

كتيب الأعضاء

ما تحتاج إلى معرفته بشأن المزايا المستحقة لك

دليل التغطية المجمع (EOC) ونموذج الكشف لدى مؤسسة
Molina Healthcare

2020



لغات وتنسيقات أخرى

لغات أخرى

يمكنك الحصول على كتيب الأعضاء هذا ومواد خطة الرعاية الأخرى مجاناً بلغات أخرى. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). هذه المكالمات مجانية. يرجى قراءة كتيب الأعضاء هذا لمعرفة المزيد عن خدمات المساعدة اللغوية في مجال الرعاية الصحية، مثل خدمات الترجمة التحريرية والفورية.

تنسيقات أخرى

يمكنك الحصول على هذه الوثيقة بتنسيقات إضافية أخرى مجاناً، حيث يمكنك الحصول على نسخة بطريقة برايل أو مطبوعة بخط كبير بحجم 18 أو على شكل ملفات صوتية. اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). هذه المكالمات مجانية.

خدمات الترجمة الفورية

لست بحاجة إلى الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء كمترجم فوري لك. للحصول على الترجمة الفورية المجانية، أو الخدمات اللغوية والثقافية المتوفرة على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع، أو للحصول على هذا الكتيب بلغة مختلفة، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). هذه المكالمات مجانية.





"LANGUAGE ASSISTANCE"

LANGUAGE ASSISTANCE

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-888-665-4621 (TTY: 711).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-665-4621 (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-665-4621 (TTY: 711).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-665-4621 (TTY: 711).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-665-4621 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-888-665-4621 (TTY: 711)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ Եթե խոսում եք հայերեն, ապաձեզ անվճար կարող եմ տրամադրվել լեզվակապակցության ծախսերի չի վճարվել: Ձանգահայեք 1-888-665-4621 (TTY (հեռադիմ)՝ 711):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-665-4621 (телетайп: 711).

v8/2/17

6619916CA1217





فارسي (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با (TTY: 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-888-665-4621 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-888-665-4621 (TTY: 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-665-4621 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

آريبي (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-665-4621 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

हदि (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हदि बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-665-4621 (TTY: 711) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: หากคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-888-665-4621 (TTY: 711).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, បេសវត្ថុនយខ្លួនកកាសា បោយមិនគិតល គីអាចមានសំរាប់បេអ្នក។ ចូរ ចូរស័ព្ទ 1-888-665-4621 (TTY: 711)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອທາງພາສາໄດ້ຟຣີ ອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-888-665-4621 (TTY: 711).

v8/2/17



إشعار بعدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. تلتزم شركة Molina Healthcare بقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية وقوانين الولاية السارية، ولا تمارس التمييز أو استبعاد الأفراد أو معاملتهم بشكل مختلف على أساس النوع أو الجنس أو اللون أو الدين أو العرق أو الأصل القومي المجموعة الإثنية أو العمر أو الإعاقة الجسدية أو العقلية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو الهوية أو التوجه الجنسي.

تقدم شركة Molina Healthcare:

■ مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة للتواصل معنا بشكل فعال، مثل:

- مترجمين مؤهلين للغة الإشارة
- المواد المكتوبة بتنسيقات أخرى (طريقة برايل، والطباعة بخط كبير، والملفات الصوتية، والتنسيقات الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها، وغيرها من التنسيقات)

■ خدمات الترجمة المجانية للأشخاص غير المتحدثين باللغة الإنجليزية كلغة أم، مثل:

- مترجمين فوريين مؤهلين
- معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، فاتصل بشركة Molina Healthcare على رقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً.

إذا كنت تعتقد أن مؤسسة Healthcare Molina امتنعت عن توفير هذه الخدمات أو مارست التمييز بأي شكل من الأشكال على أساس النوع أو الجنس أو اللون أو الدين أو العرق أو الأصل القومي المجموعة الإثنية أو العمر أو الإعاقة الجسدية أو العقلية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو الهوية أو التوجه الجنسي، فيمكنك تقديم تظلم إلى منسق الحقوق المدنية في مؤسسة Molina Healthcare. يمكنك تقديم التظلم شخصياً أو كتابياً أو عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



Molina Healthcare of California
Civil Rights Coordinator
200 Oceangate, Suite 100
90802 CA ,Long Beach

هاتف: 1-866-606-3889 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711) من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 8:30 صباحاً وحتى 5:30 مساءً
فاكس: 310-507-6186
بريد الإلكتروني: civil.rights@molinahealthcare.com

إذا احتجت إلى مساعدة في تقديم التظلم، فأعلم أن خدمات أعضاء Molina Healthcare متوافرة لمساعدتك.
يمكنك أيضاً تقديم شكوى بخصوص الحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية كتابةً أو عبر الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني:

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

1-916-440-7370 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).
البريد الإلكتروني: CivilRights@dhcs.ca.gov

يمكنك الحصول على نماذج الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني:
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، فيمكنك أيضاً تقديم شكوى بخصوص الحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات البشرية بالولايات المتحدة كتابةً أو عبر الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني:

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

1-800-368-1019 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-800-537-7697)

بوابة الشكاوى: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

يمكنك الحصول على نماذج الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com



مرحبًا بك في Molina Healthcare!

شكرًا لانضمامك إلى Molina Healthcare. تعتبر Molina Healthcare خطة صحية للأفراد الذين يتمتعون بخطة Medi-Cal. تعمل Molina Healthcare بالتعاون مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك على الحصول على الرعاية الصحية المطلوبة.

تتعاقد Molina Healthcare من الباطن مع مؤسسة Health Net Community Solutions واختصارها (Health Net) في مقاطعة Riverside و San Bernardino. إذا كنت مقيمًا في مقاطعة Riverside أو San Bernardino واخترت موفر رعاية أولية (PCP) يتبع مؤسسة Health Net، فستتعهد Health Net بترتيب خدمات الرعاية الصحية لك. كما ستحصل أيضًا على أدوية (العقاقير) من الصيدليات المتعاقدة مع Health Net بدلاً من استخدام كتيب الأدوية الخاص بمؤسسة Health Net. إذا أردت الحصول على نسخة من كتيب أدوية Health Net أو إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل بخدمات الأعضاء على رقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

كتيب الأعضاء

يحتوي كتيب الأعضاء الحالي على معلومات بخصوص تغطيتك الطبية لدى Molina Healthcare. يُرجى قراءته كاملاً بعناية. فسيساعدك على استيعاب المزايا والخدمات واستخدامها. كما أنه يوضح لك حقوقك والتزاماتك بصفقتك أحد أعضاء Molina Healthcare. وإذا كانت لديك احتياجات صحية خاصة، فتأكد من قراءة جميع الأقسام المنطبقة عليك. يطلق على دليل الأعضاء هذا أيضاً اسم دليل التغطية المجمع (EOC) ونموذج الكشف. هذا الدليل عبارة عن ملخص قواعد Molina Healthcare وسياساتها بناءً على التعاقد المبرم بين Molina Healthcare وإدارة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية (DHCS). إذا كنت تود معرفة شروط وأحكام التغطية بدقة، فيمكنك طلب نسخة كاملة من العقد من قسم خدمات الأعضاء.

اتصل برقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711) لطلب نسخة من التعاقد المبرم بين Molina Healthcare وإدارة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية (DHCS). كما يمكنك أن تطلب نسخة أخرى من كتيب الأعضاء مجاناً أو التفضل بزيارة موقع Molina Healthcare على الويب www.MolinaHealthcare.com للاطلاع على كتيب الأعضاء. ويتاح لك أيضاً طلب نسخة من الإجراءات والسياسات الإدارية والطبية غير المملوكة لمؤسسة Molina Healthcare، أو معرفة كيفية الوصول إلى هذه المعلومات على موقع ويب Molina Healthcare مجاناً.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



اتصل بنا

تعمل Molina Healthcare على مساعدتك. إذا كانت لديك أية أسئلة، فاتصل على رقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت في أي وقت على موقع الويب www.MolinaHealthcare.com.

شكراً لك،

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





جدول المحتويات

2	لغات وتنسيقات أخرى
2	لغات أخرى
2	تنسيقات أخرى
2	خدمات الترجمة الفورية
5	إشعار بعدم التمييز
7	مرحباً بك في Molina Healthcare!
7	كتيب الأعضاء
8	اتصل بنا
10	جدول المحتويات
12	1. البدء بصفقتك أحد الأعضاء
12	كيفية الحصول على المساعدة
12	من يمكن أن يصبح عضواً
13	البطاقات التعريفية (ID)
14	وسائل للانضمام كعضو
15	2. نبذة عن خطة الرعاية الصحية الخاصة بك
15	نظرة عامة على خطة الرعاية الصحية
16	كيف تعمل خطة الرعاية الصحية
17	تغيير خطط الرعاية الصحية
18	استمرار الرعاية الصحية
20	التكاليف
22	3. كيفية الحصول على الرعاية الصحية
22	الحصول على خدمات الرعاية الصحية
27	أماكن الحصول على الرعاية الصحية
28	شبكة موفري الرعاية
31	موفر الرعاية الأولية (PCP)
39	4. المزايا والخدمات
40	مزايا برنامج Medi-Cal
	مزايا مبادرة الرعاية المنسقة (CCI) (للمقاطعات Riverside و San Bernardino)
54	و San Diego فقط
54	ما لا تغطيه خطتك للرعاية الصحية



56	الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها من خلال Molina Healthcare أو Medi-Cal
58	البرامج والخدمات الأخرى المتوفرة للأفراد المنضمين لبرنامج Medi-Cal
60	تقييم التقنيات الجديدة والحالية
61	5. الحقوق والمسؤوليات
61	حقوقك
62	مسؤولياتك
62	إشعار بممارسات الخصوصية
70	إشعار حول القوانين
70	إشعار بشأن Medi-Cal كجهة دفع أخيرة
70	إشعار حول السداد من التركة
71	إشعار بالإجراء المتخذ
72	6. الإبلاغ عن المشاكل وحلها
	الشكاوي
74	الطعون
75	ما يتعين عليك فعله في حالة عدم رضاك عن قرار صادر بشأن الطعن
75	المراجعات الطبية المستقلة (IMR)
76	جلسات الاستماع لدى الولاية
77	حالات الاحتيال والتبديد وسوء الاستعمال
78	7. أرقام ومصطلحات مهمة يلزم معرفتها
78	أرقام هواتف مهمة
78	مصطلحات يلزم معرفتها
88	برامج مؤسسة Molina Healthcare



1. البدء بصفتك أحد الأعضاء

كيفية الحصول على المساعدة

تأمل Molina Healthcare في أن تكون سعيدًا ببرنامج الرعاية الصحية. لذا، إذا كانت لديك أية أسئلة أو استفسارات حول برنامج الرعاية الصحية فأعلم أن Healthcare Molina يسرها الاستماع إليك!

قسم خدمات الأعضاء

يعمل قسم خدمات أعضاء مؤسسة Molina Healthcare على مساعدتك. بإمكان Molina Healthcare:

- الإجابة عن أسئلتك المتعلقة بخطة رعايتك الصحية والخدمات المغطاة
- تقديم المساعدة لاختيار موفر رعاية أولية (PCP)
- إخبارك بأماكن الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها
- توفير مترجم فوري إذا لم تكن متحدثًا باللغة الإنجليزية
- توفير معلومات بلغات وتنسيقات أخرى

إذا احتجت إلى المساعدة، فاتصل على رقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية.

يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت في أي وقت على موقع الويب www.MolinaHealthcare.com.

من يمكن أن يصبح عضواً

يمكن للفرد أن يصبح عضواً في Molina Healthcare، إذا كان مؤهلاً للاستفادة من برنامج Medi-Cal ويعيش في إحدى هذه المقاطعات: Imperial و Riverside و San Bernardino و Sacramento و San Diego. لطرح أسئلة بخصوص الاشتراك في البرنامج، اتصل بقسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-800-430-7077). أو قم بزيارة موقع الويب www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. كما يمكنك التأهل للاستفادة من برنامج Medi-Cal من خلال التأمين الاجتماعي، وللإطلاع على مزيد من التفاصيل، اتصل بخطة إدارة الضمان الاجتماعي على الرقم 1-800-772-1213 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-800-325-0778).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخطة مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



لنطرح أسئلة بخصوص الاشتراك في البرنامج، اتصل بقسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-800-430-7077). أو قم بزيارة موقع الويب www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

برنامج Transitional Medi-Cal

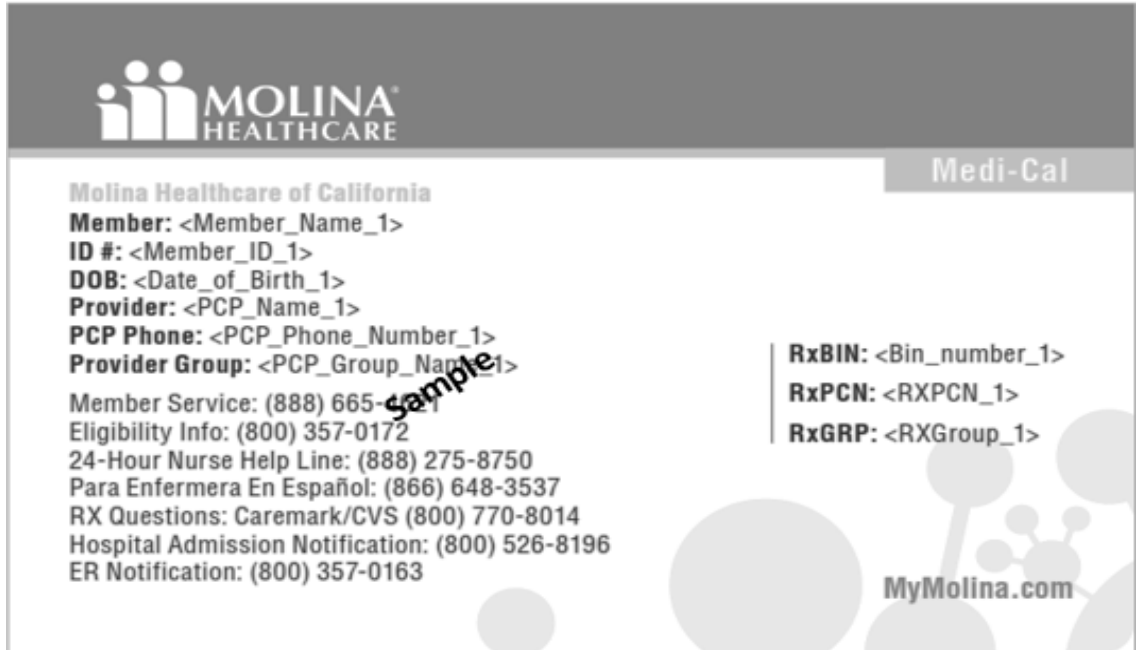
يطلق أيضًا على برنامج Transitional Medi-Cal اسم "Medi-Cal للأشخاص العاملين". قد يكون بإمكانك الانضمام إلى برنامج Medi-Cal Transitional في حالة توقفت خدمات Medi-Cal التي تتلقاها لأحد الأسباب التالية:

- زيادة مستوى الدخل
- استقبال أسرتك لدعم إضافي للطفل أو الزوج

يمكنك طرح أسئلة حول التأهل للاستفادة من برنامج Medi-Cal في مكتب الصحة والخدمات الإنسانية المحلي في مقاطعتك. ويمكنك العثور على مكتبك المحلي من خلال زيارة موقع الويب www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx، أو الاتصال بقسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-800-430-7077).

البطاقات التعريفية (ID)

بصفحتك أحد أعضاء برنامج Molina Healthcare، ستحصل على بطاقة Molina Healthcare التعريفية. وسيجب عليك إظهار بطاقة Molina Healthcare التعريفية أو البطاقة التعريفية لمزايا برنامج Medi-Cal عند الحصول على خدمات الرعاية الصحية أو صرف الأدوية. حيث سيلزم اصطحاب جميع بطاقتك الصحية معك طوال الوقت. وفيما يلي نموذج لبطاقة برنامج Molina Healthcare التعريفية للتعرف على الشكل الذي ستكون عليه بطاقتك:



اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



THIS CARD IS FOR IDENTIFICATION PURPOSES ONLY AND DOES NOT PROVE ELIGIBILITY FOR SERVICE.

PROVIDER: Notify the Health Plan within 24 hours of any inpatient admission at the "Hospital Admission Notification" number printed on the front of this card.

MEMBER: Emergencies (24 Hrs): When a medical emergency might lead to disability or death, call 911 immediately or go to the nearest Emergency Room. No prior authorization is required for emergency care.

Miembro: Emergencias (24 horas): Cuando una emergencia puede resultar en muerte o discapacidad, llame al 911 inmediatamente o vaya a la sala de emergencia mas cercana. No requiere autorización para servicios de emergencia.

Remit Claims to: Molina Healthcare Riverside/San Bernardino
P.O. Box 22702, Long Beach, CA 90802

MolinaHealthcare.com

إذا لم تحصل على بطاقة Molina Healthcare التعريفية في غضون أسابيع قليلة من الانضمام، أو في حالة تلف البطاقة أو فقدانها أو سرقتها، فاتصل بخدمات الأعضاء على الفور. وسترسل إليك Molina Healthcare بطاقة جديدة مجاناً. اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

وسائل للانضمام كعضو

تريد Molina Healthcare التواصل معك، حيث تعقد Molina Healthcare كل ثلاثة أشهر اجتماعات للتحدث حول نقاط القوة بجانب معرفة كيفية تحسين Molina Healthcare لنقاط الضعف لديها. وترسل الدعوات للأعضاء لحضور هذا الاجتماع. ويسعدنا مشاركتك في الاجتماع!

اللجنة الاستشارية للأعضاء

لدى Molina Healthcare مجموعة تسمى اللجنة الاستشارية للأعضاء. وتتألف هذه المجموعة من أعضاء Molina Healthcare. والانضمام إلى هذه المجموعة أمر تطوعي. وتحدث هذه المجموعة عن كيفية تحسين Molina Healthcare فضلاً عن تولي مسؤولية:

- تقديم المشورة إلى مؤسسة Molina Healthcare بشأن مراجعة البرامج والخدمات الحالية.
- المساهمة في إعداد برامج مبتكرة لتخطي عوائق الحصول على خدمات الرعاية الصحية.

إذا أردت الانضمام إلى المجموعة، فاتصل بقسم المشاركة المجتمعية بمؤسسة Molina Healthcare على رقم 1-855-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

كما يمكن للأعضاء المشاركة في فصول التنقيف الصحي التي تُقام كل ثلاثة أشهر.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



2. نبذة عن خطة الرعاية الصحية الخاصة بك

نظرة عامة على خطة الرعاية الصحية

تعتبر Molina Healthcare خطة رعاية صحية للأفراد الملتحقين ببرنامج Medi-Cal في مناطق الخدمة التالية: مقاطعات Imperial و Riverside و San Bernardino و San Diego و تعمل مؤسسة Molina Healthcare بالتعاون مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك على الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها. يمكنك التحدث إلى أحد ممثلي خدمات أعضاء Molina Healthcare لمعرفة المزيد حول خطة الرعاية الصحية وكيفية الاستفادة منها. اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

موعد بداية التغطية وانتهائها

عند الانضمام إلى Molina Healthcare، ستحصل على بطاقة تعريف عضوية Molina Healthcare في غضون أسبوعين من الانضمام. ويرجى إظهار هذه البطاقة في كل مرة تذهب فيها للحصول على أي خدمة من Molina Healthcare.

يجوز لك أو لطفلك المعال الانضمام إلى Molina Healthcare في الحالات التالية:

- إمكانية الاستفادة من ميزات Medi-Cal
- الإقامة في إحدى المقاطعات التي تُقدم بها خدمات Molina Healthcare

الطفل المعال هو:

- ابنك شخصيًا
- ابنك بالتبني
- ابن الزوج/الزوجة
- طفل ربيب
- طفل تتولى رعايته

يستطيع "الموظف المؤهل في مقاطعتك" إخبارك بمدى إمكانية استفادتك من مزايا Medi-Cal. وفي حالة إمكانية الاستفادة من مزايا Medi-Cal، فسيكون بمقدورك الانضمام إلى Molina Healthcare وملء نموذج الانضمام. ويمكنك الحصول على النموذج من قسم خيارات الرعاية الصحية. فهذا القسم يعمل على إدراج أعضاء Medi-Cal في خطط الرعاية الصحية. للحصول على مساعدة بخصوص الانضمام، اتصل بقسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم



1-800-430-4263 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-800-430-7077). أو قم بزيارة موقع الويب www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. يمكنك اختيار Molina Healthcare من إحدى القوائم. بعد الانضمام، سيستغرق الأمر 45 يومًا قبل أن تصبح عضوًا. بمقتورك طلب إنهاء تغطية Molina Healthcare واختيار خطة رعاية صحية أخرى في أي وقت. للحصول على مساعدة بخصوص اختيار خطة جديدة، اتصل بقسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-800-430-7077). أو قم بزيارة موقع الويب www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. كما يمكنك أيضًا طلب إنهاء برنامج Medi-Cal. أحيانًا لا يكون بمقدور Molina Healthcare تقديم خدماتها لك. ويجب على Molina Healthcare إنهاء التغطية في الحالات التالية:

- مغادرة المقاطعة أو دخول السجن
- أصبحت غير مؤهل لبرنامج Medi-Cal
- اتخاذك قرار بإنهاء عضويتك وإلغاء اشتراكك لدى Molina Healthcare
- تعيينك بشكل غير صحيح إلى مؤسسة Molina Healthcare من خلال خيارات الرعاية الصحية
- التأهل لبرامج إعفاء محددة
- حاجتك إلى زراعة أعضاء رئيسية (باستثناء الكلى والكلىتين والقرنية)
- وجودك في مرفق رعاية طويلة الأمد لمدة تزيد عن شهرين (تنطبق على مقاطعتي Imperial و Sacramento فقط)

الخدمات الصحية للهنود الأمريكيين

إذا كنت من الهنود الأمريكيين، فلك الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية من مرافق الخدمة الصحية الهندية. يمكنك أيضًا البقاء مع مؤسسة Molina Healthcare أو إلغاء اشتراكك بها والحصول على خدمات الرعاية الصحية من هذه المواقع. ويحق للهنود الأمريكيين عدم التسجيل في خطة رعاية يديرها Medi-Cal أو ترك خطط الرعاية الصحية والعودة إلى خدمة Medi-Cal العادية (برسوم مقابل الخدمة) في أي وقت ولأي سبب. لمعرفة المزيد، تفضل بالاتصال بخدمات الصحة الهندية على الرقم 1-916-930-3927 أو قم بزيارة موقع الويب www.ihhs.gov.

كيف تعمل خطة الرعاية الصحية

تُعد Molina Healthcare خطة رعاية صحية متعاقد مع إدارة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية (DHCS)، وتمثل Molina Healthcare خطة رعاية صحية مُدارة. خطط الرعاية المدارة عبارة عن استخدام فعال من حيث التكلفة لموارد الرعاية الصحية بهدف تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية وضمان جودة الرعاية. وتعمل مؤسسة Molina Healthcare مع الأطباء والمستشفيات والصيدليات وموفري الرعاية الآخرين في منطقة خدمات Molina Healthcare لتوفير الرعاية الصحية لك، بصفتك أحد الأعضاء.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



سيخبرك قسم خدمات الأعضاء عن كيفية عمل مؤسسة Molina Healthcare، وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاجها، وكيفية تحديد مواعيد موفري الرعاية، وكيفية معرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات النقل. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يمكنك أيضاً العثور على معلومات خدمة الأعضاء عبر الإنترنت على الموقع www.MolinaHealthcare.com.

تغيير خطط الرعاية الصحية

يمكنك طلب مغادرة Molina Healthcare والانضمام إلى خطة رعاية صحية أخرى في أي وقت. اتصل بقسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-800-430-7077) لاختيار خطة جديدة. يمكنك الاتصال بين الساعة 8:00 صباحاً والساعة 6:00 مساءً من الإثنين إلى الجمعة، أو زيارة موقع الويب <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

يستغرق إنهاء طلب مغادرتك لمؤسسة Molina Healthcare من 15 إلى 45 يومًا. لمعرفة موعد موافقة قسم خيارات الرعاية الصحية على طلبك، اتصل بالرقم 1-800-430-4263 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-800-430-7077).

إذا أردت مغادرة Molina Healthcare في وقت مبكر، فيمكنك أن تطلب من قسم خيارات الرعاية الصحية إجراء عملية إلغاء اشتراك عاجل (سريع). إذا كان سبب طلبك مستوفياً لقواعد إلغاء الاشتراك العاجل، فستتلقى رسالة تخبرك بأنك قد ألغيت التسجيل.

تتضمن مجموعة المستفيدين الذين بإمكانهم تقديم طلب إلغاء عاجل، على سبيل المثال لا الحصر، الأطفال الذين يتلقون خدمات في إطار برامج الكفالة وإعانة التبني؛ والأعضاء الذين لديهم احتياجات رعاية صحية خاصة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عمليات زرع الأعضاء الرئيسية؛ والأعضاء المسجلون بالفعل في برنامج آخر بخلاف Medi-Cal أو Medicare أو خطة رعاية صحية تجارية مدارة.

يحق لك مغادرة Molina Healthcare بحضورك شخصياً إلى مكتب الصحة والخدمات الإنسانية المحلي في مقاطعتك. يمكنك العثور على مكتبك المحلي من خلال زيارة موقع الويب www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx. أو الاتصال بقسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-800-430-7077).

الطلاب الجامعيون الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة

إذا انتقلت إلى مقاطعة جديدة في كاليفورنيا من أجل الدراسة الجامعية، فستتولى مؤسسة Molina Healthcare تغطية خدمات الطوارئ في مقاطعتك الجديدة. حيث تتوفر خدمات الطوارئ لجميع الأشخاص المسجلين في Medi-Cal على مستوى الولاية بغض النظر عن مقاطعة الإقامة.

ففي حالة التسجيل في Medi-Cal ومتابعة دراستك الجامعية مقاطعة مختلفة، فلن تحتاج إلى التقدم بطلب إلى Medi-Cal في تلك المقاطعة. فلن يلزم التقدم بطلب جديد إلى Medi-Cal طالما أنك لا تزال تحت سن 21 عاماً، ومقيماً خارج المنزل بصفة مؤقتة وتابعاً من الناحية الضريبية للأسرة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



عندما تنتقل مؤقتاً من المنزل للدراسة الجامعية، يتوافر لديك خياران. حيث يمكنك:

- إخطار مكتب الخدمات الاجتماعية في مقاطعتك المحلية بأنك ستنتقل مؤقتاً للدراسة الجامعية وتقديم عنوانك في المقاطعة الجديدة. وستقوم المقاطعة بتحديث سجلات الحالة بعنوانك الجديد ورمز المقاطعة في قاعدة بيانات الولاية. وإذا لم تتوفر خدمات Molina Healthcare في المقاطعة الجديدة، فسينعين عليك تغيير خطة الرعاية الصحية إلى الخيارات المتاحة في مقاطعتك الجديدة. لمزيد من الأسئلة ولمنع التأخر في التسجيل بخطة الرعاية الصحية الجديدة، سيلزم الاتصال بقسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-800-430-7077).

أو

- اختيار عدم تغيير خطة الرعاية الصحية عند الانتقال مؤقتاً للدراسة الجامعية في مقاطعة مختلفة. علمًا بأنه سيتاح لك فقط الوصول إلى خدمات غرفة الطوارئ في المقاطعة الجديدة. وللحصول على الرعاية الصحية الروتينية أو الوقائية، ستحتاج إلى استخدام شبكة موفري الرعاية المعتادين لدى Molina Healthcare في المقاطعة التي تقيم فيها العائلة.

استمرار الرعاية الصحية

إذا كنت تتعامل حالياً مع موفري رعاية غير موجودين ضمن شبكة مؤسسة Molina Healthcare، فقد تتمكن في بعض الحالات من الاستمرار في متابعة زيارتهم لمدة تصل إلى 12 شهراً. إذا لم ينضم موفرو الرعاية الذين تتعامل معهم إلى مؤسسة Molina Healthcare بحلول نهاية المدة البالغة 12 شهراً، فسيلزمك التبديل إلى موفري الخدمات ضمن شبكة مؤسسة Molina Healthcare. قد تتم الموافقة على الاستمرار في التعامل مع موفر الرعاية ذاته، إذا كانت لديك علاقة قائمة مع طبيب أو مستشفى محددة، بشرط موافقة موفر الرعاية على ذلك، مع عدم وجود مشكلات أو مخاوف تتعلق بجودة الرعاية.

