مراقبت های بارداری و پس از زایمان.	در دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری.
خدمات سلامت روانی مادران.	تا 12 ماه از زمان تشخیص مشکل سلامت یا از پایان بارداری شما، هر کدام که دیرتر باشد.
مراقبت از نوزاد از تولد تا 36 ماهگی.	حداکثر تا 12 ماه از تاریخ شروع پوشش بیمه یا از تاریخی که قرارداد آن ارائه‌دهنده با Molina Healthcare به پایان می‌رسد.
بیماری مرحله پایانی (مشکل پزشکی تهدیدکننده زندگی).	برای مدت زمان طولانی که بیماری شما ادامه دارد. ممکن است شما همچنان بتوانید برای مدتی بیش از 12 ماه پس از تاریخ ثبت‌نام در Molina Healthcare یا پس از زمان توقف همکاری آن ارائه‌دهنده با Molina Healthcare، خدمات دریافت کنید.
انجام جراحی یا هر اقدام پزشکی دیگر توسط یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه، در صورتی که تحت پوشش بیمه باشد، از نظر پزشکی ضروری تشخیص داده شود، به‌عنوان بخشی از یک دوره درمان مستند، مورد تأیید Molina Healthcare قرار گیرد و همچنین از سوی ارائه‌دهنده تجویز و مستندسازی شود.	جراحی یا سایر اقدامات پزشکی می‌بایست ظرف 180 روز از تاریخ پایان قرارداد ارائه‌دهنده یا ظرف 180 روز از تاریخ ثبت نام شما در Molina Healthcare انجام شوند.

برای سایر مشکلات سلامت که ممکن است واجد شرایط باشند، با شماره 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

اگر یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مایل به ادامه ارائه خدمات نباشد یا با الزامات قرارداد، پرداخت یا سایر شرایط ارائه مراقبت Molina Healthcare موافقت نکند، شما قادر به دریافت مراقبت از آن ارائه‌دهنده نخواهید بود. ممکن است بتوانید همچنان خدمات را از یک ارائه‌دهنده دیگری در شبکه Molina Healthcare دریافت کنید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
 شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
 تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



در صورتی که جهت ادامه مراقبت‌های خود و انتخاب یک ارائه‌دهنده طرف قرارداد به کمک نیاز داشتید یا در صورتی که برای دریافت خدمات تحت پوشش از ارائه‌دهنده‌ای که دیگر داخل شبکه Molina Healthcare نیست، پرسش یا مشکلی داشتید، با بخش خدمات اعضا با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD) یا 711 تماس بگیرید.

Molina Healthcare برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نبوده یا تحت قرارداد Molina Healthcare با DHCS نیستند، الزامی به تداوم مراقبت ندارد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت، شرایط احراز صلاحیت و خدمات در دسترس، با شماره 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

هزینه‌ها

هزینه‌های عضو

Molina Healthcare به افرادی که واجد شرایط Medi-Cal هستند، خدمات ارائه می‌دهد. در بیشتر موارد، اعضای Molina Healthcare نیازی به پرداخت هزینه برای خدمات تحت پوشش، حق بیمه‌ها (premiums)، یا کسورات (deductibles) ندارند.

در صورتی که شما از بومیان آمریکا باشید، لازم نیست هزینه ثبت‌نام، حق بیمه‌ها (premiums)، کسورات (deductibles)، همپرداخت‌ها (co-pays)، مشارکت در هزینه‌ها (cost sharing)، یا سایر هزینه‌های مشابه را پرداخت کنید. Molina Healthcare نباید از هیچ عضو بومی آمریکا که کالا یا خدماتی را به‌طور مستقیم از یک مرکز درمانی IHCP یا از طریق ارجاع به یک مرکز IHCP دریافت می‌کند، مبلغی به‌عنوان هزینه ثبت‌نام، حق بیمه، کسورات، همپرداخت، مشارکت در هزینه‌ها یا سایر هزینه‌های مشابه دریافت کند، یا از پرداخت‌هایی که باید به مرکز IHCP انجام دهد، این هزینه‌ها را کم کند.

اگر در برنامه ابتکار سلامت کودکان شهرستان (County Children's Health Initiative Program, CCHIP) San Francisco، Santa Clara یا San Mateo ثبت‌نام کرده باشید، یا در Medi-Cal for Families عضو باشید، ممکن است ملزم به پرداخت حق بیمه ماهانه و همپرداخت‌ها باشید.

به جز در موارد مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری خارج از حوزه خدمات‌رسانی Molina Healthcare و مراقبت‌های حساس، شما پیش از مراجعه به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه Molina Healthcare، می‌بایست از Molina Healthcare پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) بگیرید. اگر پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دریافت نکنید و برای مراقبتی غیر از مراقبت اورژانسی، مراقبت فوری خارج از منطقه یا مراقبت حساس، به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه مراجعه کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبتی را که از آن ارائه‌دهنده دریافت کرده‌اید، خود بپردازید. برای مشاهده فهرست خدمات تحت پوشش بیمه، فصل 4، «مزایا و خدمات» این کتابچه راهنما را مطالعه کنید. فهرست راهنمای ارائه‌کنندگان همچنین در وبسایت Molina Healthcare در آدرس www.MolinaHealthcare.com قابل دسترسی است.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



برای اعضای که مراقبت بلندمدت دریافت می‌کنند و هزینه ماهانه اقامت می‌پردازند

ممکن است لازم باشد هر ماه بابت خدمات مراقبت بلندمدت خود، «هزینه ماهانه اقامت» (Monthly Resident Cost) (سهم هزینه) پرداخت کنید. میزان «هزینه ماهانه اقامت» شما به درآمد شما بستگی دارد. هر ماه، شما صورت‌حساب‌های مراقبت‌های سلامت خود - از جمله، اما نه محدود به، صورت‌حساب‌های مراقبت بلندمدت - را پرداخت خواهید کرد تا زمانی که مجموع مبالغ پرداختی شما به میزان «هزینه ماهانه اقامت»تان برسد. پس از آن، Molina Healthcare هزینه مراقبت‌های طولانی‌مدت شما را برای آن ماه پوشش خواهد داد. تا زمانی که کل «هزینه ماهانه اقامت» مربوط به مراقبت بلندمدت آن ماه را پرداخت نکنید، تحت پوشش Molina Healthcare قرار نخواهید گرفت.

نحوه پرداخت به ارائه‌دهندگان

Molina Healthcare به روش‌های ذیل، به ارائه‌دهندگان پرداخت می‌کند:

- پرداخت‌های سرانه (Capitation)
 - Molina Healthcare به ازای هر عضو Molina Healthcare، مبلغ مشخصی را هر ماه به برخی از ارائه‌دهندگان پرداخت می‌کند. به این مبلغ، پرداخت سرانه می‌گویند. Molina Healthcare و ارائه‌دهندگان برای تعیین مبلغ پرداختی با یکدیگر همکاری می‌کنند.
- پرداخت‌های به ازای خدمات (FFS)
 - برخی از ارائه‌دهندگان به اعضای Molina Healthcare خدمات ارائه می‌دهند و سپس صورت‌حساب خدماتی را که ارائه داده‌اند، برای Molina Healthcare ارسال می‌کنند. به این پرداخت، پرداخت به ازای خدمات (FFS) گفته می‌شود. Molina Healthcare و ارائه‌دهندگان با هم همکاری کرده تا هزینه هر خدمات را تعیین کنند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه پرداخت به ارائه‌دهندگان Molina، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.

برنامه مشوق ارائه‌دهندگان (Provider Incentive Program)

- ارائه دهنده‌گان واجد شرایط ممکن است مشوق‌های بیشتری برای ارائه مراقبت با کیفیت بالا به اعضای Molina Healthcare دریافت کنند.
- برنامه‌های مشوق کیفیت (Quality Incentive) که به ارائه‌دهندگان ارائه می‌شوند، عبارتند از: پرداخت مبتنی بر عملکرد (P4P)، پرداخت مبتنی بر کیفیت IPA و FQHC (P4Q) و سایر برنامه‌های کمک هزینه متفرقه که به صلاحدید Molina Healthcare تعیین شده‌اند.
- برنامه‌های مشوق ارائه‌دهندگان بر اساس معیارهای کیفی خاصی به ارائه‌دهندگانی که مراقبت با کیفیت بالا ارائه کنند، پاداش پرداخت می‌کند. برخی از خدمات تشویقی نیاز به ارجاع از سوی ارائه‌دهنده دارند.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اگر از ارائه‌دهنده خدمات درمانی صورت‌حسابی دریافت کردید

خدمات تحت پوشش، آن دسته از خدمات مراقبت‌های سلامت هستند که Molina Healthcare باید هزینه آنها را پرداخت کند. اگر برای هرگونه خدمات تحت پوشش Medi-Cal صورت‌حسابی دریافت کردید، آن را پرداخت نکنید. فوراً با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. Molina Healthcare به شما کمک خواهد کرد تا بفهمید آیا صورت‌حساب به درستی صادر شده است یا خیر. اگر از داروخانه‌ای، بابت داروی نسخه‌ای، لوازم پزشکی یا مکمل‌ها صورت‌حسابی دریافت کردید، با بخش خدمات مشتریان Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از گزینه 7 را در منوی تلفنی انتخاب کنند یا با شماره 711 تماس بگیرند. همچنین می‌توانید به وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس ذیل مراجعه کنید: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

درخواست از Molina Healthcare برای بازپرداخت هزینه‌های شما

در صورت احراز همه شرایط زیر، ممکن است بابت خدماتی که قبلاً دریافت و برایش هزینه پرداخت کرده‌اید، واجد شرایط دریافت بازپرداخت بشوید:

- خدماتی که دریافت کرده‌اید، خدماتی تحت پوشش باشد که Molina Healthcare مسئول پرداخت آن باشد. Molina Healthcare هزینه خدماتی را که تحت پوشش Molina Healthcare نباشد، به شما بازپرداخت نخواهد کرد.
- شما آن خدمات تحت پوشش را در زمانی که عضو واجد شرایط Molina Healthcare بوده‌اید، دریافت کرده باشید.
- شما درخواست کنید که ظرف یک سال از تاریخ دریافت خدمات تحت پوشش، مبلغ پرداختی به شما بازپرداخت شود.
- شما مدرکی مانند یک رسید یا جزییات از سوی ارائه‌دهنده ارائه کنید که نشان دهد شما یا شخصی از طرف شما، هزینه خدمات تحت پوشش را پرداخت کرده است.
- شما خدمات تحت پوشش را از یک ارائه‌دهنده عضو Medi-Cal در داخل شبکه Molina Healthcare دریافت کردید. در صورتی که مراقبت‌های اورژانسی، خدمات مربوط به برنامه‌ریزی خانواده، یا سایر خدماتی را دریافت کرده‌اید که Medi-Cal به ارائه‌دهندگان خارج از شبکه اجازه می‌دهد آنها را بدون پیش‌تأییدیه (اجازه قبلی) انجام دهند، لازم نیست این شرط را رعایت کنید.
- اگر آن خدمات تحت پوشش به طور معمول نیاز به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دارد، می‌بایست مدرکی از ارائه‌دهنده ارائه دهید که نیاز پزشکی به آن خدمات تحت پوشش را نشان دهد.

شرکت Molina Healthcare در نامه‌ای به نام «اعلان اقدام» (NOA) به شما اطلاع خواهد داد که آیا هزینه را به شما بازپرداخت خواهد کرد یا خیر. اگر تمام شرایط فوق را داشته باشید، آن ارائه‌دهنده عضو Medi-Cal می‌بایست کل مبلغ پرداختی‌تان را به شما بازپرداخت کند. اگر ارائه‌دهنده از بازپرداخت وجه به شما خودداری کند، Molina Healthcare کل مبلغ پرداختی شما را بازپرداخت خواهد کرد.

اگر ارائه‌دهنده عضو Medi-Cal بود اما در داخل شبکه Molina Healthcare نباشد و از بازپرداخت وجه به شما خودداری کند، Molina Healthcare وجه را به شما بازپرداخت خواهد کرد، اما فقط تا سقف مبلغی که FFS Medi-Cal پرداخت می‌کند. در صورتی که بابت مراقبت‌های اورژانسی، خدمات مربوط به برنامه‌ریزی خانواده، یا سایر خدماتی که Medi-Cal به ارائه‌دهندگان خارج از شبکه اجازه می‌دهد آنها را بدون پیش‌تأییدیه (اجازه قبلی) ارائه دهند، هزینه‌ای از جیب پرداخت کرده باشید، Molina Healthcare مبلغ پرداخت‌شده را به‌طور کامل به شما بازپرداخت خواهد کرد. اگر هر یک از شرایط فوق را احراز نکنید، Molina Healthcare هزینه شما را بازپرداخت نخواهد کرد.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



در صورت وجود شرایط ذیل، Molina Healthcare به شما بازپرداخت نخواهد کرد:

- شما خدماتی مانند خدمات زیبایی را درخواست و دریافت کرده باشید که تحت پوشش Medi-Cal نباشند.
- آن خدمات تحت پوشش Molina Healthcare نباشد.
- شما «هزینه ماهانه اقامت» Medi-Cal داشته باشید که پرداخت نشده باشد.
- به پزشکی مراجعه کرده باشید که Medi-Cal را نمی‌پذیرد و فرمی را امضا کرده باشید که نشان دهد با وجود این موضوع می‌خواهید ویزیت شوید و هزینه خدمات را خودتان پرداخت می‌کنید.
- برای داروهایی که تحت پوشش طرح Medicare Part D شما هستند، همپرداخت Medicare Part D (co-pays) داشته باشید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



3. چگونه مراقبت دریافت کنیم

دریافت خدمات مراقبت‌های سلامت

لطفاً مطلب زیر را مطالعه کرده تا متوجه شوید از چه شخص یا گروهی از ارائه دهندگان خدمات درمانی می‌توانید مراقبت‌های سلامت دریافت کنید.

شما می‌توانید از تاریخ مؤثر عضویت خود در Molina Healthcare، دریافت خدمات مراقبت سلامت را آغاز کنید. همیشه کارت شناسایی (ID) Molina Healthcare، کارت شناسایی مزایای (Medi-Cal (BIC و هر کارت بیمه سلامت دیگران را همراه خود داشته باشید. هرگز اجازه ندهید شخص دیگری از کارت BIC یا کارت شناسایی Molina Healthcare شما استفاده کند.

اعضای جدیدی که فقط تحت پوشش Medi-Cal هستند، می‌بایست یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) در داخل شبکه Molina Healthcare برای خود انتخاب کنند. اعضای جدیدی که هم Medi-Cal و هم یک پوشش کامل دیگر بیمه‌های سلامت را دارند، ملزم به انتخاب یک پزشک مراقبت اولیه (PCP) نیستند.

شبکه Molina Healthcare Medi-Cal گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگانی است که با Molina Healthcare همکاری می‌کنند. اگر فقط تحت پوشش Medi-Cal باشید، می‌بایست ظرف 30 روز از تاریخ عضویت در Molina Healthcare، یک PCP برای خود انتخاب کنید. اگر PCP خود را انتخاب نکنید، Molina Healthcare یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد.

شما برای همه اعضای خانواده‌تان که عضو Molina Healthcare هستند، می‌توانید یک PCP یکسان یا PCP های مختلف انتخاب کنید، به شرطی که PCP مدنظران در دسترس باشند.

اگر پزشکی دارید که می‌خواهید همچنان تحت نظر وی باشید یا اگر می‌خواهید پزشک مراقبت‌های اولیه جدیدی پیدا کنید، به «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» مراجعه کنید تا فهرستی از تمام پزشکان مراقبت‌های اولیه و سایر ارائه‌دهندگان در داخل شبکه Molina Healthcare را مشاهده کنید. «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» حاوی اطلاعات دیگری نیز هست که در روند انتخاب یک PCP به شما کمک می‌کند. اگر به «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» نیاز دارید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» را در وبسایت Molina Healthcare به آدرس زیر پیدا کنید www.MolinaHealthcare.com.

اگر نتوانید مراقبت مورد نیاز خود را از یک ارائه‌دهنده مشارکت‌کننده در داخل شبکه Molina Healthcare دریافت کنید، پزشک مراقبت اولیه (PCP) یا متخصص شما در داخل شبکه Molina Healthcare، برای معرفی شما به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه می‌بایست از Molina Healthcare درخواست تأیید کنند. به این روند، ارجاع گفته می‌شود. شما برای مراجعه به ارائه‌دهندگان خارج از شبکه جهت دریافت خدمات مراقبت‌های حساسی که در ادامه این فصل تحت عنوان «مراقبت‌های حساس» فهرست شده‌اند، نیازی به ارجاع ندارید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد PCP ها، فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان و شبکه ارائه‌دهندگان، بقیه مطالب این فصل را مطالعه کنید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



برنامه Medi-Cal Rx پوشش بیمه داروهای نسخه‌ای سرپایی را مدیریت می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP)

ارائه دهنده مراقبت‌های اولیه شما (PCP)، ارائه‌دهنده دارای مجوزی است که شما برای اغلب مراقبت‌های سلامت خود به ایشان مراجعه می‌کنید. پزشک مراقبت‌های اولیه شما همچنین به شما کمک می‌کند تا انواع دیگر مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. شما باید ظرف 30 روز از عضویت در Molina Healthcare، یک پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP) انتخاب کنید. بسته به سن و جنسیت خود، می‌توانید یک پزشک عمومی، متخصص زنان و زایمان، پزشک خانواده، متخصص داخلی یا متخصص اطفال را به عنوان پزشک مراقبت‌های اولیه خود انتخاب کنید.

یک پرستار متخصص (NP)، دستیار پزشک (PA) یا پرستار مامای دارای مجوز نیز می‌توانند به عنوان پزشک مراقبت‌های اولیه شما عمل کنند. اگر انتخاب شما یک پرستار متخصص (NP)، دستیار پزشک (PA) یا پرستار مامای دارای مجوز باشد، می‌توانید پزشکی را نیز برای نظارت بر مراقبت‌های خود تعیین کنید. اگر تحت پوشش هر دو برنامه Medicare و Medi-Cal باشید، یا اگر یک بیمه سلامت جامع دیگر نیز داشته باشید، لازم نیست یک PCP انتخاب کنید.

شما می‌توانید یک «ارائه‌دهنده مراقبت سلامت بومیان آمریکا» (Indian Health Care Provider, IHCP)، یک مرکز سلامت واجد شرایط فدرال (FQHC) یا یک کلینیک سلامت روستایی (Rural Health Clinic, RHC) را به عنوان PCP خود انتخاب کنید. بسته به نوع ارائه‌دهنده خدمات، ممکن است بتوانید یک PCP یکسان برای خود و سایر اعضای خانواده‌تان که عضو Molina Healthcare هستند انتخاب کنید، البته به شرطی که آن PCP در دسترس باشد. **توجه:** بومیان آمریکایی می‌توانند یک IHCP را به عنوان PCP خود انتخاب کنند، حتی اگر آن IHCP در داخل شبکه Molina Healthcare نباشد.

اگر ظرف 30 روز از تاریخ عضویت، پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP) خود را انتخاب نکنید، Molina Healthcare یک PCP برای شما تعیین خواهد کرد. اگر یک PCP برای شما تعیین شده ولی شما می‌خواهید او را تغییر دهید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711 یا 711) تماس بگیرید. این تغییر از نخستین روز ماه بعد اعمال می‌شود.

PCP شما:

- با تاریخچه و نیازهای پزشکی شما آشنا خواهد شد
- پرونده سوابق پزشکی شما را نگهداری می‌کند
- مراقبت‌های معمول و پیشگیرانه سلامتی را که نیاز دارید، در اختیارتان قرار می‌دهد
- در صورت نیاز، شما را به متخصص ارجاع می‌دهد
- در صورت نیاز، ترتیب ارائه مراقبت‌های بیمارستانی را برای شما خواهد داد

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس



www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.

شما برای یافتن یک PCP در داخل شبکه Molina Healthcare، می‌توانید به «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» مراجعه کنید. «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» حاوی فهرستی از IHCPها، FQHCها و RHCهایی است که با Molina Healthcare همکاری می‌کنند.

شما می‌توانید «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» Molina Healthcare را به صورت آنلاین در آدرس www.MolinaHealthcare.com بیابید یا با تماس با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) درخواست کنید که «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» برای شما ارسال شود. همچنین می‌توانید تماس بگیرید تا ببینید که آیا PCP مورد نظرتان، بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر.

انتخاب پزشکان و سایر ارائه‌دهندگان

شما بهتر از هر کس دیگری، از نیازهای مراقبت‌های سلامت خود آگاه هستید، پس بهتر است که PCP خود را خودتان انتخاب کنید. بهتر است تحت‌نظر یک پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP) بمانید تا او بتواند با نیازهای مراقبت‌های سلامت شما آشنا شود. با این وجود اگر مایل به تغییر PCP خود بودید، هر زمان که خواستید می‌توانید این کار را انجام دهید. شما می‌بایست یک PCP انتخاب کنید که در داخل شبکه ارائه‌دهندگان Molina Healthcare باشد و بیماران جدید نیز بپذیرد.

انتخاب جدید شما از نخستین روز ماه بعد از انجام تغییر، به عنوان PCP شما ثبت می‌شود.

برای تغییر PCP خود، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. شما همچنین می‌توانید از www.Molinahealthcare.com بازدید کرده و در MyMolina ثبت‌نام کنید. این آدرس اینترنتی، پورتال اعضا (وبسایت) Molina Healthcare است که در آن می‌توانید اطلاعات مربوط به وضعیت Molina Healthcare خود را به صورت آنلاین بیابید.

در صورتی که PCP مدنظر، بیمار جدید پذیرش نکند، یا از شبکه Molina Healthcare خارج شده باشد، یا به بیماران رده سنی شما مراقبت ارائه ندهد، یا اگر نگرانی‌های کیفی در مورد آن خدمات‌رسانی آن PCP، وجود داشته باشد که برطرف نشده باشد، Molina Healthcare می‌تواند PCP شما را تغییر دهد. اگر شما نتوانید با PCP خود روابط خوبی داشته باشید یا اگر نتوانید با او به توافق برسید، یا اگر در قرار ملاقات‌ها حاضر نشوید یا دیر برسید، Molina Healthcare یا PCP شما ممکن است از شما بخواهند که برای خود PCP جدیدی را انتخاب کنید. اگر Molina Healthcare نیاز به تغییر PCP شما داشته باشد، Molina Healthcare به شما به صورت کتبی اطلاع خواهد داد.

اگر PCP شما تغییر کند، نامه‌ای به همراه کارت شناسایی عضویت جدید Molina Healthcare از طریق پست دریافت خواهید کرد. نام PCP جدید شما بر روی کارت جدیدتان درج خواهد شد. اگر در مورد دریافت کارت شناسایی جدید سوالی دارید، با بخش خدمات اعضا تماس بگیرید.

نکاتی که هنگام انتخاب PCP می‌توانید به آن فکر کنید:

- آیا PCP مدنظر، مراقبت از کودکان را می‌پذیرد؟
- آیا PCP مدنظر، در کلینیکی که من علاقه دارم به آنجا بروم، کار می‌کند؟
- آیا مطب آن PCP، به خانه، محل کار یا مدرسه فرزندانم نزدیک است؟
- آیا مطب PCP مدنظر، نزدیک محل زندگی من است و آیا رفتن به مطب آن PCP راحت است؟
- آیا پزشکان و کارکنان به زبان من صحبت می‌کنند؟
- آیا آن PCP، با بیمارستانی که من دوست دارم همکاری می‌کند؟

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس



www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.

- آیا PCP مدنظر، خدمات مورد نیاز من را ارائه می‌دهد؟
- آیا ساعات کاری آن PCP با برنامه من مطابقت دارد؟
- آیا PCP مدنظر با متخصصان من همکاری می‌کند؟

قرار ملاقات اولیه سلامت (IHA)

Molina Healthcare توصیه می‌کند که شما به عنوان عضوی جدید، ظرف 120 روز به PCP جدید خود مراجعه کنید تا اولین قرار ملاقات سلامت خود را که قرار ملاقات اولیه سلامت (IHA) نامیده می‌شود، داشته باشید. هدف از اولین قرار ملاقات پزشکی کمک به PCP شماست تا بتواند درباره سابقه و نیازهای مراقبت‌های سلامت شما اطلاعات لازم را کسب کند. PCP شما ممکن است در مورد سابقه پزشکی‌تان از شما سوالاتی بپرسد یا از شما بخواهد پرسشنامه‌ای را تکمیل کنید. PCP شما همچنین درباره مشاوره آموزش سلامت و کلاس‌هایی که می‌توانند به شما کمک کنند، با شما صحبت خواهد کرد.

وقتی برای تعیین اولین قرار ملاقات پزشکی خود تماس می‌گیرید، به فرد پاسخگوی تلفن اطلاع دهید که عضو Molina Healthcare هستید. شماره شناسایی Molina Healthcare خود را به ایشان دهید.

در قرار ملاقات‌تان، کارت Medi-Cal BIC، کارت شناسایی Molina Healthcare و سایر کارت‌های بیمه سلامت خود را همراه داشته باشید. بهتر است فهرستی از داروهای خود و سوالاتتان را هنگام ویزیت همراه داشته باشید. آمادگی این را داشته باشید که درباره نگرانی‌ها و نیازهای سلامت خود با PCP صحبت کنید.

اگر فکر می‌کنید که ممکن است دیر به قرار برسید یا اصلاً به قرار نمی‌رسید، می‌بایست حتماً به مطب PCP خود، تلفن کنید.

اگر در مورد اولین قرار ملاقات پزشکی خود سوالی دارید، با تیم قرار ملاقات اولیه سلامت (IHA) تماس بگیرید: (844) 236-2448 (TTY/TDD یا 711).

مراقبت‌های معمول

مراقبت‌های معمول یعنی مراقبت‌های معمول سلامت. این مراقبت‌ها شامل مراقبت‌های پیشگیرانه است که با عنوان مراقبت‌های حفظ سلامت نیز خوانده می‌شود. این مراقبت‌ها به حفظ سلامتی و جلوگیری از بیمار شدن شما کمک می‌کنند. مراقبت‌های پیشگیرانه شامل معاینات منظم، غربالگری‌ها، واکسیناسیون، آموزش بهداشت و مشاوره است.

Molina Healthcare توصیه می‌کند که به ویژه کودکان، مراقبت‌های معمول و پیشگیرانه را دریافت کنند. اعضای Molina Healthcare می‌توانند تمام خدمات پیشگیرانه اولیه را که توسط آکادمی American Academy of Pediatrics و مرکز Centers for Medicare & Medicaid Services توصیه شده، دریافت کنند. این غربالگری‌ها شامل غربالگری شنوایی و بینایی است که می‌تواند به تضمین رشد و یادگیری سالم کمک کند. برای مشاهده فهرستی از خدمات توصیه‌شده متخصصین اطفال، راهنمای «Bright Futures» از American Academy of Pediatrics را در آدرس ذیل مطالعه کنید:

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



مراقبت‌های معمول شامل مراقبت در زمان بیمار شدن‌تان نیز می‌شود. Molina Healthcare مراقبت‌های معمول از طرف PCP شما را تحت پوشش بیمه قرار می‌دهد.

PCP شما:

- بیشتر مراقبت‌های معمول شما، از جمله معاینات منظم، واکسیناسیون (تزریقات)، درمان، تجویز داروها، غربالگری‌های لازم و مشاوره پزشکی را به شما ارائه می‌دهد.
 - سوابق سلامت شما را نگهداری می‌کند.
 - در صورت نیاز شما را به متخصصان ارجاع دهد.
 - در صورت نیاز، برای‌تان عکس‌برداری با اشعه ایکس، ماموگرافی یا تست‌های آزمایشگاهی تجویز می‌کند.
- هرگاه به مراقبت‌های معمول نیاز داشتید، با PCP خود تماس گرفته و وقت ملاقات بگیرید. قبل از دریافت مراقبت‌های پزشکی، حتماً با PCP خود تماس بگیرید، مگر اینکه مورد اورژانسی باشد. برای مراقبت‌های اورژانسی، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید.
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌ها و خدمات درمانی که Molina Healthcare پوشش می‌دهد و همچنین درباره مواردی که تحت پوشش قرار نمی‌دهد، فصل 4، «مزایا و خدمات» و فصل 5، «مراقبت‌های سلامت کودکان و نوجوانان» را در این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

تمام ارائه‌دهندگان داخل شبکه Molina Healthcare برای برقراری ارتباط با افراد دارای ناتوانی، امکان استفاده از وسایل و خدمات کمکی را دارند. آنها همچنین می‌توانند با شما به زبان یا قالب دیگری ارتباط برقرار کنند. به ارائه‌دهنده خود یا به Molina Healthcare اطلاع دهید که به چه چیزهایی نیاز دارید.

شبکه ارائه‌دهندگان

شبکه ارائه‌دهندگان Medi-Cal گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگانی است که با Molina Healthcare همکاری می‌کنند تا خدمات تحت پوشش Medi-Cal را به اعضای Medi-Cal ارائه دهند. Molina Healthcare یک طرح بیمه سلامت مدیریت‌شده است. هنگامی که شما طرح بیمه Medi-Cal ما را انتخاب می‌کنید، در واقع انتخاب کرده‌اید که مراقبت‌های خود را از طریق برنامه مراقبت‌های پزشکی ما دریافت کنید. شما می‌بایست بیشتر خدمات تحت پوشش خود را از طریق Molina Healthcare و از ارائه‌دهندگان درون شبکه ما دریافت کنید. برای مراقبت‌های اورژانسی یا خدمات تنظیم خانواده، شما این امکان را دارید که بدون نیاز به معرفی‌نامه یا پیش‌تاییدیه به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. همچنین در زمان حضورتان در منطقه‌ای که ما به آن خدمات ارائه نمی‌کنیم، می‌توانید برای مراقبت‌های فوری خارج از منطقه به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. برای تمامی دیگر خدمات خارج از شبکه، شما می‌بایست ارجاع یا پیش‌تاییدیه داشته باشید، در غیر این صورت آن خدمات تحت پوشش بیمه قرار نخواهند گرفت.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



توجه: بومیان آمریکایی می‌توانند یک IHCP را به عنوان PCP خود انتخاب کنند، حتی اگر آن IHCP در داخل شبکه Molina Healthcare نباشد.

در صورتی که PCP، بیمارستان یا سایر ارائه‌دهندگان شما به ارائه یک خدمات تحت‌پوشش، مانند تنظیم خانواده یا سقط جنین، ایراد اخلاقی داشتند، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711 یا 711) تماس بگیرید. برای اطلاعات بیشتر در مورد ایرادات اخلاقی، بخش «ایراد اخلاقی» را در ادامه‌ی این فصل مطالعه کنید.

در صورتی که ارائه‌دهنده شما به ارائه یک خدمات تحت‌پوشش، ایراد اخلاقی داشتند، ایشان می‌تواند به شما کمک کند تا ارائه‌دهنده دیگری پیدا کنید که خدمات مورد نیاز شما را ارائه می‌دهد. Molina Healthcare نیز می‌تواند به شما در یافتن ارائه‌دهنده‌ای که این خدمات را ارائه می‌دهد، کمک کند.

ارائه‌دهندگان درون شبکه

شما برای بیشتر نیازهای مراقبت سلامت خود از ارائه‌دهندگان داخل شبکه Molina Healthcare استفاده خواهید کرد. شما مراقبت‌های پیشگیرانه و معمول را از ارائه‌دهندگان درون شبکه دریافت خواهید کرد. شما همچنین از متخصصان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان داخل شبکه Molina Healthcare استفاده خواهید کرد.

برای دریافت «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» درون شبکه، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711 یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» را به‌صورت آنلاین در آدرس ذیل پیدا کنید: www.MolinaHealthcare.com. برای دریافت نسخه‌ای از فهرست داروهای قراردادی، با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس بگیرید و شماره 7 یا 711 را فشار دهید. یا به وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس زیر مراجعه کنید <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

قبل از مراجعه به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه، باید از Molina Healthcare پیش‌تأییدیه (اجازه قبلی) دریافت کنید، مگر در موارد زیر:

- در صورتی که به مراقبت‌های اورژانسی نیاز داشتید، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید.
- اگر خارج از محدوده خدمات درمانی Molina هستید و به مراقبت فوری نیاز دارید، به هر مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.
- اگر به خدمات تنظیم خانواده نیاز دارید، بدون نیاز به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal مراجعه کنید.

اگر شرایط شما هیچ یک از موارد ذکر شده در بالا نباشد و شما قبل از دریافت مراقبت از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه، پیش‌تأییدیه (اجازه قبلی) نیز دریافت کنید، ممکن است خود شما مسئول پرداخت هزینه هرگونه مراقبتی باشید که از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه دریافت کرده‌اید.

ارائه‌دهندگان خارج از شبکه که در محدوده خدمات‌رسانی هستند

ارائه‌دهندگان خارج از شبکه، ارائه‌دهندگانی هستند که قراردادی برای همکاری با Molina Healthcare ندارند. به جز در موارد مراقبت‌های اورژانسی و مراقبت‌هایی که از قبل توسط Molina Healthcare تأیید شده‌اند، ممکن است مجبور شوید هزینه هرگونه خدماتی را که از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه در محدوده خدمات‌رسانی دریافت کرده‌اید، خودتان بپردازید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اگر به خدمات مراقبت سلامت با ضرورت پزشکی نیاز داشته باشید که در شبکه در دسترس نیستند، ممکن است بتوانید آنها را بدون پرداخت هزینه از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه دریافت کنید. اگر خدمات مورد نیازتان در شبکه موجود نباشد یا خیلی از خانه شما دور باشد، Molina Healthcare ممکن است ارجاع به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را تأیید کند. برای اطلاع از استانداردهای زمانی یا مسافتی Molina Healthcare در محل سکونت شما، به آدرس <https://www.molinahealthcare.com/members/ca/mem/medicaid/medical/care/providers.aspx> مراجعه کنید. در این صفحه می‌توانید اطلاعات مربوط به استانداردهای زمانی یا مسافتی و استانداردهای دسترسی جایگزین تصویب‌شده (AAS) را مشاهده کنید. اگر ما شما را به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه ارجاع دهیم، هزینه مراقبت شما را نیز پرداخت خواهیم کرد.

برای دریافت مراقبت‌های فوری در محدوده خدمات‌رسانی Molina Healthcare، باید به یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های فوری داخل شبکه Molina Healthcare مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت‌های فوری از یک ارائه‌دهنده داخل شبکه، نیازی به پیش‌تاییدیه (اجازه قبلی) ندارید. برای دریافت مراقبت‌های فوری از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه در محدوده خدمات‌رسانی Molina، نیاز به پیش‌تاییدیه (اجازه قبلی) دارید.

اگر از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه در محدوده خدمات‌رسانی Molina Healthcare مراقبت فوری دریافت کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه آن مراقبت را بپردازید. شما در این فصل می‌توانید اطلاعات بیشتری در مورد خدمات مراقبت اورژانسی، مراقبت فوری و مراقبت حساس بخوانید.

توجه: اگر شما بومی آمریکا باشید، می‌توانید بدون نیاز به ارجاع، از یک مرکز IHCP خارج از شبکه ارائه‌دهندگان ما مراقبت دریافت کنید. یک مرکز IHCP خارج از شبکه همچنین می‌تواند اعضای بومی آمریکا را به یک ارائه‌دهنده درون شبکه ارجاع دهد، بدون آنکه نیاز باشد ابتدا از یک PCP درون شبکه درخواست ارجاع کند. اگر در مورد خدمات خارج از شبکه به کمک نیاز دارید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

خارج از محدوده خدمات‌رسانی

اگر خارج از محدوده خدمات‌رسانی Molina Healthcare هستید و به مراقبتی نیاز دارید که اورژانسی یا فوری نیست، فوراً با پزشک مراقبت‌های اولیه خود تماس بگیرید. یا با شماره 1-888-665-4621 (کاربران TTY از شماره خدمات اعضا یا 711 استفاده کنند) تماس بگیرید.

برای مراقبت‌های اورژانسی، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید. Molina Healthcare مراقبت‌های اورژانسی خارج از شبکه را پوشش می‌دهد. اگر به Canada یا Mexico سفر کنید و به مراقبت‌های اورژانسی نیاز داشته باشید که مستلزم بستری شدن در بیمارستان باشد، Molina Healthcare مراقبت‌های شما را پوشش خواهد داد. اگر سفر خارجی به جایی غیر از Canada یا Mexico کنید و به مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری یا هرگونه خدمات سلامت نیاز داشته باشید، Molina Healthcare مراقبت‌های شما را تحت پوشش قرار خواهد داد.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اگر خودتان هزینه مراقبت‌های اورژانسی را پرداخت کرده‌اید که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در Canada یا Mexico داشته، می‌توانید از Molina Healthcare بخوانید که این هزینه را به شما بازپرداخت کند. Molina Healthcare درخواست شما را بررسی خواهد کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد بازپرداخت، فصل 2، «درباره طرح سلامت شما» را در این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

اگر در ایالت دیگری یا در قلمرو ایالات متحده مانند Northern Mariana Islands، Guam، American Samoa، Puerto Rico، یا United States Virgin Islands باشید، شما برای مراقبت‌های اورژانسی، تحت پوشش بیمه خواهید بود. بعضی بیمارستان‌ها و پزشکان، طرح Medicaid را قبول نمی‌کنند. (Medi-Cal نامی است که Medicaid فقط در ایالت کالیفرنیا دارد.) اگر خارج از California به مراقبت‌های اورژانسی نیاز داشتید، در اسرع وقت به پزشک آن بیمارستان یا اورژانس اطلاع دهید که تحت پوشش Medi-Cal و عضو Molina Healthcare هستید.

از بیمارستان بخوانید که از کارت شناسایی Molina Healthcare شما نسخه کپی تهیه کند. به بیمارستان و پزشکان بگویید که صورت حساب را برای Molina Healthcare صادر کنند. اگر برای خدماتی که در ایالت دیگری دریافت کرده‌اید، صورت حساب دریافت کردید، فوراً با Molina Healthcare تماس بگیرید. ما با بیمارستان و/یا پزشک همکاری خواهیم کرد تا ترتیبی دهیم که Molina Healthcare هزینه مراقبت شما را پرداخت کند.

اگر خارج از California هستید و نیاز فوری به تهیه داروهای تجویزی سرپایی دارید، از داروخانه بخوانید با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید.

توجه: بومیان آمریکایی می‌توانند از مراکز IHCP در خارج از شبکه خدمات دریافت کنند.

برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (The California Children's Services, CCS) یک برنامه ایالتی است که اشخاص زیر 21 سال را که دارای شرایط خاص سلامتی، بیماری‌ها یا مشکلات مزمن سلامتی هستند و شرایط برنامه CCS را دارند، درمان می‌کند. اگر به خدمات مراقبت‌های سلامت برای یک بیماری واجد شرایط CCS نیاز داشته باشید و Molina Healthcare در شبکه خود متخصصی دارای مجوز CCS نداشته باشد که بتواند مراقبت مورد نیاز شما را ارائه دهد، ممکن است بتوانید به صورت رایگان به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه ارائه‌دهندگان مراجعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه CCS، فصل 4، «مزایا و خدمات» را در این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

اگر در مورد مراقبت‌های خارج از شبکه یا خارج از منطقه خدمات‌رسانی سوالی دارید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711 یا 711) تماس بگیرید. اگر این دفتر بسته باشد و شما به کمک یک نماینده از Molina Healthcare نیاز داشتید، با خط مشاوری به شماره 1-888-275-8750 (انگلیسی) یا 1-866-648-3537 (اسپانیایی) تماس بگیرید.

اگر در خارج از محدوده خدمات‌رسانی Molina Healthcare، به مراقبت فوری نیاز داشتید، به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و به مراقبت‌های فوری نیاز دارید، Molina Healthcare مراقبت‌های شما را پوشش خواهد داد. برای اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های فوری، بخش «مراقبت‌های فوری» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

طرح‌های مدیریت‌شده بیمه با مدل تفویضی (Delegated Model MCPs)

Molina Healthcare برای اعضایش، گروه پزشکی/IPA تعیین می‌کند. گروه‌های پزشکی/IPAها با Molina Healthcare قرارداد داشته و دارای شبکه‌ای از ارائه‌دهندگان هستند. گروه‌های پزشکی/IPAها یک گروه از پزشکان، متخصصان و سایر ارائه‌کنندگان خدمات سلامت را برای ویزیت اعضای Molina Healthcare سازمان داده‌اند.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



3 | چگونه مراقبت دریافت کنیم

پزشک شما، به همراه این گروه پزشکی/IPA به تمامی نیازهای پزشکی شما توجه و رسیدگی می‌کند. این توجه و رسیدگی می‌تواند شامل دریافت مجوز برای مراجعه شما به پزشکان متخصص یا برخی خدمات پزشکی مانند انجام تست‌های آزمایشگاهی، عکس‌برداری با اشعه ایکس و/یا پذیرش در بیمارستان باشد.

اگر در مورد دریافت تأییدیه، مراقبت خارج از شبکه یا خارج از منطقه خدمات‌رسانی سوالی دارید، با استفاده از شماره تلفن روی کارت شناسایی خود با گروه پزشکی/IPA خود تماس بگیرید؛ همچنین می‌توانید با بخش خدمات اعضای Molina به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) یا 711 تماس بگیرید تا به شما کمک کنند.

نحوه عملکرد مراقبت‌های مدیریت‌شده

Molina Healthcare یک طرح بیمه سلامت مدیریت‌شده است. Molina Healthcare به اعضای که در San Bernardino، San Diego، Sacramento و Riverside زندگی می‌کنند، خدمات مراقبتی ارائه می‌دهد. در مراقبت‌های مدیریت‌شده، PCP، متخصصان، کلینیک، بیمارستان و سایر ارائه‌دهندگان شما با هم همکاری می‌کنند تا از شما مراقبت کنند.

Molina Healthcare برای ارائه مراقبت به اعضای Molina Healthcare با گروه‌های پزشکی قرارداد می‌بندد. یک گروه پزشکی متشکل از پزشکانی است که PCP یا متخصص هستند. این گروه پزشکی با سایر ارائه‌دهندگان مانند آزمایشگاه‌ها و تأمین‌کنندگان تجهیزات پزشکی بادوام همکاری می‌کند. این گروه پزشکی همچنین با یک بیمارستان در ارتباط است. برای اطلاع از نام PCP، گروه پزشکی و بیمارستان خود، کارت شناسایی Molina Healthcare خود را بررسی کنید.

وقتی به Molina Healthcare ملحق می‌شوید، یک PCP انتخاب می‌کنید یا یک PCP برایتان تعیین می‌شود. PCP شما عضوی از یک گروه پزشکی است. PCP و گروه پزشکی شما، مراقبت‌های لازم را برای تمام نیازهای پزشکی‌تان هدایت می‌کنند. PCP شما ممکن است شما را به متخصصان ارجاع دهد یا برایتان تست‌های آزمایشگاهی و عکس‌برداری با اشعه ایکس درخواست کند. اگر به خدماتی نیاز دارید که نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دارند، Molina Healthcare یا گروه پزشکی شما پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) را بررسی کرده و در مورد تأیید یا عدم تأیید آن خدمات تصمیم خواهند گرفت.

