



## کتابچه راهنمای اعضاء

آنچه که لازم است درباره مزایا بدانید

Aetna Better Health of California شواهد پوشش ترکیبی  
و فرم افشا 2023

در شهرستان های San Diego و Sacramento.



[AetnaBetterHealth.com/California](https://AetnaBetterHealth.com/California)

Aetna Better Health® of California

1144900-05-CAF A (Rev 3/23)



# زبان های دیگر و قالب های دیگر

## زبان های دیگر

شما می توانید این کتابچه راهنمای اعضاء و سایر مطالب و اطلاعات مربوط به طرح را بدون پرداخت هیچ هزینه ای، به زبان های دیگر دریافت کنید. ما ترجمه های کتبی ترجمه شده توسط مترجمان دارای صلاحیت را ارائه می دهیم. با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. این تماس رایگان است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات کمکی زبان در زمینه مراقبت های بهداشتی، از جمله خدمات ترجمه کتبی و شفاهی، این کتابچه راهنمای اعضاء را مطالعه کنید.

## قالب های دیگر

می توانید این اطلاعات را در قالب های دیگر، مانند خط بریل، قلم سائز-20 چاپ درشت، صوتی، و فرمت های الکترونیکی در دسترس، بدون پرداخت هیچ هزینه ای دریافت کنید. با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## خدمات ترجمه شفاهی

Aetna Better Health of California خدمات ترجمه شفاهی را از یک مترجم دارای صلاحیت به صورت 24 ساعته و بدون هیچ هزینه ای برای شما ارائه می دهد. شما مجبور نیستید تا از یک عضو خانواده یا دوستان خود به عنوان مترجم استفاده کنید. ما استفاده از افراد کم سال را به عنوان مترجم منع می کنیم، مگر اینکه در شرایط اضطراری باشد. خدمات مترجم شفاهی، زبانی و فرهنگی بدون هیچ هزینه ای برای شما در دسترس است. کمک 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته در دسترس می باشد. برای کمک به زبان یا دریافت این کتابچه راهنما به زبانی دیگر، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-855-772-9076 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-855-772-9076 (TTY: 711). These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (TTY: 711) 1-855-772-9076. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ (TTY: 711) 1-855-772-9076.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-855-772-9076 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյութեր: Չանգահարեք 1-855-772-9076 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



### **简体中文标语 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-855-772-9076 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-855-772-9076 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Eastern Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ਆਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-772-9076 (TTY: 711) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-855-772-9076 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-855-772-9076 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

### **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-855-772-9076 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-855-772-9076 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-855-772-9076 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-855-772-9076 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

با خدمات اعضا به شماره 1-855-772-9076 (TTY 711) تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



**한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-855-772-9076 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-855-772-9076 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

**ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

**Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-772-9076 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-855-772-9076 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

**ប្រាសាទសំខាន់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-855-772-9076 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-855-772-9076 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

**(Farsi) مطلب به زبان فارسی**

توجه: اگر میخواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-855-772-9076 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با-1-855-772-9076 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه میشوند.

**Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

با خدمات اعضا به شماره 1-855-772-9076 (TTY 711) تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-855-772-9076 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-855-772-9076 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-855-772-9076 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-855-772-9076 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-855-772-9076 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่ 1-855-772-9076 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-855-772-9076 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-855-772-9076 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



# به خوش آمدید! Aetna Better Health of California

از پیوستن شما به Aetna Better Health of California متشکریم. Aetna Better Health of California یک طرح سلامت برای افرادی است که دارای Medi-Cal هستند. Aetna Better Health of California با ایالت California همکاری می کند تا به شما در دریافت مراقبت های بهداشتی مورد نیازتان کمک کند.

Aetna Better Health of California دارای شبکه ای از ارائه دهندگان خدمات است که شما می توانید از آنها برای دریافت خدمات درمانی خود استفاده کنید. بعضی اوقات، Aetna Better Health of California به طور مستقیم با ارائه دهندگان خدمات قرارداد منعقد کرده است و بعضی اوقات ما با Independent Physician Associations (انجمن پزشکان مستقل یا به اختصار IPA) همکاری می کنیم. اطلاعات بیشتر در مورد IPAها را می توان در بخش IPA یافت.

## کتابچه راهنمای اعضا

این کتابچه راهنمای اعضا درباره پوشش بیمه شما نزد Aetna Better Health of California توضیحاتی ارائه می دهد. لطفاً آن را با دقت و به طور کامل بخوانید. این کتابچه به شما در درک و نحوه استفاده از مزایا و خدمات کمک می کند. این کتابچه همچنین حقوق و مسئولیت های شما به عنوان عضو Aetna Better Health of California را توضیح می دهد. اگر نیازهای سلامت خاصی دارید، حتماً تمام بخش هایی را که به شما مربوط می شوند، مطالعه کنید. این کتابچه راهنمای اعضا همچنین سند پوشش بیمه (EOC) و فرم افشاگری نیز خوانده می شود. این کتابچه خلاصه ای از قوانین و سیاست های Aetna Better Health of California است و براساس قرارداد بین Aetna Better Health of California و Department of Health Care Services وزارت خدمات مراقبت های سلامت یا به اختصار (DHCS) است. اگر اطلاعات بیشتری می خواهید، با Aetna Better Health of California به شماره 1-855-772-9076 (TTY: 711) تماس بگیرید.

برای درخواست یک نسخه از قرارداد بین Aetna Better Health of California و DHCS با شماره 1-855-772-9076 (TTY: 1-800-735-2929 یا 711) تماس بگیرید. شما همچنین می توانید درخواست کنید تا یک نسخه دیگر از این دفترچه راهنمای اعضا به صورت رایگان برای شما ارسال شود یا از وب سایت Aetna Better Health of California به آدرس [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) بازدید کنید و کتابچه

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





## به Aetna Better Health of California خوش آمدید!

راهنمای اعضاء را مشاهده کنید. شما همچنین می توانید درخواست کنید تا یک نسخه از سیاست ها و رویه های بالینی و اداری غیر اختصاصی Aetna Better Health of California بدون هیچ هزینه ای، برای شما ارسال شود، یا به این اطلاعات در وب سایت Aetna Better Health of California دسترسی داشته باشید.

## با ما تماس بگیرید

Aetna Better Health of California همواره برای کمک به شما در دسترس است. اگر سؤالی دارید با شماره 1-855-772-9076 (TTY: 711) تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است.

شما همچنین می توانید در هر زمان به صورت آنلاین از آدرس [aetnabetterhealth.com/california](http://aetnabetterhealth.com/california) بازدید کنید. با تشکر از شما،

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

با خدمات اعضاء به شماره 1-855-772-9076 (TTY 711) تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## فهرست مطالب

1	زبان های دیگر و قالب های دیگر
1	زبان های دیگر
1	قالب های دیگر
2	خدمات ترجمه شفاهی
6	به Aetna Better Health of California خوش آمدید!
6	کتابچه راهنمای اعضا
7	با ما تماس بگیرید
8	فهرست مطالب
11	1. شروع به عنوان عضو
11	چگونه می توان کمک دریافت کرد
12	چه کسی می تواند عضو شود
12	کارت های شناسایی (ID)
14	2. درباره طرح سلامت شما
14	مروری بر طرح سلامت شما
15	نحوه عملکرد طرح شما
16	تغییر دادن طرح های بهداشتی
17	دانشجویانی که به یک شهرستان جدید یا خارج از California نقل مکان می کنند
18	تداوم مراقبت
20	هزینه ها
23	3. چگونگی دریافت مراقبت
23	دریافت خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی
24	ارائه کننده مراقبت های اولیه (PCP)
27	شبکه ارائه دهندگان خدمات
34	قرار ملاقات ها
34	قرار ملاقات گرفتن
34	لغو و زمان بندی مجدد
35	پرداخت
36	معرفی نامه ها
37	پیش تایید (مجوز قبلی)
38	نظر پزشک دوم
39	مراقبت های حساس

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
 Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
 به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



41	مراقبت های فوریتی .....
43	مراقبت اورژانسی .....
44	خط مشاوره پرستار .....
44	فرم رضایت آگاهانه اقدامات تشخیصی درمانی .....
45	اهداء عضو بدن و بافت .....
<b>46</b>	<b>4. مزایا و خدمات .....</b>
46	آنچه برنامه بهداشتی و درمانی شما تحت پوشش قرار می دهد .....
49	مزایای Medi-Cal تحت پوشش Aetna Better Health of California .....
67	سایر مزایای تحت پوشش و برنامه های Aetna Better Health of California .....
71	سایر برنامه ها و خدمات Medi-Cal .....
	خدماتی که نمی توانید از طریق Aetna Better Health of California یا Medi-Cal
75	دریافت کنید .....
75	ارزیابی فن آوری های جدید و موجود .....
<b>77</b>	<b>5. کودک و نوجوان well care .....</b>
77	خدمات اطفال (کودکان زیر 21 سال) .....
78	بررسی سلامت کودک و مراقبت های پیشگیرانه .....
79	آزمایش مسمومیت خون با سرب .....
79	به دریافت خدمات مراقبت از کودک و نوجوان کمک کنید .....
	سایر خدماتی که می توانید از طریق طرح هزینه در ازای خدمات (FFS) Medi-Cal
80	یا سایر برنامه ها دریافت کنید .....
<b>82</b>	<b>6. گزارش دادن و حل مشکلات .....</b>
83	شکایت ها .....
84	تجدید نظر ها .....
85	در صورتی که با تصمیم استیناف موافق نیستید چکار می توانید بکنید .....
	شکایات و بررسی های پزشکی مستقل (IMR) با Department of Managed
86	Health Care (اداره مراقبت های بهداشتی مدیریت شده یا به اختصار DMHC) .....
87	دادرسی ایالتی .....
89	تقلب، ائتلاف و سوءاستفاده .....
<b>90</b>	<b>7. حقوق و مسئولیت ها .....</b>
90	حقوق شما .....
91	مسئولیت های شما .....
92	اعلامیه عدم اعمال تبعیض .....
95	راه های فعال بودن به عنوان یک عضو .....
96	اعلامیه رویه های حفظ حریم خصوصی .....
101	اعلامیه درباره قوانین .....

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
 Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در  
 خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
 به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان آخرین مرجع پرداخت، سایر پوشش های بهداشتی	
و جبران خسارت	101
اعلامیه درباره اعاده دارایی ماترک	102
اعلامیه اقدامات	102
<b>8. شماره ها و کلمات مهمی که باید از آنها مطلع بود</b>	<b>104</b>
شماره تلفن های مهم	104
کلماتی که باید از آنها مطلع بود	104



# 1. شروع به عنوان عضو

## چگونه می توان کمک دریافت کرد

مورد مراقبت های خود نگرانی یا سوالی دارید، Aetna Better Health of California می خواهد که شما از مراقبت های سلامت خود رضایت داشته باشید. اگر در مورد مراقبت های خود نگرانی یا سوالی دارید، Aetna Better Health of California می خواهد که از آن مطلع شوید!

### خدمات اعضاء

خدمات اعضاء Aetna Better Health of California برای کمک به شما آماده است. Aetna Better Health of California می تواند:

- به سوالات مربوط به طرح سلامت خود و خدمات تحت پوشش Aetna Better Health of California پاسخ دهید
- به شما کمک کند تا یک ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) را انتخاب کنید.
- به شما بگوید که از کجا می توانید مراقبت هایی که لازم دارید را دریافت کنید
- در صورتی که به انگلیسی صحبت نکنید، کمک می کند که خدمات مترجمی را دریافت کنید
- به شما کمک می کند تا به زبان ها و فرمت های دیگر اطلاعات کسب کنید
- به شما در ثبت شکایت کمک کند
- به شما کمک می کند تا کارت های شناسایی و/یا منابع اعضا را سفارش دهید
- به شما در ثبت نام از طریق پورتال اعضا کمک می کند
- به شما کمک می کند تا برای قرار ملاقات های پزشکی ضروری حمل و نقل داشته باشید

اگر به کمک نیاز دارید، با شماره (TTY: 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. Aetna Better Health of California باید مطمئن شود که هنگام تماس کمتر از 10 دقیقه منتظر بمانید.

شما همچنین می توانید در هر زمان به صورت آنلاین از آدرس [aetnabetterhealth.com/california](http://aetnabetterhealth.com/california) بازدید کنید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## چه کسی می تواند عضو شود

شما برای Aetna Better Health of California واجد شرایط هستید زیرا شما برای Medi-Cal واجد شرایط هستید، و در شهرستان San Diego یا Sacramento زندگی می کنید. می توانید با شهرستان خود با شماره 1-866-262-9881 برای شهرستان سن دیگو یا 916-874-3100 شهرستان ساکرامنتو تماس بگیرید. شما همچنین ممکن است به واسطه Social Security (بیمه تأمین اجتماعی) برای Medi-Cal واجد شرایط باشید چون SSI/SSP دریافت می کنید.

برای سؤالات در مورد ثبت نام، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. یا می توانید از وب سایت <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> بازدید کنید. برای سؤالات در مورد تأمین اجتماعی، با اداره تأمین اجتماعی به شماره 1-800-772-1213 تماس بگیرید. یا می توانید از وب سایت <https://www.ssa.gov/locator/> بازدید کنید.

## Transitional Medi-Cal

Transitional Medi-Cal همچنین «Medi-Cal برای افراد شاغل» نامیده می شود. شما ممکن است در صورت توقف دریافت Medi-Cal به دلایل زیر بتوانید Medi-Cal انتقالی دریافت کنید:

- درآمد شما شروع به بیشتر شدن کرده باشد.
- خانواده تان شروع به دریافت حمایت فرزند یا همسر بیشتری کرده باشد.

می توانید سؤالات مربوط به واجد شرایط بودن برای Transitional Medi-Cal را در اداره بهداشت و خدمات انسانی شهر محل خود در این آدرس بپرسید <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> یا با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

## کارت های شناسایی (ID)

به عنوان یک عضو از Aetna Better Health of California، شما یک کارت شناسایی Aetna Better Health of California دریافت خواهید کرد. شما باید کارت شناسایی Aetna Better Health of California و کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) را که ایالت California برای شما ارسال کرده است، هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت بهداشتی یا نسخه نشان دهید. شما باید تمام کارت های سلامت خود را همواره با خود به همراه داشته باشید. در اینجا نمونه کارت شناسایی BIC و Aetna Better Health of California آمده است تا به شما نشان دهد کارت شما چگونه خواهد بود:

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



# 1 | شروع به عنوان یک عضو



اگر چند هفته پس از تاریخ ثبت نام، کارت شناسایی Aetna Better Health of California خود را دریافت نکردید، یا اگر کارت شما آسیب ببیند، گم یا سرقت شود، بلافاصله با بخش خدمات اعضاء تماس بگیرید. Aetna Better Health of California کارت جدیدی را به صورت رایگان برای شما ارسال می کند. با شماره 1-855-772-9076 (TTY 711) تماس بگیرید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## 2. درباره طرح سلامت شما

### مروری بر طرح سلامت شما

Aetna Better Health of California یک طرح سلامت برای افرادی است که دارای Medi-Cal در San Diego و Sacramento هستند. Aetna Better Health of California با ایالت California همکاری می کند تا به شما در دریافت مراقبت های بهداشتی مورد نیازتان کمک کند.

شما می توانید با یکی از مسئولان بخش خدمات اعضاء Aetna Better Health of California صحبت کنید تا در مورد طرح بیمه سلامت و نحوه کارایی آن برای خود اطلاعات کسب کنید. با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

### پوشش شما چه زمانی شروع می شود و پایان می یابد

هنگامی که در Aetna Better Health of California ثبت نام می کنید، ظرف دو هفته از تاریخ ثبت نام تان یک کارت شناسایی برای شما ارسال می کنیم. شما باید در هنگام دریافت هر گونه خدمات مراقبتی یا نسخه، کارت شناسایی Aetna Better Health of California خود و Medi-Cal Benefits Identification Card (BIC) خود را نشان دهید.

پوشش Medi-Cal شما باید هر سال تمدید شود. اگر دفتر شهر محلی شما نتواند پوشش Medi-Cal شما را با استفاده از منابع الکترونیکی تمدید کند، شهر فرم تمدید Medi-Cal را برای شما ارسال می کند. این فرم را تکمیل کنید و آن را به آژانس خدمات انسانی منطقه خود برگردانید. شما می توانید اطلاعات خود را به صورت آنلاین، حضوری، یا از طریق تلفن یا سایر وسایل الکترونیکی در صورت وجود در شهر خود بازگردانید.

شما می توانید در هر زمان به پوشش Aetna Better Health of California خود پایان داده و طرح درمانی دیگری را انتخاب کنید. برای کمک در انتخاب یک طرح جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. یا می توانید از وب سایت [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov) بازدید کنید. شما همچنین می توانید درخواست کنید که Medi-Cal شما پایان یابد.

Aetna Better Health of California طرح بهداشتی برای اعضای Medi-Cal در شهرستان San Diego و Sacramento است.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





دفتر محلی خود را در آدرس

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

اگر هر یک از موارد زیر درست باشد، واجد شرایط بودن Aetna Better Health of California ممکن است به پایان برسد:

- شما از شهرستان San Diego یا Sacramento نقل مکان کنید.
- شما دیگر Medi-Cal ندارید
- اگر برای برنامه چشم پوشی واجد شرایط شوید باید در FFS Medi-Cal ثبت نام کنید.
- شما در زندان یا حبس باشید

اگر پوشش Aetna Better Health of California Medi-Cal خود را از دست بدهید، ممکن است همچنان واجد شرایط پوشش Medi-Cal هزینه خدمات (FFS) باشید. اگر مطمئن نیستید که هنوز تحت پوشش Aetna Better Health of California هستید یا خیر، لطفاً با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

### ملاحظات ویژه برای سرخپوستان آمریکایی در مراقبت مدیریت شده

سرخپوستان آمریکا حق دارند در طرح مراقبت مدیریت شده Medi-Cal ثبت نام نکنند یا ممکن است برنامه مراقبت مدیریت شده Medi-Cal خود را ترک کنند و در هر زمان و به هر دلیلی به FFS Medi-Cal بازگردند.

اگر شما یک سرخپوست آمریکایی هستید، حق دریافت خدمات مراقبت های بهداشتی را نزد یک ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی سرخپوستان (IHCP) دارید. شما همچنین در هنگام دریافت خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی از این مکان ها می توانید عضو Aetna Better Health of California باقی بمانید یا از عضویت آن خارج شوید. برای اطلاع از ثبت نام و انصراف از ثبت نام با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

## نحوه عملکرد طرح شما

Aetna Better Health of California یک برنامه بهداشتی مراقبت مدیریت شده است که با DHCS قرارداد دارد. Aetna Better Health of California با پزشکان، بیمارستان ها و سایر ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی در منطقه خدمات Aetna Better Health of California همکاری می کند تا مراقبت های بهداشتی را به شما، یک عضو، ارائه دهد. در حالی که شما عضو Aetna Better Health of California هستید، ممکن است واجد شرایط دریافت برخی از خدمات اضافی ارائه شده از طریق FFS Medi-Cal باشید. اینها شامل نسخه های سرپایی، داروهای بدون نسخه و برخی از لوازم پزشکی از طریق FFS Medi-Cal Rx است. برای دسترسی به FFS Medi-Cal RX، با شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید.

بخش خدمات اعضاء درباره نحوه عملکرد Aetna Better Health of California نحوه دریافت مراقبت های لازم، نحوه دریافت مراقبت های موردنیازتان، نحوه ترتیب دادن قرار ملاقات با ارائه کنندگان در زمان دسترسی استاندارد،

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



و نحوه درخواست خدمات مترجم شفاهی رایگان و سؤال کردن درباره اینکه آیا واجد شرایط خدمات ایاب و ذهاب هستید یا خیر با شما صحبت خواهد کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. شما همچنین می توانید اطلاعات مربوط به بخش خدمات اعضاء را بصورت آنلاین در آدرس [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) پیدا کنید.

## تغییر دادن طرح های بهداشتی

شما می توانید در هر زمان که مایل بودید Aetna Better Health of California را ترک کنید و به یک طرح بیمه بهداشتی و درمانی دیگر در شهر محل اقامت خود بپیوندید. برای انتخاب یک طرح جدید با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. شما می توانید دوشنبه تا جمعه از ساعت 8:00 صبح تا 6:00 عصر با این مرکز تماس بگیرید. یا می توانید از وب سایت <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> بازدید کنید.

پردازش درخواست شما برای خروج از Aetna Better Health of California و ثبت نام در طرح دیگری در شهر شما در صورت عدم وجود مشکل در درخواست، حداکثر 30 روز طول می کشد. برای اطلاع از وضعیت درخواست خود، با گزینه های مراقبت بهداشتی به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

اگر می خواهید Aetna Better Health of California را زودتر از موعد ترک کنید، می توانید از گزینه های مراقبت بهداشتی درخواست انصراف تسریع شده (سریع) کنید. اگر دلیل درخواست شما با معیارهای لغو عضویت فوری مطابقت داشته باشد، نامه ای مبنی بر لغو عضویت خود دریافت خواهید کرد.

اعضایی که می توانند خواستار لغو عضویت فوری شوند کودکانی که تحت برنامه های Foster Care یا Adoption Assistance خدمات دریافت می کنند، اعضای با نیازهای مراقبت بهداشتی ویژه، و اعضای که قبلاً در Medicare یا سایر برنامه های مراقبت مدیریت شده Medi-Cal یا تجاری ثبت نام کرده اند، هستند می باشند، ولی محدود به این افراد نمی شوند.

برای درخواست خروج از Aetna Better Health of California می توانید به صورت حضوری به دفتر خدمات بهداشتی و انسانی شهر خود مراجعه کنید. دفتر محلی خود را در آدرس <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> پیدا کنید. یا با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## دانشجویانی که به یک شهرستان جدید یا خارج از California نقل مکان می کنند

خدمات اورژانسی و مراقبت های فوریتی برای کلیه اعضای Medi-Cal در تمام ایالت فارغ از شهر محل سکونت شان ارائه می گردد. مراقبت های معمول و پیشگیرانه فقط در شهر محل سکونت شما پوشش داده می شود. اگر برای رفتن به تحصیلات عالی، شامل کالج به یک شهرستان جدید در کالیفرنیا نقل مکان کنید، Aetna Better Health of California خدمات اورژانسی و مراقبت های فوریتی در شهر جدید شما را پوشش خواهد داد. شما همچنین می توانید مراقبت های معمول یا پیشگیرانه را در شهرستان جدید خود دریافت کنید، اما باید به MCP خود اطلاع دهید. برای اطلاعات بیشتر پایین را ببینید.

اگر در Medi-Cal ثبت نام کرده اید و دانشجوی شهرستانی هستید که با محل اقامت شما در کالیفرنیا متفاوت است، نیازی به درخواست برای Medi-Cal در آن شهرستان ندارید.

اگر به طور موقت از خانه دور می شوید تا در یک شهرستان دیگر در کالیفرنیا دانشجو شوید، دو گزینه برای شما وجود دارد. شما می توانید:

- به دفتر منطقه محلی خود اطلاع دهید که به طور موقت برای حضور در یک موسسه آموزش عالی نقل مکان می کنید و آدرس خود را در شهرستان جدید ارائه دهید. استان، آدرس جدید و کد استان شما را در پرونده سوابق ایالتی شما ثبت می کند. اگر می خواهید مراقبت های معمول یا پیشگیرانه را در شهر جدید خود دریافت کنید، از این انتخاب استفاده کنید. اگر Aetna Better Health of California در شهری که در آن کالج می روید فعالیت نمی کند، ممکن است مجبور شوید برنامه های بهداشتی خود را تغییر دهید. برای طرح پرسش ها و جلوگیری از بروز هر گونه تاخیر در ثبت نام در طرح بیمه سلامتی جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

یا

- می توانید در زمانی که موقتاً برای رفتن به کالج به استان جدید می روید، برنامه مراقبت های بهداشتی و درمانی خود را عوض نکنید. شما فقط برای برخی شرایط می توانید به خدمات اورژانس و مراقبت های فوریتی در شهر جدید دسترسی داشته باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به فصل 3، «چگونه مراقبت دریافت کنیم.» بروید. برای مراقبت های بهداشتی و درمانی عادی یا پیشگیرانه باید از شبکه معمول ارائه کنندگان Aetna Better Health of California موجود در شهر محل سکونت سرپرست خانواده خود استفاده کنید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



اگر به طور موقت برای دانشجو شدن در ایالتی دیگر، California را ترک می کنید و می خواهید پوشش Medi-Cal خود را حفظ کنید، با کارمند خدمات بررسی واجد شرایط بودن در دفتر شهر محلی خود تماس بگیرید. تا زمانی که واجد شرایط هستید، Medi-Cal خدمات اورژانسی و مراقبت های فوری را در ایالت دیگر پوشش خواهد داد. همچنین مراقبت های اورژانسی را که نیاز به بستری شدن در بیمارستانی در کانادا و مکزیک دارد را پوشش خواهد داد، این در صورتی است که خدمات مورد تایید قرار گرفته و پزشک و بیمارستان قوانین Medi-Cal را رعایت کنند. خدمات مراقبت های معمول و پیشگیرانه، از جمله داروهای تجویزی، در خارج از California تحت پوشش قرار نمی گیرند. اگر Medicaid را در ایالت دیگری می خواهید، باید در آن ایالت درخواست دهید. شما واجد شرایط Medi-Cal نخواهید بود و Aetna Better Health of California

هزینه مراقبت های بهداشتی شما را پرداخت نمی کند. Medi-Cal خدمات مراقبت های بهداشتی اورژانسی، فوری یا سایر خدمات بهداشتی خارج از ایالات متحده را پوشش نمی دهد، به جز کانادا و مکزیک به صورتی که در فصل 3 ذکر شد.

## تداوم مراقبت

### تداوم مراقبت برای یک ارائه دهنده بدون طرح

به عنوان عضوی از Aetna Better Health of California، مراقبت های بهداشتی خود را از ارائه دهندگان شبکه Aetna Better Health of California دریافت خواهید کرد. برای اطلاع از اینکه آیا ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی در شبکه Aetna Better Health of California است، لطفاً به [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider) مراجعه کنید.

در برخی موارد، ممکن است بتوانید به ارائه دهندگانی مراجعه کنید که در شبکه Aetna Better Health of California نیستند، اگر از طرح یا از هزینه در ازای خدمات (FFS) دیگری به طرح ما آمده اید یا از سوی ارائه دهنده ای آمده اید که قبلاً در شبکه بوده و اکنون خارج از شبکه است. این امر تداوم مراقبت نامیده می شود.

با Aetna Better Health of California تماس بگیرید و به ما بگویید که آیا نیاز به دیدن ارائه دهنده ای دارید که خارج از شبکه است یا خیر. در صورتی که تداوم مراقبت داشته باشید ما به شما اطلاع خواهیم داد. اگر همه موارد زیر صدق کند، می توانید از تداوم مراقبت تا 12 ماه یا در برخی موارد بیشتر استفاده کنید:

- قبل از ثبت نام در Aetna Better Health of California، یک رابطه مداوم با ارائه دهنده خارج از طرح داشته باشید.
- حداقل یک بار در طول دوازده (12) ماه قبل از ثبت نام خود در Aetna Better Health of California برای یک بازدید غیر اضطراری توسط ارائه دهنده غیر طرح دیده شده باشید.
- ارائه دهنده خارج از طرح مایل به همکاری با Aetna Better Health of California باشد و با الزامات Aetna Better Health of California موافقت کند.
- ارائه دهنده خارج از طرح، استانداردهای حرفه ای Aetna Better Health of California را داشته باشد

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



برای اطلاعات بیشتر با خدمات اعضا در (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

اگر ارائه دهندگان شما تا پایان 12 ماه به شبکه Aetna Better Health of California ملحق نشدند، با نرخ های پرداخت Aetna Better Health of California موافقت نکردند یا کیفیت مراقبت مورد انتظار را برآورده نکردند، شما باید به ارائه دهندگان در شبکه Aetna Better Health of California مراجعه کنید. با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید تا در مورد گزینه های پیش رو بحث شود.

### تداوم مراقبت برای خدمات

به عنوان عضوی از Aetna Better Health of California، مراقبت های بهداشتی Medi-Cal خود را از ارائه دهندگان شبکه Aetna Better Health of California دریافت خواهید کرد. در برخی موارد، ممکن است بتوانید همچنان به خدمات Medi-Cal دسترسی داشته باشید، اگر به دلیل عارضه سلامت خاصی تحت درمان هستید و ارائه دهنده خارج از طرح مایل به ادامه ارائه خدمات نیست یا با الزامات قراردادی، پرداخت یا سایر شرایط Aetna Better Health of California برای ارائه مراقبت، موافقت نمی کند، در این صورت نمی توانید مراقبت های مداوم را از ارائه دهنده دریافت کنید. با این حال، ممکن است بتوانید به دریافت خدمات از یک ارائه دهنده دیگر در شبکه Aetna Better Health of California ادامه دهید.

خدماتی که Aetna Better Health of California برای تداوم مراقبت ارائه می دهد شامل موارد زیر است اما محدود به این موارد نیست:

- وضعیت حاد (یک مشکل پزشکی که نیاز به توجه سریع دارد) – تا زمانی که این بیماری ادامه داشته باشد.
- مشکلات فیزیکی و رفتاری مزمن (یک مراقبت سلامت که برای مدت طولانی با آن مواجه بوده اید) – برای مدت زمان مورد نیاز جهت پایان دوره درمان و ترتیب دادن انتقال ایمن به یک پزشک جدید در شبکه Aetna Better Health of California.
- بارداری - در دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری.
- خدمات بهداشت روان مادران تا 12 ماه پس از تشخیص یا پس از پایان بارداری، هر کدام که دیرتر باشد.
- مراقبت از کودک تازه متولد شده از فاصله تولد تا 36 ماهگی به مدت حداکثر 12 ماه از تاریخ شروع پوشش یا تاریخی که قرارداد ارائه دهنده با Aetna Better Health of California خاتمه می یابد.
- بیماری لاعلاج (یک مشکل پزشکی تهدید کننده زندگی) – تا زمانی که بیماری طول بکشد. تکمیل خدمات تحت پوشش ممکن است از مدت دوازده (12) ماه از زمانی که ارائه دهنده کار با Aetna Better Health of California را متوقف می کند، بیشتر شود.
- انجام یک جراحی یا سایر اقدامات پزشکی از سوی یک ارائه دهنده خارج از طرح تا زمانی که تحت پوشش باشد، از نظر پزشکی ضروری باشد و توسط Aetna Better Health of California به عنوان بخشی از یک دوره درمانی مستند مجاز باشد و توسط ارائه دهنده توصیه و مستند شده باشد - جراحی یا سایر اقدامات پزشکی باید در عرض 180 روز از زمان خاتمه قرارداد ارائه دهنده یا 180 روز از تاریخ اجرایی شدن پوشش عضو جدید، انجام شود.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



برای سایر عارضه‌هایی که ممکن است واجد شرایط باشند، با خدمات اعضای Aetna Better Health of California تماس بگیرید.

برای کمک به انتخاب ارائه دهنده قراردادی برای تداوم مراقبت خود یا اگر سؤال یا مشکلی در دریافت خدمات تحت پوشش از ارائه‌دهنده‌ای دارید که دیگر بخشی از Aetna Better Health of California نیست با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California نیازی به ارائه تداوم مراقبت برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، تجهیزات پزشکی بادوام، حمل و نقل، سایر خدمات جانبی و ارائه دهندگان خدمات ایجاد شده ندارد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت و شرایط واجد شرایط بودن، و برای شنیدن در مورد همه خدمات موجود، با خدمات اعضا تماس بگیرید.

## هزینه‌ها

### هزینه‌های عضو

Aetna Better Health of California به افرادی که واجد شرایط Medi-Cal هستند خدمات می‌دهد. در بیشتر موارد، اعضای Aetna Better Health of California مجبور نیستند برای خدمات تحت پوشش، هزینه‌ای بپردازند. به جز مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوریتی یا مراقبت‌های حساس، قبل از مراجعه به ارائه دهنده‌ای خارج از شبکه Aetna Better Health of California، باید از Aetna Better Health of California تاییدیه قبلی دریافت کنید. اگر تأیید اولیه دریافت نکردید و برای مراقبتی که مراقبت اضطراری، مراقبت فوریتی یا مراقبت حساس نیست، به ارائه دهنده‌ای خارج از شبکه می‌روید، ممکن است مجبور شوید برای دریافت مراقبت از ارائه دهندگانی که خارج از شبکه هستند، هزینه بپردازید. برای مشاهده فهرستی از خدمات تحت پوشش به «مزایا و خدمات» رجوع کنید. فهرست راهنمای ارائه کنندگان خدمات در وب سایت Aetna Better Health of California در آدرس [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) نیز موجود است.

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

ممکن است مجبور شوید هر ماه سهمی از هزینه‌ها را برای خدمات مراقبت بلند مدت خود بپردازید. میزان سهم هزینه شما به درآمد و منابع مالی شما بستگی دارد. هر ماه صورت حساب‌های مراقبت سلامت خود را، از جمله صورت حساب‌های خدمات پشتیبانی بلند مدت مدیریت شده (MLTSS) ولی نه محدود به آن را پرداخت می‌کنید تا زمانی که مبلغی که پرداخت کرده اید برابر با سهم هزینه شما شود. بعد از آن، مراقبت بلند مدت شما برای آن ماه تحت پوشش Aetna Better Health of California خواهد بود. تا زمانی که کل سهم هزینه مراقبت‌های بلند مدت خود برای ماه را پرداخت نکرده باشید تحت پوشش Aetna Better Health of California قرار نخواهید گرفت.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## هزینه ارائه کنندگان خدمات چگونه پرداخت می شود

Aetna Better Health of California هزینه ارائه کنندگان خدمات را به این طرق پرداخت می کند:

- پرداخت های سرانه
  - Aetna Better Health of California هر ماه مبلغ مشخصی را به ازای هر عضو Aetna Better Health of California به برخی ارائه کنندگان خدمات می پردازد. به این حالت پرداخت سرانه گفته می شود. Aetna Better Health of California و ارائه کنندگان با همدیگر درباره مبلغ این پرداختی تصمیم گیری می کنند.

### ▪ پرداخت FFS

- بعضی ارائه کنندگان، خدمات مراقبتی به اعضای Aetna Better Health of California ارائه می نمایند و سپس صورتحساب خدمات انجام شده را برای Aetna Better Health of California ارسال می کنند. این پرداخت FFS نامیده می شود. Aetna Better Health of California و ارائه کنندگان خدمات با همدیگر درباره هزینه هریک از خدمات تصمیم گیری می کنند.
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره نحوه پرداخت Aetna Better Health of California به ارائه کنندگان، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

## اگر صورت حسابی از یک ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی دریافت می کنید

خدمات تحت پوشش، خدمات مراقبت های بهداشتی هستند که Aetna Better Health of California مسئول پرداخت آن است. اگر صورتحساب هزینه خدمات پشتیبانی، پرداخت های مشترک یا هزینه های ثبت نام برای خدمات تحت پوششی را دریافت کردید، آن صورتحساب را پرداخت نکنید. فوراً با خدمات اعضا به این شماره تماس بگیرید (TTY 711) 1-855-772-9076.