موفرو الرعاية الذين يغادرون مؤسسة Molina Healthcare

إذا توقف موفر الرعاية عن العمل ضمن شبكة Molina Healthcare، فقد تتمكن من الاستمرار في الحصول على الخدمات من موفر الرعاية هذا. وهذا يعتبر شكلاً آخر من أشكال استمرارية الرعاية. فمؤسسة Molina Healthcare توفر استمرارية خدمات الرعاية في الحالات التالية:

- الظروف الصحية المزمنة والخطيرة
- الظروف الصحية الحادة
- الحمل
- رعاية الطفل حديث الولادة، من الولادة وحتى عمر ستة وثلاثين (36) شهراً
- العمليات الجراحية أو الإجراءات الأخرى التي تمت الموافقة عليها سابقاً كجزء من دورة علاج موثقة
- مرض عضال
- تشخيص الإصابة بحالة مرتبطة بالصحة النفسية لدى المرأة



توفر Molina Healthcare استمرارية خدمات الرعاية إذا كنت تحصل على الرعاية الطبية لأحد الأسباب التالية:

- الإصابة بظروف صحية مزمنة وخطيرة بسبب مرض أو داء أو مشكلة طبية أخرى أو اضطراب خطير بطبيعته، وهو إما أن:

- يستمر من دون علاج كامل أو يزداد سوءًا على مدى فترة زمنية طويلة، أو

- يتطلب العلاج المستمر لتخفيفه أو منعه من التفاقم

إذا كنت تعاني من حالة مزمنة خطيرة، فيمكنك البقاء مع الطبيب أو المستشفى لتلقي العلاج لمدة تصل إلى 12 شهرًا.

- حدوث حمل. يمكنك الاستمرار في المتابعة الطبية مع الطبيب أو المستشفى طوال فترة الحمل.

- الإصابة بمرض خطير، ويقصد به هنا حالة طبية تتفاقم سريعًا وتستلزم اهتمامًا فوريًا. تستمر الحالة الحادة عادة لفترة أقل من الحالة المزمنة الخطيرة. وفي هذه الحالة، يمكنك البقاء مع الطبيب أو المستشفى طوال فترة استمرار هذه الحالة الحادة.

- الطفل حديث الولادة أو يصل عمره إلى 36 شهرًا. يمكن أن يستمر طفلك مع الطبيب أو المستشفى لمدة تصل إلى 12 شهرًا.

- الإصابة بمرض عضال. في حالة الإصابة بمرض لا يُرجى الشفاء منه، سيمكنك البقاء مع طبيبك أو المستشفى طوال فترة المرض.

- الحصول على إذن لإجراء جراحة أو إجراء آخر يلزم القيام به في غضون 180 يومًا من تاريخ عدم وجود طبيبك أو المستشفى ضمن شبكة مؤسسة Molina Healthcare، أو خلال 180 يومًا من التسجيل في مؤسسة Molina Healthcare.

- الحصول على خطاب رفض من Medi-Cal حول طلب إعفائك الطبي. وفي هذه الحالة، ستتولى Molina Healthcare مراجعة المعلومات الواردة من إدارة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية (DHCS). وسنخبرك بما إذا كان لا يزال بإمكانك استمرار المتابعة مع طبيبك.

- الانتقال من برنامج Medi-Cal برسوم مقابل الخدمة إلى Molina Healthcare. وفي هذه الحالة، يمكنك طلب مواصلة العلاج مع موفر الرعاية لدى Medi-Cal الذي زرته خلال الاثني عشر شهرًا السابقة على انضمامك إلى Molina Healthcare لأول مرة.

- تقديم مستندات خطية تفيد بتشخيص إصابتك بحالة صحية مرتبطة بالصحة النفسية لدى المرأة من مقدم الرعاية الصحية المعالج لك. ويقصد بعبارة "حالة مرتبطة بالصحة النفسية لدى المرأة" حالة مرتبطة بالصحة النفسية يمكن أن تؤثر على المرأة أثناء الحمل، في الفترة المحيطة بالولادة أو بعدها، أو التي تنشأ أثناء الحمل، خلال الفترة المحيطة بالولادة أو بعدها، وحتى سنة واحدة بعد الولادة. إذا كنت تعاني من "حالة مرتبطة بالصحة النفسية لدى المرأة"، فقد يمكنك البقاء مع الطبيب أو المستشفى حتى 12 شهرًا من تاريخ التشخيص أو حتى نهاية الحمل، أيهما يحدث لاحقًا.

لا توفر Molina Healthcare **مطلقًا** استمرارية خدمات الرعاية في حالة عدم موافقة طبيبك على الاستمرار في متابعة حالتك، أو لم تعد بحاجة إلى الخدمة.

لمعرفة المزيد عن استمرارية الرعاية ومؤهلات الأهلية، اتصل بخدمات الأعضاء.



التكاليف

تكاليف العضو

تقدم مؤسسة Molina Healthcare خدماتها للأشخاص المؤهلين للحصول على خدمات برنامج Medi-Cal، ولا يُفرض على أعضاء Molina Healthcare مطلقاً التزام بسداد تكلفة الخدمات المغطاة. ولن تخضع إلى مطالبة بسداد أقساط أو خصومات. وللحصول على قائمة بالخدمات المغطاة، اطلع على "المزايا والخدمات".

للأعضاء الذين يدفعون جزءاً من التكلفة

قد تلتزم بدفع جزء من التكلفة شهرياً، ويعتمد هذا الجزء على مقدار دخلك ومواردك. في كل شهر، ستدفع فواتيرك الطبية حتى يصبح المبلغ الذي دفعته مساوياً لنصيبك من التكلفة. بعد ذلك، ستتولى Molina Healthcare تغطية رعايتك لهذا الشهر. ولن تستمر Molina Healthcare في تغطيتك حتى تسدد نصيبك من تكلفة هذا الشهر بالكامل. وبعد استيفاء نصيبك من تكلفة الشهر، يمكنك الذهاب إلى أي طبيب من أطباء Molina Healthcare. إذا كنت عضواً يدفع جزءاً من التكلفة، فلن تحتاج إلى اختيار موفر رعاية أولية (PCP).

كيفية الدفع إلى موفر الرعاية

تسدد Molina Healthcare أجور موفري الرعاية بالطرق التالية:

■ السداد حسب عدد الأعضاء

- تدفع Molina Healthcare إلى بعض موفري الرعاية مبلغاً مالياً محدداً شهرياً عن كل عضو لدى Molina Healthcare. وهذا النظام يسمى السداد حسب عدد الأعضاء. وتتعاون Molina Healthcare مع موفري الرعاية لتحديد مبلغ الدفع.

■ الدفع بنظام تقديم الخدمة مقابل رسوم

- يقدم بعض موفري الرعاية خدماتهم لمؤسسة Molina Healthcare، ثم يرسلون إلى Molina Healthcare فاتورة بالخدمات التي قاموا بتقديمها. وهذا النظام يُطلق عليه تقديم الخدمة مقابل رسوم. حيث تتعاون مؤسسة Molina Healthcare مع موفري الرعاية لتحديد مقدار تكاليف كل خدمة.

لمعرفة المزيد حول كيفية سداد Molina Healthcare أجور موفري الرعاية، اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

دفع حوافز موفري الخدمة:

قد يحصل بعض موفري الخدمة على أموال إضافية مقابل رعايتك اللازمة لذلك. وهذا لمساعدتهم على تلبية بعض المعايير الصحية.



مطالبة Molina Healthcare بسداد فاتورة

إذا حصلت على فاتورة عن خدمة مغطاة، فاتصل بخدمات الأعضاء فوراً على رقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

إذا كنت تدفع مقابل خدمة تعتقد بأنه يجب على Molina Healthcare تغطيتها، فيمكنك تقديم مطالبة. استخدم نموذج المطالبة وأخبر Molina Healthcare كتابياً بسبب وجوب الدفع. اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711) لطلب استمارة المطالبة. ستتولى Molina Healthcare مراجعة مطالبتك لمعرفة ما إذا كان يمكنك استرداد الأموال.



3. كيفية الحصول على الرعاية الصحية

الحصول على خدمات الرعاية الصحية

يرجى قراءة المعلومات التالية حتى تتعرف على موفر الرعاية أو مجموعة موفري الرعاية التي يمكنك منها الحصول على خدمات الرعاية الصحية.

يمكنك الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية بدءًا من تاريخ سريان التغطية. احرص على حمل البطاقة التعريفية لعضوية Molina Healthcare والبطاقة التعريفية لمزايا برنامج Medi-Cal المعروفة اختصارًا باسم (BIC) معك دائمًا. لا تدع أي شخص آخر يستخدم البطاقة التعريفية لعضوية Molina Healthcare والبطاقة التعريفية لمزايا برنامج Medi-Cal.

يجب على الأعضاء الجدد اختيار أحد موفري الرعاية الأولية (PCP) الموجودين ضمن شبكة Molina Healthcare. شبكة Molina Healthcare عبارة عن مجموعة من الأطباء والمستشفيات وموفري الرعاية الآخرين الذين يعملون مع Molina Healthcare. يجب عليك اختيار موفر رعاية أولية (PCP) في غضون 30 يومًا من الوقت الذي تصبح فيه عضوًا في Molina Healthcare. في حالة عدم اختيار موفر رعاية أولية (PCP)، فستختار Molina Healthcare أحدهم نيابة عنك.

يمكنك اختيار موفر الرعاية الأولية (PCP) ذاته أو مجموعة متنوعة من موفري الرعاية الأولية (PCPs) لجميع أفراد العائلة في Molina Healthcare.

إذا كان لديك طبيب تريد متابعة زيارته، أو إذا كنت تريد العثور على موفر رعاية أولية (PCP) جديد، فيمكنك البحث في دليل موفري الرعاية. حيث يحتوي على قائمة بجميع موفري الرعاية الأولية (PCPs) في شبكة Molina Healthcare. يحتوي دليل موفري الرعاية على معلومات أخرى لمساعدتك على اختيار موفر الرعاية الأولية (PCP). إذا احتجت إلى الحصول على دليل موفري الرعاية، فتفضل بالاتصال على الرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يمكنك أيضًا العثور على دليل موفري الرعاية على موقع Molina Healthcare الإلكتروني على الرابط التالي www.MolinaHealthcare.com.

إذا لم تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها من موفر رعاية مشترك في شبكة Molina Healthcare، فيجب على موفر الرعاية الأولية (PCP) أن يطلب من Molina Healthcare الموافقة على إرسالك إلى موفر رعاية خارج الشبكة.

يرجى قراءة بقية هذا الفصل لمعرفة المزيد عن موفري الرعاية الأولية (PCPs)، ودليل موفري الرعاية وشبكة موفري الخدمات.



التقييم الصحي الأولي (IHA)

توصيك Molina Healthcare، بصفتك عضوًا جديدًا، بزيارة موفر الرعاية الأولية (PCP) الجديد في غضون 120 يومًا التالية للتقييم الصحي الأولي (IHA). يهدف التقييم الصحي الأولي (IHA) إلى مساعدة موفر الرعاية الأولية (PCP) على معرفة تاريخ الرعاية الصحية واحتياجاتك. قد يطرح عليك موفر الرعاية الأولية (PCP) بعض الأسئلة حول تاريخك الصحي أو قد يطلب منك إكمال استبيان. سوف يخبرك موفر الرعاية الأولية (PCP) أيضًا عن استشارات وفصول التثقيف الصحي التي قد تساعدك.

عندما تتصل لترتيب موعد التقييم الصحي الأولي (IHA)، أخبر الشخص الذي يرد على الهاتف بأنك عضو لدى Molina Healthcare، ثم قم بتزويد رقم البطاقة التعريفية لعضوية Molina Healthcare.

يرجى اصطحاب بطاقة المزايا وبطاقة عضوية Molina Healthcare إلى موعدك. ويُستحسن أن تأخذ معك قائمة بأدويةك وما تريد طرحه من أسئلة إلى الزيارة. وكن مستعدًا للتحدث مع موفر الرعاية الأولية (PCP) حول احتياجاتك ومخاوفك بشأن الرعاية الصحية.

تأكد من الاتصال بمكتب موفر الرعاية الأولية (PCP) إذا كنت ستتأخر أو لن تتمكن من الذهاب إلى موعدك.

الرعاية الروتينية

الرعاية الروتينية هي رعاية صحية منتظمة. وهي تشمل الرعاية الوقائية، وتسمى أيضاً العافية أو الرعاية الفائقة. وتساعدك الرعاية الروتينية على البقاء بصحة جيدة ووقايتك من الإصابة بالمرض. وتتضمن الرعاية الوقائية الفحوصات المنتظمة والتثقيف الصحي والمشورة. بالإضافة إلى الرعاية الوقائية، فإن الرعاية الروتينية تتضمن أيضاً الرعاية عند الإصابة بالمرض. وتغطي Molina Healthcare الرعاية الروتينية التي يقدمها موفر الرعاية الأولية (PCP). سيتولى موفر الرعاية الأولية (PCP) القيام بما يلي:

- تقديم جميع وسائل الرعاية الروتينية بما في ذلك الفحوصات والتحصينات والعلاج والوصفات الطبية والنصائح الطبية.
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- إحالتك (إرسالك) إلى المتخصصين إذا لزم الأمر
- طلب فحص الأشعة السينية وتصوير الثدي بالأشعة السينية أو إجراء فحوصات معملية إذا لزم الأمر

عندما تحتاج إلى رعاية روتينية، ستتصل بموفر الرعاية الأولية (PCP) لتحديد موعد. وتأكد من الاتصال بموفر الرعاية الأولية (PCP) قبل زيارته للحصول على الرعاية الطبية، ما لم تكن الحالة طارئة. في حالات الطوارئ، اتصل بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ.

لمعرفة المزيد عن الرعاية الصحية والخدمات التي تغطيها خطتك، وما لا تغطيه، اقرأ الفصل الرابع في هذا الدليل.

الرعاية العاجلة

الرعاية العاجلة ليست حالة طارئة أو تهدد الحياة. فهي مخصصة للخدمات التي تحتاجها لمنع حدوث أضرار جسيمة لصحتك بسبب مرض أو إصابة أو مضاعفات لحالة لديك بالفعل. تتطلب مواعيد الرعاية العاجلة الرعاية في غضون 48 ساعة. إذا كنت خارج منطقة خدمة Molina Healthcare، فقد تتم تغطية خدمات الرعاية العاجلة. قد تكون احتياجات الرعاية العاجلة عبارة عن إصابة بنزلة برد أو التهاب في الحلق أو حمى أو ألم في الأذن أو إجهاد بالعضلات أو خدمات الأمومة.



للحصول على الرعاية العاجلة، اتصل بموفر الرعاية الأولية (PCP). إذا لم تتمكن من الوصول إلى موفر الرعاية الأولية (PCP)، فاتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية يمكنهم الاتصال بالرقم 711) أو بدلاً من ذلك، يمكنك الاتصال بخط الاستشارة التمريضية لدى Molina Healthcare على الرقم 1-888-275-8750 (الإنجليزية) أو 1-866-648-3537 (الإسبانية) حيث يتوافر على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع. تتوافر ممرضات معتمدات للمساعدة على مدار 24 ساعة في اليوم وطوال أيام الأسبوع، مع العلم بأننا نتحدث بلغتك، ونقدم أيضاً خدمات الترجمة الفورية بدون تكلفة إذا كنت بحاجة للمساعدة بعد ساعات العمل.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة خارج المنطقة، فانتقل إلى أقرب مركز رعاية عاجلة. ولن يلزم الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق). إذا كانت الرعاية التي تطلبها عبارة عن رعاية عاجلة في مجال الصحة العقلية، فاتصل برقم الهاتف المجاني لخطط الصحة العقلية في المقاطعة على مدار 24 ساعة في اليوم وطوال الأسبوع.

خدمات الصحة والسلامة في مقاطعة Imperial، على رقم 1-800-817-5292

الصحة العقلية في مقاطعة Los Angeles، على رقم 1-800-854-7771

النظام الصحي بجامعة ريفرسايد - الصحة السلوكية على رقم 1-800-706-7500

خدمات الصحة السلوكية في مقاطعة Sacramento، على رقم 1-888-881-4881

إدارة الصحة العقلية في San Bernardino، على رقم 1-888-743-1478

خدمات الصحة السلوكية في San Diego، على رقم 1-888-724-7240

للعثور على أرقام الهاتف المجانية لجميع المقاطعات على الإنترنت، تفضل بزيارة الرابط

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

رعاية الطوارئ

في حالات الطوارئ، اتصل بالرقم 911 توجه إلى أقرب غرفة طوارئ (ER). وبالنسبة إلى حالات الطوارئ، فأعلم أنه لا يلزم الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Molina Healthcare.

الرعاية الطارئة مخصصة للحالات الطبية الطارئة. وهي مخصصة للمرض أو الإصابة التي يمكن لشخص عادي ذي خلفية معقولة بالصحة والطب (وليس فرداً متخصصاً في الرعاية الصحية) التوقع بأن عدم تلقي هذه الحالة للرعاية الطبية الطارئة قد يُعرّض صحتها (أو صحة الجنين الذي لم يولد بعد) لمخاطر جسيمة، أو يُعرّض وظيفة أو جزءاً من الجسم لأضرار بالغة. وتتضمن الأمثلة على:

- الولادة النشطة
- كسر بالعظام
- الشعور بألم حاد، خاصة في الصدر
- الحروق البالغة
- تناول جرعة زائدة من العقاقير
- الإغماء
- النزيف الحاد
- حالات طوارئ الأمراض النفسية

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



لا تذهب إلى غرفة الطوارئ للحصول على رعاية روتينية. يجب أن تحصل على الرعاية الروتينية من موفر الرعاية الأولية (PCP)، فهو يعرف حالتك بشكل أفضل. إذا لم تكن متأكدًا من أن الحالة طارئة، فاتصل بموفر الرعاية الأولية (PCP). يمكنك أيضًا الاتصال، بخط الاستشارة التمريضية على الرقم 1-888-275-8750 (الإنجليزية) أو 1-866-648-3537 (الإسبانية) حيث يتوافر على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة خارج المنزل، فانتقل إلى أقرب غرفة طوارئ (ER)، حتى إذا لم تكن ضمن شبكة Molina Healthcare. إذا ذهبت إلى غرفة طوارئ (ER)، فاطلب منهم الاتصال بمؤسسة Molina Healthcare. يجب أن تتصل أنت أو المستشفى الذي تم قبولك به بمؤسسة Molina Healthcare في غضون 24 ساعة من تلقي الرعاية الطارئة. إذا كنت مسافرًا خارج الولايات المتحدة، بخلاف كندا أو المكسيك، وتحتاج إلى رعاية طارئة، فلن تقوم شركة Molina Healthcare بتغطية رعايتك.

إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل في حالة الطوارئ، فاتصل بالرقم 911. مع العلم أنك لست بحاجة إلى أن تطلب تصريحًا من موفر الرعاية الأولية (PCP) أو Molina Healthcare أولاً قبل الذهاب إلى غرفة الطوارئ (ER).

إذا كنت بحاجة إلى رعاية في مستشفى خارج الشبكة بعد حالة الطوارئ (رعاية ما بعد فترة الاستقرار)، فستتصل المستشفى بمؤسسة Molina Healthcare.

تذكر: لا تتصل بالرقم 911 مطلقًا ما لم تكن الحالة طارئة. حيث يقتصر الحصول على الرعاية الطارئة على حالات الطوارئ فقط، وليس للحصول على الرعاية الروتينية أو الكشف الطبي للإصابة بمرض بسيط مثل البرد أو التهاب الحلق. فإذا كانت الحالة طارئة، فاتصل بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ.

الرعاية الحساسة

خدمات للقصر دون موافقة ولي الأمر

إذا كان عمرك أقل من 18 عامًا، فيمكنك الذهاب إلى الطبيب دون موافقة والديك أو الوصي على هذه الأنواع من الرعاية:

- الصحة العقلية الخارجية (للأطفال من 12 سنة أو أكثر) من أجل:
 - الاعتداء الجنسي أو البدني
 - عندما يحتمل أن تؤذي نفسك أو الآخرين
- الحمل
- تنظيم الأسرة (باستثناء التعقيم)
- الاعتداء الجنسي
- اختبار فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (HIV/AIDS) والوقاية منه وعلاجه (للقصر فقط البالغين 12 سنة أو أكثر)
- الأمراض التي تنتقل عن طريق الاتصال الجنسي والوقاية منها وعلاجها (للقصر فقط البالغين 12 سنة أو أكثر)
- علاج تعاطي المخدرات والكحول (للقصر فقط البالغين 12 سنة أو أكثر)



لا يلزم أن يكون الطبيب أو العيادة جزءًا من شبكة Molina Healthcare كما أنك لست بحاجة إلى إحالة من موفر الرعاية الأولية للحصول على هذه الخدمات. للحصول على المساعدة على العثور على طبيب أو عيادة تقدم هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يمكنك أيضًا الاتصال، بخط الاستشارة التمريرية على الرقم 1-888-275-8750 (الإنجليزية) أو 1-866-648-3537 (الإسبانية) حيث يتوافر على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع.

يمكن للقاصرين التحدث، بشكل خاص، إلى أحد الممثلين حول مخاوفهم الصحية عن طريق الاتصال "خط الاستشارة التمريرية" على الرقم 1-888-275-8750 (الإنجليزية) أو 1-866-648-3537 (الإسبانية) حيث يتوافر على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع.

الخدمات الحساسة للبالغين

بصفتك شخصًا بالغًا، قد لا ترغب في زيارة موفر الرعاية الأولية (PCP) للحصول على خدمة الرعاية الصحية في أمر حساس أو خاص. إذا كان الأمر كذلك، فيمكنك اختيار أي طبيب أو عيادة لهذه الأنواع من الرعاية:

- تنظيم الأسرة
- اختبار فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (HIV/AIDS)
- الأمراض المنقولة جنسيًا

لا يلزم أن يكون الطبيب أو العيادة جزءًا من شبكة Molina Healthcare. كما أنك لست بحاجة إلى إحالة من موفر الرعاية الأولية للحصول على هذه الأنواع من الخدمات. للحصول على المساعدة في العثور على طبيب أو عيادة تقدم هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يمكنك أيضًا الاتصال، بخط الاستشارة التمريرية على الرقم 1-888-275-8750 (الإنجليزية) أو 1-866-648-3537 (الإسبانية) حيث يكون متاحًا على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع.

التوجيهات المسبقة

التوجيه الصحي المسبق هو شكل قانوني، والذي يمكنك من خلاله سرد الرعاية الصحية التي تريدها في حال كنت لا تستطيع التحدث أو ترغب في اتخاذ قرارات في وقت لاحق. كما يمكنك سرد الرعاية الصحية التي لا تريدها. يمكنك ذكر اسم شخص ما، مثل الزوج/الزوجة، لاتخاذ قرارات بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك إن كنت لا تستطيع ذلك.

يمكنك الحصول على نموذج توجيه مسبق من الصيدليات والمستشفيات ومكاتب المحاماة وعيادات الأطباء. وقد يتعين عليك الدفع مقابل الحصول على النموذج. كما يمكنك أيضًا العثور على نموذج مجاني وتنزيله عبر الإنترنت يمكنك أن تطلب المساعدة من عائلتك أو موفر الرعاية الأولية أو أي شخص تثق فيه فيما يتعلق بملء النموذج.

يحق لك وضع توجيهك المسبق في سجلاتك الطبية. كما يحق لك تغيير التوجيه المسبق أو إلغائه في أي وقت.

يحق لك معرفة التغييرات التي تطرأ على قوانين التوجيه المسبق. علمًا بأن Molina Healthcare ستخبرك بالتغييرات الحاصلة في قانون الولاية في غضون مدة لا تزيد عن 90 يومًا من إجراء التغيير.



أماكن الحصول على الرعاية الصحية

ستحصل على معظم خدمات الرعاية الصحية من موفر الرعاية الأولية (PCP). سيقدم لك موفر الرعاية الأولية (PCP) كل ما تحتاجه من خدمات الرعاية الوقائية (العافية) الروتينية. وستقوم بزيارة موفر الرعاية الأولية (PCP) للحصول على الرعاية عندما تكون مريضاً.

تأكد من الاتصال بموفر الرعاية الأولية (PCP) قبل أن تحصل على رعاية طبية غير طارئة. وسيتولى موفر الرعاية الأولية (PCP) إحالتك (إرسالك) إلى المتخصصين إذا كنت في حاجة إليهم.

للحصول على المساعدة بخصوص أسئلتك عن الصحة، يمكنك أيضاً الاتصال بخط الاستشارة التمريضية على الرقم 1-888-275-8750 (الإنجليزية) أو 1-866-648-3537 (الإسبانية) حيث يكون متاحاً على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع.

وفي حالة الاحتياج إلى رعاية عاجلة، اتصل بموفر الرعاية الأولية (PCP). الرعاية العاجلة هي رعاية صحية تحتاجها في غضون 48 ساعة، لكنها ليست طارئة. وتشمل الرعاية الصحية للأمور مثل نزلة برد أو التهاب بالحلق أو حمى أو ألم بالأذن أو إجهاد بالعضلات.

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

الاعتراض الأخلاقي

بعض موفري الرعاية لديهم اعتراض أخلاقي على مجموعة من الخدمات. وهذا يعني أن لهم الحق في الامتناع عن تقديم بعض الخدمات المشمولة في الخطة في حالة الاعتراض عليها من الناحية الأخلاقية. وإذا كان لدى موفري الرعاية اعتراض أخلاقي، فسيقدم موفر الرعاية المساعدة لك على العثور على موفر آخر لتقديم الخدمات التي تحتاج إليها. كما يمكن لمؤسسة Molina Healthcare التعاون معك للعثور على موفر رعاية.

لا تقدم بعض المستشفيات وموفرو الرعاية الآخرين خدمة أو أكثر من الخدمات المذكورة أدناه، وقد يتم إدراج هذه الخدمات التي قد تحتاجها أنت أو أحد أفراد أسرتك في عقد خطة رعايتك الصحية:

- خدمات تنظيم الأسرة وخدمات منع الحمل، بما في ذلك وسائل منع الحمل الطارئ
- التعقيم، بما في ذلك الربط البوقي في وقت المخاض والولادة
- علاج العقم
- الإجهاض

لذا، يجب عليك الحصول على المزيد من المعلومات قبل الانضمام. اتصل بالطبيب الجديد أو المجموعة الطبية أو جمعية الممارسة المستقلة أو العيادة التي تريد التعامل معها. أو اتصل بمؤسسة Molina Healthcare على الرقم 1-888-665-4621 لضمان حصولك على خدمات الرعاية الصحية التي تحتاجها.



دليل موفري الرعاية

يسرد دليل Molina Healthcare بيانات موفري الرعاية المشاركين في شبكة Molina Healthcare. الشبكة هي مجموعة من موفري الرعاية العاملين لدى Molina Healthcare.

يسرد دليل موفري الرعاية لدى Molina Healthcare قائمة بالمستشفيات، والصيديات، وموفري الرعاية الصحية، والمتخصصين، والممرضات الممارسات، والممرضات القابلات، ومساعدى الأطباء، وموفري خدمات تنظيم الأسرة، والأخصائيين النفسيين، وأخصائي العلاج بالوخز بالإبر، وأخصائي البصريا، وأخصائي الأقدام، وأخصائي تقويم العمود الفقري، والأخصائيين الاجتماعيين المُجازين في المجال الإكلينيكي، وأخصائي المعالجة الأسرية والزوجية، والمستشارين الإكلينكيين المهنيين، وموفري خدمات رعاية مرضى التوحد المؤهلين، والمراكز الطبية المؤهلة فيدرالياً (FQHCs)، وموفري الرعاية الصحية العقلية للمرضى الخارجيين، ووسائل الدعم والخدمات طويلة الأجل (LTSS)، ومراكز الولادة غير التابعة للشبكة (FBCs)، والعيادات الصحية للهنود الأمريكيين (IHFs)، والعيادات الصحية الريفية (RHCS).

يحتوى دليل موفري الرعاية على أسماء الموفرين في شبكة Molina Healthcare وعناوينهم وأرقام هواتفهم وساعات العمل واللغة التي يتحدثون بها. كما أنه يحدد ما إذا كان موفر الرعاية يستقبل مرضى جددًا. فضلاً عن أنه يوفر مستوى الوصول المادي للمبنى، مثل مواقف السيارات، والممرات، وسلالم مزودة بدرابزين، وحمامات لها أبواب واسعة، والمقابض. يمكنك العثور على دليل موفري الرعاية على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.

إذا احتجت إلى الحصول على نسخة مطبوعة من دليل موفري الرعاية، فاتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

شبكة موفري الرعاية

شبكة موفري الرعاية عبارة عن مجموعة من الأطباء والمستشفيات وموفري الرعاية الآخرين الذين يعملون مع Molina Healthcare. ستحصل على خدماتك المغطاة من خلال شبكة Molina Healthcare.