در بیشتر موارد، شما می‌بایست به متخصصان و سایر کارشناسان سلامتی مراجعه کنید که با همان گروه پزشکی همکاری می‌کنند که پزشک مراقبت‌های اولیه شما با آن همکاری دارد. به جز موارد اورژانسی، شما همچنین می‌بایست مراقبت‌های بیمارستانی را از بیمارستان مرتبط با گروه پزشکی خود دریافت کنید. اگر شرایط اورژانسی باشید، می‌توانید در هر مرکز اورژانس، بیمارستان یا مرکز مراقبت‌های فوری، بلافاصله مراقبت‌های لازم را دریافت کنید، حتی اگر آن مراکز با گروه پزشکی شما در ارتباط نباشند. برای کسب اطلاعات بیشتر، «مراقبت‌های فوری» و «مراقبت‌های اورژانسی» را در فصل 3 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

گاهی اوقات، ممکن است به خدماتی نیاز داشته باشید که هیچ ارائه‌دهنده‌ای در گروه پزشکی‌تان ارائه نمی‌دهد. در این صورت، PCP شما، شما را به ارائه‌دهنده‌ای که در گروه پزشکی دیگری بوده یا خارج از شبکه است، ارجاع می‌دهد. PCP شما برای مراجعه شما به این ارائه‌دهنده، درخواست پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) خواهد کرد.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



در بیشتر موارد، قبل از اینکه بتوانید به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه یا ارائه‌دهنده‌ای که عضو گروه پزشکی شما نیست، مراجعه کنید، باید از PCP، گروه پزشکی یا Molina Healthcare مجوز قبلی داشته باشید. برای مراقبت‌های اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات سلامت روان داخل شبکه، نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ندارید.

اعضایی که هم Medicare و هم Medi-Cal دارند

اعضایی که هر دو برنامه Medicare و Medi-Cal را دارند، باید هم به ارائه‌دهندگانی که عضوی از پوشش بیمه Medicare آنها هستند و هم به ارائه‌دهندگانی که در پوشش طرح Medi-Cal قرار دارند، دسترسی داشته باشند. در صورت لزوم، به «مدرک پوشش بیمه» Medicare Advantage یا به «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» Medicare Advantage مراجعه کنید.

پزشکان

شما یک پزشک یا ارائه‌دهنده دیگر را از «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» Molina Healthcare به عنوان PCP خود انتخاب خواهید کرد. PCP که انتخاب می‌کنید، می‌بایست یک ارائه‌دهنده درون شبکه باشد. برای دریافت یک نسخه از «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» Molina Healthcare با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. یا آن را به صورت آنلاین در آدرس www.MolinaHealthcare.com پیدا کنید.

اگر در حال انتخاب یک PCP جدید هستید، باید با PCP مورد نظرتان نیز تماس بگیرید تا مطمئن شوید که بیمار جدید می‌پذیرد.

اگر قبل از عضویت در Molina Healthcare پزشک داشته‌اید ولی آن پزشک عضو شبکه Molina Healthcare نیست، ممکن است بتوانید آن پزشک را برای مدت محدودی نگه دارید. این مسئله تداوم مراقبت نام دارد. شما می‌توانید اطلاعات بیشتری را درباره تداوم مراقبت در فصل 2، «درباره طرح بیمه سلامت شما» در این کتابچه راهنما مطالعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

اگر به متخصص نیاز داشته باشید، PCP شما، شما را به یک متخصص در شبکه Molina Healthcare ارجاع خواهد داد. برخی از متخصصان نیازی به ارجاع ندارند. برای اطلاعات بیشتر در مورد ارجاعات، بخش «ارجاعات» را در ادامه‌ی این فصل مطالعه کنید.

به یاد داشته باشید که اگر شما یک PCP انتخاب نکنید، Molina Healthcare یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد، مگر اینکه علاوه بر Medi-Cal، پوشش بیمه جامع سلامت دیگری نیز داشته باشید. شما بهتر از هر کس دیگری، از نیازهای مراقبت‌های سلامت خود آگاه هستید، پس بهتر است که PCP خود را خودتان انتخاب کنید. اگر در هر دو برنامه Medicare و Medi-Cal هستید، یا اگر بیمه درمانی دیگری دارید، لازم نیست PCP را از Molina Healthcare انتخاب کنید.

اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، باید یک PCP را از «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» Molina Healthcare انتخاب کنید. مطمئن شوید که آن PCP بیمار جدید می‌پذیرد. برای تغییر PCP خود، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید پس از آنکه در MyMolina ثبت‌نام کردید، PCP خود را تغییر دهید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



بیمارستان‌ها

در مواقع اورژانس با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید.

اگر شرایط اورژانس نبود و شما نیاز به مراقبت‌های بیمارستانی پیدا کردید، PCP شما تصمیم خواهد گرفت که شما به کدام بیمارستان بروید. شما باید به بیمارستانی مراجعه کنید که PCP شما از آن استفاده می‌کند و در شبکه ارائه‌دهندگان Molina Healthcare قرار دارد. «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان»، بیمارستان‌هایی را که داخل شبکه Molina Healthcare هستند، فهرست کرده است.

متخصصان سلامت زنان

شما برای دریافت خدمات تحت‌پوششی که مربوط به مراقبت‌های پیشگیرانه و سلامت زنان می‌شوند، می‌توانید به یک متخصص سلامت زنان در شبکه Molina Healthcare مراجعه کنید. برای دریافت این خدمات نیازی به ارجاع یا مجوز از PCP خود ندارید. برای دریافت کمک برای پیدا کردن یک متخصص سلامت زنان، می‌توانید با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط مشاوره پرستاری 24/7 به شماره 1-888-275-8750 (زبان انگلیسی) یا 1-866-648-3537 (زبان اسپانیایی) تماس بگیرید یا متخصصی را به صورت آنلاین در آدرس زیر پیدا کنید www.Molinahealthcare.com.

برای خدمات تنظیم خانواده، لزومی ندارد که ارائه‌دهنده شما عضو شبکه ارائه‌دهندگان Molina Healthcare باشد. شما می‌توانید هر ارائه‌دهنده‌ی Medi-Cal را انتخاب کرده و بدون نیاز به ارجاع یا پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) به آنها مراجعه کنید. برای دریافت کمک برای پیدا کردن یک ارائه‌دهنده خدمات Medi-Cal در خارج از شبکه ارائه‌دهندگان Healthcare provider، با شماره 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

فهرست ارائه‌دهندگان

فهرست ارائه‌دهندگان Healthcare Provider، ارائه‌دهندگان موجود در داخل شبکه Molina Healthcare را فهرست کرده است. این شبکه، شامل گروهی از ارائه‌دهندگانی است که با Molina Healthcare همکاری می‌کنند.

«فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» Molina Healthcare، شامل بیمارستان‌ها، پزشکان مراقبت اولیه (PCPها)، متخصصان، پرستاران حرفه‌ای (Nurse Practitioners)، ماماها، پرستار (Nurse Midwives)، دستیاران پزشک، ارائه‌دهندگان خدمات تنظیم خانواده، FQHCها، ارائه‌دهندگان سلامت روان سرپایی، ارائه‌دهندگان خدمات حمایت‌های مراقبت طولانی‌مدت (LTSS)، مراکز مستقل زایمان (FBCها)، IHCPها و RHCها است.

«فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» شامل نام، تخصص، آدرس، شماره تلفن، ساعات کاری، زبان‌های گفتاری ارائه‌دهندگان داخل شبکه Molina Healthcare است و همچنین ذکر کرده که آیا ارائه‌دهنده موردنظر، بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر. «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» همچنین نشان می‌دهد که آیا یک ارائه‌دهنده به Molina Healthcare اطلاع داده است که خدمات تأیید جنسیت (gender-affirming services) ارائه می‌دهد یا نه. همچنین میزان دسترس‌پذیری فیزیکی ساختمان مراکز نامبرده را نشان می‌دهد؛ برای مثال اینکه آیا محلی برای پارک ماشین، رمپ، پله‌های دارای نرده دستگیره، و سرویس‌های بهداشتی با در پهن و میله‌های کمکی دارد یا خیر.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تحصیلات، صلاحیت‌های حرفه‌ای، تکمیل دوره رزیدنتی، آموزش و گواهینامه مورد تخصصی یک پزشک، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



3 | چگونه مراقبت دریافت کنیم

می‌توانید «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» را به صورت آنلاین از اینجا پیدا کنید:

www.MolinaHealthcare.com

اگر به نسخه چاپی «فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» نیاز دارید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

شما می‌توانید فهرستی از داروخانه‌هایی را که با Medi-Cal Rx همکاری می‌کنند، در «فهرست راهنمای داروخانه‌های Medi-Cal Rx» به آدرس زیر پیدا کنید <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. همچنین می‌توانید با تماس با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) و فشردن کلید 7 یا 711، داروخانه‌ای در نزدیکی خود پیدا کنید.

دست‌رسی به موقع به مراقبت

ارائه‌دهنده داخل شبکه شما بر اساس نیازهای سلامت‌تان، می‌بایست دسترسی به موقع به مراقبت را برای شما فراهم کند. بر اساس حداقل الزامات، آن‌ها باید زمانی برای قرار ملاقات به شما پیشنهاد دهند که در بازه‌های زمانی درج‌شده در جدول زیر مشخص شده است. در صورتی که خدمات مورد نیاز شما در داخل شبکه و در چارچوب استانداردهای دسترسی به موقع در دسترس نباشد، Molina Healthcare موظف است ارجاع به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را تأیید کند.

نوع قرار ملاقات	شما باید بتوانید در بازه زمانی ذیل وقت ملاقات بگیرید:
قرارهای ملاقات مراقبت فوری که نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ندارند	48 ساعت
قرارهای ملاقات مراقبت فوری که نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دارند	96 ساعت
قرارهای ملاقات مراقبت غیرفوری (معمول) مراقبت‌های اولیه	10 روز کاری
قرارهای ملاقات مراقبت غیرفوری (معمول) نزد متخصص، از جمله روانپزشک	15 روز کاری
قرارهای ملاقات مراقبت غیرفوری (روتین) نزد ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان (غیرپزشک)	10 روز کاری
قرارهای ملاقات مراقبت پیگیری غیرفوری (معمول) با ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان (غیرپزشک)	10 روز کاری از آخرین قرار ملاقات
قرارهای ملاقات مراقبت غیرفوری (معمول) برای خدمات جانبی (حمایتی) برای تشخیص یا درمان جراحی، بیماری یا سایر مشکلات سلامتی	15 روز کاری

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



سایر استانداردهای زمان انتظار	شما باید بتوانید ظرف این بازه‌های زمانی با بخش مربوطه ارتباط برقرار کنید:
زمان انتظار تلفنی بخش خدمات اعضا در طول ساعات کاری عادی	10 دقیقه
زمان انتظار تلفنی خط مشاوره پرستاری	30 دقیقه (ارتباط با پرستار)

گاهی اوقات انتظار طولانی‌تر مشکلی برای قرار ملاقات ایجاد نمی‌کند. اگر برای سلامتی شما مضر نباشد، ارائه‌دهنده شما ممکن است زمان انتظار طولانی‌تری برایتان تعیین کند. لازم است که در پرونده شما ذکر شود که مدت زمان انتظار طولانی‌تر برای سلامتی شما مضر نخواهد بود. شما می‌توانید منتظر نوبت بعدی بمانید یا با Molina Healthcare تماس بگیرید تا به انتخاب خودتان به ارائه‌دهنده دیگری مراجعه کنید. ارائه‌دهنده شما و Molina Healthcare به خواسته شما احترام خواهند گذاشت.

پزشک شما ممکن است بسته به نیازهای شما، برنامه زمانی مشخصی را برای خدمات پیشگیرانه، مراقبت‌های پیگیری برای مشکلات مزمن، یا ارجاع‌های مداوم به متخصصان توصیه کند.

اگر هنگام تماس با Molina Healthcare یا در زمانی که خدماتی تحت پوشش را دریافت می‌کنید، به خدمات مترجم شفاهی، از جمله به زبان اشاره، نیاز داشتید، به ما اطلاع دهید. خدمات مترجم شفاهی به صورت رایگان ارائه می‌شود. ما اکیداً استفاده از افراد زیر سن قانونی یا اعضای خانواده را به عنوان مترجم شفاهی را توصیه نمی‌کنیم. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مترجم شفاهی که ما ارائه می‌دهیم، با شماره 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

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

زمان یا مسافت سفر برای دریافت مراقبت

Molina Healthcare باید استانداردهای زمان یا مسافت سفر برای مراقبت از شما را رعایت کند. این استانداردها به شما کمک می‌کنند تا بدون نیاز به سفر بیش از حد طولانی از محل زندگی خود، مراقبت‌های لازم را دریافت کنید. استانداردهای زمان یا مسافت سفر بستگی به شهرستانی دارد که در آن زندگی می‌کنید.

اگر Molina Healthcare نتواند در چارچوب این استانداردهای زمان سفر یا مسافت، مراقبت‌های لازم را به شما ارائه دهد، DHCS ممکن است استاندارد متفاوتی را که «استاندارد دسترسی جایگزین» نامیده می‌شود، مجاز بداند. برای اطلاع از استانداردهای زمانی یا مسافتی Molina Healthcare در محل زندگی خود، به www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید. همچنین می‌توانید با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

اگر نتوانید در چارچوب استانداردهای زمان یا مسافت سفر Molina Healthcare برای شهرستان محل سکونت‌تان به ارائه‌دهنده مدنظر مراجعه کنید، آن ارائه‌دهنده «دور» محسوب می‌شود؛ این موضوع بدون توجه به هرگونه استاندارد دسترسی جایگزین است که Molina Healthcare ممکن است برای گدیستی شما اعمال کند.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اگر به دریافت مراقبت از ارائه‌دهنده‌ای که دور از محل زندگی شماست، نیاز دارید، با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. آنها می‌توانند کمک کنند تا از ارائه‌دهنده‌ای مراقبت دریافت کنید که نزدیکتر به شماست. اگر Molina Healthcare برای شما نتواند مراقبت را از یک ارائه‌دهنده نزدیکتر پیدا کند، می‌توانید از Molina Healthcare بخواهید که وسیله نقلیه برای رفتن به ارائه‌دهندگان را ترتیب دهد، حتی اگر آن ارائه‌دهنده دور از محل زندگی شما باشد.

اگر در مورد ارائه‌دهندگان خدمات داروخانه به کمک نیاز داشتید، با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) تماس بگیرید و شماره 7 یا 711 را فشار دهید.

قرارهای ملاقات

هنگام نیاز به مراقبت های سلامت:

- با PCP خود تماس بگیرید.
 - هنگام تماس، شماره شناسایی Molina Healthcare خود را آماده داشته باشید.
 - در صورت بسته بودن دفتر کار، پیامی حاوی نام و شماره تلفن خود بگذارید.
 - کارت Medi-Cal BIC و کارت شناسایی Molina Healthcare خود را در زمان قرار ملاقات همراه داشته باشید.
 - در صورت نیاز، درخواست وسیله نقلیه برای رفتن به قرار ملاقات خود کنید.
 - قبل از قرار ملاقات، درخواست کمک زبانی یا خدمات ترجمه شفاهی مورد نیاز خود را بدهید تا در زمان مراجعه از این خدمات بهره‌مند شوید.
 - به‌موقع در قرار ملاقات خود حاضر شوید، چند دقیقه زودتر حضور داشته باشید تا کارهای پذیرش و پر کردن فرم‌ها را انجام دهید و به هر سوالی که PCP شما ممکن است داشته باشد، پاسخ دهید.
 - اگر نمی‌توانید سر قرار حاضر شوید یا دیر خواهید رسید، فوراً تماس بگیرید.
 - سوالات و اطلاعات دارویی خود را آماده داشته باشید.
- اگر موردتان اورژانسی است، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید. اگر برای تصمیم‌گیری درباره میزان فوریت نیازتان به مراقبت کمک می‌خواهید و PCP در دسترس نیست، با خط راهنمای پرستاری Molina Healthcare به شماره 1-888-275-8750 (به زبان انگلیسی) یا 1-866-648-3537 (به زبان اسپانیایی) تماس بگیرید.

رسیدن به قرار ملاقاتتان

اگر برای دریافت خدماتی تحت‌پوشش، راهی برای رفت و آمد به قرار ملاقات‌هایتان ندارید، Molina Healthcare می‌تواند در ترتیب دادن حمل و نقل به شما کمک کند. بسته به شرایطتان، ممکن است واجد شرایط حمل و نقل پزشکی یا حمل و نقل غیرپزشکی باشید. این خدمات حمل و نقل برای موارد اورژانس نیستند و به صورت رایگان در دسترسند. اگر در شرایط اورژانس هستید، با 911 تماس بگیرید. حمل و نقل برای خدمات و قرار ملاقات‌هایی در دسترس است که غیرمرتبط با مراقبت‌های اورژانسی‌اند.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «مزایای حمل و نقل برای موقعیتهایی که اورژانسی نیستند» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

لغو و برنامه‌ریزی مجدد قرار ملاقات

اگر نمی‌توانید به قرار ملاقات خود برسید، فوراً با مطب پزشک تماس بگیرید. اغلب ارائه‌دهندگان از شما می‌خواهند که در صورت نیاز به لغو نوبت، 24 ساعت (1 روز کاری) قبل از قرار ملاقات خود با آنها تماس بگیرید. اگر قرارهای ملاقات راه به طور مکرر را از دست بدهید، ممکن است ارائه‌دهنده شما دیگر به شما خدمات ارائه نکند و شما مجبور شوید یک ارائه‌دهنده جدید پیدا کنید.

پرداخت‌ها

شما برای خدمات تحت‌پوشش نیازی به پرداخت مبلغی ندارید، مگر این‌که بابت مراقبت‌های طولانی‌مدت مشمول «هزینه ماهانه اقامت» باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «برای اعضای دارای مراقبت طولانی‌مدت و هزینه ماهانه اقامت» از فصل 2 این کتابچه راهنما را مطالعه کنید. در بیشتر موارد، شما از ارائه‌دهندگان صورت‌حسابی دریافت نخواهید کرد. هنگام دریافت خدمات درمانی یا داروهای نسخه‌ای، شما می‌بایست کارت شناسایی Molina Healthcare و کارت BIC Medi-Cal خود را نشان دهید تا ارائه‌دهنده شما بدانند صورت‌حساب را برای چه شخصی صادر کند. شما می‌توانید شرح مزایا (EOB) یا شرح وضعیت (statement) از ارائه‌دهنده دریافت کنید. EOBها و شرح وضعیت‌ها، صورت‌حساب نیستند.

اگر صورت‌حسابی دریافت کردید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD) یا 711 تماس بگیرید. اگر برای داروهای نسخه‌ای خود صورت‌حساب دریافت کردید، با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) تماس بگیرید و شماره 7 یا 711 را فشار دهید. یا به وب‌سایت <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> Medi-Cal Rx به آدرس زیر مراجعه کنید.

مبلغی که برایتان صورت‌حساب شده، تاریخ ارائه خدمات و دلیل صورت‌حساب را به Molina Healthcare اطلاع دهید. Molina Healthcare به شما کمک خواهد کرد تا بفهمید آیا آن صورت‌حساب مربوط به خدماتی تحت پوشش بیمه بوده است یا خیر. شما نیازی به پرداخت هیچ مبلغی که Molina Healthcare بابت هرگونه خدمات تحت‌پوشش بدهکار است، به ارائه‌دهندگان ندارید. اگر از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراقبت دریافت کرده باشید و پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) از Molina Healthcare دریافت نکرده‌اید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبتی را که دریافت کرده‌اید، بپردازید.

قبل از مراجعه به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه، باید از Molina Healthcare پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دریافت کنید، مگر در موارد زیر:

- شما به مراقبت‌های اورژانسی نیاز داشته باشید، که در این صورت با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید.
- شما به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مرتبط با آزمایش عفونت‌های مقاربتی نیاز داشته باشید، که در این صورت می‌توانید بدون نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) به هر ارائه‌دهنده خدمات درمانی Medi-Cal مراجعه کنید.
- شما به خدمات سلامت روان نیاز داشته باشید، که در این صورت می‌توانید بدون نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) به یک ارائه‌دهنده داخل شبکه‌ای یا به یک ارائه‌دهنده سلامت روان شهرستان مراجعه کنید.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



3 | چگونه مراقبت دریافت کنیم

اگر به دلیل در دسترس نبودن مراقبت لازم پزشکی در شبکه Molina Healthcare مجبور شدید که از یک ارائه دهنده خارج از شبکه خدمات بگیرید، تا زمانی که آن خدمات جزء خدمات تحت پوشش Medi-Cal باشد و از Molina Healthcare برای آن پیش مجوز (Prior Authorization) گرفته باشید، نیازی به پرداخت مبلغی نخواهید داشت. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت های اورژانسی، مراقبت های فوری و خدمات حساس، به سرفصل های این فصل مراجعه کنید.

اگر صورت حسابی دریافت کردید یا از شما خواسته شد مبلغی به عنوان همپرداخت (co-pay) بپردازید ولی شما فکر می کنید نباید آن را پرداخت کنید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. اگر صورت حساب را پرداخت کنید، می توانید مطالبه ای (claim) را نزد Molina Healthcare ثبت کنید. شما باید به صورت کتبی به Molina Healthcare اطلاع دهید که بابت چه کالا یا خدماتی، هزینه پرداخت کرده اید. Molina Healthcare درخواست شما را بررسی کرده و تصمیم خواهد گرفت که آیا شما می توانید هزینه پرداختی را پس بگیرید یا خیر. اگر پرسشی داشتید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

اگر خدماتی را در سیستم امور کهنه سربازان (Veterans Affairs) دریافت کنید، یا خدماتی دریافت کنید که تحت پوشش نباشند یا خدماتی را بدون مجوز در خارج از California دریافت کنید، ممکن است مسئول پرداخت هزینه اش بشوید.

در صورت وجود شرایط ذیل، Molina Healthcare به شما بازپرداخت نخواهد کرد:

- خدماتی مانند خدمات زیبایی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند.
- شما «هزینه ماهانه اقامت» Medi-Cal داشته باشید که پرداخت نشده باشد.
- به پزشکی مراجعه کرده باشید که Medi-Cal را نمی پذیرد و فرمی را امضا کرده باشید که نشان دهد با وجود این موضوع می خواهید ویزیت شوید و هزینه خدمات را خودتان پرداخت می کنید.
- اگر درخواست کرده باشید که همپرداخت های (co-pay) بخش Medicare Part D، مربوط به نسخه های تحت پوشش Medicare Part D خودتان، به شما بازپرداخت شود.

ارجاعات

اگر برای مراقبت های خود به متخصص نیاز داشتید، پزشک مراقبت های اولیه شما یا متخصص دیگری شما را به متخصص مربوطه ارجاع خواهد داد. متخصص، ارائه دهنده ای است که بر یک نوع خاص خدمات مراقبت سلامت تمرکز دارد. پزشکی که شما را ارجاع می دهد، در انتخاب متخصص با شما همکاری خواهد کرد. برای اطمینان از اینکه می توانید به موقع به متخصص مراجعه کنید، DHCS برای اعضا بازه های زمانی تعیین می کند تا وقت ملاقات بگیرند. این بازه های زمانی در بخش «دسترسی به موقع به مراقبت» در ابتدای همین فصل آمده اند. مطب PCP شما می تواند کمک کند که شما از یک متخصص وقت ملاقات بگیرید.

سایر خدماتی که ممکن است نیاز به ارجاع داشته باشند شامل اقدامات درمانی در مطب، عکس برداری با اشعه ایکس و تست های آزمایشگاهی است.

PCP شما ممکن است فرمی به شما بدهد تا آن را نزد متخصص ببرید. متخصص باید آن فرم را تکمیل کرده و برای PCP شما ارسال نماید. متخصص تا زمانی که فکر کند به درمان نیاز دارید، شما را درمان خواهد کرد. خدمات تخصصی باید توسط پزشکانی ارائه شود که بخشی از شبکه Molina یا شبکه گروه پزشکی IPA قرار دارند. اگر متخصص داخل شبکه در دسترس نباشد، ما کمک خواهیم کرد که ارائه دهنده ای پیدا کنید که نیازهای شما را برآورده کند.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس



www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.

اگر دچار مشکل سلامتی هستید که برای مدت طولانی به مراقبت پزشکی ویژه نیاز دارد، ممکن است به یک ارجاع مداوم (standing referral) نیاز داشته باشید. داشتن ارجاع مداوم به این معنی است که می‌توانید بیش از یک بار به همان متخصص مراجعه کنید، بدون اینکه هر بار نیاز به یک ارجاع داشته باشید.

اگر در دریافت ارجاع مداوم مشکل دارید یا می‌خواهید یک نسخه از سیاست ارجاع Molina Healthcare را دریافت کنید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD) یا 711 تماس بگیرید.

برای موارد زیر نیازی به ارجاع ندارید:

- ویزیت‌های PCP
- ویزیت‌های متخصص زنان و زایمان
- ویزیت‌های مراقبت فوری یا اورژانسی
- خدمات حساس مخصوص بزرگسالان، مانند مراقبت‌های مخصوص تعرضات جنسی
- خدمات تنظیم خانواده (برای کسب اطلاعات بیشتر، با دفتر برنامه‌ریزی خانواده، خدمات اطلاعات و ارجاع با شماره 1-800-942-1054 تماس بگیرید)
- آزمایش و مشاوره اچ آی وی (12 ساله یا بیشتر)
- خدمات مربوط به عفونت‌های مقاربتی (12 ساله یا بیشتر)
- خدمات کایروپراکتیک (در صورتی که توسط FQHC ها، RHC ها و IHCP های خارج از شبکه ارائه شوند، ممکن است ارجاع لازم باشد)
- ارزیابی اولیه سلامتی روان
- ویزیت‌های در مطب نزد ارائه‌دهندگان تخصصی داخل شبکه
- کارکنان سلامت جامعه
- خدمات ماما (Doula)

افراد زیر سن قانونی همچنین می‌توانند بدون رضایت والدین یا قیم، از برخی خدمات و درمان‌های سرپایی سلامت روان یا مشاوره و درمان اختلال مصرف مواد (SUD) بهره‌مند شوند. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «خدمات رضایت افراد زیر سن قانونی» را در ادامه این فصل و بخش «خدمات درمان اختلال مصرف مواد (SUD)» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

قانون عدالت در مراقبت‌های سرطان California ارجاعات

درمان مؤثر سرطان‌های پیچیده به عوامل زیادی بستگی دارد. این موارد شامل تشخیص صحیح و دریافت درمان به‌موقع از متخصصان سرطان است. اگر به سرطان پیچیده‌ای مبتلا شده‌اید، قانون جدید عدالت در مراقبت‌های سرطان California به شما این امکان را می‌دهد که از پزشک خود درخواست ارجاع به یک مرکز سرطان تحت پوشش موسسه ملی سرطان (NCI)، مرکز وابسته به برنامه تحقیقات انکولوژی جامعه NCI (NCORP) یا یک مرکز سرطان دانشگاهی واجد شرایط کنید تا برای سرطان، تحت درمان قرار بگیرید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اگر Molina Healthcare مرکز سرطان دارای تأییدیه NCI در داخل شبکه نداشته باشد، به شما اجازه می‌دهد برای دریافت درمان سرطان، درخواست ارجاع به یکی از این مراکز خارج از شبکه واقع در California بدهید؛ مشروط بر اینکه آن مرکز خارج از شبکه و Molina Healthcare بر سر پرداخت به توافق برسند، مگر این‌که خودتان ارائه‌دهنده دیگری را برای درمان سرطان انتخاب کنید.

اگر به سرطان مبتلا شده‌اید، برای اطلاع از اینکه آیا واجد شرایط دریافت خدمات از یکی از این مراکز سرطان هستید یا خیر، با Molina Healthcare تماس بگیرید.

آماده ترک سیگار هستید؟ برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات به زبان انگلیسی، با شماره 1-800-300-8086 تماس بگیرید. برای زبان اسپانیایی، با شماره 1-800-600-8191 تماس بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر، از www.kickitca.org بازدید کنید.

پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی)

برای برخی از انواع مراقبت‌ها، PCP یا متخصص شما قبل از اینکه شما آن مراقبت را دریافت کنید، باید از Molina Healthcare اجازه بگیرد. به این کار درخواست پیش‌تاییدیه یا مجوز قبلی می‌گویند. این بدان معناست که Molina Healthcare باید اطمینان حاصل کند که آن مراقبت از نظر پزشکی ضروری (مورد نیاز) است. خدمات «از نظر پزشکی ضروری» خدماتی هستند که منطقی و لازم‌اند تا از جان شما حفاظت کنند، مانع بیماری شدید یا ناتوان شدن‌تان شوند، یا درد شدید ناشی از یک بیماری، عارضه یا آسیب تشخیص‌داده‌شده را کاهش می‌دهند. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی می‌شود که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به تسکین بیماری یا مشکلات جسمی یا روانی ضروری هستند.

خدمات ذیل همیشه نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دارند، حتی اگر آنها را از ارائه‌دهنده‌ای در داخل شبکه Molina Healthcare دریافت کنید:

- بستری در بیمارستان، در صورتی که اورژانسی نباشد
- خدمات خارج از منطقه خدمات‌رسانی Molina Healthcare، در صورتی که اورژانسی یا فوری نباشد
- جراحی سرپایی
- مراقبت طولانی‌مدت یا خدمات پرستاری تخصصی در یک مرکز پرستاری (از جمله مراکز مراقبت نیمه‌حاد بزرگسالان و کودکان که با واحد مراقبت نیمه‌حاد وزارت خدمات درمانی قرارداد دارند) یا مراکز مراقبت بینابینی (از جمله مرکز مراقبت بینابینی برای افراد دارای ناتوانی رشدی (ICF/DD)، ICF/DD-ICF/توان‌بخشی (ICF/DD-H) و ICF/DD-پرستاری (ICF/DD-N)).
- درمان‌های تخصصی، تصویربرداری، آزمایش‌ها و اقدامات درمانی
- خدمات حمل و نقل پزشکی در مواقع غیراورژانسی

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



■ خدمات پشتیبانی جامعه

خدمات آمبولانس اورژانس نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ندارند.

از زمانی که Molina Healthcare اطلاعات لازم و معقول برای تصمیم‌گیری (تأیید یا رد) درخواست‌های پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) را دریافت می‌کند، Molina Healthcare پنج روز کاری فرصت دارد. وقتی یک ارائه‌دهنده، درخواست پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) را ثبت می‌کند و Molina Healthcare تشخیص می‌دهد که پابندی به چارچوب زمانی استاندارد می‌تواند جان، سلامت یا توانایی شما را برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد به طور جدی به خطر بیندازد، Molina Healthcare حداکثر ظرف 72 ساعت درباره پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) تصمیم خواهد گرفت. این بدان معناست که پس از دریافت درخواست پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی)، Molina Healthcare در اسرع وقت و متناسب با وضعیت سلامتی شما و حداکثر ظرف 72 ساعت یا پنج روز پس از درخواست خدمات، به شما اطلاع خواهد داد. کارکنان بالینی یا پزشکی مانند پزشکان، پرستاران و داروسازان درخواست‌های پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) را بررسی می‌کنند.

Molina Healthcare به هیچ وجه در تصمیم بررسی‌کنندگان برای رد یا تأیید پوشش بیمه یا خدمات دخالتی ندارد. اگر Molina Healthcare درخواست را تأیید نکند، Molina Healthcare یک نامه اطلاعیه اقدام (NOA) برای شما ارسال خواهد کرد. این NOA به شما خواهد گفت که در صورت مخالفت‌تان با تصمیم، چگونه درخواست تجدیدنظر دهید. در صورتی که Molina Healthcare به اطلاعات بیشتر یا زمان بیشتری برای بررسی درخواست شما نیاز داشته باشد، با شما تماس خواهد گرفت.

شما هرگز برای مراقبت‌های اورژانسی نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ندارید، حتی اگر خارج از شبکه Molina Healthcare یا خارج از منطقه خدمات‌رسانی شما باشد. این مراقبت‌ها در صورت بارداری شما، شامل زایمان و وضع حمل نیز می‌شود. برای برخی از خدمات مراقبت‌های حساس نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مراقبت‌های حساس، بخش «مراقبت‌های حساس» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

برای سوالات مربوط به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی)، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711 یا 711) تماس بگیرید.

نظرات دوم

ممکن است بخواهید درباره مراقبتی که ارائه‌دهنده شما لازم می‌داند، یا درباره تشخیص مشکل یا برنامه درمانی‌تان، یک نظر دوم دریافت کنید. برای نمونه، اگر بخواهید که از درستی تشخیص مشکل خود مطمئن شوید، یا در مورد نیاز به یک درمان یا جراحی تجویز شده تردید دارید، یا یک برنامه درمانی را اجرا کرده‌اید اما از آن نتیجه نگرفته‌اید، ممکن است بخواهید نظر دوم بگیرید. در صورتی که شما یا ارائه‌دهنده داخل شبکه شما درخواست نظر دوم کند، Molina Healthcare هزینه آن را پرداخت خواهد کرد و شما خواهید توانست نظر دوم را از یک ارائه‌دهنده داخل شبکه بگیرید.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



برای دریافت نظر دوم از یک ارائه‌دهنده درون شبکه، شما نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) از Molina Healthcare ندارید. اگر می‌خواهید نظر دومی دریافت کنید، ما شما را به یک ارائه‌دهنده واجد شرایط در داخل شبکه که می‌تواند نظر دومی را به شما ارائه دهد، ارجاع می‌دهیم.

برای درخواست نظر دوم و دریافت کمک برای انتخاب ارائه‌دهنده، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. همچنین در صورت تمایل شما، ارائه‌دهنده درون شبکه شما می‌تواند به شما کمک کند تا جهت دریافت نظر دوم، ارجاع بگیرید.

اگر هیچ ارائه‌دهنده‌ای در داخل شبکه Molina Healthcare وجود نداشته باشد که بتواند نظر دوم را به شما ارائه دهد، Molina Healthcare هزینه نظر دوم از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را پرداخت خواهد کرد. Molina Healthcare ظرف پنج روز کاری به شما اطلاع خواهد داد که آیا ارائه‌دهنده‌ای که برای نظر دوم انتخاب کرده‌اید، مورد تایید است یا خیر. اگر بیماری مزمن، شدید یا جدی دارید، یا تهدید فوری و جدی برای سلامتی‌تان وجود دارد که از جمله، اما نه محدود به خطر از دست دادن جان، اندام، بخش مهمی از بدن، یا یکی از کارکردهای حیاتی می‌شود، Molina Healthcare ظرف 72 ساعت به‌صورت کتبی به شما اطلاع خواهد داد.

اگر Molina Healthcare درخواست شما برای نظر دوم را رد کند، می‌توانید شکایتی را ثبت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد شکایات، بخش «شکایات» را در فصل 6 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

مراقبت حساس

خدمات با رضایت شخص زیر سن قانونی

اگر زیر 18 سال دارید، برای دریافت برخی خدمات مراقبت سلامت نیازی به اجازه والدین یا قیم خود ندارید و می‌توانید این خدمات را به‌صورت محرمانه دریافت کنید؛ یعنی اگر این خدمات را بدون اجازه کتبی خودتان بگیرید، به والدین یا قیم شما اطلاع داده نخواهد شد و با آن‌ها تماسی گرفته نمی‌شود. این خدمات را خدمات با رضایت شخص زیر سن قانونی می‌گویند.

شما می‌توانید خدمات ذیل را در هر سنی و بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید:

- خدمات مربوط به تعرضات جنسی
- خدمات بارداری و مرتبط با بارداری، از جمله خدمات سقط جنین
- خدمات تنظیم خانواده، مانند خدمات پیشگیری از بارداری (برای مثال کنترل بارداری)

اگر 12 ساله یا بزرگ‌تر باشید، علاوه بر خدمات ذکر شده در بالا، می‌توانید خدمات ذیل را نیز بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید:

- درمان یا مشاوره سلامت روان به صورت سرپایی. این مساله به میزان بلوغ و توانایی شما برای مشارکت در مراقبت سلامت‌تان بستگی دارد که توسط یک فرد متخصص تشخیص داده می‌شود.
- تشخیص و درمان عفونت‌ها، بیماری‌های واگیردار یا ساری، از جمله برای HIV/ایدز

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



3 | چگونه مراقبت دریافت کنیم

- پیشگیری، آزمایش، تشخیص و درمان عفونت‌های مقاربتی (STI) مانند سیفلیس، سوزاک، کلامیدیا و هرپس سیمپلکس
- خدمات خشونت شریک زندگی
- درمان اختلال مصرف مواد (SUD) برای سوء مصرف مواد مخدر و الکل، شامل غربالگری، ارزیابی، مداخله و خدمات ارجاع

شما می‌توانید خدمات با رضایت شخص زیر سن قانونی را از هر ارائه‌دهنده یا کلینیک Medi-Cal دریافت کنید. ارائه‌دهندگان لازم نیست عضو شبکه Molina Healthcare باشند. شما به ارجاع از PCP خود یا به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) نیازی ندارید.

اگر از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای خدماتی غیر مرتبط با مراقبت‌های حساس استفاده کنید، ممکن است تحت پوشش بیمه نباشند.

برای یافتن یک ارائه‌دهنده Medi-Cal خارج از شبکه Molina Healthcare Medi-Cal برای خدمات با رضایت شخص زیر سن قانونی، یا برای درخواست کمک در رفت‌وآمد به مرکز درمانی ارائه‌دهنده، با بخش خدمات اعضای Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات پیشگیری از بارداری، بخش «خدمات پیشگیرانه و سلامت و مدیریت بیماری‌های مزمن» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

Molina Healthcare خدمات با رضایت شخص زیر سن قانونی را که خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) یا اکثر خدمات SUD باشند، پوشش نمی‌دهد. شهرستانی که در آن زندگی می‌کنید این خدمات را پوشش می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر، از جمله نحوه دسترسی به این خدمات، «خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS)» و «خدمات درمان اختلال مصرف مواد (SUD)» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-888-665-4621، گزینه 1 تماس بگیرید.

برای مشاهده فهرستی از شماره تلفن‌های رایگان همه شهرستان‌ها برای SMHS، به آدرس زیر مراجعه کنید:

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

برای مشاهده فهرستی از شماره تلفن‌های رایگان تمامی شهرستان‌ها برای خدمات درمان اختلال مصرف مواد (SUD)، به آدرس زیر مراجعه کنید:

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx

افراد زیر سن قانونی می‌توانند با تماس با خط پرستاری 24/7 به شماره 1-888-275-8750 (انگلیسی) یا 1-866-648-3537 (اسپانیایی)، نگرانی‌های سلامت خود را به‌صورت خصوصی با یک نماینده در میان بگذارند.

همچنین می‌توانید درخواست کنید که اطلاعات خصوصی مربوط به خدمات پزشکی‌تان را، در صورت در دسترس بودن، در شکل یا قالب موردنظر خود دریافت کنید. می‌توانید درخواست کنید که آن را به محل دیگری برای شما ارسال کنند. برای آگاهی بیشتر درباره نحوه درخواست ارتباطات محرمانه درباره خدمات حساس، بخش «اطلاعیه شیوه‌های حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این کتابچه بخوانید.

خدمات مراقبتی حساس بزرگسالان

اگر فردی بزرگسال با 18 سال سن یا بیشتر باشید، برای برخی خدمات حساس یا خصوصی لازم نیست به PCP خود مراجعه کنید. شما می‌توانید هر پزشک یا کلینیکی را برای این نوع مراقبت‌ها انتخاب کنید:

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



- تنظیم خانواده و کنترل بارداری. برای بزرگسالان 21 سال به بالا، این خدمات شامل نابارورسازی نیز می‌شود.
 - آزمایش و مشاوره بارداری و سایر خدمات مرتبط با بارداری
 - پیشگیری و آزمایش HIV/ایدز
 - پیشگیری، آزمایش و درمان عفونت‌های مقاربتی
 - مراقبت‌های مخصوص تعرضات جنسی
 - خدمات سقط جنین به صورت سرپایی
- برای مراقبت‌های حساس، پزشک یا کلینیک لازم نیست عضو شبکه Molina Healthcare باشد. شما می‌توانید بدون نیاز به ارجاع یا پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) از Molina Healthcare، برای دریافت این خدمات به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal مراجعه کنید. اگر مراقبتی دریافت کرده‌اید که در اینجا به عنوان مراقبت‌های حساس ذکر نشده است، ممکن است مجبور شوید هزینه آن را بپردازید.
- اگر برای یافتن پزشک یا کلینیکی که این خدمات را ارائه می‌دهد، یا برای رفت‌وآمد به محل ارائه این خدمات (از جمله حمل و نقل)، نیاز به کمک دارید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711 یا 711) تماس بگیرید. یا با خط پرستاری 24/7 1-888-275-8750 (به زبان انگلیسی) یا 1-866-648-3537 (به زبان اسپانیایی) تماس بگیرید.
- Molina Healthcare بدون اجازه کتبی شما، درباره خدمات حساس شما، هیچ اطلاعاتی را در اختیار صاحب بیمه یا مشترک اصلی طرح Molina Healthcare، یا هیچ‌یک از دیگر افراد عضو Molina Healthcare قرار نخواهد داد. شما می‌توانید اطلاعات خصوصی مربوط به خدمات پزشکی خود را در قالب یا فرمت خاصی، در صورت در دسترس بودن، دریافت کنید و بخواهید که آن را به محل دیگری برای شما ارسال کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس، «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

ایراد اخلاقی

برخی ارائه‌دهندگان نسبت به برخی خدمات تحت پوشش، ایراد اخلاقی دارند. آنها در صورت عدم توافق اخلاقی با برخی از خدمات تحت پوشش، حق دارند آنها را ارائه ندهند. این خدمات همچنان از طریق ارائه‌دهنده دیگری در دسترس شماست. اگر ارائه‌دهنده شما ایراد اخلاقی داشته باشد، به شما کمک می‌کند تا ارائه‌دهنده دیگری برای خدمات مورد نیاز خود پیدا کنید. Molina Healthcare همچنین می‌تواند در یافتن ارائه‌دهنده خدمات به شما کمک کند.

برخی از بیمارستان‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات، حتی اگر تحت پوشش Medi-Cal باشند، یک یا چند مورد از این خدمات را ارائه نمی‌دهند:

- تنظیم خانواده
- خدمات پیشگیری از بارداری، از جمله پیشگیری اورژانسی از بارداری
- نابارورسازی، شامل بستن لوله‌ها در موقع زایمان و وضع حمل
- درمان‌های ناباروری
- سقط جنین

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



3 | چگونه مراقبت دریافت کنیم

برای اطمینان از اینکه ارائه‌دهنده‌ای را انتخاب کرده‌اید که می‌تواند مراقبت‌های مورد نیاز شما و خانواده‌تان را ارائه دهد، با پزشک، گروه پزشکی، انجمن پزشکان مستقل یا کلینیک مورد نظر خود تماس بگیرید. بپرسید که آیا آن ارائه‌دهنده می‌تواند و خدمات مورد نیاز شما را ارائه دهد یا خیر. یا با Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

این خدمات در دسترس شما هستند. Molina Healthcare اطمینان حاصل خواهد کرد که شما و اعضای خانواده‌تان می‌توانید از ارائه‌دهندگانی (پزشکان، بیمارستان‌ها و کلینیک‌ها) که مراقبت‌های مورد نیاز شما را ارائه می‌دهند، استفاده کنید. اگر سوالی داشته یا برای یافتن ارائه‌دهنده خدمات به کمک نیاز دارید، با Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

مراقبت فوری

مراقبت فوری برای شرایط اورژانس یا تهدیدکننده زندگی نیست. این مراقبت برای خدماتی است که شما برای جلوگیری از آسیب جدی به سلامتی‌تان در اثر بیماری ناگهانی، جراحی یا عوارض مشکلی که از قبل دارید، به آن نیاز دارید. بیشتر قرارهای ملاقات مراقبت فوری نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ندارند. اگر درخواست وقت ملاقات مراقبت فوری کنید، ظرف 48 ساعت وقت ملاقات دریافت خواهید کرد. اگر خدمات مراقبت فوری مورد نیاز شما نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) داشته باشد، ظرف 96 ساعت پس از درخواست، نوبت ملاقات دریافت خواهید کرد.