## درخواست از Aetna Better Health of California برای بازپرداخت هزینه ها

اگر برای خدماتی که قبلاً دریافت کرده اید هزینه پرداخت کرده اید، اگر همه شرایط زیر را داشته باشید، ممکن است واجد شرایط بازپرداخت (پس گرفتن هزینه) باشید:

- سرویسی که دریافت کردید یک سرویس تحت پوشش است که Aetna Better Health of California مسئول پرداخت آن است. Aetna Better Health of California هزینه خدماتی را که تحت پوشش Aetna Better Health of California نیست به شما بازپرداخت نمی کند.
- شما خدمات تحت پوشش را پس از اینکه عضو واجد شرایط Aetna Better Health of California شدید، دریافت کرده اید.
- شما درخواست می کنید که ظرف یک سال از تاریخ دریافت خدمات تحت پوشش بازپرداخت انجام شود.
- شما مدرکی ارائه می کنید که نشان می دهد برای خدمات تحت پوشش هزینه پرداخت کرده اید، مانند رسید دقیق از ارائه دهنده.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



- شما خدمات تحت پوشش را از یک ارائه دهنده ثبت نام شده Medi-Cal در شبکه Aetna Better Health of California دریافت کردید. اگر خدمات اضطراری، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات دیگری را دریافت کرده اید که Medi-Cal به ارائه دهندگان خارج از شبکه اجازه می دهد بدون تأیید قبلی انجام دهند، نیازی به رعایت این شرایط ندارید.
- اگر خدمات تحت پوشش معمولاً تأییدیه قبلی نیاز دارند، مدرکی از ارائه دهنده ارائه می کنید که نشان دهنده نیاز پزشکی به خدمات تحت پوشش است.

Aetna Better Health of California در نامه ای به نام اعلامیه اقدامات به شما در مورد تصمیم خود مبنی بر بازپرداخت هزینه های شما اطلاع خواهد داد. اگر همه شرایط فوق را دارید، ارائه دهنده ثبت نام شده در Medi-Cal باید تمام مبلغی را که پرداخت کرده اید به شما بازپرداخت کند. اگر ارائه دهنده از بازپرداخت شما امتناع کند، Aetna Better Health of California تمام مبلغی را که پرداخت کرده اید به شما پس می دهد. ما باید ظرف 45 روز کاری پس از دریافت درخواست مطالبه به شما بازپرداخت کنیم. اگر ارائه دهنده در Medi-Cal ثبت نام کرده باشد اما در شبکه Aetna Better Health of California نباشد و از پرداخت پول به شما امتناع کند، Aetna Better Health of California به شما بازپرداخت می کند، اما فقط تا سقف مبلغی که FFS Medi-Cal می پردازد. Aetna Better Health of California تمام مبلغی را که از جیب شما برای خدمات اضطراری، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات دیگری که Medi-Cal اجازه می دهد توسط ارائه دهندگان خارج از شبکه بدون تأیید قبلی ارائه شود، به شما بازپرداخت می کند. اگر یکی از شرایط بالا را نداشته باشید، Aetna Better Health of California به شما بازپرداخت نخواهد کرد.

Aetna Better Health of California به شما بازپرداخت نخواهد کرد اگر:

- شما خدماتی را درخواست کرده و دریافت کرده اید که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، مانند خدمات زیبایی.
- این سرویس یک سرویس تحت پوشش برای Aetna Better Health of California نیست.
- شما یک سهم هزینه Medi-Cal برآورده نشده دارید.
- شما به دکتری مراجعه کردید که Medi-Cal قبول نمی کند و فرمی را امضا کردید که در آن نوشته شده است که می خواهید به هر حال ویزیت شوید و هزینه خدمات را خودتان پرداخت می کنید.
- اگر بخش D دارید، پرداخت های مشترک برای نسخه ها تحت پوشش طرح Medicare بخش D شما است.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





## 3. چگونه دریافت مراقبت

### دریافت خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی

برای آگاهی از اینکه مراقبت های بهداشتی و درمانی را از کدام گروه ارائه کنندگان می توان دریافت کرد، لطفاً اطلاعات زیر را مطالعه کنید.

شما می توانید از تاریخ ثبت نام خود خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی دریافت کنید. همیشه کارت شناسایی Aetna Better Health of California کارت شناسایی مزایای (BIC) Medi-Cal و هر کارت بیمه درمانی دیگری را که دارید همراه خود داشته باشید. هرگز به سایر اشخاص اجازه ندهید تا از BIC یا کارت شناسایی Aetna Better Health of California شما استفاده کنند.

اعضای جدید با پوشش Medi-Cal باید یک ارائه کننده مراقبت های اولیه (PCP) در شبکه Aetna Better Health of California انتخاب کنند. اعضای جدید با Medi-Cal و سایر پوشش های بهداشتی جامع، مجبور نیستند PCP را انتخاب کنند. شبکه Aetna Better Health of California متشکل از گروهی از پزشکان، بیمارستان ها و سایر ارائه کنندگان خدمات است که با Aetna Better Health of California همکاری دارند. شما از زمانی که عضو Aetna Better Health of California می شوید 30 روز فرصت دارید که یک PCP انتخاب کنید. اگر PCP انتخاب نکنید، Aetna Better Health of California یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد.

تا زمانی که PCP در دسترس باشد، اعضای خانواده شما که عضو Aetna Better Health of California هستند همه می توانند یک PCP مشترک یا PCP های متفاوت داشته باشند.

اگر می خواهید پزشک خود را از دست ندهید یا می خواهید یک PCP جدید پیدا کنید می توانید به فهرست راهنمای ارائه کنندگان مراجعه کنید. این فهرست حاوی فهرست تمام PCP های موجود در شبکه Aetna Better Health of California است. فهرست راهنمای ارائه کنندگان خدمات حاوی اطلاعات دیگری هم هست که در روند انتخاب PCP به شما کمک می کند. در صورت نیاز به فهرست راهنمای ارائه کنندگان با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. فهرست راهنمای ارائه کنندگان خدمات در وب سایت Aetna Better Health of California در آدرس [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider) نیز موجود است.

اگر نمی توانید مراقبت های مورد نیازتان را از ارائه کنندگان عضو شبکه Aetna Better Health of California دریافت کنید، PCP شما باید از Aetna Better Health of California درخواست کند که با فرستادن شما نزد ارائه کنندگان خدمات خارج از شبکه موافقت نماید. به این ارجاع می گویند. برای رفتن به یک ارائه دهنده خارج از شبکه برای دریافت خدمات حساسی که تحت عنوان «مراقبت حساس» در ادامه این فصل توضیح داده شده است، نیازی به تاییدیه ندارید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



برای کسب اطلاعات بیشتر درباره PCP ها، فهرست راهنمای ارائه کنندگان و شبکه ارائه کنندگان، بقیه این فصل را مطالعه کنید.

مزایای داروخانه اکنون از طریق برنامه **Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal Rx** اجرا می شود. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «سایر برنامه ها و خدمات **Medi-Cal**» را در فصل 4 بخوانید.

## ارائه کننده مراقبت های اولیه (PCP)

شما ظرف 30 روز پس از عضویت **Aetna Better Health of California** باید یک PCP برای خود انتخاب کنید. بسته به سن و جنسیت شاید بتوانید یک پزشک عمومی، پزشک زنان و زایمان (OB/GYN)، پزشک خانواده، متخصص داخلی یا یک متخصص اطفال را به عنوان پزشک مراقبت های اولیه (PCP) خود انتخاب کنید. یک کارشناس پرستاری (Nurse Practitioner, NP)، بهیار (Physician Assistant, PA) یا یک پرستار مامایی مجاز نیز می تواند PCP شما باشد. اگر یک PA، NP یا پرستار مامایی مجاز را انتخاب کنید، ممکن است یک پزشک هم برای نظارت بر مراقبت های شما تعیین شود. اگر هم در Medicare و هم **Medi-Cal** هستید، یا اگر بیمه مراقبت های بهداشتی جامع دیگری دارید، مجبور نیستید PCP را انتخاب کنید.

شما می توانید یک ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی سرخپوستان (IHCP)، مرکز بهداشت فدرال واجد شرایط (FQHC) یا کلینیک بهداشت روستایی (RHC) را به عنوان PCP خود انتخاب کنید. بسته به نوع ارائه کننده، تا زمانی که PCP در دسترس باشد شاید بتوانید یک PCP برای تمام اعضای خانواده که عضو **Aetna Better Health of California** هستند انتخاب کنید.

توجه: سرخپوستان آمریکا ممکن است یک IHCP را به عنوان PCP خود انتخاب کنند، حتی اگر IHCP در شبکه **Aetna Better Health of California** نباشد.

اگر در مدت 30 روز پس از ثبت نام یک PCP را انتخاب نکنید، **Aetna Better Health of California** یک PCP را به شما اختصاص می دهد. اگر یک PCP برای شما تعیین شده است و می خواهید او را تغییر دهید با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. این تغییر در اولین روز ماه بعدی اتفاق می افتد.

PCP شما:

- با سابقه بهداشتی و نیازهای شما آشنا خواهد شد
- پرونده سوابق بهداشتی شما را نگهداری می کند
- مراقبت های بهداشتی و درمانی معمول و پیشگیرانه لازم را در اختیارتان قرار می دهد
- در صورت نیاز شما را نزد متخصص خواهد فرستاد (ارجاع خواهد داد)
- در صورت نیاز ترتیب ارائه مراقبت های بیمارستانی را خواهد داد

برای یافتن یک PCP در شبکه **Aetna Better Health of California**

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. **Aetna Better Health of California** بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



می توانید به فهرست راهنمای ارائه کنندگان مراجعه کنید. فهرست IHCP، FQHC ها و RHC هایی که با Aetna Better Health of California همکاری دارند در فهرست راهنمای ارائه کنندگان ذکر شده است.

شما می توانید فهرست راهنمای ارائه کنندگان خدمات Aetna Better Health of California را به صورت آنلاین در [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider) بیابید. شما همچنین می توانید با شماره (TTY: 711) 1-855-772-9076 تماس گرفته و درخواست کنید تا فهرست راهنمای ارائه کنندگان خدمات برای شما ارسال شود. همچنین برای آگاهی از اینکه PCP مورد نظر شما بیمار جدید می پذیرد، می توانید تماس بگیرید.

### انتخاب پزشکان و ارائه دهندگان خدمات دیگر

شما بهتر از هر کسی درباره نیازهای مراقبت های بهداشتی و درمانی خود می دانید، پس بهتر است که شما PCP خود را انتخاب کنید.

بهتر است با یک PCP بمانید تا آنها بتوانند نیازهای مراقبت بهداشتی و درمانی شما را بشناسند. با این وجود اگر مایل بودید PCP خود را تغییر دهید، در هر زمانی می توانید این کار را انجام دهید. شما باید یک PCP که عضو شبکه ارائه کنندگان Aetna Better Health of California است و بیمار جدید می پذیرد را انتخاب کنید. انتخاب جدید شما از روز نخست ماه بعد از تغییر ارائه کننده خدمات، PCP جدید شما خواهد بود. برای تغییر PCP خود، با شماره (TTY: 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

در صورتی که PCP بیمار جدید نپذیرد یا از شبکه Aetna Better Health of California خارج شده باشد یا آماده ارائه مراقبت به بیماران در گروه سنی شما نباشد، یا اگر نگرانی هایی در مورد کیفیت PCP وجود دارد که هنوز حل نشده هستند، Aetna Better Health of California ممکن است از شما بخواهد تا PCP خود را تغییر دهید. اگر نتوانید با PCP خود کنار بیابید و یا با او توافق کنید، یا در قرار ملاقات های خود حاضر نشوید یا با تأخیر حاضر شوید، امکان دارد Aetna Better Health of California یا PCP از شما بخواهند یک PCP جدید انتخاب کنید. اگر Aetna Better Health of California لازم بداند که PCP شما را تغییر دهد، Aetna Better Health of California به صورت کتبی موضوع را به شما اعلام خواهد کرد.

اگر PCP شما تغییر کند، شما یک نامه و کارت شناسایی جدید عضویت Aetna Better Health of California را از طریق پست دریافت خواهید کرد. نام PCP جدید شما روی آن کارت درج خواهد شد. اگر سؤالی درباره دریافت کارت شناسایی جدید دارید با بخش خدمات اعضاء تماس بگیرید.

برخی موارد که باید به آنها هنگام انتخاب یک PCP فکر کنید:

- آیا PCP به کودکان مراقبت ارائه می دهد؟
- آیا PCP در کلینیکی که من دوست دارم از آن استفاده کنم کار می کند؟
- آیا دفتر PCP به خانه، محل کار یا مدرسه کودکان من نزدیک است؟
- آیا دفتر PCP نزدیک محل زندگی من است و آیا دسترسی به دفتر PCP آسان است؟
- آیا پزشکان و کارکنان به زبان من صحبت می کنند؟

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



- آیا PCP با بیمارستانی که من دوست دارم کار می کند؟
- آیا PCP خدماتی را که ممکن است به آن نیاز داشته باشم ارائه می دهد؟
- آیا ساعات اداری PCP با برنامه من مطابقت دارد؟

### ارزیابی اولیه سلامت (IHA)

Aetna Better Health of California توصیه می کند به عنوان عضو جدید، ظرف مدت 120 روز اول عضویت باید برای انجام یک ارزیابی اولیه سلامت (IHA) به PCP جدید خود مراجعه کنید. هدف از انجام IHA این است که PCP شما با سابقه مراقبت های بهداشتی و درمانی و نیازهای شما آشنا شود. PCP شما ممکن است سؤالاتی درباره سابقه سلامتتان بپرسد یا از شما بخواهد یک پرسشنامه پر کنید. PCP شما همچنین درباره مشاوره و کلاس های آموزشی بهداشت به شما توضیح خواهد داد.

وقتی برای برنامه ریزی قرار IHA خود تماس می گیرید، به فردی که به تلفن پاسخ می دهد بگویید که عضو Aetna Better Health of California هستید. شماره کارت شناسایی Aetna Better Health of California خود را ارائه کنید.

BIC و کارت شناسایی Aetna Better Health of California خود را در قرار ملاقات خود به همراه داشته باشید. بهتر است یک فهرست از سؤالات خود و داروهایی که مصرف می کنید همراه ببرید. آمادگی داشته باشید که درباره نگرانی ها و نیازهای مراقبت های بهداشتی و درمانی خود با PCP صحبت کنید.

اگر فکر می کنید ممکن است دیر برسید یا اصلاً به قرار ملاقات خود نمی رسید باید حتماً به دفتر PCP خود تلفن کنید. اگر درباره IHA سؤالی دارید، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

### مراقبت های معمول

مراقبت های معمول عبارت است از مراقبت های بهداشتی و درمانی معمولی. این شامل مراقبت های پیشگیرانه است که به آن مراقبت های حفظ تندرستی هم می گویند. این مراقبت ها به حفظ سلامت و جلوگیری از بیمار شدن شما کمک می کنند. مراقبت های پیشگیرانه شامل معاینات منظم و آموزش های بهداشتی و مشاوره است. کودکان می توانند خدمات پیشگیرانه اولیه مورد نیاز از قبیل غربالگری های شنوایی و بینایی، ارزیابی روند رشد و بسیاری از خدمات دیگری را که توسط دستورالعمل های متخصصان اطفال Bright Futures توصیه می شود

مراقبت های معمول عبارت است از مراقبت های بهداشتی و درمانی معمولی. این شامل مراقبت های پیشگیرانه است که به آن مراقبت های حفظ تندرستی هم می گویند. این مراقبت ها به حفظ سلامت و جلوگیری از بیمار شدن شما کمک می کنند. مراقبت های پیشگیرانه شامل معاینات منظم و آموزش های بهداشتی و مشاوره است. کودکان می توانند خدمات پیشگیرانه اولیه مورد نیاز از قبیل غربالگری های شنوایی و بینایی، ارزیابی روند رشد و بسیاری از خدمات دیگری را که توسط دستورالعمل های متخصصان اطفال Bright Futures توصیه می شود

مراقبت های معمول عبارت است از مراقبت های بهداشتی و درمانی معمولی. این شامل مراقبت های پیشگیرانه است که به آن مراقبت های حفظ تندرستی هم می گویند. این مراقبت ها به حفظ سلامت و جلوگیری از بیمار شدن شما کمک می کنند. مراقبت های پیشگیرانه شامل معاینات منظم و آموزش های بهداشتی و مشاوره است. کودکان می توانند خدمات پیشگیرانه اولیه مورد نیاز از قبیل غربالگری های شنوایی و بینایی، ارزیابی روند رشد و بسیاری از خدمات دیگری را که توسط دستورالعمل های متخصصان اطفال Bright Futures توصیه می شود

PCP شما:

- بیشتر مراقبت های معمول شامل معاینات دوره ای، واکسن ها، معالجات، نسخه ها و مشاوره پزشکی را به شما ارائه می کند
- پرونده سوابق بهداشتی شما را نگهداری می کند
- در صورت نیاز شما را پیش متخصص می فرستد (معرفی می کند)
- در صورت نیاز، دستور انجام عکسبرداری اشعه ایکس، ماموگرافی یا تست های آزمایشگاهی را می دهد

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



هرگاه به مراقبت های معمول نیاز داشتید، با پزشک خود تماس گرفته و وقت ملاقات بگیرید. باید حتماً قبل از دریافت مراقبت های پزشکی با PCP خود تماس بگیرید، مگر آنکه شرایط اورژانسی باشد. در شرایط اورژانسی باید با 911 تماس گرفته یا به نزدیک ترین بخش اورژانس مراجعه کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت های بهداشتی و خدماتی که طرح شما پوشش می دهد، و مواردی که پوشش نمی دهد، «مزایا و خدمات» و «مراقبت از کودکان و نوجوانان» را در این کتابچه بخوانید.

همه ارائه دهندگان Aetna Better Health of California می توانند از وسایل کمکی و خدماتی برای برقراری ارتباط با افراد دارای معلولیت استفاده کنند. آنها همچنین می توانند به زبان یا فرمت دیگری با شما ارتباط برقرار کنند. آنچه نیاز دارید را به ارائه دهنده خود یا Aetna Better Health of California بگویید.

## شبکه ارائه دهندگان خدمات

شبکه ارائه کنندگان متشکل از گروهی از پزشکان، بیمارستان ها و سایر ارائه کنندگان است که با Aetna Better Health of California همکاری دارند. شما بیشتر خدمات تحت پوشش خود را از شبکه Aetna Better Health of California دریافت می کنید.

توجه: سرخپوستان آمریکا می توانند یک IHCP را به عنوان PCP خود انتخاب کنند، حتی اگر IHCP در شبکه Aetna Better Health of California نباشد.

اگر PCP شما، بیمارستان یا ارائه کنندگان دیگر از لحاظ اخلاقی با ارائه خدمات تحت پوشش از قبیل تنظیم خانواده یا سقط جنین به شما مشکل داشته باشند می توانید با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. برای اطلاعات بیشتر درباره ایرادات اخلاقی، بخش «ایراد اخلاقی» را در ادامه این فصل بخوانید.

اگر ارائه دهنده خدمات شما مخالفت اخلاقی داشته باشد، می توانند به شما کمک کنند ارائه کننده دیگری را پیدا کنید که خدمات مورد نیازتان را ارائه می نماید. Aetna Better Health of California همچنین می تواند به شما کمک کند ارائه دهنده ای را پیدا کنید که این خدمات را انجام دهد.

## ارائه دهندگان درون شبکه

شما برای بیشتر نیازهای مراقبت بهداشتی و درمانی خود از ارائه کنندگان عضو شبکه Aetna Better Health of California استفاده خواهید کرد. شما مراقبت های پیشگیرانه و مراقبت های معمول خود را از ارائه دهندگان درون شبکه دریافت خواهید کرد. شما همچنین از متخصصان، بیمارستان ها و سایر ارائه کنندگان عضو شبکه Aetna Better Health of California استفاده خواهید کرد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



برای دریافت فهرست راهنمای ارائه کنندگان درون شبکه با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. شما همچنین می توانید فهرست راهنمای ارائه کنندگان را بصورت آنلاین در آدرس [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider) پیدا کنید. برای دریافت نسخه ای از فهرست داروی قرارداد، با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 800-977-2273) 2273-977-800 تماس بگیرید و 5 یا 711 را فشار دهید. یا به وب سایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

قبل از ویزیت ارائه دهنده خارج از شبکه Aetna Better Health of California، از جمله در داخل منطقه خدماتی Aetna Better Health of California باید پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را از Aetna Better Health of California دریافت کنید، به جز در شرایط زیر:

- اگر شما نیاز به خدمات اورژانسی دارید، در این صورت 911 را شماره گیری کنید یا به نزدیکترین بیمارستان بروید
  - شما خارج از منطقه خدماتی Aetna Better Health of California هستید و نیاز به مراقبت فوری دارید، در این صورت می توانید به هر مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.
  - شما به خدمات تنظیم خانواده نیاز دارید، در این صورت می توانید بدون تأیید قبلی به هر ارائه دهنده Medi-Cal مراجعه کنید
  - شما به خدمات سلامت روان نیاز دارید، در این صورت می توانید به یک ارائه دهنده درون شبکه یا یک ارائه دهنده طرح سلامت روان شهرستان بدون تأیید قبلی مراجعه کنید.
- اگر در یکی از این موقعیت ها قرار ندارید، و بدون دریافت پیش تأییدیه از یک ارائه دهنده خارج از شبکه مراقبت دریافت کردید، ممکن است مجبور باشید هزینه مراقبت دریافتی از ارائه دهندگان خارج از شبکه بپردازید.

### ارائه دهندگان خارج از شبکه که در داخل منطقه خدمات هستند

ارائه دهندگان خارج از شبکه آنهایی هستند که توافق نامه همکاری با Aetna Better Health of California ندارند. به غیر از مراقبت های اورژانسی، امکان دارد مجبور شوید هزینه مراقبت های دریافتی از ارائه کنندگان خارج از شبکه را پرداخت کنید. اگر به خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی تحت پوشش نیاز داشتید، تا زمانی که آنها از لحاظ پزشکی ضرورت داشته باشند و در شبکه موجود نباشند، شاید بتوانید آنها را بدون هزینه در خارج از شبکه دریافت کنید. Aetna Better Health of California ممکن است ارجاع به یک ارائه دهنده خارج از شبکه را تأیید کند در صورتی که

خدمات مورد نیاز شما در شبکه در دسترس نباشد یا بسیار دور از منزل شما باشد. اگر شما را به یک ارائه دهنده خارج از شبکه معرفی کنیم، هزینه مراقبت شما را پرداخت خواهیم کرد.

برای مراقبت های فوری در داخل منطقه خدماتی Aetna Better Health of California، باید به یک ارائه دهنده مراقبت فوری شبکه Aetna Better Health of California مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت فوری از یک ارائه دهنده شبکه، نیازی به تأییدیه قبلی ندارید. اگر از قبل تأییدیه دریافت نکنید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبت های فوری را که از ارائه دهنده خارج از شبکه در داخل منطقه خدماتی Aetna Better Health of California دریافت می کنید، بپردازید. برای اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت های اضطراری، مراقبت های فوری و خدمات مراقبت های حساس، به سرفصل های این فصل بروید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



توجه: اگر یک سرخپوست آمریکایی هستید، می توانید بدون ارجاع در یک IHCP خارج از شبکه ارائه دهنده ما مراقبت بگیرید.

اگر در مورد خدمات خارج از شبکه به کمک نیاز دارید، با (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

#### خارج از منطقه خدمات

اگر خارج از منطقه خدماتی Aetna Better Health of California هستید و به مراقبتی نیاز دارید که یک اورژانس یا فوری نیست، فوراً با PCP خود تماس بگیرید. یا با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

برای دریافت مراقبت های اورژانسی با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس مراجعه کنید. Aetna Better Health of California مراقبت های اورژانسی خارج از شبکه را پوشش می دهد. اگر به کانادا یا مکزیک سفر کنید و احتیاج به مراقبت های اورژانسی نیازمند بستری پیدا کنید، Aetna Better Health of California مراقبت های شما را پوشش خواهد داد. اگر سفر بین المللی به خارج از کانادا یا مکزیک دارید و به خدمات اورژانسی، مراقبت فوری یا هر گونه خدمات مراقبت بهداشتی نیاز دارید، Aetna Better Health of California مراقبت شما را پوشش نمی دهد.

اگر هزینه خدمات اورژانسی را که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا یا مکزیک دارد، پرداخت کنید، می توانید از Aetna Better Health of California بخواهید که هزینه را به شما بازگرداند. Aetna Better Health of California درخواست شما را بررسی خواهد کرد.

اگر در ایالت دیگری از جمله سرزمین های ایالات متحده (Northern Mariana، Guam، American Samoa، Puerto Rico و the US Virgin Islands) هستید، تحت پوشش مراقبت های اضطراری می باشید، اما همه بیمارستان ها و پزشکان Medicaid را نمی پذیرند (Medicaid همان چیزی است که در ایالات دیگر Medi-Cal نامیده می شود). اگر به مراقبت های اورژانسی در خارج از کالیفرنیا نیاز دارید، در اسرع وقت به بیمارستان یا پزشک اورژانس اطلاع دهید که Medi-Cal دارید و عضو Aetna Better Health of California هستید. از بیمارستان بخواهید که از کارت شناسایی Aetna Better Health of California شما کپی بگیرد. به بیمارستان و پزشکان بگویید که صورت حساب را به Aetna Better Health of California بدهند. اگر برای خدماتی که در ایالت دیگری دریافت کرده اید صورتحسابی را دریافت می کنید، فوراً با Aetna Better Health of California تماس بگیرید. ما با بیمارستان و/یا پزشک همکاری خواهیم کرد تا Aetna Better Health of California هزینه مراقبت شما را بپردازد.

اگر در خارج از California هستید و نیاز اضطراری به تهیه داروهای تجویزی سرپایی دارید، لطفاً از داروخانه بخواهید برای دریافت کمک با Medi-Cal Rx به شماره، 800-977-2273 تماس بگیرید.

توجه: سرخپوستان آمریکا ممکن است در IHCP های خارج از شبکه خدمات دریافت کنند.

اگر برای مشکلات پزشکی واجد شرایط، California Children's Services (CCS) به خدمات مراقبت های بهداشتی نیاز دارید و Aetna Better Health of California یک متخصص با پانل CCS در شبکه ندارد که بتواند مراقبت های مورد نیاز شما را ارائه دهد، ممکن است بتوانید به یک ارائه دهنده خارج از شبکه ارائه دهنده بدون هیچ هزینه ای برای شما مراجعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه CCS، فصل مزایا و خدمات، این کتاب راهنما را بخوانید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



اگر در مورد مراقبت های خارج از شبکه یا خارج از محل خدمات سؤالی دارید، با (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. اگر دفتر تعطیل است و می خواهید از یک نماینده راهنمایی بگیرید، با شماره 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

در صورت نیاز به مراقبت های فوریتی در خارج از منطقه خدمات Aetna Better Health of California باید به نزدیک ترین مرکز مراقبت های فوریتی بروید. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می کنید و نیاز به مراقبت فوری دارید، Aetna Better Health of California مراقبت شما را پوشش نمی دهد. برای اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت های فوری، به عنوان «مراقبت های فوری» در بعد از این فصل بروید.

### انجمن پزشکان مستقل (IPA)

Aetna Better Health of California همیشه به طور مستقیم با ارائه دهندگان خدمات، قرارداد منعقد نمی کند. مراقبت مدیریت شده به این معنی است که Aetna Better Health با PCP شما که ممکن است با IPA قرارداد داشته باشد همکاری می کند. ما با هم همکاری خواهیم کرد تا اطمینان حاصل شود که شما مراقبت های مورد نیاز خود را دریافت کنید. Aetna Better Health همچنین با بیمارستان ها، متخصصان و سایر ارائه دهندگان خدمات مراقبت های بهداشتی برای هماهنگی همه نیازهای پزشکی شما، که ممکن است شامل ارجاع برای عکس برداری با اشعه ایکس و تست های آزمایشگاه نیز باشد، همکاری خواهد کرد.

### پزشکان

شما پزشک خود را به عنوان ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) خود از فهرست ارائه دهندگان Aetna Better Health of California انتخاب خواهید کرد. پزشک انتخاب شده توسط شما باید یک ارائه کننده درون شبکه باشد. برای دریافت یک نسخه از فهرست راهنمای ارائه کنندگان عضو شبکه Aetna Better Health of California با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. یا آن را به صورت آنلاین در آدرس [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider) پیدا کنید.

اگر در حال انتخاب یک پزشک جدید هستید، همچنین باید تماس بگیرید تا مطمئن شوید که PCP مورد نظر شما بیماران جدید را دریافت می کند.

اگر قبل از عضویت در Aetna Better Health of California پزشک داشتید و آن پزشک بخشی از شبکه Aetna Better Health of California نیست، ممکن است بتوانید آن پزشک را برای مدتی محدود نگه دارید. این امر تداوم مراقبت نامیده می شود. مطالب بیشتری درباره تداوم مراقبت ها در این کتابچه راهنما موجود است. برای کسب اطلاعات بیشتر، با (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

در صورت نیازتان به یک متخصص، PCP شما را نزد یک متخصص عضو شبکه Aetna Better Health of California می فرستد. برخی از متخصصان نیازی به ارجاع ندارند. برای اطلاعات بیشتر در مورد ارجاعات، به عنوان «ارجاعات» در بعد از این فصل مراجعه کنید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





به خاطر داشته باشید، اگر PCP انتخاب نکنید، Aetna Better Health of California یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد، مگر اینکه علاوه بر Medi-Cal، پوشش سلامت جامع دیگری نیز داشته باشید. شما بهتر از هر کسی درباره نیازهای مراقبت های بهداشتی و درمانی خود می دانید، پس بهتر است که خودتان این انتخاب را انجام دهید. اگر هم در Medicare و هم Medi-Cal هستید، یا اگر بیمه مراقبت های بهداشتی دیگری دارید، مجبور نیستید PCP را انتخاب کنید.

اگر می خواهید PCP خود را تغییر دهید، باید PCP را از فهرست ارائه دهنده Aetna Better Health of California انتخاب کنید. مطمئن شوید که PCP بیمار جدید می پذیرد. برای تغییر PCP خود، با (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. همچنین می توانید PCP خود را از طریق وبسایت/پورتال اعضا تغییر دهید.

### بیمارستان ها

در شرایط اورژانسی باید با 911 تماس گرفته یا به نزدیک ترین بیمارستان مراجعه کنید.

اگر شرایط اورژانسی نیست و نیاز به مراقبت های بیمارستانی پیدا کردید، PCP شما در مورد بیمارستانی که باید به آنجا بروید تصمیم گیری خواهد کرد. شما باید به بیمارستانی بروید که PCP شما از آن استفاده می کند و در شبکه ارائه دهنده Aetna Better Health of California قرار دارد. بیمارستان های عضو شبکه Aetna Better Health of California در فهرست راهنمای ارائه کنندگان خدمات لیست شده اند.

### متخصصان بهداشت زنان

برای دریافت مراقبت های تحت پوشش لازم جهت ارائه خدمات مراقبت های بهداشتی معمول و پیشگیرانه به زنان، می توانید به متخصص سلامت زنان در شبکه Aetna Better Health of California مراجعه کنید. برای دریافت این خدمات نیازی به ارجاع از طرف PCP ندارید. برای کمک به یافتن متخصص سلامت زنان، می توانید با شماره 1-855-772-9076 (TTY 711) تماس بگیرید. شما همچنین می توانید با خط پرستاری 7/24 به شماره 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

### فهرست راهنمای ارائه دهندگان

فهرست راهنمای ارائه کنندگان خدمات Aetna Better Health of California حاوی مشخصات ارائه کنندگانی است که در شبکه Aetna Better Health of California همکاری می کنند. این شبکه گروهی از ارائه دهندگان خدمات است که با Aetna Better Health of California همکاری می کنند.

فهرست ارائه دهنده Aetna Better Health of California، بیمارستان ها، PCP ها، متخصصان، پرستاران، ماماها، پرستار، دستیاران پزشک، ارائه دهندگان تنظیم خانواده، انجمن پزشکان مستقل (IPA)، مراکز بهداشتی فدرال واجد شرایط (FQHC ها)، ارائه دهندگان سرپایی سلامت روان، خدمات و پشتیبانی های طولانی مدت مدیریت شده (MLTSS)، مراکز زایمان مستقل (FBCs)، ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی سرخپوستان (IHCP ها) و کلینیک های بهداشت روستایی (RHC ها) را فهرست می کند.

با خدمات اعضا به شماره 1-855-772-9076 (TTY 711) تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



در فهرست راهنمای ارائه کنندگان خدمات، نام ارائه کنندگان خدمات عضو شبکه Aetna Better Health of California متخصصان، آدرس ها، شماره تلفن ها، ساعات کاری و زبان هایی که به آن صحبت می کنند ذکر شده است. اگر ارائه کننده بیمار جدید بپذیرد این موضوع در فهرست ذکر خواهد شد. همچنین سطح دسترسی فیزیکی ساختمان مانند پارکینگ، رمپ ها، پله های دارای دستگیره و دستشویی با درب های پهن و میله های دست گیر در فهرست راهنما قید می شود. اگر اطلاعاتی در مورد تحصیلات، آموزش، و گواهی مورد پزشکی می خواهید، لطفاً با (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

فهرست راهنمای ارائه کنندگان را می توانید در [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider) بیابید.

در صورت نیاز به فهرست راهنمای ارائه کنندگان خدمات چاپ شده با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

می توانید فهرستی از داروخانه هایی که با Medi-Cal Rx کار می کنند را در فهرست داروخانه های Medi-Cal Rx در <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> بیابید. همچنین می توانید از طریق تماس با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 (با شماره TTY 800-977-2273 تماس بگیرید و دکمه 5 یا 711 را فشار دهید) داروخانه ای در نزدیکی خود پیدا کنید.

### دسترسی به موقع به مراقبت ها

ارائه دهنده درون شبکه شما باید در بازه های زمانی ذکر شده در زیر به شما یک زمان ملاقات پیشنهاد دهد.

گاهی اوقات انتظار بیشتر برای مراقبت مشکلی نیست. در صورتی که برای سلامتی شما مضر نباشد، ممکن است ارائه دهنده شما مدت زمان طولانی تری به شما نوبت بدهد. باید در سوابق خود ذکر کنید که زمان انتظار طولانی تر برای سلامتی شما مضر نخواهد بود.

نوع قرار ملاقات	شما باید بتوانید یک قرار ملاقات بگیرید:
قرارهای ملاقات برای مراقبت های فوریتی که نیاز به تاییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارند	48 ساعت
قرارهای مراقبت فوری که نیاز به تایید قبلی دارند (مجوز قبلی)	96 ساعت
قرار ملاقات های غیر فوری (روتین) مراقبت های اولیه	10 روز کاری
قرار ملاقات های مراقبت تخصصی غیر فوری (روتین).	15 روز کاری
قرار ملاقات های غیر فوری (روتین) مراقبت ارائه دهنده سلامت روان (غیر پزشکی).	10 روز کاری

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



نوع قرار ملاقات	شما باید بتوانید یک قرار ملاقات بگیرید:
قرار ملاقات‌های غیر فوری (روتین) مراقبت ارائه دهنده سلامت روان (غیر پزشک)، قرار ملاقات‌های پیگیرانه.	10 روز کاری از آخرین قرار ملاقات
قرارهای ملاقات غیر فوری (روتین) برای خدمات جانبی (پشتیبانی) برای تشخیص یا درمان آسیب، بیماری یا سایر مشکلات سلامتی	15 روز کاری
سایر استانداردهای زمان انتظار	شما باید بتوانید در بازه های زمانی زیر
به خط تلفن خدمات اعضا در طول ساعات کاری معمول وصل شوید	10 دقیقه
زمان انتظار تلفنی برای خط مشاوره پرستاری	30 دقیقه (اتصال به پرستار)

### زمان یا مسافت سفر تا دریافت مراقبت

Aetna Better Health of California باید استانداردهای زمان سفر یا مسافت را برای مراقبت از شما رعایت کند. این استانداردها به شما اطمینان می دهند که می‌توانید بدون نیاز به سفر طولانی یا خیلی دور از محل زندگی خود مراقبت‌ها را دریافت کنید. استانداردهای زمان یا مسافت سفر به شهرستانی که در آن زندگی می‌کنید بستگی دارد.