إذا كان لدى موفر الرعاية الموجود ضمن الشبكة، بما في ذلك موفر الرعاية الأولية (PCP) أو المستشفى أو أي موفر رعاية آخر، اعتراض أخلاقي على تقديم الخدمة المغطاة، مثل تنظيم الأسرة أو الإجهاض، فاتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). انظر الفصل الرابع لمعرفة المزيد عن الاعتراضات الأخلاقية.

إذا كان لدى موفري الرعاية اعتراض أخلاقي، فيمكنه مساعدتك على العثور على موفر آخر يقدم إليك الخدمات التي تحتاجها. كما يمكن لمؤسسة Molina Healthcare التعاون معك للعثور على موفر رعاية.

داخل الشبكة

ستستفيد من خدمات موفري الرعاية لدى شبكة Molina Healthcare لتلبية احتياجاتك من الرعاية الصحية. وستحصل على رعاية وقائية وروتينية من موفر الرعاية الأولية (PCP). كما ستستفيد أيضاً من خدمات الأخصائيين والمستشفيات وموفري الرعاية الآخرين ضمن شبكة Molina Healthcare.



للحصول على دليل موفري الرعاية لدى شبكة الموفرين، اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يمكنك أيضاً العثور على دليل موفري الرعاية عبر الإنترنت من خلال الرابط التالي www.MolinaHealthcare.com.

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

باستثناء الرعاية الطارئة، قد تضطر إلى دفع تكاليف الرعاية المتحصل عليها من موفري الرعاية الذين هم خارج الشبكة.

خارج الشبكة أو خارج نطاق الخدمة

موفرو خدمات الرعاية الصحية خارج الشبكة هم متخصصون لم يتم الاتفاق معهم للعمل مع مؤسسة Molina Healthcare. باستثناء الرعاية الطارئة، قد تضطر إلى دفع تكاليف الرعاية المتحصل عليها من موفري الرعاية الذين هم خارج الشبكة. إذا كنت بحاجة إلى خدمات رعاية صحية مغطاة، فقد تتمكن من الحصول عليها من خارج الشبكة دون أي تكلفة عليك طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية وغير متوفرة في الشبكة.

إذا احتجت إلى مساعدة من خدمات خارج الشبكة، فتفضل بالاتصال بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

إذا كنت خارج منطقة خدمات Molina Healthcare وتحتاج إلى رعاية صحية ليست طارئة، فاتصل بموفر الرعاية الصحية فوراً. أو اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

تقدم Molina Healthcare خدمات لمقاطعات Imperial (مقاطعة تتمتع بالخدمة بشكل كلي) و Riverside (مقاطعة تتمتع بالخدمة بشكل جزئي) و San Bernardino (مقاطعة تتمتع بالخدمة بشكل جزئي) و Sacramento (مقاطعة تتمتع بالخدمة بشكل كلي) و San Diego (مقاطعة تتمتع بالخدمة بشكل كلي). إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذه المقاطعات اتصل بخدمات الأعضاء 1-888-665-4621.

في حالات الطوارئ، اتصل بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ. تغطي Molina Healthcare الرعاية الصحية المقدمة خارج الشبكة. إذا كنت تسافر إلى كندا أو المكسيك وتحتاج إلى خدمات الطوارئ التي تتطلب دخول المستشفى، فستتولى Molina Healthcare تغطية رعايتك الصحية. إذا كنت تسافر دولياً خارج كندا أو المكسيك، وتحتاج إلى رعاية صحية طارئة، فلن تتولى شركة Molina Healthcare تغطية رعايتك الصحية.

إذا كانت لديك أسئلة حول الرعاية الصحية خارج الشبكة أو خارج المنطقة، فسيلزم الاتصال بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). إذا كان المكتب مغلقاً أو كنت تريد مساعدة من أحد الممثلين، فاتصل، بخط الاستشارة التمرضية على الرقم 1-888-275-8750 (الإنجليزية) أو 1-866-648-3537 (الإسبانية).

المجموعات الطبية/ جمعيات الأطباء المستقلين (IPAs)

تتولى Molina Healthcare المجموعات الطبية/ جمعيات الأطباء المستقلين (IPAs). حيث تتعاقد المجموعات الطبية/ جمعيات الأطباء المستقلين (IPAs) مع مؤسسة Molina Healthcare وتشكل شبكة من موفري الرعاية. تقوم المجموعات الطبية/ جمعيات الأطباء المستقلين (IPAs) بتنظيم مجموعة من الأطباء والمتخصصين وغيرهم من موفري خدمات الرعاية الصحية للكشف على أعضاء مؤسسة Molina Healthcare. حيث يعمل طبيبك، مع المجموعة الطبية/



جمعية الأطباء المستقلين (IPAs)، على توفير الرعاية فيما يتعلق بجميع احتياجاتك الطبية. وهذا يشمل الحصول على تصريح لزيارة أطباء متخصصين أو الحصول على خدمات طبية مثل الاختبارات المعملية و/أو الأشعة السينية و/أو دخول المستشفى. وفي بعض الحالات، تكون Molina Healthcare بمثابة جمعية الأطباء المستقلين الخاصة بك (IPA).

الأطباء

ستختار طبيبك أو موفر الرعاية الأولية (PCP) من دليل موفري الرعاية لدى مؤسسة Molina Healthcare. يجب أن يكون موفر الرعاية الأولية ضمن موفري الرعاية المشتركين لدى المؤسسة. هذا يعني أن موفر الرعاية موجود ضمن شبكة Molina Healthcare. للحصول على نسخة من دليل موفري الرعاية لدى Molina Healthcare، اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). أو تفضل بزيارة موقع الويب www.Molinahealthcare.com.

يجب عليك أيضاً الاتصال إذا أردت التأكد من ضمان استقبال موفر الرعاية الأولية الذي تريده لمرضى جدد.

إذا كنت تزور طبيباً قبل أن تصبح عضواً في مؤسسة Molina Healthcare، فقد تتمكن من الاستمرار في زيارة هذا الطبيب لفترة محدودة. وهذا ما يسمى باستمرارية الرعاية. يمكنك قراءة المزيد حول استمرارية الرعاية في هذا الكتيب. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

إذا كنت بحاجة إلى أخصائي، فسيمنحك موفر الرعاية الأولية (PCP) إحالة إلى أخصائي ضمن شبكة Molina Healthcare.

تذكر، في حالة عدم اختيار موفر رعاية أولية (PCP)، فستختار مؤسسة Molina Healthcare أحدهم نيابة عنك. وبما أنك أكثر شخص علمًا باحتياجاتك الصحية، فمن الأفضل أن تختار بنفسك. إذا كنت مشاركاً في برنامجي Medicare وMedi-Cal، فلا يتعين عليك اختيار موفر الرعاية الأولية (PCP).

إذا أرت تغيير موفر الرعاية الأولية (PCP)، فسيلزم اختيار موفر آخر من دليل موفري الرعاية لدى Molina Healthcare. تأكد من استقبال موفر الرعاية الأولية (PCP) لمرضى جدد. لتغيير موفر الرعاية الأولية (PCP)، اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

المستشفيات

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

إذا لم تكن الحالة طارئة وكنت بحاجة إلى رعاية في المستشفى، فسيقدر موفر الرعاية الأولية (PCP) المستشفى الذي ستذهب إليها. سيتعين عليك الذهاب إلى أحد المستشفيات الموجودة ضمن الشبكة. وقد تم سرد المستشفيات الموجودة ضمن شبكة Molina Healthcare في دليل موفري الرعاية. قد تتطلب خدمات المستشفيات، بخلاف حالات الطوارئ، موافقة مسبقة (تصريح مسبق).



موفر الرعاية الأولية (PCP)

يجب عليك اختيار موفر رعاية أولية (PCP) في غضون 30 يومًا من الانضمام إلى Molina Healthcare. اعتمادًا على عمرك وجنسك، يمكنك اختيار ممارس عام، أو طبيبة أمراض نسائية وتوليد، أو طبيب أسرة، أو طبيب باطني، أو طبيب أطفال كطبيب رعاية أولية. كما يمكن أيضًا أن تعمل الممرضة الممارسة (NP)، أو مساعد الطبيب (PA)، أو الممرضة القابلة المُجازة كموفر للرعاية الأولية (PCP). وفي حالة اختيار ممرضة ممارسة (NP) أو مساعد طبيب (PA) أو ممرضة قابلة مُجازة، فقد يتم تعيين طبيب للإشراف على رعايتك.

يمكنك أيضًا اختيار عيادة صحية للهنود الأمريكيين (IHF)، أو مركز طبي مؤهل فيدراليًا (FQHC)، أو عيادة صحية ريفية (RHC) كموفر للرعاية الأولية (PCP). اعتمادًا على نوع موفر الرعاية، قد تتمكن من اختيار أحد موفري الرعاية الأولية (PCP) لجميع أفراد عائلتك بشرط كونهم أعضاء في Molina Healthcare.

وفي حالة عدم اختيار موفر رعاية أولية (PCP) في غضون 30 يومًا، فستتولى Molina Healthcare تخصيص أحدهم لك. وإذا تم تخصيص موفر رعاية أولية (PCP) لك وأردت تغييره، فاتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). ستكون التغييرات التي تمت بحلول الخامس عشر من الشهر سارية بدءًا من الشهر الحالي. أما أية تغييرات تتم في اليوم السادس عشر من الشهر أو بعده فستكون سارية بدءًا من اليوم الأول من الشهر التالي.

سيتولى موفر الرعاية الأولية (PCP) القيام بما يلي:

- معرفة تاريخك الصحي واحتياجاتك
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- تقديم الرعاية الصحية الوقائية والروتينية التي تحتاج إليها
- إحالتك (إرسالك) إلى متخصص إذا لزم الأمر
- ترتيب إجراءات الرعاية في المستشفى إذا كنت في حاجة إليها.

يمكنك البحث في دليل موفري الرعاية للعثور على أحد موفري الرعاية الأولية (PCP) ضمن شبكة Molina Healthcare. حيث يحتوي دليل موفري الرعاية على قائمة تضم كل من العيادات الصحية للهنود الأمريكيين (IHFs) والمراكز الطبية المؤهلة فيدراليًا (FQHCs) والعيادات الصحية الريفية (RHCS) التي تعمل مع Molina Healthcare.

كما يمكنك العثور على دليل Molina Healthcare لموفري الرعاية عبر الإنترنت على موقع الويب www.MolinaHealthcare.com. ويمكنك أيضًا طلب الحصول على دليل موفري الرعاية ويتم إرساله إليك عن طريق الاتصال بالرقم 1-888-665-4621 وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711 يمكنك أيضًا الاتصال لمعرفة ما إذا كان موفر الرعاية الأولية الذي تريده يستقبل مرضى جددًا أم لا.

وقت السفر والمسافة المقطوعة من أجل الحصول على الرعاية

يجب أن تلتزم Molina Healthcare بمعايير وقت السفر والمسافة المقطوعة من أجل الحصول على الرعاية. وتساعد هذه المعايير على التأكد من أنه بإمكانك الحصول على الرعاية دون السفر لمسافات طويلة أو بعيدة عن المكان الذي تعيش فيه. وتختلف معايير وقت السفر والمسافة المقطوعة بناءً على المقاطعة التي تعيش فيها.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



إذا لم تتمكن Molina Healthcare من تقديم الرعاية إليك في إطار هذه المعايير، يجوز استخدام معايير مختلفة تسمى معايير وصول بديلة. للاطلاع على معايير وقت السفر والمسافة المقطوعة بالنسبة للمكان الذي تعيش فيه، تفضل زيارة الموقع الإلكتروني www.Molinahealthcare.com أو اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

إذا كنت تحتاج الحصول على الرعاية من أحد المتخصصين الذي يقع مكانه بعيداً عن المكان الذي تعيش فيه، اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711) للحصول على المساعدة فيما يتعلق بتلقي الرعاية من متخصص بالقرب منك. إذا لم تتمكن Molina Healthcare من إيجاد متخصص بالقرب منك، يمكنك أن تطلب منها ترتيب خدمة نقلك للذهاب إلى متخصص حتى لو كان هذا المتخصص بعيداً عن المكان الذي تعيش فيه. ويعتبر المختص بعيداً إذا كنت لا تستطيع الذهاب إليه في إطار معايير وقت السفر والمسافة المقطوعة المتعلقة بمقاطعتك، بغض النظر عن أي معايير وصول بديلة تستخدمها Molina Healthcare للرمز البريدي الخاص بك.

اختيار الأطباء وموفري الرعاية

أنت الأكثر دراية باحتياجاتك من الرعاية الصحية، فمن الأفضل أن تختار مقدم الرعاية الأولية (PCP) بنفسك. من الأفضل البقاء مع أحد موفري الرعاية الأولية (PCP) حتى يتمكن من التعرف على احتياجاتك المتعلقة بالرعاية الصحية. ومع ذلك، إذا أردت التغيير إلى موفر رعاية أولية (PCP) جديد، فيمكنك التغيير في أي وقت. وسيلزم اختيار موفر رعاية أولية (PCP) ضمن شبكة موفري الرعاية لدى Molina Healthcare ويكون بإمكانه استقبال مرضى جدد. ستكون التغييرات التي تمت بحلول الخامس عشر من الشهر سارية بدءاً من الشهر الحالي. أما أية تغييرات تتم في اليوم السادس عشر من الشهر أو بعده فستكون سارية بدءاً من اليوم الأول من الشهر التالي. لتغيير موفر الرعاية الأولية (PCP)، اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

قد تطلب منك Molina Healthcare تغيير موفر الرعاية الأولية (PCP) في حالة عدم استقباله مرضى جدد، أو مغادرته من شبكة Molina Healthcare أو عدم تقديمه الرعاية لمرضى من فئتك العمرية. قد تطلب منك Molina Healthcare أو موفر الرعاية الأولية (PCP) أيضاً التغيير إلى موفر رعاية أولية (PCP) جديد إذا لم يكن بإمكانك التأقلم مع موفر الرعاية الأولية (PCP) الحالي أو التوافق معه أو إذا كانت تفوتك مواعيد الزيارة أو تتأخر عنها. إذا احتاجت Molina Healthcare إلى تغيير موفر الرعاية الأولية (PCP)، فستخبرك بذلك كتابياً.

إذا قمت بتغيير موفر الرعاية الأولية (PCP)، فستحصل على بطاقة تعريفية جديدة لعضوية Molina Healthcare عبر البريد. وستحتوي على اسم موفر الرعاية الأولية (PCP) الجديد. إذا كانت لديك أسئلة حول الحصول على بطاقة تعريفية جديدة، فتفضل بالاتصال بخدمات الأعضاء. اتصل بخدمات الأعضاء لدى Molina على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



المواعيد

عندما تحتاج إلى رعاية صحية:

- اتصل بموفر الرعاية الأولية (PCP)
- جهز رقم بطاقتك التعريفية لدى Molina Healthcare عند الاتصال
- اترك رسالة بها اسمك ورقم هاتفك إذا كان المكتب مغلقاً
- خذ معك بطاقة المزايا (BIC) وبطاقة عضوية Molina Healthcare في موعدك.
- اطلب تغيير موعدك، إذا لزم الأمر
- اطلب تقديم خدمات المساعدة اللغوية أو خدمات الترجمة الفورية، إذا لزم الأمر
- احضر في الموعد المحدد
- اتصل على الفور إذا لم تتمكن من الحضور في موعدك أو ستتأخر عنه
- جهز أسلنتك ومعلوماتك الطبية إذا احتجت إليها

فإذا كانت الحالة طارئة، فاتصل بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ.

سداد التكاليف

لا توجد عليك التزامات بسداد تكلفة الخدمات المشمولة في الخطة مطلقاً. في معظم الحالات، لن تحصل على فاتورة من موفر الرعاية. لكن ربما تحصل على توضيح للمزايا (EOB) أو بيان من موفر الرعاية. مع العلم بأن توضيحات المزايا (EOBs) والبيانات لا تعتبر ضمن الفواتير.

إذا حصلت على فاتورة، فتفضل بالاتصال بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711) أخبر Molina Healthcare بالمبلغ المدفوع وتاريخ الخدمة وسبب الفاتورة. فأنت غير مطالب بأن تسدد إلى موفر الرعاية أي مبلغ مستحق الأداء من طرف Molina Healthcare مقابل أي خدمة مغطاة. باستثناء الرعاية الطارئة أو العاجلة، قد تضطر إلى دفع تكاليف الرعاية المتحصل عليها من موفري الرعاية الذين هم خارج الشبكة. وإذا كنت بحاجة إلى خدمات رعاية صحية مغطاة، فقد تتمكن من الحصول عليها من خارج الشبكة دون أي تكلفة عليك طالما كانت ضرورية من الناحية الطبية وغير متوفرة في الشبكة.

وفي حالة الحصول على فاتورة أو إذا طُلب منك سداد مدفوعات مشتركة وكنت تشعر بأنه لا يجب عليك القيام بذلك، فبإمكانك أيضاً تقديم نموذج مطالبة إلى Molina Healthcare. وسيلزمك حينها إخبار Molina Healthcare كتابياً بسبب دفع تكلفة البند أو الخدمة. علماً بأن Molina Healthcare ستتولى مراجعة مطالبتك وتقرر ما إذا كان يمكنك استرداد أموالك. للاستفسار أو طلب استمارة المطالبة، اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

الإحالات:

سيمنحك موفر الرعاية الأولية (PCP) إحالة لإرسالك إلى أخصائي إذا لزم الأمر. علماً بأن الأخصائي هو طبيب لديه علم إضافي في مجال واحد في الطب. وسيحرص موفر الرعاية الأولية (PCP) على اختيار أخصائي. يمكن أن يساعدك مكتب موفر الرعاية الأولية (PCP) على تحديد وقت لزيارة الأخصائي.



وتتضمن الخدمات الأخرى التي قد تتطلب إحالة الإجراءات التي تتم داخل العيادة، والأشعة السينية، والأعمال المختبرية، والاستشارات، ومواعيد المتابعة.

قد يمنحك موفر الرعاية الأولية (PCP) نموذجًا لاصطحابه إلى الأخصائي. وسيتولى الأخصائي تعبئة النموذج ثم إرساله مرة أخرى إلى موفر الرعاية الأولية (PCP). وسيعالجك الأخصائي ما دام يعتقد أنك بحاجة إلى العلاج.

إذا كنت تعاني من مشكلة صحية تحتاج إلى رعاية طبية خاصة لفترة طويلة، فقد تحتاج إلى إحالة دائمة. وهذا يعني أنه يمكنك زيارة الأخصائي أكثر من مرة دون الحصول على إحالة في كل مرة.

إذا كنت تواجه مشكلة في الحصول على إحالة دائمة أو أردت الحصول على نسخة من سياسة الإحالة لدى Molina Healthcare ، فاتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

لن تحتاج إلى إحالة في الحالات التالية:

- زيارات موفر الرعاية الأولية (PCP)
- زيارات طبيب أمراض النساء والتوليد (OB/GYN)
- زيارات الرعاية العاجلة أو الطارئة
- الخدمات الحساسة للبالغين، مثل الاعتداء الجنسي
- تنظيم الأسرة (لمعرفة المزيد، اتصل بخدمة الإحالة وتقديم معلومات عن تنظيم الأسرة بولاية كاليفورنيا على الرقم 1-800-942-1054)
- اختبار فيروس نقص المناعة البشرية (HIV) وتقديم الاستشارات (للأخصائي فقط البالغين 12 سنة أو أكثر)
- توفير العلاج للأمراض التي تنتقل عن طريق الاتصال الجنسي (للأخصائي فقط البالغين 12 سنة أو أكثر)
- الوخز بالإبر (جلستين في الشهر، وتحتاج المرات الإضافية إلى إحالة)
- خدمات تقويم العمود الفقري (تقدمها المراكز الطبية المؤهلة فيدراليًا (FQHCs) والعيادات الصحية الريفية (RHCs))
- خدمات علاج القدم (تقدمها المراكز الطبية المؤهلة فيدراليًا والعيادات الصحية الريفية (RHCs))
- خدمات طب الأسنان المؤهلة
- تقييم الصحة العقلية الأولي

لن يحتاج القُصر إلى إحالة في الحالات التالية:

- الرعاية الصحية العقلية للمرضى الخارجيين في حالة:
 - الاعتداء الجنسي أو البدني
 - عندما يحتمل أن تؤذي نفسك أو الآخرين
- الرعاية الصحية فترة الحمل
- الرعاية الصحية عقب الاعتداء الجنسي
- العلاج من تعاطي المخدرات والكحول



الموافقة المسبقة

لتوفير بعض أنواع لرعاية الصحية، سيحتاج موفر الرعاية الصحية أو المتخصص إلى الحصول على موافقة من Molina Healthcare قبل حصولك على الرعاية، وهذا ما يسمى بطلب تصريح مسبق أو موافقة مسبقة أو أولية. وهذا يعني أنه يلزم على Molina Healthcare التأكد من كون الرعاية ضرورية أو لازمة من الناحية الطبية.

تكون الرعاية ضرورية من الناحية الطبية إذا كانت معقولة وضرورية لحماية حياتك، أو للحفاظ عليك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة، أو لتخفيف ألم بالغ ناتج عن تشخيصك بمرض أو وعكة أو إصابة.

تحتاج الخدمات التالية إلى موافقة مسبقة، حتى إذا حصلت عليها من موفر رعاية ضمن شبكة Molina Healthcare. وللحصول على تفاصيل إضافية، تفضل بالاتصال بمؤسسة Molina Healthcare.

- الدخول إلى المستشفى، إذا لم تكن حالة طارئة
- الحصول على خدمات من منطقة خارج نطاق شبكة Molina Healthcare
- جراحة العيادات الخارجية
- العلاج لفترات طويلة في إحدى مرافق الرعاية التمريضية
- العلاجات المتخصصة
- علاج الصحة السلوكية (BHT) لاضطرابات طيف التوحد (ASD)
- التجارب السريرية للسرطان
- خدمات البالغين المجتمعية (CBAS)
- المعدات الطبية المعمرة
- خدمات الرعاية الصحية المنزلية
- الاختبارات المعملية وإجراءات الأشعة السينية وغيرها من الاختبارات الطبية اللازمة، مثل مخطط كهربية القلب (EKG) ومخطط كهربية الدماغ (EEG)
- خدمات الرعاية الصحية العقلية في العيادات الخارجية
- وصفات طبية محددة، بما في ذلك الحقن وبعض الأدوية المباعة بدون وصفة طبية
- خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحادة
- التركيبات العلاجية
- إزالة السموم طوعية للمرضى الداخليين

للحصول على بعض الخدمات، سيلزم الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق). بموجب المادة 01-1367 (ح) (2) من قانون الصحة والسلامة، ستحدد Molina Healthcare الموافقات المسبقة الروتينية في غضون 5 أيام عمل من تاريخ حصولها على المعلومات اللازمة بشكل معقول لاتخاذ القرار.

بالنسبة إلى الطلبات التي يشير إليها موفر الرعاية أو تقرر Molina Healthcare بأنه إذا تم اتباع الإطار الزمني المعتاد قبل منح الموافقة قد تتعرض حياتك أو صحتك للخطر أو قدرتك على الحفاظ على صحة الوظائف الحيوية أو الحفاظ عليها أو استعادتها على الوجه الأكمل، فستصدر Molina Healthcare قراراً بموافقة مسبقة عاجلة (سريعة). ستقدم Molina Healthcare إشعاراً بالموافقة بأسرع ما يمكن حسب حالتك الصحية وفي موعد لا يتجاوز 72 ساعة بعد تلقي طلب الخدمات.



لا تشجع مؤسسة Molina Healthcare المراجعين على رفض التغطية أو الخدمات. لذا، إذا لم توافق Molina Healthcare على الطلب، فسترسل لك Molina Healthcare خطاب إشعار بالإجراء المتخذ (NOA)، وسيطالعك الخطاب على كيفية تقديم طعن إذا لم توافق على القرار. ستتواصل Molina Healthcare معك إذا احتاجت إلى مزيد من المعلومات أو الوقت لمراجعة طلبك. لا تحتاج أبداً إلى الحصول على موافقة مسبقة في حالة الطوارئ حتى إذا كانت خارج نطاق الشبكة، ويسري ذلك على حالات الولادة إذا كنت حاملاً.

الآراء الأخرى

قد ترغب في الحصول على رأي آخر بشأن الرعاية التي يخبرك موفر الرعاية بأنك بحاجة إليها أو حول تشخيصك أو خطة العلاج. على سبيل المثال، قد ترغب في الحصول على رأي إضافي إذا لم تكن متأكدًا من حاجتك إلى علاج أو إجراء جراحي محدد أو إذا حاولت اتباع خطة علاج ولم تنجح.

للحصول على رأي آخر، يمكنك اختيار أي موفر رعاية داخل الشبكة. للحصول على مساعدة في اختيار موفر رعاية، يُرجى الاتصال على رقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النسيية، يمكنهم الاتصال بالرقم: 711) ستدفع Molina Healthcare تكاليف الحصول على رأي آخر إذا طلبت أنت أو موفر الرعاية بالشبكة الحصول على رأي آخر من أحد موفري الرعاية بالشبكة. مع العلم بأنه لا يلزم الحصول على إذن من Molina Healthcare للحصول على رأي آخر من موفر الرعاية بالشبكة.

في حالة عدم وجود موفر رعاية في شبكة Molina Healthcare لتزويدك بالرأي الآخر، فستدفع Molina Healthcare تكلفة الحصول على رأي آخر من أحد موفري الرعاية الصحية خارج الشبكة. ستخبرك Molina Healthcare خلال 5 أيام عمل بما إذا تمت الموافقة على موفر الرعاية الذي تختاره للحصول على الرأي الآخر. وإذا كنت تعاني من مرض مزمن أو خطير أو واجهت خطر جسيم يهدد صحتك ويشمل على سبيل المثال لا الحصر فقدان حياتك أو طرف من جسمك أو عضو رئيسي أو أحد وظائف الجسم الرئيسية، فستقرر Molina Healthcare في غضون 72 ساعة.

إذا رفضت Molina Healthcare طلبك للحصول على رأي آخر، فيمكنك تقديم طعن. ولمعرفة المزيد عن تقديم الطعون، انتقل إلى الصفحة رقم 61 في هذا الكتيب.



أخصائيو صحة المرأة

يمكنك الذهاب إلى أحد أخصائيي صحة المرأة ضمن شبكة Molina Healthcare للحصول على الرعاية المشمولة بالتغطية واللازمة لتوفير خدمات الرعاية الصحية الروتينية والوقائية للنساء، مع العلم بأنك لست بحاجة إلى إحالة من موفر الرعاية الأولية (PCP) لتلقي هذه الخدمات. وللحصول على المساعدة في العثور على أحد أخصائيي صحة المرأة، يمكنك الاتصال بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يمكنك أيضاً الاتصال بخط الاستشارة التمريضية على الرقم 1-888-275-8750 (الإنجليزية) أو 1-866-648-3537 (الإسبانية) حيث يكون متاحاً على مدار 24 ساعة في اليوم وطوال أيام الأسبوع.

الحصول على الرعاية في الوقت المناسب

نوع الموعد	يلزم الحصول على موعد في غضون
موفر رعاية أولية (PCP)، أخصائي، صحة سلوكية (BH) مواعيد رعاية عاجلة لا تتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق)	48 ساعة
موفر رعاية أولية (PCP)، أخصائي، صحة سلوكية (BH) موعد رعاية عاجلة يتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق)	96 ساعة
مواعيد الرعاية الأولية الروتينية/غير العاجلة من موفر الرعاية الأولية (PCP)	10 أيام عمل
الرعاية الوقائية للأطفال من موفر الرعاية الأولية (PCP)	7 أيام عمل
الرعاية الوقائية للبالغين من موفر الرعاية الأولية (PCP)	20 يوم عمل
رعاية روتينية/غير عاجلة من الأخصائي	15 يوم عمل
رعاية غير عاجلة من موفر رعاية الصحة العقلية (غير طبيب)	10 أيام عمل
رعاية الصحة السلوكية الروتينية/غير العاجلة	10 أيام عمل
رعاية طارئة للصحة السلوكية، لا تهدد الحياة	6 ساعات
موعد غير عاجل للخدمات المساعدة على تشخيص أو علاج الإصابة أو المرض أو أي حالة صحية أخرى	15 يوم عمل

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



نوع الموعد	يلزم الحصول على موعد في غضون
مدة الانتظار على الهاتف خلال ساعات العمل العادية	10 دقائق
مدة الانتظار في عيادات الطبيب بدءاً من وقت الموعد	30 دقيقة
الفرز – الخدمات المتاحة على مدار 24 ساعة في اليوم وطوال أيام الأسبوع	الخدمات المتاحة على مدار 24 ساعة في اليوم وطوال أيام الأسبوع – لا تزيد على 30 دقيقة
رعاية ما قبل الولادة الأولية	10 أيام عمل

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



4. المزايا والخدمات

ما تغطيه خطتك للرعاية الصحية

يشرح هذا القسم جميع خدماتك المشمولة في التغطية بصفتك عضواً في مؤسسة Molina Healthcare. وتقدم الخدمات المشمولة بالتغطية مجاناً طالما أنها ضرورية من الناحية الطبية ويتم تقديمها من قبل موفر رعاية داخل الشبكة. ويمكن لخطتك الصحية أن تضم خدمات ضرورية طبياً من موفر رعاية خارج الشبكة. ولكن يتعين عليك سؤال Molina Healthcare عن ذلك. تكون الرعاية ضرورية من الناحية الطبية إذا كانت معقولة وضرورية لحماية حياتك، أو للحفاظ عليك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة، أو لتخفيف ألم بالغ ناتج عن تشخيصك بمرض أو وعكة أو إصابة. قد تتطلب بعض الخدمات موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للتأكد من أنها ضرورية من الناحية الطبية. يتولى فريق Molina Healthcare الطبي والطبيب المتابع لحالتك مراجعة الضرورة الطبية لرعايتك قبل تقديم الخدمات. وبهذه الطريقة، يمكنهم التأكد من كونها مناسبة لحالتك على وجه الخصوص. ولمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء.