برای دریافت مراقبت فوری با PCP خود تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید با PCP خود تماس بگیرید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. یا می‌توانید با خط مشاوره پرستاری به شماره 1-888-275-8750 (انگلیسی) یا 1-866-648-3537 (اسپانیایی) تماس بگیرید تا متوجه شوید چه سطح مراقبتی برای شما مناسب‌تر است.

هر زمان علائم بیماری داشتید یا به اطلاعات سلامت نیاز داشتید، می‌توانید با شماره خط پرستاری 1-888-275-8750 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. پرستاران ثبت‌شده، 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس‌اند تا علائم شما را ارزیابی کنند و در تصمیم‌گیری درست درباره مراقبت سلامت کمک‌تان کنند.

این پرستاران ثبت‌شده تشخیص بیماری نمی‌دهند؛ آن‌ها علائم را ارزیابی می‌کنند و بر اساس الگوریتم‌های اختصاصی (دستورالعمل‌های درمانی) طراحی‌شده برای خط پرستاری، بیمار را به مناسب‌ترین سطح مراقبت راهنمایی می‌کنند. خط مشاوره پرستاری ممکن است شما را به PCP، متخصص، 911 یا اورژانس ارجاع دهد. با آموزش به بیماران و راهنمایی شما به مراحل بعدی مراقبت، این خدمات می‌تواند هزینه‌ها و استفاده نادرست از نظام مراقبت سلامت را کاهش دهد.

در صورت نیاز به مراقبت‌های فوری در خارج از منطقه، به نزدیکترین مرکز مراقبت‌های فوری بروید.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



نیازهای مراقبت فوری می‌تواند موارد زیر باشد:

- سرماخوردگی
- گلودرد
- تب
- گوش‌درد
- رگ‌بزرگ شدن عضله
- خدمات زایمان

وقتی در محدوده خدمات‌رسانی Molina Healthcare هستید و به مراقبت فوری نیاز دارید، باید خدمات مراقبت فوری را از یک ارائه‌دهنده داخل شبکه دریافت کنید. برای دریافت مراقبت فوری از ارائه‌دهندگان داخل شبکه در محدوده خدمات‌رسانی Molina Healthcare، نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ندارید. اگر برای یافتن یک ارائه‌دهنده مراقبت فوری داخل شبکه به کمک نیاز دارید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD) یا 711 تماس بگیرید یا به وبسایت www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.

اگر خارج از منطقه خدمات‌رسانی Molina Healthcare هستید، اما داخل ایالات متحده‌اید، برای دریافت مراقبت فوری در خارج از منطقه خدمات‌رسانی، نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ندارید. به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.

Medi-Cal خدمات مراقبت فوری را در خارج از ایالات متحده پوشش نمی‌دهد. اگر به خارج از ایالات متحده سفر کرده‌اید و به مراقبت فوری نیاز دارید، ما مراقبت شما را پوشش نخواهیم داد.

اگر به مراقبت فوری سلامت روان یا خدمات اختلال مصرف مواد نیاز دارید، با برنامه سلامت روان یا اختلال مصرف مواد شهرستان خود یا بخش خدمات اعضا با شماره‌های 1-888-665-4621 (TTY/TDD) یا 711 تماس بگیرید. در هر زمان، 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، می‌توانید با برنامه سلامت روان یا اختلال مصرف مواد شهرستان خود، یا با برنامه سلامت رفتاری Molina Healthcare تماس بگیرید. برای یافتن شماره تلفن‌های رایگان همه شهرستان‌ها به صورت آنلاین، به آدرس زیر مراجعه کنید:

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

اگر در جریان ویزیت مراقبت فوری تحت پوشش بیمه خود، در همان محل دارویی دریافت کنید، Molina Healthcare آن را به عنوان بخشی از همان ویزیت تحت پوشش پرداخت خواهد کرد. اگر ارائه‌دهنده مراقبت فوری شما نسخه‌ای به شما بدهد که لازم است آن را به داروخانه ببرید، Medi-Cal Rx تصمیم خواهد گرفت که آیا آن نسخه تحت پوشش است یا خیر. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal Rx، بخش «داروهای نسخه‌ای تحت پوشش Medi-Cal Rx» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

مراقبت اورژانسی

برای مراقبت‌های اورژانسی، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید. برای مراقبت اورژانسی، نیازی به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) از Molina Healthcare ندارید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



در داخل ایالات متحده (از جمله قلمروهایی مانند Northern Mariana Islands، Guam، American Samoa، Puerto Rico یا the United States Virgin Islands)، شما حق دارید برای مراقبت‌های اورژانسی از هر بیمارستان یا مرکز دیگری استفاده کنید.

اگر خارج از ایالات متحده باشید، فقط مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستانی در Canada و Mexico داشته باشند، تحت پوشش بیمه هستند. مراقبت اورژانسی و سایر مراقبت‌ها در کشورهای دیگر تحت پوشش بیمه نیستند.

مراقبت اورژانسی فقط برای شرایط پزشکی تهدیدکننده زندگی است. این مراقبت برای بیماری یا آسیبی است که یک فرد غیرمتخصص (منطقی) محتاط (نه یک متخصص مراقبت‌های سلامت) با دانش متوسط در زمینه سلامت و پزشکی می‌تواند انتظار داشته باشد که اگر فوراً مراقبت‌های لازم را دریافت نکنید، سلامت خود (یا سلامت نوزاد متولد نشده‌تان) را در معرض خطر جدی قرار دهید. این خطرات جدی شامل ایجاد خطر آسیب جدی به عملکردهای بدنی، اندام‌های بدن یا اعضای از بدن شما می‌شود. نمونه‌هایی از این موارد عبارت‌اند از، بدون اینکه محدود به این‌ها باشند:

- مرحله فعال زایمان
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد قفسه سینه
- مشکل در تنفس
- سوختگی شدید
- مصرف بیش از حد مواد
- غش کردن
- خونریزی شدید
- شرایط اورژانسی روانپزشکی، مانند افسردگی شدید یا افکار خودکشی

برای مراقبت‌های معمول یا مراقبت‌هایی که فوراً مورد نیاز نیستند، به اورژانس مراجعه نکنید. مراقبت‌های معمول را باید از PCP خود دریافت کنید چون بهترین شناخت را از وضعیت شما دارد. لازم نیست قبل از مراجعه به اورژانس از PCP یا Molina Healthcare سوال کنید. با این حال، اگر مطمئن نیستید که وضعیت پزشکی شما اورژانسی است یا خیر، با PCP خود تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط 24/7 مشاوره پرستاری به شماره 1-888-275-8750 (انگلیسی) یا 1-866-648-3537 (اسپانیایی) تماس بگیرید.

اگر در خارج از محدوده خدمات‌رسانی Molina Healthcare به مراقبت‌های اورژانسی نیاز داشتید، به نزدیکترین اورژانس مراجعه کنید، حتی اگر در شبکه Molina Healthcare نباشد. اگر به اورژانس مراجعه کردید، از آنها بخواهید با Molina Healthcare تماس بگیرند. شما یا بیمارستانی که شما را پذیرش کرده است، باید ظرف 24 ساعت پس از دریافت مراقبت‌های اورژانسی توسط شما با Molina Healthcare تماس بگیرید. اگر به خارج از ایالات متحده به غیر از Canada یا Mexico سفر کردید و به مراقبت‌های اورژانسی نیاز داشتید، Molina Healthcare مراقبت‌های شما را پوشش خواهد داد.

اگر به حمل و نقل اورژانسی نیاز داشتید، با 911 تماس بگیرید.

اگر پس از وضعیت اورژانسی‌تان (مراقبت‌های پس از تثبیت وضعیت) به مراقبت در بیمارستان خارج از شبکه نیاز داشته باشید، بیمارستان با Molina Healthcare تماس خواهد گرفت.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اگر شما یا کسی که می‌شناسید در شرایط بحرانی قرار دارد، لطفاً با «خط 988 پیشگیری از خودکشی و بحران» تماس بگیرید. با شماره 988 تماس بگیرید یا به آن پیامک بزنید، یا به صورت آنلاین در 988lifeline.org/chat گفتگو کنید. «خط 988 پیشگیری از خودکشی و بحران»، به صورت رایگان و محرمانه، هر شخص در شرایط بحرانی را مورد حمایت قرار می‌دهد. این شامل افرادی می‌شود که دچار پریشانی عاطفی هستند و کسانی که برای بحران خودکشی، سلامت روان و/یا مصرف مواد مخدر به حمایت نیاز دارند.

به یاد داشته باشید: با 911 تماس نگیرید، مگر اینکه به صورت معقولی معتقد باشید که در شرایط اورژانس پزشکی قرار دارید. مراقبت اورژانسی را باید فقط در شرایط اورژانسی دریافت کنید، نه برای مراقبت های معمول یا برای بیماری‌های کوچک مثل سرماخوردگی یا گلودرد. اگر مورد اورژانسی است، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس یا بیمارستان مراجعه کنید.

«خط مشاوره پرستاری» Molina Healthcare، اطلاعات و مشاوره پزشکی را به صورت رایگان و 24 ساعته و در تمام روزهای سال در اختیار شما قرار می‌دهد. با «خط مشاوره پرستاری» به شماره 1-888-275-8750 (انگلیسی) یا 1-866-648-3537 (اسپانیایی) (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

«خط مشاوره پرستاری»

«خط مشاوره پرستاری» Molina Healthcare، می‌تواند اطلاعات و مشاوره پزشکی را به صورت رایگان و 24 ساعته و در تمام روزهای سال در اختیار شما قرار دهد. با «خط مشاوره پرستاری» به شماره 1-888-275-8750 (انگلیسی) یا 1-866-648-3537 (اسپانیایی) (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید:

- با یک پرستار صحبت کنید که به سوالات پزشکی پاسخ می‌دهد، توصیه‌های مراقبتی ارائه می‌دهد و به شما کمک می‌کند تصمیم بگیرید که آیا باید فوراً به پزشک مراجعه کنید یا خیر.
- در مورد بیماری‌هایی مثل دیابت یا آسم کمک بگیرید، از جمله درباره اینکه چه نوع ارائه‌دهنده‌ای می‌تواند برای رسیدگی به بیماری شما مناسب باشد.

«خط مشاوره پرستاری» نمی‌تواند در مورد نوبت‌دهی کلینیک یا تمدید دارو کمکی کند. اگر در این موارد به کمک نیاز دارید، با دفتر ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید.

اعضا می‌توانند در هر زمان که علائم بیماری را تجربه می‌کنند یا به اطلاعاتی درباره مراقبت‌های سلامت نیاز دارند، با شماره 1-888-275-8750 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرند. پرستاران ثبت‌شده، 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس‌اند تا علائم شما را ارزیابی کنند و در تصمیم‌گیری درست درباره مراقبت سلامت کمک‌تان کنند.

این پرستاران ثبت‌شده تشخیص بیماری نمی‌دهند؛ آن‌ها علائم را ارزیابی می‌کنند و بر اساس الگوریتم‌های اختصاصی (دستورالعمل‌های درمانی) طراحی‌شده برای خط پرستاری، بیمار را به مناسب‌ترین سطح مراقبت راهنمایی می‌کنند. خط مشاوره پرستاری ممکن است شما را به PCP شما، یک متخصص، 911 یا اورژانس ارجاع دهد. با آموزش به بیماران و راهنمایی شما به مراحل بعدی مراقبت، این خدمات می‌تواند هزینه‌ها و استفاده نادرست از نظام مراقبت سلامت را کاهش دهد.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



تصمیمنامه‌های پیش‌نگر مراقبت سلامت

تصمیمنامه پیش‌نگر مراقبت سلامت یا تصمیمنامه پیشاپیش، یک فرم قانونی است. شما در این فرم، می‌توانید نوع مراقبت سلامت موردنظر خود را برای زمانی که قادر به صحبت کردن یا تصمیم‌گیری نباشید، درج کنید. همچنین می‌توانید فهرستی از مراقبت‌های سلامت که **نمی‌خواهید**، ذکر کنید. می‌توانید یک نفر دیگر مانند شریک زندگی‌تان را تعیین کنید تا در صورتی که خودتان قادر به تصمیم‌گیری نبودید، در مورد مراقبت‌های سلامت‌تان از طرف شما تصمیم‌گیری کند.

اعضایی که مدیران پرونده Molina با آنها تماس می‌گیرند، می‌توانند از مدیر مراقبت خود درخواست کنند که اطلاعات مربوط به تصمیمنامه‌های پیش‌نگر را در اختیارشان قرار دهد. اعضا همچنین می‌توانند با تماس با Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) درخواست کنند که اطلاعات بیشتری در مورد تصمیمنامه‌های پیش‌نگر در اختیارشان قرار گیرد. می‌توانید فرم تصمیمنامه پیش‌نگر را در داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها، دفاتر حقوقی و مطب پزشکان دریافت کنید. ممکن است مجبور شوید هزینه این فرم را بپردازید. البته می‌توانید یک نسخه رایگان فرم را در اینترنت پیدا کرده و دانلود نمایید. می‌توانید از خانواده‌تان، PCP خود یا کسی که به او اعتماد دارید بخواهید در پر کردن فرم به شما کمک کند.

شما از حق برخوردار هستید که تصمیمنامه پیش‌نگر شما در پرونده سوابق پزشکی‌تان قرار داده شود. شما حق دارید که تصمیمنامه پیش‌نگر خود را در هر زمانی تغییر داده یا باطل کنید.

شما حق دارید از تغییرات قوانین مربوط به تصمیمنامه پیش‌نگر آگاه شوید. Molina Healthcare حداکثر تا 90 روز پس از هر اعمال تغییرات، شما را از تغییرات قانون ایالتی مطلع خواهد کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، می‌توانید با Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

اهدای عضو و بافت

شما می‌توانید با اهدای عضو یا بافت، به نجات جان انسان‌ها کمک کنید. اگر بین 15 تا 18 سال دارید، می‌توانید با اجازه کتبی والدین یا قیم خود یک اهداءکننده شوید. می‌توانید نظر خود را در مورد اهدای عضو بدن در هر زمانی تغییر دهید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره اهدای اعضای بدن یا بافت، با PCP خود صحبت کنید. همچنین می‌توانید به وبسایت وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده (United States Department of Health and Human Services) به آدرس زیر مراجعه کنید www.organdonor.gov.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



4. مزایا و خدمات

طرح سلامت شما چه مزایا و خدماتی را تحت پوشش قرار می‌دهد

این فصل مزایا و خدمات تحت پوشش Molina Healthcare را توضیح می‌دهد. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی ضروری باشند و توسط یک ارائه دهنده خدمات درمانی درون شبکه Molina Healthcare ارائه شوند، رایگان هستند. به جز در مورد برخی خدمات حساس، مراقبت‌های اورژانسی و مراقبت‌های فوری خارج از حوزه خدمات‌رسانی Molina Healthcare، شما برای مراقبت‌های خارج از شبکه می‌بایست از Molina Healthcare، پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) بگیرید. طرح بیمه سلامت شما ممکن است خدمات ضروری پزشکی از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را پوشش دهد، اما شما برای دریافت این خدمات می‌بایست از Molina Healthcare درخواست پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) کنید.

خدمات «از نظر پزشکی ضروری» خدماتی هستند که منطقی و لازم‌اند تا از جان شما حفاظت کنند، مانع بیماری شدید یا ناتوان شدن‌تان شوند، یا درد شدید ناشی از یک بیماری، عارضه یا آسیب تشخیص داده‌شده را کاهش می‌دهند. برای اعضای کمتر از 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی می‌شود که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا مشکل جسمی یا روانی ضروری است. برای اطلاعات بیشتر در مورد خدمات تحت پوشش خود، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

اعضای کمتر از 21 سال از مزایای و خدمات اضافی برخوردار می‌شوند. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 5، «مراقبت‌های سلامت از کودکان و نوجوانان» را در این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

برخی از مزایا و خدمات پایه‌ای سلامت که توسط Molina Healthcare ارائه می‌شود، در زیر فهرست شده‌اند. مزایا و خدماتی که دارای ستاره (*) هستند، نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دارند.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



- طب سوزنی*
- خدمات و درمان‌های حاد مراقبت در منزل (برای درمان کوتاه‌مدت)
- تست آلرژی و تزریقات
- خدمات آمبولانس برای موارد اورژانسی
- خدمات متخصص بیهوشی
- پیشگیری از آسم
- شنوایی‌سنجی*
- خدمات پایه‌ای مدیریت مراقبت
- درمان سلامت رفتاری*
- آزمایش نشانگرهای زیستی*
- توانبخشی قلب
- خدمات کایروپراکتیک*
- شیمی‌درمانی و پرتودرمانی
- ارزیابی‌های سلامت شناختی
- خدمات کارشناسان سلامت جامعه (CHW)
- حمایت‌های جامعه‌محور
- خدمات مدیریت مراقبت‌های پیچیده (CCM)
- خدمات دندانپزشکی - به شکل محدود (که توسط متخصص پزشکی/ ارائه دهنده مراقبت اولیه (PCP) در مطب پزشکی انجام میشود)
- خدمات دیالیز/همودیالیز
- خدمات ماما (Doula)
- تجهیزات طبی بادوام
- (Durable medical equipment, DME)*
- خدمات دونفره (Dyadic)
- ویزیت‌های اتاق اورژانس
- خدمات مدیریت مراقبت ارتقایافته (ECM)
- تغذیه روده‌ای و تزریقی**
- خدمات تنظیم خانواده (می‌توانید به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید)
- مراقبت‌های تأیید جنسیت
- خدمات و وسایل مهارت‌بخشی*
- سمک‌ها
- مراقبت‌های سلامت در منزل*
- مراقبت تسکینی آسایشگاه*
- واکسیناسیون (تزریقات)
- مراقبت‌های پزشکی و جراحی در شرایط بستری*
- مرکز مراقبت سطح میانی برای افراد دارای ناتوانی‌های رشدی
- آزمایشگاه و رادیولوژی*
- درمان‌ها و خدمات بلندمدت مراقبت در منزل*
- خدمات و حمایت‌های بلندمدت
- مراقبت از زایمان و نوزاد
- درمان سلامت روان
- کاردرمانی*
- پیوند عضو و مغز استخوان*
- آرتزها/پروتزها*
- لوازم استومی و اورولوژی
- خدمات سرپایی بیمارستانی
- خدمات سرپایی سلامت روان
- عمل جراحی سرپایی*
- مراقبت تسکینی*
- ویزیت‌های PCP
- خدمات اطفال
- فیزیوتراپی*
- خدمات پزشکی پا*
- توانبخشی ریوی
- توالی‌یابی سریع کل ژنوم
- خدمات و وسایل توان‌بخشی*
- خدمات پرستاری تخصصی، شامل خدمات نیمه‌حاد
- ویزیت‌های متخصصان
- گفتاردرمانی*
- خدمات طب خیابانی
- درمان سوءمصرف ماده
- خدمات جراحی
- پزشکی از راه دور/سلامت از راه دور
- خدمات تراجنسیتی*
- خدمات مراقبت انتقالی
- مراقبت فوری
- خدمات بینایی*
- خدمات بهداشتی زنان

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
 شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
 تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



تعاریف و شرح خدمات تحت پوشش در فصل 8، «شماره‌ها و واژه‌های مهم برای اطلاع» در این کتابچه راهنما آمده است.

خدمات از نظر پزشکی ضروری، خدماتی هستند که معقول و ضروری هستند تا از جان شما محافظت کنند، از بیمار شدن یا ناتوان شدن جدی‌تان جلوگیری کنند، یا درد شدید ناشی از یک بیماری، ناخوشی، یا آسیب تشخیص داده شده را کاهش دهند.

خدمات از نظر پزشکی ضروری شامل آن دسته از خدماتی می‌شود که برای رشد و نمو متناسب با سن لازم‌اند، یا برای به‌دست‌آوردن، حفظ، یا بازیابی توانایی کارکردی مورد نیاز هستند.

برای اعضای زیر 21 سال، یک خدمات زمانی از نظر پزشکی ضروری محسوب می‌شود که برای اصلاح یا بهبود نواقص، و نیز بیماری‌ها یا شرایط جسمی و روانی، بر اساس مزایای برنامه **Medi-Cal for Kids and Teens** (که با نام «غربالگری، تشخیص و درمان دوره‌ای و زودهنگام» یا **EPSDT** نیز شناخته می‌شود) لازم باشد. این شامل مراقبت‌هایی می‌شود که برای رفع یا کمک به تسکین بیماری یا مشکل جسمی یا روانی و یا حفظ شرایط فرد و جلوگیری از وخیم شدن آن ضروری هستند.

خدمات ضروری پزشکی شامل موارد زیر نمی‌شود:

- درمان‌هایی که هنوز برای تایید مورد آزمایش قرار نگرفته‌اند یا هنوز در حال آزمایش شدن هستند
- خدمات یا اقلامی که به طور کلی به عنوان خدمات مؤثر پذیرفته نشده‌اند
- خدماتی خارج از روند و طول درمان معمول یا خدماتی که دستورالعمل‌های بالینی ندارند
- خدماتی برای راحتی و آسایش شخص مراقب یا ارائه‌دهنده خدمات

Molina Healthcare با سایر برنامه‌ها هماهنگ می‌کند تا مطمئن شود شما تمامی خدمات از نظر پزشکی ضروری را دریافت می‌کنید، حتی اگر آن خدمات تحت پوشش برنامه دیگری باشند، نه تحت پوشش **Molina Healthcare**.

خدمات از نظر پزشکی ضروری شامل خدمات تحت پوششی هستند که معقول و لازم‌اند تا:

- از زندگی محافظت کنند،
- از بیماری مهمی یا ناتوانی مهمی جلوگیری کنند،
- درد شدیدی را تسکین دهند،
- موجب رشد و تکامل متناسب با سن شوند، یا
- باعث کسب، حفظ و بازیابی ظرفیت عملکردی شوند

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت **Molina Healthcare** از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



برای اعضای کمتر از 21 سال، خدمات ضروری پزشکی شامل تمام خدمات تحت پوشش ذکر شده در بالا به علاوه هرگونه مراقبت‌های بهداشتی، غربالگری، واکسیناسیون، خدمات تشخیصی، درمان و سایر اقدامات لازم برای اصلاح یا بهبود نقص‌ها و بیماری‌ها و شرایط جسمی و روانی می‌شوند که طبق مزایای Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان لازمند. این مزایا طبق قانون فدرال به عنوان مزایای غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای (the Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT) شناخته می‌شود.

برنامه «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» (Medi-Cal for Kids and Teens) خدمات پیشگیری، تشخیص و درمان را برای نوزادان، کودکان و نوجوانان عضو برنامه که زیر 21 سال هستند ارائه می‌دهد. برنامه «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» بیشتر از خدماتی است که به بزرگسالان ارائه می‌شود. این برنامه به گونه‌ای طراحی شده است که اطمینان حاصل شود مشکلات کودکان به موقع تشخیص داده شده و مراقبت‌های لازم را برای پیشگیری یا تشخیص و درمان مشکلات سلامتی در اسرع وقت دریافت می‌کنند. هدف برنامه «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» این است که اطمینان حاصل شود هر کودک مراقبت‌های سلامت مورد نیاز خود را در زمان مناسب دریافت می‌کند - مراقبت مناسب برای کودک مناسب، در زمان مناسب و در شرایط مناسب.

شرکت Molina Healthcare با سایر برنامه‌ها هماهنگ می‌کند تا مطمئن شود شما تمامی خدمات از نظر پزشکی ضروری را دریافت می‌کنید، حتی اگر آن خدمات تحت پوشش برنامه دیگری باشند، نه تحت پوشش Molina Healthcare. بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

مزایای Medi-Cal تحت پوشش Molina Healthcare

خدمات سرپایی (آمبولاتوری)

واکسیناسیون بزرگسالان (تزریقات)

شما می‌توانید بدون نیاز به پیش‌تاییدیه (اجازه قبلی)، واکسن‌های بزرگسالان را از یک ارائه‌دهنده داخل شبکه، دریافت کنید، البته در صورتی که این واکسن‌ها جنبه پیشگیرانه داشته باشند. Molina Healthcare واکسن‌هایی (تزریقات) را که «کمیته مشورتی روش‌های ایمن‌سازی» (ACIP) در «مرکز کنترل و پیشگیری از بیماری‌ها» (CDC) به عنوان خدمات پیشگیرانه توصیه می‌کند، پوشش می‌دهد؛ از جمله اینها، واکسن‌هایی است که شما هنگام سفر به آن‌ها نیاز دارید. همچنین از طریق Medi-Cal Rx می‌توانید برخی از خدمات واکسیناسیون بزرگسالان (تزریقات) را از داروخانه‌ها دریافت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal Rx، بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.



مراقبت از آلرژی

خدمات Molina Healthcare شامل آزمایش و درمان آلرژی، از جمله حساسیت‌زدایی آلرژی، کاهش حساسیت یا ایمونوتراپی می‌شود.

خدمات متخصص بیهوشی

Molina Healthcare خدمات بی‌هوشی را که از نظر پزشکی ضروری باشند، هنگام دریافت مراقبت‌های سرپایی پوشش می‌دهد. این ممکن است شامل بیهوشی برای اقدامات دندانپزشکی باشد که توسط متخصص بیهوشی ارائه می‌شود که ممکن است نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) داشته باشد.

خدمات کایروپراکتیک

شرکت Molina Healthcare خدمات کایروپراکتیک را پوشش می‌دهد، به شرطی که محدود به درمان ستون فقرات از طریق دست‌کاری با دست باشد خدمات کایروپراکتیک به حداکثر دو خدمات در ماه یا ترکیبی از حداکثر دو خدمات در ماه از میان خدمات زیر محدود می‌شود: طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کاردرمانی و گفتاردرمانی. محدودیت‌ها شامل حال کودکان زیر 21 سال نمی‌شود. Molina Healthcare ممکن است در صورت لزوم پزشکی، خدمات دیگری را نیز پیش‌تایید کند.

این اعضا واجد شرایط دریافت خدمات کایروپراکتیک هستند:

- کودکان زیر 21 سال
- افراد باردار تا پایان ماهی که شامل 60 روز پس از پایان بارداری می‌شود
- ساکنین مراکز پرستاری تخصصی، مراکز مراقبت‌های سطح میانی یا مراکز مراقبت‌های نیمه‌حاد
- همه اعضا، در صورتی که خدمات در بخش‌های سرپایی بیمارستان‌های شهرستان، کلینیک‌های سرپایی، مراکز بهداشتی درمانی دارای مجوز فدرال (FQHC) یا کلینیک‌های سلامت روستایی (RHC, Rural Health Clinic) در شبکه Molina Healthcare ارائه شود. همه مراکز FQHC، RHC یا بیمارستان‌های شهرستان، خدمات کایروپراکتیک سرپایی ارائه نمی‌دهند.

ارزیابی‌های سلامت شناختی

Molina Healthcare یک ارزیابی سالانه سلامت شناختی را برای اعضای 65 ساله و بالاتر پوشش می‌دهد؛ به‌شرطی که این اشخاص به‌صورت دیگری واجد دریافت ارزیابی مشابه به‌عنوان بخشی از ویزیت سالانه تندرستی در برنامه Medicare نباشند. در ارزیابی سلامت شناختی، علائم بیماری آلزایمر یا زوال عقل جستجو می‌شود.



خدمات کارشناسان سلامت جامعه (CHW)

Molina Healthcare خدمات CHW را برای افراد در شرایطی پوشش می‌دهد که این خدمات بنا بر توصیه یک پزشک یا سایر متخصصان دارای مجوز ارائه شود، برای پیشگیری از بیماری، ناتوانی و دیگر شرایط سلامت یا پیشرفت آن‌ها باشد؛ برای طولانی‌تر کردن عمر باشد؛ و سلامت و کارکرد جسمی و روانی را ارتقا دهد. برای صحبت با یک فرد رابط جامعه (community connector) درباره نحوه ثبت‌نام، با شماره 926-6590 (844) تماس بگیرید یا به نشانی CA_SDOH_Connectors@molinahealthcare.com ایمیل بزنید. خدمات CHW هیچ محدودیت مکانی برای ارائه خدمات ندارند و اعضا می‌توانند در مکان‌هایی مانند اورژانس خدمات دریافت کنند. خدمات ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- آموزش سلامت و پشتیبانی یا حمایت فردی، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی، مشکلات رفتاری، مشکلات پیش از زایمان و مشکلات سلامت دهان؛ و همچنین پیشگیری از خشونت یا آسیب.
 - ارتقای سلامت و راهنمایی و هدایت فرد، از جمله هدف‌گذاری و تدوین برنامه‌های اقدام برای پیشگیری و مدیریت بیماری
 - راهبری سلامت، از جمله ارائه اطلاعات، آموزش و پشتیبانی برای کمک به دریافت مراقبت‌های سلامت و منابع جامعه‌محور
 - خدمات غربالگری و ارزیابی که به مجوز نیاز ندارند و به مرتبط کردن عضو به خدماتی کمک می‌کنند که سلامت او را بهبود می‌بخشند
- خدمات CHW در پیشگیری از خشونت برای اعضای در دسترس است که بنا بر تشخیص یک عضو دارای مجوز قادر درمان، در هر یک از شرایط زیر قرار داشته باشند:
- آن عضو بر اثر خشونت اجتماعی به‌طور شدیدی دچار آسیب شده باشد.
 - آن عضو در معرض خطر قابل توجه آسیب خشونت‌آمیز ناشی از خشونت اجتماعی باشد.
 - آن عضو به‌طور مزمن در معرض خشونت اجتماعی قرار داشته باشد.
- خدمات پیشگیری از خشونت CHW، ویژه خشونت اجتماعی (مانند خشونت مرتبط با باندهای تبهکار) است. در موارد خشونت بین‌افراد یا خشونت خانگی، خدمات CHW می‌تواند برای اعضا از طریق مسیرهای دیگر و با استفاده از آموزش یا تجربه مرتبط با آن نیازها ارائه شوند.

خدمات دیالیز و همودیالیز

Molina Healthcare، درمان‌های دیالیز را پوشش می‌دهد. در صورتی که پزشک شما درخواستی ارائه دهد و Molina Healthcare آن را تأیید کند، Molina Healthcare خدمات همودیالیز (دیالیز مزمن) را نیز پوشش می‌دهد.

پوشش Medi-Cal شامل موارد زیر نمی‌شود:

- تجهیزات، لوازم و امکانات رفاهی، راحتی یا تجمعاتی
- اقلام غیرپزشکی، مانند ژنراتورها یا لوازم جانبی برای قابل حمل کردن تجهیزات دیالیز خانگی موقع سفر

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



خدمات ماما (Doula)

شرکت Molina Healthcare در دوران بارداری؛ در طول زایمان و وضع حمل، از جمله در موارد مرده‌زایی، سقط جنین خودبه‌خودی و سقط عمدی؛ و همچنین تا یک سال پس از پایان بارداری عضو، خدمات دولا را که توسط ارائه‌دهندگان دولای داخل شبکه ارائه شوند، پوشش می‌دهد. Medi-Cal تمامی خدمات دولا (doula) را پوشش نمی‌دهد. خدمات دولا شامل تشخیص مشکلات پزشکی، ارائه مشاوره پزشکی، یا هرگونه ارزیابی، معاینه یا اقدام بالینی نمی‌شود. خدمات Medi-Cal که در ذیل می‌آید، بخشی از مزایای دولا نیستند:

- خدمات سلامت رفتاری
- بستن شکم بعد از سزارین توسط پزشک
- هماهنگی پرونده بالینی
- کلاس‌های گروهی آموزش زایمان
- آموزش جامع سلامت، شامل آشنایی، ارزیابی و برنامه‌ریزی (برنامه جامع خدمات دوره پیش از زایمان)
- خدمات مراقبت‌های سلامت مرتبط با بارداری، زایمان و دوره پس از زایمان
- هیپنوتیزم‌درمانی (خدمات سلامت روان غیرتخصصی (NSMHS))
- مشاوره شیردهی، کلاس‌های گروهی و لوازم مورد نیاز
- خدمات حمایت‌های جامعه‌محور از نظر پزشکی ضروری
- خدمات تغذیه (ارزیابی، مشاوره و تدوین برنامه مراقبتی)
- حمل و نقل

اگر عضوی به خدمات دولا یا خدمات مرتبط با بارداری نیاز داشته باشد یا آن‌ها را بخواهد و این خدمات تحت پوشش نباشند، عضو یا دولا می‌توانند درخواست دریافت مراقبت بدهند. با PCP عضو یا بخش خدمات اعضای Molina Healthcare تماس بگیرید.

ارائه‌دهندگان دولا، همراهان زایمان هستند که آموزش سلامت، حمایت و پشتیبانی جسمی، عاطفی و غیرپزشکی را برای افراد باردار و افراد پس از زایمان، قبل، حین و بعد از زایمان ارائه می‌دهند؛ از جمله با ارائه پشتیبانی در موارد زایمان، مرده‌زایی، سقط خودبه‌خودی و سقط عمدی.

هر عضو باردار یا پس از زایمان می‌تواند خدمات زیر را از یک ارائه‌دهنده دولای درون شبکه دریافت کند:

- یک ویزیت اولیه
 - حداکثر هشت ویزیت اضافی که می‌تواند ترکیبی از ویزیت‌های قبل از زایمان و پس از زایمان باشد
 - پشتیبانی در طول زایمان و وضع حمل (از جمله زایمان و وضع حمل منجر به مرده‌زایی)، و همچنین پشتیبانی در موارد سقط جنین یا سقط خودبه‌خودی
 - تا دو ویزیت طولانی‌مدت پس از زایمان، هر کدام به مدت سه ساعت، پس از پایان بارداری
- اعضا می‌توانند با ارائه یک توصیه اضافی به صورت مکتوب از سوی یک پزشک یا سایر متخصصان دارای مجوز، پس از زایمان تا 9 ویزیت بیشتر دریافت کنند.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس

www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



هر عضو باردار یا پس از زایمان که خواهان دریافت خدمات دولای باشد، می‌تواند با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرد و دولای پیدا کند. اگر ارائه‌دهنده دولای درون شبکه در دسترس نباشد، شرکت Molina Healthcare موظف است برای دسترسی عضو به خدمات دولای از خارج از شبکه، هماهنگی‌های لازم را انجام دهد.

خدمات دونفره (Dyadic)

شرکت Molina Healthcare خدمات سلامت رفتاری دونفره را که از نظر پزشکی ضروری باشند، برای اعضا و مراقبان آن‌ها پوشش می‌دهد. منظور از دونفره (دایاد)، یک کودک 0 تا 20 ساله و والدین یا مراقبان او است. مراقبت دونفره به والدین یا مراقبان و کودک به طور مشترک خدمات ارائه می‌دهد. این برنامه، رفاه خانواده را هدف قرار می‌دهد تا از رشد سالم کودک و سلامت روان او حمایت کند.

مراقبت دونفره شامل موارد زیر است:

- ویزیت‌های سلامت کودک در DBH
- خدمات جامع حمایت‌های جامعه‌محور دونفره
- خدمات روان‌آموزشی دونفره
- خدمات دونفره والد یا مراقب
- آموزش خانوادگی دونفره، و
- مشاوره برای رشد کودک و خدمات سلامت روان مادر

جراحی سرپایی

Molina Healthcare اقدامات جراحی سرپایی را پوشش می‌دهد. برای برخی از اقدامات، باید پیش از دریافت آن خدمات، پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دریافت کنید. اقدامات تشخیصی و برخی از اقدامات پزشکی یا دندان‌پزشکی سرپایی، انتخابی محسوب می‌شوند. شما باید پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دریافت کنید.

خدمات پزشک

Molina Healthcare خدمات پزشک را که از نظر پزشکی ضروری باشند پوشش می‌دهد.

خدمات پاپزشکی (پودیاتری)

Molina Healthcare خدمات پاپزشکی را، زمانی که از نظر پزشکی ضروری باشند، برای تشخیص و برای درمان‌های پزشکی، جراحی، مکانیکی، دست‌کاری و الکتریکی پا، پوشش می‌دهد. این شامل درمان مچ پا و تاندون‌های متصل به پا می‌شود. همچنین شامل درمان غیرجراحی عضلات و تاندون‌های پا که عملکردهای پا را کنترل می‌کنند، می‌شود.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



تراپی‌های درمانی

Molina Healthcare معالجات درمانی مختلفی را پوشش می‌دهد، اعم از:

- شیمی‌درمانی
- پرتودرمانی

مراقبت از زایمان و نوزاد

Molina Healthcare این خدمات مراقبت از مادری و نوزاد را پوشش می‌دهد:

- زایمان در مرکز زایمان، منزل یا بیمارستان، بر اساس ترجیح عضو و آنچه از نظر پزشکی برای او بهترین است.
- پمپ‌های شیردهی و لوازم جانبی
- آموزش شیردهی و وسایل کمکی
- هماهنگی مراقبت
- مشاوره
- تشخیص اختلالات ژنتیکی جنین و مشاوره
- خدمات ماما (Doula)
- خدمات سلامت روانی مادر
- مراقبت نوزاد
- آموزش تغذیه
- آموزش سلامت مرتبط با بارداری
- مراقبت‌های دوران بارداری، زایمان و پس از زایمان توسط یک مامای پرستار دارای مجوز (CNM)، مامای دارای مجوز (LM) یا پزشک، بر اساس ترجیح عضو و آنچه از نظر پزشکی برای او بهترین است.
- ارزیابی‌های اجتماعی و سلامت روان و ارجاع‌ها
- مکمل‌های ویتامینی و معدنی

هر عضو باردار و پس از زایمان می‌تواند تمام خدمات فوق را دریافت کند. اعضا می‌توانند برای دریافت کمک در زمینه خدمات، با بخش خدمات اعضا با شماره 1-888-665-4621 تماس بگیرند.

پوشش تمدید شده بیمه پس از زایمان

Molina Healthcare، صرف‌نظر از تغییرات درآمد یا نحوه پایان بارداری، پوشش کامل بیمه را تا 12 ماه پس از پایان بارداری ارائه می‌دهد.

خدمات سلامت از راه دور (Telehealth)

Telehealth روشی برای دریافت خدمات بدون نیاز به حضور فیزیکی در محل ارائه‌دهنده شماس است. Telehealth ممکن است شامل مکالمه زنده با ارائه‌دهنده شما از طریق تلفن، ویدئو یا سایر روش‌ها باشد. یا ممکن است بدون نیاز به مکالمه زنده، شامل اشتراک‌گذاری اطلاعات با ارائه‌دهنده شما باشد. شما از طریق Telehealth می‌توانید خدمات زیادی دریافت کنید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماس است. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



ممکن است Telehealth برای همه خدمات تحت پوشش در دسترس نباشد. شما می‌توانید با ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید تا بدانید کدام خدمات را می‌توانید از طریق Telehealth دریافت کنید. مهم است که شما و ارائه‌دهنده شما به توافق برسید که استفاده از Telehealth برای شما مناسب است. شما حق دریافت خدمات به صورت حضوری را دارید. حتی اگر ارائه دهنده خدمات درمانی شما موافق باشد که استفاده از Telehealth برای شما مناسب است، شما ملزم به استفاده از این خدمات نیستید.

خدمات سلامت روان

خدمات سرپایی سلامت روان

Molina Healthcare ارزیابی‌های اولیه سلامت روان را بدون نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) پوشش می‌دهد. شما می‌توانید در هر زمانی و بدون نیاز به ارجاع، از یک ارائه‌دهنده دارای مجوز خدمات سلامت روان که در داخل شبکه Molina Healthcare باشد، ارزیابی سلامت روان دریافت کنید.

PCP یا ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان شما ممکن است شما را برای تعیین سطح مراقبت مورد نیازتان، به یک متخصص در داخل شبکه Molina Healthcare ارجاع دهد تا غربالگری سلامت روان بیشتری برایتان انجام شود. اگر نتایج غربالگری شما نشان دهد که به علت یک مشکل روانی، دچار اختلال خفیف یا متوسطی هستید، Molina Healthcare می‌تواند خدمات سلامت روان را برای شما فراهم کند. Molina Healthcare خدمات سلامت روان از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- ارزیابی و درمان سلامت روان فردی و گروهی (روان‌درمانی)
- آزمون‌های روان‌شناختی، زمانی که از نظر بالینی برای ارزیابی یک وضعیت سلامت روان لازم باشند
- توسعه مهارت‌های شناختی برای بهبود توجه، حافظه و توانایی حل مسئله
- خدمات سرپایی به منظور نظارت بر درمان دارویی
- خدمات سرپایی آزمایشگاهی
- داروهای سرپایی که پیش‌تر تحت «فهرست داروهای قراردادی Medi-Cal Rx (Medi-Cal Rx Contract Drugs List)» پوشش داده نشده‌اند (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)، به همراه لوازم و مکمل‌ها
- مشاوره روان‌پزشکی
- خانواده‌درمانی که در آن دست‌کم دو عضو خانواده مشارکت داشته باشند. نمونه‌هایی از خانواده‌درمانی شامل موارد زیر است، اما محدود به این موارد نیست:
 - روان‌درمانی کودک-والد (برای سنین 0 تا 5)
 - درمان تعاملی والد-کودک (برای سنین 2 تا 12)
 - زوج درمانی شناختی رفتاری (بزرگسالان)

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات سلامت روان ارائه شده توسط Molina Healthcare، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. ممکن است شما به یک تیم سلامت رفتاری منتقل شوید تا از ارتباط شما با خدمات به‌موقع و مناسب اطمینان حاصل شود.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اگر درمانی که برای اختلال سلامت روان نیاز دارید در شبکه Molina Healthcare موجود نباشد یا PCP یا ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان شما نتواند مراقبت مورد نیاز شما را در زمان فهرست‌شده در بالا در بخش «دسترسی به موقع به مراقبت» ارائه دهد، Molina Healthcare دریافت این خدمات را در خارج از شبکه پوشش داده و به شما در دریافت آن کمک خواهد کرد.

اگر غربالگری سلامت روان شما نشان دهد که ممکن است سطح بالاتری از اختلال داشته باشید و به خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) نیاز داشته باشید، پزشک مراقبت‌های اولیه یا ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان شما می‌تواند شما را برای دریافت مراقبت‌های مورد نیاز به طرح سلامت روان شهرستان ارجاع دهد. Molina Healthcare به شما کمک می‌کند تا اولین قرار ملاقات خود را با یک ارائه‌دهنده طرح سلامت روان در شهرستان هماهنگ کنید تا مراقبت مناسب را برای شما انتخاب کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

اگر شما یا کسی که می‌شناسید در شرایط بحرانی قرار دارد، با «خط 988 پیشگیری از خودکشی و بحران» تماس بگیرید. با شماره 988 تماس بگیرید یا به آن پیامک بزنید، یا به صورت آنلاین در 988lifeline.org/chat گفتگو کنید. «خط 988 پیشگیری از خودکشی و بحران»، کمک رایگان و محرمانه ارائه می‌دهد. هر فردی می‌تواند کمک دریافت کند، از جمله افرادی که دچار پریشانی عاطفی هستند و کسانی که به خاطر بحران خودکشی، سلامت روان و/یا مصرف مواد مخدر به حمایت نیاز دارند.