در صورتی که Aetna Better Health of California نتواند در چارچوب این معیارهای زمان و مسافت سفر، به شما خدمات مراقبت ارائه کند، ممکن است از معیار دیگری به نام معیار دسترسی جایگزین استفاده شود. برای استانداردهای زمان یا مسافت محل زندگی شما در Aetna Better Health of California، به [AetnaBetterHealth.com/California](http://AetnaBetterHealth.com/California) مراجعه کنید یا با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

اگر به یک متخصص احتیاج دارید و آن ارائه دهنده در فاصله زیادی از مکان زندگی شما قرار دارد، با بخش خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. آنها می‌توانند به شما در یافتن مراقبت با ارائه دهنده ای که نزدیک تر به شما است کمک کنند. اگر Aetna Better Health of California نتواند ارائه دهنده نزدیک تری برای مراقبت شما پیدا کند، می‌توانید از Aetna Better Health of California بخواهید که وسایل حمل و نقل را برای شما ترتیب دهد تا به محل ارائه دهنده خود بروید، حتی اگر آن ارائه دهنده دور از محل زندگی شما واقع شده باشد. اگر به ارائه‌دهندگان داروخانه نیاز دارید، لطفاً با Medi-Cal Rx به شماره 800-977-2273 (TTY) 800-977-2273 و 5 یا 711 را فشار دهید) تماس بگیرید.

اگر نتوانید در قالب معیارهای زمان سفر یا مسافت Aetna Better Health of California برای کانتی خود به آن ارائه دهنده خاص دسترسی پیدا کنید، بدون در نظر گرفتن هر گونه معیار دسترسی جایگزین که Aetna Better Health of California ممکن است برای کد پستی شما مورد استفاده قرار دهد، این مسافت دور محسوب خواهد شد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## قرار ملاقات ها

هنگامی که شما نیاز به مراقبت های بهداشتی و درمانی دارید:

- با PCP خود تماس بگیرید
- موقع تماس شماره کارت شناسایی Aetna Better Health of California خود را آماده داشته باشید
- BIC و کارت شناسایی Aetna Better Health of California خود را در قرار ملاقات خود به همراه داشته باشید
- کمک زبانی یا خدمات مترجمی را قبل از قرار ملاقات، در صورت نیاز درخواست کنید تا در زمان مراجعه، خدمات را دریافت کنید.
- به موقع برای قرار ملاقات خود حاضر شوید، چند دقیقه زودتر جهت ورود به سیستم وارد شوید، فرم ها را پر کنید و به هر سؤالی که PCP شما ممکن است داشته باشد پاسخ دهید.
- اگر نمی توانید در قرار ملاقات شرکت کنید یا فکر می کنید ممکن است دیر برسید فوراً تماس بگیرید
- سؤالات و اطلاعات داروهای خود را آماده داشته باشید تا در صورت نیاز از آنها استفاده کنید
- در صورت نیاز به حمل و نقل حداقل 3 روز قبل از قرار ملاقات با خدمات اعضا تماس بگیرید.
- اگر دفتر تعطیل است، پیام بگذارید و نام و شماره تلفن خود را ذکر کنید

در شرایط اورژانسی باید با 911 تماس گرفته یا به نزدیک ترین بخش اورژانس مراجعه کنید.

## قرار ملاقات گرفتن

اگر راهی برای رفت و آمد به قرارهای خود برای خدمات تحت پوشش و بازگشت از آنها ندارید، ما می توانیم به هماهنگی ایاب و ذهاب برای شما کمک کنیم. این سرویس که حمل و نقل پزشکی نام دارد، برای مواقع اضطراری نیست. اگر در شرایط اضطراری هستید، با 911 تماس بگیرید. حمل و نقل پزشکی برای خدمات و قرار ملاقات هایی که مربوط به خدمات اورژانسی نیستند فراهم است و ممکن است بدون هیچ هزینه ای برای شما در دسترس باشند. برای اطلاعات بیشتر به بخش «مزایای حمل و نقل برای موقعیت هایی که اورژانسی نیستند» بروید.

## لغو و زمان بندی مجدد

اگر نمی توانید قرار ملاقات خود را بگیرید، فوراً با مطب ارائه دهنده خود تماس بگیرید. اکثر پزشکان از شما می خواهند که در صورت لغو قرار ملاقات، 24 ساعت (1 روز کاری) قبل از قرار ملاقات خود تماس بگیرید. اگر قرار ملاقات های مکرری را از دست بدهید، ممکن است پزشک شما دیگر نخواهد شما را به عنوان بیمار خود ببیند.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## پرداخت

شما مجبور نیستید برای خدمات تحت پوشش هزینه ای پرداخت کنید. در بیشتر موارد، شما از یک ارائه دهنده خدمات صورتحسابی دریافت نمی کنید. شما باید در هنگام دریافت هر گونه خدمات مراقبتی یا نسخه، کارت شناسایی Aetna Better Health of California خود و Medi-Cal BIC خود را نشان دهید تا ارائه دهنده شما بداند چه کسی باید صورتحساب بگیرد. امکان دارد ارائه کننده خدمات برای شما یک شرح مزایا (Explanation of Benefits, EOB) یا صورت وضعیت ارسال کند. EOB ها و صورت وضعیت ها به منزله صورتحساب نیستند.

اگر یک صورتحساب دریافت کرده‌اید، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. اگر صورت حساب برای نسخه ها دریافت می‌کنید، با Medi-Cal Rx به شماره (TTY) 800-977-2273 و 800-977-2273 یا 711 (شماره گیری کنید) تماس بگیرید. یا به وب سایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید. مبلغ مطالبه شده، تاریخ ارائه خدمات و دلیل صدور صورتحساب را به Aetna Better Health of California اعلام کنید. شما مسئول پرداخت هیچ مبلغی که Aetna Better Health of California باید بابت هرگونه خدمات تحت پوشش به ارائه کنندگان خدمات پردازد، نیستید. قبل از ویزیت ارائه دهنده خارج از شبکه Aetna Better Health of California، از جمله در داخل منطقه خدماتی Aetna Better Health of California باید پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را از Aetna Better Health of California دریافت کنید، به جز در شرایط زیر:

- اگر شما نیاز به خدمات اورژانسی دارید، در این صورت 911 را شماره گیری کنید یا به نزدیکترین بیمارستان بروید
- شما به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مربوط به آزمایش عفونت های مقاربتی نیاز دارید، در این صورت می توانید بدون تأیید قبلی به هر ارائه دهنده Medi-Cal مراجعه کنید
- شما به خدمات سلامت روان نیاز دارید، در این صورت می‌توانید به یک ارائه‌دهنده درون شبکه یا یک ارائه‌دهنده طرح سلامت روان شهرستان بدون تأیید قبلی مراجعه کنید.

اگر تأییدیه قبلی دریافت نکنید، ممکن است مجبور شوید برای گرفتن مراقبت از ارائه دهندگانی که در شبکه نیستند هزینه پردازید. اگر به خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی تحت پوشش نیاز داشتید، شاید بتوانید آنها را بدون هزینه از یک ارائه دهنده خدمات خارج از شبکه دریافت کنید به شرطی که از لحاظ پزشکی ضرورت داشته باشند، و خدمات در شبکه موجود نباشند و توسط Aetna Better Health of California از قبل تأیید شده باشند. برای اطلاعات بیشتر در خصوص مراقبت های اضطراری، مراقبت های فوریتی و خدمات حساس، به سرفصل های این فصل بروید.

اگر صورت حسابی دریافت کردید یا از شما خواسته شد که پرداخت مشترکی را پردازید که فکر می‌کنید نباید پرداخت شود، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. اگر صورت حسابی را پرداخت کنید، می‌توانید فرم مطالبه را به Aetna Better Health of California ارسال کنید. شما باید به صورت کتبی به Aetna Better Health of California اعلام کنید که چرا مجبور شده اید هزینه اقلام یا خدمات را پردازید. Aetna Better Health of California تقاضای مطالبه شما را می‌خواند و تصمیم می‌گیرد که آیا می‌توانید پول را پس بگیرید یا خیر. برای سؤالات با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



اگر خدماتی را در سامانه امور کهنه سربازان یا خدمات غیر تحت پوشش یا غیرمجاز دریافت شده در خارج از California دریافت کنید، ممکن است مسئولیت پرداخت به عهده شما باشد.

Aetna Better Health of California به شما بازپرداخت نخواهد کرد اگر:

- خدمات مانند خدمات آرایشی و بهداشتی تحت پوشش Medi-Cal نیستند.
- شما یک سهم هزینه Medi-Cal برآورده نشده دارید.
- شما به دکتری مراجعه کردید که Medi-Cal قبول نمی کند و فرمی را امضا کردید که در آن نوشته شده است که می خواهید به هر حال ویزیت شوید و هزینه خدمات را خودتان پرداخت می کنید.
- شما درخواست کرده اید که برای هزینه های مشارکتی نسخه هایی که تحت پوشش طرح Medicare بخش D شما پرداخت می شود، بازپرداخت شوید.

## معرفی نامه ها

PCP شما یا متخصص دیگری به شما یک ارجاع می دهد تا در بازه زمانی ذکر شده که در بخش «دسترسی به موقع به مراقبت» این کتابچه آمده است، در صورت نیاز به یک متخصص مراجعه کنید. منظور از متخصص، پزشکی است که آموزش های تکمیلی در یک زمینه پزشکی را گذرانده است. PCP شما برای انتخاب متخصص با شما همکاری خواهد کرد. دفتر PCP شما می تواند در تنظیم زمان مراجعه به متخصص به شما کمک کند.

سایر خدماتی که ممکن است نیاز به ارجاع داشته باشند عبارتند از: عمل های داخل مطب، اشعه ایکس، کارهای آزمایشگاهی و خدمات مصرف مواد.

PCP شما شاید فرمی در اختیارتان قرار دهد که با خود نزد متخصص ببرید. متخصص باید آن فرم را تکمیل کرده و برای PCP شما ارسال نماید. متخصصان تا زمانی که اعتقاد داشته باشند به درمان نیاز دارید، شما را تحت درمان قرار خواهند داد.

اگر یک مشکل سلامتی داشته باشید که برای مدت طولانی به مراقبت های پزشکی ویژه نیاز داشته باشد، ممکن است یک معرفی نامه دائمی لازم داشته باشید. این یعنی که می توانید بدون نیاز به گرفتن معرفی نامه جدید در هر بار، برای بیش از یکبار به یک متخصص مشخص مراجعه کنید.

اگر برای دریافت ارجاع دائمی با مشکل روبرو شده اید یا می خواهید یک نسخه از متن سیاست ارجاعات Aetna Better Health of California را داشته باشید با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

شما برای این موارد نیازی به معرفی نامه ندارید:

- ویزیت های PCP
- ویزیت های زنان و زایمان (OB/GYN)
- ویزیت های مراقبت های اورژانسی یا فوری
- خدمات حساس برای بزرگسالان، مانند مراقبت های مربوط به تجاوز جنسی

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



- خدمات تنظیم خانواده (برای کسب اطلاعات بیشتر، با دفتر اطلاعات تنظیم خانواده و خدمات ارجاع به شماره 1-800-942-1054 تماس بگیرید)
- آزمایش و مشاوره HIV (برای افراد با سن 12 سال یا بیشتر)
- خدمات عفونت های مقاربتی (12 سال یا بیشتر)
- خدمات کایروپراکتیک (در صورت ارائه FQHC های خارج از شبکه، RHC ها و IHCP ها ممکن است به ارجاع نیاز باشد)
- ارزیابی سلامت روان اولیه

افراد کم سن همچنین می‌توانند بدون رضایت والدین از برخی خدمات سلامت روان سرپایی، خدمات حساس و خدمات اختلال مصرف مواد استفاده کنند. برای اطلاعات بیشتر، «خدمات رضایت افراد کم سن» و «خدمات درمان اختلال مصرف مواد» را در این کتابچه راهنما بخوانید.

برای ترک سیگار آماده اید؟ با شماره انگلیسی: 1-800-300-8086 یا اسپانیایی: 1-800-600-8191 تا ببینید چگونه این کار را انجام دهید. یا به این وبسایت بروید [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org).

## پیش تایید (مجوز قبلی)

PCP یا متخصص باید قبل از ارائه برخی مراقبت ها از Aetna Better Health of California درخواست مجوز نمایند. به این کار درخواست مجوز قبلی یا اجازه قبلی گفته می شود. این بدان معنی است که Aetna Better Health of California باید مطمئن شود که مراقبت ها از نظر پزشکی لازم یا ضروری هستند.

خدمات از لحاظ پزشکی ضروری خدماتی هستند که برای نجات جان شما لازم و معقول باشد، جلوی بیماری شدید یا ناتوانی را بگیرد یا درد شدید مربوط به یک بیماری، عارضه تشخیص داده شده یا جراحت را تسکین بخشند. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت هایی می شود که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا وضعیت جسمی یا روانی ضروری است.

خدمات زیر حتی اگر از ارائه کنندگان عضو شبکه Aetna Better Health of California دریافت شوند همیشه نیاز به مجوز قبلی (پیش تاییدیه) خواهند داشت:

- بستری شدن، اگر اورژانسی نباشد
- خدمات خارج از منطقه خدماتی Aetna Better Health of California، اگر اضطراری یا فوریتی نباشد
- جراحی سرپایی
- مراقبت طولانی مدت یا خدمات پرستاری ماهر در یک مرکز پرستاری
- درمان های تخصصی، تصویربرداری، آزمایش و روندها
- خدمات حمل و نقل پزشکی زمانی که اورژانسی نیست. خدمات آمبولانس اورژانسی نیازی به تایید قبلی ندارد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



بر اساس بخش (1)(h) 1367.01 از مقررات بهداشت و ایمنی Aetna Better Health of California، Health and Safety Code، Health of California ظرف مدت 5 روز کاری از زمانی که Aetna Better Health of California اطلاعات لازم برای تصمیم گیری را دریافت می کند در مورد پیش تأیید (مجوزهای قبلی) عادی تصمیم گیری خواهد کرد.

برای درخواست هایی که ارائه کننده اظهار کرده باشد یا Aetna Better Health of California به این تشخیص رسیده باشد که رعایت مهلت زمانی استاندارد ممکن شدیداً جان بیمار یا سلامتی یا توانایی حفظ یا احیای حداکثر توانایی بدنی را به خطر اندازد، Aetna Better Health of California نسبت به تصمیم گیری پیش تأییدیه (مجوز قبلی) تسریع شده (سریع)، اقدام خواهد کرد. Aetna Better Health of California هرچه سریعتر و مطابق با نیازهای عارضه سلامت شما و حداکثر ظرف مدت 72 ساعت بعد از گرفتن درخواست خدمات، اعلامیه خواهد داد.

درخواست های پیش تأییدیه (مجوز قبلی) توسط کارکنان بالینی یا پزشکی مانند پزشکان، پرستاران و داروسازان بررسی می شود.

Aetna Better Health of California به بررسی کنندگان پول پرداخت نمی کند تا پوشش یا خدمات را رد کنند. اگر Aetna Better Health of California درخواست را تأیید نکند Aetna Better Health of California یک نامه اعلامیه اقدامات (Notice of Action, NOA) برای شما خواهد فرستاد. نامه NOA روش درخواست تجدیدنظر و استیناف را برای حالتی که با تصمیم مخالف هستید شرح می دهد.

در صورتی که Aetna Better Health of California برای بررسی درخواست شما به زمان بیشتری نیاز داشته باشد، Aetna Better Health of California با شما تماس خواهد گرفت.

شما هرگز برای مراقبت های اضطراری نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارید، حتی اگر خارج از شبکه و خارج از منطقه خدمات شما باشد. این امر شامل زایمان و به دنیا آوردن بچه در صورت بارداری شما نیز هست. برای برخی از خدمات مراقبت حساس نیازی به تأیید قبلی ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مراقبت حساس، به بخش «مراقبت حساس» در ادامه این فصل بروید.

برای سؤالات مربوط به تأیید پیش از تأیید (مجوز قبلی)، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

## نظر پزشک دوم

شما شاید بخواهید درباره مراقبت هایی که ارائه کننده تصور می کند به آن نیاز دارید یا درباره تشخیص یا برنامه درمان خود نظر پزشک دیگری را نیز بگیرید. بعنوان مثال، اگر در مورد نیاز خود به یک درمان یا جراحی توصیه شده تردید دارید یا یک برنامه درمانی را دنبال کرده اما نتیجه ای نگرفته اید، شاید بخواهید نظر پزشک دوم را بگیرید.

اگر می خواهید نظر پزشک دومی را داشته باشید، ما شما را به یک ارائه دهنده شبکه واجد شرایط ارجاع می دهیم که می تواند نظر دوم را به شما بدهد. برای دریافت کمک در زمینه انتخاب یک ارائه دهنده خدمات، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





Aetna Better Health of California در صورتی هزینه نظر پزشک دوم را پرداخت خواهد کرد که شما یا ارائه کننده عضو شبکه آن را درخواست کرده باشد و نظر دوم را از یک ارائه کننده عضو شبکه دریافت کنید. برای دریافت نظر دوم از یک ارائه کننده عضو شبکه، نیازی به اجازه گرفتن از Aetna Better Health of California نیست. با این حال، اگر به ارجاع نیاز دارید، ارائه دهنده شبکه شما می تواند به شما در دریافت یک ارجاع برای نظر دوم در صورت نیاز کمک کند.

اگر هیچ ارائه کننده ای در شبکه Aetna Better Health of California نیست که بتوانید از او نظر دوم بگیرید، Aetna Better Health of California هزینه دریافت نظر دوم از یک ارائه کننده خدمات خارج از شبکه را پرداخت خواهد کرد. Aetna Better Health of California ظرف مدت 5 روز کاری به شما خواهد گفت که آیا ارائه کننده خدمات انتخابی شما برای نظر دوم مورد تأیید است یا خیر. اگر بیماری شما مزمن، شدید یا جدی باشد یا تهدیدی فوری و جدی برای سلامت شما از جمله، خطر مرگ، از دست دادن اندام یا عضو مهم بدن یا عملکرد بدن وجود داشته باشد، که محدود به این موارد هم نیست Aetna Better Health of California ظرف مدت 72 ساعت به صورت کتبی به شما اعلام خواهد کرد.

اگر Aetna Better Health of California درخواست شما برای نظر دوم را رد کند می توانید شکایت خود را ثبت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد شکایات، به بخش «شکایات» در فصلی با عنوان «گزارش و حل مشکلات» در این کتابچه راهنما بروید.

## مراقبت های حساس

### خدمات با رضایت برای افراد زیر سن قانونی

اگر زیر 18 سال سن دارید، می توانید برخی از خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید. به این خدمات، خدمات با رضایت صغیر می گویند.

می توانید خدمات زیر را بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید:

- خدمات تجاوز جنسی، از جمله مراقبت سلامت روان سرپایی
- بارداری
- تنظیم خانواده و کنترل بارداری
- خدمات سقط جنین

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

- مراقبت سلامت روان سرپایی برای:
  - تجاوز جنسی
  - زنا با محارم
  - حمله فیزیکی
  - کودک آزاری
  - وقتی به فکر آسیب رساندن به خود یا دیگران هستید

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



- پیشگیری، آزمایش و درمان HIV/AIDS
- پیشگیری، آزمایش و درمان عفونت های مقاربتی
- درمان اختلالات سوء مصرف مواد
- جهت اطلاعات بیشتر به «خدمات درمان اختلال مصرف مواد» در این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

برای آزمایش بارداری، خدمات تنظیم خانواده، خدمات کنترل بارداری، یا خدمات عفونت های مقاربتی، پزشک یا کلینیک لازم نیست عضو شبکه Aetna Better Health of California باشند. شما می توانید هر ارائه دهنده Medi-Cal را انتخاب کرده و بدون ارجاع یا تأیید قبلی (مجوز قبلی) برای این خدمات به آنها مراجعه کنید. برای خدمات رضایت صغیر که جزء خدمات تخصصی سلامت روان نیستند، می توانید بدون ارجاع و بدون تأیید قبلی به یک ارائه دهنده درون شبکه مراجعه کنید. PCP شما مجبور نیست شما را ارجاع دهد و برای دریافت خدمات رضایت صغیر که طبق این کتابچه راهنمای اعضا پوشش داده شده است، نیازی به دریافت پیش تأییدیه از Aetna Better Health of California ندارید.

خدمات رضایت صغیر که خدمات تخصصی سلامت روان هستند، طبق این کتابچه راهنمای اعضا تحت پوشش نیستند. خدمات تخصصی سلامت روان تحت پوشش طرح سلامت روان برای شهرستانی که در آن زندگی می کنید، است.

افراد خردسال می توانند با خط پرستاری 7/24 به شماره 1-855-772-9076 گزینه 5 تماس گرفته و به صورت خصوصی با یک مسئول مربوطه درباره نگرانی های سلامتی خود صحبت کنند.

Aetna Better Health of California اطلاعات مربوط به دریافت خدمات حساس را برای والدین یا سرپرستان ارسال خواهد کرد. لطفاً برای اطلاعات در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس، به بخش «اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» مراجعه کنید.

### خدمات حساس مخصوص بزرگسالان

به عنوان یک بزرگسال (18 سال یا بیشتر)، شاید مایل نباشید برای مراقبت های حساس یا خصوصی پیش PCP خود بروید. اگر چنین است، می توانید برای انواع مراقبت های زیر به هر پزشک یا کلینیکی مراجعه کنید:

- تنظیم خانواده و کنترل بارداری (از جمله عقیم سازی برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر)
- تست و مشاوره بارداری
- پیشگیری و آزمایش ایدز/اچ آی وی
- پیشگیری، آزمایش و درمان عفونت های مقاربتی
- مراقبت های تجاوز جنسی
- خدمات سرپایی سقط جنین

پزشک یا کلینیک لازم نیست عضو شبکه Aetna Better Health of California باشند. شما می توانید هر ارائه دهنده Medi-Cal را انتخاب کرده و بدون ارجاع یا تأیید قبلی (مجوز قبلی) برای این خدمات به آنها مراجعه کنید. خدمات ارائه دهنده خارج از شبکه که مربوط به مراقبت های حساس نیست ممکن است تحت پوشش قرار نگیرند. برای کمک به یافتن پزشک یا کلینیکی که این خدمات را ارائه می دهد، یا برای کمک در دریافت این خدمات (از جمله حمل و نقل)، می توانید با (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. شما همچنین می توانید با خط پرستاری 7/24 به شماره 1-855-772-9076، گزینه 5 تماس بگیرید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



Aetna Better Health of California اطلاعاتی در مورد دریافت خدمات حساس به سایر اعضای خانواده ارسال نمی کند. لطفاً برای اطلاعات در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس، به بخش «اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» مراجعه کنید.

## مخالفت اخلاقی

برخی ارائه کنندگان از لحاظ اخلاقی با بعضی خدمات تحت پوشش مخالف هستند. این بدان معناست که آنها حق دارند برخی از خدمات تحت پوشش را در صورت مخالفت اخلاقی با آن خدمات ارائه نکنند. اگر ارائه کننده شما مخالفت اخلاقی داشته باشند، به شما کمک خواهند کرد تا ارائه کننده دیگری را برای خدمات مورد نیاز بیابید. Aetna Better Health of California همچنین می تواند برای یافتن ارائه دهنده با شما همکاری کند.

برخی از بیمارستان ها و بعضی ارائه دهندگان، یک یا چند مورد از خدمات زیر را که ممکن است تحت پوشش قرارداد طرح شما باشد و شما یا یکی از اعضای خانواده تان به آن نیاز داشته باشید، ارائه نکنند:

- تنظیم خانواده؛
- خدمات پیشگیری از بارداری، از جمله پیشگیری از بارداری اورژانسی
- عقیم سازی، شامل بستن لوله ها در موقع زایمان و وضع حمل؛
- درمان های ناباروری؛
- سقط جنین.

شما قبل از ثبت نام باید اطلاعات بیشتری کسب کنید. با پزشک احتمالی، گروه پزشکی، انجمن تخصصی مستقل، یا کلینیک تماس بگیرید، یا با Aetna Better Health of California به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید تا مطمئن شوید که می توانید خدمات مراقبت بهداشتی مورد نیاز خود را دریافت کنید.

این خدمات در دسترس هستند و Aetna Better Health of California باید مطمئن شود که شما یا یکی از اعضای خانواده تان به ارائه دهنده مراجعه می کنید یا در بیمارستانی بستری می شوید که خدمات تحت پوشش را انجام می دهد. اگر سؤالی دارید یا برای یافتن ارائه دهنده نیاز به کمک دارید، با Aetna Better Health of California به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

## مراقبت های فوریتی

مراقبت های فوریتی، برای مواقع اورژانسی و یا شرایط تهدید کننده حیات نیست. این مراقبت برای خدماتی است که برای پیشگیری از یک آسیب جدی سلامت، بر اثر یک بیماری ناگهانی، صدمه دیدگی یا بدتر شدن عارضه ای که دارید مورد نیاز است. بیشتر قرارهای مراقبت فوریتی که نیازی به تأیید قبلی ندارند (مجوز قبلی) و ظرف 48 ساعت از درخواست شما برای قرار ملاقات در دسترس هستند. اگر خدمات مراقبت فوریتی که نیاز دارید نیاز به یک پیش تأییدیه دارند، در عرض 96 ساعت از درخواستتان، قرار ملاقات به شما پیشنهاد می شود.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



برای مراقبت های فوری، با PCP تماس بگیرید. اگر نمی توانید به PCP خود دسترسی پیدا کنید، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. یا می توانید با 1-855-772-9076 تماس بگیرید تا سطح مراقبتی را که برای شما بهترین است، بدانید.

در صورت نیاز به مراقبت های فوری در خارج از منطقه باید به نزدیک ترین مرکز مراقبت های فوری بروید.

نیازهای مراقبت فوری می تواند شامل موارد زیر باشد:

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

هنگامی که در منطقه خدماتی Aetna Better Health of California هستید، باید خدمات مراقبت فوری را از یک ارائه دهنده درون شبکه دریافت کنید. برای مراقبت های اورژانسی از ارائه دهندگان درون شبکه در داخل منطقه خدماتی Aetna Better Health of California، نیازی به تأیید قبلی (مجوز قبلی) ندارید. اگر خارج از منطقه خدماتی Aetna Better Health of California هستید، اما در داخل ایالات متحده هستید، برای دریافت مراقبت فوری نیازی به تأیید قبلی ندارید. به نزدیکترین مرکز مراقبت های فوری بروید. Medi-Cal خدمات مراقبت فوری در خارج از ایالات متحده را پوشش نمی دهد. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می کنید و نیاز به مراقبت فوری دارید، ما مراقبت شما را پوشش نمی دهیم.

اگر به مراقبت فوری سلامت روان نیاز دارید، با طرح سلامت روان شهرستان یا خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. شما می توانید در هر زمان، 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته، با طرح سلامت روان شهرستان خود یا سازمان بهداشت رفتاری Aetna Better Health of California تماس بگیرید. برای یافتن شماره تلفن های رایگان همه استان ها به صورت آنلاین، به

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

ارائه دهنده مراقبت های فوری شما ممکن است به عنوان بخشی از ویزیت مراقبت های فوری به شما دارو بدهد. اگر داروها را به عنوان بخشی از ویزیت خود دریافت می کنید، Aetna Better Health of California داروها را به عنوان بخشی از مراقبت های فوری تحت پوشش شما پوشش می دهد. اگر ارائه دهنده مراقبت فوری شما نسخه ای برای دریافت از داروخانه به شما بدهد، برنامه Medi-Cal Rx داروها را پوشش می دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal Rx، به عنوان «داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx» در بخش «سایر برنامه ها و خدمات Medi-Cal» در فصل 4 مراجعه کنید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## مراقبت اورژانسی

برای دریافت مراقبت های اورژانسی با **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس (Emergency Room, ER) بروید. برای مراقبت های اورژانسی نیاز به مجوز قبلی (اجازه قبلی) از Aetna Better Health of California نیست.

در داخل ایالات متحده، از جمله هر قلمرو ایالات متحده، شما این حق را دارید که از هر بیمارستان یا مکان دیگری برای مراقبت های اضطراری استفاده کنید.

در خارج از ایالات متحده، تنها خدمات اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک دارند، تحت پوشش قرار می گیرند. مراقبت های اضطراری و سایر مراقبت ها در کشورهای دیگر تحت پوشش قرار نمی گیرند.

مراقبت های اورژانسی فقط برای شرایط پزشکی تهدید کننده زندگی است. این مراقبت برای بیماری یا جراحی است که یک فرد محتاط (معقول) (نه یک متخصص مراقبت های بهداشتی) با دانش متوسط در مورد بهداشت و پزشکی به این تشخیص برسد که اگر فوراً مراقبت نکنید، سلامت خود را حفظ کنید (یا سلامت نوزاد متولد نشده شما) در خطر جدی است، یا در خطر آسیب جدی به عملکرد جسمانی، اندام بدن یا قسمتی از بدن خود هستید. مثال ها می تواند شامل موارد زیر باشد اما به اینها محدود نیست:

- وضع حمل فعال
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد قفسه سینه
- مشکل تنفسی
- سوختگی شدید
- مصرف بیش از حد مواد مخدر
- غش کردن
- خونریزی شدید
- شرایط اورژانسی روانپزشکی، مانند افسردگی شدید یا افکار خودکشی (ممکن است تحت پوشش برنامه های بهداشت روانی شهرستان باشد)

برای مراقبت های معمول یا مراقبت هایی که فوراً مورد نیاز نیست به اورژانس مراجعه نکنید. مراقبت های معمول را باید از PCP خود دریافت کنید چون بهترین شناخت را از وضعیت شما دارد. اگر مطمئن نیستید که وضعیت پزشکی شما از نوع اورژانسی است، با PCP خود تماس بگیرید. شما همچنین می توانید با خط پرستاری/خدمات تریاژ 7/24 به شماره 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

در صورتی که خارج از منطقه خود نیاز به مراقبت های اورژانسی پیدا کردید، به نزدیک ترین بخش اورژانس (ER) بروید حتی اگر خارج از شبکه Aetna Better Health of California باشد. اگر به یک بخش اورژانس رفتید، از آنها بخواهید با Aetna Better Health of California تماس بگیرند. شما یا بیمارستانی که در آنجا پذیرش شده اید باید ظرف مدت 24 ساعت از زمانی که مراقبت های اورژانسی دریافت کرده اید با Aetna Better Health of California تماس بگیرید. اگر به خارج از آمریکا، به غیر از Canada یا Mexico، سفر می کنید و به مراقبت های اورژانسی نیاز دارید، Aetna Better Health of California مراقبت های شما را پوشش نمی دهد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



اگر به حمل و نقل اورژانسی نیاز دارید، با شماره **911** تماس بگیرید. قبل از رفتن به بخش اورژانس لازم نیست ابتدا از PCP خود یا Aetna Better Health of California اجازه بگیرید.

در صورت نیاز به مراقبت در یک بیمارستان خارج از شبکه بعد از وضعیت اورژانسی (مراقبت های بعد از تثبیت) بیمارستان با Aetna Better Health of California تماس خواهد گرفت.

**به یاد داشته باشید:** با **911** تماس نگیرید مگر آنکه وضعیت یک مورد اورژانسی باشد. مراقبت های اورژانسی را باید فقط در شرایط اورژانسی، و نه برای مراقبت های معمول یا برای بیماری های جزئی مانند سرماخوردگی یا گلودرد دریافت کنید. در شرایط اورژانسی باید با **911** تماس گرفته یا به نزدیک ترین بخش اورژانس مراجعه کنید.

**خط مشاوره پرستاری Aetna Better Health of California به شما اطلاعات پزشکی و مشاوره رایگان 24 ساعته در هر روز از سال می دهد. با شماره 1-855-772-9076 (TTY 711) تماس بگیرید.**

## خط مشاوره پرستار

خط مشاوره پرستاری Aetna Better Health of California به شما اطلاعات پزشکی و مشاوره رایگان 24 ساعته در هر روز از سال می دهد. با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید تا:

- با پرستاری صحبت کنید که به سؤالات پزشکی پاسخ می دهد، توصیه های مراقبتی را ارائه می دهد و به شما کمک می کند تصمیم بگیرید که آیا باید فوراً به پزشک مراجعه کنید یا خیر
- در مورد شرایط پزشکی مانند دیابت یا آسم، از جمله مشاوره در مورد اینکه چه نوع ارائه دهنده ای ممکن است برای شرایط شما مناسب باشد، کمک بگیرید

خط مشاوره پرستار نمی تواند در قرار ملاقات های کلینیک یا پر کردن مجدد دارو کمک کند. اگر در این مورد به کمک نیاز دارید با مطب ارائه دهنده خود تماس بگیرید.

## فرم رضایت آگاهانه اقدامات تشخیصی درمانی

رضایت نامه اقدامات پزشکی، یک فرم قانونی است. در صورتی که نتوانید بعداً صحبت کنید یا تصمیم بگیرید، می توانید مراقبت های بهداشتی مورد نظر خود را در فرم فهرست کنید. شما می توانید مراقبت هایی که نمی خواهید را ذکر کنید. شما می توانید یک نفر دیگر مانند همسر خود را تعیین کنید تا در صورتی که خودتان قادر نبودید، از طرف شما در مورد مراقبت های بهداشتی و درمانی تصمیم گیری کند.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



فرم های رضایت نامه اقدامات پزشکی را می توانید از داروخانه ها، بیمارستان ها، دفاتر حقوقی

و مطب پزشکان تهیه کنید. ممکن است برای تهیه این فرم لازم باشد مبلغی پرداخت کنید. البته می توانید یک نسخه رایگان فرم را در اینترنت جستجو کرده و دانلود نمایید. شما می توانید از اعضای خانواده، PCP یا شخصی که مورد اطمینان شماست بخواهید در تکمیل فرم کمک تان کنند.

شما حق دارید که رضایت نامه اقدامات پزشکی در پرونده سوابق پزشکی تان قرار داده شود. شما حق دارید که رضایت نامه اقدامات پزشکی خود را در هر زمانی تغییر داده یا باطل کنید.

شما حق دارید از تغییرات قوانین مربوط به رضایت نامه های اقدامات پزشکی آگاه شوید. Aetna Better Health of California حداکثر ظرف مدت 90 روز پس از اعمال تغییر، شما را در جریان تغییرات قوانین ایالتی قرار خواهد داد.