توفر Molina Healthcare أنواع الخدمات التالية:

- خدمات المرضى الخارجيين (المتنقلة)
- خدمات الطوارئ
- الرعاية التلطيفية ورعاية المحتضرين
- الدخول إلى المستشفى
- رعاية الأمومة وحديثي الولادة
- الأدوية الموصوفة
- أجهزة وخدمات التأهيل وإعادة التأهيل
- خدمات المختبرات والأشعة مثل الأشعة السينية
- الخدمات الوقائية وخدمات العافية وإدارة الأمراض المزمنة
- خدمات الصحة العقلية
- خدمات رعاية الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة
- خدمات طب الأطفال
- خدمات رعاية النظر
- النقل الطبي في غير حالات الطوارئ (NEMT)
- خدمة النقل غير الطبي (NMT)
- وسائل الدعم والخدمات طويلة الأجل (LTSS)

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



لمعرفة المزيد عن الخدمات التي يمكنك الحصول عليها، يرجى الاطلاع على جميع الأقسام الواردة أدناه.

مزايا برنامج Medi-Cal

خدمات المرضى الخارجيين (المتقلة)

■ تطعيمات البالغين

يمكنك الحصول على (جرعات) التطعيمات للبالغين من صيدلية أو موفر رعاية داخل الشبكة دون الحصول على موافقة مسبقة. وتغطي Molina Healthcare هذه الجرعات الموصى بها من اللجنة الاستشارية لممارسات التحصين (ACIP) التابعة لمراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها (CDC).

■ رعاية الحساسية

تغطي Molina Healthcare فحوصات الحساسية وعلاجها، بما في ذلك إزالة التحسس أو فرط الحساسية أو المعالجة المناعية.

■ خدمات طبيب التخدير

تغطي Molina Healthcare خدمات طبيب التخدير الضرورية طبياً عندما تتلقى الرعاية من عيادة خارجية.

● خدمات تقويم العمود الفقري

تغطي Molina Healthcare خدمات تقويم العمود الفقري، وتقتصر على معالجة العمود الفقري من خلال المعالجة اليدوية. وتقتصر خدمات تقويم العمود الفقري على مرتين شهرياً بالإضافة إلى خدمات الوخز بالإبر والسمعيات والعلاج الوظيفي وعلاج التخاطب. قد تقدم Molina Healthcare الموافقة المسبقة على خدمات أخرى عندما تكون ضرورية طبياً.

يحق للأعضاء التاليين الحصول على خدمات تقويم العمود الفقري:

- الأطفال تحت عمر 21 عاماً؛
- السيدات الحوامل خلال آخر الشهر شاملاً 60 يوماً التالية لنهاية الحمل؛
- المقيمون في مرفق الرعاية التمريضية الحادة أو مرفق رعاية متوسطة أو مرفق رعاية الحالات شبه الحادة؛ أو
- كافة الأعضاء عند تقديم الخدمات في أقسام العيادات الخارجية بالمستشفيات أو المراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً (FQHC) أو عيادات الصحة الريفية (RHC)

■ خدمات الغسيل الكلوي/الديال الدموي

تغطي Molina Healthcare علاجات الغسيل الكلوي. كما تغطي أيضاً خدمات الديال الدموي (غسيل الكلى المزمن) إذا وافق عليها موفر الرعاية الأولية (PCP) ومؤسسة Molina Healthcare.



■ جراحة العيادات الخارجية

تغطي Molina Healthcare الإجراءات الجراحية للمرضى الخارجيين، وتتطلب تلك الإجراءات اللازمة لأغراض التشخيص، والإجراءات التي تعتبر اختيارية، وبعض الإجراءات الطبية المحددة للمرضى الخارجيين الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

■ خدمات الأطباء

تغطي Molina Healthcare خدمات الأطباء الضرورية من الناحية الطبية.

■ خدمات علاج الأقدام

تغطي Molina Healthcare خدمات علاج الأقدام الضرورية من الناحية الطبية للتشخيص والعلاج الطبي والجراحي والعلاج المدعوم بالأجهزة والعلاج اليدوي والعلاج الكهربائي للقدمين بما في ذلك الكاحلين والأوتار المتوغلة في القدم وكذلك العلاج غير الجراحي لعضلات الرجل والأوتار التي تتحكم في حركة القدمين.

■ المداواة بالعلاج

تغطي Molina Healthcare مجموعة علاجات مختلفة، بما في ذلك:

- العلاج الكيميائي
- العلاج الإشعاعي

خدمات الصحة العقلية

■ خدمات الرعاية الصحية العقلية في العيادات الخارجية

- تُغطي Molina Healthcare خضوع العضو لتقييم أولي للصحة العقلية دون الحاجة إلى الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق). يمكنك إجراء تقييم صحة عقلية في أي وقت من خلال موفر مرخص للرعاية الصحية العقلية في شبكة Molina Healthcare دون إحالة.
- سيقوم موفر الرعاية الأولية (PCP) أو موفر الرعاية الصحية العقلية المتابع لحالتك بإحالتك لإجراء المزيد من فحوصات الصحة العقلية إلى أخصائي بداخل شبكة Molina Healthcare لتحديد مدى العجز. إذا أظهرت نتائج فحص الصحة العقلية أنك تعاني من ضغط خفيف أو معتدل أو كنت تعاني من ضعف في الأداء العقلي أو العاطفي أو السلوكي، فيمكن لمؤسسة Molina Healthcare تقديم خدمات الصحة العقلية لك. وتغطي Molina Healthcare خدمات الصحة العقلية التالية:

- تقييم الصحة النفسية الفردية والجماعية وعلاجها (العلاج النفسي)
- الاختبارات النفسية عندما تُطلب سريرياً لتقييم حالة الصحة العقلية
- تطوير المهارات الإدراكية لتحسين القدرة على الانتباه والذاكرة وحل المشاكل
- خدمات الرعاية الخارجية لأغراض مراقبة العلاج بالأدوية
- المعامل والأدوية والإمدادات والمستلزمات المصروفة لمرضى العيادات الخارجية
- استشارات الصحة النفسية



- للمساعدة في الحصول على المعلومات حول خدمات الصحة العقلية التي تقدمها مؤسسة Molina Healthcare، تفضل بالاتصال على رقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).
- إذا أظهرت نتائج فحص الصحة العقلية أنك قد تعاني من مستوى عالٍ من الضعف وأنت تحتاج إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة، سيقوم موفر الرعاية الأولية أو موفر الرعاية الصحية العقلية المتابع لحالتك بإحالتك لخطة الصحة العقلية في المقاطعة للحصول على تقييم. لمعرفة المزيد، يرجى الاطلاع على "ما لا تغطيه خطتك للرعاية الصحية" في صفحة 62.

خدمات الطوارئ

- خدمات المرضى الداخليين والخارجيين الذين هم بحاجة إلى المعالجة الطبية في حالات الطوارئ
- تغطي Molina Healthcare جميع الخدمات اللازمة لعلاج حالة الطوارئ الطبية التي تحدث في الولايات المتحدة أو تضطرك إلى دخول أحد المستشفيات في كندا أو المكسيك. وتوصف حالة الطوارئ الطبية بأنها حالة طبية مصحوبة بألم شديد أو إصابة خطيرة. ويقصد من الحالة الخطيرة للغاية، أنه إذا لم تحصل على رعاية طبية فورية، سيتوقع أي شخص لديه معرفة متوسطة بالصحة والطب أن يؤدي ذلك إلى أي مما يلي:
- خطورة بالغة على صحتك.
 - ضرر خطير على وظائف الجسم.
 - خلل خطير في أي عضو أو جزء من الجسم.
 - في حالة المرأة الحامل أثناء الولادة النشطة، يعني الولادة في وقت قد يحدث فيه أي مما يلي:
 - عدم توفر وقت يكفي لنقلك بأمان إلى مستشفى آخر قبل الولادة.
 - قد يمثل النقل خطورة على صحتك أو سلامتك أو تهديداً على صحة الجنين الذي لم يولد بعد.

■ خدمات النقل في حالات الطوارئ

تغطي Molina Healthcare خدمات الإسعاف للمساعدة على الوصول إلى أقرب مكان للرعاية في حالات الطوارئ. وهذا يعني أن حالتك خطيرة بما فيه الكفاية بحيث أن الطرق الأخرى للوصول إلى مكان الرعاية يمكن أن يمثل خطراً على صحتك أو حياتك. لا يتم تغطية أية خدمات خارج الولايات المتحدة ما عدا خدمات الطوارئ التي تضطرك إلى دخول أحد المستشفيات في كندا أو المكسيك.

الرعاية التلطيفية ورعاية المحتضرين

تغطي Molina Healthcare الرعاية التلطيفية ورعاية المحتضرين لتخفيف المتاعب البدنية والعاطفية والاجتماعية والروحية للأطفال والبالغين.

تُعد الرعاية التلطيفية من المزايا التي تخدم الأعضاء الذين يعانون من مرض ميؤوس من شفائه، فهي حالة تدخل تُركز بصورة رئيسية على إدارة الألم والأعراض بدلاً من إيجاد علاج لإطالة الحياة.



تشمل الرعاية التلطيفية:

- خدمات التمريض
 - الخدمات البدنية أو الوظيفية أو الخطابية
 - الخدمات الاجتماعية والطبية
 - خدمات مساعدة الصحة المنزلية والتدبير المنزلي
 - المستلزمات والأجهزة الطبية
 - الخدمات الدوائية والحيوية
 - الخدمات الاستشارية
 - خدمات التمريض المستمرة على مدار 24 ساعة خلال فترات الأزمات وعند الضرورة للعناية بالعضو المصاب بمرض ميؤوس من شفائه في المنزل
 - رعاية مؤقتة للمرضى الداخليين لمدة تصل إلى خمسة أيام متتالية للمرة الواحدة في المستشفى أو مرفق الرعاية التمريضية الحادة أو مرفق الرعاية التلطيفية
 - رعاية قصيرة الأجل للمرضى الداخليين للسيطرة على الألم أو إدارة الأعراض في المستشفى أو مرفق الرعاية التمريضية الحادة أو مرفق الرعاية التلطيفية
- تركز رعاية المحتضرين على المريض وعائلته وتعمل على تحسين جودة الحياة من خلال توقع مدى معاناة المريض والوقاية منها ومعالجتها. لا تتطلب رعاية المحتضرين أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل. ويمكن تقديم رعاية المحتضرين في نفس وقت تقديم الرعاية العلاجية.

الدخول إلى المستشفى

- **خدمات طبيب التخدير**
تغطي Molina Healthcare خدمات طبيب التخدير الضرورية طبياً خلال الإقامة في المستشفى، علماً بأن طبيب التخدير هو موفر رعاية متخصص في تخدير المرضى. فالتخدير هو نوع من الأدوية المستخدمة خلال بعض الإجراءات الطبية.
- **خدمات المستشفى للمرضى الداخليين**
تغطي Molina Healthcare الرعاية بالمستشفى للمرضى الداخليين الضرورية طبياً عند إدخالهم إلى المستشفى.
- **الخدمات الجراحية**
تغطي Molina Healthcare العمليات الجراحية الضرورية طبياً التي تتم في المستشفى.

رعاية الأمومة وحديثي الولادة

تغطي Molina Healthcare خدمات رعاية الأمومة وحديثي الولادة التالية:

- التنقيف والمساعدة بخصوص الرضاعة الطبيعية
- الرعاية أثناء الولادة وخلال فترة ما بعد الولادة



- رعاية ما قبل الولادة
 - خدمات مركز الولادة
 - ممرضة قابلة مُجازة (CNM)
 - قابلة مُرخصة (LM)
 - تشخيص الاضطرابات الوراثية الجينية وتقديم المشورة
- لا يلزم زيارة طبيب الرعاية الأولية أولاً عندما تكونين حاملاً. ويمكنك اختيار طبيب مُجاز متخصص في أمراض النساء والتوليد (OB/GYN) أو ممرضة قابلة مُجازة (CNM) أو ممرضة ممارسة من شبكة موفري الرعاية الأولية (PCP). كما يمكنك أيضاً الحصول على خدمات الممرضة القابلة المُجازة من خارج الشبكة.

الأدوية الموصوفة

الأدوية المشمولة بالتغطية

يمكن أن يصف لك موفر الرعاية الأدوية المدرجة في قائمة الأدوية المفضلة (PDL) لدى Molina Healthcare مع مراعاة الاستثناءات والقيود. تُسمى قائمة الأدوية المفضلة (PDL) لدى Molina Healthcare أحياناً باسم كتيب الأدوية. وتتميز الأدوية الواردة في قائمة الأدوية المفضلة (PDL) بكونها آمنة وفعالة للاستخدام الموصوفة له. حيث تعمل مجموعة من الأطباء والصيادلة على تحديث هذه القائمة.

- يساعد تحديث هذه القائمة على التأكد من أن الأدوية الموجودة بها آمنة وعملية.
 - إذا اعتقد الطبيب المتابع لحالتك أنك بحاجة إلى تناول دواء غير موجود في هذه القائمة، فسيحتاج إلى الاتصال بمؤسسة Molina Healthcare للحصول على موافقة مسبقة قبل الحصول على الدواء.
- لمعرفة ما إذا كان الدواء متوفراً ضمن قائمة الأدوية المفضلة (PDL) أو للحصول على نسخة من هذه القائمة، اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يمكنك أيضاً العثور على القائمة على الموقع الإلكتروني التالي www.MolinaHealthcare.com.
- تحتاج Molina Healthcare أحياناً إلى الموافقة على الدواء قبل أن يصفه موفر الرعاية. حيث ستتولى Molina Healthcare مراجعة هذه الطلبات والبت فيها خلال 24 ساعة.
- قد يمنحك الصيدلي أو غرفة الطوارئ في المستشفى إمدادات طوارئ تكفي لمدة 72 ساعة إذا اعتقدا أنك بحاجة إليها، وستتولى Molina Healthcare سداد تكاليفها.
 - إذا رفضت Molina Healthcare الطلب، فسترسل إليك خطاباً يتيح لك معرفة سبب الرفض والأدوية أو العلاجات الأخرى التي يمكنك تجربتها.

الصيدليات

إذا كنت تقوم بصرف أو إعادة صرف وصفة طبية، فيجب أن تحصل على الأدوية الموصوفة من الصيدلية التي تعمل ضمن شبكة Molina Healthcare. ويمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع مؤسسة Molina Healthcare في دليل موفري الرعاية على الموقع الإلكتروني www.MolinaHealthcare.com. كما يمكنك أيضاً العثور على صيدلية بالقرب منك عن طريق الاتصال بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).



بمجرد اختيار صيدلية، اصطحب وصفتك الطبية إلى الصيدلية. وقد يُرسلها موفر الرعاية أيضاً إلى الصيدلية من أجلك. قدّم الوصفة الطبية إلى الصيدلية مع إرفاق بطاقتك التعريفية لعضوية Molina Healthcare معها. تأكد من إخبار الصيدلي بجميع الأدوية التي تتناولها وأي حساسيات تعاني منها. وإذا كانت لديك أي أسئلة حول وصفتك الطبية، فتأكد من الاستفسار من الصيدلي.

صيدليات الطلب البريدي

تعتبر صيدلية الخدمة البريدية (CVS Caremark Mail Service Pharmacy) صيدلية الطلب البريدي الموجودة داخل شبكة Molina Healthcare. يمكنك الحصول على إمدادات لمعظم الأدوية الموصوفة لمدة تصل إلى 90 يوماً، والتي يتم توصيلها إلى باب منزلك دون أي تكلفة إضافية. للتسجيل في خدمة الطلب البريدي، يمكنك الاتصال على صيدلية الخدمة البريدية (CVS Caremark Mail Service Pharmacy) على الرقم 1-800-875-0867 من الإثنين وحتى الجمعة من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً أو يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني www.caremark.com/faststart.

الأدوية المتخصصة

قد تحتاج بعض الأدوية إلى طريقة استخدام وتخزين معينة، وفي هذه الحالة تُسمى بالأدوية المتخصصة. وتعتبر العديد من الحقن من الأدوية المتخصصة. لدى Molina Healthcare صيدلية داخل الشبكة وصيدلية متخصصة (CVS) التي يمكنها صرف هذه الأدوية. يمكن لطبيبك تقديم طلب موافقة إلى Molina Healthcare. إذا تمت الموافقة على الدواء، فإن الصيدلية المتخصصة (CVS) سترسل الدواء إلى منزلك أو إلى صيدلية (CVS) أخرى للحصول عليه من مكان بالقرب منك إذا كنت تفضل استلامه من الصيدلية بنفسك. يمكن الاتصال بالصيدلية المتخصصة (CVS) على الرقم 1-800-237-2767.

أجهزة وخدمات التأهيل وإعادة التأهيل

تغطي الخطة:

■ العلاج بالإبر

تغطي Molina Healthcare خدمات العلاج عن طريق الوخز بالإبر لمنع أو تعديل أو تخفيف إدراك الألم المزمن الشديد والمستمر الناتج عن حالة طبية معترف بها بشكل عام. وتقتصر خدمات الوخز بالإبر في العيادات الخارجية (المصحوبة/غير المصحوبة بالتحفيز الكهربائي للإبر) على جلستين خلال شهر واحد، بالإضافة إلى خدمات السمع، وخدمات تقويم العمود الفقري والعلاج الوظيفي وعلاج التخاطب. ويمكن توفير خدمات إضافية من خلال الموافقة المسبقة من Molina Healthcare (تصريح مسبق) عند الإفادة بكونها ضرورية من الناحية الطبية.

■ خدمات السمع

تغطي Molina Healthcare خدمات السمع. وتقتصر خدمات السمع في العيادات الخارجية على جلستين خلال شهر واحد، بالإضافة إلى خدمات العلاج عن طريق الوخز بالإبر، وخدمات تقويم العمود الفقري والعلاج الوظيفي وعلاج التخاطب. ويمكن توفير خدمات إضافية من خلال الموافقة المسبقة من Molina Healthcare (تصريح مسبق) عند الإفادة بكونها ضرورية من الناحية الطبية.



■ **علاجات الصحة السلوكية**

يشتمل علاج الصحة السلوكية (BHT) على خدمات وبرامج علاجية، مثل تحليل السلوك التطبيقي وبرامج التدخل السلوكية المبنية على الأدلة، التي تعمل على تنمية قدرة الشخص على العمل أو استعادتها بأقصى قدر مستطاع.

تهدف خدمات علاج الصحة السلوكية إلى تعليم المهارات من خلال استخدام ملاحظة السلوك وتعزيزه، أو عن طريق الحث على تعليم كل خطوة من السلوك المستهدف. وتعتمد خدمات علاج الصحة السلوكية على أدلة موثوقة وليست تجريبية. تتضمن أمثلة خدمات علاج الصحة السلوكية التدخلات السلوكية وحزم التدخل السلوكي المعرفي والعلاج السلوكي الشامل وتحليل السلوك التطبيقي.

يُشترط في تقديم خدمات علاج الصحة السلوكية أن تكون ضرورية من الناحية الطبية، وأن يصفها الطبيب المرخص أو اختصاصي علم النفس، وأن تكون معتمدة من خطة الرعاية الصحية، وأن يتم توفيرها بطريقة تتفق مع خطة العلاج المعتمدة.

■ **التجارب السريرية للسرطان**

تغطي Molina Healthcare تجربة سريرية إذا كانت متعلقة بالوقاية من السرطان أو غيره من الحالات التي تهدد الحياة أو اكتشافه أو علاجه وإذا أجريت الدراسة من قبل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA)، ومراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها (CDC) أو مراكز خدمات الرعاية الصحية والطبية (CMS). يجب أن توافق كل من المعاهد الوطنية للصحة (National Institutes of Health) أو إدارة الغذاء والدواء (FDA) أو وزارة الدفاع (Department of Defense) أو وزارة شؤون المحاربين القدامى (Veterans Administration) على الدراسات.

■ **إعادة التأهيل القلبي**

تغطي Molina Healthcare خدمات إعادة التأهيل القلبي للمرضى الداخليين والخارجيين.

■ **الجراحة التجميلية**

لا تغطي Molina Healthcare الجراحات التجميلية التي يتم إجراؤها لتغيير شكل الهياكل الطبيعية للجسم من أجل تحسين المظهر.

■ **المعدات الطبية المعمرة (DME)**

تغطي Molina Healthcare تكاليف شراء أو استئجار الإمدادات الطبية والمعدات وغيرها من الخدمات من خلال وصفة طبية من أحد الأطباء، ويمكن تغطية عناصر المعدات الطبية المعمرة المحددة باعتبارها ضرورية طبيًا للحفاظ على الوظائف الجسدية الضرورية لأنشطة الحياة اليومية أو لمنع الإعاقة الجسدية الكبيرة. لا تغطي Molina Healthcare المعدات والميزات واللوازم المريحة أو الملائمة أو الفاخرة.



■ التغذية المعوية والوريدية

يتم استخدام هذه الطرق لتغذية الجسم عندما تمنعك الحالة الطبية من تناول الطعام بشكل طبيعي. تغطي Molina Healthcare منتجات التغذية المعوية والوريدية عند الضرورة الطبية.

■ وسائل المساعدة السمعية

توفر Molina Healthcare تغطية لوسائل المساعدة السمعية إذا تم تشخيصك بفقدان السمع وحصلت على وصفة طبية من الطبيب المتابع لحالتك. قد تقوم Molina Healthcare أيضاً بتغطية تكاليف استئجار وسائل المساعدة السمعية واستبدالها وكذلك تكاليف بطاريات أول وسائل مساعدة سمعية لك.

■ خدمات الرعاية الصحية المنزلية

تغطي Molina Healthcare الخدمات الصحية المقدمة في منزلك، عندما يصفها الطبيب وتكون ضرورة طبيًا.

■ اللوازم والمعدات والأجهزة الطبية

تغطي Molina Healthcare اللوازم الطبية التي يصفها الطبيب.

■ العلاج الوظيفي

تغطي Molina Healthcare خدمات العلاج الوظيفي، بما في ذلك تقييم العلاج الوظيفي والتخطيط للعلاج والعلاج ذاته والإرشاد والخدمات الاستشارية. تقتصر خدمات العلاج الوظيفي على جلستين في الشهر الواحد فقط، بالإضافة إلى خدمات العلاج عن طريق الوخز بالإبر، وخدمات السمع، وخدمات تقويم العمود الفقري وخدمات علاجات التخاطب. ويمكن توفير خدمات إضافية من خلال الموافقة المسبقة من Molina Healthcare (تصريح مسبق) عند الإفادة بكونها ضرورية من الناحية الطبية.

■ تقويم العظام/الأطراف الصناعية

تغطي Molina Healthcare تكاليف خدمات وأجهزة تقويم العظام والأطراف الصناعية الضرورية من الناحية الطبية التي يصفها الطبيب أو طبيب علاج الأرجل أو طبيب الأسنان أو موفر الرعاية الطبية غير الطبيب. ويشمل ذلك أجهزة السمع المزروعة وحملات الصدر التعويضية / الثدي الاصطناعي والملابس الحرقية المضغوطة والأطراف الصناعية لاستعادة الوظيفة أو استبدال جزء من الجسم أو لدعم جزء ضعيف أو مشوه.

■ جهاز الجيبة الفغرية واللوازم البولية

تغطي Molina Healthcare أجهزة الجيبة الفغرية والقسطرة البولية وأكياس التصريف واللوازم الإروائية والمواد اللاصقة، ولا يشمل ذلك المعدات أو الميزات المريحة أو الملائمة أو الفاخرة.



■ العلاج الطبيعي

تغطي Molina Healthcare خدمات العلاج الطبيعي، بما في ذلك تقييم العلاج الطبيعي وإعداد خطة علاجية والمعالجة ذاتها والإرشاد والخدمات الاستشارية واستخدام الأدوية الموضعية.

■ إعادة التأهيل الرئوي

تغطي Molina Healthcare تكاليف إعادة التأهيل الرئوي الضرورية من الناحية الطبية والموصوفة من الطبيب.

■ الخدمات الترميمية

تغطي Molina Healthcare العمليات التي يتم إجراؤها لتصحيح الهياكل غير الطبيعية للجسم أو إصلاحها لتحسين أو خلق مظهر طبيعي إلى أقصى حد ممكن. الهياكل غير الطبيعية للجسم هي تلك التي تسببها العيوب الخلقية أو عيوب النمو أو الصدمات أو العدوى أو الأورام أو المرض.

■ خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحادة

تغطي Molina Healthcare تكاليف خدمات مرافق الرعاية التمريضية الحادة باعتبارها ضرورية من الناحية الطبية، وذلك في حالة الإعاقة والاحتياج إلى مستوى عالٍ من الرعاية. وتتضمن هذه الخدمات الإقامة وتقديم وجبات الطعام في مرفق مرخص بجانب الرعاية التمريضية الحادة على مدار 24 ساعة في اليوم.

■ علاج التخاطب

تغطي Molina Healthcare تكاليف علاج التخاطب الضرورية من الناحية الطبية. تقتصر خدمات علاج التخاطب على جلستين في الشهر الواحد فقط، بالإضافة إلى خدمات العلاج عن طريق الوخز بالإبر، وخدمات السمع، وخدمات تقويم العمود الفقري وخدمات المعالجة الوظيفية. ويمكن توفير خدمات إضافية من خلال الموافقة المسبقة من Molina Healthcare (تصريح مسبق) عند الإفادة بكونها ضرورية من الناحية الطبية.

■ خدمات المتحولين جنسياً

تغطي مؤسسة Molina Healthcare خدمات المتحولين جنسياً (خدمات مؤكدة للنوع الاجتماعي) كميزة عندما تكون ضرورية طبياً أو عندما تفي الخدمات بمعايير الجراحة الترميمية.

الخدمات المختبرية وخدمات الأشعة

تغطي Molina Healthcare تكاليف خدمات الأشعة السينية والخدمات المختبرية للمرضى الداخليين والخارجيين. حيث تتم تغطية تكلفة مختلف إجراءات التصوير المتطورة على أساس الضرورة الطبية.



الخدمات الوقائية وخدمات العافية وإدارة الأمراض المزمنة

تغطي الخطة:

- اللقاحات الموصى بها من قبل اللجنة الاستشارية لممارسات التحصين
- خدمات تنظيم الأسرة
- توصيات برنامج Bright Futures لإدارة الخدمات والموارد الصحية
- الخدمات الوقائية للنساء الموصى بها من معهد الطب
- خدمات الإقلاع عن التدخين
- الخدمات الوقائية "أ" و"ب" التي أوصى بها فريق خدمات العمل الوقائي بالولايات المتحدة

يتم توفير خدمات تنظيم الأسرة للأعضاء ممن هم في سن الإنجاب لتمكينهم من تحديد عدد الأطفال والفترات ما بين إمكانية حدوث الحمل، وتشمل هذه الخدمات جميع وسائل تحديد النسل المعتمدة من إدارة الغذاء والدواء (FDA). يتوفر أخصائيو أمراض النساء والتوليد وموفرو الرعاية الأولية (PCP) ضمن خطة الرعاية الصحية التابعون لمؤسسة Molina Healthcare لتقديم خدمات تنظيم الأسرة.