خدمات مراقبت‌های اورژانسی

خدمات بستری و سرپایی موردنیاز برای درمان اورژانس پزشکی

Molina Healthcare تمام خدمات مورد نیاز برای درمان اورژانس‌های پزشکی را که در ایالات متحده (از جمله قلمروهایی مانند Puerto Rico، Northern Mariana Islands، Guam، American Samoa یا the United States Virgin Islands) رخ داده باشد، پوشش می‌دهد. شرکت Molina Healthcare همچنین مراقبت‌های اورژانسی را که نیاز به بستری شدن در بیمارستان‌های Canada یا Mexico داشته باشند، پوشش می‌دهد. وضعیت اورژانس پزشکی به معنای وجود یک مشکل پزشکی به همراه درد شدید یا مصدومیت وخیم است. این وضعیت آنقدر جدی است که اگر فوراً مراقبت پزشکی دریافت نشود، یک فرد غیرمتخصص منطقی و محتاط (نه یک متخصص مراقبت‌های سلامت) می‌تواند انتظار داشته باشد که این وضعیت به هر یک از موارد زیر منجر شود:

- خطر جدی برای سلامت شما
- آسیب جدی به عملکردهای بدن
- اختلال عملکرد جدی هر یک از اندام‌ها یا قسمت‌های بدن
- خطر جدی در مواردی که فرد باردار در حال زایمان فعال است، به این معنی که زایمان در زمانی اتفاق می‌افتد که یکی از موارد زیر رخ دهد:
 - پیش از زایمان، زمان کافی برای انتقال ایمن شما به بیمارستانی دیگر وجود نداشته باشد
 - این انتقال ممکن باشد که سلامت یا ایمنی شما یا فرزند متولد نشده‌تان را تهدید کند

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اگر ارائه‌دهنده خدمات اورژانس بیمارستان، به‌عنوان بخشی از درمان شما، داروی تجویزی سرپایی تا سقف 72 ساعت در اختیارتان قرار دهد، Molina Healthcare هزینه نسخه دارویی را به‌عنوان بخشی از مراقبت‌های اورژانسی تحت پوشش شما پرداخت خواهد کرد. اگر ارائه دهنده خدمات اورژانس بیمارستان به شما نسخه‌ای بدهد که باید برای تهیه آن به داروخانه سرپایی مراجعه کنید، Medi-Cal Rx آن نسخه را پوشش خواهد داد.

اگر در طول سفر به داروی اورژانسی از داروخانه سرپایی نیاز داشته باشید، Medi-Cal Rx مسئول پوشش هزینه دارو خواهد بود، نه Molina Healthcare. اگر داروخانه برای ارائه داروی اورژانسی به شما به کمک نیاز دارد، از آنها بخواهید با شماره 1-800-977-2273 متعلق به Medi-Cal Rx تماس بگیرند.

خدمات حمل و نقل اورژانسی

Molina Healthcare خدمات آمبولانس را تحت پوشش قرار می‌دهد تا به شما در مواقع اورژانس کمک کند که به نزدیکترین مرکز مراقبت برسید. این یعنی وضعیت شما به اندازه‌ای جدی است که سایر راه‌های رسیدن به مراکز درمانی می‌تواند سلامت یا زندگی شما را به خطر بیندازد. هیچ خدماتی خارج از ایالات متحده پوشش داده نمی‌شود، به جز مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در Canada یا Mexico داشته باشد. اگر در Canada یا Mexico خدمات آمبولانس اورژانس دریافت کنید اما در طول آن دوره مراقبت در بیمارستان بستری نشوید، Molina Healthcare خدمات آمبولانس شما را پوشش نخواهد داد.

مراقبت‌های آسایشگاهی (Hospice) و مراقبت‌های تسکینی

Molina Healthcare مراقبت‌های آسایشگاهی و تسکینی را برای کودکان و بزرگسالان پوشش می‌دهد؛ این خدمات به کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و معنوی کمک می‌کنند. بزرگسالان 21 ساله و بالاتر نمی‌توانند هم‌زمان خدمات مراقبت آسایشگاهی و خدمات مراقبت درمانی (Curative) را دریافت کنند.

مراقبت‌های آسایشگاهی (Hospice)

مراقبت آسایشگاهی یکی از مزایای بیمه‌ای برای اعضای است که در مرحله پایان‌زندگی بیماری هستند. برای دریافت مراقبت آسایشگاهی، امید به زندگی عضو، می‌بایست شش ماه یا کمتر باشد. این مراقبت، مداخله‌ای است که عمدتاً بر درد و مدیریت علائم بیماری تمرکز دارد، نه بر درمان برای طولانی‌تر کردن عمر.

مراقبت آسایشگاهی شامل این موارد است:

- خدمات پرستاری
- خدمات فیزیوتراپی، کاردرمانی یا گفتاردرمانی
- خدمات اجتماعی پزشکی
- خدمات کمکیار مراقبت در منزل و خدمات خانهداری
- لوازم و تجهیزات پزشکی
- برخی داروها و خدمات بیولوژیکی (برخی ممکن است از طریق Medi-Cal Rx در دسترس باشند)
- خدمات مشاوره

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



- خدمات پرستاری پیوسته 24 ساعته در دوره‌های بحران و بر حسب نیاز برای نگهداری عضو مبتلا به بیماری مرحله پایانی در منزل
 - مراقبت موقت بیمار بستری تا پنج روز متوالی در یک بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت آسایشگاهی
 - مراقبت بستری کوتاه‌مدت برای کنترل درد یا مدیریت علائم در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت آسایشگاهی
- ممکن است Molina Healthcare از شما بخواهد مراقبت‌های آسایشگاهی را از یک ارائه‌دهنده درون شبکه دریافت کنید، مگر این‌که خدمات پزشکی ضروری در داخل شبکه در دسترس نباشد.

مراقبت تسکینی

مراقبت تسکینی، مراقبتی متمرکز بر بیمار و خانواده است که با پیش‌بینی، پیشگیری و درمان رنج، کیفیت زندگی را بهبود می‌بخشد. مراقبت تسکینی برای کودکان و بزرگسالانی که بیماری جدی یا تهدیدکننده زندگی دارند، در دسترس است. برای دریافت مراقبت تسکینی لازم نیست عضو امید به زندگی شش ماه یا کمتر داشته باشد. مراقبت تسکینی را می‌توان همزمان با مراقبت درمانی (curative) هم ارائه کرد.

مراقبت تسکینی شامل موارد زیر است:

- برنامه‌ریزی مراقبت پیشاپیش (Advance care)
 - ارزیابی و مشاوره مراقبت تسکینی
 - طرح مراقبت شامل تمام مراقبت‌های تسکینی و درمانی مجاز
 - تیم مراقبت تسکینی شامل، اما نه محدود به:
 - پزشک یا متخصص استخوان‌شناسی
 - دستیار پزشک
 - پرستار ثبت‌شده
 - پرستار حرفه‌ای دارای مجوز یا پرستار متخصص
 - مددکار اجتماعی
 - همیار معنوی
 - هماهنگی مراقبت
 - مدیریت درد و علائم بیماری
 - خدمات اجتماعی سلامت روان و پزشکی
- بزرگسالان 21 ساله و بالاتر نمی‌توانند همزمان خدمات مراقبت درمانی و خدمات مراقبت آسایشگاه را دریافت کنند. اگر در حال دریافت مراقبت تسکینی هستید و واجد شرایط مراقبت آسایشگاهی شده‌اید، می‌توانید در هر زمان درخواست دهید که مراقبت‌تان به مراقبت آسایشگاهی تغییر داده شود.



بستری شدن در بیمارستان

خدمات متخصص بیهوشی

Molina Healthcare در طول دوره‌های بستری تحت پوشش در بیمارستان، خدمات متخصص بیهوشی را نیاز که از نظر پزشکی ضروری باشند، پوشش می‌دهد. متخصص بیهوشی ارائه‌دهنده‌ای است که در تجویز بیهوشی به بیماران تخصص دارد. داروی بیهوشی نوعی دارو است که در برخی از اقدامات پزشکی یا دندانپزشکی استفاده می‌شود.

خدمات بستری در بیمارستان

Molina Healthcare مراقبت بستری را که از نظر پزشکی ضروری باشد، در زمان بستری شدن شما در بیمارستان پوشش می‌دهد.

توالی‌یابی سریع کل ژنوم

توالی‌یابی سریع کل ژنوم (RWGS) یک مزیت تحت پوشش برای هر عضو Medi-Cal است که یک سال یا کمتر سن داشته باشد و در حال استفاده از خدمات بستری در بیمارستان در بخش مراقبت‌های ویژه باشد. این شامل توالی‌یابی فردی، توالی‌یابی سستانی برای یک والد یا والدین و نوزاد آن‌ها، و همچنین توالی‌یابی فوق‌سریع می‌شود.

RWGS روشی جدید برای تشخیص به موقع بیماری‌هایی است که بر مراقبت از کودکان یک ساله یا کمتر در بخش مراقبت‌های ویژه (ICU) تأثیر می‌گذارند. اگر فرزند شما واجد شرایط برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (the California Children's Services, CCS) باشد، CCS ممکن است هزینه بستری در بیمارستان و RWGS را پوشش دهد.

خدمات جراحی

Molina Healthcare جراحی‌های ضروری پزشکی را که در بیمارستان انجام شوند، پوشش می‌دهد.

خدمات و وسایل بازتوان بخشی (Rehabilitative) و مهارت بخشی (habilitative) (ترابی)

این مزایا شامل خدمات و دستگاه‌هایی می‌شود که به افراد دارای جراحت، معلولیت یا بیماری‌های مزمن کمک می‌کند تا مهارت‌های ذهنی و جسمی را کسب یا بازیابی کنند.

در صورت برآورده شدن تمام شرایط زیر، Molina Healthcare خدمات بازتوان بخشی و مهارت بخشی شرح داده شده در این بخش را پوشش می‌دهد:

- خدمات از نظر پزشکی ضروری باشند
- این خدمات برای رسیدگی به یک مشکل سلامتی باشند
- این خدمات به شما کمک کنند تا مهارت‌ها و عملکرد خود را برای زندگی روزمره حفظ کنید، آنها را بیاموزید یا بهبود بخشید.
- شما این خدمات را در یک مرکز داخل شبکه دریافت می‌کنید، مگر این‌که یک پزشک داخل شبکه تشخیص دهد که دریافت خدمات در محل دیگری از نظر پزشکی ضروری است، یا این‌که هیچ مرکز داخل شبکه‌ای برای درمان وضعیت سلامت شما در دسترس نباشد.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



Molina این خدمات باز توانبخشی/مهارت بخشی را پوشش می دهد:

طب سوزنی

شرکت Molina Healthcare خدمات طب سوزنی را برای پیشگیری، تغییر، یا کاهش ادراک درد شدید و مزمن مداوم که ناشی از یک وضعیت پزشکی عموماً شناخته شده باشد، پوشش می دهد.

خدمات طب سوزنی سرپایی، چه با تحریک الکتریکی سوزن ها و چه بدون آن، به حداکثر دو خدمت در ماه محدود می شود. این محدودیت به صورت ترکیبی و مشترک با خدمات شنوایی سنجی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتاردرمانی اعمال می شود، زمانی که این خدمات توسط پزشک، دندان پزشک، متخصص یا متخصص طب سوزنی ارائه شوند. محدودیت ها شامل حال کودکان زیر 21 سال نمی شود. ممکن است Molina Healthcare خدمات بیشتری را در صورت لزوم پزشکی، پیش تایید (ارائه مجوز قبلی) کند.

شنوایی سنجی (شنوایی)

Molina Healthcare خدمات شنوایی سنجی را پوشش می دهد. خدمات شنوایی سنجی سرپایی به دو نوبت در ماه، در ترکیب با خدمات طب سوزنی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتاردرمانی محدود می شود (این محدودیت ها شامل کودکان زیر ۲۱ سال نمی شود). ممکن است Molina Healthcare خدمات بیشتری را در صورت لزوم پزشکی، پیش تایید (ارائه مجوز قبلی) کند.

درمان های سلامت رفتاری

Molina Healthcare خدمات درمان سلامت رفتاری (BHT) را برای اعضای زیر 21 سال از طریق مزایای برنامه Medi-Cal for Kids and Teens پوشش می دهد. BHT شامل خدمات و برنامه های درمانی ای مانند تحلیل رفتار کاربردی و برنامه های مداخله رفتاری شواهد محور است؛ برنامه هایی که برای توسعه یا بازیابی عملکرد عضو زیر 21 سال، تا حد ممکن، طراحی شده اند.

خدمات BHT با استفاده از مشاهده و تقویت رفتاری یا از طریق ترغیب به آموزش هر مرحله از یک رفتار هدفمند، مهارت ها را آموزش می دهند. خدمات BHT مبتنی بر شواهد قابل اعتماد هستند. آنها درمان آزمایشی نیستند. نمونه هایی از خدمات BHT شامل مداخلات رفتاری، بسته های مداخله شناختی رفتاری، درمان جامع رفتاری و تحلیل کاربردی رفتار است.

خدمات BHT باید از نظر پزشکی ضروری باشند، توسط پزشک یا روانشناس دارای مجوز تجویز شده باشند، توسط Molina Healthcare تأیید شده باشند و به روشی ارائه شوند که از طرح درمانی تأیید شده پیروی کند.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس

www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



توانبخشی قلب

شرکت Molina Healthcare خدمات بازتوانبخشی قلبی را برای بیماران بستری و سرپایی پوشش می‌دهد.

تجهیزات پزشکی بادوام (DME)

- Molina Healthcare خرید یا اجاره لوازم، تجهیزات و سایر خدمات DME را با نسخه داکتر، دستیار پزشک، پرستار متخصص یا متخصص پرستاری بالینی پوشش می‌دهد. اقلام DME تجویز شده زمانی پوشش داده می‌شوند که از نظر پزشکی ضروری باشند تا عملکردهای بدنی لازم برای فعالیتهای روزمره را حفظ کنند یا از بروز ناتوانی شدید جسمی جلوگیری نمایند.
 - Medi-Cal Rx دستگاه‌های سرپایی یکبارمصرف را که معمولاً در داروخانه‌ها برای آزمایش قند خون یا ادرار موجودند، پوشش می‌دهد. نمونه‌هایی از این دستگاه‌ها، دستگاه‌های اندازه‌گیری قند خون دیابت، دستگاه‌های اندازه‌گیری مداوم قند خون، نوارهای تست و لانس‌ها می‌باشند.
- به طور کلی، Molina Healthcare موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- تجهیزات، امکانات و لوازم مربوط به راحتی، سهولت یا تجمل، به‌جز دستگاه‌های شیردوشی خانگی که پیش‌تر در این فصل، در بخش «شیردوش‌ها و لوازم» زیر مجموعه «مراقبت‌های بارداری و نوزاد» توضیح داده شده‌اند.
 - اقلامی که برای حفظ فعالیتهای معمول روزمره طراحی نشده‌اند، مانند تجهیزات ورزشی، از جمله دستگاه‌هایی که برای افزایش حمایت در فعالیتهای تفریحی یا ورزشی استفاده می‌شوند.
 - تجهیزات بهداشتی، به جز مواردی که از نظر پزشکی برای عضو زیر 21 سال ضروری باشد
 - اقلام غیرپزشکی مانند حمام سونا یا آسانسور
 - تغییرات در منزل شما (مگر این‌که از طریق «پشتیبانی‌های اجتماعی» ارائه و در دسترس باشند) یا در خودروی شما
 - مانیتورهای الکترونیکی قلب یا ریه‌ها به جز مانیتورهای آینه نوزاد
 - تعمیر یا تعویض تجهیزات به دلیل گم شدن، سرقت یا سوءاستفاده، مگر در مواردی که از نظر پزشکی برای عضو زیر 21 سال ضروری باشد
 - سایر اقلامی که عموماً برای مراقبت‌های سلامت استفاده نمی‌شوند
- در برخی موارد، این اقلام ممکن است زمانی تأیید شوند که پزشک شما درخواست پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) ارائه دهد و اقلام از نظر پزشکی ضروری باشند و با تعریف DME مطابقت داشته باشند.

تغذیه روده‌ای و تزریقی

این روش‌های تأمین مواد مغذی به بدن در زمانی استفاده می‌شوند که یک عارضه پزشکی شما را از مصرف مواد غذایی به روش عادی باز می‌دارد. فرمول‌های تغذیه روده‌ای و فرآورده‌های تغذیه تزریقی، در صورت ضرورت پزشکی، ممکن است از طریق Medi-Cal Rx پوشش داده شوند.



Molina Healthcare پمپ‌ها و لوله‌کشی‌های تغذیه‌ی روده‌ای و تزریقی را، در صورت ضرورت پزشکی، پوشش می‌دهد.

سمعک‌ها

Molina Healthcare هزینه سمعک را پوشش می‌دهد، به شرطی که آزمایش شنوایی انجام دهید، سمعک از نظر پزشکی ضروری باشد و پزشک برای شما تجویز کرده باشد، پوشش محدود به ارزان‌ترین سمعکی است که نیازهای پزشکی شما را برآورده می‌کند. Molina Healthcare یک سمعک را پوشش می‌دهد، مگر این‌که داشتن سمعک برای هر دو گوش، نتیجه‌ی بهتری نسبت به استفاده از یک سمعک برای شما ایجاد کند.

سمعک برای اعضای زیر 21 سال:

در شهرستان‌های San Bernardino، Riverside، San Diego، Sacramento، طبق قانون ایالتی، کودکان زیر 21 سالی که به سمعک نیاز دارند باید به برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) ارجاع داده شوند تا در مورد واجد شرایط بودن کودک برای CCS تصمیم‌گیری شود. اگر کودک واجد شرایط برنامه CCS باشد، CCS هزینه‌های سمعک‌هایی را که از نظر پزشکی ضروری باشند و برای درمان وضعیت پزشکی کودک استفاده شوند، پوشش خواهد داد. اگر کودک واجد شرایط برنامه CCS نباشد، Molina Healthcare سمعک‌هایی را که از نظر پزشکی ضروری باشند، به‌عنوان بخشی از پوشش Medi-Cal پوشش می‌دهد.

سمعک برای اعضای 21 ساله و بالاتر

تحت پوشش Molina Healthcare، Medi-Cal موارد زیر را برای هر سمعک تحت‌پوشش، پوشش می‌دهد:

- قالب‌های گوش موردنیاز برای تنظیم
- یک بسته باتری استاندارد
- ویزیت برای اطمینان از عملکرد صحیح سمعک
- ویزیت برای تمیز کردن و تنظیم سمعک شما
- تعمیر سمعک شما
- لوازم جانبی سمعک و اجاره سمعک

تحت پوشش Medi-Cal، شرکت Molina Healthcare سمعک جایگزین را در موارد زیر پوشش می‌دهد، اگر:

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

برای بزرگسالان 21 سال به بالا، Medi-Cal موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- باتری‌های جایگزین سمعک

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



خدمات سلامت در منزل

Molina Healthcare خدمات سلامت ارائه شده در منزل شما را در صورت لزوم پزشکی و به شرطی که توسط پزشک، دستیار پزشک، پرستار متخصص یا متخصص پرستاری بالینی تجویز شوند، پوشش می‌دهد.

خدمات سلامت در منزل محدود به خدماتی است که Medi-Cal پوشش می‌دهد، از جمله:

- مراقبت پرستاری تخصصی پاره‌وقت
- کمک‌بار سلامت در منزل پاره‌وقت
- فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتاردرمانی تخصصی
- خدمات اجتماعی پزشکی
- لوازم پزشکی

لوازم، تجهیزات و وسایل پزشکی

Molina Healthcare لوازم پزشکی تجویز شده توسط پزشکان، دستیاران پزشک، پرستاران متخصص و متخصصان پرستاری بالینی را پوشش می‌دهد. برخی از لوازم پزشکی از طریق Medi-Cal Rx، که بخشی از Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal است، پوشش داده می‌شوند، نه توسط شرکت Molina Healthcare. وقتی Medi-Cal Rx لوازم مورد نیاز را پوشش می‌دهد، ارائه‌دهنده خدمات، صورت‌حساب را برای Medi-Cal صادر خواهد کرد.

Medi-Cal موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- اقلام خانگی رایج شامل، اما نه محدود به:
 - نوار چسب (انواع مختلف)
 - الکلی مالشی
 - لوازم آرایشی
 - توپ‌های پنبه‌ای و گوش پاک‌کن
 - پودرهای گردگیری
 - دستمال مرطوب
 - عصاره هاماملیس
- درمان‌های خانگی رایج، که از جمله اما نه محدود به موارد زیر می‌شوند:
 - پترولاتوم سفید
 - روغن‌ها و لوسیون‌های پوست خشک
 - تالک و محصولات ترکیبی تالک
 - عوامل اکسیدکننده، مانند پراکسید هیدروژن
 - کاربامید پراکسید و سدیم پرورات
- شامپوهای بدون نسخه
- فرآورده‌های موضعی حاوی پماد بنزوئیک اسید و سالیسیلیک اسید، کرم، پماد یا مایع سالیسیلیک اسید و خمیر اکسید روی
- سایر اقلامی که عموماً در درجه اول برای مراقبت‌های سلامت استفاده نمی‌شوند و به طور منظم و در درجه اول توسط افرادی استفاده می‌شوند که نیاز پزشکی خاصی به آنها ندارند

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



کاردرمانی

Molina Healthcare خدمات کاردرمانی را پوشش می‌دهد؛ از جمله ارزیابی کاردرمانی، برنامه‌ریزی درمان، درمان، آموزش و خدمات مشاوره‌ای. خدمات کاردرمانی به‌صورت ترکیبی با خدمات طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و گفتاردرمانی، به حداکثر ارائه 2 خدمات در ماه محدود می‌شوند. این محدودیت شامل کودکان زیر 21 سال نمی‌شود. ممکن است Molina Healthcare خدمات بیشتری را در صورت لزوم پزشکی، پیش‌تایید (ارائه مجوز قبلی) کند.

آرتز/پروتز

Molina Healthcare وسایل و خدمات ارتوتیک و پروستتیک را که از نظر پزشکی ضروری باشند و توسط پزشک، متخصص پا، دندان‌پزشک یا ارائه‌دهنده غیرپزشک خدمات پزشکی تجویز شده باشند، پوشش می‌دهد. این موارد شامل دستگاه‌های کاشت‌شونده شنوایی، پروتز پستان/سوتین‌های ماستکتومی، پوشاک فشاری مخصوص سوختگی، و پروتزهایی برای بازگرداندن عملکرد یا جایگزینی یک بخش بدن، یا برای حمایت از بخش‌های ضعیف‌شده یا دفرمه‌شده بدن هستند.

لوازم استومی و اورولوژی

Molina Healthcare کیسه‌های استومی، سوندهای ادراری، کیسه‌های تخلیه، لوازم شست‌وشو و چسب‌ها را پوشش می‌دهد. این پوشش شامل لوازمی که برای راحتی یا سهولت استفاده هستند، همچنین تجهیزات و امکانات تجملی نمی‌شود.

فیزیوتراپی

شرکت Molina Healthcare خدمات فیزیوتراپی را که از نظر پزشکی ضروری باشند و توسط پزشک، دندان‌پزشک یا متخصص پا تجویز شده باشند، پوشش می‌دهد. این خدمات شامل ارزیابی فیزیوتراپی، برنامه‌ریزی درمان، درمان، آموزش، خدمات مشاوره‌ای و کاربرد داروهای موضعی است. مدت اعتبار نسخه‌ها شش ماه است و در صورت نیاز پزشکی قابل تمدید است.

بازتوانبخشی ریوی

Molina Healthcare بازتوانبخشی ریوی را که از نظر پزشکی ضروری باشد و توسط پزشک تجویز شده باشد، پوشش می‌دهد.

خدمات مرکز پرستاری تخصصی

شرکت Molina Healthcare خدمات مراکز پرستاری تخصصی را در صورتی که ضرورت پزشکی داشته باشند و شما دچار ناتوانی باشید و به سطح بالایی از مراقبت نیاز داشته باشید. پوشش می‌دهد این خدمات شامل اتاق و خوراک در یک مرکز دارای مجوز، همراه با مراقبت پرستاری تخصصی 24 ساعته است.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



گفتار درمانی

Molina Healthcare گفتار درمانی را که از نظر پزشکی ضروری باشد و توسط پزشک یا دندانپزشک تجویز شده باشد، پوشش می‌دهد. مدت اعتبار نسخه‌ها شش ماه است و در صورت نیاز پزشکی قابل تمدید است. خدمات گفتار درمانی در ترکیب با خدمات طب سوزنی، شنوایی‌شناسی، کایروپراکتیک و کار درمانی، به دو جلسه در ماه محدود می‌شود. محدودیت‌ها شامل حال کودکان زیر 21 سال نمی‌شود. Molina Healthcare ممکن است در صورت لزوم پزشکی، بیش از دو خدمات در ماه را از پیش‌تأیید (مجوز قبلی) کند.

خدمات تراجنسیتی

Molina Healthcare خدمات تراجنسیتی (خدمات تأیید جنسیت) را زمانی پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی ضروری باشند یا با مقررات مربوط به جراحی ترمیمی مطابقت داشته باشند.

آزمایش‌های بالینی

شرکت Molina Healthcare هزینه‌های معمول مراقبت از بیمار را برای بیمارانی که در آزمایش‌های بالینی پذیرفته می‌شوند پوشش می‌دهد؛ از جمله آزمایش‌های بالینی مربوط به سرطان که فهرست آن‌ها در ایالات متحده در وبسایت <https://clinicaltrials.gov> موجود است. برنامه Medi-Cal Rx، که بخشی از FFS Medi-Cal است، بیشتر داروهای نسخه‌ای سرپایی را پوشش می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «داروهای نسخه‌ای سرپایی» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی

Molina Healthcare خدمات آزمایشگاهی و تصویربرداری با اشعه ایکس سرپایی و بستری را، در صورت ضرورت پزشکی، پوشش می‌دهد. روش‌های تصویربرداری پیشرفته مانند سی‌تی‌اسکن، ام‌آر‌آی و PET اسکن بر اساس ضرورت پزشکی پوشش داده می‌شوند.

خدمات پیشگیرانه و سلامت و مدیریت بیماری‌های مزمن

پوشش Molina Healthcare شامل موارد زیر است، اما محدود به آن‌ها نیست:

- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
- واکسن‌های توصیه‌شده توسط کمیته مشورتی اقدامات ایمن‌سازی (ACIP)
- توصیه‌های «آکادمی آمریکایی کودکان» (American Academy of Pediatrics Bright Futures) در چارچوب برنامه https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- خدمات پیشگیری از آسم
- خدمات تنظیم خانواده:
- کمک به ترک سیگار، که خدمات ترک سیگار نیز نامیده می‌شود
- خدمات پیشگیرانه برای زنان که توسط کالج متخصصان زنان و زایمان آمریکا (American College of Obstetricians and Gynecologists) توصیه شده است

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



- خدمات پیشگیرانه پیشنهادی «کارگروه خدمات پیشگیرانه ایالات متحده» (United States Preventive Services Task Force) با درجه A و B

خدمات تنظیم خانواده

خدمات تنظیم خانواده به اعضای در سن باروری ارائه می‌شود تا بتوانند درباره تعداد و فاصله فرزندان خود تصمیم‌گیری کنند. این خدمات شامل تمام روش‌های پیشگیری از بارداری مورد تایید سازمان غذا و داروی آمریکا (FDA) می‌شود. پزشکان مراقبت اولیه (PCP) و متخصصان زنان و زایمان Molina Healthcare برای ارائه خدمات تنظیم خانواده در دسترس هستند.

برای خدمات تنظیم خانواده، می‌توانید بدون نیاز به دریافت پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) از Molina Healthcare، هر پزشک یا کلینیک Medi-Cal را انتخاب کنید، حتی اگر وی در داخل شبکه Molina Healthcare نباشد. اگر خدماتی غیرمرتبط با تنظیم خانواده را از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه دریافت کنید، ممکن است آن خدمات تحت پوشش نباشند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

مدیریت بیماری‌های مزمن

Molina Healthcare همچنین برنامه‌های مدیریت بیماری‌های مزمن را که بر شرایط زیر تمرکز دارند، پوشش می‌دهد:

- دیابت
- بیماری‌های قلبی-عروقی
- آسم
- افسردگی
- فشار خون بالا
- بیماری مزمن انسدادی ریه (COPD)
- نارسایی قلبی

برای کسب اطلاعات درباره مراقبت پیشگیرانه اعضای زیر 21 سال، فصل 5 با عنوان «مراقبت سلامت کودکان و نوجوانان» را در این راهنما بخوانید.

برنامه پیشگیری از دیابت

برنامه پیشگیری از دیابت (The Diabetes Prevention Program, DPP) یک برنامه شواهدمحور تغییر سبک زندگی است. این برنامه 12 ماهه بر تغییر سبک زندگی متمرکز است. این برنامه برای پیشگیری از بروز یا به‌تأخیر انداختن شروع دیابت نوع 2 در افرادی طراحی شده است که پیش‌دیابت در آن‌ها تشخیص داده شده است. اعضای که معیارهای لازم را داشته باشند ممکن است برای سال دوم نیز واجد شرایط شوند. این برنامه آموزش و پشتیبانی گروهی ارائه می‌دهد. تکنیک‌ها شامل موارد زیر می‌شوند، اما محدود به اینها نیست:

- در اختیار گذاشتن یک مربی هم‌سطح
- آموزش نظارت بر خود و حل مساله

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



- ارائه تشویق و بازخورد
 - ارائه مطالب آموزشی برای حمایت از اهداف
 - پیگیری وزن‌کشی‌های منظم برای کمک به دستیابی به اهداف
- اعضا برای عضویت در DPP باید قوانین خاصی را رعایت کنند. برای اطلاع از اینکه آیا برای این برنامه واجد شرایط هستید یا خیر، با Molina Healthcare تماس بگیرید.

خدمات بازسازی (Reconstructive)

Molina Healthcare جراحی‌هایی را پوشش می‌دهد که برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرطبیعی بدن انجام می‌شوند تا کارکرد بهبود یابد یا تا حد امکان، ظاهری طبیعی ایجاد شود. ساختارهای غیرطبیعی بدن به ساختارهایی گفته می‌شود که بر اثر نقص‌های مادرزادی، ناهنجاری‌های تکاملی، تروما، عفونت، تومورها، بیماری‌ها، یا درمان بیماری—که به از دست رفتن بخشی از بدن انجامیده است، مانند ماستکتومی—ایجاد شده باشند. ممکن است برخی محدودیت‌ها و استثنائات اعمال شود.

خدمات غربالگری اختلال مصرف مواد (SUD)

Molina Healthcare موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- غربالگری الکل و مواد اعتیادآور، ارزیابی، مداخلات کوتاه‌مدت، و ارجاع به درمان (SABIRT)

علاوه بر این، Molina Healthcare خدمات زیر را ارائه می‌دهد:

- داروهای درمان اعتیاد (MAT)، که با عنوان درمان با کمک دارو نیز شناخته می‌شود که در مراقبت‌های اولیه، بیمارستان‌ها یا بخش بستری، بخش‌های اورژانس و سایر مراکز درمانی دارای قرارداد ارائه می‌شوند؛ و خدمات اورژانسی لازم برای تثبیت وضعیت عضو.
- ارائه یا هماهنگی برای ارائه خدمات تخصصی و با ضرورت پزشکی سلامت روان (SMHS) برای اعضای هر شهرستان که معیارهای دسترسی به SMHS را دارند.

برای اطلاعات مربوط به پوشش درمان از طریق شهرستان، بخش «خدمات درمان اختلال مصرف مواد (SUD)» را در ادامه همین فصل بخوانید.

مزایای بیمه بینایی

Molina Healthcare موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- یک معاینه معمول چشم هر 24 ماه یکبار؛ معاینات چشمی مکررتر در صورتی پوشش داده می‌شوند که از نظر پزشکی برای اعضا ضروری باشد؛ برای مثال برای افراد مبتلا به دیابت.
- عینک (فریم و لنز) هر 24 ماه یکبار با نسخه معتبر

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



- تعویض عینک در طی 24 ماه در صورتی که نسخه شما تغییر کرده باشد، یا عینکتان گم، دزدیده، یا شکسته شده باشد و قابل تعمیر نباشد، و شما هم مقصر نبوده‌اید. باید یادداشتی به ما بدهید که توضیح دهد عینک شما چگونه گم شده، دزدیده شده یا شکسته است.
- وسایل کم‌بینایی در صورتی که دچار اختلال بینایی‌ای باشید که توانایی انجام فعالیت‌های روزمره را تحت تأثیر قرار می‌دهد (مانند دژنراسیون ماکولای وابسته به سن)، و عینک معمولی، لنز تماسی، دارو یا جراحی نتوانند این اختلال بینایی را اصلاح کنند.
- لنزهای تماسی که از نظر پزشکی ضروری باشند. تست لنزهای تماسی و خود لنزهای تماسی ممکن است در صورتی پوشش داده شوند که استفاده از عینک به‌دلیل بیماری یا وضعیت چشمی امکان‌پذیر نباشد (مانند نداشتن یک گوش). مشکلات پزشکی که فرد را واجد شرایط لنزهای تماسی ویژه می‌کند، شامل آنیریדיا، آفاکی و کراتوکونوس می‌شود، اما محدود به این موارد نیست.
- خدمات و مواد مربوط به چشم مصنوعی برای اعضای که به‌دلیل بیماری یا آسیب، یک یا هر دو چشم خود را از دست داده‌اند.
- معاینات چشم و عینک برای کودکان و نوجوانان زیر 21 سال به دوره 24 ماهه محدود نمی‌شوند؛ بلکه در چارچوب برنامه «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» (Medi-Cal for Kids & Teens)، این خدمات هر زمان که ارائه‌دهنده نشان دهد از نظر پزشکی ضروری هستند، ارائه می‌شوند.
- کودکان و نوجوانان زیر 21 سال که دچار شرایطی مانند کراتوکونوس و آفاکیا هستند، باید برای دریافت مراقبت‌های بیشتر به برنامه CCS ارجاع شوند.

مزایای حمل و نقل برای موقعیت‌هایی که اورژانسی نیستند

اگر نیازهای پزشکی دارید که به شما اجازه نمی‌دهد از ماشین، اتوبوس، قطار، تاکسی یا سایر وسایل حمل و نقل عمومی یا خصوصی برای رسیدن به قرار ملاقات‌هایتان برای مراقبت‌های پزشکی استفاده کنید، می‌توانید از خدمات حمل و نقل پزشکی استفاده کنید. می‌توانید برای خدمات تحت‌پوشش و نوبت‌های داروخانه تحت‌پوشش Medi-Cal، از حمل‌ونقل پزشکی استفاده کنید. شما می‌توانید با درخواست از ارائه‌دهنده خود، درخواست حمل و نقل پزشکی کنید. ارائه‌دهنده موردنظر می‌تواند پزشک، دندان‌پزشک، متخصص پا (پودیاتریست)، فیزیوتراپیست، گفتاردرمانگر، کاردرمانگر، ارائه‌دهنده سلامت روان یا درمان اختلال مصرف مواد (SUD)، دستیار پزشک، پرستار متخصص، یا پرستار مامایی دارای گواهی باشد. ارائه دهنده خدمات شما نوع صحیح حمل و نقل را متناسب با نیازهای شما تعیین خواهد کرد.

اگر آنها تشخیص دهند که شما به حمل و نقل پزشکی نیاز دارید، با پر کردن فرم و ارسال آن به Molina Healthcare، آن را تجویز خواهند کرد. پس از تأیید، بسته به نیاز پزشکی، این تأیید تا 12 ماه معتبر است. پس از تأیید، می‌توانید برای قرارهای پزشکی و دارویی تحت‌پوشش خود، به تعداد مورد نیاز از امکان حمل و نقل استفاده کنید. ارائه‌دهنده شما باید نیاز پزشکی‌تان به حمل‌ونقل پزشکی را دوباره ارزیابی کند و در صورت مناسب بودن، وقتی نسخه حمل‌ونقل پزشکی منقضی شد—در صورتی که همچنان واجد شرایط باشید—آن را دوباره تأیید کند. پزشک شما ممکن است حمل‌ونقل پزشکی را برای حداکثر 12 ماه یا کمتر دوباره تأیید کند.



حمل و نقل پزشکی شامل انتقال با آمبولانس، ون مخصوص برانکارد، ون مخصوص ویلچر، یا حمل و نقل هوایی است. Molina Healthcare کم هزینه ترین نوع حمل و نقل پزشکی مورد نیازتان را برای رفتن به قرارهای ملاقات فراهم می کند. این یعنی، برای مثال، اگر بتوانید از نظر جسمی یا پزشکی با ون مخصوص ویلچر حمل شوید، Molina Healthcare هزینه آمبولانس را پرداخت نخواهد کرد. فقط زمانی می توانید از حمل هوایی استفاده کنید که عارضه پزشکی شما، استفاده از هر گونه وسیله نقلیه زمینی را ناممکن ساخته باشد.

در صورت وجود شرایط زیر، حمل و نقل پزشکی دریافت خواهید کرد:

- از نظر جسمی یا پزشکی به آن نیاز داشته باشید و ارائه دهنده شما به صورت کتبی آن را تأیید کرده باشد، زیرا شرایطتان به گونه ای است که قادر نیستید برای رفتن به نوبتتان از خودرو، اتوبوس، قطار، یا دیگر انواع حمل و نقل عمومی یا خصوصی استفاده کنید.
- به دلیل ناتوانی جسمی یا روانی، برای رفت و آمد از خانه، وسیله نقلیه، یا محل درمان، به کمک از طرف راننده نیاز داشته باشید.

برای درخواست حمل و نقل پزشکی ای که پزشکتان برای نوبت های غیر اضطراری (معمول) تجویز کرده است، حداقل 2 روز کاری پیش از نوبتتان (دوشنبه تا جمعه) با Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 یا با American Logistics به شماره 1-844-292-2688 تماس بگیرید. برای قرارهای ملاقات فوری، در اسرع وقت تماس بگیرید. هنگام تماس، کارت شناسایی عضویت Molina Healthcare خود را آماده داشته باشید.

محدودیت های حمل و نقل پزشکی

Molina Healthcare کم هزینه ترین نوع حمل و نقل پزشکی متناسب با نیازتان را فراهم می کند تا شما را به نزدیکترین ارائه دهنده ای که از خانهتان قابل دسترسی است و برایتان قرار ملاقات وجود دارد، برساند. در صورتی که Medi-Cal خدمات دریافتی شما را پوشش نمی دهد، یا قرار ملاقات شما تحت پوشش Medi-Cal نباشد، نمی توانید از خدمات حمل و نقل پزشکی استفاده کنید. فهرست خدمات تحت پوشش در بخش «مزایا و خدمات» در فصل 4 این کتابچه راهنما آمده است.

اگر قرار ملاقات از نوعی باشد که تحت پوشش Medi-Cal است، اما از طریق این طرح بیمه درمانی پوشش داده نشود، Molina Healthcare هزینه حمل و نقل پزشکی را پوشش نمی دهد، اما می تواند در هماهنگی و تعیین وقت حمل و نقل از طریق Medi-Cal به شما کمک کند. حمل و نقل خارج از شبکه یا محدوده خدمات Molina Healthcare پوشش داده نمی شود، مگر اینکه توسط Molina Healthcare پیش تأیید (پیش مجوز) شده باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر یا درخواست حمل و نقل پزشکی، با Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 یا با American Logistics به شماره 1-844-292-2688 تماس بگیرید.

هزینه برای عضو

وقتی Molina Healthcare حمل و نقل را ترتیب می دهد، هیچ هزینه ای نخواهد داشت.



چگونه می‌توان از حمل و نقل غیرپزشکی استفاده کرد؟

مزایای شما شامل دریافت حمل‌ونقل برای قرارهای ملاقات پزشکی‌تان می‌شود، به شرطی که آن قرار ملاقات مربوط به یک خدمت تحت پوشش Medi-Cal باشد و شما هیچ دسترسی‌ای به وسیله حمل‌ونقل نداشته باشید. شما می‌توانید به‌صورت رایگان از حمل‌ونقل استفاده کنید، به شرطی که ابتدا تلاش کرده باشید از همه راه‌های دیگر تهیه وسیله رفت‌وآمد استفاده کنید و

- به قرار ملاقاتی در حال سفر باشید که مربوط به یک خدمات Medi-Cal باشد که توسط ارائه‌دهنده شما تأیید شده است، یا
- سفر شما برای دریافت نسخه‌های دارویی و لوازم پزشکی باشد.

Molina Healthcare به شما اجازه می‌دهد برای رفتن به نوبت پزشکی مربوط به خدمات تحت پوشش Medi-Cal، از ماشین، تاکسی، اتوبوس، یا دیگر روش‌های حمل‌ونقل عمومی یا خصوصی استفاده کنید. Molina Healthcare کم‌هزینه‌ترین نوع حمل‌ونقل غیرپزشکی متناسب با نیازتان را پوشش می‌دهد.

گاهی Molina Healthcare می‌تواند هزینه رفت‌وآمدی را که خودتان با یک وسیله نقلیه شخصی ترتیب داده‌اید، به شما بازپرداخت کند (برگرداند). Molina Healthcare باید این موضوع را پیش از استفاده شما از حمل و نقل تأیید کند. باید به ما توضیح دهید چرا نمی‌توانید از هیچ روش دیگری—برای مثال اتوبوس—برای رفت‌وآمد استفاده کنید. شما می‌توانید با ما با شماره 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شما می‌توانید تماس بگیرید، ایمیل بزنید یا حضوری با ما صحبت کنید. اگر به وسیله حمل‌ونقل دسترسی داشته باشید یا خودتان بتوانید با ماشین به قرار ملاقات بروید، Molina Healthcare هزینه‌ای به شما بازپرداخت نخواهد کرد. این مزایا فقط برای اعضای است که به وسیله نقلیه دسترسی ندارند.

برای دریافت بازپرداخت مسافت طی‌شده در یک سفر تأییدشده با وسیله نقلیه شخصی، باید نسخه‌هایی از این مدارک راننده را ارائه دهید:

- گواهینامه معتبر رانندگی،
- شماره ثبت معتبر خودرو، و
- بیمه معتبر خودرو.

برای درخواست خدمات حمل‌ونقل، حداقل 2 روز کاری پیش از زمان قرار ملاقات‌تان (دوشنبه تا جمعه) با Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 یا با American Logistics به شماره 1-844-292-2688 تماس بگیرید، یا اگر قرار ملاقات فوری دارید، در اولین زمانی که برایتان ممکن شد، تماس بگیرید. هنگام تماس، کارت شناسایی عضویت Molina Healthcare خود را آماده داشته باشید.

توجه: سرخپوستان آمریکایی همچنین می‌توانند برای درخواست حمل و نقل غیرپزشکی با «ارائه‌دهنده مراقبت سلامت بومیان آمریکا» (Indian Health Care Provider) خود تماس بگیرند.