برای اطلاعات بیشتر می توانید با Aetna Better Health of California به شماره 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

## اهداء عضو بدن و بافت

شما می توانید با اهدای اعضای بدن و یا بافت به نجات جان انسان ها کمک کنید. اگر بین 15 تا 18 سال دارید، می توانید با اجازه کتبی والدین یا قیم خود اهداءکننده شوید. می توانید نظر خود را در مورد اهدای عضو بدن در هر زمانی تغییر دهید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره اهدای اعضای بدن یا بافت، با PCP خود صحبت کنید. شما همچنین می توانید از وب سایت سازمان خدمات بهداشتی و انسانی آمریکا در آدرس [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov) بازدید کنید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## 4. مزایا و خدمات

### آنچه برنامه بهداشتی و درمانی شما تحت پوشش قرار می دهد

در این فصل توضیحات مربوط به خدمات تحت پوشش شما به عنوان یک عضو Aetna Better Health of California ارائه شده است. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی ضروری باشند و توسط یک ارائه دهنده شبکه ارائه شوند رایگان هستند. اگر مراقبت خارج از شبکه است به جز برای برخی خدمات حساس و مراقبت های اضطراری، باید از ما درخواست پیش تاییدیه (مجوز قبلی) کنید. برنامه سلامتی شما ممکن است خدمات ضروری پزشکی از یک ارائه دهنده خارج از شبکه را پوشش دهد. اما برای این کار باید از Aetna Better Health of California درخواست پیش تاییدیه (مجوز قبلی) کنید. خدمات از لحاظ پزشکی ضروری خدماتی هستند که برای نجات جان شما لازم و معقول باشد، جلوی بیماری شدید یا ناتوانی را بگیرد یا درد شدید مربوط به یک بیماری، عارضه تشخیص داده شده یا جراحت را تسکین بخشند. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت هایی می شود که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا وضعیت جسمی یا روانی ضروری است. برای جزئیات بیشتر در مورد خدمات تحت پوشش تان، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

اعضای زیر 21 سال از مزایا و خدمات اضافی برخوردار می شوند. فصل 5 را بخوانید: اطلاعات بیشتر مراقبت از کودک و نوجوان.

برخی از مزایای اولیه سلامتی Aetna Better Health of California در زیر ذکر شده است. مزایای دارای ستاره (\*) ممکن است نیاز به تایید قبلی داشته باشند.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





- درمان ها و خدمات بهداشتی خانگی حاد (درمان کوتاه مدت)
- ایمن سازی بزرگسالان (واکسن)
- تست آلرژی و تزریق
- خدمات آمبولانس برای مواقع اضطراری
- خدمات بیهوشی
- پیشگیری از آسم
- شنوایی شناسی\*
- معالجات رفتار درمانی\*
- تست نشانگر زیستی
- توانبخشی قلب
- خدمات کایروپراکتیک\*
- شیمی درمانی و پرتودرمانی
- ارزیابی سلامت شناختی
- خدمات کارکنان بهداشت جامعه
- خدمات دندانپزشکی - محدود (انجام شده توسط پزشک متخصص/PCP در مطب پزشکی)
- خدمات دیالیز / همودیالیز
- خدمات همراه زانو
- لوازم پزشکی با طول عمر بالا (DME)\*
- خدمات مراقبت دوتایی
- ویزیت های بخش اورژانس
- تغذیه تزریقی و داخلی-روده ای\*
- بازدید و مشاوره دفتر تنظیم خانواده (می توانید به یک ارائه دهنده غیر شرکت کننده مراجعه کنید)
- خانواده درمانی
- خدمات و تجهیزات توانبخشی\*
- سمعک ها
- مراقبت های بهداشتی در منزل\*
- مراقبت در آسایشگاه\*
- مراقبت های پزشکی و جراحی بیماران بستری\*
- آزمایشگاه، رادیولوژی\*
- درمان ها و خدمات طولانی مدت سلامت در منزل\*
- مراقبت های زایمان و نوزادان
- پیوند عضو اصلی\*
- کار درمانی\*
- تجهیزات اورتز/پروتز\*
- لوازم استومی و اورولوژی
- خدمات سرپایی بیمارستانی
- خدمات سلامت روان سرپایی
- جراحی سرپایی\*
- مراقبت های تسکینی\*
- ویزیت های PCP
- خدمات اطفال
- فیزیوتراپی\*
- خدمات درمان پا\*
- توانبخشی ریوی
- توالی یابی سریع کل ژنوم
- خدمات و تجهیزات توانبخشی\*
- خدمات پرستاری ماهر
- ویزیت متخصص
- گفتار درمانی\*
- خدمات جراحی
- پزشکی از راه دور/بهداشت از راه دور
- خدمات تراجنسیتی\*
- مراقبت های فوریتی
- خدمات چشم پزشکی\*
- خدمات سلامت زنان

تعاریف و توضیحات خدمات تحت پوشش را می توان در فصل 8، «اعداد و کلمات مهمی که باید بدانید» بیابید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
 Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
 به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



خدمات از لحاظ پزشکی ضروری خدماتی هستند که برای نجات جان شما لازم و معقول باشد، جلوی بیماری شدید یا ناتوانی را بگیرد یا درد شدید مربوط به یک بیماری، عارضه تشخیص داده شده یا جراحی را تسکین بخشند.

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

برای اعضای زیر 21 سال، در صورتی که جهت اصلاح یا بهبود نقایص و بیماری‌ها یا شرایط جسمی و روانی تحت مزایای غربالگری، تشخیص و درمان زودرس و دوره‌ای فدرال (EPSDT) ضروری باشد، خدمات پزشکی ضروری می‌باشد. این گونه خدمات شامل مراقبت‌هایی می‌شود که برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا وضعیت جسمی یا روانی یا حفظ وضعیت عضو به منظور جلوگیری از بدتر شدن آن ضروری است.

خدمات از لحاظ پزشکی ضروری شامل موارد زیر نمی‌شود:

- درمان‌هایی که آزمایش نشده یا هنوز در حال آزمایش هستند
- خدمات یا مواردی که به طور کلی به عنوان موثر پذیرفته نشده است
- خدمات خارج از دوره عادی و طول درمان یا خدماتی که دستورالعمل‌های بالینی ندارند
- خدمات برای راحتی مراقب یا ارائه دهنده

Aetna Better Health of California با برنامه‌های دیگر هماهنگ شده تا این اطمینان حاصل شود که شما تمام خدمات پزشکی ضروری را دریافت می‌کنید، حتی اگر این خدمات تحت پوشش برنامه دیگری باشد و نه Aetna Better Health of California.

خدمات از لحاظ پزشکی ضروری شامل خدمات تحت پوششی است که معقول و ضروری هستند به منظور:

- محافظت از زندگی؛
- جلوگیری از بیماری یا معلولیت قابل توجه؛
- کاهش درد شدید؛
- دستیابی به رشد و توسعه متناسب با سن؛ و
- به ظرفیت عملکردی برسید، آن را حفظ کرده و دوباره به دست آورید.

برای اعضای کمتر از 21 سال، خدمات ضروری پزشکی شامل کلیه خدمات تحت پوشش، مشخص شده در بالا، و سایر مراقبت‌های بهداشتی، خدمات تشخیصی، درمانی و سایر اقدامات لازم برای اصلاح یا بهبود عیوب و بیماری‌ها و شرایط جسمی و روانی مطابق با مزایای غربالگری، تشخیص و درمان زودرس و دوره‌ای فدرال (EPSDT) است.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



EPSDT طیف گسترده ای از خدمات پیشگیری، تشخیصی و درمانی را برای نوزادان، کودکان و نوجوانان زیر 21 سال کم درآمد می دهد. مزیت EPSDT قوی تر از مزایای بزرگسالان است و برای اطمینان از تشخیص و مراقبت زودهنگام کودکان طراحی شده است، به طوری که مشکلات سلامتی در اسرع وقت پیشگیری یا تشخیص داده شده و درمان می شوند. هدف EPSDT این است که اطمینان حاصل شود که تک تک کودکان مراقبت های بهداشتی مورد نیاز خود را در زمان نیاز دریافت می کنند - مراقبت مناسب از کودک مناسب در زمان مناسب به شکلی مناسب. Aetna Better Health of California با برنامه های دیگر هماهنگ شده تا این اطمینان حاصل شود که شما تمام خدمات پزشکی ضروری را دریافت می کنید، حتی اگر این خدمات تحت پوشش برنامه دیگری باشد و نه Aetna Better Health of California.

## مزایای Medi-Cal تحت پوشش Aetna Better Health of California

### خدمات سرپایی (سیار)

#### ایمن سازی بزرگسالان

شما می توانید اقدام مربوط به ایمن سازی بزرگسالان (واکسن ها) را از یک داروخانه عضو شبکه یا یک ارائه دهنده خدمات عضو شبکه بدون پیش تاییدیه (مجوز قبلی) دریافت کنید. Aetna Better Health of California آن دسته تزریق های پیشنهادی توسط کمیته مشورتی اقدامات ایمن سازی (ACIP) مراکز کنترل و پیشگیری از بیماری ها (CDC)، از جمله واکسن هایی که هنگام سفر به آن ها نیاز دارید را پوشش می دهد.

همچنین می توانید از طریق Medi-Cal Rx برخی خدمات ایمن سازی بزرگسالان (واکسن ها) را در داروخانه دریافت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه Medi-Cal Rx، بخش سایر برنامه ها و خدمات Medi-Cal را در این فصل بخوانید.

#### مراقبت های آلرژی

Aetna Better Health of California آزمایشات و درمان های آلرژی (حساسیت)، شامل رفع حساسیت، کاهش حساسیت، یا ایمونوتراپی را پوشش می دهد.

#### خدمات بیهوشی

Aetna Better Health of California خدمات بیهوشی را که هنگام گرفتن مراقبت های سرپایی از لحاظ پزشکی ضرورت دارند، پوشش می دهد. این ممکن است شامل بیهوشی برای اقدامات دندانپزشکی در صورت ارائه توسط متخصص بیهوشی باشد که ممکن است نیاز به تایید قبلی (مجوز قبلی) داشته باشد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



### خدمات کایروپراکتیک

Aetna Better Health of California خدمات کایروپراکتیک را، محدود به درمان ستون فقرات از راه مداخله دستی (فیزیوتراپی)، پوشش می دهد. خدمات Chiropractic به همراه خدمات طب سوزنی، شنوایی شناسی، کاردرمانی و گفتاردرمانی به دو سرویس در ماه محدود می شوند (محدودیت ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی شود). Aetna Better Health of California ممکن است سایر خدمات را به عنوان خدمات پزشکی ضروری، از قبل تأیید کند.

اعضاء زیر واجد شرایط دریافت خدمات کایروپراکتیک هستند:

- کودکان با سن زیر 21 سال
- افراد باردار تا پایان ماهی که شامل 60 روز پس از پایان بارداری است.
- ساکنین یک مرکز پرستاری حرفه ای، مرکز مراقبت های مداخله ای، یا یک مرکز مراقبت های نیمه حاد
- همه اعضا هنگام ارائه خدمات در بخش های سرپایی بیمارستان شهر، کلینیک های سرپایی، FQHC یا RHC که در شبکه Aetna Better Health of California هستند. همه FQHC ها، RHC ها یا بیمارستان های شهری خدمات سرپایی کایروپراکتیک را ارائه نمی دهند.

### ارزیابی سلامت شناختی

Aetna Better Health of California یک ارزیابی سلامت شناختی سالانه مختصری را برای اعضای 65 ساله یا بالاتری که در غیر این صورت واجد شرایط ارزیابی مشابه به عنوان بخشی از بازدید سالانه سلامتی تحت برنامه Medicare نیستند، پوشش می دهد. یک ارزیابی سلامت شناختی، به دنبال علائم بیماری آلزایمر یا زوال عقل می باشد.

### خدمات کارکنان بهداشت جامعه

Aetna Better Health of California خدمات کارکنان بهداشتی جامعه (CHW) را برای افراد، تحت پوشش قرار می دهد که توسط پزشک یا سایر پزشکان دارای مجوز برای جلوگیری از بیماری، ناتوانی و سایر شرایط بهداشتی یا پیشرفت آنها؛ طولانی شدن عمر؛ و سلامت و ارتقای کارایی جسمی و روانی توصیه شود. خدمات ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- آموزش و آموزش بهداشت، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری های مزمن یا عفونی؛ عارضه های سلامت رفتار، پری ناتال و دهانی؛ و پیشگیری از آسیب
- ارتقاء سلامت و مربیگری، از جمله تعیین هدف و ایجاد برنامه های اقدام برای رسیدگی به بیماری، پیشگیری و مدیریت آن

### خدمات دیالیز و همودیالیز

Aetna Better Health of California درمان های دیالیز را تحت پوشش قرار می دهد. Aetna Better Health of California همچنین خدمات همودیالیز (دیالیز مزمن) را در صورتی که پزشک شما درخواستی را ارائه داده و Aetna Better Health of California آن را تأیید کند، پوشش می دهد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



پوشش Medi-Cal شامل موارد زیر نمی شود:

- تجهیزات، لوازم و عوامل راحتی، آسایش یا تجهیزات لوکس
- اقلام غیرپزشکی، مانند ژنراتورها یا لوازم جانبی برای قابل حمل کردن تجهیزات دیالیز خانگی برای سفر

#### خدمات همراه زانو

Aetna Better Health of California خدمات همراه زانو را پوشش می‌دهد که شامل حمایت شخصی از افراد باردار و خانواده‌شان در طول بارداری، زایمان و دوره پس از زایمان می‌شود.

#### خدمات مراقبت دوتایی

Aetna Better Health of California خدمات مراقبت دوتایی را برای اعضا و مراقبان آنها که از نظر پزشکی ضروری هستند پوشش می‌دهد.

#### خانواده درمانی

Aetna Better Health of California خانواده درمانی را در مواقعی که از نظر پزشکی ضروری است و حداقل دو عضو خانواده را در بر گیرد، پوشش می‌دهد.

نمونه هایی از خانواده درمانی عبارتند از:

- روان درمانی کودک-والد (سنین 0 تا 5)
- درمان تعاملی کودک و والد (سنین 2 تا 12 سال)
- زوج درمانی شناختی-رفتاری (بزرگسالان)

#### جراحی سرپایی

Aetna Better Health of California اقدامات جراحی سرپایی را تحت پوشش قرار می‌دهد. اما به غیر از آن هایی که برای مقاصد تشخیصی لازم است، اقداماتی که اختیاری تشخیص داده می‌شوند، و برخی اقدامات پزشکی یا دندانپزشکی سرپایی خاص باید مجوز قبلی (اجازه قبلی) داشته باشند.

#### خدمات پزشک

Aetna Better Health of California آن دسته خدمات پزشک که از نظر پزشکی ضروری هستند را پوشش می‌دهد.

#### خدمات درمان پا (پا پزشکی)

Aetna Better Health of California خدمات پا پزشکی که از لحاظ پزشکی برای تشخیص و درمان پزشکی، جراحی، مکانیکی، درمان دستی (فیزیوتراپی) و الکتریکی پای انسان لازم هستند را پوشش می‌دهد. این شامل قوزک و تاندون‌های منتهی به پا و درمان غیر جراحی ماهیچه‌ها و تاندون‌های پا است که عملکردهای پا را کنترل می‌کند.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



### معالجه های درمانی

Aetna Better Health of California معالجه های درمانی مختلفی، از جمله موارد زیر، را پوشش می دهد:

- شیمی درمانی
- پرتو درمانی

### مراقبت های زایمان و نوزادان

Aetna Better Health of California این خدمات مربوط به بارداری و مراقبت از نوزادان را پوشش می دهد:

- آموزش و کمک به تغذیه با شیر مادر
- مراقبت های در زمان زایمان و بعد از آن
- پمپ های شیردوشی و لوازم
- مراقبت های بارداری
- خدمات مراکز زایمان
- مامای پرستار دارای مجوز (CNM)
- مامای دارای مجوز (LM)
- تشخیص اختلالات ژنتیکی جنین و مشاوره
- خدمات مراقبت از نوزاد

### خدمات تلفنی سلامتی

خدمات تلفنی راهی برای دریافت خدمات بدون قرار گرفتن در همان مکان فیزیکی ارائه دهنده خدمات شما است. خدمات تلفنی ممکن است شامل مکالمه مستقیم با ارائه دهنده خدمات شما باشد. یا ممکن است خدمات تلفنی شامل به اشتراک گذاشتن اطلاعات با ارائه دهنده شما بدون مکالمه زنده باشد. از طریق خدمات تلفنی می توانید خدمات زیادی دریافت کنید. با این حال، خدمات تلفنی سلامتی ممکن است برای همه خدمات تحت پوشش در دسترس نباشد. می توانید با ارائه دهنده خود تماس بگیرید تا بفهمید کدام نوع خدمات ممکن است از طریق خدمات تلفنی در دسترس باشد. مهم این است که هم شما و هم ارائه دهنده تان توافق کنید که استفاده از خدمات تلفنی برای یک سرویس خاص برای شما مناسب است. شما حق استفاده از خدمات حضوری را دارید و ملزم به استفاده از خدمات تلفنی سلامتی نیستید، حتی اگر ارائه دهنده شما موافقت کند که برای شما مناسب است.

### خدمات سلامت روان

#### خدمات سلامت روان سرپایی

Aetna Better Health of California یک عضو را برای ارزیابی سلامت روان اولیه بدون احتیاج به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) مورد پوشش قرار می دهد. شما می توانید یک ارزیابی سلامت روان را در هر زمانی از یک ارائه کننده خدمات سلامت روان دارای مجوز در شبکه Aetna Better Health of California بدون نیاز به معرفی نامه دریافت کنید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



یا ارائه کننده خدمات سلامت روان، می تواند شما را برای غربالگری سلامت روان توسط یک متخصص دیگر عضو شبکه Aetna Better Health of California به جهت تعیین میزان اختلال های روانی معرفی کند. اگر بر اساس غربالگری سلامت روان مشخص شود که دچار ناراحتی خفیف یا متوسط هستید یا دچار ناتوانی عملکرد روانی، احساسی یا رفتاری می باشید، Aetna Better Health of California می تواند برای شما خدمات سلامت روان ارائه نماید. Aetna Better Health of California خدمات سلامت روان را پوشش می دهد مانند:

- ارزیابی و معالجات سلامت روان به صورت فردی و گروهی (روان درمانی)
- آزمایشات روان شناسی هنگامیکه برای ارزیابی عارضه سلامت روان از لحاظ بالینی ایجاب نماید
- رشد مهارت های شناختی برای بهبود توجه، حافظه و حل مسأله
- خدمات سرپایی به منظور نظارت بر داروهای درمانی
- آزمایشگاه سرپایی، داروهایی که قبلاً تحت فهرست دارویی قرارداد Medi-Cal Rx قرار ندارند (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)، لوازم و مکملها
- مشاوره روانپزشکی
- خانواده درمانی

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات سلامت روان ارائه شده توسط Aetna Better Health of California، با شماره (TTY: 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

اگر PCP یا ارائه دهنده سلامت روان شما نتواند درمان اختلال سلامت روان را که در شبکه Aetna Better Health of California و در زمان های ذکر شده در بالا در بخش «دسترسی به موقع به مراقبت» در دسترس است، ارائه دهد، Aetna Better Health of California آنها را پوشش داده و به شما کمک خواهد کرد تا خدمات خارج از شبکه را هماهنگ کنید.

اگر بر اساس نتایج غربالگری سلامت روان مشخص گردد که شما ممکن است به سطح بالاتری از اختلال های روانی دچار باشید و به خدمات تخصصی سلامت روان (Specialty mental health services, SMHS) نیاز داشته باشید، PCP یا متخصص سلامت روان، شما را برای انجام ارزیابی و کمکجهت مرتبط شدن با مرحله بعدی روند، به برنامه مراقبت های سلامت روان استان ارجاع خواهد داد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، «سایر برنامه ها و خدمات Medi-Cal» را در صفحه 74 زیر «خدمات تخصصی سلامت روان» بخوانید.

## خدمات اورژانسی

### خدمات بستری و سرپایی مورد نیاز برای درمان یک عارضه پزشکی اورژانسی

Aetna Better Health of California تمام خدماتی را که برای درمان یک عارضه پزشکی اورژانسی که در ایالات متحده اتفاق می افتد (از جمله مناطقی مانند U.S. Virgin Islands، Puerto Rico و غیره) پوشش می دهد. Aetna Better Health of California نیز مراقبت های اورژانسی را که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا یا مکزیک دارد، پوشش می دهد. منظور از موقعیت اورژانسی پزشکی یک عارضه پزشکی است که با درد شدید یا

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



آسیب دیدگی جدی همراه است. موقعیت به قدری بحرانی باشد که اگر فوراً مورد مراقبت پزشکی قرار نگیرد، یک شخص محتاط می‌تواند انتظار داشته باشد:

- خطر جدی برای سلامتی شما؛ یا
- صدمه جدی به عملکردهای جسمانی؛ یا
- اختلال شدید هر اندام یا بخش بدن؛ یا
- در مورد یک زن باردار در مرحله زایمان فعال، به شکلی که زایمان در زمانی اتفاق بیفتد که یکی از شرایط ذیل محتمل باشد:

- زمان کافی برای انتقال بی خطر شما به بیمارستان دیگری قبل از زایمان وجود نداشته باشد.
- انتقال ممکن است سلامت و ایمنی شما یا کودک زاده نشده را به خطر اندازد.

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

**اگر یک داروساز در یک داروخانه سرپایی یک داروی اورژانسی به شما بدهد، آن مقدار داروی اورژانسی تحت پوشش Medi-Cal Rx خواهد بود و نه Aetna Better Health of California. اگر داروخانه برای دادن داروی اضطراری به شما کمک نیاز دارد، از داروخانه بخواهید با Medi-Cal Rx به شماره 800-977-2273 تماس بگیرد.**

#### خدمات ایاب و ذهاب اورژانسی

Aetna Better Health of California خدمات آمبولانس را برای رساندن شما به نزدیک ترین مرکز ارائه دهنده مراقبت در شرایط اورژانسی پوشش می‌دهد. این یعنی وضعیت شما باید به قدری حاد باشد که سایر راه‌های مراجعه به مراکز پزشکی، سلامتی یا جان شما را به خطر بیندازد. هیچگونه خدمات در خارج از ایالات متحده، به غیر از آن دسته خدمات اورژانسی که نیازمند بستری شدن شما در بیمارستان در کانادا یا مکزیک باشد تحت پوشش نیست. اگر خدمات آمبولانس اورژانسی را در Mexico و Canada دریافت می‌کنید و در طول آن دوره مراقبت در بیمارستان بستری نمی‌شوید، خدمات آمبولانس شما تحت پوشش Aetna Better Health of California نخواهد بود.

#### مراقبت‌های آسایشگاهی و تسکینی

Aetna Better Health of California مراقبت‌های آسایشگاهی و نیز مراقبت‌های تسکینی برای کودکان و بزرگسالان جهت کاستن از ناراحتی‌های جسمانی، احساسی، اجتماعی و روحی آنها را پوشش می‌دهد. بزرگسالان 21 ساله یا بالاتر ممکن است هم‌زمان خدمات مراقبت در آسایشگاه و مراقبت‌های تسکینی را دریافت نکنند.

#### مراقبت در آسایشگاه بیماری‌های لاعلاج

مراقبت آسایشگاهی یکی از مزایایی است که مخصوص اعضاء دارای بیماری لاعلاج است. برای مراقبت آسایشگاهی نیازی است عضو از امید به زندگی 6 ماهه یا کمتر برخوردار باشد. این نوع یک مراقبت مداخله‌ای است که به طور عمده روی مدیریت علائم بیماری و درد متمرکز است تا درمان برای افزایش طول عمر.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





مراقبت آسایشگاهی شامل این موارد است:

- خدمات پرستاری
- خدمات جسمی، شغلی یا گفتاری
- خدمات اجتماعی پزشکی
- خدمات دستیار بهداشتی و درمانی در منزل و خانه داری
- لوازم و تجهیزات پزشکی
- برخی داروها و خدمات بیولوژیکی (برخی ممکن است از طریق FFS Medi-Cal Rx در دسترس باشند)
- خدمات مشاوره‌ای
- خدمات مداوم پرستاری به صورت 24 ساعته در طی دوره های بحرانی و در صورت لزوم برای نگهداری عضو بیمار در خانه
- مراقبت های آرامش بخشی به روش بستری برای تا پنج روز متوالی در هر دفعه بستری در یک بیمارستان، مرکز پرستاری حرفه ای یا مرکز آسایشگاهی
- مراقبت های کوتاه مدت به روش بستری برای کنترل درد یا مدیریت علائم در یک بیمارستان، مرکز پرستاری حرفه ای یا مرکز آسایشگاهی

#### مراقبت های تسکینی

مراقبت تسکینی، نوعی مراقبت بیمار و خانواده محور است که با پیش بینی، پیشگیری و درمان رنج، کیفیت زندگی را بهبود می بخشد. برای مراقبت تسکینی نیازی نیستعضو از امید به زندگی شش ماهه یا کمتر برخوردار باشد. مراقبت تسکینی ممکن است همزمان با مراقبت درمانی ارائه شود.

مراقبت تسکینی شامل:

- برنامه ریزی از قبل مراقبت
- ارزیابی و مشاوره مراقبت تسکینی
- برنامه مراقبت شامل تمام مراقبت های تسکینی و درمانی مجاز
- برنامه تیم مراقبت شامل، اما نه محدود به:

- یک دکترای پزشکی یا استثنوپاتی
- بهیار
- پرستار ثبت شده
- پرستار حرفه ای یا پزشک پرستار دارای مجوز
- یک مددکار اجتماعی
- دین یار

- هماهنگی مراقبت
- مدیریت درد و علائم
- سلامت روان و خدمات اجتماعی پزشکی

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
 Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
 به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



بزرگسالانی که 21 سال یا بیشتر دارند، نمی توانند هم زمان مراقبت های تسکینی و هم مراقبت های آسایشگاهی را دریافت کنند. اگر مراقبت تسکینی دریافت می کنید و واجد شرایط مراقبت آسایشگاهی هستید، می توانید در هر زمانی درخواست کنید که به مراقبت آسایشگاهی تغییر دهید.

### بستری شدن در بیمارستان

#### خدمات بیهوشی

Aetna Better Health of California خدمات بیهوشی مورد نیاز از نظر پزشکی را در طول مدت بستری تحت پوشش در بیمارستان پوشش می دهد. متخصص بیهوشی، یک ارائه کننده خدمات است که به بیماران بیهوشی می دهد. بیهوشی به نوعی دارو گفته می شود که در برخی اقدامات پزشکی یا دندانپزشکی از آن استفاده می گردد.

#### خدمات بیمارستانی به روش بستری شدن

Aetna Better Health of California مراقبت های مورد نیاز بستری شدن در بیمارستان را در هنگام بستری شدن شما در بیمارستان پوشش می دهد.

#### توالی یابی سریع کل ژنوم

توالی یابی سریع کل ژنوم (rWGS) یک مزیت تحت پوشش برای هر عضو Medi-Cal است که یک سال یا کمتر دارد و خدمات بیمارستانی بستری در بخش مراقبت های ویژه دریافت می کند. این شامل توالی یابی فردی، توالی یابی سه گانه برای والدین یا والدین و نوزادشان و توالی یابی فوق سریع است. rWGS روشی جدید برای تشخیص به موقع عارضه ای است که بر مراقبت ICU کودکان یک ساله یا کمتر تأثیر می گذارد. اگر فرزند شما واجد شرایط دریافت خدمات کودکان California California Children's Services (CCS)، باشد، CCS می تواند مسئول پوشش هزینه اقامت در بیمارستان و rWGS باشد.

#### خدمات جراحی

Aetna Better Health of California جراحی های ضروری از نظر پزشکی که در بیمارستان انجام شده باشد را پوشش می دهد.

## The Postpartum Care Extension Program

Postpartum Care Extension Program، پوشش گسترده ای را برای اعضای Medi-Cal در طول زمان بارداری و بعد از بارداری فراهم می کند.

Postpartum Care Extension Program بدون در نظر گرفتن درآمد، شهروندی یا وضعیت مهاجرت، پوشش Aetna Better Health of California را تا 12 ماه پس از پایان بارداری تمدید می کند و نیازی به اقدام اضافی نیست.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## خدمات و تجهیزات توانبخشی و بازتوانی (درمانی)

این مزیت شامل خدمات و تجهیزاتی است که به افراد آسیب دیده، معلولیت یا شرایط مزمن کمک می‌کند تا مهارت‌های ذهنی و جسمی را بدست آورند یا بازیابی کنند.

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

- خدمات از نظر پزشکی ضروری است
- این خدمات برای رسیدگی به عارضه سلامت است
- خدمات مراقبت‌های بهداشتی و درمانی برای حفظ، یادگیری یا بهبود مهارت‌ها و عملکردها برای زندگی روزمره است.
- شما خدمات را در یک مرکز درون شبکه دریافت می‌کنید، مگر اینکه پزشک درون شبکه تشخیص دهد که از نظر پزشکی برای شما ضروری است که خدمات را در مکان دیگری دریافت کنید، یا یک مرکز درون شبکه برای درمان عارضه سلامتی شما در دسترس نباشد.

موارد تحت پوشش طرح عبارتند از:

### طب سوزنی

Aetna Better Health of California خدمات طب سوزنی را برای پیشگیری، اصلاح یا کاهش ادراک درد مزمن شدید و مداوم ناشی از یک عارضه پزشکی عمومی شناخته شده پوشش می‌دهد (محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Aetna Better Health of California ممکن است خدمات اضافی را در صورت لزوم پزشکی از پیش تأیید (مجوز قبلی) کند.

### شنوایی شناسی (شنوایی)

Aetna Better Health of California خدمات شنوایی سنجی را پوشش می‌دهد. شنوایی سنجی سرپایی به همراه خدمات طب سوزنی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتاردرمانی به دو سرویس در ماه محدود می‌شوند (محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Aetna Better Health of California ممکن است خدمات اضافی را در صورت لزوم پزشکی از پیش تأیید (مجوز قبلی) کند.

### معالجات رفتار درمانی

Aetna Better Health of California خدمات درمان سلامت رفتاری (BHT) را برای اعضای زیر 21 سال از طریق مزایای غربالگری، تشخیصی و درمانی اولیه و دوره ای (EPSDT) پوشش می‌دهد. BHT شامل خدمات و برنامه‌های درمانی مانند تحلیل کاربردی رفتار و برنامه‌های مداخله رفتاری مبتنی بر شواهد هستند که عملکرد یک شخص زیر 21 سال را تا سرحد امکان، توسعه داده یا بازیابی می‌کنند.

خدمات BHT کار مهارت آموزی را با استفاده از مشاهدات رفتاری و تقویت یا از طریق تذکرات و فرامین جامع مرحله به مرحله برای آموزش رفتارهای مورد نظر انجام می‌دهد. خدمات BHT مبتنی بر شواهد قابل اطمینان هستند و جنبه تجربی ندارند. از نمونه‌های خدمات BHT می‌توان به مداخله‌های رفتاری، بسته‌های مداخله شناختی رفتاری، رفتاردرمانی جامع و تحلیل کاربردی رفتار اشاره کرد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



خدمات BHT باید دارای ضرورت پزشکی باشند، توسط یک پزشک مجاز یا روانشناس تجویز شده باشند، توسط برنامه تأیید شوند و به نحوی ارائه گردد که با برنامه درمانی مورد تأیید هماهنگی داشته باشد.

### توانبخشی قلب

Aetna Better Health of California خدمات توانبخشی قلب به روش بستری و سرپایی را پوشش می دهد.

### تجهیزات پزشکی با دوام (DME)

Aetna Better Health of California هزینه خرید یا اجاره لوازم، تجهیزات DME را با نسخه پزشک، دستیاران پزشک، پزشکان پرستار و متخصصان پرستار بالینی پوشش می دهد. موارد DME تجویز شده در صورت ضرورت داشتن از نظر پزشکی برای حفظ عملکردهای بدن که برای فعالیتهای روزمره یا برای جلوگیری از ناتوانی جسمی اساسی، ضروری هستند، ممکن است پوشش داده شوند.

به طور کلی، Aetna Better Health of California موارد زیر را پوشش نمی دهد:

- تجهیزات، ویژگی ها و لوازم جهت راحتی، آسانتر بودن یا لوکس، به استثنای خرید پمپ های شیردوشی که تحت «پمپ های شیردوشی و لوازم» تحت عنوان «مراقبت زایمان و نوزاد در این فصل» توضیح داده شده است
- مواردی که برای حفظ فعالیت های عادی زندگی روزمره در نظر گرفته نشده اند، مانند تجهیزات ورزشی (از جمله دستگاه هایی که برای ارائه پشتیبانی اضافی برای فعالیت های تفریحی یا ورزشی در نظر گرفته شده است)
- تجهیزات بهداشتی، مگر در مواردی که از نظر پزشکی برای یک عضو زیر 21 سال ضروری است
- اقلام غیرپزشکی، مانند حمام سونا یا آسانسور
- تغییراتی در خانه یا ماشین شما
- دستگاه هایی برای آزمایش خون یا سایر مواد موجود در بدن (البته مانیتورهای قند خون، مانیتورهای قند خون مداوم، نوارهای تست و لانسست ها تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند)
- مانیتورهای الکترونیکی قلب یا ریه به جز مانیتورهای آینه نوزاد
- تعمیر یا تعویض تجهیزات به دلیل گم شدن، سرقت یا استفاده نادرست، مگر در مواردی که از نظر پزشکی برای عضو زیر 21 سال ضروری باشد.
- موارد دیگری که معمولاً برای مراقبت های بهداشتی استفاده نمی شوند

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

### تغذیه تزریقی و داخلی-روده ای

این روش ها برای تغذیه به بدن هنگامی استفاده می شود که یک وضعیت پزشکی باعث شود شما نتوانید غذا را به طور عادی مصرف کنید. فرمول های تغذیه انترال و محصولات تغذیه پارتنرال ممکن است در صورت نیاز از طریق Medi-Cal Rx پوشش داده شوند. Aetna Better Health of California ممکن است پمپ ها و لوله های روده ای و تزریقی را در صورت لزوم پزشکی پوشش دهد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## سمعک

Aetna Better Health of California در صورتی که آزمایش ضعف شنوایی داده، سمک‌ها از نظر پزشکی ضروری باشند و از پزشک خود نسخه داشته باشید، سمک را تحت پوشش قرار می‌دهد. پوشش به کمترین هزینه کمکی که نیازهای پزشکی شما را برآورده می‌کند محدود می‌شود. Aetna Better Health of California یک سمک را پوشش می‌دهد، مگر اینکه برای هر گوش به سمک نیاز باشد تا نتایج بسیار بهتری نسبت به آنچه می‌توانید با یک سمک دریافت کنید، داشته باشید.

سمعک برای اعضای زیر 21 سال

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

سمعک برای اعضای 21 سال و بالاتر

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

- قالب های گوش مورد نیاز برای نصب
- یک بسته باتری استاندارد
- ویزیت جهت اطمینان از اینکه سمک ها درست کار می‌کنند
- ویزیت برای تمیز کردن و نصب سمک شما
- تعمیر سمک شما

تحت Medi-Cal، ما سمک جایگزین را پوشش خواهیم داد اگر:

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

برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر، Medi-Cal شامل موارد زیر نیست:

- تعویض باتری سمک

## خدمات بهداشت و سلامت خانگی

Aetna Better Health of California خدمات بهداشتی و درمانی ارائه شده در منزل شما را اگر پزشک تجویز کرده باشد و از نظر پزشکی ضروری تشخیص داده شده باشد، تحت پوشش قرار می‌دهد.