وللحصول على خدمات تنظيم الأسرة، يمكنك أيضاً اختيار طبيب أو عيادة غير مرتبطة بمؤسسة Molina Healthcare، من دون الحاجة إلى الحصول على موافقة مسبقة من المؤسسة. ولن يتم تغطية الخدمات التي يتم الحصول عليها من موفر رعاية من خارج الشبكة ليس له علاقة بتنظيم الأسرة. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

برنامج الوقاية من مرض السكري

برنامج الوقاية من مرض السكري (DPP) هو برنامج تغيير نمط الحياة القائم على الأدلة، ويهدف إلى منع ظهور مرض السكري من النوع 2 أو تأخيرته بين الأفراد المصابين بمرض السكري، ويستمر البرنامج لمدة سنة واحدة، ويمكن أن يستمر لمدة سنة ثانية للأعضاء المؤهلين. وتتضمن أساليب وتقنيات دعم أسلوب الحياة المعتمد من البرنامج، على سبيل المثال لا الحصر:

- توفير المدرب القرين
- تدريس الرقابة الذاتية وحل المشكلات
- تقديم التشجيع وتوفير التعليقات
- توفير مواد إعلامية لدعم الأهداف
- متابعة زيادة الوزن بشكل روتيني للمساعدة في تحقيق الأهداف

يجب أن يستوفي الأعضاء متطلبات أهلية البرنامج للانضمام إلى برنامج الوقاية من مرض السكري (DPP). ويرجى التواصل مع مؤسسة Molina Healthcare لمعرفة المزيد عن البرنامج ومتطلبات الأهلية.

خدمات رعاية الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة

تغطي الخطة:

- إجراء الفحوصات الخاصة بتعاطي الكحول والتدخلات الاستشارية بشأن الصحة السلوكية لتعاطي الكحول



خدمات طب الأطفال

تغطي الخطة:

- خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT).
- إذا كان عمرك أنت أو طفلك أقل من 21 عامًا، تغطي Molina Healthcare زيارات رعاية الأطفال. وهذه الزيارات هي مجموعة شاملة من خدمات الوقاية والفحص والتشخيص والعلاج.
- ستقوم Molina Healthcare بتحديد المواعيد وتوفير وسائل النقل لمساعدة الأطفال في الحصول على الرعاية التي يحتاجونها.
- قد تكون الرعاية الوقائية عبارة عن فحوصات وعمليات كشف طبي دورية لمساعدة الطبيب المتابع لحالتك في اكتشاف المشاكل في وقت مبكر. وتساعد الفحوصات الدورية الطبيب المتابع لحالتك في البحث عن أي مشاكل تتعلق بصحتك العامة والأسنان والنظر والسمع والصحة العقلية وأي اضطرابات ناجمة عن تعاطي مواد الإدمان. تغطي Molina Healthcare خدمات الفحص (بما في ذلك تقييم مستوى الرصاص في الدم) في أي وقت تكون هناك حاجة إليها، حتى إذا لم يكن ذلك أثناء الفحص الدوري. قد تكون الرعاية الوقائية عبارة أيضًا عن تحصينات تحتاجها أنت أو طفلك. يجب أن تتأكد Molina Healthcare من حصول جميع الأطفال المسجلين على التحصينات اللازمة أثناء أي زيارة لتلقي الرعاية الصحية.
- عند اكتشاف أي مشكلة تتعلق بالصحة البدنية أو العقلية أثناء الكشف أو الفحص، يمكن توفير رعاية من شأنها حل المشكلة أو المساعدة في حلها. إذا كانت الرعاية ضرورية طبيًا وكانت Molina Healthcare مسؤولة عن دفع تكاليف الرعاية، فإن Molina Healthcare تغطي تكاليف الرعاية دون أن تتكبد أنت أي تكاليف. تشمل هذه الخدمات:
 - توفير طبيب وممرض ممارس وتوفير الرعاية في المستشفى
 - تحصينات للحفاظ على صحتك
 - العلاج البدني وعلاج اضطرابات النطق والكلام والعلاج المهني
 - خدمات الصحة المنزلية، والتي قد تتمثل في المعدات والمستلزمات والأجهزة الطبية
 - خدمات رعاية النظر وحاسة السمع، بما في ذلك توفير النظارات ووسائل المساعدة السمعية
 - علاج الصحة السلوكية لاضطرابات طيف التوحد وإعاقات النمو الأخرى
 - معالجة الحالات، وإدارة الحالات المستهدفة، والتثقيف الصحي
 - الجراحة الترميمية، وهي عملية جراحية لتصحيح أو إصلاح الأجزاء غير الطبيعية في الجسم الناتجة عن العيوب الخلقية أو تشوهات النمو أو الصدمات أو العدوى أو الأورام أو المرض لتحسين عملها أو تجميل مظهرها.
- إذا كانت الرعاية ضرورية طبيًا وكانت Molina Healthcare غير مسؤولة عن دفع تكاليف الرعاية، فإن Molina Healthcare ستساعدك في الحصول على الرعاية المناسبة التي تحتاجها. تشمل هذه الخدمات:
 - خدمات علاجية وتأهيلية للصحة العقلية والاضطرابات الناجمة عن تعاطي المخدرات
 - خدمات طب الأسنان، وتشمل تقويم الأسنان
 - خدمات التمرريض ذات المهام الخاصة



خدمات رعاية النظر

تغطي الخطة:

- فحص روتيني للعين مرة واحدة كل 24 شهرًا؛ ويمكن توفير خدمات إضافية من خلال الموافقة المسبقة (التفويض المسبق) من Molina Healthcare عند الإفادة بكونها ضرورية من الناحية الطبية.
- النظارات (الإطارات والعدسات) مرة واحدة كل 24 شهرًا؛ العدسات اللاصقة إذا كانت ضرورية في بعض الحالات الطبية مثل انعدام العدسة وانعدام القرنية والقزحية والقرنية المخروطية.

النقل الطبي في غير حالات الطوارئ (NEMT)

يحق لك الاستعانة بخدمة النقل الطبي غير الطارئة عندما تمنعك حالتك البدنية أو الطبية من الذهاب إلى موعدك الطبي للكشف عن حالتك الطبية والأسنان وصحتك العقلية والاضطرابات الناجمة عن تعاطي المخدرات بالسيارة أو الحافلة أو القطار أو سيارة الأجرة، على أن تتكفل الخطة بمصاريف حالتك تلك. وقبل الحصول على خدمة النقل الطبي غير الطارئة، تحتاج إلى طلب الاستعانة بها من خلال طبيبك، الذي سيحدد بدوره وسيلة النقل المناسبة لحالتك الطبية.

تتمثل خدمة النقل الطبي غير الطارئة في توفير سيارة إسعاف أو سيارة مزودة بنقالة أو أخرى مخصصة لمستخدمي الكراسي المتحركة أو طائفة. ولا يشمل ذلك السيارات العادية أو الحافلات أو سيارات الأجرة. توفر Molina Healthcare الوسيلة الأقل تكلفة ضمن خدمة النقل الطبي غير الطارئة للوفاء باحتياجاتك الطبية عندما تحتاج إلى وسيلة نقل تقلك إلى موعدك. وهذا يعني، على سبيل المثال، أنه إذا سمحت حالتك البدنية أو الطبية بنقلك في سيارة مخصصة لمستخدمي الكراسي المتحركة، فلن تكون Molina Healthcare مضطرة إلى استئجار سيارة إسعاف لحالتك. ولا يحق لك الانتقال بطائرة إلا إذا كانت حالتك الطبية لا تسمح بنقلك برًا بأي شكل من الأشكال.

يجب استخدام خدمة النقل الطبي غير الطارئة (NEMT) في الحالات التالية:

- إذا تطلبت حالتك البدنية أو الطبية ذلك، بناءً على تصريح خطي من طبيب؛ أو كانت حالتك البدنية أو الطبية لا تسمح لك بالذهاب إلى موعدك مستقلاً حافلة أو سيارة أجرة أو سيارة عادية أو شاحنة.
- إذا كنت تحتاج إلى مساعدة من السائق لينقلك من محل سكنك وإليه، أو من السيارة وإليها أو من موقع العلاج وإليه، بسبب إعاقة بدنية أو عقلية لديك.
- الحصول على موافقة مسبقة من Molina Healthcare بموجب تصريح خطي من أحد الأطباء.

لطلب الحصول على خدمات النقل الطبي غير الطارئة (NEMT) التي وصفها لك الطبيب المتابع لحالتك، يُرجى الاتصال بـ Molina Healthcare على الرقم 1-888-665-4621 أو 1-844-292-2688 قبل موعدك بثلاثة (3) أيام عمل على الأقل (من الاثنين إلى الجمعة). وبالنسبة إلى المواعيد الطارئة، يُرجى الاتصال في أسرع وقت ممكن. ورجاءً منك أن تكون بطاقة عضويتك جاهزة في يدك وقت الاتصال.

القيود المفروضة على خدمة النقل الطبي غير الطارئة (NEMT)

لا توجد قيود على تلقي خدمة النقل الطبي غير الطارئة للذهاب إلى المواعيد الطبية لفحص الأسنان والصحة العقلية والاضطرابات الناجمة عن تعاطي المخدرات التي تغطيها مؤسسة Molina Healthcare أو العودة منها، وذلك عندما



يوصي لك بها موفر الرعاية. وإذا كان الموعد يندرج ضمن الفئة التي يغطيها برنامج Medi-Cal لكن ليس من خلال خطة الرعاية الصحية، فستتولى خطتك الصحية توفير وسيلة نقلك أو مساعدتك على الترتيب لها.

ما الخدمات التي لا يشملها نطاق التغطية؟

لن تتلقى خدمة النقل إذا كانت حالتك البدنية والطبية تسمح لك بالذهاب إلى موعدك الطبي بالسيارة أو الحافلة أو سيارة الأجرة أو غيرها من وسائل المواصلات التي يسهل الوصول إليها. كما لن تتلقى هذه الخدمة إذا كانت غير مشمولة بنطاق تغطية برنامج Medi-Cal أو Molina Healthcare. تتوفر قائمة بالخدمات المشمولة بالتغطية في كتيب الأعضاء هذا.

التكلفة التي يتحملها العضو

لا توجد أي تكلفة إذا قامت Molina Healthcare بترتيب خدمة النقل.

خدمة النقل غير الطبي (NMT)

يمكنك الاستعانة بخدمة النقل غير الطبية (NMT) عند قيامك بما يلي:

- الذهاب إلى موعد طبي والرجوع منه، لتلقي خدمة من Medi-Cal معتمدة من قبل موفر الرعاية المتابع لحالتك.
- نقل الوصفات والمستلزمات الطبية.

تتيح لك مؤسسة Molina Healthcare استقلال سيارة عادية أو سيارة أجرة أو حافلة أو غيرها من وسائل المواصلات العامة/الخاصة للذهاب إلى موعدك الطبي لتلقي خدمات يغطيها برنامج Medi-Cal. كما تدفع مؤسسة Molina Healthcare بدلات مواصلات حسب المسافة المقطوعة بالأميال عندما تكون الوسيلة المستخدمة سيارة خاصة يوفرها العضو وليس جهة وسيطة توفر خدمة النقل، أو من خلال تذاكر ركوب الحافلات أو قسائم سيارات الأجرة أو تذاكر القطارات.

قبل الحصول على موافقة على بدلات المواصلات حسب المسافة المقطوعة بالأميال، يجب أن تخبر Molina Healthcare عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو شخصياً أنك حاولت الحصول على جميع خيارات وسائل النقل المعقولة الأخرى ولم تستطع الحصول على أي منها. واعلم أن مؤسسة Molina Healthcare توفر أقل وسيلة نقل غير طبية (NMT) من حيث التكلفة بشرط أن تلبى احتياجاتك الطبية.

لطلب الحصول على خدمات النقل غير الطبية (NMT)، يُرجى الاتصال بـ Molina Healthcare على الرقم 1-888-665-4621 أو 1-844-292-2688 قبل موعدك بثلاثة (3) أيام عمل على الأقل (من الاثنين إلى الجمعة)، أو اتصل بنا في أسرع وقت ممكن عندما يكون لديك موعد طارئ. ورجاءً منك أن تكون بطاقة عضويتك جاهزة في يدك وقت الاتصال.

القيود المفروضة على خدمة النقل غير الطبية (NMT)

لا توجد قيود على تلقي خدمة النقل غير الطبية للذهاب إلى المواعيد الطبية لفحص الأسنان والصحة العقلية والاضطرابات الناجمة عن تعاطي المواد المخدرة أو الرجوع منها، وذلك عندما يعتمد عليك موفر الرعاية. وإذا كان الموعد يندرج ضمن الفئة التي يغطيها برنامج Medi-Cal لكن ليس من خلال خطة الرعاية الصحية، فستتولى خطتك الصحية توفير وسيلة نقلك أو مساعدتك على الترتيب لها.



ما الخدمات التي لا يشملها نطاق التغطية؟

لا تنطبق خدمة النقل غير الطبية (NMT) في الحالات التالية:

- إذا دعت الضرورة الطبية إلى استقلال سيارة إسعاف أو سيارة مزودة بنقالة أو أخرى مخصصة لمستخدمي الكراسي المتحركة أو غيرها من الوسائل التي توفرها خدمة النقل الطبي غير الطارئة (NEMT)، وذلك لتلقي خدمة تدرج ضمن نطاق التغطية.
- إذا كنت تحتاج إلى مساعدة من السائق لينقلك من محل سكنك وإليه، أو من السيارة وإليها أو من موقع العلاج وإليه، بسبب حالتك البدنية أو الطبية. (يرجى الرجوع إلى قسم "خدمة النقل الطبي غير الطارئة" من هذا الكتيب).
- إذا كانت الخدمة خارج نطاق تغطية مؤسسة Molina Healthcare أو برنامج Medi-Cal.

التكلفة التي يتحملها العضو

لا توجد أي تكلفة إذا قامت Molina Healthcare بترتيب خدمة النقل.

وسائل الدعم والخدمات طويلة الأجل (LTSS)

تغطي Molina Healthcare مزايا وسائل الدعم والخدمات طويلة الأجل هذه للأعضاء المؤهلين:

- خدمات مرافق الرعاية التمريرية الحاذقة المعتمدة من Molina Healthcare
- الخدمات المنزلية والمجتمعية المعتمدة من Molina Healthcare

خدمات طب الأسنان: (بالنسبة إلى مقاطعة Sacramento فقط)

لا توفر Molina Healthcare خدمات طب الأسنان. سيقوم موفر الرعاية الأولية المتابع لحالتك بفحص أسنانك وسيقوم بإحالتك إلى طبيب أسنان ليتولى رعايتك. إذا كانت لديك أسئلة عن خدمات الأسنان، يرجى الاتصال بمسؤول خطة صحة الأسنان أو Health Care Options على الرقم 800-430-4263 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-800-430-7077).



مزايا مبادرة الرعاية المنسقة (CCI) (لمقاطعات San و Riverside و Bernardino و San Diego فقط)

هذه قائمة بالحد الأدنى من مزايا مبادرة الرعاية المنسقة (CCI). لمزيد من التفاصيل حول مزايا مبادرة الرعاية المنسقة، يرجى الاطلاع على القسم الخاص بالمبادرة في هذا الكتيب.

تغطي الخطة:

- شبكة من موفري الرعاية يعملون معًا لصالحك
- منسق رعاية شخصية للتأكد من حصولك على الرعاية والدعم الضروريين
- مراجعة مخصصة لاحتياجاتك الصحية وخطة الرعاية
- بطاقة تأمين صحي واحدة
- خط استشارة تمريضية متاح على مدار 24 ساعة في اليوم، وطوال أيام الأسبوع

ما لا تغطيه خطتك للرعاية الصحية

الخدمات الأخرى التي بإمكانك الحصول عليها من خلال الخدمة مقابل الرسوم (FFS) ببرنامج Medi-Cal

في بعض الأحيان، لا تغطي Molina Healthcare الخدمات، ولكن لا يزال بإمكانك الحصول عليها من خلال الخدمة مقابل الرسوم (FFS) ببرنامج Medi-Cal. يسرد هذا القسم هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

خدمات الصحة العقلية المتخصصة

تقدم خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) إلى المستفيدين من Medi-Cal المستوفين معايير الضرورة الطبية ضمن خطط رعاية الصحة العقلية في المقاطعة. قد تتضمن خدمات الصحة العقلية المتخصصة الخدمات التالية للمرضى الداخليين والخارجيين:

- خدمات المرضى الخارجيين:
- خدمات الصحة العقلية (التقييمات ووضع الخطط والعلاج وإعادة التأهيل والضمانات)
- خدمات الدعم الدوائي
- الخدمات المكثفة للعلاج النهاري
- خدمات إعادة التأهيل النهارية
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات تحقيق الاستقرار في الأزمات
- خدمات إدارة الحالات المستهدفة
- الخدمات السلوكية العلاجية

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



- تنسيق الرعاية المركزة (ICC)
 - الخدمات المنزلية المكثفة (IHBS)
 - رعاية الكفالة العلاجية (TFC)
 - الخدمات الإيوائية:
 - خدمات العلاج الإيوائية للبالغين
 - خدمات العلاج الإيوائية في الأزمات
 - خدمات المرضى الداخليين:
 - خدمات المستشفيات للمرضى الداخليين من ذوي الأمراض النفسية الحادة
 - خدمات مهنية في المستشفيات للمرضى الداخليين من ذوي الأمراض النفسية
 - خدمات مرافق الصحة النفسية
- للحصول على المساعدة في العثور على مزيد من المعلومات حول خدمات الصحة العقلية المتخصصة، التي تقدمها خطة الصحة العقلية للمقاطعة، يمكنك الاتصال بالمقاطعة. لمعرفة جميع أرقام الهاتف المجاني على الإنترنت، تفضل بزيارة <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

خدمات رعاية الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة

تقدم خدمات رعاية الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة إلى المستفيدين من Medi-Cal المستوفين معايير الضرورة الطبية ضمن نظام صرف الدواء المقنن لبرنامج Medi-Cal (DMC-ODS). لمعرفة جميع أرقام الهاتف المجاني على الإنترنت، تفضل بزيارة https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx. قد تتضمن خدمات نظام صرف الدواء المقنن لبرنامج Medi-Cal (DMC-ODS) الخدمات التالية للمرضى الداخليين والخارجيين:

- العلاج المكثف للمرضى الخارجيين
- خدمات المرضى الخارجيين
- المعالجة بالانتزاع
- خدمات رعاية ما قبل الولادة
- مركز الرعاية في فترة التعافي / الرعاية اللاحقة
- خدمات العلاج بالاستعانة بالأدوية (MAT)
- Bridge Programs
- الخدمات الإيوائية

يرجى الاتصال بمسؤول خطة Mental Health Plan للمقاطعة للحصول على مزيد من المعلومات بشأن خدمات وبرامج علاج الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة.

خدمات طب الأسنان (المقاطعات Imperial و Riverside و San Bernardino و San Diego فقط)

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

- خدمات العناية بالأسنان التشخيصية والوقائية (مثل الفحوصات والأشعة السينية وتنظيف الأسنان)

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



- خدمات الطوارئ لتخفيف الألم
- خلع السن
- الحشوات
- علاجات قنوات الجذر (في الأسنان الأمامية / الخلفية)
- تيجان (مسيقة الصنع / يتم صنعها في المعمل)
- تقليم الأسنان وكشط الجذر
- دواعم الأسنان
- أطقم الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان (الدعامات) للأطفال المؤهلين

إذا كانت لديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد عن خدمات الأسنان، يرجى الاتصال بـ Denti-Cal على الرقم 1-800-322-6384 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية، يمكنهم الاتصال على الرقم 1-800-735-2922). يمكنك أيضاً زيارة موقع ويب Denti-Cal على العنوان denti-cal.ca.gov.

الرعاية المؤسسية طويلة الأجل

تغطي مؤسسة Molina Healthcare الرعاية طويلة الأجل للشهر الذي تدخل فيه المرفق الطبي والشهر التالي له. علماً بأن Molina Healthcare لا تغطي الرعاية طويلة الأجل إذا بقيت لفترة أطول. (ينطبق ذلك على مقاطعتي Imperial و Sacramento فقط)

يغطي برنامج Medi-Cal العادي إقامتك إذا استمرت لفترة أطول من الشهر بعد دخولك المرفق الطبي. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها من خلال Molina Healthcare أو Medi-Cal

هناك بعض الخدمات التي لن تغطيها Molina Healthcare أو Medi-Cal، وتشمل:

- خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS)
- العقاقير أو الأجهزة أو الإجراءات التجريبية أو البحثية (إلا عند الموافقة عليها)
- العقاقير المستخدمة لعلاج ضعف الانتصاب أو العجز الجنسي
- العقاقير غير المعتمدة من إدارة العقاقير الفيدرالية (FDA) أو التي تعتبرها غير فعالة
- المنتجات المنزلية (غسل اليد، ومرطبات البشرة، والصابون، وما إلى ذلك)
- الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية (OTC) (إلا عند الموافقة عليها)
- خدمة التمريض الخاص (باستثناء ما هو ضروري من الناحية الطبية)
- عمليات الختان الاختياري

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



- الفحوصات الطبية الرياضية التي تتطلبها المدرسة أو اللازمة للرياضات الترفيهية
- استيفاء نماذج الإعاقة، أو برنامج التغذية التكميلية للنساء والرضع والأطفال (WIC)، أو إدارة تراخيص السيارات (DMV)

لمعرفة المزيد، اقرأ كل قسم من الأقسام أدناه. أو اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS)

خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS) هو برنامج حكومي لمعالجة الأطفال ممن هم دون سن 21 عامًا المصابين ببعض الحالات الصحية أو الأمراض أو المشكلات الصحية المزمنة ممن يستوفون قواعده. إذا اعتقدت Molina Healthcare أو موفر الرعاية الأولية أن طفلك تنطبق عليه قواعد برنامج خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS)، فستتم إحالته إلى البرنامج.

سيقرر طاقم برنامج خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS) ما إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات البرنامج أم لا. وإذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على هذا النوع من الرعاية، فسيتمولى موفرو الرعاية ببرنامج خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS) معالجته وفقاً لحالات البرنامج. ستواصل Molina Healthcare تغطية أنواع الخدمات التي لا علاقة لها بحالات برنامج خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS) مثل الفحوصات الطبية واللقاحات وفحوصات رعاية الأطفال.

لا تغطي Molina Healthcare الخدمات التي يقدمها برنامج خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS). للحصول على تغطية خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS) لهذه الخدمات، سيلزم الحصول على موافقة خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS) على موفر الرعاية والخدمات والمعدات.

لا يغطي برنامج خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS) جميع الحالات الصحية. يغطي خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS) معظم الحالات الصحية سواء أكانت إعاقة جسدية أو تحتاج إلى علاج بالأدوية أو الجراحة أو إعادة التأهيل. يغطي خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS) الأطفال الذين يعانون من حالات صحية مثل:

- الإيدز
- السرطان
- إعتام عدسة العين
- الشلل الدماغي
- شق الشفة/الحنك
- مرض قلبي خلقي
- مرض السكري
- فقدان السمع
- الهيموفيليا
- الأمراض المعوية
- أمراض الكبد
- ضمور العضلات
- التهاب المفاصل الروماتويدي

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



- النوبات في ظروف معينة
- مشكلات الكلى المزمنة الخطيرة
- حروق بالغة
- إصابة شديدة في الرأس أو المخ أو الحبل الشوكي
- أسنان شديدة الالتواء
- فقر الدم المنجلي
- السنسنة المشقوقة
- مشكلات الغدة الدرقية
- الأورام

تدفع الدولة مقابل خدمات برنامج رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS). فإذا كان طفلك غير مؤهل للحصول على خدمات برنامج رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS)، فسيستمر في الحصول على الرعاية الطبية اللازمة من Molina Healthcare.

لمعرفة المزيد عن برنامج خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS)، اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

البرامج والخدمات الأخرى المتوفرة للأفراد المنضمين لبرنامج Medi-Cal

هناك برامج وخدمات أخرى للأفراد المنضمين لبرنامج Medi-Cal، وتشمل:

- مبادرة الرعاية المنسقة (CCS) (لمقاطعات Riverside و San Bernardino و San Diego فقط)
- التبرع بالأعضاء والأنسجة
- برنامج الوقاية من مرض السكري (DPP)
- برنامج المنازل الصحية (HHP)

اقرأ كل قسم من الأقسام أدناه لمعرفة المزيد عن البرامج والخدمات الأخرى المتوفرة للأفراد المنضمين لبرنامج Medi-Cal.

مبادرة الرعاية المنسقة (CCI)

تعمل مبادرة الرعاية المنسقة (CCI) بولاية كاليفورنيا على تحسين تنسيق الرعاية الصحية للأهلية المزدوجة (الأشخاص المؤهلين لكل من Medi-Cal و Medicare). وتتألف من قسمين رئيسيين:

برنامج Cal MediConnect

يهدف برنامج Cal MediConnect إلى تحسين تنسيق الرعاية الصحية للأهلية المزدوجة. وهو يسمح لهم بالتسجيل في خطة واحدة للاستفادة من جميع مزاياها، بدلاً من وجود خطط Medi-Cal و Medicare منفصلة. كما يهدف أيضاً إلى توفير رعاية عالية الجودة تساعد الأشخاص على الحفاظ على صحتهم وفي منازلهم لأطول فترة ممكنة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



وسائل الدعم والخدمات طويلة الأجل المدارة من Medi-Cal (MLTSS)

يجب على جميع المستفيدين من برنامج Medi-Cal، بما في ذلك مزدوجو الأهلية، الانضمام إلى خطة الرعاية الصحية المدارة من Medi-Cal للاستفادة من مزايا هذه الخطة، بما في ذلك ميزات وسائل الدعم والخدمات طويلة الأجل (LTSS) وMedicare.

لمعرفة المزيد عن مبادرة الرعاية المنسقة (CCI)، يرجى الاتصال بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

التبرع بالأعضاء والأنسجة

يمكن لأي شخص أن يساعد في إنقاذ الأرواح من خلال التبرع بالأعضاء أو الأنسجة. إذا كان عمرك يتراوح بين 15 و18 عامًا، فبإمكانك أن تصبح متبرعًا بموافقة خطية من والدك أو وصيك. يمكنك تغيير رأيك بخصوص كونك متبرعًا بالأعضاء في أي وقت. إذا كنت تريد معرفة المزيد عن التبرع بالأعضاء أو الأنسجة، فتحدث إلى موفر الرعاية الأولية. يمكنك أيضًا زيارة موقع وزارة الصحة والخدمات البشرية بالولايات المتحدة على الموقع organdonor.gov.

برنامج المنازل الصحية

تغطي مؤسسة Molina Healthcare خدمات برنامج المنازل الصحية (HHP) للأعضاء الذين يعانون من بعض الحالات الصحية المزمنة. وتهدف هذه الخدمات إلى المساعدة في تنسيق خدمات الصحة البدنية، وخدمات الصحة السلوكية، ووسائل الدعم والخدمات طويلة الأجل المجتمعية للأعضاء المصابين بأمراض مزمنة.

قد يتم الاتصال بك إذا كنت مؤهلاً للاستفادة من البرنامج. يمكنك أيضًا الاتصال بمؤسسة Molina Healthcare أو التحدث إلى طبيبك أو الطاقم الطبي لمعرفة ما إذا كان بإمكانك تلقي خدمات برنامج المنازل الصحية (HHP).

قد تكون مؤهلاً للاستفادة من برنامج المنازل الصحية (HHP) في الحالات التالية:

- إذا كنت تعاني من حالات صحية مزمنة معينة. يمكنك الاتصال بمؤسسة Molina Healthcare لمعرفة شروط التأهل والتأكد من أنك ينطبق عليك أحد الحالات التالية:
- أنك تعاني من ثلاثة أو أكثر من الحالات المزمنة التي تجعلك مؤهلاً للاستفادة من برنامج المنازل الصحية (HHP)
- أنك دخلت المستشفى في العام الماضي وبقيت فيها لمدة
- أنك دخلت قسم الطوارئ ثلاث مرات أو أكثر في العام الماضي
- أنه ليس لديك مكان تعيش فيه.

لا تكون مؤهلاً لتلقي خدمات برنامج المنازل الصحية (HHP) في الحالات التالية:

- إذا كنت تتلقى خدمات الرعاية التلطيفية؛ أو
- إذا أقمت في مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة لمدة تزيد عن شهر منذ دخول المستشفى ومرور الشهر التالي له.



خدمات برنامج المنازل الصحية (HHP) المشمولة بالتغطية

سيوفر لك برنامج المنازل الصحية (HHP) منسق رعاية وفريق رعاية يعمل معك ومع موفري الرعاية الصحية الخاصين بك، مثل الأطباء والأخصائيين والصيادلة ومديري الحالات وغيرهم لتنسيق رعايتك. توفر Molina Healthcare خدمات برنامج المنازل الصحية (HHP)، وتشمل ما يلي:

- إدارة الرعاية الصحية الشاملة
- تنسيق الرعاية الصحية
- تحسين الحالة الصحية
- الرعاية الانتقالية الشاملة
- خدمات دعم الأفراد والأسرة
- الإحالة إلى برنامج وسائل الدعم المجتمعي والاجتماعي

التكلفة التي يتحملها العضو

لا يوجد أي تكاليف يتحملها العضو لتلقي خدمات برنامج المنازل الصحية (HHP).