محدودیت‌های حمل و نقل غیرپزشکی

Molina Healthcare کم‌هزینه‌ترین نوع حمل‌ونقل غیرپزشکی متناسب با نیازتان را فراهم می‌کند تا شما را به نزدیک‌ترین ارائه‌دهنده‌ای که از خانه‌تان قابل دسترسی است و برایتان قرار ملاقات وجود دارد، برساند. اعضا نمی‌توانند خودشان رانندگی کنند یا بابت حمل‌ونقل غیرپزشکی به‌صورت مستقیم مبلغ بازپرداخت را دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 یا با American Logistics به شماره 1-844-292-2688 تماس بگیرید.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



حمل و نقل غیر پزشکی در موارد زیر اعمال نمی‌شود:

- برای رسیدن به یک خدمات تحت پوشش Medi-Cal، استفاده از آمبولانس، ون مخصوص برانکار، ون مخصوص ویلچر، یا هر نوع دیگر حمل و نقل پزشکی از نظر پزشکی ضروری باشد.
- به دلیل یک مشکل جسمی یا پزشکی، برای رفت و آمد از محل سکونت، از وسیله نقلیه، یا از محل درمان به کمک راننده نیاز داشته باشید.
- شما روی ویلچر باشید و بدون کمک از سوی راننده قادر به سوار و پیاده شدن از وسیله نقلیه نباشید.
- Medi-Cal این خدمات را پوشش نمی‌دهد.

هزینه برای عضو

در صورتی که Molina Healthcare حمل و نقل غیر پزشکی را ترتیب دهد، هیچ هزینه‌ای دریافت نمی‌شود.

هزینه‌های سفر

در برخی موارد، اگر مجبور باشید برای قرارهای ملاقات پزشک که در نزدیکی خانه شما در دسترس نیست، سفر کنید، Molina Healthcare می‌تواند هزینه‌های سفر مانند وعده‌های غذایی، اقامت در هتل و سایر هزینه‌های مرتبط مانند پارکینگ، عوارض و غیره را پوشش دهد. این پرداخت هزینه‌های سفر همچنین ممکن است شامل فردی که با شما سفر می‌کند تا در قرار ملاقاتتان به شما کمک کند یا فردی که برای انجام جراحی پیوند عضو به شما عضو اهدا می‌کند، بشود. شما باید برای دریافت این خدمات، با تماس با Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 درخواست پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) بدهید.

خدمات دندانپزشکی

شهرستان Sacramento: Medi-Cal از طرح‌های مراقبت مدیریت شده برای ارائه خدمات دندانپزشکی شما استفاده می‌کند. شما باید در «مراقبت مدیریت شده دندانپزشکی» (Dental Managed Care) ثبت‌نام کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به Health Care Options به نشانی <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> مراجعه کنید.

Medi-Cal خدمات دندانپزشکی از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- خدمات دندانپزشکی تشخیصی و پیشگیرانه مانند معاینات، عکس برداری با اشعه ایکس و جرم‌گیری دندان‌ها
- مراقبت‌های اورژانسی برای کنترل درد
- کشیدن دندان
- پر کردن دندان
- درمان ریشه یا عصب‌کشی دندان (قدیمی/خلفی)
- کراون (پیش ساخته/ساخت آزمایشگاه)
- جرم‌گیری و تسطیح ریشه
- دندان مصنوعی‌های کامل و پارسیل
- ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط
- فلوراید موضعی

شهرستان Sacramento: اگر سوالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید و در یک طرح «مراقبت مدیریت شده دندانپزشکی» (Dental Managed Care) ثبت‌نام کرده‌اید، با طرح Dental Managed Care اختصاص یافته به خودتان تماس بگیرید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Molina Healthcare

خدمات مراقبت طولانی‌مدت

Molina Healthcare برای اعضای واجد شرایط، خدمات مراقبت طولانی‌مدت را در انواع زیر از مراکز یا خانه‌های مراقبت بلندمدت پوشش می‌دهد:

- خدمات مرکز پرستاری تخصصی مورد تأیید Molina Healthcare
- خدمات مراکز مراقبت‌های نیمه‌حاد (شامل بزرگسالان و کودکان) طبق تأیید Molina Healthcare
- خدمات مرکز مراقبت سطح میانی، مطابق تأیید Molina Healthcare، از جمله:
 - مرکز مراقبت سطح میانی/ناتوانی رشدی (ICF/DD)
 - مؤسسه مراقبت سطح متوسط/ناتوانی رشدی-مهارت‌بخشی (ICF/DD-H)
 - مرکز مراقبت سطح میانی/ناتوانی رشدی-پرستاری (ICF/DD-N)

اگر برای دریافت خدمات مراقبت طولانی‌مدت، واجد شرایط باشید، Molina Healthcare اطمینان حاصل می‌کند که در یک مرکز یا خانه ارائه‌دهنده مراقبت سلامت قرار بگیرید که سطح مراقبتی متناسب با نیازهای پزشکی شما را ارائه می‌دهد. Molina Healthcare با «مرکز منطقه‌ای» (Regional Center) محل سکونت شما همکاری می‌کند تا مشخص شود آیا برای خدمات ICF/DD، ICF/DD-H یا ICF/DD-N واجد شرایط هستید یا خیر.

اگر در مورد خدمات مراقبت طولانی‌مدت سوالی دارید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711 یا 711) تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت‌های اولیه

دریافت مراقبت از ارائه‌دهندگان متعدد یا در نظام‌های سلامت متفاوت می‌تواند چالش‌برانگیز باشد. Molina Healthcare می‌خواهد مطمئن شود که اعضا تمام خدمات پزشکی ضروری، داروهای نسخه‌ای و خدمات سلامت رفتاری (خدمات سلامت روان و/یا خدمات اختلال مصرف مواد) را دریافت می‌کنند. Molina Healthcare می‌تواند به صورت رایگان در هماهنگی مراقبت‌ها و مدیریت نیازهای سلامت شما کمک کند. این کمک حتی زمانی که برنامه دیگری، آن خدمات را پوشش می‌دهد، در دسترس است.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اگر در مورد سلامت خود یا فرزندتان سؤال یا نگرانی دارید، با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت‌های پیچیده (CCM)

اعضایی که نیازهای سلامت پیچیده‌تری دارند ممکن است برای خدمات اضافی واجد شرایط باشند که متمرکز بر هماهنگی مراقبت است. Molina Healthcare خدمات «مدیریت مراقبت‌های پیچیده» (CCM) را برای مدیریت بیماری‌های مزمن یا پرخطر ارائه می‌دهد.

اگر در CCM یا مدیریت مراقبت ارتقایافته (ECM) ثبت‌نام کرده‌اید (توضیحات آن در ادامه آمده است)، Molina Healthcare اطمینان حاصل می‌کند که یک مدیر مراقبت برای شما تعیین شود تا هم در مدیریت مراقبت‌های پایه که در بالا توضیح داده شده، کمک کند، و هم در صورت ترخیص از بیمارستان، از مرکز مراقبت پرستاری تخصصی، از بیمارستان روان‌پزشکی، یا از مرکز درمان اقامتی، بتوانید از سایر حمایت‌های انتقالی در دسترس، بهره‌مند شوید.

مدیریت مراقبت ارتقایافته (ECM)

Molina Healthcare خدمات مدیریت مراقبت ارتقایافته (ECM) را برای اعضای که نیازهای بسیار پیچیده‌ای دارند، پوشش می‌دهد. ECM خدمات اضافی‌ای دارد که به شما کمک می‌کند مراقبت‌های موردنیازتان را دریافت کنید و سالم بمانید. این برنامه مراقبت شما را میان پزشکان و دیگر ارائه‌دهندگان هماهنگ می‌کند. ECM به هماهنگ‌سازی مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه، مراقبت‌های حاد، سلامت رفتاری (خدمات سلامت روان و/یا اختلال مصرف مواد)، مراقبت‌های رشدی، سلامت دهان و دندان، خدمات و حمایت‌های بلندمدت مبتنی بر جامعه (LTSS)، و ارجاع به منابع اجتماعی کمک می‌کند.

اگر واجد شرایط باشید، ممکن است درباره خدمات ECM با شما تماس گرفته شود. همچنین می‌توانید برای اطلاع از زمان و نحوه دریافت ECM با Molina Healthcare تماس بگیرید، یا با ارائه‌دهنده خود صحبت کنید. آنها می‌توانند بررسی کنند که آیا شما واجد شرایط ECM هستید یا خیر، همچنین شما را برای خدمات مدیریت مراقبت ارجاع دهند.

خدمات تحت پوشش ECM

اگر برای ECM واجد شرایط باشید، یک تیم مراقبتی مخصوص خود با یک مدیر ارشد مراقبت خواهید داشت. آنها با شما، پزشک‌تان، متخصصان، داروسازان، مدیران پرونده، ارائه‌دهندگان خدمات اجتماعی، و سایر افراد مرتبط گفت‌وگو خواهند کرد. آنها اطمینان حاصل می‌کنند که همه با هم همکاری می‌کنند تا مراقبت مورد نیاز شما را برایتان مهیا کنند. مدیر ارشد مراقبت شما همچنین می‌تواند در یافتن و ارائه درخواست برای دیگر خدمات موجود در جامعه‌تان به شما کمک کند. ECM شامل موارد زیر است:

- ارتباط‌گیری و مشارکت
- ارزیابی جامع و مدیریت مراقبت
- هماهنگی ارتقایافته مراقبت
- ارتقای سلامتی
- مراقبت انتقالی جامع

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس



www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.

- خدمات پشتیبانی عضو و خانواده
- هماهنگی و ارجاع به حمایت‌های اجتماعی و جامعه‌محور

برای اینکه بدانید آیا ECM برای شما مناسب است یا خیر، با نماینده Molina Healthcare یا ارائه‌دهنده خدمات سلامت خود به شماره 1-888-665-4621 صحبت کنید.

هزینه برای عضو

خدمات ECM هیچ هزینه‌ای برای عضو ندارد.

اگر در ECM ثبت‌نام کنید، مدیر ارشد مراقبت تعیین‌شده ECM، بر اساس روش ارتباطی دلخواه شما با شما تماس می‌گیرد تا ارائه خدمات ECM را آغاز کند. پس از ثبت‌نام، باید هر ماه خدمات ECM را دریافت کنید. مدیر ارشد مراقبت ECM تا زمانی که آماده خروج از برنامه باشید، با شما همکاری خواهد کرد. در هر زمان که خواستید برنامه را متوقف کنید، لطفاً به مدیر ارشد مراقبت ECM که برایتان تعیین شده، اطلاع دهید. در صورتی که دیگر برای مزایای Medi-Cal از طریق Molina Healthcare واجد شرایط نباشید، یا اگر درباره نوع رفتار یا وجود محیطی ناامن برای ارائه‌دهنده ECM، نگرانی‌هایی وجود داشته باشد، ممکن است شما را از برنامه خارج کنند.

خدمات مراقبت انتقالی (Transitional Care Services)

Molina Healthcare می‌تواند در دوره‌های انتقالی (تغییرات)، به مدیریت نیازهای مراقبت سلامت شما کمک کند. برای مثال، رفتن به خانه پس از بستری در بیمارستان یک دوره انتقالی است که ممکن است عضو در آن نیازهای تازه‌ای برای داروها و نوبت‌ها داشته باشد. اعضا می‌توانند برای داشتن یک انتقال ایمن، حمایت دریافت کنند. Molina Healthcare می‌تواند در ارائه این خدمات مراقبت انتقالی به شما کمک کند:

- تعیین وقت ملاقات بعدی
- تهیه داروها
- دریافت خدمات رایگان حمل و نقل برای قرارهای ملاقات حضوری.

Molina Healthcare یک شماره تلفن اختصاصی دارد که فقط برای کمک به اعضا در دوره‌های انتقالی مراقبت در نظر گرفته شده است. Molina Healthcare همچنین مدیران مراقبتی دارد که فقط برای اعضای در معرض خطر بالا در نظر گرفته شده‌اند؛ از جمله افراد باردار یا پس از زایمان، همچنان افرادی که در یک خانه سالمندان بستری شده یا از آن ترخیص شده‌اند. مدیران مراقبت می‌توانند به اعضا در دریافت مراقبت‌های موردنیازشان کمک کنند و خدماتی را که ممکن است بر سلامت آن‌ها تأثیر بگذارد—از جمله خدمات مرتبط با مسکن و غذا—ارائه دهند.

برای درخواست خدمات مراقبت‌های انتقالی، با نماینده Molina Healthcare خود تماس بگیرید. آن‌ها در برنامه‌ها، ارائه‌دهندگان، یا دیگر انواع حمایت—به زبان خودتان—به شما کمک خواهند کرد. خط ویژه خدمات مراقبت‌های انتقالی برای اعضای Molina Healthcare، شماره 968-1065 (833) است.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



حمایت‌های جامعه‌محور (Community Supports)

اگر شرایط لازم را داشته باشید، ممکن است واجد دریافت برخی از خدمات حمایت‌های جامعه‌محور شوید. حمایت‌های جامعه‌محور خدمات یا محیط‌هایی جایگزین هستند که از نظر پزشکی مناسب و از نظر هزینه مقرون‌به‌صرفه‌اند و به‌جای خدمات تحت طرح ایالتی Medi-Cal ارائه می‌شوند. استفاده از این خدمات برای اعضا، اختیاری است. اگر واجد شرایط دریافت این خدمات باشید و با دریافت آنها موافقت کنید، این خدمات ممکن است به شما کمک کنند تا مستقل‌تر زندگی کنید. آنها جایگزین مزایایی که از قبل تحت پوشش Medi-Cal دریافت می‌کنید، نمی‌شوند.

فقط اعضای Molina Medi-Cal و اعضای Medicare Duals که برای Medi-Cal تحت پوشش Molina هستند، واجد شرایط دریافت حمایت‌های جامعه‌محور (CS) هستند.

خدمات راهنمایی و همراهی برای انتقال به مسکن (Housing Transition Navigation Services): به

اعضایی که بی‌خانمان هستند یا در معرض بی‌خانمانی قرار دارند کمک می‌کند تا مسکن پیدا کنند، برای آن درخواست بدهند و آن را بعدست آورند. این خدمات باید بر اساس نیازهای مسکن شما بوده و در برنامه پشتیبانی مسکن شما مستند شده باشند. اشخاصی که راهنمای مسکن هستند، به شما در تکمیل درخواست‌ها، پیگیری مزایا، تأمین منابع موجود، کمک در تعامل با صاحب‌خانه هنگام اسکان، و مواردی از این دست کمک می‌کنند. اگر بی‌خانمان هستید یا در معرض خطر بی‌خانمان شدن قرار دارید و سایر نیازهای جدی سلامت دارید، ممکن است واجد شرایط آن باشید.

ودیه‌های مسکن (Housing Deposits): به اعضای که بی‌خانمان هستند یا در معرض بی‌خانمانی قرار دارند

کمک می‌کند تا هزینه‌هایی که برای راه‌اندازی یک محل سکونت ابتدایی—مانند ودیعه مسکن و هزینه‌های راه‌اندازی خدمات آب‌وبرق—لازم دارند، تأمین شود. ودیعه‌های مسکن شامل پرداخت اجاره‌بها نمی‌شوند. این سرویس فقط یک بار قابل استفاده است. اگر بی‌خانمان هستید یا در معرض خطر بی‌خانمان شدن قرار دارید و سایر نیازهای جدی سلامت دارید، ممکن است واجد شرایط آن باشید.

خدمات اجاره‌داری و تداوم اجاره‌داری (Housing Tenancy and Sustaining Services): خدمات لازم را

برای حفظ مسکن ایمن و پایدار اعضای فراهم می‌کند که پیش‌تر بی‌خانمان بوده‌اند و اکنون به‌تازگی صاحب مسکن شده‌اند. این خدمات باید بر اساس نیازهای مسکن شما بوده و در برنامه پشتیبانی مسکن شما مستند شده باشند. این خدمات شامل پرداخت اجاره‌بها نمی‌شوند. اگر بی‌خانمان بوده‌اید یا در معرض خطر بی‌خانمان شدن هستید و سایر نیازهای جدی سلامت دارید، ممکن است واجد شرایط باشید.

اسکان کوتاه‌مدت پس از بستری شدن در بیمارستان: این خدمت اسکان کوتاه‌مدت را برای اعضای فراهم می‌کند که بی‌خانمان هستند و نیازهای پزشکی یا سلامت رفتاری جدی دارند. اگر بی‌خانمان هستید و پس از ترخیص از بیمارستان یا سایر مراکز درمانی نیاز به ادامه درمان دارید، ممکن است واجد شرایط باشید. این خدمات حداکثر تا 6 ماه در یک دوره 12 ماهه ارائه می‌شود و همراه با «مراقبت نقاهت‌گاہی» (Recuperative Care) و «اجاره انتقالی» (Transitional Rent) ارائه می‌گردد.



مراقبتِ نقاهتگاهی (Recuperative Care) (استراحت موقت پزشکی) (Medical Respite): این خدمت، برای اعضای بی‌مسکن که به مراقبت بیمارستانی یا مراقبت پرستاری تخصصی نیاز ندارند اما همچنان باید از یک آسیب یا بیماری (از جمله مشکلات سلامت رفتاری) بهبود یابند و وضعیتشان در یک محیط زندگی ناپایدار بدتر می‌شود، محل اسکان کوتاه‌مدت فراهم می‌کند. اطلاعات بالینی باید ارائه شود. اگر جراحات یا بیماری دارید که نیاز به بهبودی از آن دارید و در حال حاضر بی‌خانمان هستید، ممکن است واجد شرایط باشید. این خدمات حداکثر تا 6 ماه در یک دوره 12 ماهه ارائه می‌شود و همراه با خدمات «اسکان کوتاه‌مدت پس از ترخیص از بیمارستان» (Short-Term Post-Hospitalization Housing) و خدمات «اجاره انتقالی» (Transitional Rent) ارائه می‌گردد.

خدمات استراحت موقت: این خدمات زمانی به مراقبان ارائه می‌شود که برای مراقبت موقت از یکی از اعضای خانواده در خانه خودشان به کمک نیاز دارند تا از فرسودگی شغلی مراقب جلوگیری شود. این خدمات به صورت کوتاه مدت ارائه می‌شوند و غیرپزشکی هستند. این خدمات فقط برای استراحتِ مراقبت‌کننده است و تنها با هدف جلوگیری از بستری یا اسکان در مراکز مراقبت بلندمدت ارائه می‌شود. اگر مراقبی دارید که در فعالیت‌های روزانه به شما کمک می‌کند، و اگر آن مراقب نیاز به زمانی دور از مراقبت شما داشته باشد، ممکن است واجد شرایط باشید.

برنامه‌های مهارت‌بخشی روزانه (Day Habilitation Programs): این خدمات به اعضا کمک می‌کند تا مهارت‌های خودیاری، اجتماعی و سازگاری مورد نیاز برای زندگی در جامعه را کسب، حفظ و بهبود بخشند. اگر بی‌خانمان هستید یا اخیراً بی‌خانمان بوده‌اید، یا در معرض خطر بی‌خانمانی هستید، ممکن است واجد شرایط باشید.

انتقال به مرکز زندگی کمکیار (Assisted Living Facility, ALF): این خدمات به اعضا کمک می‌کند تا از خانه سالمندان به یک مرکز زندگی کمکیار (Assisted Living Facility) منتقل شوند. اگر بیش از 60 روز در یک خانه سالمندان بوده‌اید و می‌توانید به صورت ایمن به جای آن در یک مرکز زندگی کمکیار سکونت داشته باشید، ممکن است واجد شرایط باشید.

انتقال به جامعه یا خانه (Community or Home Transitions): این خدمات به اعضا کمک می‌کند تا از خانه سالمندان به یک محیط خانگی در میان جامعه منتقل شوند. اگر بیش از 60 روز در یک آسایشگاه یا مرکز مراقبتِ نقاهتگاهی بوده‌اید و می‌توانید با دریافت حمایت‌هایی مقرون‌به‌صرفه به صورت ایمن در میان جامعه زندگی کنید، ممکن است واجد شرایط باشید.

خدمات مراقبت شخصی و خانه‌داری: این خدمات، مراقبت را برای اعضای مهیا می‌کند که در فعالیت‌های روزمره زندگی (ADL) و فعالیت‌های ابزاری روزمره زندگی (IADL) به کمک نیاز دارند. اگر در معرض خطر بستری شدن در بیمارستان یا آسایشگاه هستید و قبلاً برای خدمات حمایتی در منزل درخواست داده‌اید، ممکن است واجد شرایط دریافت این خدمات باشید.

مناسب‌سازی‌های دسترسی محیطی (Environmental Accessibility Adaptations) (تغییرات در خانه): این خدمات شامل ایجاد تغییراتی در منزل است که برای حفظ سلامت، رفاه و ایمنی عضو ضروری باشد. این تغییرات باید به عضو کمک کند تا در خانه مستقل‌تر باشد. در صورتی که در معرض احتمال انتقال به آسایشگاه باشید و ایجاد تغییراتی در محل سکونت فعلی‌تان بتواند از این امر جلوگیری کند، ممکن است واجد شرایط دریافت این خدمات باشید.



وعده‌های غذایی متناسب با شرایط پزشکی/ غذای حمایتی پزشکی: این خدمت برای اعضای که به‌تازگی از بیمارستان یا مرکز مراقبت پرستاری تخصصی ترخیص شده‌اند، یا برای رفع نیازهای غذایی ویژه اعضای مبتلا به شرایط مزمن، وعده‌های غذایی فراهم می‌کند. اگر بیماری خاصی دارید که می‌توان با رژیم غذایی خاص به آن کمک کرد، ممکن است واجد شرایط باشید. برای واجد شرایط بودن، باید یک ارزیابی از یک متخصص تغذیه و همچنین توصیه پزشک خود را داشته باشید.

مراکز هوشیارسازی (Sobering Centers): این خدمات یک مقصد جایگزین برای اعضای فراهم می‌کنند که در حالت مستی عمومی (بر اثر الکل و/یا سایر مواد) پیدا می‌شوند و در غیر این صورت باید به بخش اورژانس یا بازداشتگاه منتقل شوند. مدت زمان ارائه این خدمات کمتر از 24 ساعت است.

اصلاحات مربوط به آسم (Asthma Remediation): این خدمات با ایجاد تغییراتی در محیط منزل به اعضا کمک می‌کند تا از بروز حملات حاد آسم جلوگیری شود؛ حملاتی که ممکن است منجر به نیاز به خدمات اورژانسی یا بستری در بیمارستان شوند. اگر این خدمات توسط یک متخصص دارای مجوز مراقبت‌های سلامت توصیه شده باشد، ممکن است واجد شرایط باشید. اصلاحات مربوط به آسم باید همراه با خدمات پیشگیرانه آسم مورد استفاده قرار گیرد.

«کمک‌هزینه اجاره انتقالی» (Transitional Rent)

انتظار می‌رود کمک‌هزینه اجاره انتقالی (Transitional Rent) از 1 ژانویه 2026 به اجرا درآید. کمک‌هزینه اجاره انتقالی تا شش ماه کمک‌هزینه اجاره را در محل‌های موقت یا دائمی به اعضای ارائه می‌دهد که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند و برخی مشکلات پرخطر بالینی دارند. اعضا در یک دوره 12 ماهه نمی‌توانند در مجموع بیش از 6 ماه از خدمات مراقبت نجات‌گاهی (Recuperative Care)، اسکان کوتاه‌مدت پس از ترخیص از بیمارستان (Short-Term Post-Hospitalization Housing)، و کمک‌هزینه اجاره انتقالی (Transitional Rent) استفاده کنند. اعضا تا تاریخ 31 دسامبر 2029، فقط برای حداکثر 6 ماه کمک‌هزینه اجاره انتقالی، واجد شرایط هستند. اگر دچار یک اختلال جدی سلامت روان هستید و بی‌خانمانی را تجربه می‌کنید یا در معرض آن قرار دارید، ممکن است برای دریافت کمک‌هزینه اجاره انتقالی واجد شرایط باشید.

اگر به کمک نیاز دارید یا می‌خواهید بدانید چه خدماتی ممکن است برای شما موجود باشد، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. یا با ارائه‌دهنده مراقبت سلامت خود تماس بگیرید.

پیش‌تأیید برای حمایت‌های جامعه‌محور

تمامی حمایت‌های جامعه‌محور، به جز مراکز هوشیارسازی (Sobering Centers)، نیاز به تأیید قبلی Molina دارند.

اگر به کمک نیاز دارید یا می‌خواهید بدانید چه حمایت‌های جامعه‌محوری ممکن است برای شما در دسترس باشد، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. یا با ارائه‌دهنده مراقبت سلامت خود تماس بگیرید.



پیوند عضو و مغز استخوان

پیوند اعضا برای کودکان زیر 21 سال

طبق قانون ایالتی، کودکانی که نیاز به پیوند عضو دارند باید به برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (the California Children's Services, CCS) ارجاع داده شوند تا در مورد واجد شرایط بودن کودک برای CCS تصمیم‌گیری شود. اگر این کودک واجد شرایط CCS باشد، همانطور که اکثر کودکان واجد شرایط هستند، برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) هزینه‌های پیوند عضو و خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

اگر کودک واجد شرایط CCS نباشد، Molina Healthcare کودک را برای ارزیابی به یک مرکز واجد شرایط پیوند عضو، ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند عضو تأیید کند که پیوند بی‌خطر و برای وضعیت پزشکی کودک ضروری است، Molina Healthcare هزینه پیوند و سایر خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

پیوند برای بزرگسالان 21 سال به بالا

اگر پزشک شما تشخیص دهد که ممکن است به پیوند عضو و/یا مغز استخوان نیاز داشته باشید، Molina Healthcare با ارائه‌دهنده شما همکاری خواهد کرد تا شما را برای ارزیابی به یک مرکز واجد شرایط پیوند عضو ارجاع دهد. اگر مرکز پیوند عضو تأیید کند که پیوند مورد نیاز است و برای وضعیت پزشکی شما بی‌خطر است، Molina Healthcare هزینه پیوند و سایر خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

پیوندهای عضو و مغز استخوان که Molina Healthcare پوشش می‌دهد شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نیست:

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

خدمات پزشکی خیابانی

اعضایی که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند می‌توانند خدمات تحت پوشش را از ارائه‌دهندگان طب خیابانی در شبکه ارائه‌دهندگان Molina Healthcare دریافت کنند. اعضای که بی‌خانمان هستند، می‌توانند یک ارائه‌دهنده طب خیابانی Molina Healthcare را به عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) خود انتخاب کنند، در صورتی که آن ارائه‌دهنده طب خیابانی شرایط لازم برای PCP را داشته باشد و موافقت کند که PCP عضو باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات طب خیابانی Molina Healthcare، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal

سایر خدماتی که شما می‌توانید از طریق برنامه‌های Medi-Cal هزینه در ازای خدمات (Fee-for-Service, FFS) یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید

Molina Healthcare برخی از خدمات را پوشش نمی‌دهد، اما شما همچنان می‌توانید آنها را از طریق FFS Medi-Cal یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید. Molina Healthcare با سایر برنامه‌ها هماهنگی خواهد کرد تا مطمئن شود که شما تمام خدمات ضروری پزشکی، از جمله مواردی که تحت پوشش برنامه دیگری هستند و Molina Healthcare آنها را پوشش نمی‌دهد، دریافت می‌کنید. در این بخش به برخی از این خدمات اشاره شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

داروهای تجویزی سرپایی

داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx

داروهای تجویزی که توسط داروخانه ارائه می‌شوند، تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند که بخشی از FFS Medi-Cal است. ممکن است Molina Healthcare برخی از داروهایی را که یک ارائه دهنده خدمات درمانی در مطب یا کلینیک ارائه می‌دهد، پوشش دهد. اگر پزشک شما داروهایی را تجویز کند که در مطب پزشک یا مرکز تزریق تجویز می‌شوند، این داروها ممکن است به عنوان داروهای تجویز شده توسط پزشک در نظر گرفته شوند.

اگر یک متخصص غیر داروخانه‌ای مراقبت سلامت، دارویی را تجویز یا تزریق کند، آن خدمت تحت پوشش مزایای پزشکی قرار می‌گیرد. ارائه دهنده خدمات درمانی شما می‌تواند از میان داروهای موجود در فهرست داروهای تحت قرارداد Medi-Cal Rx، برای شما دارو تجویز کند.

گاهی اوقات، به دارویی نیاز دارید که در فهرست داروهای تحت قرارداد نیست. این داروها قبل از اینکه بتوانید نسخه را از داروخانه تهیه کنید، نیاز به تأیید دارند. Medi-Cal Rx این درخواست‌ها را ظرف 24 ساعت بررسی و در مورد آنها تصمیم‌گیری خواهد کرد.

- داروساز داروخانه سرپایی شما ممکن است در صورت نیاز، یک دوره 14 روزه داروی اورژانسی در اختیار شما قرار دهد. Medi-Cal Rx هزینه داروهای اورژانسی را که داروخانه سرپایی ارائه می‌دهد، پرداخت خواهد کرد.
- ممکن است Medi-Cal Rx به درخواست‌های غیر اورژانسی پاسخ منفی بدهد. اگر این کار را انجام دهند، نامه‌ای برای شما ارسال می‌کنند تا دلیل آن را به شما بگویند. آنها به شما خواهند گفت که انتخاب‌هایتان چیست. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «شکایات» در فصل 6 این کتابچه راهنما را مطالعه کنید.

برای اطلاع از اینکه آیا دارویی در فهرست داروهای قراردادی قرار دارد یا خیر یا برای دریافت نسخه‌ای از فهرست داروهای قراردادی، با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس بگیرید و شماره 7 یا 711 را فشار دهید. یا به وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس زیر مراجعه کنید

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

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس

www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



داروخانه‌ها

اگر در حال تهیه یا تمدید نسخه هستید، باید داروهای تجویز شده خود را از داروخانه‌ای تهیه کنید که با Medi-Cal Rx همکاری می‌کند. شما می‌توانید فهرستی از داروخانه‌هایی که با Medi-Cal Rx همکاری می‌کنند را در فهرست راهنمای داروخانه‌های Medi-Cal Rx به آدرس زیر پیدا کنید.

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

همچنین می‌توانید با تماس با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) و فشار دادن دکمه‌های 7 یا 711، داروخانه‌ای در نزدیکی خود یا داروخانه‌ای که می‌تواند نسخه شما را برایتان پست کند، پیدا کنید.

پس از انتخاب داروخانه، ارائه دهنده خدمات درمانی شما می‌تواند نسخه را به صورت الکترونیکی به داروخانه شما ارسال کند. ارائه دهنده خدمات درمانی شما همچنین ممکن است یک نسخه کتبی به شما بدهد تا به داروخانه ببرید. نسخه خود را به همراه کارت شناسایی مزایای (BIC)، Medi-Cal به داروخانه تحویل دهید. مطمئن شوید که داروخانه از تمام داروهایی که مصرف می‌کنید و هرگونه آلرژی که دارید، مطلع است. اگر در مورد نسخه خود سوالی دارید، از داروساز بپرسید.

اعضا همچنین می‌توانند از خدمات حمل و نقل Molina Healthcare برای رفتن به داروخانه‌ها استفاده کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات حمل و نقل، بخش «مزایای حمل و نقل برای موقعیت‌هایی که اورژانسی نیستند» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS)

برخی از خدمات سلامت روان به جای Molina Healthcare توسط طرح‌های سلامت روان شهرستانی ارائه می‌شوند. این موارد شامل SMHS برای آن گروه از اعضای Medi-Cal است که شرایط خدمات SMHS را دارند. SMHS ممکن است شامل این خدمات سرپایی، اقامتی و بستری باشد:

خدمات سرپایی:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ هماهنگی مراقبت فشرده (ICC) که برای اعضای زیر 21 سال تحت پوشش قرار می‌گیرد ■ خدمات فشرده مبتنی بر منزل (IHBS) که برای اعضای زیر 21 سال تحت پوشش قرار می‌گیرد ■ مراقبت درمان محور سرپرست (TFC) که برای اعضای زیر 21 سال تحت پوشش قرار می‌گیرد ■ خدمات بحران سیار (Mobile crisis services) ■ خدمات پشتیبانی همتا (PSS) (اختیاری) | <ul style="list-style-type: none"> ■ خدمات سلامت روان ■ خدمات پشتیبانی از درمان دارویی ■ خدمات فشرده درمان روزانه (Day Treatment Intensive Services) ■ خدمات توانبخشی روزانه ■ خدمات مداخله‌ای در موارد بحرانی ■ خدمات تثبیت شرایط در موارد بحرانی ■ مدیریت پرونده هدفمند ■ خدمات رفتاردرمانی تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال |
|---|--|

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



خدمات اقامتی:

- خدمات درمان اقامتی در مواقع بحرانی
- خدمات درمانی اقامتی بزرگسالان

خدمات بستری:

- خدمات بستری روان پزشکی در بیمارستان
- خدمات مراکز سلامت روان پزشکی

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد SMHS که طرح سلامت روان شهرستان ارائه می‌دهد، می‌توانید با طرح سلامت روان شهرستان خود تماس بگیرید.

برای یافتن شماره تلفن‌های رایگان همه شهرستان‌ها به صورت آنلاین، به dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. اگر Molina Healthcare تشخیص دهد که به خدمات طرح سلامت روان شهرستان نیاز دارید، Molina Healthcare به شما کمک خواهد کرد تا با خدمات طرح سلامت روان شهرستان ارتباط برقرار کنید.

خدمات درمانی اختلال مصرف مواد (SUD)

Molina Healthcare اعضای را که به دنبال دریافت کمک در زمینه مصرف الکل یا سایر مواد مخدر هستند، تشویق می‌کند تا از خدمات مراقبتی بهره‌مند شوند. خدمات مربوط به سوءمصرف مواد از طریق ارائه‌دهندگانی مانند ارائه‌دهندگان مراقبت‌های اولیه، بیمارستان‌های بستری، اورژانس‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات سوءمصرف مواد در دسترس است. خدمات SUD از طریق شهرستان‌ها ارائه می‌شود. بسته به محل زندگی شما، برخی از شهرستان‌ها گزینه‌های درمانی و خدمات بهبودی بیشتری ارائه می‌دهند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد گزینه‌های درمانی برای اختلال سوءمصرف مواد، با شماره خدمات اعضای Molina Healthcare 1(888)-665-4621 تماس بگیرید.

اعضای Molina Healthcare می‌توانند ارزیابی شوند تا خدماتی که به بهترین وجه با نیازها و ترجیحات بهداشتی آنها مطابقت دارد، برایشان تطبیق داده شود. یک عضو می‌تواند با تماس با Molina Healthcare درخواست خدمات سلامت رفتاری، از جمله ارزیابی‌های SUD، را داشته باشد. اعضا همچنین می‌توانند به پزشک مراقبت‌های اولیه خود مراجعه کنند که می‌تواند آنها را برای ارزیابی به یک ارائه‌دهنده خدمات SUD ارجاع دهد. در صورت لزوم پزشکی، خدمات موجود شامل درمان سرپایی و داروهای مخصوص سوءمصرف مواد (که به آنها داروهای درمان اعتیاد یا MAT نیز گفته می‌شود) مانند بوپرنورفین، متادون و نالتراکسون می‌شود.

اعضایی که برای خدمات درمانی سوءمصرف مواد شناسایی می‌شوند، برای درمان به برنامه اختلال مصرف مواد شهرستان خود ارجاع داده می‌شوند. اعضا می‌توانند توسط پزشک مراقبت‌های اولیه خود ارجاع داده شوند یا با تماس مستقیم با یک ارائه‌دهنده خدمات SUD، خود را معرفی کنند. اگر عضوی خودش ارجاع دهد، ارائه‌دهنده خدمات، غربالگری و ارزیابی اولیه را انجام می‌دهد تا در مورد واجد شرایط بودن و سطح مراقبت مورد نیاز او تصمیم‌گیری کند. برای مشاهده لیست شماره تلفن‌های تمام شهرستان‌ها به آدرس ذیل مراجعه کنید:

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



Molina Healthcare خدمات درمانی MAT را در مراکز مراقبت‌های اولیه، بیمارستان‌های بستری، اورژانس و سایر مراکز پزشکی ارائه یا ترتیب می‌دهد. Molina Healthcare همچنین نسخه‌های تحت پوشش MAT را در مراکز سرپایی سلامت رفتاری ارائه می‌دهد. سطوح بالاتر مراقبت برای سوء مصرف مواد و سلامت رفتاری (از جمله درمان بستری یا اقامتی) از مزایای Molina جدا شده‌اند و تحت پوشش این طرح قرار نمی‌گیرند. خدمات MAT در این مناطق تحت پوشش مزایای شهرستان مربوطه قرار می‌گیرد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد گزینه‌های درمانی برای خدمات MAT، با شماره خدمات اعضای Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

خدمات دندانپزشکی

شهرستان Sacramento: Medi-Cal از طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده برای ارائه خدمات دندانپزشکی شما استفاده می‌کند. شما باید در «مراقبت مدیریت‌شده دندانپزشکی» (Dental Managed Care) ثبت‌نام کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به Health Care Options در <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> مراجعه کنید. FFS Medi-Cal Dental برای خدمات دندانپزشکی شما همان FFS Medi-Cal است. قبل از دریافت خدمات دندانپزشکی، باید کارت Medi-Cal BIC خود را به ارائه دهنده خدمات دندانپزشکی نشان دهید. مطمئن شوید که ارائه دهنده، خدمات دندانپزشکی FFS را قبول می‌کند و شما بخشی از یک طرح مراقبت مدیریت‌شده که خدمات دندانپزشکی را پوشش می‌دهد، نیستید.

Medi-Cal طیف گسترده‌ای از خدمات دندانپزشکی را از طریق Medi-Cal Dental پوشش می‌دهد، از جمله:

- خدمات دندانپزشکی تشخیصی و پیشگیرانه مانند معاینات،
- عکس‌برداری با اشعه ایکس و جرم‌گیری دندان‌ها
- مراقبت‌های اورژانسی برای کنترل درد
- کشیدن دندان
- پر کردن دندان
- درمان ریشه یا عصب‌کشی دندان (قدیمی/خلفی)
- کراون (پیش ساخته/ساخت آزمایشگاه)
- جرم‌گیری و تسطیح ریشه
- دندان مصنوعی‌های کامل و پارسیل
- ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط
- فلوراید موضعی

اگر سوالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید، با Medi-Cal Dental به شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به وبسایت دندانپزشکی Medi-Cal به آدرس زیر مراجعه کنید <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS)

CCS یک برنامه Medi-Cal است که کودکان زیر 21 سال مبتلا به برخی ناخوشی‌ها، بیماری‌ها یا مشکلات مزمن سلامتی را که واجد شرایط برنامه CCS هستند، درمان می‌کند. اگر Molina Healthcare یا PCP شما معتقد باشد که فرزند شما واجد شرایط CCS است، برای بررسی واجد شرایط بودن، به برنامه CCS شهرستان ارجاع داده خواهد شد. کارکنان CCS شهرستان تصمیم خواهند گرفت که آیا شما یا فرزندتان واجد شرایط دریافت خدمات CCS هستید یا خیر. Molina Healthcare در مورد واجد شرایط بودن CCS تصمیم‌گیری نمی‌کند. اگر فرزند شما واجد شرایط دریافت این نوع مراقبت باشد، ارائه‌دهندگان مورد تأیید و ثبت‌شده CCS او را برای آن مشکل سلامتی که واجد شرایط CCS است، درمان خواهند کرد. Molina Healthcare همچنان انواع خدماتی را که به بیماری CCS مربوط نمی‌شوند، مانند معاینات پزشکی، واکسن‌ها و معاینات سلامت کودک، پوشش خواهد داد.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



Molina Healthcare خدماتی را که برنامه CCS پوشش می‌دهد، پوشش نمی‌دهد. برای اینکه CCS بتواند این خدمات را پوشش دهد، CCS باید ارائه‌دهنده، خدمات و تجهیزات را تأیید کند.

CCS اکثر مشکلات سلامتی را پوشش می‌دهد. نمونه‌هایی از مشکلات واجد شرایط CCS شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نیست:

- | | |
|-------------------------|---------------------------------|
| ■ بیماری مادرزادی قلبی | ■ شکاف مادرزادی ستون فقرات |
| ■ انواع سرطان | ■ کاهش شنوایی |
| ■ تومورها | ■ آب مروارید |
| ■ هموفیلی | ■ فلج مغزی |
| ■ کم خونی داسی‌شکل | ■ تشنج در شرایط مشخص |
| ■ مشکلات تیروئید | ■ آرتیت روماتوئید |
| ■ دیابت | ■ دیستروفی عضلانی |
| ■ مشکلات جدی مزمن کلیوی | ■ HIV/ایدز |
| ■ بیماری کبدی | ■ آسیب‌های شدید سر، مغز یا نخاع |
| ■ بیماری روده | ■ سوختگی‌های شدید |
| ■ شکاف لب/کام | ■ دندان‌های بشدت نامنظم |

Medi-Cal هزینه خدمات CCS را در شهرستان‌هایی که در برنامه Whole Child Model (WCM) شرکت می‌کنند، پرداخت می‌کند. اگر فرزند شما واجد شرایط دریافت خدمات برنامه CCS نباشد، همچنان مراقبت‌های پزشکی ضروری را از Molina Healthcare دریافت خواهد کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد CCS، به <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>، همچنین می‌توانید با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

هزینه‌های حمل و نقل و سفر برای CCS

اگر شما یا خانواده‌تان برای رفتن به قرار ملاقات پزشکی مربوط به یک بیماری واجد شرایط CCS به کمک نیاز دارید و هیچ منبع دیگری در دسترس نیست، ممکن است بتوانید هزینه حمل و نقل، غذا، اقامت و سایر هزینه‌ها مانند پارکینگ، عوارض و غیره را دریافت کنید. قبل از اینکه هزینه حمل و نقل، غذا و اقامت را از جیب خودتان بپردازید، با Molina Healthcare تماس بگیرید و درخواست پیش‌تاییدیه (اجازه قبلی) کنید. همانطور که در فصل 4، «مزایا و خدمات» این کتابچه راهنما ذکر شده است، Molina Healthcare خدمات حمل و نقل غیراورژانسی پزشکی و غیرپزشکی را ارائه می‌دهد.

اگر هزینه‌های حمل و نقل یا سفر را خودتان پرداخت کرده باشید و مشخص شود که این هزینه‌ها ضروری بود و همچنین Molina Healthcare تأیید کند که شما پیش از آن برای دریافت حمل و نقل از طریق Molina Healthcare اقدام کرده‌اید، این شرکت هزینه‌ها را به شما بازپرداخت خواهد کرد.



خدمات ارائه‌شده در منزل و در جامعه (HCBS) خارج از خدمات CCS

اگر واجد شرایط ثبت‌نام در برنامه «معافیت (c) 1915» (یک برنامه ویژه دولتی) باشید، ممکن است بتوانید خدماتی را که در منزل و در جامعه ارائه می‌شوند دریافت کنید؛ خدماتی که به بیماری تحت پوشش CCS مربوط نیستند، اما برای این لازم‌اند که بتوانید در جامعه زندگی کنید و نیاز به اقامت در یک مرکز درمانی یا مراقبتی پیدا نکنید. برای مثال، اگر برای برآورده کردن نیازهای خود در محیط جامعه به تغییراتی در منزل نیاز داشته باشید، Molina Healthcare نمی‌تواند این هزینه‌ها را به‌عنوان هزینه مرتبط با یک وضعیت مشمول CCS پرداخت کند. اما اگر در برنامه معافیت (c) 1915 ثبت‌نام کرده باشید، ایجاد تغییرات منزل ممکن است تحت پوشش قرار گیرند؛ به شرط آن‌که از نظر پزشکی ضروری باشند تا از بستری‌شدن یا انتقال شما به یک مرکز اقامتی جلوگیری کنند.

وقتی 21 ساله می‌شوید، از برنامه CCS به مراقبت‌های سلامت بزرگسالان منتقل می‌شوید (تغییر می‌دهید). در آن زمان، ممکن است لازم باشد برای ادامه دریافت خدماتی مانند پرستاری خصوصی که اکنون از طریق CCS دریافت می‌کنید، در برنامه معافیت (c) 1915 ثبت‌نام کنید.