خدمات بهداشتی خانگی محدود به خدماتی است که Medi-Cal پوشش می‌دهد مانند:

- مراقبت های پرستاری حرفه ای پاره وقت
- کمک های بهداشتی در منزل پاره وقت

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



- فیزیوتراپی، کار درمانی و گفتار درمانی ماهر
- خدمات اجتماعی پزشکی
- لوازم پزشکی

#### لوازم، تجهیزات و وسایل پزشکی

Aetna Better Health of California لوازم پزشکی را پوشش می دهد که توسط دستیاران پزشک، پزشکان پرستار و متخصصان پرستار بالینی تجویز می شوند. برخی از لوازم پزشکی از طریق FFS Medi-Cal Rx و نه Aetna Better Health of California پوشش داده می شود.

پوشش Medi-Cal شامل موارد زیر نمی شود:

- وسایل معمولی خانه شامل، اما نه محدود به:
  - نوار چسب (همه انواع)
  - الکل مصرف پزشکی
  - لوازم آرایشی
  - گلوله های پنبه و سواب
  - پودرهای بدن
  - دستمال مرطوب
  - فندق جادوگر
- درمان های معمولی خانه شامل، اما نه محدود به:
  - نفت خام سفید
  - روغن ها و لوسیون های پوست خشک
  - تالک و محصولات ترکیبی تالک
  - عوامل اکسید کننده مانند پراکسید هیدروژن
  - پراکسید کاربامید و پرورات سدیم
- شامپوهای بدون نسخه
- فرآورده های موضعی حاوی پماد بنزوئیک و اسید سالیسیلیک، کرم، پماد یا مایع اسید سالیسیلیک، و خمیر اکسید روی
- سایر مواردی که عموماً برای مراقبت های بهداشتی مورد استفاده قرار نمی گیرند و به طور منظم و عمدتاً توسط افرادی استفاده می شود که نیاز پزشکی خاصی به آنها ندارند.

#### کاردرمانی

Aetna Better Health of California خدمات کاردرمانی، شامل ارزیابی کاردرمانی، برنامه ریزی درمان، درمان، خدمات تعلیم و مشاوره را تحت پوشش قرار می دهد (محدودیت ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی شود). Aetna Better Health of California ممکن است خدمات اضافی را در صورت لزوم پزشکی از پیش تأیید (مجوز قبلی) کند.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



### تجهیزات اورتز/پروتز

Aetna Better Health of California خدمات و تجهیزات اورتز و پروتز دارای ضرورت پزشکی و تجویز شده توسط پزشک، متخصص قلب و عروق، دندانپزشک یا غیر پزشک ارائه دهنده خدمات پزشکی شما را تحت پوشش قرار می دهد. این امر شامل دستگاه های شنوایی کاشته شده، پروتز سینه بند/ کرسرست های ماستکتومی، پانسمان مخصوص فشارده سازی سوختگی و پروتزهایی برای بازگرداندن عملکرد یا جایگزینی بخشی از بدن یا پشتیبانی از یک قسمت ضعیف یا تغییر شکل داده بدن است.

### لوازم استومی و اورولوژی

Aetna Better Health of California کیسه های استومی، سوندهای ادرار، کیسه های تخلیه، لوازم جمع آوری ادرار و چسب ها را پوشش می دهد. این شامل تجهیزات و امکانات و لوازم مخصوص راحتی، آسودگی یا لوازم لوکس نمی شود.

### فیزیوتراپی

Aetna Better Health of California خدمات ضروری از نقطه نظر پزشکی فیزیوتراپی شامل ارزیابی فیزیوتراپی، برنامه ریزی درمان، درمان، خدمات تعلیم و مشاوره، و اعمال داروهای موضعی را تحت پوشش قرار می دهد.

### توانبخشی ریوی

Aetna Better Health of California توانبخشی ریوی با ضرورت پزشکی و تجویز شده توسط پزشک را تحت پوشش قرار می دهد.

### خدمات مراکز پرستاری تخصصی

Aetna Better Health of California خدمات مراکز پرستاری تخصصی را در صورتی که دارای ضرورت پزشکی باشد، و شما دچار ناتوانی و معلولیت باشید و نیاز به سطح بالایی از مراقبت ها داشته باشید، تحت پوشش قرار می دهد. این خدمات شامل اقامت شبانه روزی در مراکز مجاز همراه با مراقبت های پرستاری 24 ساعته است.

### گفتار درمانی

Aetna Better Health of California خدمات گفتار درمانی را در صورت ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می دهد (محدودیت ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی شود). Aetna Better Health of California ممکن است خدمات اضافی را در صورت لزوم پزشکی از پیش تأیید (مجوز قبلی) کند.

### خدمات تراجنسیتی

Aetna Better Health of California خدمات تراجنسیتی (خدمات تأیید جنسیت) را در صورت ضروری بودن از نظر پزشکی یا هنگامی که این خدمات باعث تأیید معیارهای جراحی بازسازی می شوند، مورد پوشش قرار می دهد.

---

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## آزمایشات بالینی

Aetna Better Health of California هزینه‌های معمول مراقبت از بیمار را برای بیماران پذیرفته شده در آزمایشات بالینی فاز I، فاز II، فاز III یا فاز IV در صورتی که مربوط به پیشگیری، تشخیص یا درمان سرطان یا سایر شرایط تهدید کننده زندگی باشد و اگر مطالعه تمام الزامات مندرج در قانون بهداشت و ایمنی (1)(d) 1370.6 را برآورده کند، انجام می‌شود. Medi-Cal Rx، یک برنامه Medi-Cal FFS، اکثر داروهای تجویزی سرپایی را پوشش می‌دهد. برای اطلاعات بیشتر بخش «داروهای تجویزی سرپایی» را در ادامه این فصل بخوانید.

## خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی

Aetna Better Health of California خدمات آزمایشگاهی سرپایی و بستری و اشعه ایکس را در صورت لزوم از نظر پزشکی پوشش می‌دهد. برخی اقدامات تصویربرداری پیشرفته، مانند سی تی اسکن، ام آر آی و PET اسکن، بسته به ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌گیرند.

## خدمات پیشگیرانه و حفظ تندرستی و کنترل بیماری های مزمن

موارد تحت پوشش طرح عبارتند از:

- واکسن های توصیه شده توسط کمیته مشورتی واکسیناسیون (Advisory Committee for Immunization Practices)
  - خدمات تنظیم خانواده
  - توصیه‌های Bright Futures آکادمی اطفال آمریکا (American Academy of Pediatrics) ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
  - خدمات پیشگیری از آسم
  - خدمات پیشگیرانه برای زنان که توسط کالج متخصص زنان و زایمان آمریکا (American College of Obstetricians and Gynecologists) توصیه می‌شود
  - کمک به ترک سیگار، که خدمات ترک سیگار نیز نامیده می‌شود
  - گروه ویژه خدمات پیشگیری ایالات متحده درجه A و B (United States Preventive Services Task Force Grade A and B) خدمات پیشگیرانه را توصیه می‌کند
- خدمات تنظیم خانواده به اعضای در سن بچه دار شدن ارائه می‌شود تا بتوانند تعداد و فاصله سنی میان فرزندان خود را تعیین نمایند. این خدمات شامل بعضی روش های پیشگیری از بارداری مورد تأیید FDA (سازمان مواد غذایی و دارویی) می‌شوند. PCP عضو Aetna Better Health of California و متخصصان OB/GYN برنامه برای خدمات تنظیم خانواده در دسترس هستند.

برای خدمات تنظیم خانواده می‌توانید یک پزشک Medi-Cal یا کلینیکی را انتخاب کنید که ارتباطی به Aetna Better Health of California نداشته باشند و نیاز به دریافت پیش‌تأیید (مجوز قبلی) از Aetna Better Health of California نخواهد بود. خدمات ارائه شده توسط یک ارائه دهنده خدمات خارج از شبکه که مربوط به تنظیم خانواده نیست ممکن است تحت پوشش قرار نگیرند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-855-772-9076 (TTY 711) تماس بگیرید.

با خدمات اعضا به شماره 1-855-772-9076 (TTY 711) تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





فصل 5 را بخوانید: مراقبت مناسب از کودک و نوجوان برای اطلاعات مراقبت های پیشگیرانه برای جوانان 20 ساله و کمتر.

### برنامه پیشگیری از دیابت

برنامه پیشگیری از دیابت (DPP) یک برنامه تغییر شیوه زندگی مبتنی بر شواهد است. این برنامه 12 ماهه بر تغییرات سبک زندگی متمرکز است و برای جلوگیری یا به تاخیر انداختن ابتلا به دیابت نوع 2 در میان افراد مبتلا به پیش دیابت طراحی شده است. اعضای که واجد شرایط هستند ممکن است برای سال دوم نیز واجد شرایط شوند. این برنامه آموزش و پشتیبانی گروهی را فراهم می کند. تکنیک ها شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نیست:

- ارائه یک مربی همکار
- آموزش خود نظارتی و حل مسأله
- ارائه تشویق و بازخورد
- ارائه مطالب اطلاع رسانی برای پشتیبانی از اهداف
- ردیابی منظم وزن برای دستیابی به اهداف

اعضا برای پیوستن به DPP باید از شرایط لازم برای عضویت در برنامه برخوردار باشند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این برنامه و واجد شرایط بودن، با Aetna Better Health of California تماس بگیرید.

### خدمات بازسازی

Aetna Better Health of California جراحی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیر طبیعی بدن برای بهبود یا ایجاد ظاهری طبیعی تا حد ممکن را پوشش می دهد. ساختارهای غیر طبیعی بدن مواردی هستند که به دلیل نقص مادرزادی، ناهنجاری های رشدی، تروما، عفونت، تومورها، بیماری یا بازسازی پستان پس از جراحی ماستکتومی ایجاد شده اند. برخی از محدودیت ها و استثنائات که ممکن است اعمال شود.

### خدمات غربالگری اختلالات سوء مصرف مواد

طرح شامل موارد زیر است:

- غربالگری های سوء مصرف الکل و غربالگری مواد مخدر غیرقانونی
- برای پوشش درمان از طریق شهر، «خدمات درمان اختلال مصرف مواد» را در ادامه این فصل ببینید.

### مزایای بینایی سنجی

موارد تحت پوشش طرح عبارتند از:

- معاینه معمول چشم هر 24 ماه یکبار؛ در صورت لزوم معاینات چشمی اضافی یا مکرر برای اعضا، مانند افراد مبتلا به دیابت، پوشش داده می شود.
- عینک (قاب و لنز) هر 24 ماه یکبار؛ زمانی که یک نسخه معتبر دارید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



- تعویض عینک قبل از 24 ماه، در صورت تغییر در نسخه یا مفقود شدن، سرقت یا شکستن عینک (و زمانی که قابل تعمیر نمی باشد)، و در حالتی که تقصیر شما نبوده باشد. باید یادداشتی به ما بدهید که بگوید چگونه عینک شما گم شده، دزدیده شده یا شکسته است.
- دستگاه‌هایی جهت کم بینایی برای افرادی که دچار اختلال بینایی هستند که با عینک‌های استاندارد، لنزهای تماسی، دارو یا جراحی که با توانایی فرد در انجام فعالیت‌های روزمره تداخل می‌کند (مانند دژنراسیون ماکولا مرتبط با سن) قابل اصلاح نیست.
- لنزهای تماسی ضروری از نقطه نظر پزشکی اگر استفاده از عینک به دلیل بیماری یا شرایط چشمی (به عنوان مثال، از دست دادن گوش) امکان پذیر نباشد، تست لنز تماسی و لنزهای تماسی ممکن است تحت پوشش قرار گیرند. بیماری‌های پزشکی که واجد شرایط استفاده از لنزهای تماسی ویژه هستند، شامل آنیرییدیا، آفاکیا و قوز قرنیه بوده، اما محدود به آنها نیست.

### مزایای حمل و نقل برای موقعیت‌هایی که اضطراری نیستند

اگر نیازهای پزشکی دارید که به شما اجازه نمی‌دهد از ماشین، اتوبوس یا تاکسی برای قرار ملاقات خود استفاده کنید، حق حمل و نقل پزشکی را دارید. برای خدمات تحت پوشش و قرار ملاقات‌های داروخانه تحت پوشش Medi-Cal می‌توان حمل و نقل پزشکی ارائه داد. اگر نیاز به حمل و نقل پزشکی دارید، می‌توانید ضمن صحبت با پزشک، دندانپزشک، متخصص پا، یا ارائه دهنده سلامت روان یا اختلال مصرف مواد خود، این درخواست را داشته باشید. ارائه دهنده شما در خصوص نوع صحیح حمل و نقل تصمیم‌گیری می‌کند تا نیاز شما را برآورده کند. اگر متوجه شوند که شما نیاز به حمل و نقل پزشکی دارید، آن را با تکمیل فرمی تجویز کرده و به Aetna Better Health of California ارسال می‌کنند. پس از تأیید شدن، تأییدیه بسته به نیاز پزشکی برای 12 ماه کافی است. علاوه بر این، هیچ محدودیتی برای تعداد سواری که می‌توانید داشته باشید وجود ندارد. پزشک شما باید نیاز پزشکی شما را برای حمل و نقل پزشکی مجدد ارزیابی کرده و هر 12 ماه یکبار تأیید مجدد کند.

حمل و نقل پزشکی شامل آمبولانس، ون مجهز، ون با قابلیت ورود صندلی چرخدار یا حمل هوایی است. اگر برای رفتن به قرار ملاقات خود به امکانات ایاب و ذهاب نیاز داشته باشید، Aetna Better Health of California کم هزینه ترین حمل و نقل پزشکی برای نیازهای پزشکی شما را فراهم خواهد کرد. این یعنی به عنوان مثال اگر از لحاظ جسمانی یا پزشکی قادر به تردد با ون صندلی چرخدار باشید، Aetna Better Health of California هزینه آمبولانس را پرداخت نخواهد کرد. فقط زمانی می‌توانید از حمل هوایی استفاده کنید که عارضه پزشکی شما، استفاده از هر گونه وسیله نقلیه زمینی را ناممکن ساخته باشد.

حمل و نقل پزشکی باید در موارد زیر استفاده شود:

- بنا به تشخیص و مجوز کتبی یک پزشک یا دیگر ارائه‌دهندگان، از لحاظ جسمانی یا پزشکی لازم باشد؛ برای اینکه شما از لحاظ جسمانی یا پزشکی قادر به استفاده از اتوبوس، تاکسی، ماشین یا ون برای رفتن به قرار ملاقات خود نباشید.
- به دلیل ناتوانی جسمانی یا روانی برای رفت و آمد از محل سکونت، سوار شدن به خودرو یا رفتن به محل درمان نیاز به کمک راننده دارید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



برای درخواست حمل و نقل پزشکی که پزشک شما برای قرار ملاقات های غیر فوری (روتین) تجویز کرده است، لطفاً حداقل 3 روز کاری (دوشنبه-جمعه) قبل از قرار ملاقات خود با Aetna Better Health of California به شماره 1-855-772-9076 یا Access2Care به شماره 1-888-334-8352 تماس بگیرید. برای قرار ملاقات های فوری، لطفاً هرچه سریعتر تماس بگیرید. لطفاً کارت شناسایی عضویت خود را در هنگام تماس آماده داشته باشید.

**محدودیت های حمل و نقل پزشکی:** Aetna Better Health of California کم هزینه ترین حمل و نقل پزشکی را که نیازهای پزشکی شما را برآورده کرده، به نزدیکترین ارائه دهنده از خانه شما که در آن قرار ملاقات در دسترس است، ارائه می کند. در صورت عدم پوشش خدمات توسط Medi-Cal، خدمات ایاب و ذهاب پزشکی ارائه نمی شود. اگر نوع قرار ملاقات توسط Medi-Cal تحت پوشش باشد ولی برنامه مراقبت های بهداشتی و درمانی آنرا پوشش ندهد، Aetna Better Health of California در ترتیب دادن امکانات رفت و آمد به شما کمک می نماید. فهرستی از خدمات تحت پوشش در این کتابچه راهنمای اعضاء ذکر شده است. حمل و نقل خارج از شبکه یا منطقه خدماتی پوشش داده نمی شود، مگر اینکه از قبل توسط Aetna Better Health of California تایید شده باشد. برای اطلاعات بیشتر یا درخواست حمل و نقل پزشکی، لطفاً با Aetna Better Health of California به شماره 1-855-772-9076 یا Access2Care به شماره 1-888-334-8352 تماس بگیرید.

**هزینه برای عضو:** هزینه ای برای حمل و نقلی که توسط Aetna Better Health of California ترتیب داده شده باشد وجود ندارد.

#### نحوه دریافت حمل و نقل غیرپزشکی

مزایای شما شامل ایاب و ذهاب به قرارهایتان زمانی است که قرار ملاقات برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal است و هیچ دسترسی به وسایل حمل و نقل ندارید. وقتی همه راه های دیگر را برای حمل و نقل امتحان کرده باشید و به شرح زیر باشند، می توانید بدون هیچ هزینه ای خدمات حمل و نقل دریافت کنید:

- رفت و آمد به قرار ملاقات برای خدمات Medi-Cal مورد تأیید ارائه کننده شما؛ یا
- دریافت نسخه ها و لوازم پزشکی

Aetna Better Health of California به شما اجازه می دهد برای رفتن به قرار ملاقات پزشکی جهت دریافت خدمات تحت پوشش Medi-Cal، از ماشین، تاکسی، اتوبوس یا سایر امکانات حمل و نقل عمومی/خصوصی استفاده کنید. Aetna Better Health of California کم هزینه ترین حمل و نقل غیرپزشکی را که نیازهای شما را برآورده می کند پوشش می دهد. گاهی اوقات، Aetna Better Health of California می تواند برای سواری با وسیله نقلیه شخصی که شما ترتیب می دهید، هزینه را بازپرداخت کند. این باید قبل از سوار شدن توسط Aetna Better Health of California تأیید شود، و باید به ما بگویید که چرا نمی توانید از راه های دیگر مانند اتوبوس بیابید. می توانید از طریق تماس با ما، ایمیل به ما یا به شکل حضوری به ما بگویید. شما نمی توانید خودتان رانندگی کنید و هزینه دریافت کنید. بازپرداخت مسافت پیموده شده به تمام موارد زیر نیاز دارد:

- گواهینامه رانندگی راننده
- شماره پلاک وسیله نقلیه راننده
- گواهی بیمه ماشین برای راننده

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



برای درخواست سفر جهت خدماتی که مجاز شده است، با Aetna Better Health of California به شماره 1-855-772-9076 یا Access2Care به شماره 1-888-334-8352 حداقل از 3 روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از قرار ملاقات یا در اسرع وقت هنگامی که یک قرار ویزیت فوری دارید تماس بگیرید. لطفاً کارت شناسایی عضویت خود را در هنگام تماس آماده داشته باشید.

توجه: سرخپوستان آمریکا ممکن است برای درخواست حمل و نقل غیر پزشکی با کلینیک بهداشت سرخپوستی محلی خود تماس بگیرند.

**محدودیت های حمل و نقل غیر پزشکی؛** Aetna Better Health of California کم هزینه ترین حمل و نقل غیر پزشکی را که نیازهای پزشکی شما را برآورده کرده، به نزدیکترین ارائه دهنده از خانه شما که در آن قرار ملاقات در دسترس است، ارائه می کند. اعضا نمی توانند خودشان رانندگی کنند یا مستقیماً هزینه آنها بازپرداخت می شود. برای کسب اطلاعات بیشتر با Aetna Better Health of California به شماره 1-855-772-9076 یا Access2Care به شماره 1-888-334-8352 تماس بگیرید.

#### حمل و نقل غیر پزشکی در موارد زیر اعمال نمی شود:

- هنگامی که برای رسیدن به یک قرار ویزیت برای یک سرویس تحت پوشش یک آمبولانس، وانت ویژه، وانت دارای بالابر ویلچر و یا سایر انواع حمل و نقل پزشکی از لحاظ Medi-Cal مورد نیاز باشد.
- به دلیل عارضه های جسمانی یا پزشکی برای رفت و آمد از محل سکونت، سوار شدن به خودرو یا رفتن به محل درمان نیاز به کمک راننده دارید.
- شما روی ویلچر هستید و بدون کمک راننده قادر به حرکت و خروج از وسیله نقلیه نیستید.
- این سرویس تحت پوشش Medi-Cal نیست.

**هزینه برای عضو:** هزینه ای برای حمل و نقل غیر پزشکی که توسط Aetna Better Health of California ترتیب داده شده باشد وجود ندارد.

**هزینه های سفر** در موارد خاص، اگر مجبورید برای قرار ملاقات با پزشکی که در نزدیکی خانه شما در دسترس نیست، سفر کنید، Aetna Better Health of California ممکن است هزینه های سفر مانند غذا، اقامت در هتل و سایر هزینه های مرتبط را پوشش دهد. این همچنین می تواند برای یک همراه و یک اهدا کننده پیوند عضو اصلی، در صورت لزوم، پوشش داده شود. شما باید از طریق تماس با Aetna Better Health of California به شماره 1-855-772-9076 یا Access2Care به شماره 1-888-334-8352 درخواست پیش تأیید (مجوز قبلی) برای این خدمات کنید.

#### خدمات دندانپزشکی [ فقط شهرستان ساکرامنتو ]

برنامه مراقبت مدیریت شده دندانپزشکی Medi-Cal از برنامه های مراقبت مدیریت شده برای ارائه خدمات دندانپزشکی شما استفاده می کند. شما باید در Dental Managed Care (نراقبت مدیریت شده دندانپزشکی) ثبت نام کنید. در برخی موارد، شما ممکن است واجد شرایط معافیت از ثبت نام در Dental Managed Care باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به گزینه های مراقبت بهداشتی در <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> بروید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



Medi-Cal Dental برخی از خدمات دندانپزشکی از جمله موارد زیر را پوشش می دهد:

- بهداشت دندانپزشکی تشخیصی و پیشگیرانه (مانند معاینه ها، عکسبرداری های اشعه ایکس و تمیز کردن دندان)
- خدمات اورژانسی برای کنترل درد
- کشیدن دندان
- پر کردن
- درمان کانال ریشه (قدامی / خلفی)
- تاج ها (پیش ساخته / لابراتوار)
- جرم گیری و تمیز کردن عمیق ریشه (روت پلن)
- پروتزهای کامل و جزئی
- ارتودنسی برای کودکانی که واجد شرایط هستند
- فلوراید موضعی

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

اگر سؤالی دارید یا می خواهید در مورد خدمات دندانپزشکی بیشتر بدانید و در یک طرح مراقبت مدیریت شده دندانپزشکی ثبت نام کرده اید، با طرح مراقبت مدیریت شده دندانپزشکی که به شما اختصاص داده شده است تماس بگیرید.

## سایر مزایای تحت پوشش و برنامه های Aetna Better Health of California

مراقبت ها و پشتیبانی های بلند مدت

Aetna Better Health of California این مزایای مراقبت ها و پشتیبانی های بلند مدت را برای اعضای واجد شرایط پوشش می دهد:

- خدمات مرکز مراقبت طولانی مدت مورد تأیید توسط Aetna Better Health of California
  - خدمات تسهیلات پرستاری حرفه ای مورد تأیید توسط Aetna Better Health of California
- اگر واجد شرایط خدمات مراقبت طولانی مدت هستید، Aetna Better Health of California مطمئن خواهد شد که در یک مرکز مراقبت بهداشتی مستقر می شوید که بهترین سطح مراقبت را برای نیازهای پزشکی شما فراهم می کند. اگر درباره خدمات مراقبت طولانی مدت سؤالی دارید، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## مدیریت مراقبت های اساسی

Aetna Better Health of California به هماهنگی و مدیریت نیازها و خدمات مراقبت های بهداشتی شما بدون هیچ هزینه ای کمک می کند. Aetna Better Health of California با برنامه های دیگر خدمات مراقبت های بهداشتی شما را هماهنگ می کند تا این اطمینان حاصل شود که شما تمام خدمات پزشکی ضروری را دریافت می کنید، از جمله داروهای تجویزی و خدمات مراقبت های بهداشتی رفتاری، حتی اگر این خدمات تحت پوشش برنامه دیگری باشد و نه Aetna Better Health of California. این شامل هماهنگی مراقبت در تمامی محیط ها است، مثلاً اگر شما نیاز به بستری شدن در بیمارستان دارید و به خانه خود یا یک مرکز پرستاری ماهر ترخیص می شوید.

اگر درباره سلامتی خود یا سلامتی فرزندتان سؤال یا مسئله ای دارید، لطفاً با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

## مدیریت مراقبت پیشرفته

Aetna Better Health of California خدمات مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM) را برای اعضای با نیازهای بسیار پیچیده پوشش می دهد. ECM مزیتی است که خدمات اضافی برای کمک به شما در جهت دریافت مراقبت های لازم برای سالم ماندن ارائه می شود. مراقبت هایی را که از پزشکان مختلف دریافت می کنید هماهنگ می کند. ECM به هماهنگی مراقبت های اولیه، مراقبت های حاد، سلامت رفتاری، رشد، سلامت دهان، خدمات و پشتیبانی های بلندمدت مبتنی بر جامعه (LTSS) و ارجاع به منابع موجود جامعه کمک می کند.

اگر واجد شرایط هستید، ممکن است در مورد خدمات ECM با شما تماس گرفته شود. همچنین می توانید با Aetna Better Health of California تماس بگیرید تا بدانید آیا واجد شرایط هستید و چه زمانی می توانید ECM دریافت کنید. یا با ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی خود صحبت کنید کسی که دریابد که آیا واجد شرایط ECM هستید و چه زمان و چگونه می توانید آن را دریافت کنید.

## خدمات ECM تحت پوشش

اگر برای ECM واجد شرایط هستید، تیم مراقبتی خود را شامل یک هماهنگ کننده مراقبت خواهید داشت. این شخص با شما و پزشکان، متخصصان، داروسازان، مدیران پرونده، ارائه دهندگان خدمات اجتماعی و دیگران صحبت خواهد کرد تا مطمئن شود که همه با هم همکاری می کنند تا مراقبت های مورد نیازتان را دریافت کنید. یک مدیر مراقبت ناظر همچنین می تواند به شما کمک کند خدمات دیگری را در جامعه خود بیابید و برای آنها درخواست دهید. ECM شامل:

- فراگیری و مشارکت
- ارزیابی جامع و مدیریت مراقبت
- افزایش هماهنگی مراقبت
- ارتقاء سلامت
- مراقبت انتقالی جامع
- خدمات پشتیبانی عضو و خانواده
- هماهنگی و ارجاع به جامعه و حمایت های اجتماعی

برای اطلاع از اینکه آیا ECM ممکن است برای شما مناسب باشد، با نماینده Aetna Better Health of California یا ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی خود صحبت کنید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## هزینه برای عضو

خدمات ECM برای عضو هزینه ای ندارد.

## پشتیبانی‌های اجتماعی

پشتیبانی‌های اجتماعی می‌تواند به موجب برنامه مراقبت فردی شما در دسترس باشد. حمایت‌های اجتماعی از نظر پزشکی خدمات یا تنظیمات جایگزین مناسب و مقرون به صرفه ای هستند که تحت پوشش طرح ایالتی Medi-Cal قرار دارند. دریافت این خدمات برای اعضا اختیاری است. اگر واجد شرایط هستید، این خدمات ممکن است به شما کمک کند مستقل تر زندگی کنید. آنها جایگزین مزایایی نمی‌شوند که قبلاً به موجب Medi-Cal دریافت می‌کردید. اینها شامل موارد زیر هستند:

- خدمات درمان آسم، همچنین به عنوان درمان های محرک آسم شناخته می‌شود - اطلاعاتی را در مورد اقداماتی که در خانه انجام می‌شود برای کاهش قرار گرفتن در معرض محیطی که می‌تواند باعث ایجاد علائم آسم شود و درمان‌هایی که برای اجتناب از بستری شدن مرتبط با آسم در بیمارستان ارائه می‌دهد.
- خدمات انتقال اجتماعی / انتقال از مرکز پرستاری به خانه یا مراکز کمکی زندگی - به اعضا کمک می‌کند در جامعه زندگی کنند و از بستری شدن بیشتر جلوگیری کنند.
- توانبخشی روزانه - به عضو کمک می‌کند تا مهارت‌های خودیاری، معاشرتی و مهارت‌های سازگاری لازم برای اقامت موفقیت آمیز در محیط طبیعی عضو را کسب، حفظ و بهبود بخشد.
- سازگاری‌های دسترس پذیری محیطی (EAA)، که با عنوان اصلاحات منزل نیز شناخته می‌شود - سازگاری‌های فیزیکی را برای خانه فراهم می‌کند که برای اطمینان از سلامت، رفاه و ایمنی اعضا ضروری است یا عضو را قادر می‌سازد تا با استقلال بیشتری در خانه کار کند.
- خدمات سپرده مسکن - به شناسایی، هماهنگی، تأمین یا تأمین مالی خدمات یکباره و اصلاحات لازم برای توانمندسازی اعضا جهت ایجاد یک خانه اولیه که متشکل از اتاق و تخت نباشد، کمک می‌کند.
- اجاره مسکن و خدمات پایدار - خدمات اجاره و نگهداری را ارائه می‌دهد، با هدف حفظ اجاره نامه ایمن و پایدار پس از امن شدن مسکن.
- خدمات ناوبری انتقال مسکن - به اعضا در به دست آوردن مسکن کمک می‌کند.
- غذا/وعده غذای طبی حمایتی - وعده‌های غذایی ارائه شده به اعضا در خانه که نیازهای غذایی منحصر به فرد افراد مبتلا به بیماری مزمن را برآورده می‌کند و وعده‌های غذایی بلافاصله پس از ترخیص از بیمارستان یا خانه سالمندان، که در منزل اعضا تحویل داده می‌شود.
- خدمات گذار از مرکز پرستاری به یک مرکز زندگی کمکی - به عضو کمک می‌کند تا در جامعه زندگی کند و/یا در صورت امکان از بستری شدن اجتناب شود.
- خدمات مراقبت شخصی و خانه داری - به اعضای که در زمینه فعالیت‌های زندگی روزانه (ADL، Activities of Daily Living) مانند حمام کردن، لباس پوشیدن، توالیت کردن، مسافرت کردن، یا غذا خوردن به کمک نیاز دارند، خدمات ارائه می‌دهد.
- مراقبت‌های بهبودی بخش یا مراقبت‌های آسایشگاهی پزشکی - مراقبت‌های اقامتی کوتاه مدت برای اعضای که دیگر نیازی به بستری شدن در بیمارستان ندارند، اما هنوز نیاز به بهبودی از یک آسیب یا بیماری دارد که شرایط آن در اثر محیط زندگی ناپایدار تشدید می‌شود.
- خدمات آسایشگاهی - به مراقبین اعضای که نیاز به نظارت موقت متناوب دارند ارائه می‌دهد.
- اسکان کوتاه مدت پس از بستری شدن در بیمارستان - حمایت‌های مداوم لازم برای بهبودی و بازتوانی را برای اعضا فراهم می‌کند.
- مراکز هوشیاری - به اعضا، عمدتاً آنهایی که بی‌خانمان هستند یا دارای شرایط زندگی ناپایدار هستند، محیط امن و حمایتی را برای هوشیار شدن از مستی ارائه می‌دهد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



اگر به کمک نیاز دارید یا می‌خواهید بدانید چه پشتیبانی‌های اجتماعی ممکن است برای شما در دسترس باشد، با 1-855-772-9076 (TTY 711) تماس بگیرید یا با ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی خود تماس بگیرید.

## پیوند عضو اصلی

### پیوند برای کودکان زیر 21 سال

قوانین ایالتی کودکانی را که نیاز به پیوند دارند، ملزم می‌کند که به برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) ارجاع داده شوند تا تصمیم بگیرند آیا کودک واجد شرایط CCS است یا خیر. اگر کودک واجد شرایط CCS باشد، هزینه‌های پیوند و خدمات مرتبط را پوشش می‌دهد. اگر کودک واجد شرایط CCS نباشد، Aetna Better Health of California کودک را برای ارزیابی به یک مرکز پیوند واجد شرایط ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند تأیید کند که پیوند مورد نیاز و ایمن است، Aetna Better Health of California پیوند و خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

### پیوند برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر

اگر پزشک شما تصمیم بگیرد که ممکن است به پیوند عضو اصلی نیاز داشته باشید، Aetna Better Health of California شما را برای ارزیابی به یک مرکز پیوند واجد شرایط ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند تأیید کند که پیوند مورد نیاز است و برای شرایط پزشکی شما ایمن است، Aetna Better Health of California پیوند و سایر خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

پیوند اعضای اصلی زیر تحت پوشش Aetna Better Health of California شامل موارد زیر است اما محدود به آنها نیست:

- مغز استخوان
- قلب
- قلب/ریه
- کلیه
- کلیه/پانکراس
- کبد
- کبد/روده کوچک
- ریه
- پانکراس
- روده ی کوچک

### هزینه‌های حمل و نقل و سفر

اگر شما یا خانواده تان برای رسیدن به قرار ملاقات پزشکی مرتبط با عارضه واجد شرایط CCS به کمک نیاز دارید و هیچ منبع موجود دیگری وجود ندارد، ممکن است بتوانید هزینه‌های حمل و نقل، غذا، مسکن و سایر هزینه‌ها مانند پارکینگ، عوارض و غیره را دریافت کنید. شما باید با Aetna Better Health of California تماس بگیرید و قبل از اینکه هزینه‌های انتقالی و اقامت را از جیب خود بردارید، درخواست تأیید قبلی (مجوز) کنید زیرا Aetna Better Health of California حمل و نقل غیرپزشکی و پزشکی غیر اورژانسی را همانطور که در مزایا و خدمات ذکر شده است ارائه می‌دهد. اگر هزینه‌های حمل و نقل یا سفر شما ضروری تشخیص داده شود و Aetna Better Health of California تأیید کند که شما سعی کرده‌اید از طریق Aetna Better Health of California حمل و نقل را دریافت کنید، می‌توانید از Aetna Better Health of California بازپرداخت دریافت کنید و ما باید ظرف 60 روز تقویمی پس از ارسال رسیده‌ها و اسناد مورد نیاز برای هزینه‌های حمل و نقل، هزینه را به شما بازپرداخت کنیم.

با خدمات اعضا به شماره 1-855-772-9076 (TTY 711) تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





## سایر برنامه ها و خدمات Medi-Cal

### سایر خدماتی که می توانید از طریق طرح هزینه در ازای خدمات (FFS) Medi-Cal یا برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید

گاهی اوقات Aetna Better Health of California خدمات را پوشش نمی دهد، اما همچنان می توانید آنها را از طریق FFS Medi-Cal یا سایر برنامه های Medi-Cal دریافت کنید. Aetna Better Health of California با برنامه‌های دیگر هماهنگ شده تا این اطمینان حاصل شود که شما تمام خدمات پزشکی ضروری را دریافت می‌کنید، حتی اگر این خدمات تحت پوشش برنامه دیگری باشد و نه Aetna Better Health of California. این بخش برخی از این خدمات را فهرست می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

### داروهای تجویزی سرپایی

#### داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx

داروهای تجویز شده توسط داروخانه تحت پوشش Medi-Cal Rx، یک برنامه FFS Medi-Cal هستند. برخی از داروهایی که توسط ارائه‌دهنده در مطب یا کلینیک داده می‌شود ممکن است تحت پوشش Aetna Better Health of California باشند. ارائه دهنده شما می تواند داروهایی را برای شما تجویز کند که در فهرست داروهای قراردادی Medi-Cal Rx قرار دارند.