تنسيق الرعاية الصحية

توفر Molina Healthcare الخدمات اللازمة لمساعدتك في تنسيق ما تحتاج إليه من رعاية صحية من دون أن تتحمل أية تكلفة. إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن صحتك أو صحة طفلك، يرجى الاتصال على الرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النضوية، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

تقييم التقنيات الجديدة والحالية

تبحث Molina Healthcare عن أنواع جديدة من الخدمات ووسائل جديدة لتقديمها. وسنستعرض هنا الدراسات الجديدة للتأكد من توفر عامل السلامة في الخدمات الجديدة لتحقيق فوائد إضافية محتملة. وفي سبيل هذا الهدف، تراجع Molina Healthcare أنواع الخدمات المذكورة أدناه مرة واحدة على الأقل سنوياً:

- الخدمات الطبية
- خدمات الصحة العقلية
- الأدوية
- المعدات



5. الحقوق والمسؤوليات

بصفتك أحد أعضاء Molina Healthcare، فاعلم أن لك حقوقًا وعليك التزامات محددة. وسيوضح هذا الفصل هذه الحقوق والمسؤوليات. كما يتضمن هذا الفصل أيضًا إشعارات قانونية تفيد بأن لك حقًا كعضو في Molina Healthcare.

حقوقك

يتمتع أعضاء Molina Healthcare بالحقوق التالية:

- المعاملة باحترام، مع إيلاء الاعتبار الواجب للحق في الخصوصية والحاجة إلى الحفاظ على سرية المعلومات الطبية.
- التزويد بمعلومات حول خطة الرعاية الصحية وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المغطاة وممارسوها وموفرها وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم.
- القدرة على اختيار موفر الرعاية الأولية داخل شبكة Molina Healthcare.
- لمشاركة في صنع القرار فيما يتعلق بالرعاية الصحية الخاصة بهم، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- تقديم تظلمات أو طعون، سواء أكانت بصورة شفوية أم كتابية، بشأن المؤسسة أو الرعاية المتحصل عليها.
- تلقي التنسيق بشأن الرعاية.
- طلب الطعن في القرارات المتعلقة برفض الخدمات أو المزايا أو تأجيلها أو تقييدها.
- تلقي خدمات الترجمة الفورية إلى لغتهم.
- الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو في مجموعات أخرى.
- صياغة التوجيهات المسبقة.
- طلب جلسة استماع لدى الولاية، بما في ذلك معلومات عن الظروف التي يمكن من خلالها عقد جلسة عاجلة.
- إلغاء العضوية عند الطلب. تشمل قائمة المستفيدين الذين يمكنهم طلب إلغاء سريع للعضوية، على سبيل المثال لا الحصر، المستفيدين الذين يتلقون خدمات ضمن رعاية الكفالة، أو برامج إعانة التبني؛ والأعضاء ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة.
- الحصول على خدمات للقصر دون موافقة ولي الأمر.
- تلقي الأعضاء للمواد الإعلامية بتنسيقات بديلة (بما في ذلك طريقة برايل، ومطبوعات بحروف كبيرة، وملفات صوتية) بناءً على الطلب وفي الوقت المناسب والملائم للنسق المطلوب ووفقًا للقسم رقم 14182 (ب) (12) من قانون الرفاهية والمؤسسات (W & I).
- تقديم توصيات بشأن سياسة حقوق أعضاء المؤسسة ومسؤولياتهم.
- عدم التعرض لأي شكل من أشكال التقييد أو العزلة المستخدمة كوسيلة للإكراه أو العقاب أو المجاملة أو الانتقام.
- تلقي معلومات عن خيارات وبدائل العلاج المتاحة والملائمة، على أن يتم تقديمها بطريقة تتناسب مع حالتك وقدرتك على الفهم.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



- تلقي نسخة من معلوماتك الصحية المحمية، وطلب تعديلها أو تصحيحها، وفقاً لما هو محدد في المادة رقم 45 من قانون اللوائح الفيدرالية رقم 164.524 و 164.526.
- حرية ممارسة هذه الحقوق دون التأثير سلباً على كيفية معاملتك من قبل Molina Healthcare أو موفري الرعاية أو الدولة.
- الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة، ومراكز الولادة المستقلة، والمراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً، ومرافق الخدمات الصحية الهندية، وخدمات القابلات، ومراكز الصحة الريفية، وخدمات الأمراض التي تنتقل عن طريق الاتصال الجنسي وخدمات الطوارئ خارج شبكة Molina Healthcare وفقاً للقانون الفيدرالي.

مسؤولياتك

يتحمل أعضاء Molina Healthcare المسؤوليات التالية:

- توفير المعلومات (قدر المستطاع) التي تحتاج إليها المؤسسة وممارسوها وموفرو الرعاية بها من أجل توفير الرعاية اللازمة.
- اتباع خطط الرعاية وتعليماتها التي وافقوا عليها مع ممارسيهم.
- استيعاب المشكلات الصحية والمشاركة في تطوير أهداف العلاج المتفق عليها، إلى أقصى حد ممكن.

إشعار بممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يصف إجراءات MOLINA HEALTHCARE وسياساتها للحفاظ على سرية معلوماتك الصحية المحمية، وسيتم تقديمه إليك عند الطلب

خصوصيتك

إن خصوصيتك أمر مهم بالنسبة إلينا. فنحن نحترم خصوصيتك ونوفر لها الحماية. اعلم أن Molina تستخدم معلوماتك لتوفر لك مزايا الرعاية الصحية. ونريد أن نخبرك بكيفية استخدام معلوماتك أو مشاركتها.

معلوماتك الصحية المحمية

PHI يُقصد به المعلومات الصحية المحمية. وتتضمن معلومات PHI اسمك، أو رقم عضويتك، أو بيانات الانتماء العرقي أو الإثني، أو احتياجاتك اللغوية أو الأشياء الأخرى التي تحدد هويتك. وتريد Molina Healthcare منك أن تعرف كيف تستخدم معلوماتك الصحية المحمية أو نشرها.

لماذا تستخدم Molina معلومات أعضائنا الصحية المحمية أو تشاركها؟

- لتوفير العلاج
- لسداد تكلفة الرعاية الصحية
- لمراجعة جودة الرعاية التي تحصل عليها
- لإخبارك بخيارات الرعاية الصحية

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



- لتنفيذ خطة الرعاية الصحية
- لاستخدام المعلومات الصحية المحمية أو مشاركتها للأغراض الأخرى حسبما يقتضيه القانون أو يسمح به.

متى تحتاج Molina إلى تصريح خطي (موافقة) منك لاستخدام معلوماتك الصحية المحمية أو مشاركتها؟
تحتاج Molina إلى موافقتك الخطية على استخدام معلوماتك الصحية المحمية أو مشاركتها للأغراض بخلاف المذكورة أعلاه.

ما حقوق الخصوصية التي تتمتع بها؟

- الاطلاع على معلوماتك الصحية المحمية
- الحصول على نسخة من معلوماتك الصحية المحمية
- تعديل معلوماتك الصحية المحمية
- مطالبتنا بعدم استخدام معلوماتك الصحية المحمية أو مشاركتها بطرق معينة
- الحصول على قائمة بالأشخاص أو الأماكن المعنية التي أعطيناها معلوماتك الصحية المحمية

كيف توفر Molina الحماية لمعلوماتك الصحية المحمية؟

- تستخدم Molina طرقاً عديدة لحماية معلوماتك الصحية المحمية المستخدمة عبر خطة الرعاية الصحية الخاصة بنا. وهذا يشمل المكتوبة منها أو الشفهية أو المخزنة على أجهزة الكمبيوتر. فيما يلي بعض الطرق التي تتبعها Molina لحماية معلوماتك الصحية المحمية، بما في ذلك بيانات الانتماء العرقي والإثني واللغة:
- تتبنى Molina سياسات وقواعد لحماية المعلومات الصحية المحمية.
- لا تسمح Molina بالاطلاع على المعلومات الصحية المحمية إلا لعدد محدود من الأشخاص. حيث لا يُسمح باستخدام هذه المعلومات إلا من قبل موظفي Molina ممن يحتاجون إلى الاطلاع عليها.
- موظفو Molina مدربون على كيفية حماية المعلومات الصحية المحمية وتأمينها.
- يُشترط على موظفي Molina الموافقة خطياً على اتباع القواعد والسياسات التي توفر الحماية والتأمين للمعلومات الصحية المحمية
- تقوم Molina بتأمين المعلومات الصحية المحمية المتوفرة على أجهزة الكمبيوتر لدينا. يتم الحفاظ على سرية المعلومات الصحية المحمية باستخدام جدران الحماية وكلمات المرور.

ما الواجبات الملقاة على عاتق Molina Healthcare؟

- الحفاظ على خصوصية معلوماتك الصحية المحمية.
- منحك معلومات مكتوبة، كتلك التي تتناول الواجبات الملقاة على عاتقنا وممارسات الخصوصية المتبعة بشأن معلوماتك الصحية المحمية.
- اتباع البنود الواردة في إشعار ممارسات الخصوصية الخاص بنا.

ماذا يمكنك فعله إذا شعرت بأن حقوق الخصوصية الخاصة بك لم تحظ بالحماية؟

- الاتصال بمؤسسة Molina أو مراسلتها كتابياً لتقديم شكوى.
- تقديم شكوى إلى وزارة الصحة والخدمات البشرية.



لن نتخذ أي موقف ضدك. كما لن يغير إجراؤك هذا من الرعاية التي تتلقاها بأي شكل من الأشكال.

اعلم أن ما يرد أعلاه مجرد ملخص. لكن إشعار ممارسات الخصوصية الذي نرسله يتضمن مزيداً من المعلومات بشأن طريقة استخدامنا ومشاركتنا لمعلومات أعضائنا الصحية المحمية. ترد تفاصيل إشعار ممارسات الخصوصية الخاص بنا في القسم التالي من كتيب الأعضاء هذا. وهي متوفرة أيضاً على موقعنا على الويب التالي www.molinahealthcare.com. كما يمكنك الحصول على نسخة من هذا الإشعار بالاتصال بقسم خدمات الأعضاء لدينا على الرقم (888) 665-4621 (1).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



إشعار بممارسات الخصوصية MOLINA HEALTHCARE OF CALIFORNIA مؤسسة

يصف هذا الإشعار كيفية استخدام المعلومات الطبية المتعلقة بك والإفصاح عنها وكيفية وصولك إلى هذه المعلومات. فاحرص على مراجعته بعناية.

توفر لك Molina Healthcare of California (يُشار إليها اختصارًا باسم “Molina Healthcare” أو “Molina” أو “نحن” أو “الخاصة بنا”) مزايا رعاية صحية عبر برنامج Medi-Cal. اعلم أن Molina تستخدم المعلومات الصحية المحمية المتعلقة بك وتشاركها لتوفر لك مزايا الرعاية الصحية. إننا نستخدم هذه المعلومات ونشاركها بغرض تنفيذ عمليات العلاج ودفع التكاليف وتوفير الرعاية الصحية. وتوجد أغراض أخرى أيضًا لاستخدام المعلومات ومشاركتها حسبما هو مسموح به ومطلوب بموجب القانون. يقع على عاتقنا مسؤولية الحفاظ على سرية معلوماتك الصحية واتباع البنود الواردة في هذا الإشعار. يسري هذا الإشعار اعتبارًا من تاريخ 1 يناير 2020.

إن المقطع (PHI) هو اختصار للكلمات (protected health information)، أي “المعلومات الصحية المحمية”. والمقصود بها معلومات صحية تتضمن اسمك أو رقم عضويتك أو غيرها من معرّفات الهوية الأخرى، وتستخدمها Molina وتشاركها.

لماذا نستخدم Molina معلوماتك الصحية المحمية أو نشاركها؟
إننا نستخدم معلوماتك الصحية المحمية أو نشاركها لنوفر لك مزايا الرعاية الصحية. ونستهدف بذلك تنفيذ عمليات العلاج ودفع التكاليف وتوفير الرعاية الصحية.

غرض توفير العلاج
يجوز أن تستخدم Molina معلوماتك الصحية المحمية أو تشاركها بهدف توفير الرعاية الطبية لك أو الترتيب لها. ويشمل هذا العلاج أيضًا الحالات بين أطباءك أو موفري الرعاية الصحية الآخرين. على سبيل المثال، قد نشارك معلومات حول حالتك الصحية مع أحد الأخصائيين. وهذا من شأنه أن يساعده في التحدث مع طبيبك بشأن علاجك.

غرض دفع التكاليف
يجوز أن تستخدم Molina معلوماتك الصحية المحمية أو تشاركها بغرض اتخاذ القرارات بشأن دفع التكاليف. وقد يشمل ذلك المطالبات والموافقات بشأن العلاج والقرارات المتعلقة بالضرورة الطبية. وقد يتم كتابة اسمك وحالتك وعلاجك والمستلزمات المقدمة إليك على الفاتورة. على سبيل المثال، قد نخبر أحد الأطباء بأنك مستفيد من المزايا التي نوفرها. كما قد نخبره بقيمة الفاتورة التي سندفعها.

غرض تنفيذ عمليات الرعاية الصحية
يجوز أن تستخدم Molina معلوماتك الصحية المحمية أو تشاركها بغرض تنفيذ خطة الرعاية الصحية الخاصة بنا. على سبيل المثال، قد نستخدم معلومات من نموذج مطالبتك لنخبرك بشأن أحد برامج الرعاية الصحية التي قد تفيدك. وقد نستخدم معلوماتك الصحية المحمية أو نشاركها لتبديد مخاوف الأعضاء. وقد نستخدم معلوماتك الصحية المحمية بغرض التأكد من أنه يتم دفع قيمة المطالبات بشكل سليم.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهاتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.
65



تشمل عمليات الرعاية الصحية العديد من احتياجات العمل اليومية. حيث إنها تشمل ما يلي، على سبيل المثال لا الحصر:

- تحسين الجودة؛
- الإجراءات المتخذة في برامج الرعاية الصحية لمساعدة الأعضاء المصابين بحالات معينة (مثل الربو)؛
- إجراء المراجعة الطبية أو الترتيب لها؛
- الخدمات القانونية، بما في ذلك كشف حالات الاحتيال وسوء الاستخدام والملاحقة القضائية؛
- إجراءات تستهدف مساعدتنا على الانصياع للقوانين؛
- تلبية احتياجات الأعضاء، بما في ذلك حل الشكاوى والتظلمات.

اعلم أننا سنشارك معلوماتك الصحية المحمية مع شركات أخرى ("تُعرف باسم شركاء الأعمال")، لتتولى تنفيذ أنواع مختلفة من الأنشطة لصالح خطة الرعاية الصحية الخاصة بنا. ويجوز لنا أيضاً استخدام معلوماتك الصحية المحمية لنرسل إليك رسائل لتذكيرك بمواعيدك. كما قد نستخدمها لمنحك معلومات حول علاج آخر أو مزايا وخدمات أخرى متعلقة بالرعاية الصحية.

متى تستطيع Molina استخدام معلوماتك الصحية المحمية أو مشاركتها من دون حصولها على تصريح خطي (موافقة) منك؟

يسمح القانون لمؤسسة Molina أو يطالبها باستخدام معلوماتك الصحية المحمية ومشاركتها لأغراض أخرى متعددة تشمل ما يلي:

الكشف بموجب القانون

اعلم أننا سنستخدم معلومات عنك أو نشاركها حسبما يتطلبه القانون. حيث سنقوم بذلك عند تلقي طلب من وزير الصحة والخدمات البشرية (HHS) بذلك. قد يكون ذلك بسبب دعوى قضائية أو مراجعة قانونية أخرى أو عند الحاجة إلى أغراض إنفاذ القانون.

الصحة العامة

إن معلوماتك الصحية المحمية يجوز استخدامها أو مشاركتها لأنشطة الصحة العامة. وقد يتضمن هذا مساعدة وكالات الصحة العامة على الوقاية من الأمراض أو منع انتشارها.

الإشراف على الرعاية الصحية

يجوز استخدام معلوماتك الصحية المحمية أو مشاركتها مع الوكالات الحكومية. فقد نحتاج إليها الوكالات لمعرفة كيف تُبلي خطة الرعاية الصحية الخاصة بنا في تقديم الخدمات.

الإجراءات القانونية أو الإدارية

اعلم أنه يجوز مشاركة معلوماتك الصحية المحمية مع إحدى المحاكم أو المحققين أو المحامين إذا كان الأمر متعلقاً بتنفيذ برنامج Medi-Cal. قد يتضمن هذا حالات الاحتيال أو الإجراءات المتبعة لاسترداد الأموال من الآخرين، عندما كان برنامج Medi-Cal يوفر لك مزايا الرعاية الصحية.



متى تحتاج Molina إلى تصريح خطي (موافقة) منك لاستخدام معلوماتك الصحية المحمية أو مشاركتها؟ تحتاج Molina إلى موافقتك الخطية على استخدام معلوماتك الصحية المحمية أو مشاركتها لغرض بخلاف تلك المذكورة في هذا الإشعار. تحتاج Molina إلى تصريح منك قبل الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية الخاصة بالآتي: (1) معظم الاستخدامات والإفصاحات الخاصة بملاحظات العلاج النفسي؛ و(2) الاستخدامات والإفصاحات لأغراض التسويق؛ و(3) الاستخدامات والإفصاحات المتعلقة ببيع المعلومات الصحية المحمية. اعلم أنه يمكنك إلغاء الموافقة الخطية التي قدمتها لنا. ولن يسري هذا الإلغاء على الإجراءات التي اتخذناها بالفعل بناءً على موافقتك التي قدمتها إلينا مسبقاً.

ما حقوقك المتعلقة بالمعلومات الصحية؟

اعلم أنه يحق لك ما يلي:

- **المطالبة بفرض قيود على استخدامات المعلومات الصحية المحمية أو الإفصاح عنها (مشاركة معلوماتك الصحية المحمية)**
يجوز لك مطالبتنا بعدم مشاركة معلوماتك الصحية المحمية المخصصة لتنفيذ عمليات العلاج أو دفع التكاليف أو تقديم الرعاية الصحية. كما يمكنك مطالبتنا بعدم مشاركتها مع أفراد العائلة أو الأصدقاء أو أشخاص معينين تسميهم بنفسك، من المشاركين في خطة الرعاية الصحية الخاصة بك. إلا أننا غير ملزمين بالموافقة على طلبك. ويجب أن تقدم طلبك هذا خطياً. يمكنك استخدام نموذج Molina لتقديم طلبك.
- **المطالبة بضمان سرية تداول المعلومات الصحية المحمية**
يمكنك مطالبة Molina بأن تعطيك معلوماتك الصحية المحمية بطريقة معينة أو في مكان معين، وذلك للمساعدة على ضمان خصوصية هذه المعلومات. وسنتابع الطلبات بطريقة معقولة، شريطة أن نخبرنا كيف يمكن أن تعرض مشاركة جميع هذه المعلومات أو بعضها حياتك للخطر، أو أن المراسلات تكشف عن معلوماتك الصحية المحمية المتعلقة بتلقي خدمات حساسة. ويجب أن تقدم طلبك هذا خطياً. يمكنك استخدام نموذج Molina لتقديم طلبك.
- **مراجعة معلوماتك الصحية المحمية والحصول على نسخة منها**
يحق لك مراجعة معلوماتك الصحية المحمية التي لدينا والحصول على نسخة منها. قد يشمل هذا السجلات المستخدمة في التغطية والمطالبات وغير ذلك من القرارات، باعتبارك عضواً لدى Molina. ويجب أن تقدم طلبك هذا خطياً. يمكنك استخدام نموذج Molina لتقديم طلبك. وقد نطالبك بدفع رسوم معقولة نظير نسخ السجلات وإرسالها بالبريد. وفي بعض الحالات، قد نرفض الطلب. ملاحظة مهمة: ليس لدينا نسخ كاملة من سجلاتك الطبية. وإذا أردت الاطلاع عليها أو الحصول على نسخة منها أو تغييرها، فيرجى الاتصال بطبيبك أو العيادة الخاصة بك.
- **تعديل معلوماتك الصحية المحمية**
يجوز لك مطالبتنا بتعديل (تغيير) معلوماتك الصحية المحمية. وهذا يقتصر على تلك السجلات التي نحتفظ بها عنك بصفتك عضواً. ويجب أن تقدم طلبك هذا خطياً. يمكنك استخدام نموذج Molina لتقديم طلبك. كما يمكنك إرسال خطاب للاعتراض علينا إذا رفضنا الطلب.
- **الحصول على تقرير بشأن الإفصاحات عن المعلومات الصحية المحمية (مشاركة معلوماتك الصحية المحمية)**
يجوز لك مطالبتنا بأن نعطيك قائمة بالجهات المعينة التي شاركنا معها معلوماتك الصحية المحمية خلال السنوات الست السابقة على تاريخ طلبك. ولن تتضمن القائمة المعلومات الصحية المحمية التي تمت مشاركتها على النحو التالي:

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



- بغرض تنفيذ عمليات العلاج أو دفع التكاليف أو تقديم الرعاية الصحية؛
- مع الأشخاص بخصوص معلوماتهم الشخصية المحمية؛
- المشاركة التي تمت بناءً على تصريح منك؛
- حالات الاستخدام أو الإفصاح المسموح بها أو المطلوبة بالأحرى بموجب القانون المعمول به؛
- الإفصاح عن المعلومات الصحية المحمية لصالح الأمن القومي أو لأغراض الاستخبارات؛ أو
- الإفصاح عنها في إطار مجموعة البيانات المحدودة المسموح بمشاركة طبقاً للقانون المعمول به

اعلم أننا سنفرض عليك رسوماً معقولة نظير كل قائمة تصدر إذا طلبت الحصول عليها أكثر من مرة واحدة خلال فترة 12 شهراً. ويجب أن تقدم طلبك هذا خطياً. يمكنك استخدام نموذج Molina لتقديم طلبك.

يمكنك تقديم أي من الطلبات المذكورة أعلاه، أو الحصول على نسخة ورقية من هذا الإشعار. يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء لدينا على الرقم 665-4621 (888) 1.

كيف أتقدم بشكوى؟

إذا كنت تعتقد بأننا لم نحمي خصوصيتك وترغب في الشكوى، فيمكنك تقديم شكوى (أو تظلم) عن طريق الاتصال بنا أو مراسلتنا كتابياً على العنوان التالي:

Molina Healthcare of California
Attention: Manager of Member Services
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
رقم الهاتف: 665-4621 (888) 1

أو يمكنك الاتصال بالجهات التالية أو مراسلتها أو التواصل معها:

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
البريد الإلكتروني: privacyofficer@dhcs.ca.gov

أو

U.S. Department of Health & Human Services
Office for Civil Rights – Centralized Case Management Operations

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



200 Independence Ave., S.W.
Suite 515F, HHH Building
(800) 368-1019؛ (800) 537-7697 ؛ (بالنسبة إلى مستخدمي جهاز اتصالات المعاقين، يمكنهم الاتصال على الرقم)؛
(202) 619-3818 (فاكس)

ما الواجبات الملقاة على عاتق Molina؟

تتحمل Molina مسؤولية ما يلي:

- ضمان خصوصية معلوماتك الصحية المحمية؛
- منحك معلومات مكتوبة، كذلك التي تتناول الواجبات الملقاة على عاتقنا وممارسات الخصوصية المتبعة بشأن معلوماتك الصحية المحمية؛
- إرسال إشعار إليك في حال وجود أي خرق لمعلوماتك الصحية المحمية غير المؤمنة؛
- عدم استخدام معلوماتك الوراثية أو الإفصاح عنها لأغراض الاكتتاب؛
- الالتزام ببنود هذا الإشعار.

هذا الإشعار عرضة للتغيير

تحتفظ مؤسسة Molina بحقها في تغيير ممارساتها المتعلقة بالمعلومات وبنود هذا الإشعار في أي وقت. وفي حالة قيامنا بذلك، سنتطبق البنود والممارسات الجديدة على جميع المعلومات الصحية المحمية التي نحتفظ بها. وإذا أجرينا أي تغييرات جوهرية، فستقوم Molina بنشر الإشعار المنقح على موقعنا على الويب وإرسال نسخة منه أو من المعلومات المتعلقة بالتغيير الجوهري وكيفية الحصول على الإشعار المنقح، في مراسلتنا السنوية التالية إلى أعضائنا، ثم تغطيتها من جانب شركة Molina.

معلومات الاتصال

إذا كانت لديك أي أسئلة، فيرجى التواصل مع الجهة التالية:

Molina Healthcare of California
Attention: Manager of Member Services
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
رقم الهاتف: (888) 665-4622 1



إشعار حول القوانين

تنطبق العديد من القوانين على كتيب الأعضاء هذا. وقد تؤثر هذه القوانين في حقوقك ومسؤولياتك حتى لو لم يتم تضمين القوانين أو شرحها في هذا الكتيب. أما القوانين الرئيسية التي تنطبق عليه فهي قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية المتعلقة ببرنامج Medi-Cal. وقد تنطبق قوانين فيدرالية وقوانين أخرى أيضاً.

إشعار بشأن Medi-Cal كجهة دفع أخيرة

أحياناً تكون جهة خارجية هي المسؤولة أولاً عن تحمل تكاليف الخدمات التي تقدمها لك Molina Healthcare. على سبيل المثال، إذا تعرضت لحادث سيارة أو إصابة في العمل، فعندئذٍ يجب تقاضي قيمة التأمين أو التعويض العمالي أولاً.

يحق لإدارة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية، وتقع على عاتقها مسؤولية، تقاضي تكلفة الخدمات التي يقدمها برنامج Medi-Cal عندما لا يكون دفع تكاليفها مسؤوليته البرنامج أولاً. إذا كنت مصاباً وكان شخص آخر مسؤولاً عن إصابتك، فيجب عليك أو على ممثلك القانوني إبلاغ إدارة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية، في غضون 30 يوماً من تاريخ تقديم الدعوى القانونية أو الشكوى. يمكنك تقديم الإشعار عبر الإنترنت:

- برنامج الإصابة الشخصية على <http://dhcs.ca.gov/PI>
- برنامج سداد تعويضات العمال على <http://dhcs.ca.gov/WC>

لمعرفة المزيد، اتصل على 1-916-445-9891.

يلتزم برنامج Medi-Cal بالقوانين واللوائح الفيدرالية والخاصة بالولاية المتعلقة بالمسؤولية القانونية الخاصة بالجهات الأخرى بخصوص تقديم خدمات الرعاية الصحية إلى المستفيدين. وفي هذا الصدد، ستتخذ Molina Healthcare جميع التدابير المعقولة لضمان أن يكون برنامج Medi-Cal هو الجهة الأخيرة المنوط بها دفع التكاليف.

يجب عليك التقدم بطلب للحصول على أي تغطية صحية أخرى (OHC) تُقدم لك مجاناً أو تغطية مدفوعة من الدولة وعدم إلغاء التسجيل فيها. إذا لم تتقدم بطلب للحصول على تغطية صحية أخرى تقدم لك مجاناً أو تغطية مدفوعة من الدولة أو قمت بإلغاء التسجيل فيها، فسيتم إلغاء أو إيقاف المزايا التي تحصل عليها من برنامج Medi-Cal و/أو أهليتك للاستفادة من البرنامج. وإذا لم تقم بتقديم إفادات عن أي تغييرات تطرأ على أي تغطية صحية أخرى تتلقاها على الفور، وكنت -نظراً لعدم تقديم تلك الإفادات- تحصل على مزايا برنامج Medi-Cal مع أنك لا تتمتع بأهلية الاستفادة منها، فقد يتوجب عليك سداد مقابل الحصول على تلك المزايا لإدارة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية.

إشعار حول السداد من التركة

يجب على برنامج Medi-Cal المطالبة بإعادة سداد التكاليف من تركة بعض الأعضاء المتوفين ضمن برنامج Medi-Cal عن طريق الدفعات، بما في ذلك أقساط الرعاية المدارة وخدمات مرافق التمريض والخدمات المنزلية والمجتمعية والخدمات ذات الصلة بالمستشفيات والأدوية التي تلقاها عضو Medi-Cal المتوفى منذ اليوم الذي أكمل فيه عامه الخامس والخمسين. وإذا لم يترك أحد الأعضاء المتوفين أي تركة أو أية ممتلكات عند موته، فلن يكون هناك ما يستحق سداذه.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



لمعرفة المزيد حول السداد من التركة، اتصل بالرقم 1-916-650-0490. أو احصل على المشورة القانونية.