معافیت خدمات مبتنی بر خانه و جامعه (c) 1915 (Home and Community-Based Services, HCBS)

شش معافیت (c) 1915 برنامه Medi-Cal ایالت California (برنامه‌های ویژه دولتی) به ایالت اجازه می‌دهند به‌جای آنکه مراقبت در یک مرکز سالمندان یا بیمارستان دریافت شود، خدمات و پشتیبانی‌های مراقبت طولانی‌مدت (LTSS) را در محیط جامعه و مطابق انتخاب فرد ارائه کند. Medi-Cal با دولت فدرال توافقی دارد که اجازه می‌دهد خدمات تحت معافیت در منزل شخصی یا در یک محیط اجتماع‌محور شبیه به منزل ارائه شوند. هزینه خدماتی که تحت این معافیت‌ها ارائه می‌شوند نباید از هزینه همان نوع مراقبت در یک مرکز اقامتی بیشتر باشد. دریافت‌کنندگان معافیت HCBS باید واجد شرایط دریافت کامل Medi-Cal باشند. برخی از معافیت‌های (c) 1915 در سراسر ایالت کالیفرنیا به صورت محدود در دسترس هستند و/یا ممکن است لیست انتظار داشته باشند. شش مورد از معافیت‌های (c) 1915 Medi-Cal عبارتند از:

- معافیت زندگی همراه با کمک (ALW)
- معافیت «برنامه خودتعیین‌گری» (Self-Determination Program, SDP) برای افراد دارای ناتوانی‌های رشدی
- معافیت HCBS برای افراد دارای ناتوانی‌های رشدی ساکن کالیفرنیا، (HCBS-DD)
- معافیت «جایگزین‌های خدمات در منزل و در جامعه» (HCBA)
- برنامه معافیت Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP)، که پیش‌تر «معافیت ویروس نقص ایمنی انسانی/سندرم نقص ایمنی اکتسابی (HIV/AIDS)» نامیده می‌شد
- برنامه «خدمات چندمنظوره برای سالمندان» (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد معافیت‌های Medi-Cal، به آدرس زیر مراجعه کنید:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>. همچنین می‌توانید با شماره

1-888-665-4621 (TTY/TDD) یا 711 تماس بگیرید.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



خدمات حمایتی در منزل (IHSS)

برنامه «خدمات حمایتی در منزل» (The In-Home Supportive Services, IHSS)، به عنوان جایگزینی برای مراقبت در خارج از منزل، برای افراد واجد شرایط دریافت Medi-Cal، از جمله سالمندان، افراد نابینا و/یا افراد دارای ناتوانی، کمک‌های مراقبتی شخصی را در منزل ارائه می‌دهد. IHSS به دریافت‌کنندگان خدمات اجازه می‌دهد تا با خیال راحت در خانه‌های خود بمانند. ارائه‌دهنده شما باید موافقت کند که شما به مراقبت شخصی در منزل نیاز دارید و اگر خدمات IHSS را دریافت نکنید، در معرض خطر انتقال به مراکز مراقبتی خارج از منزل خواهید بود. برنامه IHSS همچنین ارزیابی نیازها را انجام خواهد داد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد IHSS موجود در شهرستان خود، به <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services> یا با سازمان خدمات اجتماعی شهرستان محل سکونت خود تماس بگیرید.

خدماتی که نمی‌توانید از طریق Molina Healthcare یا Medi-Cal دریافت کنید

Molina Healthcare و Medi-Cal برخی از خدمات را پوشش نخواهند داد. خدماتی که Molina Healthcare یا Medi-Cal پوشش نمی‌دهند شامل موارد زیر می‌شوند، اما محدود به این‌ها نیست:

- لقاح آزمایشگاهی (IVF)، از جمله — اما نه محدود به — بررسی‌های ناباروری یا هرگونه اقدام برای تشخیص یا درمان ناباروری
- حفظ باروری
- اصلاحات خودرو
- خدمات در مرحله آزمایش جراحی زیبایی

برای کسب اطلاعات بیشتر با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) یا تماس بگیرید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



5. مراقبت‌های سلامت کودکان و نوجوانان

اعضای کودک و نوجوان زیر 21 سال، به‌محض ثبت‌نام، می‌توانند خدمات سلامت موردنیاز خود را دریافت کنند. این کار تضمین می‌کند که آن‌ها مراقبت‌های پیشگیرانه، دندان‌پزشکی و سلامت روان مناسب از جمله خدمات رشدی و خدمات تخصصی را دریافت می‌کنند. این فصل به توضیح این خدمات پرداخته است.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان

خدمات ضروری مراقبت سلامت برای اعضای زیر 21 سال پوشش داده می‌شوند و رایگان هستند. فهرست زیر شامل خدمات رایج و از نظر پزشکی ضروری است که برای شناسایی، درمان یا مراقبت از هرگونه نقص یا تشخیص جسمی یا روانی استفاده می‌شوند. خدمات تحت پوشش شامل موارد زیر است، اما محدود به اینها نیستند:

- ویزیت‌های سلامت کودکان و معاینات نوجوانان (ویزیت‌های منظم و مهمی که کودکان باید نزد پزشک انجام دهند)
- واکسیناسیون (تزریق)
- ارزیابی و درمان سلامت رفتاری (سلامت روان و/یا اختلال مصرف مواد)
- ارزیابی و درمان سلامت روان، شامل روان‌درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) تحت پوشش شهرستان هستند)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
- مدیریت مراقبت ارتقایافته (ECM) برای کودکان و نوجوانان جمعیت‌های هدف (POFs) (یک خدمات طرح مراقبت مدیریت‌شده (Medi-Cal (MCP)
- تست‌های آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت با سرب خون
- آموزش بهداشت و پیشگیری
- خدمات بینایی
- خدمات دندان‌پزشکی (تحت پوشش Medi-Cal Dental)
- خدمات شنوایی (تحت پوشش برنامه California Children's Services (CCS) برای کودکانی که واجد شرایط هستند. Molina Healthcare خدمات مربوط به کودکانی را که واجد شرایط CCS نیستند، پوشش خواهد داد)
- خدمات مراقبت در منزل، مانند پرستاری خصوصی (PDN)، کاردرمانی، فیزیوتراپی، و تجهیزات و ملزومات پزشکی

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



این خدمات، خدمات برنامه «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» (Medi-Cal for Kids and Teens) (که با نام غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای (EPSDT) نیز شناخته می‌شود) نامیده می‌شوند. اطلاعات بیشتر برای اعضا در مورد برنامه «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» (Medi-Cal for Kids and Teens) را می‌توانید در اینجا بیابید

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. خدمات برنامه «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» که طبق دستورالعمل‌های

Bright Futures متخصصان کودکان برای حفظ سلامت شما یا فرزندان توصیه می‌شوند، به‌صورت رایگان تحت‌پوشش قرار می‌گیرند. برای مطالعه‌ی دستورالعمل‌های Bright Futures به این آدرس اینترنتی مراجعه کنید: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

«مدیریت مراقبت ارتقایافته» (ECM) یک خدمات طرح مراقبت مدیریت‌شده (MCP) Medi-Cal است که در همه شهرستان‌های California ارائه می‌شود تا برای اعضای MCP با نیازهای پیچیده، مدیریت مراقبت جامع فراهم کند. از آنجا که کودکان و نوجوانان دارای نیازهای پیچیده معمولاً در یک نظام ارائه خدمات پراکنده، توسط یک یا چند مدیر پرونده یا ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی مورد رسیدگی قرار می‌گیرند، ECM هماهنگی میان این نظام‌های مختلف را فراهم می‌کند. کودکان و نوجوانانی که واجد شرایط دریافت این مزایا هستند عبارتند از:

- کودکان و نوجوانانی که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند
- کودکان و نوجوانانی که در معرض خطر بستری یا مراجعه قابل‌اجتناب به بیمارستان یا اورژانس هستند
- کودکان و نوجوانانی که نیازهای جدی در زمینه سلامت روان و/یا اختلال مصرف مواد (SUD) دارند
- کودکان و نوجوانانی که در برنامه «خدمات کودکان کالیفرنیا» (CCS) یا برنامه CCS Whole Child Model (WCM) ثبت‌نام کرده‌اند و نیازهایی فراتر از وضعیت مشمول CCS دارند
- کودکان و نوجوانانی که در نظام حمایت از کودکان (Child Welfare) مورد رسیدگی قرار گرفته‌اند
- کودکان و نوجوانانی که از یک مرکز اصلاح و تربیت جوانان منتقل می‌شوند

اطلاعات بیشتر در مورد ECM را می‌توانید در اینجا بیابید.

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

علاوه بر این، از مدیران ارشد مراقبت در ECM به‌طور جدی خواسته می‌شود که اعضای ECM را از نظر نیاز به خدمات «پشتیبانی‌های اجتماعی» (Community Supports) که توسط MCPها ارائه می‌شوند و به‌عنوان جایگزین‌های مقرون‌به‌صرفه برای خدمات یا محیط‌های پزشکی سنتی عمل می‌کنند، مورد ارزیابی قرار دهند و در صورت واجد شرایط بودن و در دسترس بودن، آن‌ها را به این خدمات ارجاع دهند. کودکان و نوجوانان ممکن است از بسیاری از خدمات «پشتیبانی‌های اجتماعی» (Community Supports) بهره‌مند شوند؛ از جمله خدمات اصلاح شرایط محیطی برای کنترل آسم، راهنمایی و پشتیبانی در یافتن مسکن، استراحت موقت پزشکی (Medical Respite)، و مراکز مراقبت کوتاه‌مدت افراد تحت‌تأثیر الکل (Sobering Centers).

«پشتیبانی‌های اجتماعی» (Community Supports) خدماتی هستند که توسط طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده (MCPs) Medi-Cal ارائه می‌شوند و برای اعضای واجد شرایط Medi-Cal در دسترس‌اند؛ فارغ از این‌که واجد شرایط دریافت خدمات ECM باشند یا نه.



اطلاعات بیشتر در مورد «پشتیبانی‌های اجتماعی» را می‌توانید در اینجا بیابید

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

برخی از خدمات مانند پرستاری خصوصی (PDN) که از طریق برنامه «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» (Medi-Cal for Kids and Teens) ارائه می‌شوند، به‌عنوان خدمات تکمیلی در نظر گرفته می‌شوند. این خدمات برای اعضای Medi-Cal که 21 سال و بیشتر دارند، در دسترس نیستند. برای اینکه پس از رسیدن شما یا فرزندتان به سن 21 سالگی همچنان این خدمات را رایگان دریافت کنید، ممکن است لازم باشد شما یا فرزندتان در یک معافیت خدمات مبتنی بر خانه و جامعه (Home and Community-Based Services, HCBS) 1915(c) یا یکی از خدمات مراقبت و حمایت بلندمدت (LTSS) در همان زمان یا پیش از رسیدن به سن 21 سالگی ثبت‌نام کنید. اگر شما یا فرزندتان در حال دریافت خدمات تکمیلی از طریق برنامه «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» هستید و شما یا فرزندتان به‌زودی به 21 سالگی می‌رسید، با Molina Healthcare تماس بگیرید تا درباره گزینه‌های تداوم مراقبت صحبت کنید.

معاینات سلامت کودکان و مراقبت‌های پیشگیرانه

مراقبت‌های پیشگیرانه شامل معاینات منظم سلامت، غربالگری برای کمک به پزشک در تشخیص زودهنگام مشکلات و خدمات مشاوره‌ای برای تشخیص بیماری‌ها، ناخوشی‌ها و مشکلات پزشکی قبل از بروز آنهاست. معاینات منظم به شما یا پزشک فرزندتان کمک می‌کند تا هرگونه مشکلی را بررسی کنید. مشکلات می‌تواند شامل اختلالات پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، شنوایی، سلامت روان و هرگونه اختلال مصرف مواد (الکل یا مواد مخدر) باشد. Molina Healthcare معاینات غربالگری مشکلات (از جمله ارزیابی سطح سرب خون) را در هر زمان که نیاز باشد، پوشش می‌دهد، حتی اگر در طول معاینات معمول شما یا فرزندتان نباشد.

مراقبت‌های پیشگیرانه همچنین شامل واکسیناسیون (تزریقات) مورد نیاز شما یا فرزندتان می‌شود. Molina Healthcare باید اطمینان حاصل کند که همه کودکان عضو هنگام مراجعه به پزشک، تمام واکسن‌های مورد نیاز خود را دریافت کرده‌اند. خدمات مراقبت‌های پیشگیرانه و غربالگری‌ها به صورت رایگان و بدون نیاز به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) در دسترس هستند.

فرزند شما باید در این سنین معاینات لازم را انجام دهد:

- 2-4 روز پس از تولد
- 1 ماهگی
- 2 ماهگی
- 4 ماهگی
- 6 ماهگی
- 9 ماهگی
- 12 ماهگی
- 15 ماهگی
- 18 ماهگی
- 24 ماهگی
- 30 ماهگی
- از 3 تا 20 سالگی، سالی یک بار

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



معاینات سلامت کودک شامل موارد زیر است:

- شرح حال کامل و معاینه فیزیکی از سر تا پا
 - واکسیناسیون (تزریقات) متناسب با سن (ایالت California از برنامه زمانی آکادمی American Academy of Pediatrics Bright Futures تبعیت می‌کند: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
 - تست‌های آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت با سرب خون، در صورت لزوم یا متناسب با سن
 - آموزش سلامت
 - غربالگری بینایی و شنوایی
 - غربالگری سلامت دهان و دندان
 - ارزیابی سلامت رفتاری
- اگر پزشک در طول معاینه یا غربالگری، مشکلی در سلامت جسمی یا روانی شما یا فرزندتان پیدا کند، ممکن است شما یا فرزندتان نیاز به مراقبت‌های پزشکی بیشتری داشته باشید. Molina Healthcare این مراقبت‌ها را به صورت رایگان پوشش خواهد داد، از جمله:

- مراقبت‌های پزشک، پرستار رسمی و بیمارستان
- واکسیناسیون (تزریقات) برای حفظ سلامت شما یا فرزندتان
- فیزیوتراپی، گفتار/زبان درمانی و کاردرمانی
- خدمات درمانی خانگی، شامل تجهیزات لوازم و وسایل پزشکی
- درمان مشکلات بینایی، از جمله عینک
- درمان مشکلات شنوایی، از جمله سمعک، زمانی که تحت پوشش خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) نباشند
- درمان سلامت رفتاری برای بیماری‌هایی مانند اختلالات طیف اوتیسم و سایر ناتوانی‌های رشدی
- مدیریت پرونده و آموزش سلامت
- جراحی ترمیمی؛ یعنی جراحی با هدف بهبود عملکرد یا ایجاد ظاهر طبیعی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرطبیعی بدن که بر اثر ناهنجاری‌های مادرزادی، اختلالات رشدی، تروما، عفونت، تومورها یا بیماری ایجاد شده‌اند (این نوع جراحی‌ها اغلب تحت پوشش CCS هستند؛ اما اگر نباشند، Molina Healthcare آن‌ها را پوشش خواهد داد).

غربالگری مسمومیت با سرب خون

تمام کودکانی که در Molina Healthcare ثبت‌نام کرده‌اند باید در سن 12 و 24 ماهگی، یا اگر زودتر آزمایش نشده‌اند، بین 24 تا 72 ماهگی، غربالگری مسمومیت با سرب خون را انجام دهند. همچنین در صورت درخواست والدین یا قیم، کودکان می‌توانند غربالگری سرب خون انجام دهند. همچنین هر زمان که پزشک معتقد باشد تغییر در زندگی کودک، او را در معرض خطر قرار داده است، کودکان می‌بایست مورد غربالگری قرار گیرند.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



کمک برای دسترسی کودکان و نوجوانان به خدمات مراقبت سلامت

Molina Healthcare به اعضای زیر 21 سال و خانواده‌هایشان کمک می‌کند تا خدمات مورد نیاز خود را دریافت کنند. ما می‌توانیم از یک مدیر مراقبت از کودکان (CM) در Molina Healthcare برای همکاری با شما استفاده کنیم. یک دستیار پزشک اطفال در Molina Healthcare می‌تواند:

- درباره خدمات موجود به شما اطلاع دهد
- در صورت نیاز، به یافتن ارائه‌دهندگان داخل شبکه یا خارج از شبکه کمک کند
- به تعیین وقت ملاقات کمک کند
- حمل و نقل پزشکی را هماهنگ کند تا کودکان بتوانند به قرار ملاقات‌های خود برسند
- به ارجاع به سازمان‌های دیگر، مانند سازمان (CCS) California Children's Services یا مراکز منطقه‌ای (RCs) کمک کند.
- به هماهنگی مراقبت برای خدماتی که تحت پوشش Molina Healthcare نیستند، اما ممکن است از طریق Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal در دسترس باشند، کمک کند. از جمله این خدمات:
 - خدمات درمانی و توانبخشی برای اختلالات سلامت روان و سوء مصرف مواد (SUD)
 - درمان مشکلات دندانی از جمله ارتودنسی

سایر خدماتی که می‌توانید از طریق برنامه

Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal یا سایر موارد دریافت کنید برنامه‌ها

مراقبت‌ها و معاینات دندانپزشکی

لثه‌های نوزادان را تمیز نگه دارید؛ هر روز به آرامی با یک دستمال شست‌وشو لثه‌ها را پاک کنید. در حدود چهار تا شش ماهگی، با شروع درآمدن دندان‌های کودک، «دندان درآوردن» آغاز می‌شود. شما به محض درآمدن اولین دندان کودک یا تا اولین سالگرد تولدش، هر کدام که زودتر اتفاق بیفتد، می‌بایست برای اولین ویزیت دندانپزشکی او وقت بگیرید.

این خدمات دندانپزشکی Medi-Cal برای موارد زیر رایگان هستند:

نوزادان 0 تا 3 ساله

- | | |
|---|--|
| اولین ویزیت دندانپزشکی نوزاد | وارنیش فلوراید (هر شش ماه و گاهی بیشتر) |
| اولین معاینه دندانپزشکی نوزاد | پر کردن دندان |
| معاینات دندانپزشکی (هر شش ماه و گاهی بیشتر) | دندان کشیدن (درآوردن دندان) |
| عکس‌برداری با اشعه ایکس | خدمات دندانپزشکی اورژانسی |
| جرم‌گیری دندان‌ها (هر شش ماه و گاهی بیشتر) | * استفاده از داروی آرام‌بخش (در صورت لزوم پزشکی) |

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



کودکان 4 تا 12 ساله

- معاینات دندانپزشکی (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- عکس‌برداری با اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- جرم‌گیری دندان‌ها (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- سیلانت‌های دندان مولار
- پر کردن دندان
- درمان کانال ریشه
- دندان کشیدن (درآوردن دندان)
- خدمات دندانپزشکی اورژانسی
- *استفاده از داروی آرام‌بخش (در صورت لزوم پزشکی)

جوانان 13 تا 20 ساله

- معاینات دندانپزشکی (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- عکس‌برداری با اشعه ایکس
- جرم‌گیری دندان‌ها (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- وارنیش فلوراید (هر شش ماه و گاهی بیشتر)
- ارتودنسی (بریس) برای افراد واجد شرایط
- پر کردن دندان
- کراون‌ها یا تاج‌ها
- درمان کانال ریشه
- دندان مصنوعی پارسیل و کامل
- جرم‌گیری و تسطیح ریشه
- دندان کشیدن (درآوردن دندان)
- خدمات دندانپزشکی اورژانسی
- *استفاده از داروی آرام‌بخش (در صورت لزوم پزشکی)

* ارائه‌دهندگان باید در صورتی استفاده از داروی آرام‌بخش و بیهوشی عمومی را مدنظر قرار دهند که تشخیص داده باشند و مستند نیز کرده باشند که بی‌حسی موضعی از نظر پزشکی مناسب نیست؛ همچنین آن درمان دندانپزشکی نیز می‌بایست پیش‌تأیید شده باشد یا به پیش‌تأیید (مجوز قبلی) نیاز نداشته باشد.

اینها برخی از دلایلی هستند که نمی‌توان از بی‌حسی موضعی استفاده کرد و به جای آن می‌توان از آرام‌بخش یا بیهوشی عمومی استفاده کرد:

- شرایط جسمی، رفتاری، رشدی یا عاطفی که مانع از پاسخ بیمار به تلاش‌های ارائه‌دهنده برای انجام درمان می‌شود
- اقدامات ترمیمی یا جراحی عمده
- کودکی که همکاری نمی‌کند
- عفونت حاد در محل تزریق
- عدم موفقیت بی‌حسی موضعی در کنترل درد

اگر سوالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید، با خط تماس Medi-Cal Dental Customer Service Line به شماره 1-800-322-6384 (1-800-735-2922 TTY یا 711) تماس بگیرید، یا به <https://smilecalifornia.org/> مراجعه کنید.



خدمات ارجاع برای آموزش‌های پیشگیرانه اضافی

اگر نگران هستید چون فرزندان در مدرسه خوب مشارکت نمی‌کند یا خوب یاد نمی‌گیرد، با پزشک کودک یا معلمان و مسئولان مدرسه صحبت کنید. علاوه بر مزایای پزشکی‌ای که توسط Molina Healthcare پوشش داده می‌شود، مدرسه نیز موظف است خدماتی را ارائه دهد تا به فرزندان کمک کند یاد بگیرد و عقب نماند. خدماتی که می‌توانند برای کمک به یادگیری فرزند شما ارائه شوند عبارتند از:

- خدمات گفتار و زبان
- خدمات روانشناسی
- فیزیوتراپی
- کاردرمانی
- فناوری کمکی
- خدمات مددکاری اجتماعی
- خدمات مشاوره
- خدمات پرستار مدرسه
- سرویس رفت و برگشت به مدرسه

دپارتمان آموزش کالیفرنیا (The California Department of Education) این خدمات را ارائه و هزینه آن را پرداخت می‌کند. شما باید بتوانید به همراه پزشکان و معلمان فرزندان، یک برنامه‌ی اختصاصی تهیه کنید که به بهترین شکل به فرزندان کمک کند.



6. گزارش و حل مشکلات

دو راه برای گزارش و حل مشکلات وجود دارد:

- وقتی مشکلی دارید یا از Molina Healthcare یا یک ارائه‌دهنده یا از مراقبت‌های سلامتی که از یک ارائه‌دهنده دریافت کرده‌اید ناراضی هستید، از شکایت (greivance) استفاده کنید.
- وقتی با تصمیم Molina Healthcare مبنی بر تغییر خدمات شما یا عدم پوشش آن خدمات یا به تأخیر انداختن آن خدمات یا عدم پرداخت خسارت موافق نیستید، از درخواست تجدیدنظر استفاده کنید.
- شما حق دارید شکایات و درخواست‌های تجدیدنظر خود را به Molina Healthcare ارائه دهید و مشکل خود را با ما در میان بگذارید. این امر امکان استفاده از حقوق و راه حل‌های قانونی را از شما سلب نمی‌کند. ما بابت ثبت شکایت نزد ما یا بابت گزارش مشکلات، با شما تبعیض‌آمیز برخورد نخواهیم کرد و هیچ‌گونه اقدام تلافی‌جویانه‌ای علیه شما انجام نخواهیم داد. گفتن مشکل تان به ما به بهبود مراقبت از همه اعضا کمک خواهد کرد.

شما می‌توانید ابتدا با Molina Healthcare تماس بگیرید تا مشکل خود را با ما در میان بگذارید. روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7:00 صبح تا 7:00 شب با شماره 1-888-665-4621 تماس بگیرید (TTY/TDD یا 711). مشکل‌تان را به ما بگویید.

اگر شکایت یا درخواست تجدیدنظر شما پس از 30 روز همچنان حل نشده باشد، یا از نتیجه راضی نباشید، می‌توانید با دیپارتمان نظارت بر خدمات سلامت کالیفرنیا (California Department of Managed Health Care, DMHC) تماس بگیرید. از DMHC بخواهید شکایت شما را بررسی کند یا یک بررسی پزشکی مستقل (IMR) انجام دهد. اگر موضوع شما فوری باشد، مانند مواردی که تهدید جدی برای سلامتی شما محسوب می‌شوند، می‌توانید بدون نیاز به طرح شکایت یا درخواست تجدیدنظر از Molina Healthcare، فوراً با DMHC تماس بگیرید. می‌توانید به صورت رایگان با شماره 1-888-466-2219 یا 1-877-688-9891 (TTY یا 711) با DMHC تماس بگیرید یا به آدرس زیر مراجعه کنید: <https://www.dmhc.ca.gov>.

بازرس برنامه Medi-Cal Managed Care در دیپارتمان خدمات سلامت کالیفرنیا (California Department of Health Care Services, DHCS) نیز می‌تواند کمک کند. آنها می‌توانند در زمینه مشکلات مربوط به عضویت، تغییر، یا ترک یک طرح بیمه سلامت کمک کنند. اگر نقل‌مکان کرده‌اید و برای انتقال Medi-Cal خود به شهرستان جدیدتان با مشکل مواجه هستید، آنها نیز می‌توانند کمک کنند. شما می‌توانید با بازرس از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر با شماره 1-888-452-8609 تماس بگیرید. تماس رایگان است. همچنین دربارهٔ واجد شرایط بودن خود، می‌توانید در دفتر تعیین صلاحیت شهرستان محل سکونت‌تان شکایت ثبت کنید. اگر مطمئن نیستید که شکایت خود را می‌توانید به چه کسی ارائه دهید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



برای گزارش اطلاعات نادرست مربوط به بیمه سلامتتان، از دوشنبه تا جمعه، ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر با شماره 1-800-541-5555 با Medi-Cal تماس بگیرید.

شکایات

شکایت (یا اعتراض) زمانی مطرح می‌شود که شما مشکلی دارید یا از خدماتی که از Molina Healthcare یا یک ارائه‌دهنده دریافت می‌کنید، ناراضی هستید. هیچ محدودیت زمانی برای ثبت شکایت وجود ندارد. شما می‌توانید در هر زمانی از طریق تلفن، نامه یا آنلاین، شکایت خود را به Molina Healthcare ارائه دهید. نماینده مجاز یا ارائه‌دهنده شما نیز با اجازه شما می‌تواند شکایتی را از طرف شما ثبت کند.

■ **از طریق تلفن:** بین دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7:00 صبح تا 7:00 بعد از ظهر با Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. شماره ID طرح بیمه سلامت، نام و دلیل شکایت خود را ارائه دهید.

■ **از طریق پست:** با Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید و درخواست کنید که فرمی برای شما ارسال شود. هر موقع فرم به دست شما رسید، آنرا تکمیل کنید. حتماً نام، شماره ID طرح بیمه سلامت و دلیل شکایت خود را ذکر کنید. شرح دهید چه اتفاقی افتاده است و چه کمکی که از دست ما بر می‌آید.

فرم را به این آدرس پست کنید:

توجه: Member Appeals & Grievances
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802

مطب پزشک شما فرم‌های شکایت را دارد.

■ **آنلاین:** به وبسایت Molina Healthcare به آدرس زیر مراجعه کنید www.MolinaHealthcare.com.

اگر برای تکمیل فرم شکایت به کمک احتیاج داشتید، ما می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبان به شما ارائه کنیم. با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.

ظرف پنج روز تقویمی از دریافت شکایت شما، Molina Healthcare نامه‌ای برای شما ارسال خواهد کرد و به شما اطلاع می‌دهد که شکایت شما دریافت شده است. ما ظرف مدت 30 روز نامه دیگری برای شما خواهیم فرستاد و شرح می‌دهیم که چطور مشکل شما را حل کرده‌ایم. اگر با Molina Healthcare درباره شکایتی تماس بگیرید که مربوط به پوشش مراقبت سلامت، ضرورت پزشکی، یا درمان آزمایشی یا تحقیقی نباشد و شکایت‌تان تا پایان روز کاری بعد حل شود، ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.

اگر یک مسئله فوری مربوط به یک نگرانی جدی در مورد سلامتی شما وجود داشته باشد، ما بررسی تعجیلی (سریع) را آغاز خواهیم کرد. ما ظرف 72 ساعت تصمیم خود را به شما ارائه خواهیم کرد. برای درخواست بررسی تعجیلی، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) با ما تماس بگیرید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



ظرف 72 ساعت پس از دریافت شکایت شما، تصمیم خواهیم گرفت که چگونه به شکایت شما رسیدگی کنیم و آیا آن را تسریع خواهیم کرد یا خیر. اگر متوجه شویم که لازم نیست به شکایت شما رسیدگی سریع شود، به شما اطلاع خواهیم داد که ظرف 30 روز به شکایت شما رسیدگی خواهیم کرد. می‌توانید به هر دلیلی مستقیم با DMHC تماس بگیرید؛ از جمله اگر فکر می‌کنید موضوعتان واجد شرایط رسیدگی فوری است، یا اگر Molina Healthcare طی مهلت 72 ساعته به شما پاسخ نمی‌دهد، یا اگر از تصمیم Molina Healthcare ناراضی هستید.

شکایات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx مشمول فرآیند رسیدگی به شکایات Molina Healthcare یا واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی که توسط دیپارتمان اداره خدمات سلامت کالیفرنیا (California Department of Health Care Services, DHCS) انجام می‌شود، نیستند. اعضا می‌توانند با شماره گیری 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) و فشردن کلیدهای 7 یا 711، شکایات خود را در مورد مزایای داروخانه Medi-Cal Rx ارسال کنند. یا به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

شکایات مربوط به آن گروه از مزایای داروخانه که مشمول Medi-Cal Rx نمی‌شوند، ممکن است واجد شرایط بررسی از طریق فرآیند رسیدگی به شکایات و تجدیدنظر Molina Healthcare و بررسی پزشکی مستقل با DMHC باشند. شماره تلفن رایگان 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)، DMHC است. شما می‌توانید فرم شکایت/بررسی مستقل پزشکی و دستورالعمل‌های مربوطه را به صورت آنلاین در آدرس زیر ببابید. <https://www.dmhc.ca.gov/>

تجدیدنظرخواهی

تجدیدنظر متفاوت از شکایت است. درخواست تجدیدنظر، درخواستی از Molina Healthcare برای بررسی و تغییر تصمیمی است که در مورد خدمات شما گرفته‌ایم. اگر نامه‌ای مبنی بر عدم ارائه، تأخیر، تغییر یا پایان دادن به یک خدمات برای شما ارسال کرده‌ایم و شما با تصمیم ما موافق نیستید، می‌توانید از ما درخواست تجدیدنظر کنید. همچنین نماینده مجاز یا ارائه‌دهندگان با اجازه کتبی شما می‌تواند از ما درخواست کند که برای شما تجدیدنظر انجام دهیم.

شما باید ظرف 60 روز از تاریخ ابلاغیه تصمیم (NOA) که از Molina Healthcare دریافت کرده‌اید، درخواست تجدیدنظر دهید. اگر تصمیم گرفته باشیم خدماتی را که اکنون دریافت می‌کنید کاهش دهیم، به حالت تعلیق درآوریم یا متوقف کنیم، می‌توانید در حالی که منتظر تصمیم‌گیری در مورد درخواست تجدیدنظر خود هستید، به دریافت آن خدمات ادامه دهید. به این وضعیت «کمک هزینه زمان انتظار» (Aid Paid Pending) می‌گویند. برای دریافت «کمک هزینه زمان انتظار»، باید ظرف 10 روز از تاریخ درج‌شده در ابلاغیه تصمیم (NOA)، یا پیش از تاریخی که گفته‌ایم خدمات شما متوقف می‌شود — هر کدام که دیرتر است — برای تجدیدنظر درخواست دهید. وقتی تحت این شرایط درخواست تجدیدنظر می‌دهید، ارائه خدمات به شما در مدت زمان انتظار برای تصمیم تجدیدنظرخواهی‌تان ادامه خواهد یافت.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



شما می‌توانید از طریق تلفن، نامه کتبی یا آنلاین درخواست تجدیدنظر خود را ثبت کنید:

- **از طریق تلفن:** با Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) بین دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 بعد از ظهر تماس بگیرید. نام، شماره شناسایی طرح سلامت و خدماتی که به آن اعتراض دارید را ذکر کنید.
- **از طریق پست:** با Molina Healthcare به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید و درخواست کنید که فرمی برای شما ارسال شود. هر موقع فرم به دست شما رسید، آنرا تکمیل کنید. حتماً نام، شماره شناسایی طرح سلامت و خدماتی که به آن اعتراض دارید را ذکر کنید.
- فرم را به این آدرس پست کنید:

توجه: Member Appeals & Grievances
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802

فرم‌های استیناف در مطب پزشک شما موجود است.

- **آنلاین:** از وبسایت Molina Healthcare بازدید کنید. به www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.
- اگر برای درخواست تجدیدنظر یا برای «کمک‌هزینه زمان انتظار» نیاز به کمک دارید، ما می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبان به شما ارائه کنیم. با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.
- ظرف پنج روز تقویمی از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، Molina Healthcare نامه‌ای برای شما ارسال خواهد کرد و به شما اطلاع می‌دهد که درخواست شما دریافت شده است. ظرف 30 روز، تصمیم تجدیدنظر خود را به شما اطلاع خواهیم داد و نامه‌ای با عنوان «ابلاغیه حل و فصل تجدیدنظر» (NAR) برای شما ارسال خواهیم کرد. اگر ظرف 30 روز تصمیم تجدیدنظر خود را به شما اعلام نکنیم، می‌توانید از دپارتمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (California Department of Social Services, CDSS) درخواست جلسه دادرسی ایالتی و از دپارتمان نظارت بر خدمات سلامت کالیفرنیا (California Department of Managed Health Care, DMHC)، درخواست بررسی پزشکی مستقل (IMR) کنید.

اما اگر ابتدا درخواست دادرسی ایالتی بدهید و جلسه رسیدگی درباره مشکلات خاص شما برگزار شده باشد، دیگر نمی‌توانید برای همان مشکلات نزد DMHC درخواست IMR ثبت کنید. در این صورت، رأی دادرسی ایالتی رأی نهایی خواهد بود. اما اگر موضوعات شما شرایط لازم برای IMR را نداشته باشند، حتی اگر جلسه دادرسی ایالتی قبلاً برگزار شده باشد، همچنان می‌توانید نزد DMHC شکایت ثبت کنید.

اگر شما یا پزشکتان به دلیل اینکه زمان لازم برای تصمیم‌گیری در مورد درخواست تجدیدنظر شما، زندگی، سلامت یا توانایی عملکرد شما را به خطر می‌اندازد، می‌خواهید سریع تصمیم بگیریم، می‌توانید درخواست بررسی تعجیلی (سریع) بدهید. برای درخواست بررسی تعجیلی با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید. ما ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، تصمیم خواهیم گرفت. اگر نگرانی فوری در مورد مراقبت‌های سلامت وجود دارد، مانند مواردی که تهدیدی جدی برای سلامتی شما محسوب می‌شوند، نیازی نیست قبل از طرح شکایت در DMHC، درخواست تجدیدنظر خود را به Molina Healthcare ارائه دهید.

با بخش خدمات اعضا به شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اگر با تصمیم تجدیدنظر موافق نباشید چه باید کرد ؟

اگر درخواست تجدیدنظر داده‌اید و نامه NAR دریافت کرده‌اید که به شما می‌گوید تصمیم خود را تغییر نداده‌ایم، یا اگر هرگز نامه NAR دریافت نکرده‌اید و 30 روز از آن گذشته است، می‌توانید:

- از دپارتمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (California Department of Social Services, CDSS) درخواست جلسه دادرسی ایالتی کنید تا یک قاضی پرونده شما را بررسی کند. شماره تلفن رایگان CDSS 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349) است. همچنین می‌توانید درخواست جلسه دادرسی ایالتی را به صورت آنلاین از طریق <https://www.cdss.ca.gov> انجام دهید. دیگر روشهای درخواست جلسه دادرسی ایالتی را می‌توانید در بخش «دادرسی ایالتی» در ادامه این فصل بیابید.
 - برای بررسی تصمیم Molina Healthcare، فرم «درخواست بررسی پزشکی مستقل/شکایت» را نزد دپارتمان نظارت بر خدمات سلامت کالیفرنیا (California Department of Managed Health Care, DMHC) ثبت کنید. اگر شکایت شما واجد شرایط فرآیند بررسی پزشکی مستقل DMHC (IMR) باشد، یک پزشک خارج از مجموعه که عضوی از Molina Healthcare نیست، پرونده شما را بررسی کرده و تصمیمی اتخاذ خواهد کرد که Molina Healthcare موظف به پیروی از آن است.
- شماره تلفن رایگان 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)، DMHC است. شما می‌توانید فرم IMR/شکایت و دستورالعمل‌های آن را به صورت آنلاین در آدرس زیر بیابید <https://www.dmhc.ca.gov>.
- نیازی به پرداخت هزینه برای دادرسی ایالتی یا IMR نیست.

شما از حق دریافت هر دو دادرسی ایالتی و IMR برخوردارید. اما اگر ابتدا درخواست جلسه دادرسی ایالتی بدهید و جلسه رسیدگی به مشکلات خاص شما قبلاً برگزار شده باشد، نمی‌توانید برای همان مسائل از DMHC درخواست IMR کنید. در این صورت، رأی دادرسی ایالتی رای نهایی خواهد بود. اما اگر مسائل واجد شرایط IMR نباشند، حتی اگر جلسه دادرسی ایالتی قبلاً برگزار شده باشد، همچنان می‌توانید شکایت خود را به DMHC ارائه دهید.

بخش‌های زیر اطلاعات بیشتری در مورد نحوه درخواست جلسه دادرسی ایالتی و IMR ارائه می‌دهند.

شکایات و درخواست‌های تجدیدنظر مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx توسط Molina Healthcare رسیدگی نمی‌شود. برای ارسال شکایات و درخواست‌های تجدیدنظر در مورد مزایای داروخانه Medi-Cal Rx، با شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) تماس بگیرید و شماره 7 یا 711 را فشار دهید. شکایات و درخواست‌های تجدیدنظر مربوط به مزایای داروخانه که مشمول Medi-Cal Rx نمی‌شوند، ممکن است واجد شرایط بررسی پزشکی مستقل (IMR) توسط DMHC باشند.

اگر با تصمیمی مربوط به مزایای دارویی Medi-Cal Rx خود موافق نیستید، می‌توانید درخواست جلسه دادرسی ایالتی کنید. شما نمی‌توانید از DMHC برای تصمیمات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx درخواست IMR کنید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



شکایات و بررسی‌های پزشکی مستقل (IMR) نزد دیپارتمان نظارت بر خدمات سلامت کالیفرنیا

(California Department of Managed Health Care, DMHC)

IMR زمانی است که یک پزشک خارج از مجموعه که به Molina Healthcare وابستگی ندارد، پرونده شما را بررسی می‌کند. اگر می‌خواهید IMR بگیرید، برای موارد غیرفوری ابتدا باید از Molina Healthcare درخواست تجدیدنظر کنید. اگر ظرف 30 روز تقویمی از Molina Healthcare خبری دریافت نکردید، یا اگر از تصمیم Molina Healthcare ناراضی هستید، می‌توانید درخواست IMR دهید. شما باید ظرف شش ماه از تاریخ ابلاغیه مربوط به تصمیم تجدیدنظر، درخواست IMR دهید، اما فقط 120 روز فرصت دارید تا درخواست جلسه دادرسی ایالتی دهید. بنابراین، اگر خواهان IMR و جلسه دادرسی ایالتی هستید، شکایت خود را در اسرع وقت ثبت کنید.

به یاد داشته باشید، اگر ابتدا درخواست جلسه دادرسی ایالتی دهید، و جلسه رسیدگی برای رسیدگی به مشکلات خاص شما قبلاً برگزار شده باشد، دیگر نمی‌توانید برای همان مسائل از DMHC درخواست IMR کنید. در این صورت، رأی دادرسی ایالتی رای نهایی خواهد بود. اما اگر مسائل واجد شرایط IMR نباشند، حتی اگر جلسه دادرسی ایالتی قبلاً برگزار شده باشد، همچنان می‌توانید شکایت خود را به DMHC ارائه دهید.

شما ممکن است بتوانید فوراً و بدون ثبت درخواست تجدیدنظر در Molina Healthcare، بررسی IMR خود را داشته باشید. این در مواردی است که در مورد سلامتی نگرانی فوری وجود دارد، مانند مواردی که تهدیدی جدی برای سلامتی شما محسوب می‌شوند.

اگر شکایت شما نزد DMHC واجد شرایط IMR نباشد، DMHC همچنان شکایتان را بررسی می‌کند تا مطمئن شود Molina Healthcare هنگام رسیدگی به درخواست تجدیدنظر شما دربارهٔ رد خدمات، تصمیم درستی گرفته است.

دیپارتمان نظارت بر خدمات سلامت کالیفرنیا (The California Department of Managed Health Care) مسئول تنظیم و نظارت بر طرح‌های خدمات سلامت است. اگر از طرح بیمه سلامت خود شکایتی دارید، ابتدا باید با طرح سلامت خود با شماره **1-888-665-4621** (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید و قبل از تماس با دیپارتمان مربوطه، از فرآیند رسیدگی به شکایات طرح سلامت خود استفاده کنید. استفاده از این روند رسیدگی به شکایت، مانع هیچ‌یک از حقوق یا راهکارهای قانونی احتمالی که ممکن است در دسترس شما باشد، نخواهد شد. اگر برای شکایتی که مربوط به یک وضعیت اورژانسی است، یا شکایتی که طرح بیمه سلامت‌تان به‌طور رضایت‌بخش حل نکرده، یا شکایتی که بیش از 30 روز بدون نتیجه مانده است نیاز به کمک دارید، می‌توانید برای دریافت کمک با این دیپارتمان تماس بگیرید. ممکن است واجد شرایط بررسی پزشکی مستقل (IMR) هم باشید. اگر برای IMR واجد شرایط باشید، در مراحل IMR یک بررسی جزئی از تصمیم‌گیری‌های پزشکی توسط طرح سلامت در رابطه با ضرورت ارائه خدمات یا درمان‌ها، تصمیم‌گیری‌های مربوط به پوشش‌دهی برای موارد درمانی تجربی یا تحقیقاتی، و بحث درباره پرداخت برای شرایط اورژانسی یا خدمات فوری، انجام می‌گیرد. این بخش همچنین یک شماره تلفن رایگان (**1-888-466-2219**) و یک تلفن TDD به شماره (**1-877-688-9891**) برای افراد دارای مشکلات شنوایی و گفتاری دارد. در وبسایت اینترنتی این دیپارتمان به آدرس www.dmhc.ca.gov فرم‌های شکایت، فرم‌های درخواست IMR و دستورالعمل‌های آنلاین قابل دسترسی است.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



دادرسی ایالتی

«دادرسی ایالتی» جلسه‌ای میان Molina Healthcare و یک قاضی از دپارتمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (California Department of Social Services, CDSS) است. قاضی به شما در حل مشکل کمک خواهد کرد و تصمیم خواهد گرفت که آیا Molina Healthcare تصمیم درستی گرفته است یا خیر. اگر قبلاً از Molina Healthcare درخواست تجدیدنظر کرده‌اید و هنوز از تصمیم ما راضی نیستید، یا اگر پس از 30 روز در مورد تجدیدنظر خود تصمیمی دریافت نکرده‌اید، حق دارید درخواست دادرسی ایالتی کنید.