گاهی اوقات، دارویی مورد نیاز است و در لیست دارویی قرارداد نیست. این داروها قبل از اینکه در داروخانه پر شوند باید تایید شوند. Medi-Cal Rx این درخواست ها را ظرف 24 ساعت بررسی و تصمیم گیری خواهد کرد.

- یک داروساز در داروخانه سرپایی شما ممکن است در صورتی که فکر کند به آن نیاز دارید، یک ذخیره اورژانسی 72 ساعته به شما بدهد. Medi-Cal Rx هزینه داروی اضطراری ارائه شده توسط داروخانه را پرداخت خواهد کرد.
- Medi-Cal Rx ممکن است به یک درخواست غیر اضطراری نه بگوید. اگر جواب منفی دادند برای شما نامه می فرستند و دلیل آن را به شما می گویند. آنها به شما خواهند گفت که چه انتخاب هایی دارید. برای اطلاعات بیشتر به بخش «شکایات» در فصل 6 گزارش و حل مشکلات بروید.

برای اطلاع از اینکه آیا دارویی در فهرست داروهای قرارداد قرار دارد یا برای دریافت کپی از فهرست دارویی قرارداد، با Medi-Cal Rx به شماره 800-977-2273 (TTY) 800-977-2273 و فشار دادن 5 یا 711 تماس بگیرید، به وبسایت Medi-Cal Rx در <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

### داروخانه ها

اگر می خواهید نسخه تان را تهیه یا نسخه ای را تجدید کنید، باید داروهای تجویزی خود را از یک داروخانه که با Medi-Cal Rx همکاری می کند، تهیه کنید. می‌توانید فهرستی از داروخانه‌هایی که با Medi-Cal Rx کار می‌کنند را در فهرست داروخانه‌های Medi-Cal Rx در <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> ببینید. همچنین می‌توانید با تماس با Medi-Cal Rx به شماره 800-977-2273 (TTY) 800-977-2273 و فشردن 5 یا 711، داروخانه‌ای در نزدیکی خود یا داروخانه‌ای پیدا کنید که می‌تواند نسخه شما را برای شما پست کند.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



بعد از اینکه داروخانه ای را انتخاب کردید، نسخه خود را به داروخانه ببرید. ارائه دهنده خدمات شما همچنین ممکن است آن را برای شما به داروخانه ارسال کند. نسخه خود را همراه با کارت شناسایی مزایای (BIC) Medi-Cal به داروخانه بدهید. مطمئن شوید که داروخانه از همه چیز مطلع است داروهایی که مصرف می کنید و هر گونه حساسیتی که دارید. اگر در مورد نسخه خود سؤالی دارید، حتماً آن را با داروساز مطرح کنید.

اعضا همچنین ممکن است خدمات حمل و نقل را از Aetna Better Health of California برای رفتن به داروخانه ها دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات حمل و نقل، «مزایای حمل و نقل برای موقعیت هایی که اضطراری نیستند» را در این کتاب راهنما بخوانید.

### خدمات تخصصی سلامت روان

برخی از خدمات بهداشت روان به جای Aetna Better Health of California توسط برنامه های بهداشت روان شهرستان ارائه می شود. این خدمات شامل خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) برای اعضای Medi-Cal است که معیارهای SMHS را دارند. SMHS ممکن است شامل این خدمات سرپایی، سکونتی و بستری باشد:

#### خدمات سرپایی، شامل:

- خدمات سلامت روان
- خدمات حمایت دارویی
- خدمات درمان های ویژه روزانه
- خدمات توانبخشی روز
- خدمات مداخله ای در موارد بحرانی
- خدمات تثبیت در موارد بحرانی
- مدیریت پرونده هدفمند
- خدمات رفتار درمانی (پوشش برای اعضای زیر 21 سال)
- هماهنگی مراقبت های ویژه (ICC) (پوشش برای اعضای زیر 21 سال)
- خدمات ویژه خانگی (IHBS) (پوشش برای اعضای زیر 21 سال)
- مراقبت خانواده درمانی (TFC) (برای اعضای زیر 21 سال تحت پوشش قرار می گیرد)

#### خدمات آسایشگاهی:

- خدمات درمانی آسایشگاهی موارد بحرانی
- خدمات درمانی آسایشگاهی بزرگسالان

#### خدمات نیازمند بستری شدن، شامل:

- خدمات بستری روانپزشکی حاد در بیمارستان
- خدمات حرفه ای بیمارستان بستری در بخش روانپزشکی
- خدمات روانپزشکی حرفه ای در بیمارستان

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات ویژه سلامت روان که طرح سلامت روان استان ارائه می دهد، می توانید با برنامه سلامت روان شهرستان خود تماس بگیرید. برای یافتن شماره تلفن رایگان همه شهرستانها به صورت آنلاین، به [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx) مراجعه کنید. اگر Aetna Better Health of California تعیین کند که شما به خدماتی از طرح سلامت روان شهرستان نیاز دارید، Aetna Better Health of California به شما کمک می کند با خدمات طرح سلامت روان شهرستان ارتباط برقرار کنید.

### خدمات درمان اختلالات سوء مصرف مواد

این شهرستان خدمات اختلال مصرف مواد را به اعضای Medi-Cal ارائه می دهد که معیارهای این خدمات را دارند. اعضای که برای خدمات درمان سوء مصرف مواد شناسایی شده اند، برای درمان به بخش شهرستان خود ارجاع می شوند. برای یافتن شماره تلفن همه شهرستانها به صورت آنلاین، به [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx) مراجعه کنید.

### خدمات دندانپزشکی [فقط شهرستان سن دیگو]

برنامه دندانپزشکی Medi-Cal همانند هزینه در ازای خدمات Medi-Cal (FFS) برای خدمات دندانپزشکی شما است. قبل از دریافت خدمات دندانپزشکی، باید BIC خود را به ارائه دهنده دندانپزشکی نشان دهید و مطمئن شوید که ارائه دهنده FFS Dental را دریافت می کند.

Medi-Cal Dental برخی از خدمات دندانپزشکی از جمله موارد زیر را پوشش می دهد:

- بهداشت دندانپزشکی تشخیصی و پیشگیرانه (مانند معاینه ها، عکسبرداری های اشعه ایکس و تمیز کردن دندان)
- خدمات اورژانسی برای کنترل درد کشیدن دندان
- پر کردن
- درمان کانال ریشه (قدامی / خلفی)
- تاج ها (پیش ساخته / لابراتوار)
- جرم گیری و تمیز کردن عمیق ریشه (روت پلن)
- پروتزهای کامل و جزئی
- ارتودنسی برای کودکانی که واجد شرایط هستند
- فلوراید موضعی

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

با خدمات اعضا به شماره (711 TTY) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



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

CCS یک برنامه Medi-Cal است که خدمات درمانی برای کودکان زیر 21 سال فراهم می کند که دارای مشکلات سلامتی، بیماری ها یا مشکلات خاص مزمن سلامتی هستند و شرایط برنامه CCS را دارا می باشند. اگر Aetna Better Health of California یا PCP شما معتقد است که فرزند شما دارای عارضه واجد شرایط CCS است، برای ارزیابی واجد شرایط بودن به برنامه شهرستان CCS ارجاع داده می شود.

کارکنان برنامه CCS شهر تصمیم خواهند گرفت که آیا فرزند شما واجد شرایط قوانین خدمات CCS می باشد. Aetna Better Health of California واجد شرایط بودن CCS را تعیین نمی کند. اگر فرزند شما واجد شرایط دریافت این نوع مراقبت باشد، ارائه دهندگان CCS او را برای عارضه واجد شرایط CCS درمان خواهند کرد. Aetna Better Health of California به پوشش دادن خدماتی که ارتباطی به عارضه های CCS ندارند، مانند معاینات جسمانی، واکسیناسیون و ویزیت های حفظ تندرستی کودک ادامه خواهد داد.

Aetna Better Health of California خدمات ارائه شده توسط برنامه CCS را تحت پوشش قرار نمی دهد. برای اینکه CCS این خدمات را تحت پوشش قرار دهد، CCS باید ارائه کننده، خدمات و تجهیزات را مورد تأیید قرار دهد. CCS تمام عارضه های بهداشتی و سلامتی را تحت پوشش قرار نمی دهد. CCS اکثر عارضه های بهداشتی و سلامتی را تحت پوشش قرار می دهد که از لحاظ جسمانی ناتوان کننده است یا نیاز به درمان با دارو، جراحی یا توانبخشی دارند. CCS کودکانی که دچار عارضه های بهداشتی و سلامتی زیر هستند را تحت پوشش قرار می دهد:

- |                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| بیماری قلبی مادرزادی        | اسپینا بیفیدا                  |
| سرطان ها                    | ضعف شنوایی                     |
| تومورها                     | آب مروارید                     |
| هموفیلی                     | فلج مغزی                       |
| کم خونی داسی شکل            | تشنج در شرایط خاص              |
| مشکلات تیروئید              | آرتروز روماتوئید               |
| دیابت                       | دیستروفی عضلانی                |
| مشکلات جدی مزمن کلیوی       | ایدز                           |
| بیماری کبد                  | آسیب شدید سر، مغز یا نخاع      |
| بیماری روده                 | سوختگی های شدید                |
| لب شکری بودن/داشتن شکاف کام | دندان های به شدت کج و نامتناسب |

Medi-Cal هزینه خدمات CCS را پرداخت می کند. اگر فرزند شما واجد شرایط خدمات برنامه CCS نباشد، می توانند به دریافت مراقبت های دارای ضرورت پزشکی از Aetna Better Health of California ادامه دهند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد CCS، می توانید به صفحه وب CCS به آدرس

<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs> مراجعه کنید. یا با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس

بگیرید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## خدماتی که نمی توانید از طریق Aetna Better Health of California یا Medi-Cal دریافت کنید

برخی خدمات، شامل این موارد، وجود دارند که نه Aetna Better Health of California و نه Medi-Cal آنها را پوشش نمی دهند، اما به آنها محدود نمی شود:

- لقاح آزمایشگاهی (IVF)، شامل این موارد است، اما نه محدود به آنها، مطالعات ناباروری یا روش های تشخیص یا درمان ناباروری
- حفظ باروری
- خدمات تجربی
- تغییرات منزل
- تغییرات خودرو
- جراحی زیبایی

Aetna Better Health of California ممکن است در صورت احراز نیاز پزشکی، موارد عدم مزایا را پوشش دهد. ارائه دهنده شما باید مجوز قبلی را به IPA یا طرحی که به شما اختصاص داده شده است، با دلایلی که چرا این عدم مزایا از نظر پزشکی مورد نیاز است، ارسال کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

## ارزیابی فن آوری های جدید و موجود

Aetna Better Health of California مسئول اطمینان از دسترسی اعضا به جدیدترین خدمات پزشکی و فناوری ها است. Aetna Better Health of California با تیم های بهداشت و خدمات بالینی همکاری می کند تا سیاست هایی را به نیاز آزمایشگاهی، تحقیقاتی و پزشکی فناوری های پزشکی در موارد زیر را تهیه نماید:

- روشهای پزشکی و جراحی
  - دستگاه ها
  - داروها (FFS در مقایسه با مطبها)
  - خدمات سلامت رفتاری
  - خدمات سازمانی و حمایتی
- این فن آوری های پزشکی توسط بازنگری های کارشناسی، مجلات پزشکی منتشر شده، ارزیابی های فن آوری، ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی و درمانی، سازمان های بهداشت حرفه ای شناخته شده ملی و سازمان های بهداشت عمومی دولتی مورد ارزیابی قرار می گیرند.
- قبل از به کار گرفتن مورد جدید، بسیاری از موارد، مانند موارد ذکر شده زیر، در نظر گرفته می شوند:
- آیا وضعیت سلامت اعضای ما را بهبود می بخشد؟

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



- آیا دولت این خدمات جدید پزشکی را تصویب نهایی کرده است؟  
طرح‌های استفاده از فن آوری یا خدمات جدید توسط کمیته راهبری MC (UMSC) بررسی می‌شود که متشکل از داروسازان Aetna و مدیران پزشکی از National Medical Policy (گروه ملی سیاست گذاری ها) و National AccountsDepartment (گروه عملیات)، Operations Department (گروه حساب های ملی)، Behavioral HealthDepartment (گروه سلامت رفتاری)، Clinical PharmacyDepartment (گروه داروسازی بالینی) و Health Care Delivery (ارائه مراقبت های بهداشتی و درمانی) است. سپس فناوری یا خدمات پزشکی جدید در صورت نیاز به عنوان بخشی از مزایای تحت پوشش شما در دسترس شما قرار می‌گیرد.

---

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



# 5. کودک و نوجوان well care

اعضای کودک و نوجوان زیر 21 سال می توانند به محض ثبت نام از خدمات درمانی ویژه برخوردار شوند. این باعث می شود که آنها از خدمات پیشگیرانه، دندانپزشکی، بهداشت روانی و رشدی و تخصصی مناسب برخوردار شوند. این فصل این خدمات را توضیح می دهد.

## خدمات اطفال (کودکان زیر 21 سال)

اعضای زیر 21 سال برای مراقبت های مورد نیاز تحت پوشش قرار می گیرند. فهرست زیر شامل مراقبت هایی است که از نظر پزشکی خدمات ضروری برای درمان یا بهبود عیوب و تشخیص مشکلات فیزیکی و روانی است. خدمات تحت پوشش شامل فهرست زیر است اما به آنها محدود نمی شود:

- ویزیت کودک سالم و معاینه نوجوانان (بازدیدهای مهمی که کودکان نیاز دارند)
- ایمن سازی (واکسن)
- ارزیابی و درمان سلامت رفتاری
- ارزیابی و درمان سلامت روان شامل روان درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات تخصصی سلامت روان تحت پوشش شهرستان است)
- آزمایشات آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت سرب خون
- آموزش بهداشت و پیشگیری
- خدمات چشم پزشکی
- خدمات دندانپزشکی (تحت پوشش دندان Medi-Cal)
- خدمات شنوایی (تحت پوشش CCS برای کودکان واجد شرایط. Aetna Better Health of California خدمات را برای کودکانی را که واجد شرایط CCS نیستند پوشش می دهد)

این خدمات را خدمات غربالگری، تشخیصی و درمانی اولیه و دوره ای (EPSDT) می نامند. خدمات غربالگری دوره ای و زودهنگام، تشخیص و درمان (EPSDT) که توسط دستورالعمل متخصصان اطفال Bright Futures در [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) برای کمک به سلامتی شما یا فرزند شما توصیه می شود، بدون هیچ هزینه ای برای شما پوشش داده می شود.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## بررسی سلامت کودک و مراقبت های پیشگیرانه

مراقبت های پیشگیرانه شامل معاینات منظم سلامت، غربالگری برای کمک به پزشک شما برای یافتن زودهنگام مشکلات و خدمات مشاوره برای تشخیص بیماری ها، امراض یا مشکلات پزشکی قبل از اینکه ایجاد مشکل کند. معاینات منظم به شما یا پزشک کودکتان کمک می کند تا هر گونه مشکلی را پیدا کنید. مشکلات می تواند شامل اختلالات پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، شنوایی، سلامت روان و هر گونه اختلال مصرف مواد (مواد مخدر) باشد. **Aetna Better Health of California** معاینات را برای غربالگری مشکلات (از جمله ارزیابی سطح سرب خون) را در هر زمان که به آنها نیاز باشد، تحت پوشش قرار می دهد، حتی اگر این امر در خلال معاینه منظم شما یا فرزندتان نباشد.

مراقبت های پیشگیرانه همچنین شامل واکسن هایی است که شما یا فرزندتان نیاز دارد. **Aetna Better Health of California** باید مطمئن شود که همه کودکان ثبت نام شده در زمان بازدید مراقبت های بهداشتی واکسن های لازم را دریافت می کنند. خدمات مراقبت های پیشگیرانه و غربالگری بدون هیچ گونه هزینه ای و بدون پیش تائید (مجوز قبلی) در دسترس است.

کودک شما باید در این سنین معاینه شود:

- |                      |                                  |
|----------------------|----------------------------------|
| ▪ 4-2 روز پس از تولد | ▪ 12 ماه                         |
| ▪ 1 ماه              | ▪ 15 ماه                         |
| ▪ 2 ماه              | ▪ 18 ماه                         |
| ▪ 4 ماه              | ▪ 24 ماه                         |
| ▪ 6 ماه              | ▪ 30 ماه                         |
| ▪ 9 ماه              | ▪ یک بار در سال از 3 تا 20 سالگی |

معاینات سلامت کودک شامل موارد زیر است:

- شرح حال کامل و معاینه فیزیکی سر تا پا
  - واکسن های متناسب با سن (California) از برنامه دوره ای **Bright Futures** آکادمی اطفال آمریکا پیروی می کند ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
  - آزمایشات آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت سرب خون
  - آموزش سلامت
  - غربالگری بینایی و شنوایی
  - غربالگری سلامت دهان
  - ارزیابی رفتار درمانی
- هنگامی که یک مشکلی در سلامت جسمی یا روانی در هنگام معاینه یا غربالگری پیدا شده باشد، ممکن است مراقبت هایی وجود داشته باشد که بتواند مشکل را برطرف یا به رفع آن کمک کند. اگر مراقبت از نظر پزشکی ضروری باشد و **Aetna Better Health of California** مسئولیت پرداخت هزینه مراقبت را به عهده داشته باشد، آنگاه **Aetna Better Health of California** مراقبت ها را بدون هیچ هزینه ای برای شما پوشش می دهد. این خدمات عبارتند از:

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
**Aetna Better Health of California** بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
 به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





- پزشک، پزشک پرستار و مراقبت های بیمارستانی
- واکسن ها برای حفظ سلامت شما
- درمان های جسمی، گفتاری/زبانی و کاردرمانی
- خدمات سلامتی و درمانی در منزل، که می تواند لوازم پزشکی، تجهیزات و وسایل پزشکی باشد
- درمان مشکلات بینایی، از جمله عینک
- درمان مشکلات شنوایی، از جمله سمعک زمانی که تحت پوشش CCS نیست
- درمان بهداشت رفتاری برای اختلالات طیف اوتیسم و سایر ناتوانی های رشدی
- مدیریت پرونده و آموزش بهداشت
- جراحی ترمیمی، که یک عمل جراحی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیر طبیعی بدن ناشی از نقایص مادرزادی، ناهنجاری های رشدی، تروما، عفونت، تومورها یا بیماری برای بهبود عملکرد یا ایجاد یک ظاهر طبیعی است

## آزمایش مسمومیت خون با سرب

همه کودکانی که در Aetna Better Health of California ثبت نام کرده اند، باید غربالگری مسمومیت خون با سرب را در 12 و 24 ماهگی یا بین سنین 36 تا 72 ماهگی انجام دهند، چنانچه زودتر آزمایش نشده باشند.

## به دریافت خدمات مراقبت از کودک و نوجوان کمک کنید

Aetna Better Health of California به اعضای زیر 21 سال و خانواده هایشان کمک می کند تا خدمات مورد نیاز خود را دریافت کنند. هماهنگ کننده مراقبت های Aetna Better Health of California می تواند:

- در مورد خدمات موجود به شما بگوید
- در صورت نیاز به یافتن ارائه دهندگان شبکه یا ارائه دهندگان خارج از شبکه کمک کند
- کمک به گرفتن قرار ملاقات
- وسایل حمل و نقل پزشکی را ترتیب دهد تا کودکان بتوانند به قرار ملاقات خود برسند
- کمک به هماهنگی مراقبت برای خدماتی که از طریق FFS Medi-Cal در دسترس هستند، مانند:
  - خدمات درمانی و توانبخشی برای سلامت روان و اختلالات سوء مصرف مواد
  - درمان مشکلات دندانی از جمله ارتودنسی

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## سایر خدماتی که می‌توانید از طریق طرح هزینه در ازای خدمات FFS) Medi-Cal یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید

### معاینات دندانپزشکی

با تمیز کردن هر روز لثه‌ها با پارچه شستشو شده، لثه‌های کودک را تمیز نگه دارید. در حدود چهار تا شش ماهگی «دندان درآوردن» با شروع رویش دندان‌های شیری آغاز می‌شود. شما باید برای اولین ویزیت دندانپزشکی فرزند خود به محض رویش اولین دندان او یا در اولین تولد او، هرکدام که زودتر باشد، قرار بگذارید.

خدمات دندانپزشکی Medi-Cal زیر خدمات رایگان یا کم هزینه‌ای برای موارد زیر است:

خردسالان 1 تا 4 سال:

- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| اولین ویزیت دندانپزشکی نوزاد                               | لاک فلوراید (هر 6 ماه)           |
| اولین معاینه دندانپزشکی نوزاد                              | پر کردن                          |
| معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه؛ هر 3 ماه از تولد تا 3 سالگی) | برداشتن دندان                    |
| عکس برداری با اشعه ایکس                                    | خدمات اورژانسی                   |
| تمیز کردن دندان‌ها (هر 6 ماه)                              | خدمات سرپایی، شامل:              |
|  | * آرام بخش (در صورت ضرورت پزشکی) |

کودکان 5-12 سال

- |                                     |                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه یکبار) | پر کردن                          |
| عکس برداری با اشعه ایکس             | روت کانال                        |
| لاک فلوراید (هر 6 ماه)              | خدمات اورژانسی                   |
| تمیز کردن دندان‌ها (هر 6 ماه)       | خدمات سرپایی، شامل:              |
| سیلانتهای مولار                     | * آرام بخش (در صورت ضرورت پزشکی) |

کودکان 13-20 ساله

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه یکبار)             | تاج‌ها                         |
| عکس برداری با اشعه ایکس                         | روت کانال                      |
| لاک فلوراید (هر 6 ماه)                          | برداشتن دندان                  |
| تمیز کردن دندان‌ها (هر 6 ماه)                   | خدمات اورژانسی                 |
| ارتودنسی (بریس) برای افرادی که واجد شرایط هستند | خدمات سرپایی، شامل:            |
| پر کردن   | آرام بخش (در صورت ضرورت پزشکی) |

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



\* آرامبخشی و بیهوشی عمومی زمانی باید در نظر گرفته شود که ثابت شود چرا بی حسی موضعی مناسب نیست یا منع مصرف دارد و درمان دندانپزشکی از قبل تایید شده باشد یا نیازی به تایید قبلی نداشته باشد (مجوز قبلی).

موارد منع مصرف شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نیست:

- عارضه فیزیکی، رفتاری، رشدی یا احساسی که بیمار را از پاسخگویی به تلاش‌های ارائه‌دهنده برای انجام درمان منع می‌کند.
- اقدامات گسترده ترمیمی یا جراحی
- کودکی که همکاری نمی‌کند
- عفونت حاد در محل تزریق
- عدم توانایی استفاده از بی حس کننده موضعی برای کنترل درد

اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید در مورد خدمات دندانپزشکی بیشتر بدانید، با برنامه دندانپزشکی Medi-Cal به شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به وب سایت برنامه دندانپزشکی Medi-Cal به آدرس <https://smilecalifornia.org/> مراجعه کنید.

### خدمات ارجاع آموزش پیشگیرانه اضافی

اگر نگران این هستید که فرزندتان برای شرکت و یادگیری در مدرسه مشکل دارد، با پزشک مراقبت های اولیه، معلمان یا مدیران مدرسه صحبت کنید. علاوه بر مزایای پزشکی شما تحت پوشش Aetna Better Health of California، خدماتی وجود دارد که مدرسه باید برای کمک به یادگیری فرزند شما و عقب نماندن آن ها ارائه دهد.

نمونه هایی از خدماتی که ممکن است برای کمک به یادگیری کودک شما ارائه شود عبارتند از:

- خدمات گفتار و زبان
- خدمات روانشناسی
- فیزیوتراپی
- کاردرمانی
- تکنولوژی کمکی
- خدمات مددکاری اجتماعی
- خدمات مشاوره ای
- خدمات پرستاری مدرسه
- رفت و آمد به مدرسه

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

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## 6. گزارش دادن و حل مشکلات

دو راه برای گزارش و حل مشکلات وجود دارد:

- یک شکایت (یا اعتراض) مربوط به مواردی است که با Aetna Better Health of California یا یک ارائه کننده خدمات، یا با مراقبت های بهداشتی و درمانی دریافت شده از یک ارائه کننده، مشکل دارید.
- درخواست تجدیدنظر زمانی است که با تصمیم Aetna Better Health of California مبنی بر تغییر خدمات شما یا پوشش ندادن آنها موافق نیستید.

شما حق دارید شکایات و درخواست های خود را با Aetna Better Health of California مطرح کرده و مشکل خود را به ما بگویید. این امر امکان استفاده از حقوق و راه حل های قانونی را از شما سلب نمی کند. اگر به ما شکایت کنید، ما علیه شما تبعیض قائل نمی شویم یا مقابله به مثل نخواهیم کرد. با مطرح کردن مشکلات خود نزد ما کمک می کنید تا مراقبت های تمام اعضاء را بهبود ببخشیم.

شما همیشه باید ابتدا با Aetna Better Health of California تماس بگیرید تا به ما در مورد مشکل خود اطلاع رسانی نمایید. 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته با ما به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076. تماس بگیرید. مشکلات خود را مطرح کنید.

اگر شکایت یا استیناف شما هنوز پس از 30 روز حل نشده است یا از نتیجه کار ناراضی هستید، می توانید با سازمان مراقبت های بهداشتی و درمانی هماهنگ کالیفرنیا (Department of Managed Health Care, DMHC) تماس گرفته و از آنها بخواهید که شکایت شما را بررسی کرده یا یک بازبینی پزشکی مستقل انجام دهند. می توانید از طریق شماره تلفن 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 یا 711) با DMHC تماس بگیرید یا برای اطلاعات بیشتر به وب سایت DMHC مراجعه کنید: <https://www.dmhca.gov>.

مسئول رسیدگی به شکایات مراقبت های هماهنگ Medi-Cal در سازمان مراقبت های بهداشتی و درمانی هماهنگ کالیفرنیا (DHCS) هم می تواند به شما کمک کند. آنها می توانند در زمینه مشکلات مربوط به عضویت، تغییر، یا ترک برنامه مراقبت های بهداشتی و درمانی کمک کنند. همچنین اگر نقل مکان کرده اید و با انتقال Medi-Cal خود به استان جدید مشکل دارید، آنها می توانند به شما کمک کنند. شما می توانید روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8:00 صبح تا 5:00 عصر با مسئول رسیدگی به شکایات به شماره 1-888-452-8609 تماس بگیرید.

شما همچنین می توانید درباره تعیین صلاحیت Medi-Cal به دفتر تعیین صلاحیت استان خود شکایت کنید. اگر در مورد مرجعی که باید به آن شکایت کنید تردید دارید، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

برای گزارش اطلاعات نادرست در مورد بیمه درمانی اضافی خود، لطفاً از دوشنبه تا جمعه، بین 8:00 صبح تا 5:00 بعدازظهر با Medi-Cal به شماره 1-800-541-5555 تماس بگیرید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## شکایت ها

شکایت (یا اعتراض) زمانی است که شما مشکلی دارید یا از خدماتی ناراضی هستید که از Aetna Better Health of California یا ارائه دهنده خدمات دریافت کرده اید. برای طرح شکایت محدودیت زمانی وجود ندارد. شما می توانید از طریق تلفن، به صورت تلفنی، کتبی، یا به روش آنلاین نزد Aetna Better Health of California طرح شکایت کنید.

- **به صورت تلفنی:** با Aetna Better Health of California به شماره 1-855-772-9076 (TTY: 711) در 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته تماس بگیرید. شماره شناسایی طرح بیمه سلامت، نام و دلیل شکایت خود را ذکر کنید.
- **پستی:** با Aetna Better Health of California به شماره 1-855-772-9076 تماس بگیرید (TTY: 711) و از آنها بخواهید که یک فرم را برای شما ارسال کنند. هنگامی که فرم را دریافت کردید، آن را پر کنید. اطمینان حاصل کنید که نام، شماره شناسایی طرح بیمه سلامت و دلیل شکایت خود را ذکر کنید. به ما بگویید چه اتفاقی افتاده است و اینکه ما چگونه می توانیم به شما کمک کنیم. فرم را به این آدرس پست کنید:

Aetna Better Health of California  
PO Box 81139  
5801 Postal Road  
Cleveland, OH 44181

فرم های شکایت در مطب پزشک شما در دسترس خواهد بود.

- **آنلاین:** از وب سایت Aetna Better Health of California بازدید کنید. به [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) رجوع کنید.
- اگر برای طرح شکایت خود به کمک نیاز دارید، ما می توانیم به شما کمک کنیم. می توانیم خدمات رایگان زبانی به شما ارائه کنیم. با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.
- ظرف 5 روز تقویمی از گرفتن شکایت شما، نامه ای را برای شما می فرستیم و به شما اطلاع می دهیم که آن را دریافت کرده ایم. ظرف 30 روز، برای شما یک نامه دیگر ارسال می کنیم که به شما می گوید که چگونه مشکل شما را حل کردیم. اگر با Aetna Better Health of California در مورد شکایتی تماس بگیرید که مربوط به پوشش مراقبت های بهداشتی و درمانی، ضرورت پزشکی یا آزمایش های تجربی یا تحقیق نیست و شکایت شما تا پایان روز کاری بعدی مورد حل و فصل قرار گیرد، ممکن است نامه ای نگیرید.
- اگر شما یک موضوع فوری دارید که شامل یک نگرانی جدی سلامتی است، ما یک بررسی سریع (تسریع شده) را آغاز می کنیم و در عرض 72 ساعت به شما تصمیمی ارائه می کنیم. برای درخواست یک بازبینی تسریع یافته، با ما به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. ظرف 72 ساعت پس از دریافت شکایتتان، درباره نحوه رسیدگی به شکایت شما و اینکه آیا شکایت شما را تسریع خواهیم کرد، تصمیم خواهیم گرفت. اگر تشخیص دهیم که شکایت شما را تسریع نخواهیم کرد، به شما اطلاع خواهیم داد که ظرف 30 روز به شکایت شما رسیدگی خواهیم کرد. به هر دلیلی

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



می‌توانید مستقیماً با DMHC تماس بگیرید، از جمله اگر فکر می‌کنید نگرانی شما جای بررسی سریع دارد، یا Aetna Better Health of California ظرف مدت 72 ساعت به شما پاسخ نمی‌دهد.

شکایات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx مشمول فرآیند شکایت Aetna Better Health of California یا واجد شرایط بررسی پزشکی مستقل نیستند. اعضا می‌توانند از طریق تماس با شماره 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 و فشردن 5 یا 711) یا مراجعه به وبسایت

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> شکایت خود را درباره مزایای داروخانه Medi-Cal Rx ارسال کنند. با این حال، شکایات مربوط به مزایای داروخانه که مشمول Medi-Cal Rx نیستند، ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی باشند. شماره تلفن رایگان عبارت است از DMHC 1-888-466-2219 و خط TTY عبارت است از 1-877-688-9891. فرم و دستورالعمل‌های بررسی و شکایت پزشکی مستقل را می‌توانید به صورت آنلاین در وب سایت DMHC پیدا کنید: <https://www.dmhc.ca.gov/>

## تجدید نظر ها

تجدید نظر با شکایت متفاوت است. درخواست تجدیدنظر درخواستی است از ما برای بررسی و تغییر تصمیمی که در مورد خدمات شما گرفته ایم. اگر یک نامه اعلامیه اقدامات (NOA) برای شما بفرستیم و در آن اعلام کنیم که خدمت یا (خدماتی) را رد می‌کنیم، به تعویق می‌اندازیم، تغییر یا خاتمه می‌دهیم و شما با تصمیم ما مخالف باشید می‌توانید از ما درخواست تجدیدنظر کنید. PCP شما یا ارائه‌دهنده دیگر نیز می‌تواند با اجازه کتبی شما درخواست تجدید نظر از ما کند.

شما باید ظرف 60 روز از تاریخ NOA که از ما دریافت کرده اید درخواست تجدید نظر کنید. اگر تصمیم گرفتیم خدمت(خدمات) را که اکنون دریافت می‌کنید کاهش دهیم، معلق کنیم یا متوقف کنیم، می‌توانید تا زمانی که منتظر تصمیم‌گیری برای درخواست تجدیدنظر خود هستید، به دریافت آن خدمت(خدمات) ادامه دهید. به این کمک‌های پرداخت شده در انتظار می‌گویند. برای دریافت کمک‌های پرداخت شده در انتظار، باید ظرف 10 روز از تاریخ NOA یا قبل از تاریخی که گفتیم خدمات شما متوقف می‌شود، از ما درخواست تجدید نظر کنید، هر کدام که دیرتر باشد. هنگامی که تحت این شرایط درخواست تجدید نظر کنید، خدمت(خدمات) ادامه خواهد یافت.

شما می‌توانید از طریق تلفن، به صورت کتبی یا به روش آنلاین درخواست تجدید نظر دهید:

- **به صورت تلفنی:** با Aetna Better Health of California به شماره 1-855-772-9076 (TTY: 711) در 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته تماس بگیرید. نام، شماره عضویت برنامه مراقبت‌های بهداشتی و درمانی و خدماتی که برای آنها درخواست تجدید نظر دارید را ارائه کنید.
- **پستی:** با Aetna Better Health of California به شماره 1-855-772-9076 تماس بگیرید (TTY: 711) و از آنها بخواهید که یک فرم را برای شما ارسال کنند. هنگامی که فرم را دریافت کردید، آن را پر کنید. حتماً باید نام، شماره عضویت برنامه مراقبت‌های بهداشتی و درمانی و خدماتی که برای آنها درخواست استیناف دارید را ذکر کنید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



فرم را به این آدرس پست کنید:

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

فرم شکایت در مطب پزشک شما نیز موجود است.

- **آنلاین:** از وب سایت Aetna Better Health of California بازدید کنید. به [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) رجوع کنید.

اگر برای درخواست تجدید نظر یا در مورد کمک های پرداخت شده در انتظار کمک نیاز دارید، ما می توانیم به شما کمک کنیم. می توانیم خدمات رایگان زبانی به شما ارائه کنیم. با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

ظرف 5 روز از گرفتن درخواست تجدید نظر شما، نامه ای را برای شما می فرستیم و به شما اطلاع می دهیم که آن را دریافت کرده ایم. ظرف 30 روز، ما تصمیم تجدیدنظر خود را به شما می گوئیم و نامه ای برای شما ارسال می کنیم. اگر ما تصمیم تجدیدنظر خود را ظرف 30 روز به شما ارائه ندهیم، می توانید نزد DMHC درخواست رسیدگی ایالتی و IMR کنید. اما اگر ابتدا درخواست دادرسی ایالتی بدهید، و این رسیدگی در جریان باشد نمی توانید همزمان درخواست IMR دهید. در اینصورت، رأی دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود.