إشعار بالإجراء المتخذ

سترسل Molina Healthcare إليك خطابًا يتضمن إشعارًا بالإجراء المتخذ (NOA) في أي وقت ترفض فيه Molina Healthcare طلبًا بالحصول على خدمات رعاية صحية أو تؤجله أو تلغيه أو تعدله. وإذا كنت لا توافق على قرار الخطة، فيمكنك دائمًا التقدم بطعن إلى Molina Healthcare.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



6. الإبلاغ عن المشاكل وحلها

هناك نوعان من المشكلات التي قد تواجهها مع Molina Healthcare:

- **الشكوى (أو التظلم)**، وهي خيار متبع عندما تواجه مشكلة مع Molina Healthcare أو أحد موفري الرعاية، أو مشكلة بخصوص الرعاية الصحية أو علاج تلقّيته من أحد الموفريين
- **الطعن**، وهو خيار متبع في حالة عدم رضاك عن قرار Molina Healthcare برفض تغطية تكلفة خدماتك أو تغييرها

يمكنك اللجوء إلى عملية التظلم والطعن الخاصة بمؤسسة Molina Healthcare لتخبرنا بمشكلتك. لكن اعلم أن ذلك لن يسلبك أيًا من حقوقك القانونية والتعويضات المستحقة لك. كما لن يدفعنا ذلك إلى ممارسة التمييز ضدك أو الانتقام منك لأنك قدمت شكوى ضدنا. إن إخبارنا عن مشكلتك سيساعدنا في تحسين سبل الرعاية لجميع الأعضاء.

يجب عليك دومًا الاتصال بمؤسسة Molina Healthcare أولاً لإخبارنا بمشكلتك. نتلقى اتصالاتك من الساعة 7:00 صباحًا حتى 7:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة على الرقم 1-888-665-4621 (بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711 بشأن مشكلتك. وهذا لن يسلبك أيًا من حقوقك القانونية. كما لن يدفعنا ذلك إلى ممارسة التمييز ضدك أو الانتقام منك لأنك قمت بشكوانا. إن إخبارنا عن مشكلتك سيساعدنا في تحسين سبل الرعاية لجميع الأعضاء.

إذا لم يتم حل المشكلة التي من أجلها تقدمت بالتظلم أو الطعن، أو كنت غير راضٍ عن نتيجته، فيمكنك الاتصال بإدارة كاليفورنيا للرعاية الصحية المدارة (DMHC) على الرقم 1-888-HMO-2219 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-877-688-9891).

كما يمكن التماس المساعدة من محقق الشكاوى لدى Medi-Cal Managed Care التابع لإدارة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية (DHCS). فبإمكانه المساعدة إذا واجهتك مشكلات في الانضمام إلى إحدى خطط الرعاية الصحية أو تغييرها أو تركها. كما يمكنهم المساعدة إذا انتقلت للعيش في مقاطعة أخرى وواجهتك مشكلة في نقل عضويتك في Medi-Cal إلى مقاطعتك الجديدة. يمكنك الاتصال بمحقق الشكاوى من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحًا حتى الساعة 5:00 مساءً على الرقم 1-888-452-8609.

كما يمكنك أيضًا تقديم تظلم إلى مكتب الأهلية في مقاطعتك بشأن أهليتك للاستفادة من برنامج Medi-Cal. وإذا كنت غير متأكد من هوية من يمكنه تلقي تظلمك، فاتصل بالرقم 1-888-665-4621 (بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

للإبلاغ عن معلومات غير صحيحة بشأن تأمينك الصحي الإضافي، يرجى الاتصال بـ Medi-Cal من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحًا وحتى 5:00 مساءً على الرقم 1-800-541-5555.



الشكاوى

الشكاوى (أو التظلم) هي إجراء متبع عندما تواجه مشكلة أو تكون غير راضٍ عن الخدمات التي تتلقاها من Molina Healthcare أو أحد موفري الرعاية. واعلم أنه لا تسري مهلة زمنية معينة بشأن تقديم الشكاوى. يمكنك تقديم شكاوى إلينا وقتما تريد عبر الهاتف أو شبكة الإنترنت أو كتابيًا.

■ **عبر الهاتف:** اتصل بمؤسسة Molina Healthcare على الرقم 1-888-665-4621 (بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711) من الاثنين إلى الجمعة، من 7:00 صباحًا حتى 7:00 مساءً. وقدم رقم عضويتك في خطة الرعاية الصحية واسمك وسبب شكواك.

■ **عبر البريد:** اتصل بمؤسسة Molina Healthcare على الرقم 1-888-665-4621 (بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711)، واطلب إرسال نسخة من النموذج إليك. عندما تحصل عليه، املاه. ولا تنس تضمين رقم عضويتك في خطة الرعاية الصحية واسمك وسبب شكواك. وصف لنا ما حدث معك وكيف يمكننا مساعدتك.

أرسل النموذج بعد ملئه عبر البريد على العنوان التالي:

Molina Healthcare of California

Oceangate, Suite 100 200

Long Beach, CA 90802

ستتوفر لدى عيادة طبيبك نماذج للشكاوى.

■ **عبر الإنترنت:** تفضل بزيارة موقع الويب الخاص بمؤسسة Molina Healthcare. انتقل إلى www.MolinaHealthcare.com

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في ملء نموذج شكواك، فيمكننا مساعدتك. ويمكننا أن نوفر لك خدمات ترجمة مجانية. اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

في غضون 5 أيام من تاريخ تلقي شكواك، سنرسل إليك خطابًا يخبرك بأننا قد تلقيناها. كما سنرسل إليك خطابًا آخر خلال 30 يومًا لنخبرك بما خُصنا إليه لحل مشكلتك. إذا اتصلت بمؤسسة Molina Healthcare بخصوص تظلم لا يتعلق بتغطية الرعاية الصحية أو الضرورة الطبية أو العلاج التجريبي أو البحثي، وتم حل تظلمك بحلول نهاية يوم العمل التالي، فمن المحتمل ألا تتلقى خطابًا.

أما إذا أردت منا أن نتخذ قرارًا سريعًا لأن الوقت الذي يستغرقه حل شكواك سيشكل خطرًا على حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل، فيمكنك المطالبة بإجراء مراجعة عاجلة (سريعة). وللمطالبة بإجراء هذه المراجعة، اتصل بنا على الرقم 1-888-665-4621، (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711). وحينئذٍ سنتخذ قرارًا خلال 72 ساعة من تلقي شكواك.



الطعون

يختلف الطعن عن الشكوى. فالطعن هو طلب يُقدّم إلى Molina Healthcare لمراجعة قرار اتخذناه بشأن تغطية خدمة مطلوبة وتغييره. إذا أرسلنا إليك خطابًا يتضمن إشعارًا بإجراء مُتخذ (NOA) يخبرك بأننا نرفض تقديم إحدى الخدمات إليك أو نؤجلها أو نغيرها أو نلغيها، وكنت غير راضٍ على قرارنا، فيمكنك عندئذٍ التقدم بطعن. كما يستطيع موفر الرعاية الأولية الخاص بك التقدم بطعن نيابةً عنك بناءً على إذن كتابي منك.

يُشترط في الطعن أن تتقدم به في غضون 60 يومًا تقويميًا اعتبارًا من تاريخ تلقيك الإشعار بالقرار المتخذ (NOA). لكن إذا كنت تتلقى علاجًا في الوقت الراهن وأردت الاستمرار في تلقيه، فيجب عليك التقدم بالطعن خلال 10 أيام تقويمية من تاريخ تلقيك الإشعار بالقرار المُتخذ، أو قبل تاريخ توقف الخدمات الذي أخطرتك به Molina Healthcare. ورجاءً أخبرنا في طعنك برغبتك في الاستمرار في تلقي الخدمات.

يمكنك تقديم الطعن عبر الهاتف أو كتابيًا أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** اتصل بمؤسسة Molina Healthcare على الرقم 1-888-665-4621 (بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711) من الاثنين إلى الجمعة، من 7:00 صباحًا حتى 7:00 مساءً. ولا تنس تقديم اسمك ورقم عضويتك في خطة الرعاية الصحية والخدمة التي تتقدم بالطعن بشأنها.
- **عبر البريد:** اتصل بمؤسسة Molina Healthcare على الرقم 1-888-665-4621 (بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711)، واطلب إرسال نسخة من النموذج إليك. عندما تحصل عليه، املاه. ولا تنس تضمين اسمك ورقم عضويتك في خطة الرعاية الصحية والخدمة التي تتقدم بالطعن بشأنها.

أرسل النموذج بعد ملئه عبر البريد على العنوان التالي:

Molina Healthcare of California

Grievance and Appeals Unit

200 Oceangate, Suite 100

Long Beach, CA 90802

ستتوفر لدى عيادة طبيبك نماذج للطعن.

- **عبر الإنترنت:** تفضل بزيارة موقع الويب الخاص بمؤسسة Molina Healthcare. انتقل إلى www.MolinaHealthcare.com

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في ملء نموذج طعنك، فيمكننا مساعدتك. ويمكننا أن نوفر لك خدمات ترجمة مجانية. اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

في غضون 5 أيام من تاريخ تلقي طعنك، سنرسل إليك خطابًا يخبرك بأننا تلقيناه. وسنخبرك بقرارنا بشأن الطعن خلال 30 يومًا.

أما إذا أردت، أو أراد طبيبك، منا أن نتخذ قرارًا سريعًا لأن الوقت الذي يستغرقه الفصل في طعنك سيشكل خطرًا على حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل، فيمكنك المطالبة بإجراء مراجعة عاجلة (سريعة). وللمطالبة بإجراء مراجعة عاجلة، اتصل



بالرقم 1-888-665-4621، (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).
وحينئذٍ سنتخذ قرارًا خلال 72 ساعة من تلقي طعنك.

ما يتعين عليك فعله في حالة عدم رضاك عن قرار صادر بشأن الطعن

إذا تقدمت بطعن وتلقيت خطابًا من Molina Healthcare يخبرك بأننا لم نغير قرارنا، أو لم نتلق خطابًا يخبرك بقرارنا وقد مر 30 يومًا، فعندئذٍ يمكنك القيام بما يلي:

- المطالبة بعقد جلسة استماع لدى الولاية من جانب إدارة الخدمات الاجتماعية (DSS)، وبموجبها سيتولى أحد القضاة مراجعة حالتك
 - المطالبة بإجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR) من جانب إدارة الرعاية الصحية المُدارة (DMHC)، وبموجبها سيتولى مراجع خارجي غير تابع لمؤسسة Molina Healthcare مراجعة حالتك.
- اعلم أنك لن تتكبد أي تكاليف نظير جلسة الاستماع لدى الولاية أو المراجعة الطبية المستقلة.
- يمكنك المطالبة بعقد جلسة استماع لدى الولاية وإجراء مراجعة طبية مستقلة في وقت واحد. لكن إذا طالبت بانعقاد جلسة استماع لدى الولاية أولاً وانعقدت الجلسة بالفعل، فعندئذٍ لا يحق لك المطالبة بإجراء مراجعة طبية مستقلة. وفي هذه الحالة، يصدر القرار النهائي من جلسة الاستماع لدى الولاية.
- ستوفر لك الأقسام الواردة أدناه مزيدًا من المعلومات حول كيفية المطالبة بعقد جلسة استماع لدى الولاية أو إجراء مراجعة طبية مستقلة.

المراجعات الطبية المستقلة (IMR)

إن المقصود بالمراجعة الطبية المستقلة هو أن يتولى مراجعة حالتك مراجع خارجي غير تابع لخطة الرعاية الصحية. وإذا أردت إجراء مراجعة طبية مستقلة، فعليك أولاً أن تتقدم بطعن إلى Molina Healthcare. إن لم تتلقَ ردًا من خطة الرعاية الصحية الخاصة بك في غضون 30 يومًا تقويميًا، أو كنت غير راضٍ عن قرارها، فيمكنك عندئذٍ المطالبة بإجراء المراجعة الطبية المستقلة. ويجب أن تتقدم بطلبك لإجراء المراجعة الطبية المستقلة في غضون 6 أشهر من تاريخ صدور الإشعار الذي يبلغك بالقرار المتخذ بشأن الطعن.

يمكن الحصول على مراجعة طبية مستقلة بشكل فوري من دون التقدم بطعن أولاً. وهذا يكون في الحالات التي تتعرض فيها صحتك لخطر داهم.

ستوفر لك الفقرة أدناه معلومات حول كيفية المطالبة بإجراء مراجعة طبية مستقلة. ولاحظ أن كلمة "التظلم" تشير إلى "الشكاوى" و"الطعون" على حد سواء.

تتولى إدارة كاليفورنيا للرعاية الصحية المُدارة تنظيم خطط خدمة الرعاية الصحية. فإذا كان لديك تظلم ضد خطة الرعاية الصحية الخاصة بك، فيجب عليك أولاً الاتصال بها على الرقم 1-888-665-4621 (بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711) واتباع إجراء التظلم المتبع لديها قبل الاتصال بالإدارة. واعلم أن سلوكك إجراء التظلم هذا لن يحرملك من أي حقوق قانونية أو تعويضات محتملة قد تكون مستحقة لك. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن تقديم تظلم يتعلق بحالة طارئة أو شكوى لم يتم حلها بشكل مرضٍ من قبل خطة الرعاية الصحية الخاصة بك، أو شكوى ظلت دون حل لأكثر من



30 يومًا، فيمكنك الاتصال بالإدارة لالتماس المساعدة. كما قد تكون مؤهلاً للاستفادة من إجراء مراجعة طبية مستقلة. فإذا كنت مؤهلاً للاستفادة من المراجعة الطبية المستقلة، فستضمن هذه العملية إجراء مراجعة محايدة للقرارات الطبية التي تتخذها خطة الرعاية الصحية بشأن مدى الضرورة الطبية للخدمة أو العلاج المقترح وقرارات التغطية الخاصة بالعلاجات ذات الطبيعة التجريبية أو البحثية والفصل في النزاعات المتعلقة بدفع تكاليف خدمات الطوارئ أو الخدمات الطبية أو العاجلة. توفر الإدارة أيضًا رقمًا هاتفيًا مجانيًا (1-888-466-2219) وخطًا هاتفيًا لمستخدمي جهاز اتصالات المعاقين (1-877-688-9891) (TDD) لتقديم المساعدة للصم والبكم. كما يمكن العثور على نماذج الشكاوى ونماذج طلب المراجعة الطبية المستقلة وكذلك الإرشادات عبر الإنترنت على موقع الويب الخاص بالإدارة www.dmhc.com.gov.

جلسات الاستماع لدى الولاية

تتمثل جلسة الاستماع لدى الولاية في اجتماع يُعقد مع إدارة الخدمات الاجتماعية (DSS). حيث سيتولى قاضٍ المساعدة على حل مشكلتك. يمكنك المطالبة بعقد جلسة استماع لدى الولاية، شريطة أن تكون قد تقدمت بالفعل بطعن لدى Molina Healthcare وكنت لا تزال غير راضٍ عن القرار، أو إذا كنت لم تتلق بعد قرارًا بشأن طعنك بعد 30 يومًا، ولم تطلب إجراء مراجعة طبية مستقلة.

يجب أن تتقدم بطلبك بعقد جلسة استماع لدى الولاية في غضون 120 يومًا من تاريخ صدور الإشعار الذي يبلغك بالقرار المُتخذ بشأن الطعن. ويمكن لموفر الرعاية الأولية التقدم بالطلب نيابةً عنك بناءً على إذن كتابي منك وشريطة أن يحصل/تحصل على موافقة إدارة الخدمات الاجتماعية (DSS). ويمكنك أيضًا الاتصال بهذه الإدارة لمطالبة الولاية بالموافقة على طلب انعقاد جلسة الاستماع لدى الولاية الذي تقدّم به موفر الرعاية الأولية الخاص بك.

اعلم أنه يمكنك تقديم هذا الطلب عبر الهاتف أو البريد.

- **عبر الهاتف:** اتصل بوحدة الاستجابة لاستفسارات الجمهور على الرقم 1-800-952-5253 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 1-800-952-8349).
- **عبر البريد:** املأ النموذج المرفق مع الإشعار بالقرار المُتخذ بشأن الطعن. أرسله على العنوان التالي:

California Department of Social Services

State Hearings Division

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

Sacramento, CA 94244-2430

إذا احتجت إلى مساعدة بخصوص المطالبة بعقد جلسة استماع لدى الولاية، فيمكننا مساعدتك. ويمكننا أن نوفر لك خدمات ترجمة مجانية. اتصل بالرقم 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

وأثناء الجلسة، ستفصح عن شكاوك، بينما سندافع نحن عن قرارنا. وقد يستغرق القاضي ما يصل إلى 90 يومًا للفصل في حالتك. وفي النهاية، ستكون Molina Healthcare ملزمة بما يقرره القاضي.

أما إذا أردت أن تتخذ إدارة الخدمات الاجتماعية قرارًا سريعًا لأن الوقت الذي يستغرقه الفصل في طعنك سيشكل خطرًا داهيًا على حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل، فيمكنك أنت، أو موفر الرعاية الأولية الخاص بك، المطالبة بانهقاد جلسة استماع عاجلة (سريعة) لدى الولاية. وحينئذٍ يتعين على الإدارة إصدار قرارها خلال مدة لا تتجاوز 3 أيام عمل بعد تلقيها طلبك من Molina Healthcare.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



حالات الاحتيال والتبديد وسوء الاستعمال

إذا كنت تعتقد بأن موفر رعاية أو شخصاً مستفيداً من برنامج Medi-Cal قد تورط في عملية احتيال أو تبديد أو سوء استخدام، فيحق لك الإبلاغ عنه.

تشمل حالات الاحتيال والتبديد وسوء الاستخدام من جانب موفر الرعاية ما يلي:

- تزوير السجلات الطبية
- وصف أدوية بكمية تزيد عن الحاجة الطبية
- توفير خدمات رعاية صحية بمقدار يزيد عن الحاجة الطبية
- تحصيل فواتير مقابل خدمات لم تُقدم
- تحصيل فواتير مقابل خدمات مهنية لم يقدمها بالفعل الشخص المهني المعني بها

تشمل حالات الاحتيال والتبديد وسوء الاستخدام من جانب الشخص المستفيد من مزايا البرنامج ما يلي:

- إقراض بطاقة العضوية في خطة الرعاية الصحية أو البطاقة التعريفية لمزايا برنامج Medi-Cal، المعروفة اختصاراً باسم (BIC)، أو بيعها أو منحها إلى شخص آخر
- الحصول على العلاجات أو الأدوية نفسها من أكثر من موفر رعاية واحد
- الالتحاق بغرفة الطوارئ من دون أن تستدعي الحاجة
- استخدام رقم الضمان الاجتماعي لشخص آخر أو رقم هويته الخاص بخطة الرعاية الصحية

للإبلاغ عن حالات الاحتيال والتبديد وسوء الاستخدام، اكتب اسم الشخص المتورط في أي منها وعنوانه ورقم هويته. وامنح أكبر قدر ممكن من المعلومات عن هذا الشخص، مثل رقم هاتفه، أو تخصصه إذا كان المتورط موفر رعاية. واذكر تواريخ وقوع الأحداث وملخصاً دقيقاً لما حدث.

أرسل بلاغك على العنوان التالي:

Compliance Director

Molina Healthcare of California

200 Oceangate, Ste. 100

Long Beach, CA 90802

رقم الهاتف المجاني: (866) 606-3889

رقم الفاكس (562) 499-6150

البريد الإلكتروني: MHC_Compliance@Molinahealthcare.com

اتصل بخط الإبلاغ لدى Molina Healthcare على الرقم 866-606-3889

أكمل نموذج الإبلاغ عن حالات الاحتيال والتبديد وسوء الاستخدام المتوفر عبر الإنترنت على موقع الويب التالي

<https://www.molinahealthcare.alertline.com>



7. أرقام ومصطلحات مهمة يلزم معرفتها

أرقام هواتف مهمة

- رقم قسم خدمات أعضاء Molina Healthcare 1-888-665-4621 (بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711)
- رقم خط الاستشارة التمرضية، وهو 1-888-275-8750 (الإنجليزية) أو 1-866-648-3537 (الإسبانية)، حيث يكون متاحًا على مدار 24 ساعة في اليوم وطوال أيام الأسبوع

مصطلحات يلزم معرفتها

- الولادة النشطة:** الفترة الزمنية التي تمر خلالها المرأة بمراحل الولادة الثلاث، سواء كان لا يتسنى نقلها بأمان في الوقت المناسب إلى مستشفى آخر قبل الولادة أو أن نقلها قد يشكل ضررًا على صحتها وسلامتها هي أو جنينها.
- الحالة الحرجة:** حالة طبية مفاجئة، لا تدوم طويلًا، وتتطلب عناية طبية سريعة.
- الطعن:** طلب يقدمه العضو إلى Molina Healthcare لمراجعة وتغيير قرار صدر بشأن تغطية تكاليف إحدى الخدمات المطلوبة.
- المزايا:** خدمات الرعاية الصحية والأدوية التي تغطيها خطة الرعاية الصحية هذه.
- خدمات رعاية الأطفال بولاية كاليفورنيا (CCS):** برنامج يقدم خدمات للأطفال حتى سن 21 عامًا من ذوي أمراض ومشكلات صحية معينة.
- برنامج الصحة والوقاية من الإعاقة بولاية كاليفورنيا (CHDP):** برنامج رعاية صحية عام يتولى تسديد تكاليف التقييمات الصحية المبكرة إلى موفري الرعاية التابعين للقطاع العام والخاص، وذلك لكشف الأمراض وحالات الإعاقة والوقاية منها لدى الأطفال والشباب. يساعد البرنامج الأطفال والشباب المؤهلين على الوصول إلى الرعاية الصحية المنتظمة. واعلم أنه يمكنك تلقي هذه الخدمات من موفر الرعاية الأولية الخاص بك.
- مدير الحالة:** الممرضات أو الأخصائيون الاجتماعيون المسجلون الذين يمكنهم مساعدتك على فهم المشكلات الصحية الرئيسية والترتيب لإجراءات تلقي الرعاية مع موفري الرعاية.
- ممرضة قابلة مُجازة (CNM):** ممرضة مسجلة ومُجازة كممرضة قابلة من جانب مجلس التمريض المسجل في كاليفورنيا. يُسمح لممرضة قابلة مُجازة بحضور حالات الولادة الطبيعية.



المرض المزمن: مرض أو مشكلة طبية أخرى لا يُرجى شفاؤها تمامًا، أو تتفاقم مع مرور الوقت أو تتطلب الخضوع للعلاج لمنع تدهور حالتك.

العيادة: العيادة هي مرفق رعاية يمكن للأعضاء اختياره ليكون بمثابة موفر رعاية أولية. ويمكن أن تكون مركزًا صحيًا مؤهلًا فيدراليًا (FQHC) أو عيادة مجتمعية أو عيادة صحية ريفية (RHC) أو عيادة صحية للهنود الأمريكيين أو غيرها من مرافق الرعاية الأولية.

الخدمات المجتمعية للبالغين (CBAS): تشمل الخدمات المقدمة للمرضى الخارجيين وتلك المقدمة داخل المرافق الطبية لتلقي الرعاية التمريضية الحادة والخدمات الاجتماعية والعلاجات والرعاية الشخصية وتدريب ودعم الأسرة وموفر الرعاية وخدمات التغذية والنقل وخدمات أخرى للأعضاء المؤهلين.

الشكوى: تعبير شفهي أو كتابي من أحد الأعضاء يفيد بعدم رضاه Molina Healthcare، أو أحد موفري الرعاية أو جودة الرعاية أو جودة الخدمات المقدمة. والشكوى والتظلم كلاهما سواء.

متابعة الرعاية الصحية: قدرة أحد أعضاء خطة ما على متابعة تلقي خدمات Medi-Cal من موفر الرعاية الحالي الخاص به لمدة تصل إلى 12 شهرًا من دون انقطاع، وذلك شريطة موافقة هذا الموفر وكذلك Molina Healthcare.

تنسيق المزايا (COB): تحديد نوع التغطية التأمينية (Medi-Cal أو Medicare أو التأمين التجاري أو غير ذلك) الذي يتحمل مسؤوليات الدفع والمعالجة الأولية للأعضاء الذين لديهم أكثر من نوع واحد من تغطية التأمين الصحي.

وكالة الأنظمة الصحية المنظمة بواسطة المقاطعة (COHS): وكالة محلية أنشأها مجلس المشرفين بالمقاطعة للتعاقد مع برنامج Medi-Cal. يختار المستلمون المسجلون موفر الرعاية الصحية الخاصين بهم من بين جميع موفري خدمات الأنظمة الصحية المنظمة بواسطة المقاطعة.

المدفوعات المشتركة: مبالغ تدفعها بشكل عام وقت تلقي الخدمة، بالإضافة إلى قسط شركة التأمين.

التغطية (الخدمات المشمولة بالتغطية): خدمات الرعاية الصحية المقدمة لأعضاء Molina Healthcare، وفقًا لشروط وأحكام عقد Medi-Cal والقيود والاستثناءات الواردة فيه، وعلى النحو الوارد في دليل التغطية المجمع هذا وأية تعديلات عليه.

DHCS: هي اختصار "إدارة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية". وهي تمثل المكتب المختص بالإشراف على برنامج Medi-Cal في هذه الولاية.

إلغاء الاشتراك: التوقف عن تلقي مزايا هذه الخطة الصحية لأنك لم تعد مؤهلاً أو تحولت إلى خطة رعاية صحية جديدة. ويجب عليك التوقيع على نموذج يفيد بأنك لم تعد راغبًا في الاستمرار في خطة الرعاية الصحية هذه أو الاتصال بقسم خيارات الرعاية الصحية لإلغاء اشتراكك عبر الهاتف.

DMHC: هي اختصار لـ "إدارة كاليفورنيا للرعاية الصحية المُدارة". وهي تمثل المكتب الحكومي المختص بالإشراف على خطط الرعاية الصحية المُدارة.

المعدات الطبية المعمرة (DME): المعدات الضرورية طبيًا والتي يطلبها طبيبك أو موفر رعاية آخر. وحينئذٍ تقرر Molina Healthcare ما إذا كانت ستستأجر هذه المعدات أم ستشتريها. ويُشترط ألا تتجاوز تكلفة الاستئجار تكلفة الشراء. وتدخل تكلفة إصلاح هذه المعدات الطبية ضمن نطاق التغطية.



الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT): خدمات EPSDT مخصصة للمساعدة على تشخيص المشكلات الصحية والوقاية منها لدى التابعين لبرنامج Medi-Cal أقل من 21 سنة. يجب أن يحصل الأعضاء على الكشوفات الصحية المناسبة لفنتهم العمرية والفحوصات المناسبة لاكتشاف المشاكل الصحية وعلاج الأمراض في وقت مبكر.

الحالة الطبية الطارئة: حالة طبية أو نفسية (عقلية) يصاحبها أعراض حادة، مثل الولادة النشطة (انظر التعريف أعلاه) أو ألم شديد، يمكن لشخص عادي ذي خلفية معقولة عن الصحة والطب المعرفة بشكل معقول بأن عدم خضوع هذه الحالة لرعاية طبية فورية قد يترتب عليه ما يلي:

- تعريض صحتك أو صحة جنينك لخطر داهم
- حدوث عجز في إحدى وظائف الجسم
- حدوث خلل وظيفي في أحد أجزاء الجسم أو أعضائه

رعاية غرفة الطوارئ: اختبار يجريه الطبيب (أو مختصون تحت إشراف الطبيب، حسبما يسمح به القانون) لمعرفة ما إذا كانت هناك حالة طبية طارئة. إنها باختصار الخدمات الضرورية طبيًا التي تحتاج إليها لتتمتع بحالة مستقرة سريريًا في حدود إمكانيات مرفق الرعاية.

خدمة النقل الطبي لحالات الطوارئ: النقل في سيارة إسعاف أو سيارة طوارئ إلى غرفة طوارئ لتلقي الرعاية الطبية الطارئة.

المشترك: فرد يتمتع بعضوية في خطة رعاية صحية ويتلقى الخدمات بموجبها.

الخدمات المستثناة: الخدمات التي لا تغطيها Molina Healthcare؛ الخدمات غير المشمولة بالتغطية.

خدمات تنظيم الأسرة: خدمات مَعيَنة بمنع الحمل أو تأجيله.

المركز الطبي المؤهل فيدراليًا (FQHC): مركز رعاية صحية في منطقة لا تحظى بالكثير من موفري الرعاية الصحية. ويمكنك أن يوفر لك هذا المركز الرعاية الأولية والوقائية.

تقديم الخدمات مقابل رسوم (FFS): المقصود بهذا أنك غير مشترك في أي خطة رعاية صحية مُدارة. وفي إطار FFS، يجب على طبيبك قبول أعضاء Medi-Cal "العادي" وتحصيل فواتير تكاليف الخدمات التي تلقيتها مباشرةً من Medi-Cal.

رعاية المتابعة: رعاية منتظمة يقدمها الطبيب لمتابعة تطور حالة المريض بعد دخوله المستشفى أو أثناء تلقيه العلاج.

كُتِيب الأدوية: قائمة بأدوية أو مستلزمات تستوفي معايير معينة ويكون استخدامها معتمدًا للأعضاء.

الاحتيال: سلوك متعمد ينطوي على خداع أو تزيف يقتصره شخص ما يدرك بأن هذا التصرف قد يمنح بعض المزايا غير المشروعة إلى هذا الشخص أو شخص آخر.