شما باید ظرف 120 روز از تاریخ نامه NAR ما، درخواست دادرسی ایالتی بدهید. اگر در زمان تجدیدنظر تان «کمک‌هزینه زمان انتظار» دریافت کرده‌اید و می‌خواهید این کمک تا زمان صدور تصمیم در دادرسی ایالتی ادامه پیدا کند، باید ظرف 10 روز از نامه NAR ما، یا پیش از تاریخی که اعلام کرده‌ایم خدمات تان متوقف می‌شود — هر کدام که دیرتر است — درخواست دادرسی ایالتی بدهید.

اگر برای اطمینان از ادامه «کمک‌هزینه زمان انتظار» تا زمان صدور تصمیم نهایی در دادرسی ایالتی نیاز به کمک دارید، از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 a.m. تا 7:00 p.m. با شماره 1-888-665-4621 با Molina Healthcare تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، با TTY/TDD یا 711 تماس بگیرید. همچنین نماینده مجاز یا ارائه‌دهنده‌تان با اجازه کتبی شما می‌تواند درخواست کند که برای شما دادرسی ایالتی انجام شود.

گاهی می‌توانید بدون طی کردن روند تجدیدنظر ما، درخواست دادرسی ایالتی بدهید.

برای مثال، اگر Molina Healthcare به‌درستی یا به‌موقع درباره خدمات تان به شما اطلاع نداده باشد، می‌توانید بدون طی کردن روند تجدیدنظر ما درخواست دادرسی ایالتی بدهید. به این وضعیت «اتمام مفروض» (Deemed Exhaustion) گفته می‌شود. در اینجا چند نمونه از «اتمام مفروض» آورده شده است:

- ما نامه NOA یا NAR را به زبان ترجیحی شما در دسترس تان قرار نداده‌ایم.
 - ما اشتباهی مرتکب شده‌ایم که بر هر یک از حقوق شما تأثیر می‌گذارد
 - ما به شما نامه NOA ندادیم
 - ما به شما نامه NAR ندادیم
 - ما در نامه NAR خود اشتباهی کردیم
 - ما ظرف 30 روز به درخواست تجدیدنظر شما رسیدگی نکردیم
 - تصمیم ما این بود که پرونده شما فوری است اما ظرف 72 ساعت به درخواست تجدیدنظر شما پاسخ ندادیم
- شما می‌توانید به این روش‌ها درخواست دادرسی ایالتی بدهید:

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



- از طریق تلفن: با CDSS' State Hearings Division با شماره 1-800-743-8525 تماس بگیرید (TTY 1-800-952-8349 یا 711).
- از طریق پست: فرمی را که همراه با اطلاعیه حل و فصل تجدیدنظر برایتان ارسال شده است، تکمیل کنید و آن را به این نشانی پست کنید:
California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 9-17-433
Sacramento, CA 95814
- به صورت آنلاین: به صورت آنلاین از طریق www.cdss.ca.gov درخواست دادرسی کنید
- از طریق ایمیل: فرمی را که همراه با اطلاعیه حل و فصل تجدیدنظر برایتان ارسال شده است، تکمیل کنید و آن را به این آدرس ایمیل کنید: Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - توجه: اگر آن را از طریق ایمیل ارسال کنید، این خطر وجود دارد که شخصی غیر از State Hearings Division بتواند ایمیل شما را رهگیری کند. در نظر داشته باشید که برای ارسال درخواست خود از یک روش امن تر استفاده کنید.
- از طریق فکس: فرمی را که همراه با اطلاعیه حل و فصل تجدیدنظر برایتان ارسال شده است، تکمیل کنید و آن را به شماره رایگان 1-833-281-0903 به State Hearings Division فکس کنید.
- اگر برای درخواست دادرسی ایالتی به کمک احتیاج داشتید، ما می‌توانیم کمکتان کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبان به شما ارائه کنیم. با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید.
- در جلسه دادرسی، به قاضی خواهید گفت که چرا با تصمیم Molina Healthcare مخالف هستید.
- Molina Healthcare به قاضی خواهد گفت که ما چگونه تصمیم خود را گرفته‌ایم. قاضی برای تصمیم‌گیری ممکن است تا 90 روز به زمان نیاز داشته باشد. Molina Healthcare ملزم است از تصمیم قاضی پیروی کند.
- اگر می‌خواهید CDSS یک تصمیم سریع بگیرد، زیرا زمان لازم برای برگزاری دادرسی ایالتی ممکن است جان، سلامت، یا توانایی عملکرد کامل شما را به خطر بیندازد، شما، نماینده مجازتان، یا ارائه‌دهنده خدمات تان می‌توانید با CDSS تماس بگیرید و درخواست دادرسی ایالتی تعجیلی (Expedited State Hearing) کنید. CDSS باید حداکثر ظرف سه روز کاری پس از دریافت پرونده کامل شما از Molina Healthcare تصمیم‌گیری کند.

کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده

- اگر مشکوک شده‌اید که یک ارائه‌دهنده یا شخصی که از خدمات Medi-Cal استفاده می‌کند، مرتکب کلاهبرداری، اسراف یا سوءاستفاده شده است، شما مسئول خواهید بود که آن را با شماره تلفن رایگان و محرمانه 1-800-822-6222 گزارش کنید یا به صورت آنلاین در آدرس زیر شکایت کنید <https://www.dhcs.ca.gov/>.
- کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده شامل موارد زیر است:

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



- جعل سوابق پزشکی
 - تجویز دارو بیش از حد ضرورت پزشکی
 - ارائه خدمات درمانی بیش از حد ضرورت پزشکی
 - صدور صورتحساب برای خدماتی که ارائه نشده‌اند
 - صدور صورتحساب برای خدمات حرفه‌ای و تخصصی در صورتی که شخص حرفه‌ای آن خدمات را انجام نداده است
 - ارائه اقامت و خدمات رایگان یا تخفیف‌دار به اعضا برای تأثیرگذاری بر انتخاب ارائه‌دهنده توسط عضو
 - تغییر ارائه‌دهنده مراقبت اولیه عضو بدون اطلاع خود عضو. موارد تقلب، اتلاف منابع، و سوءاستفاده توسط فردی که مزایا دریافت می‌کند شامل — اما محدود به — این موارد است:
 - قرض‌دادن، فروختن، یا در اختیار گذاشتن کارت ID طرح بیمه یا کارت شناسایی مزایای Medi-Cal Benefits Identification Card (BIC) به فردی دیگر
 - دریافت درمان‌ها یا داروهای یکسان از چندین ارائه‌دهنده
 - مراجعه به بخش اورژانس در مواردی که وضعیت اورژانس نیست
 - استفاده از شماره تأمین اجتماعی یا شماره ID طرح بیمه فرد دیگری
 - استفاده از حمل و نقل پزشکی یا غیرپزشکی برای خدماتی که به مراقبت سلامت مربوط نیستند، یا برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، یا زمانی که هیچ قرار ملاقات پزشکی یا نسخه‌ای برای تحویل گرفتن وجود ندارد
 - برای گزارش کلاهبرداری، اسراف یا سوءاستفاده، نام، نشانی، و شماره شناسایی فردی را که این عمل را انجام داده است یادداشت کنید. تا جایی که می‌توانید اطلاعات بیشتری درباره آن فرد ارائه دهید؛ برای نمونه، شماره تلفن او یا — اگر ارائه‌دهنده خدمات است — تخصصش. تاریخ واقعه و خلاصه‌ای از اتفاقات را ارائه کنید.
- گزارش خود را به اینجا بفرستید:

Compliance Director

Molina Healthcare of California

200 Oceangate, Ste. 100

Long Beach, CA 90802

شماره تلفن رایگان: (800) 606-3889

شماره فکس (562) 499-6150

ایمیل: MHC_Compliance@Molinahealthcare.com

با خط هشدار Molina Healthcare Alert Line به شماره 866-606-3889 تماس بگیرید. فرم گزارش «کلاهبرداری، اسراف، و سوءاستفاده» را به صورت آنلاین در این نشانی تکمیل کنید:

<https://www.molinahealthcare.alertline>

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



7. حقوق و مسئولیت‌ها

به عنوان عضوی از Molina Healthcare، شما از حقوق و مسئولیت‌های مشخصی برخوردار هستید. این حقوق و مسئولیت‌ها در این فصل شرح داده می‌شوند. این فصل همچنین شامل اطلاعیه‌های قانونی‌ای است که شما به عنوان یک عضو Molina Healthcare حق دریافت آن‌ها را دارید.

حقوق شما

این حقوق شما به عنوان عضوی از Molina Healthcare هستند:

- با احترام و کرامت با شما رفتار شود و به حق شما برای حفظ حریم خصوصی و لزوم حفظ محرمانگی اطلاعات پزشکی‌تان — مانند سوابق پزشکی، وضعیت روانی و جسمی یا درمان، و سلامت باروری یا جنسی — توجه کامل شود
- اطلاعات مربوط به طرح بیمه و خدمات آن — از جمله خدمات تحت پوشش، ارائه‌دهندگان، متخصصان، و حقوق و مسئولیت‌های عضو — در اختیار شما قرار داده شود
- اطلاعات مکتوب عضویت — از جمله همه اطلاعیه‌های مربوط به شکایات و تجدیدنظرها — به‌طور کامل و به زبان دلخواه شما ترجمه و ارائه شود
- بتوانید درباره سیاست «حقوق و مسئولیت‌های اعضا» در Molina Healthcare پیشنهاد ارائه دهید
- بتوانید یک پزشک مراقبت اولیه را از میان شبکه Molina Healthcare انتخاب کنید
- به‌موقع به ارائه‌دهندگان داخل شبکه دسترسی داشته باشید
- در تصمیم‌گیری‌های مربوط به مراقبت سلامت خود — به همراه با ارائه‌دهندگان — مشارکت داشته باشید، از جمله حق رد کردن درمان را داشته باشید
- بتوانید شکایت‌های خود را درباره سازمان یا مراقبتی که دریافت کرده‌اید، چه شفاهی و چه کتبی بیان کنید
- دلیل پزشکی تصمیم Molina Healthcare برای رد، تأخیر، قطع، یا تغییر یک درخواست مراقبت پزشکی را بدانید
- هماهنگی مراقبت دریافت کنید
- برای تصمیم‌هایی که خدمات یا مزایایی را رد می‌کنند، به‌تعویق می‌اندازند یا محدود می‌کنند، درخواست تجدیدنظر بدهید
- خدمات رایگان ترجمه شفاهی و ترجمه کتبی به زبان خود دریافت کنید
- بتوانید از دفتر کمک‌های حقوقی محل خود یا دیگر سازمان‌ها، کمک حقوقی رایگان درخواست کنید
- بتوانید «تصمیم‌نامه پیش‌نگر» (Advance Directives) تنظیم کنید

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



- بتوانید در صورتی که خدمتی یا مزایایی رد شده باشد — و شما پیش‌تر نزد Molina Healthcare درخواست تجدیدنظر داده‌اید و همچنان از تصمیم ناراضی هستید، یا پس از 30 روز پاسخی درباره تجدیدنظرتان دریافت نکرده‌اید — درخواست دادرسی ایالتی بدهید؛ همچنین اطلاعات درباره شرایطی که در آن دادرسی تعجیلی امکان‌پذیر است، دریافت کنید.
- بتوانید بنا به درخواست خود از Molina Healthcare خارج شوید (انصراف دهید) و به طرح بیمه دیگری در همان شهرستان منتقل شوید.
- بتوانید به «خدمات با رضایت شخص زیر سن قانونی» دسترسی داشته باشید.
- بتوانید بنا به درخواست خود، اطلاعات مکتوب عضویت را به‌صورت رایگان و در قالب‌های دیگر — مانند بریل، چاپ درشت، صوتی، و قالب‌های الکترونیکی قابل‌دسترسی — و در زمانی مناسب با نوع قالب درخواستی، مطابق با بخش (b)(12) 14182 «قانون رفاه و نهادها» (W&I Code) دریافت کنید.
- در برابر هرگونه محدودسازی یا منزوی شدن که به‌عنوان ابزاری برای اجبار، تنبیه، راحتی کارکنان، یا تلافی‌جویی به کار رود، مصون باشید.
- اطلاعات مربوط به گزینه‌ها و روش‌های درمانی موجود — بدون توجه به هزینه یا پوشش بیمه — به‌صورت صادقانه و به شکلی متناسب با وضعیت شما و میزان توانایی‌تان برای درک آن‌ها، با شما در میان گذاشته شود.
- بتوانید به پرونده‌های پزشکی خود دسترسی داشته باشید و یک نسخه کپی از آن‌ها دریافت کنید و درخواست کنید که مطابق با بخش‌های 164.524 و 164.526 «مقررات فدرال» (CFR 45) اصلاح یا تصحیح شوند.
- بتوانید از این حقوق بدون آن‌که بر نحوه برخورد Molina Healthcare، ارائه‌دهندگان، یا دولت با شما اثری منفی بگذارد، استفاده کنید.
- بتوانید مطابق با قوانین فدرال، به خدمات تنظیم خانواده، مراکز زایمانی مستقل (Freestanding Birth Centers)، مراکز سلامت فدرالی واجدصلاحیت (Federally Qualified Health Centers)، ارائه‌دهندگان مراقبت سلامت بومیان (Indian Health Care Providers)، خدمات مامایی، مراکز سلامت روستایی (Rural Health Centers)، خدمات مرتبط با عفونت‌های منتقل‌شونده جنسی، و مراقبت‌های اورژانسی خارج از شبکه Molina Healthcare دسترسی داشته باشید.
- بتوانید ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ درج‌شده در «اطلاعیه تصمیم رد مزایا» (NABD)، برای این تصمیم درخواست تجدیدنظر بدهید و — در صورت وجود شرایط — بدانید چگونه می‌توان در طول روند تجدیدنظر داخل طرح و تا زمان دادرسی عادلانه ایالتی، همچنان مزایا را دریافت کنید.

مسئولیت‌های شما

اعضای Molina Healthcare این مسئولیت‌ها را دارند:

- تا حد امکان اطلاعاتی را که این سازمان و ارائه‌دهندگان و متخصصان آن برای ارائه مراقبت نیاز دارند، در اختیارشان بگذارید.
- به برنامه‌ها و دستورالعمل‌های مراقبتی‌ای را که با ارائه‌دهندگان خدمات بر سر آن‌ها توافق کرده‌اید، پایبند باشند.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



- تا حد امکان مشکلات سلامت خود را درک کنند و در تدوین اهداف درمانی مورد توافق دوطرفه مشارکت داشته باشند.
- در صورتی که بیمه سلامت دیگری دارند، به طرح بیمه اطلاع دهند.
- رفتارشان به گونه‌ای باشد که از مراقبت ارائه‌شده به دیگر بیماران حمایت کنند و به روال درست کارها در مطب پزشک، بیمارستان‌ها و دیگر مراکز کمک کنند.
- در صورت نقل مکان به ما اطلاع دهید. اگر در محدوده خدمات‌رسانی ما نقل مکان کنید، ما باید سوابق عضویت شما را به روز نگه داریم. اگر به خارج از ناحیه تحت پوشش طرح ما نقل مکان کنید، شما دیگر نمی‌توانید عضو طرح ما باقی بمانید؛ اما ما می‌توانیم به شما اطلاع دهیم که آیا در آن ناحیه طرح بیمه‌ای داریم یا خیر.
- در صورت داشتن هرگونه سوال، نگرانی، مشکل یا پیشنهادی، ما را جریان بگذارید

اطلاعیه عدم تبعیض

تبعیض خلاف قانون است. Molina Healthcare تابع قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال است. Molina Healthcare به صورت غیرقانونی به دلیل جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، ملیت، هویت قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنس، هویت جنسیتی، یا گرایش جنسی، هیچ فردی را مورد تبعیض قرار نمی‌دهد، او را طرد نمی‌کند و با او رفتار متفاوتی نخواهد داشت. Molina Healthcare این خدمات را ارائه می‌دهد:

- کمک‌ها و خدمات رایگان به افراد دارای ناتوانی تا بتوانند راحت‌تر ارتباط برقرار کنند، برای مثال:
 - مترجمان واجد صلاحیت زبان اشاره.
 - اطلاعات نوشتاری در قالب‌های دیگر (چاپ درشت، صوتی، قالب‌های الکترونیکی قابل دسترس و سایر قالب‌ها)
- خدمات زبانی رایگان به افرادی که زبان اصلی آنها انگلیسی نیست، مانند:
 - مترجمان شفاهی واجد شرایط
 - اطلاعات نوشتاری به زبان‌های دیگر

اگر به این خدمات نیاز دارید، بین روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 بعد از ظهر، با شماره 1-888-665-4621 با Molina Healthcare تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، برای استفاده از خدمات خط انتقال تماس کالیفرنیا با TTY/TDD یا 711 تماس بگیرید.

نحوه طرح شکایت

اگر باور دارید که Molina Healthcare نسبت به ارائه این خدمات کوتاهی کرده است یا به‌طور غیرقانونی به دلیل جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، ملیت، هویت قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنس، هویت جنسیتی، یا گرایش جنسی به شکلی دیگر تبعیض روا داشته است، می‌توانید نزد مسئول حقوق مدنی (Molina Healthcare (Civil Rights Coordinator) شکایت ثبت کنید. شما می‌توانید از طریق تلفن، پست، حضوری یا آنلاین شکایت خود را ثبت کنید:

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



- از طریق تلفن: با هماهنگ‌کننده حقوق مدنی Molina Healthcare's Civil Rights Coordinator بین دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7:00 صبح تا 7:00 بعد از ظهر، با شماره 1-888-665-4621 تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، برای استفاده از خدمات خط انتقال تماس کالیفرنیا با TTY/TDD یا 711 تماس بگیرید.
- از طریق پست: فرم شکایت را تکمیل کنید یا نامه‌ای بنویسید و به آدرس زیر ارسال کنید

توجه: Molina Healthcare Civil Rights Coordinator
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802

- به صورت حضوری: به مطب پزشک خود یا Molina Healthcare مراجعه کنید و بگویید که می‌خواهید شکایتی ثبت کنید.

- به صورت آنلاین: به وبسایت Molina Healthcare به آدرس زیر مراجعه کنید
<https://molinahealthcare.Alertline.com>

دفتر حقوق مدنی – اداره خدمات سلامت کالیفرنیا

(Office of Civil Rights – California Department of Health Care Services)

همچنین می‌توانید از طریق تلفن، پست یا آنلاین، شکایت حقوق مدنی را به دپارتمان نظارت بر خدمات سلامت کالیفرنیا (California Department of Managed Health Care, DMHC) ارائه دهید:

- از طریق تلفن: با شماره 1-916-440-7370 تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب صحبت کنید یا بشنوید، با شماره 711 (خدمات خط انتقال تماس) تماس بگیرید.

- از طریق پست: فرم شکایت را تکمیل کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

فرمهای شکایت در آدرس https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx موجود است.

- به صورت آنلاین: به CivilRights@dhcs.ca.gov ایمیل بفرستید.

دفتر حقوق مدنی – وزارت سلامت و خدمات انسانی ایالات متحده

Office of Civil Rights – United States Department of Health and Human Services

اگر باور دارید که به دلیل نژاد، رنگ پوست، ملیت، سن، ناتوانی، یا جنسیت، شما مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید

نزد دفتر حقوق مدنی – وزارت سلامت و خدمات انسانی ایالات متحده (Office of Civil Rights – United States Department of Health and Human Services) نیز یک شکایت حقوق مدنی ثبت کنید.

شما می‌توانید این شکایت از طریق تلفن، پست، یا آنلاین ثبت کنید:

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



▪ از طریق تلفن: با شماره 1-800-368-1019 تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب صحبت کنید یا بشنوید، برای استفاده از خدمات خط انتقال تماس کالیفرنیا با TTY 1-800-537-7697 یا 711 تماس بگیرید.

▪ از طریق پست: فرم شکایت را تکمیل کنید یا نامه ای به آدرس زیر ارسال کنید:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

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

▪ به صورت آنلاین: به پورتال Office for Civil Rights Complaint Portal به آدرس زیر مراجعه کنید
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>

راه‌های مشارکت به عنوان یک عضو

Molina Healthcare علاقه‌مند است از شما بشنود. هر سه‌ماهه، Molina Healthcare جلساتی برگزار می‌کند تا درباره مواردی که خوب پیش می‌روند و راه‌های بهبود عملکرد Molina Healthcare صحبت کند. اعضاء می‌توانند در این جلسات شرکت کنند. در یکی از این جلسات شرکت کنید!

کمیته مشورتی جامعه

Molina Healthcare گروهی به نام کمیته مشورتی جامعه (Community Advisory Committee) دارد. این گروه از اعضای Molina Healthcare، مراقبان آنها، خانواده‌ها، حامیان اجتماعی، و ارائه‌دهندگان سنتی و ارائه‌دهندگان «شبكة ایمنی» (Safety Net Providers) تشکیل شده است. شما در صورت تمایل، می‌توانید به این گروه بپیوندید. این گروه در مورد چگونگی بهبود سیاست‌های Molina Healthcare صحبت می‌کند و مسئولیت موارد زیر را بر عهده دارد:

- ارائه مشورت به Molina Healthcare درباره تدوین برنامه‌های نوآورانه برای رسیدگی به نیازهای افرادی که در دسترسی به مراقبت سلامت با موانع روبه‌رو هستند
 - بررسی برنامه‌ها و خدمات موجود
 - ارائه نظرات و توصیه‌ها — از جمله، اما نه محدود به، بیان نیازها در زمینه‌هایی مانند توسعه و ارزیابی شبکه، کیفیت، و اصلاحات نظام ارائه خدمات سلامت — که به بهبود پیامدهای سلامت کمک می‌کنند
- اگر مایلید عضوی از این گروه باشید، با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711) تماس بگیرید یا به MHCCCommunityEngagement@Molinahealthcare.com ایمیل بزنید و در مورد مشارکت اجتماعی بپرسید. شما همچنین می‌توانید از www.MolinaHealthcare.com یا www.MyMolina.com بازدید کنید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اعلان شیوه‌های حفظ حریم خصوصی

بیانیه‌ای که سیاست‌ها و رویه‌های Molina Healthcare را برای حفظ محرمانگی سوابق پزشکی شرح می‌دهد، موجود است و بنا به درخواست شما در اختیارتان قرار خواهد گرفت.

اگر از نظر سن و توانایی، قادر به ارائه رضایت برای دریافت خدمات حساس باشید، برای دریافت این خدمات یا برای درخواست پرداخت این خدمات (claim)، لازم نیست هیچ عضو دیگری به شما اجازه بدهد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات حساس، بخش «مراقبت‌های حساس» را در فصل 3 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

شما می‌توانید از Molina Healthcare بخواهید که اطلاعات مربوط به خدمات حساس را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن دیگری که شما انتخاب می‌کنید، ارسال کند. این «درخواست ارتباطات محرمانه» نامیده می‌شود. اگر شما با دریافت مراقبت موافقت کنید، Molina Healthcare بدون اجازه کتبی شما، اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت‌های حساس شما را در اختیار هیچ کس دیگری قرار نخواهد داد. اگر آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن خود را ارائه ندهید، Molina Healthcare مکاتبات را به نام شما به آدرس یا شماره تلفن موجود در پرونده ارسال خواهد کرد.

Molina Healthcare درخواست شما را برای دریافت ارتباطات محرمانه به شکل و قالبی که درخواست کرده‌اید، محترم خواهد شمرد. یا ما اطمینان حاصل خواهیم کرد که ارتباطات شما به راحتی در قالب و فرمی که درخواست کرده‌اید، قابل تنظیم است. ما آنها را به مکان دیگری که شما انتخاب می‌کنید، ارسال خواهیم کرد. درخواست شما برای ارتباطات محرمانه تا زمانی که آن را لغو کنید یا درخواست جدیدی برای ارتباطات محرمانه ارسال کنید، معتبر است.

شما می‌توانید درخواست کنید که خدمات حساس شما در قالب و قالب خاصی ارائه شوند. فقط یک عضو تحت حمایت می‌تواند درخواست دهد. در صورتی که خدمات حساس بتوانند در قالب و فرمت درخواست‌شده ارسال شوند، درخواست شما را اجابت خواهیم کرد. درخواست شما برای ارتباطات محرمانه تا زمانی که آن را لغو کنید یا درخواست جدیدی برای ارتباطات محرمانه ارسال کنید، معتبر است.

اعضایی که می‌توانند برای دریافت خدمات حساس رضایت بدهند، لازم نیست برای دریافت این خدمات یا برای ثبت درخواست پرداخت آن‌ها، اجازه هیچ عضو دیگری را بگیرند. Molina Healthcare مکاتبات مربوط به خدمات حساس را به نشانی پستی، نشانی ایمیل، یا شماره تلفن جایگزینی که عضو تعیین کرده است ارسال خواهد کرد؛ و اگر نشانی یا شماره جایگزین تعیین نشده باشد، این مکاتبات را به نام خود عضو و به نشانی یا شماره تلفنی که در پرونده ثبت شده است ارسال می‌کند. Molina Healthcare اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس را بدون اجازه کتبی از عضو دریافت‌کننده مراقبت، برای هیچ عضو دیگری فاش نخواهد کرد. اگر مکاتبات محرمانه بتوانند در قالب و فرمت درخواستی تولید شوند، Molina Healthcare درخواست‌های مربوط به دریافت مکاتبات محرمانه را در همان قالب و فرمت درخواستی، یا در محل‌های جایگزین، برآورده خواهد کرد.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس



www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.

درخواست یک عضو برای ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس تا زمانی که عضو درخواست را لغو نکند یا درخواست جدیدی برای ارتباطات محرمانه ارائه ندهد، معتبر خواهد بود. برای درخواست و ارسال درخواست‌های ارتباطات محرمانه، می‌توانید با بخش خدمات اعضای Molina با شماره 1-888-665-4621 تماس بگیرید یا از وبسایت Molina به آدرس ذیل بازدید کنید www.molinahealthcare.com/members.

بیانیه Molina Healthcare در مورد سیاست‌ها و رویه‌های آن برای محافظت از اطلاعات پزشکی شما (که «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی» نامیده می‌شود) در زیر آمده است:

این اطلاعیه شرح می‌دهد که اطلاعات پزشکی شما چگونه ممکن است مورد استفاده قرار گرفته و افشا شود و همچنین شرح می‌دهد که چگونه شما می‌توانید به این اطلاعات دسترسی پیدا کنید. لطفاً آن را با دقت مرور کنید.

Molina Healthcare of California (در اینجا "Molina"، "Molina"، "ما") مزایای مراقبت سلامتی را به واسطه برنامه Medi-Cal برای شما فراهم می‌کند. Molina به منظور ارائه مزایای سلامتی شما از اطلاعات بهداشتی محافظت‌شده در مورد شما استفاده کرده و آنها را به اشتراک می‌گذارد. ما به منظور انجام درمان، پرداخت پول و مراقبت‌های بهداشتی از اطلاعات شما استفاده کرده و آنها را به اشتراک می‌گذاریم. ما همچنین به دلایل دیگری که طبق قانون مجاز و الزامی است، از اطلاعات شما استفاده کرده و آنها را به اشتراک می‌گذاریم. ما موظفیم اطلاعات مربوط به سلامتی شما را خصوصی نگه داریم و تابع مقررات این اعلان باشیم. تاریخ لازم‌الاجرا شدن این اطلاعیه 1 اکتبر 2022 است.

PHI مخفف سه کلمه اطلاعات محافظت‌شده سلامت است. PHI به معنای اطلاعات سلامتی است که شامل نام، شماره عضویت یا سایر شناسه‌های شما می‌شود و توسط Molina استفاده شده یا به اشتراک گذاشته می‌شود.

چرا Molina از PHI شما استفاده می‌کند یا آن را به اشتراک می‌گذارد؟

ما از PHI شما استفاده کرده یا آن را به اشتراک می‌گذاریم تا مزایای مراقبت سلامتی را به شما ارائه دهیم. PHI شما برای درمان، پرداخت هزینه و اقدامات مراقبت بهداشتی استفاده شده یا به اشتراک گذاشته می‌شود.

برای درمان

Molina ممکن است از PHI شما استفاده کرده یا آن را به اشتراک بگذارد تا مراقبت‌های پزشکی شما را به شما دهد یا هماهنگ کند. این درمان همچنین شامل ارجاع بین پزشکان یا سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های سلامتی است. برای مثال، ممکن است با یک متخصص اطلاعاتی در مورد وضعیت سلامتی شما به اشتراک بگذاریم. این به متخصص کمک می‌کند تا در مورد درمان‌تان با پزشک شما صحبت کند.

برای پرداخت هزینه

Molina ممکن است به منظور تصمیم‌گیری درباره پرداخت هزینه از PHI استفاده کرده یا آن را به اشتراک بگذارد. این ممکن است شامل دعوی‌ها، تاییدیه‌های درمان و تصمیم‌گیری در مورد نیازهای پزشکی باشد. ممکن است در صورت حساب، نام شما، وضعیت شما، درمان شما، و تجهیزاتی که داده می‌شود، ذکر شود. برای مثال، ممکن است به پزشک اطلاع دهیم که شما از مزایای ما برخوردار هستید. همچنین ممکن است به آن پزشک، مبلغ صورت‌حسابی که پرداخت می‌کنیم، اطلاع دهیم.



برای اقدامات مراقبت سلامتی

Molina ممکن است به منظور اجرای طرح سلامت‌مان از PHI در مورد شما استفاده کرده یا آن را به اشتراک بگذارد. برای مثال، ممکن است از اطلاعات مندرج در دعوی شما استفاده کنیم تا در مورد یک برنامه سلامتی که می‌تواند برایتان مفید باشد، به شما اطلاع دهیم. همچنین ممکن است از PHI شما برای رفع دغدغه‌های اعضا استفاده کنیم یا آن را اشتراک بگذاریم. همچنین ممکن است از PHI شما برای اطمینان از اینکه دعوی‌ها به درستی پرداخت می‌شوند، استفاده شود. اقدامات مراقبت سلامتی، نیازهای روزانه تجاری زیادی را در بر می‌گیرد. این شامل موارد زیر است، اما به اینها محدود نمی‌شود:

- بهبود کیفیت؛
 - اقدامات در برنامه‌های سلامتی به منظور کمک به اعضا با شرایط خاص (مانند آسم)؛
 - انجام یا هماهنگ کردن بررسی پزشکی؛
 - خدمات حقوقی، از جمله برنامه‌های شناسایی و پیگرد تقلب و سوءاستفاده؛
 - اقداماتی که به ما کمک می‌کند تابع قانون باشیم.
 - رسیدگی به نیازهای اعضا، از جمله برطرف کردن نارضایتی‌ها و حل شکایات.
- ما PHI شما را با سایر شرکت‌ها («همکاران تجاری») که انواع مختلفی از فعالیت‌ها را برای طرح سلامت ما انجام می‌دهند، به اشتراک می‌گذاریم. همچنین ممکن است از PHI شما به منظور یادآوری قرارهایتان به شما استفاده کنیم. ما ممکن است از PHI شما برای ارائه اطلاعات به شما در مورد سایر درمان‌ها یا سایر مزایا و خدمات مرتبط با سلامت استفاده کنیم.
- چه زمانی Molina می‌تواند بدون کسب مجوز کتبی (تأییدیه) از PHI شما استفاده کرده یا آن را به اشتراک بگذارد؟**
- قانون به Molina اجازه می‌دهد یا Molina را ملزم می‌کند که از PHI شما به چندین منظور دیگر از جمله موارد زیر استفاده کند و آن را به اشتراک بگذارد:

الزام‌شده توسط قانون

ما طبق الزام قانون از اطلاعات شما استفاده می‌کنیم یا آن را به اشتراک می‌گذاریم. ما در صورت الزام توسط وزیر بهداشت و خدمات انسانی (HHS) اطلاعات شخصی سلامت (PHI) شما را به اشتراک خواهیم گذاشت. این ممکن است برای یک پرونده قضایی، بررسی حقوقی دیگری یا برای زمانی باشد که به منظور اجرای قانون الزامی است.

سلامت عمومی

PHI شما ممکن است برای فعالیت‌های سلامت همگانی استفاده شده یا به اشتراک گذاشته شود. این ممکن است شامل کمک به سازمان‌های سلامت همگانی برای پیشگیری یا کنترل بیماری باشد.



نظارت بر مراقبت‌های سلامتی

PHI شما ممکن است استفاده شود یا با سازمان های دولتی به اشتراک گذاشته شود. آنها ممکن است برای بررسی نحوه ارائه خدمات طرح سلامتی ما به PHI شما نیاز داشته باشند.

دادرسی حقوقی یا اداری

اگر در زمینه عملکرد Medi-Cal باشد، PHI شما ممکن است با یک دادگاه، بازپرس یا وکیل به اشتراک گذاشته شود. این ممکن است به دلیل کلاهبرداری یا اقدام‌هایی برای بازپایی پول از دیگران باشد، در مواردی که برنامه Medi-Cal مزایای مراقبت سلامت شما را ارائه داده است.

چه زمانی Molina برای استفاده از یا اشتراک‌گذاری PHI شما به مجوز کتبی (تأییدیه) شما نیاز دارد؟

Molina برای استفاده از یا اشتراک‌گذاری PHI شما برای هدفی غیر از موارد ذکر شده در این اعلان به تأیید کتبی شما نیاز دارد. Molina در موارد زیر پیش از افشای PHI شما به مجوز شما نیاز دارد: (1) اکثر موارد استفاده و افشای یادداشت های روان‌درمانی؛ (2) استفاده و افشا برای اهداف بازپایی؛ و (3) استفاده ها و افشاهایی که فروش PHI را در بر دارد. شما می‌توانید تأییدیه کتبی‌ای که به ما داده‌اید، لغو کنید. لغو شما در مورد اقداماتی که به دلیل تأییدیه‌ای که قبلاً به ما داده‌اید، بیشتر انجام داده‌ایم، اعمال نمی‌شود.

حقوق اطلاعات سلامتی شما چیست؟

شما از این حقوق بهره‌مند هستید:

■ درخواست محدودیت در استفاده یا افشای PHI (اشتراک‌گذاری PHI شما)

شما می‌توانید از ما بخواهید که PHI خود را برای انجام عملیات درمان، پرداخت پول یا مراقبت‌های سلامتی به اشتراک نگذاریم.

همچنین می‌توانید از ما بخواهید که PHI خود را با خانواده، دوستان یا سایر افرادی که نام می‌برید و در مراقبت‌های سلامتی شما دخیل هستند، به اشتراک نگذاریم. با این حال، ما ملزم به موافقت با درخواست شما نیستیم. شما باید درخواست خود را به صورت کتبی مطرح کنید. ممکن است شما از فرم Molina برای ارائه درخواستان استفاده کنید.

■ درخواست ارتباطات محرمانه PHI

شما می‌توانید از Molina بخواهید که PHI شما را به روشی خاص یا در مکانی خاص به شما بدهد تا به خصوصی ماندن PHI شما کمک کند. ما به درخواست‌های معقول ارتباطات محرمانه برای ارائه PHI در فرم یا قالب خاصی جواب مثبت می‌دهیم، به شرطی که بتوان آن را به آسانی در فرم و قالب درخواستی یا در مکان‌های جایگزین توایید کرد. شما باید درخواست خود را به صورت کتبی یا از طریق ارسال الکترونیکی ارسال کنید.



■ PHI خود را مرور و کپی کنید

شما حق دارید که PHI خود را که توسط ما نگهداری می‌شود، بررسی کرده و یک نسخه از آن دریافت کنید. این ممکن است شامل سوابق مورد استفاده در ارائه پوشش بیمه، دعوی‌ها و سایر تصمیمات به عنوان یک عضو Molina باشد. شما باید درخواست خود را به صورت کتبی مطرح کنید. می‌توانید از فرم Molina برای ارائه درخواست خود استفاده کنید. ممکن است برای کپی و ارسال سوابق، هزینه معقولی از شما دریافت کنیم. در موارد خاص ممکن است درخواست شما را رد کنیم. *یادداشت مهم: ما کپی کاملی از سوابق پزشکی شما نداریم. اگر می‌خواهید سوابق پزشکی خود را بررسی کرده، یک کپی از آن دریافت کنید یا آن را تغییر دهید، لطفاً با پزشک یا کلینیک خود تماس بگیرید.*

■ PHI خود را اصلاح کنید

ممکن است بخواهید که PHI شما را اصلاح کنیم (تغییر دهیم). این فقط شامل آن دسته از سوابق شماست که به عنوان یک عضو توسط ما نگهداری می‌شوند. شما باید درخواست خود را به صورت کتبی مطرح کنید. می‌توانید از فرم Molina برای ارائه درخواست خود استفاده کنید. اگر درخواست‌تان را رد کنیم، می‌توانید نامه‌ای مبنی بر مخالفت با تصمیم ما ارسال کنید.

■ دریافت حسابرسی افشای PHI (اشتراک گذاری PHI شما)

می‌توانید بخواهید که فهرستی را از طرفین مشخصی که در طی شش سال قبل از تاریخ درخواست شما، PHI شما را با آنها به اشتراک گذاشته‌ایم، به شما ارائه دهیم. این فهرست PHI به اشتراک گذاشته شده در موارد زیر را شامل نخواهد شد:

- مواردی به منظور درمان، پرداخت پول یا عملیات مراقبت‌های بهداشتی؛

- موارد ارائه PHI افراد به خودشان؛

- وقتی اشتراک‌گذاری با مجوز شما انجام شده.

- موارد استفاده یا اشتراک گذاری که به واسطه قانون مربوطه در غیر اینصورت مجاز باشند؛

- PHI منتشر شده برای امنیت ملی یا برای اهداف اطلاعاتی؛ یا

- به عنوان بخشی از مجموعه داده‌های محدود مطابق با قانون قابل اطلاق.

اگر بیش از یکبار در یک دوره 12 ماهه این فهرست را درخواست کنید، برای هر بار یک هزینه معقول دریافت خواهیم کرد. شما باید درخواست خود را به صورت کتبی مطرح کنید. می‌توانید از فرم Molina برای ارائه درخواست خود استفاده کنید.

شما می‌توانید هر یک از موارد ذکر شده در بالا را درخواست کنید یا یک نسخه کاغذی از این اعلان را دریافت کنید. لطفاً با بخش خدمات اعضا ما به شماره **1-888-665-4621** تماس بگیرید.

چگونه شکایت کنم؟

اگر فکر می‌کنید که ما از حریم خصوصی شما محافظت نکرده‌ایم و می‌خواهید شکایت کنید، می‌توانید نارضایتی (یا شکایت) را با تماس یا نوشتن با ما در آدرس زیر مطرح کنید:

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
 شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
 تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



Molina Healthcare of California

Manager of Member Services

200 Oceangate - Suite 100

Long Beach, CA 90802

تلفن: 1-888-665-4621

یا می‌توانید به نمایندگی‌های زیر تلفن کنید، بنویسید یا تماس بگیرید:

Privacy Officer

c/o Office of Legal Services

Privacy Officer and Senior Staff Counsel

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue

P.O. Box 997413, MS 0010

Sacramento, CA. 95899-7413

(916) 440-7700

Email: privacyofficer@dhcs.ca.gov

یا

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health & Human Services

90 7th Street, Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

(800) 368-1019; (800) 537-7697(TDD);

(202) 619-3818 (FAX)

وظایف Molina چیست؟

Molina موظف است:

- PHI شما را خصوصی نگه دارد.
- اطلاعات کتبی مثل این اعلان را در مورد وظایف ما و شیوه های حفظ حریم خصوصی PHI شما به شما ارائه کند.
- در صورت هرگونه نقض PHI حفاظت‌نشده شما، اعلانی به شما ارائه کند.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



- از اطلاعات ژنتیکی شما به منظور تشخیص واجد شرایط بودن استفاده نکرده یا آنها را افشا نکند.
- از شرایط این اعلان پیروی کند.

این اطلاعیه ممکن تغییر کند

Molina این حق را برای خود محفوظ دارد که شیوه‌های مدیریت اطلاعاتی خود و شرایط این اعلان را در هر زمان تغییر دهد. اگر این کار را انجام دهیم، شرایط و رویه‌های جدید برای تمام **PHI** هایی که نگاه می‌داریم، اعمال خواهد شد. در صورتی که هرگونه تغییر محتوایی انجام دهیم، **Molina** اعلان اصلاح شده را در وبسایت ما ارسال می‌کند. **Molina** همچنین در موعد بعدی ارسال سالانه نامه توسط ما، اعلان اصلاح شده یا اطلاعات تغییر محتوا و نحوه دریافت اعلان اصلاح شده را به آن اعضای ما که تحت پوشش **Molina** هستند، ارسال می‌کند.

اطلاعات تماس

در صورت داشتن هرگونه سوال با دفتر زیر تماس بگیرید:

Molina Healthcare of California

توجه: Manager of Member Services

200 Oceangate - Suite 100

Long Beach, CA 90802

تلفن: 1-888-665-4621

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>

اطلاعیه در مورد قوانین

قوانین متعددی بر این کتابچه اعضا اعمال می‌شود. حتی اگر در این کتابچه ذکر یا توضیح نداده شده باشد، این قوانین ممکن است بر حقوق و مسئولیت‌های شما تأثیر بگذارند. قوانین اصلی که در مورد این کتابچه راهنما مصداق پیدا می‌کنند، قوانین ایالتی و فدرال برنامه **Medi-Cal** هستند. سایر قوانین فدرال و قوانین ایالتی نیز ممکن است اعمال شوند.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت **Molina Healthcare** از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اطلاعیه درباره Medi-Cal به عنوان آخرین پرداخت‌کننده، سایر پوشش‌های درمانی (OHC)، و بازیابی خسارت‌مدنی (tort recovery)

برنامه Medi-Cal از قوانین و مقررات ایالتی و فدرال مربوط به مسئولیت قانونی اشخاص ثالث در قبال ارائه خدمات سلامت به اعضا پیروی می‌کند. Molina Healthcare تمام اقدامات منطقی را انجام خواهد داد تا اطمینان حاصل شود که برنامه Medi-Cal آخرین مرجع پرداخت‌کننده است.

اعضای Medi-Cal ممکن است پوشش درمانی دیگری (OHC) داشته باشند که به آن بیمه درمانی خصوصی نیز گفته می‌شود. اعضای Medi-Cal که OHC دارند، قبل از استفاده از مزایای Medi-Cal خود، باید از OHC خود برای خدمات تحت پوشش استفاده کنند. به عنوان یکی از شروط واجد شرایط بودن برای Medi-Cal، شما باید برای هر OHC موجود که بدون پرداخت هزینه‌ای در دسترس شماست، درخواست کنید.

قوانین فدرال و ایالتی، اعضای Medi-Cal را ملزم به گزارش OHC و هرگونه تغییر در OHC موجود می‌کنند. اگر وجود OHC را به موقع گزارش نکنید، ممکن است لازم باشد هر مزیتی را که DHCS به اشتباه پرداخت کرده است، بازپرداخت کنید. OHC خود را به صورت آنلاین در <http://dhcs.ca.gov/OHC> ثبت کنید.

اگر به اینترنت دسترسی ندارید، می‌توانید با تماس با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) وجود OHC را به Molina Healthcare گزارش دهید. یا می‌توانید با مرکز DHCS' OHC Processing Center به شماره 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) یا 1-916-636-1980 تماس بگیرید.