اگر شما یا پزشک شما از ما می خواهید تا یک تصمیم گیری سریع انجام دهیم زیرا زمان لازم برای تصمیم گیری درخواست تجدید نظر شما، زندگی، سلامت و یا توانایی کارکردش با شماره ما را در معرض خطر قرار می دهد، می توانید درخواست یک بازبینی تسریع شده (سریع) را مطرح کنید. برای درخواست بازبینی سریع، با شماره 1-855-772-9076 (TTY 711) تماس بگیرید. ما ظرف 72 ساعت از زمان دریافت درخواست تجدید نظر شما تصمیمی خواهیم گرفت.

## در صورتی که با تصمیم استیناف موافق نیستید چکار می توانید بکنید

اگر درخواست تجدیدنظر دادید و نامه NAR دریافت کردید که به شما می گوید تصمیم خود را تغییر نداده ایم، یا هرگز نامه NAR دریافت نکردید و 30 روز گذشته است، می توانید:

- از California Department of Social Services (CDSS) یا (وزارت خدمات اجتماعی California) درخواست یک دادرسی ایالتی کنید و یک قاضی مورد شما را بررسی خواهد کرد.
- برای بررسی تصمیم Aetna Better Health of California یا درخواست بازبینی پزشکی مستقل (IMR) از DMHC، یک فرم مستقل بررسی پزشکی/شکایت را به اداره مراقبت های بهداشتی مدیریت شده (DMHC) ارائه دهید. در طی بررسی مستقل پزشکی DMHC، یک پزشک خارج از Aetna Better Health of California پرونده شما را بررسی می کند. شماره تلفن رایگان عبارت است از DMHC 1-888-466-2219 و خط TTY عبارت است از 1-877-688-9891. فرم و دستورالعمل های بررسی و شکایت پزشکی مستقل را می توانید به صورت آنلاین در وب سایت DMHC پیدا کنید: <https://www.dmhc.ca.gov>

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



نیازی به پرداخت هزینه برای دادرسی ایالتی یا IMR نیست.

شما هم از حق طرح دادرسی دولتی و هم از حق طرح IMR برخوردار هستید. اما اگر ابتدا درخواست دادرسی ایالتی بدهید، و این رسیدگی در جریان باشد نمی توانید همزمان درخواست IMR دهید. در اینصورت، رأی دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود.

در بخش های زیر اطلاعات بیشتری درباره نحوه درخواست دادرسی ایالتی و IMR ارائه شده است.

شکایات و درخواست های مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx توسط Aetna Better Health of California رسیدگی نمی شود. شما می توانید با تماس با شماره 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) و فشار دادن 5 یا 711 شکایت و تجدید نظر خود را درباره مزایای داروخانه Medi-Cal Rx ارسال کنید. با این حال، شکایات و تجدید نظر ها مربوط به مزایای داروخانه که مشمول Medi-Cal Rx نیستند، ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی باشند.

اگر با تصمیم مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx خود موافق نیستید، ممکن است درخواست رسیدگی دولتی کنید. تصمیمات مزایای داروخانه Medi-Cal Rx مشمول فرآیند IMR با DMHC نیست.

## شکایات و بررسی های پزشکی مستقل (IMR) با Department of Managed Health Care (اداره مراقبت های بهداشتی مدیریت شده یا به اختصار DMHC)

منظور از IMR این است که یک پزشک مستقل خارج از طرح مراقبت های بهداشتی و درمانی شما، مورد شما را بررسی خواهد کرد. اگر مایل به درخواست IMR هستید، باید ابتدا به Aetna Better Health of California درخواست تجدید نظر دهید. در صورتی که ظرف مدت 30 روز تقویمی از برنامه مراقبت های بهداشتی و درمانی با شما تماسی گرفته نشد، یا از تصمیم برنامه مراقبت های بهداشتی و درمانی خود راضی نبودید، می توانید درخواست IMR دهید. شما باید ظرف مدت 6 ماه از تاریخ اعلامیه ای که تصمیم تجدیدنظر را به شما اعلام می کند درخواست IMR کنید اما فقط 120 روز فرصت دارید دادرسی ایالتی را درخواست کنید بنابراین اگر IMR و دادرسی ایالتی می خواهید، شکایت خود را در اسرع وقت تنظیم کنید. به یاد داشته باشید، اگر ابتدا درخواست دادرسی ایالتی بدهید، و این رسیدگی در جریان باشد نمی توانید همزمان درخواست IMR دهید. در اینصورت، رأی دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود.

شما ممکن است بتوانید که IMR را بدون تسلیم استیناف فوراً دریافت کنید. این در مواردی است که مشکل سلامتی شما فوری است، مانند مواردی که تهدیدی جدی برای سلامتی شما وجود دارد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





اگر شکایت شما به DMHC واجد شرایط IMR نباشد، DMHC همچنان شکایت شما را بررسی می کند تا مطمئن شود Aetna Better Health of California هنگام درخواست تجدیدنظر در مورد عدم پذیرش خدمات، تصمیم صحیحی گرفته است. Aetna Better Health of California باید از DMHC IMR پیروی کند و تصمیمات را بررسی کند. نحوه درخواست IMR به این صورت است.

اداره مراقبت های سلامت مدیریت شده کالیفرنیا (California Department of Managed Health Care) مسئول تنظیم طرح های خدمات مراقبت سلامت می باشد. اگر شکایتی در مورد طرح های بیمه سلامت خود دارید، ابتدا باید با طرح بیمه سلامت خود از طریق شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس گرفته و قبل از تماس با این اداره، از روند طرح شکایت در طرح بیمه سلامت خود استفاده کنید. استفاده از روند طرح شکایت مذکور، شما را از حقوق قانونی یا جبران خسارت هایی که شامل حالتان می شود، محروم نخواهد کرد. اگر در ارتباط با مواردی از قبیل اعتراض مرتبط با یک مورد اورژانسی، اعتراضی که بصورت رضایتبخش از سوی طرح شما به سامان نرسیده، و یا مواردی که اعتراض شما به مدت بیش از 30 روز بدون راه حل مانده نیاز به کمک دارید می توانید برای راهنمایی با اداره ما تماس بگیرید. شما همچنین ممکن است واجد شرایط بازنگری پزشکی مستقل (IMR) نیز باشید. اگر شما واجد شرایط یک بازبینی مستقل پزشکی (IMR) باشید، فرایند IMR یک بازنگری بیطرفانه از تصمیم گیری های پزشکی انجام شده توسط یک طرح سلامت در خصوص مواردی از قبیل ضرورت پزشکی خدمات یا درمان پیشنهادی، تصمیمات مرتبط با پوشش برای درمان های با ماهیت تجربی یا آزمایشی یا موارد اختلاف نظر درباره پرداختها برای خدمات فوری یا اورژانسی پزشکی را ارائه خواهد داد. این سازمان دارای یک خط تلفن رایگان به شماره (1-888-466-2219) و یک خط TTD به شماره (1-877-688-9891) برای اشخاصی می باشد که به مشکلات شنوایی یا گفتاری مبتلا هستند. وبسایت اینترنتی سازمان به آدرس <https://www.dmhc.ca.gov/> حاوی فرم های شکایت، فرم های درخواست IMR و دستورالعمل های آنلاین است.

## دادرسی ایالتی

دادرسی ایالتی یک جلسه ملاقات با نمایندگان اداره خدمات اجتماعی (CDSS) California است. یک قاضی به حل مشکل شما کمک می کند یا به شما می گوید که ما تصمیم درستی گرفته ایم. اگر قبلاً درخواست تجدید نظر از ما کرده اید و هنوز از تصمیم ما راضی نیستید، یا اگر پس از 30 روز تصمیمی در مورد درخواست تجدیدنظر خود دریافت نکرده اید، حق دارید برای دادرسی ایالتی درخواست دهید.

شما باید ظرف 120 روز از تاریخ مندرج در نامه NAR ما درخواست دادرسی ایالتی کنید. با این حال، اگر در طول درخواست تجدیدنظر، کمک های پرداخت شده در انتظار را به شما دادیم، و می خواهید تا زمانی که تصمیمی در مورد جلسه استماع ایالتی شما صادر شود، ادامه یابد، باید ظرف 10 روز از نامه NAR ما یا قبل از تاریخی که گفتیم خدمت (خدمات) شما متوقف خواهد شد، هر کدام که دیرتر باشد، درخواست دادرسی ایالتی کنید. اگر به کمک نیاز دارید تا مطمئن شوید که کمک های پرداخت شده در انتظار ادامه می یابد تا زمانی که تصمیم نهایی در مورد رسیدگی ایالتی شما گرفته شود، با تماس با Aetna Better Health of California در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته با شماره 1-855-772-9076 تماس بگیرید. یا اگر در شنوایی یا گفتار مشکلی دارید، با 711 تماس بگیرید. PCP شما می تواند با اجازه کتبی شما، برایتان درخواست دادرسی ایالتی نماید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



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

برای مثال، اگر ما به درستی یا به موقع در مورد خدمات تان به شما اطلاع نداده‌ایم، می‌توانید بدون نیاز به تکمیل فرآیند تجدیدنظر ما درخواست دادرسی ایالتی کنید. به این حالت **Deemed Exhaustion** می‌گویند. در اینجا چند نمونه از **Deemed Exhaustion** آورده شده است:

- ما نامه **NOA** را به زبان دلخواه شما در دست‌رسان قرار ندادیم.
- ما اشتباهی مرتکب شدیم که بر هر یک از حقوق شما تأثیر می‌گذارد.
- ما به شما نامه **NOA** ندادیم.
- ما در نامه **NAR** خود اشتباهی کرده‌ایم.
- ما ظرف 30 روز به درخواست تجدید نظر شما تصمیم نگرفتیم. ما تصمیم گرفتیم که پرونده شما فوری است، اما ظرف 72 ساعت به درخواست تجدیدنظر شما پاسخ ندادیم.

شما می‌توانید تلفنی یا با نامه، دادرسی ایالتی درخواست کنید.

- **به صورت تلفنی:** با واحد پاسخگویی عمومی **CDSS** به شماره 1-800-952-5253 تماس بگیرید.  
(TTY 1-800-952-8349 یا 711).

- پستی: فرم ارائه شده به همراه اطلاعیه تصمیم استیناف را تکمیل کنید.  
آن را به این آدرس بفرستید:

اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا

(California Department of Social Services)

State Hearings Division

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

Sacramento, CA 94244-2430

اگر برای درخواست دادرسی ایالتی به کمک نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. می‌توانیم خدمات رایگان زبانی به شما ارائه کنیم. با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

در جلسه دادرسی، شما موضوع را از جانب خود شرح می‌دهید. ما نیز مطالب خود را بیان می‌کنیم. قاضی برای تصمیم‌گیری ممکن است تا 90 روز به زمان نیاز داشته باشد. **Aetna Better Health of California** باید از آنچه قاضی تصمیم می‌گیرد پیروی کند.

اگر مدت زمان انتظار برای دادرسی ایالتی باعث شود که جان، سلامت یا توانایی عملکرد شما به خطر بیفتد، می‌توانید از **CDSS** درخواست تصمیم‌گیری سریع کنید. برای درخواست دادرسی‌ایالتی تسریع یافته (سریع)، شما یا **PCP** می‌توانید با **CDSS** تماس بگیرید. **CDSS** باید ظرف مدت حداکثر 3 روز کاری بعد از دریافت فایل کامل پرونده شما از **Aetna Better Health of California** تصمیم‌گیری کند.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

**Aetna Better Health of California** بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در

خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## تقلب، اتلاف و سوءاستفاده

اگر مشکوک هستید که یک ارائه دهنده یا شخصی که Medi-Cal را دریافت کرده مرتکب کلاهبرداری، اتلاف یا سوءاستفاده شده است، این حق شماست که با شماره تلفن محرمانه و رایگان 1-800-822-6222 تماس بگیرید یا ارسال شکایت بصورت آنلاین در این مورد گزارش دهید <https://www.dhcs.ca.gov/>.

موارد تقلب، اتلاف و سوءاستفاده ارائه کنندگان عبارتند از:

- جعل اسناد و سوابق پزشکی
- تجویز دارو بیش از حدی که از لحاظ پزشکی ضرورت داشته باشد
- ارائه خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی بیش از حدی که از لحاظ پزشکی ضرورت داشته باشند
- دادن صورتحساب برای خدماتی که ارائه نشده اند
- دادن صورتحساب برای خدمات حرفه ای در مواردی که کارشناس حرفه ای هیچ خدماتی ارائه نکرده است
- ارائه کالاها و خدمات رایگان یا تخفیف دار به اعضا در تلاش جهت تأثیر گذاشتن بر اینکه کدام ارائه دهنده توسط عضو انتخاب می شود
- تغییر پزشک مراقبت های اولیه عضو بدون اطلاع عضو

تقلب، اتلاف و سوء استفاده شخصی که خدمات و مزایا را دریافت می کند شامل موارد زیر می شود، اما محدود به آنها نیست:

- قرض دادن، فروختن یا دادن کارت شناسایی برنامه مراقبت های بهداشتی و درمانی یا کارت شناسایی مزایای (BIC) Medi-Cal به دیگران
- دریافت درمان ها یا داروهای مشابه از چند ارائه کننده
- مراجعه به بخش اورژانس در مواردی که وضعیت اورژانسی نیست
- استفاده از شماره تأمین اجتماعی یا شماره عضویت برنامه مراقبت های بهداشتی و درمانی دیگران
- استفاده از وسایل حمل و نقل پزشکی و غیرپزشکی برای خدمات غیر مرتبط با مراقبت های بهداشتی، برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، یا زمانی که قرار پزشکی یا نسخه ای برای دریافت ندارید.

برای گزارش کردن موارد تقلب، اتلاف و سوءاستفاده، نام، آدرس و شماره عضویت شخصی که مرتکب تقلب، اتلاف و سوءاستفاده شده است را بنویسید. تا جایی که امکان دارد اطلاعات بیشتری درباره آن شخص، مانند شماره تلفن، و اگر ارائه کننده است، تخصص آنها را ارائه کنید. تاریخ های وقایع و خلاصه ای از اتفاقات ارائه کنید.

گزارش خود را به این آدرس ارسال کنید:

Aetna Better Health of California Attn:  
Special Investigations Unit  
10260 Meanley Drive San Diego, CA 92131  
تلفن: 1-855-321-3727 (TTY: 711)

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## 7. حقوق و مسئولیت ها

شما به عنوان یکی از اعضای Aetna Better Health of California، از حقوق و مسئولیت های خاصی برخوردار هستید. این فصل این حقوق و مسئولیت ها را توضیح می دهد. این فصل همچنین اعلامیه های قانونی را که به عنوان یک عضو Aetna Better Health of California نسبت به آنها حق دارید، را در بر می گیرد.

### حقوق شما

اینها حقوق شما به عنوان عضوی از Aetna Better Health of California هستند:

- به حق برخورد محترمانه و با وقار، حق حریم خصوصی، و حق حفظ محرمانگی اطلاعات پزشکی شما توجه شود.
- اطلاعاتی در مورد برنامه و خدمات آن، از جمله خدمات تحت پوشش و حقوق و مسئولیت های پزشکان و اعضا، به آنها ارائه شود.
- برای دریافت اطلاعات کتبی اعضا به طور کامل ترجمه شده به زبان دلخواه خود، از جمله تمام اعلامیه های شکایت و تجدیدنظر.
- برای ارائه توصیه هایی در مورد خط مشی حقوق و مسئولیت های اعضای Aetna Better Health of California.
- امکان دریافت یک ارائه کننده مراقبت های اولیه از شبکه Aetna Better Health of California.
- برای دسترسی به موقع به ارائه دهندگان شبکه.
- برای مشارکت در تصمیم گیری با ارائه دهندگان در مورد مراقبت های بهداشتی خود، از جمله حق امتناع از درمان.
- مطرح کردن شکایات خود به طور کتبی یا شفاهی درباره سازمان یا مراقبت های گرفته شده.
- برای اطلاع از دلیل پزشکی تصمیم Aetna Better Health of California مبنی بر رد، به تاخیر انداختن، فسخ یا تغییر درخواست مراقبت پزشکی.
- گرفتن خدمات هماهنگی مزایا.
- درخواست تجدیدنظر در مورد تصمیمات رد، تعویق یا محدود سازی خدمات یا مزایا.
- برای دریافت خدمات ترجمه بدون هزینه برای زبان خود.
- از دفاتر کمک های حقوقی محلی یا گروه های دیگر، کمک های حقوقی رایگان بگیرید.
- رضایت نامه اقدامات پزشکی تنظیم کنید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



- فقط تحت شرایطی می توانید درخواست دادرسی کنید که خدمات یا مزایا پذیرفته نشده باشد و اینکه قبلاً درخواست تجدیدنظر در Aetna Better Health of California داده اید و هنوز از این تصمیم‌گیری راضی نیستید، یا اینکه اگر بعد از 30 روز در مورد تجدیدنظر خود تصمیم‌گیری نشده است، از جمله اطلاعاتی در مورد شرایطی که تحت آن رسیدگی سریع ممکن است.
- برای انصراف از عضویت در Aetna Better Health of California و در صورت درخواست تغییر وضعیت دادن به یک طرح سلامت دیگر در شهرستان.
- دسترسی به خدمات با رضایت افراد زیر سن قانونی.
- جهت دریافت اطلاعات کتبی اعضا بدون هزینه در قالب‌های دیگر (از قبیل خط بریل، حروف چاپی درشت و فرمت صوتی و الکترونیکی در دسترس) بر حسب درخواست و در زمان مقتضی بر اساس فرمت درخواستی و مطابق با بخش (b)(12) 14182 از مقررات Welfare & Institutions Code Section 14182 (b)(12).
- مواجه نشدن با هرگونه قید و بند یا انزوا که به عنوان راهی برای اعمال زور، تنبیه، تساهل یا مقابله به مثل در نظر گرفته شده باشد.
- برای مطرح کردن صادقانه اطلاعات درباره گزینه های درمانی موجود و گزینه های جایگزین، که به شیوه ای متناسب با عارضه و توانایی درک شما، صرف نظر از پوشش هزینه یا پوشش ارائه شده باشد.
- مطابق با مفاد بخش های قانون 45 از قوانین فدرال (Code of Federal Regulations) بخش های §164.524 و §164.526 نسخه ای از سوابق و پرونده های پزشکی خود را گرفته و درخواست تغییر یا تصحیح آنها را بنمایید.
- آزادی عمل در استفاده از این حقوق بدون اینکه هیچگونه اثری بر نحوه رفتار Aetna Better Health of California، ارائه کنندگان خدمات شما یا ایالت، با شما داشته باشد.
- برای دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، زایشگاه های مستقل، مراکز بهداشتی و درمانی مورد تأیید فدرال، مراکز ارائه دهنده کلینک سلامت سرخپوستان، خدمات مامایی مراکز سلامتی روستایی، خدمات عفونت‌های مقاربتی، خدمات اورژانسی خارج از شبکه Aetna Better Health of California.

## مسئولیت های شما

اعضای Aetna Better Health of California این مسئولیت ها را به عهده دارند:

- این سند پوشش بیمه را بخوانید. این سند در مورد خدمات ما و نحوه طرح شکایت یا درخواست تجدیدنظر به شما اطلاع رسانی می کند.
- قوانین Aetna Better Health را رعایت کنید.
- هنگام مراجعه به قرار ملاقات های مراقبت های سلامت یا دریافت خدمات، از کارتهای شناسایی خود استفاده کرده و اجازه ندهید که شخص دیگری از کارتهای شما استفاده کند.
- با پزشکان، کارمندان و افرادی که به شما خدمات ارائه می دهند با احترام رفتار کنید. • اگر PCP یا مدیر مراقبت دارید، نام PCP و مدیر مراقبت خود را بشناسید. • در مورد مراقبت های بهداشتی و قوانین مراقبت خود بدانید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



- در هنگام ایجاد تغییر در آدرس، شماره تلفن، تعداد نفرات خانواده، تغییر وضعیت، تغییر شغل و سایر اطلاعاتی که ممکن است در ثبت نام شما تأثیر داشته باشد، طرح بیمه و DHCS را در جریان قرار دهید.
- مشکلات بهداشتی و درمانی خود را درک کرده و در توسعه اهداف درمان توافق شده، تا حد ممکن مشارکت کنید.
- به ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی و درمانی که از شما مراقبت می کنند احترام بگذارید.
- قرارهای ملاقات خود را برنامه ریزی کنید، به موقع حضور یابید و در صورت تأخیر یا لغو قرار ملاقاتتان، مورد را اطلاع دهید. اگر لازم است قرار ملاقات را لغو کنید، اینکار باید حداقل بیست و چهار (24) ساعت قبل از قرار ملاقات برنامه ریزی شده شما انجام شود.
- از بخش اورژانس فقط برای موارد اورژانسی واقعی استفاده کنید.
- تمام اطلاعات در مورد سلامتی خود را به Aetna Better Health و پزشک خود ارائه کنید. این شامل سوابق ایمن سازی برای اعضای زیر بیست و یک سال (21) است.
- اگر درک نکردید که آنها در مورد سلامتی شما چه چیزی به شما می گویند، مورد را به پزشک خود اطلاع دهید تا شما و پزشک تان با هم بتوانید در مورد مراقبت های خود برنامه هایی را تهیه کنید.
- نگرانی ها، سوالات یا مشکلات خود را با طرح بیمه سلامتی و DHCS مطرح کنید.
- در صورت عدم درک شرایط یا مراقبت های سلامت خود، اطلاعات بیشتری بخواهید.
- آنچه که شما و پزشکتان روی آن توافق کرده اید را انجام دهید. قرارهای ملاقات پیگیری را انجام دهید.
- داروها را مصرف کرده و دستورالعملهای مراقبت پزشک خود را دنبال کنید.
- معاینه های برنامه ریزی شده بررسی سلامت. اعضای زیر بیست و یک (21) سال باید از برنامه غربالگری دوره ای تشخیص و درمان زودرس (EPSDT) پیروی کنند.
- به محض این که از باردار شدن خود مطلع شدید، مراقبت دریافت کنید. در تمامی قرارهای ملاقات قبل از زایمان حضور پیدا کنید.
- درباره هر بیمه دیگری که دارید به ما اطلاع رسانی کنید.
- اگر متقاضی اقدام یا دریافت مزایای مراقبت های سلامت هستید مورد را به ما اطلاع دهید.
- سوابق تزریق ها برای کودکان زیر 18 سال را در هر قرار ملاقات با خود به همراه داشته باشید.
- نسخه ای از وصیت نامه در حین حیات یا رضایت نامه های اقدامات پزشکی خود را به پزشکتان ارائه دهید.
- مبالغ تقسیم هزینه ای که پرداخت می کنید را مرتباً پیگیری کنید.

## اعلامیه عدم اعمال تبعیض

اعمال تبعیض خلاف قانون است. Aetna Better Health of California از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می کند. Aetna Better Health of California قوانین مربوط به حقوق مدنی فدرال را رعایت می کند و بر مبنای جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، تبار، منشاء ملیت، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسی یا تمایل جنسی، افراد را مستثنی نمی کند و یا با آنها بگونه ای متفاوت رفتار نمی کند.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
 Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
 به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



Aetna Better Health of California موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- به افراد دارای معلولیت که قادر به برقراری ارتباط مؤثر با ما نیستند کمک‌ها و خدمات رایگان ارائه می‌دهد؛ خدماتی مثل:

- مترجمان زبان اشاره دارای صلاحیت
- اطلاعات نوشتاری در قالب های دیگر (بریل، چاپ بزرگ، صوتی، فرمت های قابل دسترس الکترونیکی و سایر فرمت ها)

- خدمات زبانی رایگان به افرادی که زبان اصلی آن‌ها انگلیسی نیست، مانند:

- مترجمان دارای صلاحیت
- اطلاعات نوشته شده به زبانهای دیگر

در صورت نیاز به این خدمات، با Aetna Better Health of California به صورت 24 ساعته و 7 روز در هفته با این شماره 1-855-772-9076 تماس بگیرید. یا اگر در شنوایی یا گفتار مشکلی دارید، با 711 جهت استفاده از سرویس رله کالیفرنیا تماس بگیرید.

### روش طرح شکایت

اگر اعتقاد دارید که Aetna Better Health of California در ارائه این خدمات ناموفق بوده و یا به هر روش دیگر بر مبنای جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، تبار، منشاء ملیت، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسی، یا تمایل جنسی رفتاری تبعیض آمیز داشته است، می‌توانید نزد هماهنگ کننده حقوق مدنی Aetna Better Health of California یک شکایت را مطرح کنید. شکایت را می‌توانید کتبی، حضوری، یا الکترونیکی انجام دهید:

- **به صورت تلفنی:** 24 ساعت شبانه روز در 7 روز هفته از طریق تماس با شماره 1-855-772-9076 تماس بگیرید. یا اگر در شنوایی یا گفتار مشکلی دارید، با 711 جهت استفاده از سرویس رله California تماس بگیرید.

- **به صورت کتبی:** یک فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و به آدرس زیر ارسال کنید.

Aetna Better Health  
Attn: Civil Rights Coordinator  
4500 East Cotton Center Boulevard  
Phoenix, AZ 85040

- **حضور:** به مطب پزشک خود یا Aetna Better Health of California مراجعه کنید و بگویید که می‌خواهید یک شکوائیه تنظیم کنید.

- **به صورت الکترونیکی:** به وبسایت Aetna Better Health of California به آدرس

[AetnaBetterHealth.com/California](http://AetnaBetterHealth.com/California) بروید

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## دفتر حقوق شهروندی – California Department of Health Care Services

شما همچنین می توانید به روش تلفنی، کتبی، یا الکترونیکی یک شکایت حقوق مدنی را نزد

California Department of Health Care Services Office of Civil Rights مطرح کنید:

- **به صورت تلفنی:** با 916-440-7370 تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به خوبی تکلم کنید یا بشنوید، لطفاً با شماره زیر تماس بگیرید  
711 (خدمات رله ارتباطات از راه دور).

- **به صورت کتبی:** یک فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به این آدرس ارسال کنید:

Deputy Director, Office of Civil Rights

Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

فرم های شکایت در آدرس [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

در دسترس می‌باشند.

- **به صورت الکترونیکی:** همچنین می‌توانید ایمیلی به آدرس [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov) ارسال نمایید.

## دفتر حقوق مدنی (Office of Civil Rights) – اداره بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده (Department of Health and Human Services)

اگر معتقد هستید که بر مبنای نژاد، رنگ، منشأ ملی، سن، معلولیت یا جنسیت بر علیه شما تبعیض اعمال شده است، می‌توانید یک شکایت حقوق مدنی را به روش تلفنی، کتبی یا الکترونیکی نزد اداره بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، دفتر حقوق مدنی مطرح کنید:

به صورت الکترونیکی:

- **به صورت تلفنی:** با شماره 1-800-368-1019 تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب صحبت کنید یا بشنوید، لطفاً با شماره 711 یا TTY 1-800-537-7697 تماس بگیرید تا از خدمات رله کالیفرنیا استفاده کنید.

- **به صورت کتبی:** یک فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به این آدرس ارسال کنید:

اداره خدمات انسانی و بهداشت ایالات متحده آمریکا

(U.S. Department of Health and Human Services)

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در

خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





فرم‌های شکایت در آدرس <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> در دسترس می باشند.

- به صورت الکترونیکی: به پورتال شکایات دفتر حقوق مدنی (Office for Civil Rights) (Complaint Portal) به آدرس <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> مراجعه کنید.

## راه های فعال بودن به عنوان یک عضو

Aetna Better Health of California مایل است تا از نظرات شما آگاه شود. هر سه ماه یکبار، Aetna Better Health of California جلساتی برگزار می کند تا در مورد آنچه به خوبی کار می کند و چگونگی بهبود و ارتقای Aetna Better Health of California صحبت نماید. از اعضاء دعوت می شود تا در این جلسه ها حضور یابند. به جلسه تشریف بیاورید!

### کمیته مشورتی اعضاء (MAC)

Aetna Better Health of California دارای گروهی است به نام Member Advisory Committee. این گروه متشکل از کارمندان، اعضاء، افراد و ارائه دهندگان خدمات Aetna Better Health of California است که دارای دانش و تجربه خدمت به افراد سالخورده و معلولین، نمایندگان آژانس های مرکز و موکلین مرکز هستند. در صورت تمایل می‌توانید به این گروه بپیوندید. این گروه در مورد چگونگی بهبود سیاست های Aetna Better Health of California صحبت می کند و مسئول این موارد است:

- تأمین نیازهای فرهنگی و زبانی
- بررسی و ارائه توصیه هایی برای بهبود عملکرد طرح
- ارائه بازخورد در مورد موارد و مطالب مربوط به اعضاء تا آنها کار خود را به صورت مؤثرتر و کاربر پسند تری انجام دهند
- پیشنهاد راهکارهایی برای برقراری ارتباط بهتر در زمینه استفاده صحیح از بخش اورژانس و استفاده از خدمات ایاب و ذهاب

اگر مایل هستید تا عضو این گروه باشید، با شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## اعلامیه رویه های حفظ حریم خصوصی

یک بیانیه در خصوص توصیف سیاست ها و رویه های Aetna Better Health of California در زمینه حفظ محرمانگی سوابق پزشکی موجود بوده و در صورت درخواست در دسترس شما قرار خواهد گرفت.

اعضایی که ممکن است به دریافت خدمات حساس رضایت دهند، ملزم به دریافت هیچ گونه مجوز عضو دیگری برای دریافت خدمات حساس یا ارائه ادعای خدمات حساس نیستند. Aetna Better Health of California ارتباطات مربوط به خدمات حساس را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن تعیین شده جایگزین عضو یا در صورت عدم وجود شماره تعیین شده، به نام عضو در آدرس یا شماره تلفن موجود در پرونده هدایت می کند. Aetna Better Health of California اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس را بدون مجوز کتبی از عضو دریافت کننده مراقبت، در اختیار هیچ عضو دیگری قرار نخواهد داد. Aetna Better Health of California درخواست های ارتباط محرمانه را به شکل و قالب درخواستی، در صورتی که به آسانی در فرم و قالب درخواستی قابل تولید باشد، یا در مکان های جایگزین، فراهم می کند. درخواست یک عضو برای ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس تا زمانی که عضو درخواست را لغو نکند یا درخواست جدیدی برای ارتباطات محرمانه ارائه نکند پابرجا خواهد بود.

برای درخواست ارتباطات محرمانه، لطفاً با Aetna Better Health of California به شماره 1-855-772-9076 (TTY: 711) تماس بگیرید.

### اعلامیه رویه های حفظ حریم خصوصی

این اعلامیه نحوه استفاده و افشای اطلاعات پزشکی شما و نحوه دسترسی شما به این اطلاعات را توضیح می دهد. لطفاً آن را با دقت بررسی کنید.

این اعلامیه از تاریخ 1 ژانویه 2018 اجرایی شده است.

### منظور ما از کلمات «اطلاعات سلامت» چیست

از کلمات «اطلاعات سلامت» وقتی استفاده می کنیم، که منظور ما اطلاعاتی است که شما را شناسایی می کند. نمونه هایی در این زمینه عبارتند از:

- نام
- تاریخ تولد
- مراقبت های بهداشتی که دریافت کرده اید
- مبلغ پرداخت شده برای مراقبت های شما

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



## نحوه استفاده و به اشتراک گذاری اطلاعات سلامتی شما توسط ما

به ما کمک کنید تا از شما مراقبت کنیم: ما ممکن است از اطلاعات سلامت شما در جهت ارائه مراقبت های بهداشتی درمانی به شما استفاده کنیم. ما همچنین از این اطلاعات برای تصمیم گیری در مورد اینکه مزایای شما چه خدماتی را پوشش می دهد، استفاده می کنیم. ممکن است در مورد خدماتی که می توانید دریافت کنید به شما اطلاع رسانی کنیم. این می تواند معاینات یا آزمایشات پزشکی باشد. همچنین ممکن است قرارهای ملاقات را به شما یادآوری کنیم. ممکن است اطلاعات سلامت شما را با افراد دیگری که از شما مراقبت می کنند به اشتراک بگذاریم. این افراد می توانند شامل پزشکان یا داروخانه ها باشند. اگر دیگر عضو طرح ما نیستید، با موافقت شما، ما اطلاعات سلامت شما را به پزشک جدیدتان انتقال می دهیم.

**خانواده و دوستان:** ممکن است اطلاعات سلامت شما را با شخصی که به شما کمک می کند به اشتراک بگذاریم. آنها ممکن است در مراقبت از شما یا در پرداخت هزینه مراقبت شما کمک کنند. به عنوان مثال، اگر شما تصادف داشته اید، ممکن است لازم باشد ما با یکی از این افراد صحبت کنیم. اگر نمی خواهید ما اطلاعات سلامت شما را ارائه دهیم، با ما تماس بگیرید.

اگر کمتر از هجده سال دارید و نمی خواهید ما اطلاعات سلامت شما را به والدین تان ارائه دهیم. با ما تماس بگیرید. اگر قانون ایالتی اجازه دهد، ما در بعضی موارد می توانیم کمک کنیم.

**برای پرداخت:** ممکن است اطلاعات سلامت شما را در اختیار افرادی که هزینه مراقبت از شما را پرداخت می کنند قرار دهیم. پزشک شما باید یک فرم مطالبه به ما بدهد که شامل اطلاعات سلامت شما باشد. همچنین ممکن است از اطلاعات سلامت شما برای مطالعه مراقبت هایی که پزشک تان به شما ارائه می کند استفاده نماییم. همچنین می توانیم استفاده شما از خدمات بهداشتی و درمانی را بررسی کنیم.

**عملیات مراقبت های بهداشتی و درمانی:** ممکن است از اطلاعات سلامت شما برای کمک در انجام کار خود استفاده کنیم. به عنوان مثال، ممکن است از اطلاعات سلامت شما در موارد زیر استفاده کنیم:

- ارتقاء سلامت
- مدیریت پرونده
- بهبود کیفیت
- جلوگیری از کلاه برداری
- پیشگیری از بیماری
- مسائل حقوقی

مدیر پرونده ممکن است با پزشک شما همکاری کند. آنها ممکن است در مورد برنامه ها یا مکانهایی که می توانند در رفع مشکلات سلامتتان کمک کنند به شما اطلاع رسانی نمایند. وقتی با ما تماس می گیرید و سؤالی را مطرح می کنید، ما باید به اطلاعات سلامت شما مراجعه کنیم تا بتوانیم به شما پاسخ دهیم.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



### داده‌های نژاد/قومیت، زبان، گرایش جنسی و هویت جنسیتی

ممکن است اطلاعات مربوط به نژاد، قومیت، زبان، گرایش جنسی و هویت جنسی شما را دریافت کنیم. ما از این اطلاعات همانطور که در این اطلاعیه توضیح داده شده محافظت می‌کنیم. ما از این اطلاعات برای موارد زیر استفاده می‌کنیم:

- مطمئن شویم که مراقبت های لازم را دریافت می‌کنید
- برنامه هایی برای بهبود نتایج سلامت ایجاد کنیم
- ایجاد اطلاعات آموزش بهداشت
- به پزشکان در مورد نیازهای زبان شما اطلاع دهیم
- رسیدگی به نابرابری های مراقبت های بهداشتی
- به کارکنان و پزشکان که در مواجهه با عضو هستند، در مورد ضمائر خود اطلاع دهید

ما از این اطلاعات برای موارد زیر استفاده نمی‌کنیم:

- تعیین منافع
- پرداخت مطالبات
- هزینه یا واجد شرایط بودن خود را برای مزایا تعیین کنید
- به هر دلیلی علیه اعضا تبعیض قائل شوید.
- تعیین در دسترس بودن یا دسترسی به خدمات بهداشتی یا اداری

### اشتراک گذاری با مشاغل دیگر

ما ممکن است اطلاعات سلامت شما را با مشاغل دیگر به اشتراک بگذاریم. ما این کار را به دلایلی که در بالا توضیح دادیم انجام می‌دهیم. به عنوان مثال، ممکن است شما بر اساس طرح خود از پوشش ایاب و ذهاب برخوردار باشید. ممکن است اطلاعات سلامت شما را با آنها در میان بگذاریم تا به شما در مراجعه به مطب پزشک کمک کنیم. اگر روی ویلچر موتوری هستید به آنها می‌گوییم، بنابراین آنها به جای ماشین یک ون می‌فرستند تا شما را سوار کند.