مراكز الولادة المستقلة (FBCs): المنشآت الصحية التي من المخطط أن تحدث فيها الولادة خارج مكان إقامة المرأة الحامل المرخصة أو التي وافقت عليها الدولة بطريقة أخرى لتوفير الرعاية في فترة المخاض والولادة وفترة ما بعد الولادة وغيرها من الخدمات الإسعافية المدرجة في الخطة. اعلم أن هذه المرافق ليست مستشفيات.

التظلم: تعبير شفهي أو كتابي من أحد الأعضاء يفيد بعدم رضاه عن Molina Healthcare، أو أحد موفري الرعاية أو جودتها أو جودة الخدمات المقدمة، والشكوى والتظلم كلاهما سواء.

خدمات وأجهزة التأهيل: خدمات رعاية صحية تساعدك على الحفاظ على مهاراتك وقدرتك على ممارسة أنشطة الحياة اليومية أو تعلمها أو تحسينها.



خيارات الرعاية الصحية (HCO): البرنامج الذي بموجبه تشترك في خطة الرعاية الصحية أو تنسحب منها.

موفرو الرعاية الصحية: مجموعة من الأطباء والأخصائيين، مثل الجراحين والأطباء المتخصصين في علاج السرطان أو المتخصصين في علاج أجزاء خاصة من الجسم، ويعملون لدى Molina Healthcare أو تابعين لشبكتها. ويُشترط أن يحصل موفرو الرعاية التابعون لشبكة Molina Healthcare على ترخيص لممارسة المهنة في كاليفورنيا وأن تكون الخدمة التي يقدمونها إليك تغطيها Molina Healthcare

ونحتاج عادةً إلى إحالة من موفر الرعاية الأولية الخاص بك لتتمكن من الذهاب إلى أحد الأخصائيين. يجب أن يحصل موفر الرعاية الأولية على موافقة مسبقة من Molina Healthcare قبل الحصول على الرعاية من الأخصائي.

أنت لست بحاجة إلى إحالة من موفر الرعاية الأولية الخاص بك لتلقي بعض أنواع الخدمات، مثل خدمات تنظيم الأسرة أو رعاية الطوارئ أو طب أمراض النساء والتوليد أو الخدمات الحساسة.

أنواع موفري الرعاية الصحية:

- اختصاصي السمع هو موفر رعاية مختص في إجراء اختبارات السمع.
- الممرضة القابلة المُجازة هي ممرضة تتولى رعايتك أثناء الحمل والولادة.
- طبيب الأسرة هو طبيب مختص بعلاج الأمراض الطبية الشائعة لدى الأفراد من مختلف الأعمار.
- لممارس العام هو طبيب مختص بعلاج الأمراض الطبية الشائعة.
- لطبيب الباطني هو طبيب يتمتع بتدريب خاص في مجال الطب الباطني، بما في ذلك الأمراض.
- لممرضة المهنية المُجازة هي ممرضة مُجازة تعمل مع طبيبك.
- لمستشار هو شخص يساعدك على حل المشكلات العائلية.
- المساعد الطبي أو المساعد الطبي المُجاز هو شخص غير معتمد يتولى مساعدة أطباءك على توفير الرعاية الطبية إليك.
- الممارس متوسط المستوى هو لقب يُعرف به موفرو الرعاية الصحية، مثل الممرضات القابلات أو مساعدي الأطباء أو الممرضات الممارسات.
- ممرضة التخدير هي الممرضة التي تعطيك المخدر.
- الممرضة الممارسة أو مساعد الطبيب هو شخص يعمل في عيادة طبيب يتولى تشخيص حالتك وعلاجها والعناية بها في حدود معينة.
- أخصائي أمراض النساء والتوليد (Ob/Gyn) هو طبيب معني بالعناية بصحة المرأة، بما في ذلك أثناء الحمل والولادة.
- المعالج المهني هو موفر رعاية يساعدك على استعادة مهارات حياتك اليومية وأنشطتها بعد مرض أو إصابة تعرضت لها.
- طبيب الأطفال هو طبيب مختص بعلاج الأطفال منذ الولادة وحتى سن المراهقة.
- المعالج الطبيعي هو موفر رعاية يساعدك على اكتساب قوة جسمانية بعد مرض أو إصابة تعرضت لها.
- اختصاصي الأقدام هو طبيب يعتني بصحة قدميك.
- اختصاصي علم النفس هو شخص يعالج أمراض الصحة النفسية لكنه لا يقدم وصفات أدوية.
- الممرضة المسجلة هي ممرضة تتمتع بتدريب أكثر مقارنةً بالممرضة المهنية المُجازة، وحاصلة على ترخيص لتولي بعض المهام مع طبيبك.
- تقني المعالجة التنفسية هو موفر رعاية يساعدك على التنفس.
- أخصائي التخاطب هو موفر رعاية يساعدك على حل مشكلات النطق لديك.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



التأمين الصحي: تغطية تأمينية تتحمل النفقات الطبية والجراحية المترتبة على مرض المؤمن عليه أو إصابته، سواء بتسديدها إليه أو بدفعها مباشرة إلى موفر الرعاية الصحية.

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

موفرو الرعاية الصحية المنزلية: موفرو رعاية تتلقى منهم الرعاية التمريضية الحاذقة والخدمات الأخرى المقدمة في المنزل.

الرعاية التلطيفية: رعاية تستهدف التخفيف من المتاعب الجسدية والنفسية والاجتماعية والروحية لدى العضو المصاب بمرض عضال (لا يُتوقع أن يعيش أكثر من 6 أشهر قادمة).

المستشفى: مكان تتلقى فيه رعاية العيادة الداخلية والخارجية من الأطباء والمرضات.

الدخول إلى المستشفى: الالتحاق بالمستشفى لتلقي العلاج كمرضى داخلي.

رعاية العيادة الخارجي بالمستشفى: الرعاية الطبية أو الجراحية المقدمة بالمستشفى من دون دخولها كمرضى داخلي.

رعاية المريض الداخلي: عندما تضطر إلى المبيت في أحد المستشفيات أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

الرعاية طويلة الأمد: الرعاية المقدمة داخل أحد مرافق الرعاية لمدة تزيد عن الشهر منذ دخولها.

خطة الرعاية الصحية المُدارة: خطة تابعة لبرنامج Medi-Cal لا يعمل لديها سوى أطباء وأخصائيين وعيادات وصيديات ومستشفيات معينة لخدمة المستفيدين من Medi-Cal المشتركين في الخطة. وتمثل Molina Healthcare خطة رعاية صحية مُدارة.

الرعاية الطبية المنزلية: نوع من الرعاية سيضمن جودة أفضل للرعاية الصحية، ويحسن الإدارة الذاتية للأفراد الذين يتولون رعاية أنفسهم بأنفسهم ويقلل التكاليف الممكن تجنبها مع الوقت.

الخدمة الضرورية طبيًا (أو الضرورة الطبية): أنواع معقولة وضرورية من الرعاية تهدف إلى إنقاذ حياة المريض، أو منع تدهور حالة المريض بشكل خطير أو إصابته بالإعاقة، أو تخفيف الألم الشديد من خلال تشخيص أو علاج المرض أو الوعكة أو الإصابة. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تشتمل خدمات Medi-Cal على الرعاية الطبية اللازمة لمعالجة مرض أو حالة بدنية أو عقلية أو المساعدة في علاجها، بما في ذلك الاضطرابات الناتجة عن تعاطي المواد المخدرة، على النحو المنصوص عليه في القسم 1396 د (ص) من المادة 42 من قانون الولايات المتحدة.

برنامج Medicare: برنامج تأمين صحي فيدرالي للأفراد في سن 65 أو أكثر، وأشخاص معينين أصغر سنًا من ذوي الإعاقات والأشخاص الذين يعانون من الفشل الكلوي في مراحله النهائية (الفشل الكلوي الدائم الذي يتطلب إجراء غسيل كلوي أو عملية زرع، وأحيانًا يُعرف اختصارًا باسم ESRD).

العضو: أي مستفيد مؤهل من برنامج Medi-Cal مسجل لدى Molina Healthcare كمستحق لتلقي الخدمات المشمولة بالتغطية.

موفر خدمات الصحة العقلية: أشخاص مجازون يتولون تقديم خدمات صحة عقلية وسلوكية إلى المرضى.

خدمات القبالة: الرعاية السابقة للولادة وأثناء الوضع وما بعد الولادة، بما في ذلك رعاية تنظيم الأسرة للأمر والعاجلة لحديثي الولادة، المقدمة من ممرضات قابلات مجازات (CNM) وقابلات مرخص لهن (LM).

الشبكة: مجموعة من الأطباء والعيادات الطبية والمستشفيات وموفري رعاية آخرين متعاقدين مع Molina Healthcare لتوفير خدمات الرعاية.



موفر رعاية تابع للشبكة (أو موفر رعاية ضمن الشبكة): انظر "موفر الرعاية المشارك" أدناه.

الخدمة غير المشمولة بالتغطية: خدمة لا تغطيها Molina Healthcare

خدمة النقل الطبي للحالات غير الطارئة (NEMT): خدمة نقل متوفرة عندما لا تتمكن من الذهاب بالسيارة أو الحافلة أو القطار أو سيارة الأجرة إلى موعد طبي في إطار التغطية. توفر Molina Healthcare وسيلة النقل الأقل تكلفةً ضمن خدمة النقل الطبي غير الطارئة للوفاء باحتياجاتك الطبية عندما تحتاج إلى وسيلة تقلك إلى موعدك.

الدواء غير الوارد في كتيب الأدوية: دواء غير مدرج في كتيب الأدوية.

خدمة النقل غير الطبي: خدمة نقل متوفرة عند الذهاب إلى موعد والعودة منه، بغرض تلقي خدمة مشمولة بتغطية Medi-Cal ومصرح بها من موفر الرعاية الخاص بك.

موفر الرعاية غير المشارك: موفر رعاية غير تابع لشبكة Molina Healthcare.

التغطية الصحية الأخرى (OHC): تشير التغطية الصحية الأخرى (OHC) إلى التأمين الصحي الخاص. قد تشمل هذه الخدمات على خدمات طبية و/أو أسنان و/أو بصرية و/أو صيدلانية و/أو خطط إضافية تابعة Medicare (الجزء ج ود) **الجهاز التقويمي:** جهاز يُستخدم كأداة مساعدة أو دعامة مثبتة خارج الجسم لتوفير الدعم والتقويم لجزء منه يعاني من إصابة حادة أو مرض، وهو ضروري طبيًا لتمثل هذا العضو للشفاء.

الخدمات المتوفرة خارج المنطقة: الخدمات المتوفرة أثناء وجود العضو في أي مكان خارج منطقة الخدمة.

موفر الرعاية غير التابع للشبكة: موفر رعاية غير تابع لشبكة Molina Healthcare.

رعاية العيادة الخارجية: عندما لا تكون مضطراً إلى المبيت في أحد المستشفيات أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

خدمات الصحة العقلية في العيادة الخارجية: خدمات عيادة خارجية تقدم للأعضاء من ذوي أمراض الصحة العقلية التي تتراوح شدتها بين الطفيفة والمتوسطة، بما في ذلك:

- تقييم الصحة العقلية وعلاجها على المستوى الفردي أو الجماعي (العلاج النفسي)
- الاختبارات النفسية عندما تُطلب سريراً لتقييم حالة الصحة العقلية
- خدمات الرعاية الخارجية لأغراض مراقبة العلاج بالأدوية
- استشارات الصحة النفسية
- مختبر العيادة الخارجية والمستلزمات والمكملات الغذائية المصروفة لمرضى العيادات الخارجية

الرعاية المخصصة للتلطيفية: الرعاية المخصصة لتخفيف المتاعب البدنية والعاطفية والاجتماعية والروحية للأعضاء المصابين بأمراض خطيرة.

المستشفى المشارك: مستشفى مُرخّص متعاقد مع Molina Healthcare لتوفير الخدمات للأعضاء في الوقت الذي يتلقى فيه العضو الرعاية. وتقتصر الخدمات المشمولة بالتغطية التي تقدمها بعض المستشفيات المشاركة إلى الأعضاء على ما يرد في مراجعة الاستخدام التي تجريها Molina Healthcare وسياسات ضمان الجودة المتبعة لديها أو العقد التي تبرمه مع المستشفى.



موفر الرعاية المشارك (أو الطبيب المشارك): طبيب أو مستشفى أو أي مرفق صحي آخر مهني أو مُرخّص، بما في ذلك مرافق رعاية الحالات دون الحادة المتعاقدة مع Molina Healthcare لتقديم خدمات مشمولة بالتغطية إلى الأعضاء في الوقت الذي يتلقون فيه الرعاية.

خدمات الأطباء: خدمات يقدمها شخص مُجاز بموجب قانون الولاية لمزاولة مهنة الطب أو المعالجة بتقويم العظام، ولا تشمل الخدمات المقدمة من أطباء المستشفى أثناء وجودك فيها، التي تكون تكاليفها مشمولة بفاتورة المستشفى.

الخطّة: انظر "خطة الرعاية الصحية المُدارة".

الخدمات المقدمة بعد استقرار الحالة: الخدمات التي تتلقاها بعد استقرار الحالة الطبية الطارئة.

الموافقة المسبقة (أو التصريح المسبق): يُشترط على موفر الرعاية الأولية الخاص بك استصدار موافقة من Molina Healthcare قبل تلقيك خدمات معينة. ولن توافق Molina Healthcare إلا على الخدمات التي تحتاج إليها. كما لن تمنح Molina Healthcare موافقتها على الخدمات المقدمة من قبل موفري الرعاية غير المشاركين إذا كانت تعتقد بأنه يمكنك تلقي خدمات مماثلة أو أكثر ملائمة من موفري الرعاية الصحية التابعين لها. اعلم أن الإحالة لا تعني الموافقة. ويجب أن تحصل على الموافقة من Molina Healthcare.

القسط: مبلغ مالي يُدفع نظير التغطية؛ أي تكلفة التغطية.

تغطية الأدوية الموصوفة: تغطية الأدوية الموصوفة من قبل موفر الرعاية الصحية.

الأدوية المباعة بوصفة طبية: دواء يحظر القانون بيعه إلا بوصفة من موفر رعاية مرخّص، بخلاف الأدوية المباعة من دون وصفة طبية (OTC) التي لا تتطلب وصفة طبية.

قائمة الأدوية المفضلة (PDL): قائمة منتقاة بالأدوية المعتمدة من قبل خطة الرعاية الصحية هذه والتي قد يصفها لك طبيبك. وتُعرف أيضًا باسم كتيب الأدوية.

الرعاية الأولية: انظر "قسم الرعاية الروتينية".

موفر الرعاية الأولية (PCP): موفر الرعاية المرخّص الذي تتعامل مع لتلقي معظم رعايتك الصحية، حيث يتولى مساعدتك على تلقي الرعاية التي تحتاج إليها. واعلم أن بعض خدمات الرعاية تتطلب الموافقة عليها أولاً، ما لم تكن:

- لديك حالة طوارئ.
- هناك حاجة إلى رعاية طبيب أمراض نساء وتوليد.
- تحتاج إلى خدمات حساسة.
- تحتاج إلى خدمات تنظيم الأسرة.

يمكن أن يكون موفر الرعاية الأولية الخاص بك:

- ممارسًا عامًا
- طبيبًا باطنيًا
- طبيب أطفال
- طبيب أسرة
- طبيب أمراض نساء وتوليد
- مركزًا طبيًا مؤهلاً فيدراليًا أو عيادة صحية ريفية
- ممرضة ممارسة



- مساعد طبيب
- عيادة

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

الجهاز التعويضي: جهاز اصطناعي يتم تركيبه بالجسم ليحل محل جزء مفقود من ذلك الجسم.

دليل موفري الرعاية: قائمة بموفري الرعاية التابعين لشبكة Molina Healthcare.

الحالة الطبية النفسية الطارئة: اضطراب نفسي مصحوب بأعراض خطيرة وحادة بما يكفي لتشكيل خطر داهم على صحتك أو صحة الآخرين، أو عندما تصاب بعجز فوري عن توفير الطعام أو تناوله أو توفير المأوى أو الملابس لنفسك نتيجةً للاضطراب النفسي.

خدمات الصحة العامة: خدمات صحية تستهدف عامة الناس ككل. وهي تشمل، من بين أمور أخرى، تحليل الوضع الصحي والإشراف الصحي وتعزيز الصحة والخدمات الوقائية ومكافحة الأمراض المعدية والحماية البيئية والمرافق الصحية البيئية والتأهب للكوارث والاستجابة لها والصحة المهنية.

موفر الرعاية المؤهل: طبيب مؤهل في مجال الممارسة المناسبة لعلاج حالتك.

الجراحة الاستثنائية: عملية جراحية تُجرى لتصحيح أو معالجة الأجزاء غير الطبيعية في جسمك لتحسين عمله أو تجميل مظهره إلى أقصى حد ممكن. اعلم أن الأجزاء غير الطبيعية في الجسم هي تلك الناتجة عن عيب خلقي أو تشوهات في النمو أو صدمة أو عدوى أو أورام أو مرض.

الإحالة: تصريح من موفر الرعاية الأولية الخاص بك يحيلك إلى موفر رعاية آخر لتتلقى منه الرعاية. وتتطلب بعض خدمات الرعاية المشمولة بالتغطية استصدار إحالة وموافقة مسبقة.

الرعاية الروتينية: الخدمات الضرورية طبياً والرعاية الوقائية، وزيارات متابعة صحة الطفل أو الرعاية مثل رعاية المتابعة الروتينية. ويتمثل الهدف من الرعاية الروتينية في الوقاية من المشكلات الصحية.

العيادة الصحية الريفية (RHC): مركز رعاية صحية في منطقة لا تحظى بالكثير من موفري الرعاية الصحية. ويمكن أن توفر لك هذا العيادة الرعاية الأولية والوقائية.

الخدمات الحساسة: الخدمات الضرورية طبياً لتنظيم الأسرة وحالات العدوى المنقولة جنسياً (STI) وفيروس العوز المناعي البشري/الإيدز والاعتداء الجنسي وحالات الإجهاد.

المرض الخطير: مرض أو حالة تتطلب الخضوع للعلاج وقد تؤدي إلى الوفاة.

منطقة الخدمة: المنطقة الجغرافية التي توفر فيها Molina Healthcare خدماتها. وتضم المقاطعات Imperial (مقاطعة تتمتع بالخدمة بشكل كلي) و Riverside (مقاطعة تتمتع بالخدمة بشكل جزئي) و San Bernardino (مقاطعة تتمتع بالخدمة بشكل جزئي) و Sacramento (مقاطعة تتمتع بالخدمة بشكل كلي) و San Diego (مقاطعة تتمتع بالخدمة بشكل كلي).

الرعاية التمريضية الحاذقة: خدمات مشمولة بالتغطية مقدمة من ممرضات مُجازات و/أو فنيين و/أو معالجين أثناء الإقامة في مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة أو في منزل العضو.

مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة: مكان يوفر الرعاية التمريضية لمدة 24 ساعة يومياً على يد أخصائيي صحة مدربين فقط.



الأخصائي (أو الطبيب المتخصص): طبيب متخصص في علاج أنواع معينة من المشكلات الصحية. على سبيل المثال، جراح العظام يقوم بعلاج العظام المكسورة؛ وأخصائي الحساسية يتولى علاج حالات الحساسية؛ وطبيب القلب يتولى علاج مشكلات القلب. اعلم أنك ستحتاج في معظم الحالات إلى إحالة من موفر الرعاية الأولية الخاص بك لتتمكن من زيارة أحد الأخصائيين.

خدمات الصحة العقلية المتخصصة:

■ خدمات المرضى الخارجيين:

- خدمات الصحة العقلية (التقييمات ووضع الخطط والعلاج وإعادة التأهيل والضمانات)
- خدمات الدعم الدوائي
- الخدمات المكثفة للعلاج النهاري
- خدمات إعادة التأهيل النهارية
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات تحقيق الاستقرار في الأزمات
- خدمات إدارة الحالات المستهدفة
- الخدمات السلوكية العلاجية
- تنسيق الرعاية المركزة (ICC)
- الخدمات المنزلية المكثفة (IHBS)
- رعاية الكفالة العلاجية (TFC)

■ الخدمات الإيوائية:

- خدمات العلاج الإيوائية للبالغين
- خدمات العلاج الإيوائية في الأزمات

■ خدمات المرضى الداخليين:

- خدمات المستشفيات للمرضى الداخليين من ذوي الأمراض النفسية الحادة
- خدمات مهنية في المستشفيات للمرضى الداخليين من ذوي الأمراض النفسية
- خدمات مرافق الصحة النفسية

المرض العضال: حالة طبية لا يُرجى شفاؤها وعلى الأرجح ستسبب الوفاة خلال عام واحد أو أقل إذا تابع المرض مساره الطبيعي.

تقييم الحالة الصحية وتصنيفها (أو الفحص): تقييم لصحتك يجريه طبيب أو ممرضة مدربة على إجراء الفحص بغرض تحديد مدى ضرورة احتياجك إلى الرعاية.

الرعاية العاجلة (أو الخدمات العاجلة): خدمات مقدمة بغرض علاج حالة مرضية غير طارئة أو إصابة أو حالة تتطلب رعاية طبية. وتستطيع الحصول على هذه الرعاية العاجلة من موفر لها غير تابع للشبكة إذا كان موفرو الرعاية التابعين للشبكة غير متاحين مؤقتاً أو يتعذر الوصول إليهم.





برامج مؤسسة Molina Healthcare

خدمات إدارة الحالات

إدارة الحالات

إن قسم إدارة الحالات لدى Molina على أتم استعداد لخدمتك. ويتمثل الهدف من إدارة الحالات في المساعدة على تعزيز صحتك وعافيتك، حيث نقدم إليك التوعية بشأن حالاتك الصحية. كما سنساعدك على الحصول على أفضل خدمات الرعاية الصحية. سنتولى Molina Healthcare تقييم ظروفك ومراجعة المزاج والموارد. وسنتعاون مع أطباءك لتدشين خطة رعاية ذات أهداف توافق عليها. كما ستساعدك Molina Healthcare بشأن انتقالاتك بين المستشفى والمرافق التمرضية ومنزلك. إننا نسعى إلى تقليل زيارتك إلى المستشفيات. لذلك، فإن جل تركيزنا ينصب عليك، وهذا يعني أن تواصلنا معك لن ينقطع - من الأهمية بمكان أن نسهم في تمتعك بالصحة والسلامة في منزلك.

إدارة الحالات المعقدة

إن التعايش مع المشكلات الصحية وإدارتها أمر غاية في الصعوبة. هناك نوعان من إدارة الحالات: الأساسية والمعقدة. يتولى توفير الإدارة الأساسية للحالات موفر الرعاية الأولية بمساعدة Molina Healthcare. وسيقوم موفر الرعاية الأولية بما يلي:

- إجراء التقييم الصحي الأولي (IHA)
- إجراء تقييم الحالة الصحية (SHA) أو التقييم السلوكي للتوعية الصحية للفرد (IHEBA) (جزء من التقييم الصحي الأولي)
- إحالتك إلى أطباء أو خدمات أخرى
- توعيتك
- التحدث معك أنت وعائلتك
- إحالتك إلى خدمات المقاطعة أو الخدمات المجتمعية

تتبنى Molina Healthcare برنامجاً لإدارة الحالات المعقدة للأعضاء من ذوي المشكلات الصحية الصعبة. وهذا البرنامج يسمح لك بالتحدث إلى إحدى الممرضات و/أو الأخصائيين الاجتماعيين حول مشكلاتك الصحية. أما مدير الحالة فيمكنه مساعدتك على ما يلي:

- حسن استغلال خطة الرعاية الصحية الخاصة بك
- التعاون مع أطباءك
- إعداد المواعيد والاختبارات
- العثور على الخدمات لتحسين صحتك
- الحصول على موارد لمساعدتك أنت و/أو موفري الرعاية الخاصة بك على تلبية أي احتياجات رعاية صحية خاصة

ليتسنى لك الاشتراك في هذا البرنامج، تحتاج إلى تلبية متطلبات معينة. إن المشاركة في هذا البرنامج تطوعية. ومن ثم، يمكنك الانسحاب منه وقتما تريد. أما إذا أردت مطالعة مزيد من المعلومات حول هذا البرنامج، فيرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهاتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.



تحويلات الرعاية

لا شك أن مغادرة المستشفى والعودة إلى المنزل قد ينطوي على شعور بالمشقة والارتباك. لكن Molina Healthcare بإمكانها المساعدة. إن برنامج تحويلات الرعاية الخاص بنا مخصص للأعضاء الذين يخرجون من المستشفى أو دار الرعاية. فهو يرشدكم إلى القيام بأشياء تجعلهم أفضل حالاً في منازلهم بحيث لا يحتاجون إلى العودة إلى المستشفى أو دار الرعاية.

يتعاون مدرب برنامج تحويلات الرعاية معك أنت وعائلتك. فهو يساعدك على المتابعة من خلال الزيارات الطبية وغيرها من الخدمات الضرورية، ومن مهامه أيضاً التعاون مع موفر الرعاية الأولية و/أو الأخصائيين المسؤولين عنك. وسيخبرك مدربك كيف تدرك بأنك لا تتحسن وبمَن تتصل به حينئذٍ. كما أنه سيتولى أيضاً مراجعة أدويةك.

يستمر البرنامج لمدة 4 أسابيع بعد مغادرتك المستشفى أو دار الرعاية. إن الانضمام إلى البرنامج أمر اختياري - يمكنك المغادرة في أي وقت. لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء.

خدمات الإدارة الصحية

برامج الإدارة الصحية

إذا كنت مصاباً بمرض صحي مزمن أو مرض صحي سلوكي، فاعلم أن Molina Healthcare لديها برامج يمكنها مساعدتك. هذا البرنامج مجاني وتوفر مواد تعليمية وتقديم المشورة ونصائح بخصوص الرعاية. يمكنك الاشتراك في برامج إذا كنت تعاني من حالات صحية معينة وتستوفي المتطلبات الخاصة بها. وتذكر أن التسجيل في أحد هذه البرامج هو محض قرارك ويمكنك طلب المغادرة من البرنامج في أي وقت. سيتصل بك مدير الحالة، وسيتعاون معك أنت وطبيبك لمنحك الرعاية المناسبة والمشورة السديدة.

قد يُحيلك موفر الرعاية الخاص بك إلى برامج أو يمكنك أن تقوم بذلك بنفسك عن طريق الاتصال بقسم الإدارة الصحية مباشرةً على الرقم 1-866-891-2320 (بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

برنامج التحكم في الوزن

إن برنامج التحكم في الوزن لدينا مخصص لمساعدة البالغين والأطفال على التحكم في أوزانهم. وفي إطار هذا البرنامج، ستتعرف أنت وعائلتك على الأطعمة الصحية والتمارين الرياضية المفيدة.

لمعرفة المزيد أو للتسجيل، اتصل بقسم التوعية الصحية لدينا على الرقم 1-866-472-9483 (بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

برنامج الإقلاع عن التدخين

يساعدك هذا البرنامج على الإقلاع عن التدخين، حيث يحيلك إلى خط مساعدة المدخنين بكاليفورنيا الذي يوفر بدوره خدمات متخصصة للمدخنين ومضغ التبغ من المراهقين والحوامل. وقد تكون مؤهلاً أيضاً للحصول على أدوية الإقلاع عن التدخين. بادر بزيارة موفر الرعاية الخاص بك للتماس المشورة والعلاج. كما يوفر خط مساعدة المدخنين بكاليفورنيا مواد تعليمية واستشارة هاتفية بعدة لغات لمساعدتك على الإقلاع عن التدخين.

الرسائل الإخبارية

نُشر الرسائل الإخبارية على موقع الويب www.MolinaHealthcare.com مرتين في العام على الأقل. تتناول المقالات موضوعات يطرحها أعضاء مثلك. أما النصائح فيمكنها مساعدك أنت وعائلتك على التمتع بصحة جيدة.



مواد التوعية الصحية

تتميز المواد التي نوفرها بسهولة القراءة، وهي تتناول موضوعات عن التغذية وإرشادات الخدمات الوقائية ومعالجة الإجهاد والتمارين الرياضية والتحكم في مستوى الكوليسترول وأمراض الربو والسكري وموضوعات أخرى. ولتحصل على هذه المواد، اطلبها من طبيبك أو تفضل بزيارة موقعنا على الويب التالي:

<http://www.molinahealthcare.com/members/ca/en-US/mem/medicaid/medical/coverd/hm/Pages/health-education-materials.aspx>

21134EOCMDCAAR

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم التالي 1-888-665-4621 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 711). يبدأ أسبوع العمل في Molina Healthcare من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:00 صباحاً وحتى 7:00 مساءً. هذه المكالمات مجانية. أو اتصل بخط مساعدة ضعاف السمع والنطق بكاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على موقع الويب www.Molinahealthcare.com.