در زیر فهرستی از بیمه‌هایی که OHC محسوب نمی‌شوند، آمده است:

- پوشش آسیب‌های شخصی و/یا پرداخت‌های پزشکی در بیمه خودرو توجه: مطالب مربوط به الزامات اطلاع‌رسانی برای برنامه‌های آسیب‌های شخصی و جبران خسارت کارگران را در ادامه بخوانید.
- بیمه عمر
- بیمه حوادث کار
- بیمه صاحب‌خانه
- بیمه چتری
- بیمه حوادث
- بیمه جایگزینی درآمد (برای مثال Aflac)

DHCS حق و مسئولیت دارد که بابت خدمات تحت پوشش Medi-Cal را — در مواردی که Medi-Cal نخستین پرداخت‌کننده نیست — بازپرداخت دریافت کند. برای مثال، اگر در تصادف خودرو یا در محل کار آسیب ببینید، بیمه خودرو یا بیمه جبران خسارت کارگران ممکن است لازم باشد ابتدا هزینه مراقبت سلامت شما را بپردازد، یا اگر Medi-Cal هزینه آن خدمات را پرداخته باشد، هزینه‌ها را به Medi-Cal بازپرداخت کند.

اگر آسیب ببینید و طرف دیگری مسئول آسیب شما باشد، شما یا نماینده قانونی‌تان باید ظرف 30 روز پس از ثبت اقدام قانونی یا مطالبه DHCS، (Claim) را مطلع کنید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



اعلان خود را به‌صورت آنلاین در این نشانی ارسال کنید:

- برنامه آسیب‌های بدنی (Personal Injury Program) در آدرس <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- برنامه جبران خسارت کارگران (Workers' Compensation Recovery Program) در آدرس <https://dhcs.ca.gov/WC>

برای کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت DHCS Third Party Liability and Recovery Division به آدرس زیر مراجعه کنید. <https://dhcs.ca.gov/tplrd> یا با شماره 1-916-445-9891 تماس بگیرید.

اطلاعیه در مورد بازیابی از اموال

برنامه Medi-Cal باید بازپرداخت هزینه‌ها را از املاک تحت‌رسیدگی قضایی برخی از اعضای فوت‌شده، بابت مزایای Medi-Cal که در سن 55 سالگی یا پس از آن دریافت کرده‌اند، مطالبه کند. بازپرداخت شامل هزینه‌های Fee-for-Service و حق‌بیمه‌ها یا پرداخت‌های سرانه طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده برای خدمات مراکز نگهداری (Nursing Facility)، خدمات در منزل و در جامعه (Home and Community-Based Services)، و همچنین خدمات بیمارستانی و داروهای نسخه‌ای مرتبطی است که عضو در زمان بستری‌بودن در مرکز نگهداری یا دریافت خدمات در منزل و در جامعه دریافت کرده است. مبلغ بازپرداخت نمی‌تواند بیش از ارزش املاک تحت‌رسیدگی قضایی عضو باشد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت برنامه بازیابی اموال (DHCS Estate Recovery Program) به نشانی زیر مراجعه کنید: <https://dhcs.ca.gov/er> یا با شماره 1-916-650-0590 تماس بگیرید.

ابلاغیه اقدام

هر زمان که Molina Healthcare درخواست خدمات مراقبت‌های سلامت را رد کند، به تأخیر بیندازد، فسخ یا اصلاح کند، یک نامه ابلاغیه اقدام (NOA) برای شما ارسال خواهد کرد. اگر با تصمیم Molina Healthcare مخالف بودید، همیشه می‌توانید درخواست تجدیدنظر خود را به Molina Healthcare ارائه دهید. برای اطلاعات مهم در مورد ثبت درخواست تجدیدنظر، به بخش «درخواست تجدیدنظر» در فصل 6 این کتابچه راهنما مراجعه کنید. وقتی Molina Healthcare برای شما یک NOA ارسال می‌کند، در آن تمام حقوقی را که در صورت مخالفت با تصمیم ما دارید، به شما اطلاع خواهد داد.

مطالب موجود در ابلاغیه‌ها

اگر Molina Healthcare بنا به ضرورت پزشکی، کل یا بخشی از خدمات شما را رد کند، به تأخیر بیندازد، اصلاح کند، خاتمه، تعلیق یا کاهش دهد، NOA شما باید شامل موارد زیر باشد:

- بیانی‌های درباره اقدامی که Molina Healthcare قصد دارد انجام دهد
- توضیح واضح و مختصر دلایل تصمیم Molina Healthcare
- نحوه تصمیم‌گیری Molina Healthcare، از جمله قوانینی که Molina Healthcare مورد استفاده قرار داده

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس



www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.

- دلایل پزشکی برای این تصمیم. Molina Healthcare باید به وضوح بیان کند که چرا شرایط شما با قوانین یا دستورالعمل‌ها مطابقت ندارد.

ترجمه‌ها

Molina Healthcare موظف است اطلاعات مکتوب عضو — از جمله تمامی ابلاغیه‌های شکایات و تجدیدنظرها — را به‌طور کامل ترجمه کرده و به زبان‌های پرکاربرد ترجیحی اعضا ارائه کند. اطلاعات کاملاً ترجمه‌شده باید شامل دلیل پزشکی تصمیم Molina Healthcare برای رد، تأخیر، اصلاح، خاتمه، تعلیق یا کاهش درخواست خدمات مراقبت سلامت باشد. اگر ترجمه به زبان دلخواه شما در دسترس نباشد، Molina Healthcare موظف است به زبان دلخواه شما کمک شفاهی ارائه دهد تا بتوانید اطلاعات دریافتی را درک کنید.

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید. شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست. تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.



8. شماره‌ها و واژه‌های مهم برای اطلاع

شماره تلفن‌های مهم

- بخش خدمات اعضای Molina Healthcare با شماره 1-888-665-4621 (TTY/TDD یا 711)
- با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس بگیرید و شماره 7 یا 711 را فشار دهید.
- اطلاعات مرتبط با واجد شرایط بودن: 1-800-357-0172
- خط 24 ساعته کمک پرستار: 1-888-275-8750
- Para Enfermera En Español: 1-866-648-3537
- اعلان پذیرش در بیمارستان: 1-866-553-9263 (فکس)

واژه‌هایی برای اطلاع

زایمان فعال: دوره‌ای که عضو باردار در سه مرحله زایمان قرار دارد و انتقال او به بیمارستانی دیگر پیش از زایمان ایمن نیست، یا این انتقال ممکن است سلامت و ایمنی مادر یا جنین را به خطر بیندازد.

حاد: یک وضعیت پزشکی کوتاه و ناگهانی که نیاز به مراقبت سریع پزشکی دارد.

بومی آمریکایا سرخپوست: فردی که طبق قانون فدرال در بخش 438.14 از CFR 42، تعریف «بومی» را برآورده می‌کند، که در آن شخصی را «بومی» می‌نامند که هر یک از موارد زیر را داشته باشد:

- عضو یک قبیله بومی به رسمیت شناخته شده فدرال باشد
- در مرکز شهر زندگی کند و یک یا چند مورد از موارد زیر را داشته باشد:
 - عضو یک قبیله، باند، یا گروه سازمان‌یافته بومیان باشد — چه آن دسته از قبایل، باندها یا گروه‌هایی که از سال 1940 منحل شده‌اند، و چه آن‌هایی که اکنون یا در آینده توسط ایالتی که فرد در آن زندگی می‌کند به رسمیت شناخته می‌شوند — یا این‌که از نسل درجه یک یا دو یکی از اعضای چنین گروه‌هایی باشد.
 - اسکیمو، آلیوت، یا یکی از بومیان دیگر آلاسکا باشد
 - از نظر وزارت امور داخله برای هر منظوری، بومی محسوب شود
- بر اساس مقررات صادرشده از سوی وزارت بهداشت و خدمات انسانی آمریکا، بومی تشخیص داده شود

با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.
شرکت Molina Healthcare از دوشنبه تا جمعه، ساعت 7:00 صبح تا 7:00 عصر در خدمت شماست.
تماس رایگان است. یا با خط انتقال تماس کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به آدرس



www.MolinaHealthcare.com مراجعه کنید.

- از نظر وزارت امور داخله برای هر منظوری، بومی محسوب شود
- از نظر وزارت بهداشت و خدمات انسانی آمریکا، برای اهداف مرتبط با واجد شرایط بودن جهت دریافت خدمات سلامت بومیان — از جمله به‌عنوان یک بومی کالیفرنیا، اسکیمو، آلیوت، یا دیگر بومیان آلاسکا — «بومی» محسوب شود.

درخواست تجدیدنظر: درخواست عضو از Molina Healthcare برای بررسی و تغییر تصمیم اتخاذ شده در مورد پوشش خدمات درخواستی.

خدمات سلامت رفتاری: شامل خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS)، خدمات غیرتخصصی سلامت روان (NSMHS)، و خدمات درمان اختلال مصرف مواد (SUD) برای حمایت از سلامت روانی و عاطفی اعضا می‌شود. خدمات NSMHS از طریق طرح بیمه سلامت برای اعضای که مشکلات خفیف تا متوسط سلامت روان دارند، ارائه می‌شود. خدمات مراقبت‌های ویژه سالمندان (SMHS) از طریق طرح‌های بیمه سلامت روان (MHP) شهرستان به اعضای ارائه می‌شود که دچار اختلال شدید یا خطر بالای زوال عملکرد به دلیل اختلال سلامت روان هستند. خدمات اورژانسی سلامت روان، از جمله ارزیابی‌ها و درمان در شرایط اورژانسی، تحت پوشش هستند. شهرستان شما همچنین خدماتی را برای مصرف الکل یا مواد مخدر ارائه می‌دهد که خدمات SUD نامیده می‌شود.

مزایا: خدمات مراقبت سلامت و داروهای که تحت این طرح بیمه پوشش داده می‌شوند.

California Children's Services (CCS): برنامه‌ای در Medi-Cal که برای کودکان تا سن 21 سال که دچار برخی مشکلات سلامت، بیماری‌ها، یا مشکلات مزمن سلامت هستند، خدمات ارائه می‌دهد.

مدیر مراقبت: «مدیر مراقبت» (Care Manager) یک متخصص واجدصلاحیت در حوزه سلامت است — مانند یک پرستار ثبت‌شده (RN)، پرستار حرفه‌ای (LVN/LPN)، مددکار اجتماعی، یا متخصص آموزش‌دیده دیگر — که به اعضا کمک می‌کند شرایط سلامت خود را درک کنند و مراقبت‌های شان را با ارائه‌دهندگان هماهنگ سازند.

مدیران مراقبت از نزدیک با شما و تیم مراقبت‌های سلامت شما همکاری می‌کنند تا اطمینان حاصل شود که شما پشتیبانی و خدمات لازم برای مدیریت مؤثر سلامت خود را دریافت می‌کنید.

پرستار مامایی دارای گواهی (CNM): فردی که به‌عنوان پرستار ثبت‌نام‌شده دارای مجوز است و از سوی California Board of Registered Nursing به‌عنوان پرستار مامایی نیز دارای گواهی است. یک پرستار مامایی دارای گواهی مجاز است در موارد زایمان طبیعی حضور داشته باشد و آن‌ها را مدیریت کند.

متخصص کایروپراکتیک: ارائه‌دهنده‌ای که ستون فقرات را از طریق دست‌کاری دستی درمان می‌کند.

وضعیت مزمن: بیماری یا مشکل پزشکی که نمی‌توان آن را به‌طور کامل درمان کرد، یا با گذشت زمان بدتر می‌شود، یا باید درمان شود تا وضعیت عضو وخیم‌تر نشود.



کلینیک: مرکزی که اعضا می‌توانند آن را به‌عنوان ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) انتخاب کنند. این مرکز می‌تواند یک مرکز سلامت فدرالی واجد صلاحیت (FQHC)، کلینیک جامعه‌محور، کلینیک سلامت روستایی (Rural Health Clinic, RHC)، «ارائه‌دهنده مراقبت سلامت بومیان آمریکا» (Indian Health Care Provider, IHCP)، یا هر مرکز مراقبت اولیه دیگری باشد.

خدمات بزرگسالان در جامعه (CBAS): خدمات سرپایی در یک مرکز که شامل مراقبت پرستاری تخصصی، خدمات اجتماعی، انواع درمان‌ها (ترابی‌ها)، مراقبت شخصی، آموزش و پشتیبانی برای خانواده و مراقبان، خدمات تغذیه‌ای، حمل و نقل، و سایر خدمات برای اعضای واجد شرایط است.

پشتیبانی‌های اجتماعی: پشتیبانی‌های اجتماعی (Community Supports) خدماتی هستند که به بهبود سلامت عمومی اعضا کمک می‌کنند. این خدمات برای رفع نیازهای اجتماعی مرتبط با سلامت — مانند مسکن، غذا، و مراقبت شخصی — ارائه می‌شوند. این خدمات به اعضا در سطح جامعه کمک می‌کنند و بر ارتقای سلامت، ثبات، و استقلال تمرکز دارند.

شکایت: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی یک عضو از یک خدمات، که می‌تواند شامل موارد زیر باشد، اما محدود به آنها نیست:

- کیفیت مراقبت یا خدمات ارائه‌شده؛
 - تعامل با ارائه‌دهنده یا کارکنان؛
 - حق عضو برای اعتراض به تمدید زمان که از سوی Molina Healthcare، برنامه شهرستانی سلامت روان یا اختلال مصرف مواد، یا یک ارائه‌دهنده Medi-Cal پیشنهاد شده باشد.
- شکایت و اعتراض به یک معنی هستند.

تداوم مراقبت: توانایی عضو طرح برای ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه‌دهنده خارج از شبکه فعلی خود، تا سقف 12 ماه، در صورتی که آن ارائه‌دهنده و Molina Healthcare با این موضوع موافقت کنند.

فهرست داروهای قراردادی (CDL): فهرست داروهای تأییدشده Medi-Cal Rx که ارائه‌دهنده می‌تواند داروهای تحت پوشش مورد نیاز عضو را از میان آن‌ها تجویز کند.

هماهنگی مزایا (COB): فرآیند تعیین اینکه کدام پوشش بیمه (Medi-Cal، Medicare، بیمه تجاری یا سایر موارد) مسئولیت‌های اصلی درمان و پرداخت را برای اعضای که بیش از یک نوع پوشش بیمه درمانی دارند، بر عهده دارد.

همپرداخت (co-pay): مبلغی که یک عضو، معمولاً در زمان ارائه خدمات، علاوه بر پرداختی Molina Healthcare پرداخت می‌کند.

خدمات تحت پوشش: خدمات Medi-Cal که Molina Healthcare مسئول پرداخت آنها است. خدمات تحت پوشش تابع شرایط، محدودیت‌ها و استثنای قرارداد Medi-Cal، هرگونه اصلاحیه قرارداد، و مواردی هستند که در این کتابچه اعضا (که با عنوان «سند ترکیبی پوشش بیمه (EOC) و فرم افشا» نیز شناخته می‌شود) فهرست شده‌اند.



DHCS: دپارتمان خدمات مراقبت‌های سلامت کالیفرنیا (The California Department of Health Care Services)
این اداره ایالتی است که بر برنامه Medi-Cal نظارت دارد.

لغو عضویت: قطع استفاده از یک طرح بیمه سلامت به دلیل اینکه عضو دیگر واجد شرایط نیست یا به طرح سلامت جدیدی تغییر می‌کند. عضو باید فرمی را امضا کند که در آن اعلام می‌کند دیگر نمی‌خواهد از طرح درمانی استفاده کند، یا با بخش Health Care Options تماس بگیرد و از طریق تلفن درخواست لغو عضویت بدهد.

DMHC: اداره مراقبت‌های سلامتی مدیریت‌شده کالیفرنیا (DMHC). این دفتر ایالتی است که بر طرح‌های مراقبت‌های سلامت مدیریت‌شده نظارت دارد.

خدمات دولا (Doula): خدمات دولا شامل آموزش سلامت، حمایت و پشتیبانی جسمی، عاطفی و غیرپزشکی است. اعضا می‌توانند قبل، حین و بعد از زایمان یا پایان بارداری، از جمله دوره پس از زایمان، از خدمات دولا بهره‌مند شوند. خدمات ماما (Doula) به عنوان خدمات پیشگیرانه ارائه می‌شوند و باید توسط پزشک یا سایر متخصصان دارای مجوز توصیه شوند.

تجهیزات پزشکی بادوام (DME): تجهیزات پزشکی که از نظر پزشکی ضروری هستند و توسط پزشک عضو یا ارائه‌دهنده دیگری سفارش داده شده اند و عضو در خانه، جامعه یا مرکزی که به عنوان خانه استفاده می‌شود، از آنها استفاده می‌کند.

غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای (EPSDT): به بخش «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» (Medi-Cal for Kids and Teens) رجوع کنید.

مراقبت اورژانسی: معاینه‌ای که توسط پزشک یا کارکنان تحت نظارت پزشک، طبق قانون، انجام می‌شود تا مشخص شود که آیا یک وضعیت پزشکی اورژانسی وجود دارد یا خیر. خدمات پزشکی لازم برای رساندن شما به وضعیت پایداری بالینی، در حد توانایی‌ها و امکانات آن مرکز درمانی.

وضعیت پزشکی اورژانسی: وضعیت پزشکی یا روانی‌ای که نشانه‌های آن آن‌قدر شدید باشد—مانند زایمان فعال (به تعریف بالا مراجعه کنید) یا درد شدید—که فردی با دانش معمول و متعارف درباره سلامت و پزشکی بتواند به‌طور منطقی باور کند که دریافت نکردن مراقبت فوری پزشکی ممکن است منجر به موارد زیر شود:

- سلامت عضو یا سلامت نوزاد متولد نشده او را در معرض خطر جدی قرار دهد
- باعث اختلال در عملکرد بدن شود
- باعث شود یک بخش یا اندام بدن به‌درستی کار نکند
- منجر به مرگ شود

حمل و نقل اورژانس پزشکی: انتقال با آمبولانس یا وسیله نقلیه اورژانسی به اورژانس، برای دریافت مراقبت پزشکی اضطراری.



مدیریت مراقبت ارتقایافته (ECM): مراقبت‌های الکترونیکی سلامت (ECM) یک رویکرد مراقبتی بین‌رشته‌ای و شخص‌محور است که به نیازهای بالینی و غیربالینی اعضایی می‌پردازد که پیچیده‌ترین نیازهای پزشکی و اجتماعی را دارند.

ثبت‌نام کننده: شخصی که عضو یک طرح بیمه سلامت است و از طریق آن طرح خدمات دریافت می‌کند.

بیمار قبلی: بیماری که از قبل در ارتباط با یک ارائه‌دهنده بوده و در بازه زمانی تعیین‌شده از سوی طرح درمانی، به آن ارائه‌دهنده مراجعه کرده است.

درمان در مرحله آزمایش: داروها، تجهیزات، رویه‌ها یا خدماتی که قبل از آزمایش روی انسان، در مرحله آزمایش در مطالعات آزمایشگاهی یا حیوانی هستند. خدمات در مرحله آزمایش در حال انجام بررسی بالینی نیستند.

خدمات تنظیم خانواده: خدماتی برای پیشگیری یا به تعویق انداختن بارداری. خدماتی به اعضایی که در سن باروری هستند، ارائه می‌شود تا آنها بتوانند تعداد و فاصله بین فرزندان را تعیین کنند.

مرکز سلامت واجد شرایط فدرال (FQHC): یک مرکز سلامت در منطقه‌ای که تعداد زیادی ارائه‌دهنده ندارد. یک عضو می‌تواند مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه را در FQHC دریافت کند.

هزینه در برابر خدمات (FFS): گاهی اوقات Molina Healthcare خدماتی را پوشش نمی‌دهد، اما یک عضو همچنان می‌تواند آنها را از طریق FFS Medi-Cal دریافت کند. برای مثال، بسیاری از خدمات داروخانه از طریق Medi-Cal Rx چنین شرایطی دارند.

مراقبت پیگیری: مراقبت منظم پزشک برای بررسی تغییر شرایط عضو پس از بستری شدن در بیمارستان یا در طول دوره درمان.

کلاهبرداری: یک اقدام عمدی برای فریب یا ارائه اطلاعات نادرست، از سوی فردی که می‌داند این فریب می‌تواند منجر به دریافت منفعتی غیرمجاز برای خود او یا شخصی دیگر شود.

مراکز زایمان مستقل (FBC): مراکز سلامتی که زایمان قرار است خارج از محل سکونت عضو باردار در آنجا انجام شود و دارای مجوز یا تأییدیه ایالتی برای ارائه مراقبت‌های دوران بارداری، زایمان و پس از زایمان، و سایر خدمات سرپایی مشمول طرح بیمه هستند. این مراکز، بیمارستان محسوب نمی‌شوند.

شکایت: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی یک عضو از یک خدمات، که می‌تواند شامل موارد زیر باشد، اما محدود به آنها نیست:

- کیفیت مراقبت یا خدمات ارائه‌شده؛
- تعامل با ارائه‌دهنده یا کارکنان؛



• حق عضو برای اعتراض به تمدید زمان که از سوی Molina Healthcare، برنامه شهرستانی سلامت روان یا اختلال مصرف مواد، یا یک ارائه‌دهنده Medi-Cal پیشنهاد شده باشد. شکایت و اعتراض به یک معنی هستند.

خدمات و دستگاه‌های توانبخشی اکتسابی: خدمات مراقبت‌های سلامت که به یک عضو کمک می‌کند تا مهارت‌ها و عملکرد خود را برای زندگی روزمره حفظ کند، یاد بگیرد یا بهبود بخشد.

Health Care Options (HCO): برنامه‌ای که می‌تواند یک عضو را در یک طرح درمانی ثبت‌نام کند یا عضویت او را لغو کند.

بیمه سلامت: پوشش بیمه که از طریق بازپرداخت مخارج ناشی از بیماری‌ها یا جراحات به فرد بیمه‌شده یا از طریق پرداخت مستقیم هزینه‌ها به ارائه‌دهنده مراقبت‌ها، هزینه‌های پزشکی و جراحی را می‌پردازد.

مراقبت سلامت در منزل: مراقبت‌های تخصصی پرستاری و سایر خدمات که در خانه ارائه می‌شوند.

ارائه‌دهندگان مراقبت سلامت در منزل: ارائه‌دهندگانی که به اعضا، مراقبت‌های پرستاری تخصصی و سایر خدمات را در منزل ارائه می‌دهند.

آسایشگاه بیماران رو به مرگ: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و معنوی برای عضوی که بیماری مرحله پایانی (terminal illness) دارد. مراقبت تسکینی آسایشگاه زمانی در دسترس است که امید به زندگی عضو شش ماه یا کمتر باشد.

بیمارستان: مکانی که در آن یک عضو از پزشکان و پرستاران، مراقبت‌های بستری و سرپایی دریافت می‌کند.

مراقبت سرپایی بیمارستان: مراقبت پزشکی یا جراحی که بدون بستری کردن بیمار، در بیمارستان ارائه می‌شود.

بستری شدن در بیمارستان: پذیرش در بیمارستان با وضعیت بستری برای درمان.

«ارائه‌دهنده مراقبت سلامت بومیان آمریکا» (Indian Health Care Provider, IHCP): برنامه‌ای در حوزه مراقبت سلامت که توسط «خدمات سلامت بومیان آمریکا» (Indian Health Service, IHS)، یک قبیله بومی، برنامه Tribal Health، سازمان قبیله‌ای یا سازمان شهری بومیان آمریکا (Tribal Organization or Urban Indian Organization, UIO) اداره می‌شود؛ آن‌گونه که این واژه‌ها در بخش 4 «قانون بهبود مراقبت سلامت بومیان آمریکا» (25 U.S.C. §1603) تعریف شده‌اند.

مراقبت بستری: وقتی عضوی مجبور باشد برای مراقبت‌های پزشکی موردنیاز، شب را در بیمارستان یا مکان دیگری بماند.

مرکز یا خانه مراقبت در سطح میانی: مراقبت ارائه‌شده در یک مرکز یا خانه مراقبت برای طولانی‌مدت که خدمات اقامتی 24 ساعته ارائه می‌دهد. انواع مؤسسه‌ها یا خانه‌های مراقبت سطح متوسط شامل موارد زیر هستند: مؤسسه مراقبت سطح متوسط/ناتوانی‌رشدی (ICF/DD)، مؤسسه مراقبت سطح متوسط/ناتوانی‌رشدی-مهارت‌بخشی (ICF/DD-H)، و مؤسسه مراقبت سطح متوسط/ناتوانی‌رشدی-پرستاری (ICF/DD-N).



درمان تحقیقاتی: یک داروی درمانی، محصول بیولوژیکی یا وسیله‌ای که مرحله اول تحقیقات بالینی مورد تأیید سازمان غذا و داروی آمریکا (FDA) را با موفقیت به پایان رسانده است، اما برای استفاده عمومی توسط FDA تأیید نشده است و همچنان در یک مرحله تحقیق بالینی که مورد تأیید FDA است، در دست بررسی است.

مراقبت طولانی‌مدت: مراقبتی که حضور بیمار در مرکز بیش از ماه پذیرش و یک ماه پس از آن ادامه یابد.

خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS): خدماتی که به افراد دارای مشکلات سلامتی یا معلولیت‌های طولانی‌مدت کمک می‌کند تا در هر کجا که انتخاب می‌کنند زندگی یا کار کنند. این مکان می‌تواند خانه، محل کار، خانه گروهی، خانه سالمندان یا یک مرکز مراقبتی دیگر باشد. LTSS شامل برنامه‌هایی برای مراقبت طولانی‌مدت و خدماتی است که در خانه یا جامعه ارائه می‌شوند و خدمات مبتنی بر خانه و جامعه (home and community-based services, HCBS) نیز نامیده می‌شوند. برخی از خدمات LTSS توسط طرح‌های درمانی ارائه می‌شوند، در حالی که برخی دیگر به طور جداگانه ارائه می‌شوند.

طرح مراقبت مدیریت‌شده: یک طرح بهداشتی Medi-Cal که فقط از پزشکان، متخصصان، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های خاصی برای دریافت‌کنندگان Medi-Cal که در آن طرح ثبت‌نام کرده‌اند، استفاده می‌کند. Molina Healthcare یک طرح مراقبت مدیریت‌شده است.

برنامه «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» (Medi-Cal for Kids and Teens): مزایایی برای اعضای Medi-Cal زیر 21 سال که به حفظ سلامت آنها کمک می‌کند. اعضا باید متناسب با سن خود، معاینات سلامت لازم و غربالگری‌های مناسب را دریافت کنند تا مشکلات سلامتی از همان ابتدا شناسایی و بیماری‌ها زودتر درمان شوند. آن‌ها باید درمان‌هایی را دریافت کنند که برای رسیدگی به مشکلاتی که ممکن است در معاینات تشخیص داده شود، لازم است یا به بهبود آن‌ها کمک می‌کند. این مزایا طبق قانون فدرال با عنوان «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT)» نیز شناخته می‌شود.

Medi-Cal Rx: یک خدمات مزایای بیمه داروخانه که بخشی از FFS Medi-Cal است و با نام "Medi-Cal Rx" شناخته می‌شود و مزایا و خدمات داروخانه، از جمله داروهای نسخه‌ای و برخی از لوازم پزشکی را به همه ذینفعان Medi-Cal ارائه می‌دهد.

خانه پزشکی (Medical home): نوعی از مراقبت که کارکردهای اصلی مراقبت اولیه سلامت را ارائه می‌دهد. این شامل مراقبت جامع، بیمارمحور، مراقبت هماهنگ‌شده، خدمات قابل‌دسترس و کیفیت و ایمنی می‌شود.

از نظر پزشکی ضروری (یا ضرورت پزشکی): خدمات پزشکی ضروری، خدمات مهم و معقولی هستند که از جان بیمار محافظت می‌کنند. این مراقبت‌ها برای جلوگیری از بیماری شدید یا ناتوانی بیمار ضروری است. این مراقبت با تشخیص یا درمان بیماری، ناخوشی یا آسیب، درد شدید را کاهش می‌دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات پزشکی ضروری Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی می‌شود که برای رفع یا کمک به یک بیماری یا وضعیت جسمی یا روانی، از جمله اختلالات سوء مصرف مواد (SUD)، مورد نیاز است.



حمل و نقل پزشکی: حمل‌ونقلی که ارائه‌دهنده خدمات درمانی برای عضوی تجویز می‌کند که از نظر جسمی یا پزشکی قادر نیست برای رفتن به یک نوبت پزشکی تحت پوشش یا دریافت داروهای نسخه‌ای، از خودرو، اتوبوس، قطار، تاکسی، یا دیگر انواع حمل‌ونقل عمومی یا خصوصی استفاده کند. Molina Healthcare کم‌هزینه‌ترین نوع حمل‌ونقل مورد نیازتان را برای رفتن به نوبت پزشکی پوشش می‌دهد.

Medicare: برنامه بیمه سلامت فدرال برای افراد 65 ساله و بالاتر، برخی افراد کم‌سن‌تر دارای ناتوانی، و افرادی که دچار بیماری مرحله نهایی کلیه هستند (نارسایی دائمی کلیه که به دیالیز یا پیوند نیاز دارد و گاهی «بیماری مرحله نهایی کلیه / ESRD» نامیده می‌شود).

عضو: هر عضو واجد شرایط Medi-Cal که در Molina Healthcare ثبت‌نام کرده و حق دریافت خدمات تحت پوشش را دارد.

ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان: متخصصان مراقبت‌های سلامت که سلامت روان را برای بیماران فراهم می‌کنند.

خدمات مامایی: مراقبت‌های دوران بارداری، حین زایمان و پس از زایمان، شامل خدمات تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت‌های فوری برای نوزاد، که توسط ماماها یا پرستار دارای گواهینامه (CNM) و ماماها دارای مجوز (LM) ارائه می‌شود.

شبکه: گروهی از پزشکان، کلینیک‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان که با Molina Healthcare برای ارائه مراقبت قرارداد دارند.

ارائه‌دهنده داخل شبکه (یا ارائه‌دهنده داخل شبکه): به بخش "ارائه‌دهنده مشارکت‌کننده" رجوع شود.

خدمات فاقد پوشش: خدماتی که Molina Healthcare آن را پوشش نمی‌دهد.

حمل و نقل غیرپزشکی: حمل‌ونقل برای رفت‌وآمد به قرار ملاقات پزشکی مربوط به خدمات تحت پوشش Medi-Cal - که توسط ارائه‌دهنده عضو تأیید شده‌اند - و همچنین برای دریافت داروهای نسخه‌ای و لوازم پزشکی.

ارائه‌دهنده غیرمشارکت‌کننده: ارائه دهنده‌ای که عضو شبکه Molina Healthcare نیست.

دستگاه ارتوتیک: دستگاهی که خارج از بدن استفاده می‌شود تا بخشی از بدن را که آسیب شدید دیده یا دچار بیماری است، حمایت یا اصلاح کند و برای بهبود عضو از نظر پزشکی ضروری باشد.

سایر پوشش‌های درمانی (OHC): سایر پوشش‌های درمانی (OHC) به بیمه‌های درمانی خصوصی و پرداخت‌کنندگان خدمات غیر از Medi-Cal اشاره دارد. خدمات ممکن است شامل طرح‌های بیمه پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، داروخانه، طرح‌های Medicare Advantage (بخش C)، طرح‌های دارویی Medicare (بخش D) یا طرح‌های بیمه تکمیلی Medicare (Medigap) باشد.

خدمات خارج از منطقه خدمات‌رسانی: خدماتی که عضو در هر مکانی خارج از محدوده خدمات‌رسانی Molina Healthcare دریافت می‌کند.



ارائه‌دهنده خارج از شبکه: ارائه‌دهنده‌ای که بخشی از شبکه Molina Healthcare نیست.

مراقبت سرپایی: وقتی عضوی مجبور نباشد برای دریافت مراقبت پزشکی مورد نیاز، شب را در بیمارستان یا مکان دیگری بماند.

خدمات سلامت روان سرپایی: خدمات غیربستری برای اعضای مبتلا به مشکلات خفیف تا متوسط سلامت روانی، شامل:

- ارزیابی و درمان سلامت روان به صورت فردی یا گروهی (روان‌درمانی)
- آزمون‌های روان‌شناختی، زمانی که از نظر بالینی برای ارزیابی یک وضعیت سلامت روان لازم باشند
- خدمات غیربستری به منظور نظارت بر درمان دارویی
- مشاوره روان‌پزشکی
- آزمایشگاه، لوازم، و مکمل‌های سرپایی

مراقبت تسکینی: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و معنوی عضوی که بیماری جدی دارد. برای مراقبت تسکینی لازم نیست امید به زندگی عضو شش ماه یا کمتر باشد.

بیمارستان طرف قرارداد: بیمارستانی دارای مجوز که در زمان دریافت خدمات، با Molina Healthcare قرارداد دارد و به اعضا خدمات ارائه می‌دهد. بنا بر سیاست‌های بازبینی استفاده و تضمین کیفیت Molina Healthcare یا بر اساس قرارداد Molina Healthcare با یک بیمارستان، خدمات تحت پوششی که برخی بیمارستان‌های مشارکت‌کننده ممکن است به اعضا ارائه کنند، محدود می‌شود.

ارائه‌دهنده مشارکت‌کننده (یا پزشک مشارکت‌کننده): پزشک، بیمارستان، یا هر متخصص دارای مجوز در حوزه سلامت یا مرکز درمانی دارای مجوز — از جمله مراکز «نیمه‌حاد» (sub-acute) — که در زمان دریافت خدمات، با Molina Healthcare قرارداد دارند و خدمات تحت پوشش را به اعضا ارائه می‌کنند.

خدمات پزشک: خدماتی که توسط فردی دارای مجوز ایالتی برای طبابت در رشته پزشکی یا استثنوایی ارائه می‌شود؛ این خدمات، خدماتی را شامل نمی‌شود که پزشکان هنگام بستری بودن عضو در بیمارستان ارائه می‌کنند و هزینه آن در صورت حساب بیمارستان درج می‌شود.

طرح بیمه: به "طرح مراقب مدیریت‌شده" رجوع کنید.

خدمات پس از تثبیت وضعیت: خدمات تحت پوششی که به یک وضعیت پزشکی اضطراری مربوط می‌شوند و پس از تثبیت وضعیت عضو ارائه می‌گردند تا شرایط او پایدار بماند. خدمات مراقبتی پس از تثبیت وضعیت، تحت پوشش بیمه بوده و هزینه آن پرداخت می‌شود. بیمارستان‌های خارج از شبکه ممکن است به پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) نیاز داشته باشند.

پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی): فرآیندی که طی آن یک عضو یا ارائه‌دهنده او باید برای برخی خدمات از Molina Healthcare درخواست تأیید کنند تا اطمینان حاصل شود که Molina Healthcare آن خدمات را پوشش می‌دهد. ارجاع به منزله تأیید نیست. پیش‌تاییدیه همان مجوز قبلی است.



پوشش داروهای نسخه‌ای: پوشش بیمه داروهای نسخه‌ای که یک ارائه‌کننده تجویز کرده است.

داروهای نسخه‌ای: دارویی که برخلاف داروهای بی‌نسخه (OTC) که نیازی به نسخه پزشک ندارند، از نظر قانونی برای توزیع نیاز به دستور پزشک دارد.

مراقبت‌های اولیه: به "مراقبت‌های معمول" رجوع شود.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP): ارائه‌دهنده دارای مجوزی که یک عضو برای دریافت اغلب مراقبت‌های سلامت خود دارد. این PCP به عضو کمک می‌کند تا مراقبت‌های موردنیازش را دریافت کند.

یک PCP می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- متخصص زنان و زایمان
- «ارائه‌دهنده مراقبت سلامت بومیان آمریکا» (Indian Health Care Provider, IHCP)
- مرکز سلامت و اجدش رابط فدرال (Federally Qualified Health Center, FQHC)
- کلینیک سلامت روستایی (Rural Health Clinic, RHC)
- پرستار متخصص (Nurse Practitioner)
- دستیار پزشک
- کلینیک

مجوز قبلی (پیش‌تاییدیه): فرآیندی که طی آن یک عضو یا ارائه‌دهنده او باید برای برخی خدمات از Molina Healthcare درخواست تأیید کند تا اطمینان حاصل شود که Molina Healthcare آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع به منزله تأیید نیست. مجوز قبلی همان پیش‌تاییدیه است.

دستگاه پروتز: وسیله‌ای مصنوعی که به بدن متصل می‌شود تا جایگزین بخشی از بدن شود که از دست رفته است.

فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان: فهرستی از ارائه‌دهندگان در داخل شبکه Molina Healthcare.

وضعیت پزشکی اورژانسی روانپزشکی: اختلالی روانی که علائم آن آنقدر جدی یا شدید است که برای عضو یا دیگران خطر فوری ایجاد می‌کند، یا باعث می‌شود عضو به دلیل آن اختلال نتواند بلافاصله برای تهیه یا استفاده از غذا، سرپناه یا پوشاک اقدام کند.

خدمات سلامت عمومی: خدمات سلامت که کل جمعیت را هدف قرار می‌دهد. این خدمات، در کنار موارد دیگر، شامل تحلیل وضعیت سلامت، پایش سلامت، ارتقای سلامت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری‌های عفونی، حفاظت محیط‌زیست و بهداشت محیط، آمادگی و پاسخ به بلایا، و بهداشت شغلی می‌شود.



ارائه‌دهنده واجد شرایط: پزشکی که در حوزه‌ای مرتبط با مشکل سلامتی عضو، تخصص و صلاحیت لازم را دارد.

جراحی ترمیمی: جراحی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرطبیعی بدن، به‌منظور بهبود کارکرد یا ایجاد ظاهری تا حد امکان طبیعی. ساختارهای غیرطبیعی بدن به ساختارهایی گفته می‌شود که بر اثر نقص مادرزادی، ناهنجاری‌های تکاملی، تروما، عفونت، تومور یا بیماری ایجاد شده باشند.

ارجاع: زمانی که PCP یک عضو اعلام کند که آن عضو می‌تواند از ارائه‌دهنده دیگری مراقبت دریافت کند. برخی از خدمات مراقبتی تحت‌پوشش نیاز به ارجاع و پیش‌تاییدیه (مجوز قبلی) دارند.

خدمات و وسایل درمانی توان‌بخشی و مهارت‌بخشی

(Rehabilitative and habilitative therapy services and devices): خدمات و وسایلی برای کمک به اعضای که دچار آسیب، ناتوانی یا شرایط مزمن هستند تا مهارت‌های ذهنی و جسمی را به‌دست آورند یا بازیابی کنند.

مراقبت‌های معمول: خدمات پزشکی ضروری و مراقبت‌های پیشگیرانه، ویزیت‌های سلامت کودکان، یا مراقبت‌هایی مانند مراقبت‌های پیگیری معمول. هدف از ارائه مراقبت‌های معمول، پیشگیری از بروز مشکلات سلامتی می‌باشد.

کلینیک سلامت روستایی (Rural Health Clinic, RHC): یک مرکز سلامت در منطقه‌ای که تعداد زیادی ارائه‌دهنده ندارد. اعضا می‌توانند مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه را در یک RHC دریافت کنند.

خدمات حساس (Sensitive services): خدماتی مرتبط با سلامت روان، سلامت جنسی و باروری، تنظیم خانواده، عفونت‌های مقاربتی HIV/AIDS، (STIs)، تجاوز جنسی و سقط‌جنین، اختلال مصرف مواد (SUD)، مراقبت‌های تأیید جنسیت، و خشونت شریک جنسی.

بیماری شدید: یک بیماری یا عارضه که باید تحت درمان قرار بگیرد و می‌تواند موجب مرگ شود.

منطقه خدمات‌رسانی: منطقه جغرافیایی که Molina Healthcare به آن خدمات ارائه می‌دهد. این منطقه شامل شهرستان‌های San Bernardino، Riverside، San Diego، Sacramento و San Bernardino می‌شود.

مراقبت‌های پرستاری تخصصی (Skilled nursing care): خدمات تحت‌پوششی که توسط پرستاران، تکنسین‌ها یا ترابست‌های دارای مجوز، هنگام اقامت در یک مرکز مراقبت پرستاری تخصصی یا در منزل عضو ارائه می‌شود.

مرکز پرستاری تخصصی (Skilled nursing facility): مکانی که مراقبت پرستاری 24 ساعته و شبانه‌روزی ارائه می‌دهد؛ مراقبتی که فقط کارکنان سلامت آموزش‌دیده می‌توانند ارائه کنند.

متخصص (یا پزشک متخصص): پزشکی که در زمینه درمان انواع خاصی از مشکلات سلامتی تخصص دارد. برای نمونه، یک جراح ارتوپد شکستگی استخوان را درمان می‌کند؛ یک متخصص آلرژی آلرژی‌ها را درمان می‌کند؛ و یک متخصص قلب مشکلات قلبی را درمان می‌کند. در بیشتر موارد، برای مراجعه به متخصص، یک عضو به ارجاع از PCP خود نیاز دارد.

خدمات تخصصی سلامت روان (Specialty mental health services, SMHS): خدماتی برای اعضای که نیازهای سلامت روانشان فراتر از سطح خفیف تا متوسط ناتوانی است.



مرکز مراقبت‌های نیمه‌حاد (Subacute care facility) (بزرگسالان یا کودکان): مرکز مراقبت بلندمدتی که برای اعضای از نظر پزشکی آسیب‌پذیر و نیازمند خدمات ویژه—مانند درمان‌های تنفسی، مراقبت از تراکئوستومی، تغذیه وریدی لوله‌ای، و مدیریت پیچیده زخم—مراقبت جامع ارائه می‌دهد.

بیماری مرحله پایانی (Terminal illness): یک مشکل پزشکی که قابل بهبود نیست و در صورتی که سیر طبیعی خود را طی کند، به احتمال زیاد ظرف مدت یک سال یا کمتر موجب مرگ خواهد شد.

بازیابی خسارت مدنی (Tort recovery): وقتی به دلیل آسیبی که یک فرد یا نهاد دیگر مسئول آن است، مزایایی به یک عضو Medi-Cal ارائه شده یا قرار است ارائه شود، اداره خدمات سلامت ایالت (DHCS) ارزش منطقی مزایای ارائه‌شده به عضو را بابت آن آسیب جبران و بازیابی می‌کند.

تریاز (یا غربالگری): ارزیابی سلامت عضو توسط پزشک یا پرستاری که برای انجام غربالگری آموزش دیده، با هدف تعیین میزان فوریت نیاز شما به دریافت مراقبت.

مراقبت‌های فوری (Urgent care) (یا خدمات فوری): خدمات ارائه‌شده برای درمان بیماری‌ها، جراحات یا مشکلات غیراورژانسی که نیاز به مراقبت پزشکی دارند. در صورت عدم دسترسی یا در دسترس نبودن موقت ارائه‌دهندگان داخل شبکه، اعضا می‌توانند از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه، مراقبت‌های فوری دریافت کنند.

معافیت خدمات مبتنی بر خانه و جامعه (c) 1915 (Home and Community-Based Services, HCBS): این یک برنامه ویژه دولتی است برای افرادی که در معرض احتمال بستری شدن در یک خانه سالمندان یا یک مرکز نگهداری هستند. این برنامه به اداره خدمات سلامت ایالت (DHCS) اجازه می‌دهد تا خدمات مبتنی بر خانه و جامعه (HCBS) را به این افراد ارائه کند تا بتوانند در خانه و جامعه خود باقی بمانند. خدمات HCBS شامل مدیریت پرونده، مراقبت شخصی، پرستاری تخصصی، مهارت‌بخشی و خدمات خانه‌داری یا کمک به سلامت در منزل می‌شود. این خدمات همچنین شامل برنامه‌های روزانه بزرگسالان و مراقبت استراحت موقت (respite care) می‌شوند. اعضای Medi-Cal باید جداگانه درخواست دهند و واجد شرایط ثبت نام در طرح معافیت باشند. برخی از معافیت‌ها لیست انتظار دارند.