### دلایل دیگری که ما ممکن است بر اساس آنها اطلاعات سلامت شما را به اشتراک بگذاریم

همچنین ممکن است اطلاعات بهداشتی شما را به این دلایل به اشتراک بگذاریم:

- امنیت عمومی - برای کمک به مواردی مانند کودک آزاری. تهدید سلامت عمومی.
- تحقیق - برای محققان. پس از مراقبت انجام شده برای محافظت از اطلاعات شما.
- شرکای تجاری - افرادی که به ما خدمات ارائه می‌دهند. آنها قول می‌دهند که اطلاعات شما را امن نگه دارند.
- مقررات مربوط به صنعت - به سازمانهای ایالتی و فدرال. آنها ما را مورد بررسی قرار می‌دهند تا اطمینان حاصل کنند که کارمان را به درستی انجام می‌دهیم.
- اجرای قانون - به افراد مجری قانون فدرال، ایالتی و محلی.
- اقدامات حقوقی - برای دادخواست ها یا مسائل حقوقی در دادگاه.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



**دلایلی که بر اساس آن نیاز به دریافت موافقت کتبی از شما داریم**  
به استثنای آنچه در بالا توضیح دادیم، ما قبل از استفاده یا به اشتراک گذاشتن اطلاعات سلامت، از شما کسب اجازه خواهیم کرد به عنوان مثال، ما در این موارد موافقت شما را کسب خواهیم کرد:

- به دلایل بازاریابی که هیچ ارتباطی با طرح بیمه سلامت شما ندارد.
- قبل از به اشتراک گذاشتن هرگونه یادداشت در خصوص روان درمانی.
- برای فروش اطلاعات سلامت شما
- به دلایل دیگر طبق الزام قانون.

شما می توانید در هر زمان موافقت خود را لغو کنید. برای لغو موافقت، با ما مکاتبه کنید. وقتی تصمیم می گیریم که به شما بیمه خدمات سلامت و درمان ارائه دهیم، نمی توانیم از اطلاعات ژنتیکی شما استفاده کنیم یا آنها را به اشتراک بگذاریم.

### حقوق شما چیست؟

شما حق دارید اطلاعات سلامت خود را مطالعه کنید.

- شما می توانید از ما بخواهید تا نسخه ای از آن برای شما ارسال شود.
- شما می توانید درخواست کنید تا سوابق پزشکی شما در اختیارتان قرار گیرد. با مطب پزشک یا مکانی که در آن تحت معالجه قرار گرفته اید تماس بگیرید.

شما حق دارید از ما بخواهید که اطلاعات سلامت شما را تغییر دهیم.

- اگر فکر می کنید اطلاعات سلامت شما صحیح نیست، می توانید از ما بخواهید که آن اطلاعات را تغییر دهیم.
- اگر با تغییری که درخواست کردید موافقت نکردیم، از ما بخواهید که یک بیانیه مخالفت کتبی ارائه کنیم.

شما حق دارید فهرستی از افراد یا گروههایی که ما اطلاعات سلامت شما را با آنها به اشتراک گذاشته ایم، دریافت کنید.

شما حق دارید درخواست کنید که به صورت خصوصی با شما ارتباط برقرار شود.

- اگر فکر می کنید راه ارتباطی با شما به اندازه کافی خصوصی نیست، با ما تماس بگیرید.
- ما تمام تلاش خود را خواهیم کرد تا با روشی خصوصی تر با شما در ارتباط باشیم.

شما حق دارید در نحوه استفاده یا به اشتراک گذاری اطلاعات بهداشتی تان از ما درخواست مراقبت ویژه نمائید.

- ممکن است اطلاعات پزشکی شما را به روشی که در این اعلامیه توضیح داده ایم استفاده کرده یا به اشتراک بگذاریم.
- شما می توانید از ما بخواهید که از این طریق از اطلاعات شما استفاده نکنیم یا آنها را به اشتراک نگذاریم. این امر شامل اشتراک گذاری با افراد درگیر در مراقبت های بهداشتی شما است.
- ملزم نیستیم که با این امر موافقت کنیم. اما، با دقت در مورد آن فکر خواهیم کرد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



شما حق دارید بدانید که آیا اطلاعات بهداشتی تان بدون هیچ مشکلی به اشتراک گذاشته شده است یا خیر.

- اگر این کار را با نامه انجام دهیم، به شما اطلاع رسانی خواهیم کرد.

برای دریافت آدرس با ما با شماره تلفن (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

- از ما بخواهید که هر یک از موارد فوق را انجام دهیم.
- از ما بخواهید یک نسخه کاغذی از این اعلامیه را برای شما ارسال کنیم.
- در مورد اعلامیه ها از ما سؤال کنید.

شما همچنین حق دارید شکایتی را برای ما ارسال کنید. اگر فکر می کنید حقوق شما نقض شده، با ما به این آدرس مکاتبه کنید:

Aetna HIPAA Member Rights Team

P.O. Box 14079

Lexington, KY 40512-4079

نمبر: 859-280-1272

شما می توانید شکایات مربوط به حریم خصوصی را برای California Department of Health Care

Services (وزارت خدمات بهداشت و درمان کالیفرنیا) به این آدرس ارسال کنید:

DHCS Privacy Officer

c/o: Office of HIPAA Compliance, Department of Health Care Services

P.O. Box 997413, MS 4722

Sacramento, CA 95899-7413

ایمیل: [privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:privacyofficer@dhcs.ca.gov)

تلفن: 916-445-4646

نمبر: 916-440-7680

همچنین می توانید شکایتی را با وزارت بهداشت و خدمات انسانی، دفتر حقوق شهروندی ثبت کنید. برای دریافت آدرس با ما به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

اگر از موردی ناراضی هستید و آن را به دفتر حقوق شهروندی اطلاع دهید، عضویت خود در طرح یا خدمات درمانی خود را از دست نخواهید داد. ما از شکایت شما بر علیه شما استفاده نخواهیم کرد.

### محافظت از اطلاعات شما

ما از اطلاعات سلامت شما با روشهای خاصی مانند این موارد محافظت می کنیم:

- اداری. ما قوانینی داریم که به ما می گوید که چگونه از اطلاعات سلامت شما، بدون توجه به اینکه به چه شکلی - کتبی، شفاهی یا الکترونیکی - هستند، استفاده کنیم.
- فیزیکی اطلاعات بهداشتی شما قفل شده و در محل هایی امن نگهداری می شود. ما از ورود به رایانه ها و ساختمان های خود محافظت می کنیم. این به ما کمک می کند تا از هر گونه ورود غیرمجاز را پیشگیری کنیم.
- فنی. دسترسی به اطلاعات سلامتی شما «مبتنی بر نقش» است. بر اساس این امر تنها به کسانی که نیاز دارند کارشان را انجام دهند و از شما مراقبت می کنند اجازه داده می شود تا به اطلاعات دسترسی داشته باشند.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در

خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



ما از قوانین ایالتی و فدرال برای محافظت از اطلاعات سلامت شما پیروی می کنیم.

### آیا ما این اعلامیه را تغییر خواهیم داد

بر اساس قانون، ما باید اطلاعات بهداشتی شما را به صورت خصوصی نگه داریم. باید آنچه در این اعلامیه گفته ایم را رعایت کنیم. همچنین از حق تغییر این اعلامیه برخوردار هستیم. اگر این اعلامیه را تغییر دهیم، تغییرات مربوطه، روی کلیه اطلاعات شما که در اختیار ما بوده است یا در آینده در اختیار ما قرار خواهد گرفت اعمال می شود. شما می توانید یک نسخه از جدیدترین اعلامیه را در وبسایت ما به آدرس [AetnaBetterHealth.com/California](http://AetnaBetterHealth.com/California) دریافت کنید.

## اعلامیه درباره قوانین

قوانین بسیاری شامل این کتابچه راهنمای اعضاء می شوند. این قوانین می توانند حقوق و مسئولیت های شما را تحت تأثیر قرار دهند، حتی اگر در این کتابچه راهنما گنجانده یا توضیح داده نشده باشند. قوانین اصلی که در مورد این کتابچه راهنما مصداق پیدا می کنند قوانین ایالتی و فدرال مربوط به برنامه Medi-Cal هستند. ممکن است قوانین فدرال و ایالتی دیگری نیز مصداق داشته باشند.

## اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان آخرین مرجع پرداخت، سایر پوشش های بهداشتی و جبران خسارت

برنامه Medi-Cal از قوانین و مقررات ایالتی و فدرال مربوط به مسئولیت قانونی اشخاص ثالث برای خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی به اعضاء پیروی می کند. Aetna Better Health of California تمام اقدامات معقول و منطقی را انجام می دهد تا مطمئن شویم برنامه Medi-Cal آخرین گزینه برای پرداخت است.

اعضای Medi-Cal ممکن است پوشش درمانی دیگری (OHC) داشته باشند که به آن بیمه درمانی خصوصی نیز گفته می شود. به عنوان شرط واجد شرایط بودن Medi-Cal، باید درخواست دهید و/یا هر OHC موجود را در زمانی که هزینه ای برای شما وجود ندارد، حفظ کنید.

قوانین فدرال و ایالتی اعضای Medi-Cal را ملزم می کند که OHC و هرگونه تغییر در OHC فعلی را گزارش کنند. اگر OHC را فوراً گزارش نکنید، ممکن است مجبور شوید برای هر گونه مزایایی که به اشتباه پرداخت شده است، DHCS را بازپرداخت کنید. OHC خود را بصورت آنلاین در <http://dhcs.ca.gov/OHC> ارسال کنید. اگر به اینترنت دسترسی ندارید، OHC را می توان به طرح بهداشتی خود یا از طریق تماس با 1-800-541-5555 (داخل کالیفرنیا)، یا 1-916-636-1980 (خارج کالیفرنیا) گزارش کرد. DHCS حق دارد و مسئول است که هزینه خدمات تحت پوشش Medi-Cal که در مورد آنها Medi-Cal پرداخت کننده اول نیست را مطالبه کند. برای مثال، اگر در یک تصادف رانندگی یا در محل کار آسیب دیدید، ممکن است ابتدا بیمه خودرو یا غرامت کارگران مجبور به پرداخت یا بازپرداخت Medi-Cal باشد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



اگر مجروح شده باشید و طرف دیگری نیز در قبال صدمات شما مسئول باشد، شما یا نماینده قانونی تان باید ظرف 30 روز از تشکیل پرونده قانونی یا شکایت شما به DHCS اطلاع رسانی نمایید. اعلان خود را به صورت آنلاین به این آدرس ارسال کنید:

- <http://dhcs.ca.gov/PI> (برنامه آسیب های شخصی) در Personal Injury Program
- <http://dhcs.ca.gov/WC> در Workers Compensation Recovery Program (برنامه بازپایی و جبران خسارت کارگران)

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-916-445-9891 تماس بگیرید.

## اعلامیه درباره اعاده دارایی ماترک

برنامه Medi-Cal باید به دنبال بازپرداخت از دارایی برخی از اعضای متوفی برای مزایای Medi-Cal باشد که در روز تولد 55 سالگی آنها یا پس از آن دریافت می‌شوند. بازپرداخت شامل حق بیمه هزینه در ازای خدمات و حق بیمه مراقبت مدیریت شده و پرداخت هزینه برای خدمات مراکز پرستاری، خدمات خانگی و اجتماعی، و خدمات مربوط به بیمارستان و داروهای تجویزی است که در زمانی که عضو بستری در مرکز پرستاری بوده یا خدمات مبتنی بر خانه و جامعه دریافت می‌کرده است. بازپرداخت نمی‌تواند از ارزش اموال در انحصار وراثت اعضا بیشتر باشد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت بازپایی املاک DHCS در <http://dhcs.ca.gov/er> بروید یا با شماره 1-916-650-0590.

## اعلامیه اقدامات

هر بار Aetna Better Health of California درخواستی برای خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی را رد کند، به تعویق بیاندازد، باطل کند یا اصلاح نماید، Aetna Better Health of California یک نامه اعلامیه اقدامات (NOA) برای شما خواهد فرستاد. اگر با تصمیم طرح مخالف هستید، همواره می‌توانید از Aetna Better Health of California تقاضای استیناف و تجدیدنظر کنید. برای اطلاعات مهم درباره تشکیل پرونده تجدیدنظران، به بخش تجدیدنظر در بالا مراجعه کنید. هنگامی که Aetna Better Health of California برای شما NOA ارسال کند، در صورت مخالفت با تصمیمی که ما گرفته‌ایم، تمام حقوقتان را به شما اطلاع می‌دهد.

محتوا در اعلامیه‌ها

اگر Aetna Better Health of California رد، تأخیر، خاتمه یا تغییرات را به طور کامل یا جزئی بر اساس نیازهای پزشکی انجام دهد، NOA شما باید حاوی موارد زیر باشد:

- بیانیه ای از اقدامی که Aetna Better Health of California در نظر دارد انجام دهد.
- توضیح واضح و مختصر از دلایل تصمیم Aetna Better Health of California.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





- چگونه Aetna Better Health of California به تصمیم خود رسیدند. این باید شامل معیارهایی باشد که Aetna Better Health of California استفاده کرده است.
- دلایل پزشکی این تصمیم. Aetna Better Health of California باید به وضوح بیان کند که به چه نحوی شرایط عضو با معیارها یا دستورالعمل ها مطابقت ندارد.

#### ترجمه ها

Aetna Better Health of California ملزم به ترجمه کامل و ارائه اطلاعات مکتوب اعضا به زبان های ترجیحی رایج است، از جمله تمام اعلامیه های شکایت و تجدیدنظر. اعلامیه کاملاً ترجمه شده باید شامل دلیل پزشکی تصمیم Aetna Better Health of California برای کاهش، تعلیق یا توقف درخواست خدمات مراقبت های بهداشتی باشد. اگر زبان دلخواه شما در دسترس نیست، MCP موظف است به زبان دلخواه شما کمک شفاهی ارائه دهد تا بتوانید اطلاعات دریافتی خود را درک کنید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



# 8. شماره ها و کلمات مهمی که باید از آنها مطلع بود

## شماره تلفن های مهم

- Aetna Better Health of California خدمات اعضای (TTY 711) 1-855-772-9076
- Medi-Cal Rx به شماره 800-977-2273 (TTY) 800-977-2273 و 5 یا 711 را فشار دهید)
- ایاب و ذهاب با Access 2 Care (غیر اورژانس): 1-888-334-8352.
- خدمات ترجمه کتبی و شفاهی - با بخش خدمات اعضاء تماس بگیرید به شماره 1-855-772-9076 (TTY 711).

## کلماتی که باید از آنها مطلع بود

**DHCS:** سازمان خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی کالیفرنیا. این سازمان ایالتی ناظر بر برنامه Medi-Cal است.

**DMHC:** سازمان مراقبت های بهداشتی و درمانی هماهنگ کالیفرنیا. این سازمان ایالتی ناظر بر برنامه های مراقبت های بهداشتی و درمانی هماهنگ است.

**Medi-Cal Rx:** یک سرویس مزایای داروخانه FFS Medi-Cal که به نام «Medi-Cal Rx» شناخته شده که مزایا و خدمات داروخانه را از جمله داروهای تجویزی و برخی از لوازم پزشکی به همه ذینفعان Medi-Cal ارائه می دهد.

**Medicare:** برنامه بیمه بهداشتی و درمانی فدرال برای اشخاص با سن 65 سال به بالا، بعضی اشخاص معلول و ناتوان جوان تر و اشخاصی است که در مرحله نهایی بیماری کلیوی هستند (نارسایی دائم کلیه که به دیالیز یا پیوند کلیه نیاز دارد و بعضی اوقات با عنوان ESRD خوانده می شود).

ارائه خدمات در برابر پرداخت هزینه **(FFS) Medi-Cal:** بعضی اوقات برنامه Medi-Cal شما خدماتی را پوشش نمی دهد اما همچنان می توانید از طریق FFS Medi-Cal مانند بسیاری از خدمات داروخانه ای آنها را از طریق FFS Medi-Cal Rx دریافت کنید.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



ارائه دهندگان خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی: پزشکان و متخصصانی مانند جراحان، پزشکانی که سرطان را درمان می‌کنند یا پزشکانی که بخش‌های خاصی از بدن را درمان می‌کنند و با Aetna Better Health of California کار می‌کنند یا در شبکه Aetna Better Health of California هستند. ارائه دهندگان شبکه Aetna Better Health of California باید مجوز فعالیت در کالیفرنیا را داشته باشند و خدماتی را به شما ارائه دهند که Aetna Better Health of California پوشش می‌دهد.

شما برای دریافت خدمات چشم پزشکی، معمولاً نیاز دارید تا از PCP خود معرفی نامه دریافت کنید. قبل از دریافت مراقبت از متخصص، PCP شما باید از Aetna Better Health of California تأییدیه قبلی دریافت کند. برای برخی انواع خدمات مانند تنظیم خانواده، مراقبت های اورژانسی، مراقبت های OB/GYN یا خدمات حساس نیاز به دریافت معرفی نامه از PCP خود ندارید.

ارائه دهنده خدمات خارج از شبکه: ارائه‌دهنده‌ای که بخشی از شبکه Aetna Better Health of California نیست. ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی سرخپوستان (IHCP): یک برنامه مراقبت بهداشتی است که توسط سرویس بهداشتی سرخپوستان (IHS)، یک قبیله سرخپوستی، سازمان قبیله ای یا سازمان شهری سرخپوستان (I/T/U) اجرا می‌شود، همانطور که در بخش 4 قانون بهبود مراقبت های بهداشتی سرخپوستان (بند 25 قانون اساسی ایالات متحده آمریکا بخش 1603) تعریف آن آمده است.

ارائه دهنده مشارکت کننده (یا پزشک مشارکت کننده): پزشک، بیمارستان یا سایر کارشناسان مجاز مراقبت های بهداشتی و درمانی یا مراکز بهداشتی و درمانی مجاز، شامل مراکز نیمه حاد که برای ارائه خدمات تحت پوشش به اعضاء در زمان گرفتن مراقبت با Aetna Better Health of California قرارداد دارند.

ارائه کنندگان مراقبت های بهداشتی و درمانی در منزل: ارائه کنندگانی که مراقبت های پرستاری تخصصی و سایر خدمات را در خانه به شما ارائه می‌کنند.

ارائه کننده خدمات سلامت روان: افراد مجازی که خدمات سلامت روان و سلامت رفتاری به بیماران ارائه می‌کنند.

ارائه کننده خدمات واجد شرایط: پزشک واجد شرایط در یک زمینه پزشکی که با درمان عارضه شما مطابقت دارد. ارائه کننده عضو شبکه (یا ارائه کننده داخل شبکه): به «ارائه دهنده مشارکت کننده» مراجعه کنید.

ارائه کننده غیر مشارکت کننده: یک ارائه دهنده خدمات است که عضو شبکه Aetna Better Health of California نیست.

ارائه کننده مراقبت های اولیه (PCP): ارائه کننده مجازی که اکثر مراقبت های بهداشتی و درمانی خود را از طریق او دریافت می‌کنید. PCP به شما کمک می‌کند تا مراقبت های مورد نیازتان را دریافت کنید. برخی از مراقبت ها نیاز به تأیید قبلی دارند، مگر آنکه:

- در وضعیت اورژانسی باشید.
- شما به مراقبت های یک متخصص زنان OB / GYN نیاز داشته باشید.
- به خدمات حساس نیاز داشته باشید.
- شما به خدمات تنظیم خانواده/کنترل بارداری نیاز دارید

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.  
Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می‌توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.  
به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



PCP شما می تواند یکی از اینها باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- OB/GYN (متخصص زنان)
- ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی سرخپوستان (IHCP)
- مرکز بهداشتی مورد تأیید فدرال (FQHC)
- کلینیک سلامتی و بهداشت روستایی (RHC)
- کارشناس پرستاری
- بهیار
- درمانگاه

**آسایشگاه:** مراقبت ها برای کاستن از ناراحتی های جسمانی، احساسی، اجتماعی و روحی اعضای مبتلا به بیماری های جدی لاعلاج. مراقبت آسایشگاهی زمانی در دسترس است که امید به زندگی عضو 6 ماه یا کمتر باشد.

**بازیابی تقصیر:** هنگامی که به دلیل آسیبی که طرف دیگری مسئول آن است، مزایا به یکی از اعضای Medi-Cal ارائه می شود یا ارائه خواهد شد، DHCS ارزش معقول مزایای ارائه شده به عضو را برای آن آسیب بازیابی می کند.

برای بهبود عملکرد یا ایجاد ظاهری طبیعی تا حد امکان. ساختارهای غیر طبیعی بدن عبارتند از نقص مادرزادی، ناهنجاری های رشدی، تروما، عفونت، تومورها یا بیماری.

**بستری شدن:** پذیرش و بستری در بیمارستان برای درمان.

**بیمار مستقر:** بیماری که با ارائه دهنده ای رابطه دارد و آن ارائه دهنده را در مدت زمان مشخصی که برنامه تعیین کرده است، دیده است.

**بیمارستان مشارکت کننده:** یک بیمارستان مجاز طرف قرارداد با Aetna Better Health of California برای ارائه خدمات به اعضاء در زمانی که مراقبت می گیرند. خدمات تحت پوشش که برخی بیمارستان های شرکت کننده به

اعضاء ارائه می کنند، بر اساس بررسی بهره برداری و سیاست های تضمین کیفیت Aetna Better Health of California یا قرارداد Aetna Better Health of California با بیمارستان محدود است.

**بیمارستان:** جایی که مراقبت های بستری و غیربستری خود را از پزشکان و پرستاران دریافت می کنید.

**بیماری جدی:** یک بیماری یا عارضه که باید تحت درمان قرار گیرد و می تواند موجب مرگ شود.

**بیماری لاعلاج:** یک عارضه پزشکی که قابل بهبود نیست و در صورتی که سیر طبیعی خود را طی کند، به احتمال زیاد ظرف مدت یک سال یا کمتر موجب مرگ خواهد شد.

**بیمه درمانی:** پوشش بیمه که از طریق بازپرداخت مخارج ناشی از بیماری یا جراحی به بیمه شده یا پرداخت مستقیم به ارائه کننده مراقبت ها، هزینه های پزشکی و جراحی را می پردازد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در

خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



**پوشش (خدمات تحت پوشش):** خدمات Medi-Cal که Aetna Better Health of California مسئول پرداخت آن است. خدمات تحت پوشش مشمول شرایط، قوانین، محدودیت ها و مستثنیات قرارداد Medi-Cal و همانطور که در این مدارک بیمه (EOC) و هرگونه اصلاحیه ذکر شده است، می باشد.

**پوشش داروهای نسخه ای:** پوشش برای داروهای تجویز شده توسط ارائه دهنده خدمات.

**پیش تائیدیه (یا مجوز قبلی):** قبل از اینکه بتوانید برخی خدمات خاص را دریافت کنید، PCP شما یا سایر ارائه‌کنندگان باید از Aetna Better Health of California اجازه بگیرد. Aetna Better Health of California فقط خدمات مورد نیاز شما را تأیید می کند. اگر Aetna Better Health of California بر این اعتقاد باشد که می توانید خدمات مشابه یا مناسب تر را از ارائه کنندگان خدمات عضو Aetna Better Health of California دریافت کنید، آن وقت Aetna Better Health of California خدمات ارائه کنندگان خدمات غیر مشارکت کننده را تأیید نخواهد کرد. معرفی نامه به منزله تائیدیه نیست. شما باید از Aetna Better Health of California تائیدیه دریافت کنید.

**تجهیزات پروتز:** یک وسیله مصنوعی که به بدن متصل می شود و جایگزین اعضای بدن می شود.

**تجهیزات پزشکی بادوام (DME):** تجهیزاتی که از لحاظ پزشکی ضروری هستند و توسط پزشک یا سایر ارائه دهنده های خدمات سفارش داده می شوند. Aetna Better Health of California تصمیم می گیرد که DME را اجازه کند یا بخرد. هزینه های اجازه نباید بیش از هزینه خرید باشد.

**تداوم مراقبت:** توانایی یک عضو طرح برای ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه‌دهنده خارج از شبکه فعلی خود تا 12 ماه، در صورت موافقت ارائه‌دهنده و Aetna Better Health of California.

**تریاز (یا غربالگری):** ارزیابی سلامتی شما توسط یک پزشک یا پرستار که برای غربالگری به منظور تعیین فوریت نیاز مراقبتی شما، آموزش دیده است.

**تقلب:** اقدام عمدی برای گمراه ساختن یا ارائه اطلاعات نادرست توسط فردی که می داند گمراه ساختن می تواند به کسب مزایای غیرمجاز برای خود شخص یا دیگران منجر شود.

**جراحی ترمیمی:** جراحی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیر طبیعی بدن

**حاد:** یک وضعیت پزشکی که ناگهانی است، نیازمند توجه سریع پزشکی است و مدت زیادی طول نمی کشد.

**حمل و نقل اورژانسی پزشکی:** حمل و نقل با یک آمبولانس یا سایر خودروهای اورژانسی به بخش اورژانس به منظور گرفتن مراقبت های پزشکی اورژانسی.

**حمل و نقل پزشکی:** خدمات حمل و نقل زمانی که نمی توانید به یک قرار پزشکی تحت پوشش و/یا برای گرفتن نسخه با ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی بروید و ارائه دهنده شما آن را برای شما تجویز می کند. Aetna Better Health of California کم هزینه‌ترین شکل حمل و نقل برای نیازهای پزشکی شما را در زمانی که به رفتن به قرار ملاقات خود نیاز دارید، می پردازد.

**حمل و نقل غیر پزشکی:** رفت و آمد به قرار ملاقات برای خدمات دارای پوشش Medi-Cal مورد تأیید ارائه کننده شما و هنگام تحویل گرفتن نسخه ها و لوازم پزشکی.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در

خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



**حوزه خدمات رسانی:** عبارت است از آن منطقه جغرافیایی که Aetna Better Health of California در آن به خدمات رسانی مشغول است. این شامل استان های San Diego و Sacramento است.

**خانه پزشکی:** یک مدل مراقبت که مراقبت های بهداشتی با کیفیت بهتری را فراهم می کند، امکان مدیریت شرایط توسط اعضا و مراقبت از خود را بهبود بخشیده و هزینه های قابل اجتناب را در طول زمان کاهش می دهد.

**خدمات بهداشتی و درمانی عمومی:** خدمات بهداشتی و درمانی که برای عموم مردم در نظر گرفته شده است. از نمونه های آن می توان به تحلیل وضعیت بهداشتی، نظارت بهداشتی، ارتقای سلامت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری های عفونی، محافظت محیطی و بهداشت، آمادگی و امداد در شرایط بحرانی و بهداشت و سلامت حرفه ای و شغلی اشاره کرد.

**خدمات پزشکی:** خدمات ارائه شده توسط شخصی که بر اساس قوانین ایالتی دارای مجوز طبابت یا استثنوایی است، این شامل خدمات ارائه شده توسط پزشکان در زمانی که در بیمارستان بستری هستید و جزء صورتحساب بیمارستان محاسبه می شوند، نخواهد بود.

**خدمات پس از تثبیت:** خدمات تحت پوشش مربوط به شرایط پزشکی فوری که پس از تثبیت عضو برای حفظ وضعیت تثبیت شده ارائه می شود. خدمات مراقبت های پس از تثبیت تحت پوشش قرار می گیرند و هزینه آنها نیز پرداخت می شود. بیمارستان های خارج از شبکه ممکن است نیاز به تایید قبلی داشته باشند.

**خدمات تخصصی سلامت روان:** خدمات برای اعضای که نیازهای خدمات سلامت روانی داشته که سطح آسیب بیشتری نسبت به خفیف تا متوسط دارند.

**خدمات تنظیم خانواده:** خدماتی برای جلوگیری از بارداری یا به تأخیر انداختن آن.

**خدمات حساس:** خدمات مربوط به سلامت روان یا رفتاری، سلامت جنسی و باروری، تنظیم خانواده، عفونت های مقاربتی (STIs)، سندرم نقص ایمنی اکتسابی یا ایدز HIV/AIDS، تجاوز جنسی و سقط جنین، اختلال مصرف مواد، مراقبت های تایید کننده جنسیت و خشونت شریک جنسی.

**خدمات خارج از محدوده:** خدمات در طول مدتی که عضو خارج از حوزه خدمات رسانی به سر می برد.

**خدمات سلامت روان سرپایی:** خدمات غیربستری برای اعضای دارای عارضه های خفیف تا متوسط سلامت روان، شامل:

- ارزیابی و معالجات سلامت روان به صورت فردی یا گروهی (روان درمانی)
- آزمایشات روان شناسی هنگامیکه برای ارزیابی عارضه سلامت روان از لحاظ بالینی ایجاب نماید
- خدمات سرپایی به منظور نظارت بر داروهای درمانی
- مشاوره روانپزشکی
- آزمایشگاه، لوازم و مکمل های سرپایی

**خدمات فاقد پوشش:** خدماتی که Aetna Better Health of California آن را پوشش نمی دهد.

**خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS):** یک برنامه Medi-Cal که خدماتی را برای کودکان زیر 21 سال مبتلا به برخی بیماری ها و مشکلات بهداشتی خاص فراهم می کند.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



**خدمات مامایی:** مراقبت های قبل از زایمان، حین زایمان و بعد از زایمان، از جمله مراقبت های تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت فوری از نوزاد، که توسط ماماهاى پرستار دارای گواهی (CNM) و ماماهاى دارای مجوز (LM) ارائه می شود.

**خدمات مبتنی بر مرکز برای بزرگسالان (CBAS):** خدمات سرپایی در مراکز برای ارائه مراقبت های پرستاری تخصصی، خدمات اجتماعی، درمان های مختلف، مراقبت های شخصی، آموزش و پشتیبانی برای خانواده و مراقبت کنندگان، خدمات تغذیه، حمل و نقل، و سایر خدمات برای اعضای واجد شرایط.

**خدمات مستثنی شده:** خدماتی که تحت پوشش برنامه Medi-Cal کالیفرنیا نیستند.

**خدمات و تجهیزات توانبخشی و بازتوانی (درمانی):** خدمات و تجهیزاتی که به افراد آسیب دیده، دارای معلولیت یا شرایط مزمن کمک می کند تا مهارت های ذهنی و جسمی را بدست آورند یا بازیابی کنند.

**خدمات و تجهیزات توانبخشی:** خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی برای حفظ، یادگیری یا بهبود مهارت ها و عملکردها برای زندگی روزمره.

**دارای ضرورت پزشکی (یا ضرورت پزشکی):** مراقبت های دارای ضرورت پزشکی، خدمات مهمی هستند که معقول هستند و از جان محافظت می کند. این مراقبت ها به منظور پیشگیری از بیماری جدی یا معلول شدن بیمار از لازم است. این مراقبت ها با درمان بیماری، ناراحتی یا آسیب دیدگی باعث کاهش درد شدید می شوند. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات ضروری از نقطه نظر پزشکی Medi-Cal شامل مراقبت هایی است که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به یک وضعیت یا بیماری جسمی یا روانی، از جمله اختلالات سوء مصرف مواد، آنگونه که در بخش (r) 1396d از عنوان 42 قانون ایالات متحده ارائه شده است، ضروری هستند.

**داروهای نسخه ای:** دارویی که تحویل آن بر حسب قانون نیاز به دستور و تجویز یک ارائه کننده مجاز دارد.

**درخواست تجدید نظر:** درخواست عضو از Aetna Better Health of California برای بررسی و تغییر تصمیم گرفته شده در مورد پوشش برای یکی از خدمات درخواست شده.

**درمان تجربی:** داروها، تجهیزات، رویه ها یا خدماتی که در مرحله آزمایش با مطالعات آزمایشگاهی و/یا حیوانات قبل از آزمایش بر روی انسان هستند. خدمات تجربی تحت بررسی بالینی نیستند.

**درمان تحقیقاتی:** یک داروی درمانی، محصول بیولوژیکی یا دستگاهی که فاز یک بررسی بالینی مورد تایید FDA را با موفقیت به پایان رسانده است، اما برای استفاده عمومی توسط FDA تایید نشده است و در تحقیقات بالینی مورد تایید FDA تحت بررسی قرار دارد.

**درمانگاه:** درمانگاه مرکزی است که اعضاء می توانند آن را به عنوان ارائه کننده مراقبت های اولیه (PCP) خود انتخاب کنند. این می تواند یکی از مراکز بهداشتی مورد تایید فدرال (FQHC)، کلینیک های محلی، کلینیک های بهداشت روستایی (RHC)، ارائه کننده مراقبت های بهداشتی سرخپوستان (IHCP) یا سایر مراکز مراقبت های اولیه باشد.

**زایشگاه های مستقل (FBCs):** مراکز بهداشتی و درمانی برای زمانی که قرار است زایمان به دور از محل زندگی زن باردار در آن انجام شود، این مراکز دارای مجوز باشند یا در غیر این صورت توسط ایالت تأیید شده باشند و می توانند مراقبت های پیش از تولد، حین تولد، پس از تولد و خدمات سیار را که در طرح گنجانده شده است، ارائه کنند. این مراکز بیمارستان نیستند.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در

خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



**زایمان فعال:** مدت زمانی که یک زن در سه مرحله زایمان قرار می گیرد و یا قبل از زایمان نمی تواند به موقع به بیمارستان منتقل شود، یا انتقال ممکن است به سلامت و ایمنی زن یا فرزند متولد نشده آسیب برساند.

**سایر پوشش های بهداشتی و درمانی (OHC):** سایر پوشش های بهداشتی و درمانی (OHC) به بیمه درمانی خصوصی و پرداخت کنندگان خدمات غیر از Medi-Cal اشاره دارد. خدمات ممکن است شامل طرح های پزشکی، دندانپزشکی، چشم پزشکی، داروخانه ای و یا طرح های مکمل Medicare (قسمت C و D) باشند.

**سرخپوستان آمریکا:** فردی است که در عنوان U.S.C 25. بخش (13) 1603، (28) 1603 تعریف شده است. 1679(a) یا کسی که به عنوان یک سرخپوست مطابق با 42 C.F.R. 136.12 یا Title V قانون بهبود مراقبت های سلامت سرخپوستان، واجد شرایط شده است دریافت خدمات مراقبت های سلامت از ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی سرخپوستان (سرویس سلامت سرخپوستان، قبیله سرخپوستان، سازمان قبیله ای، یا سازمان سرخپوستان شهری -I/T/U) یا از طریق ارجاع تحت قرارداد خدمات سلامت دریافت کند.

**سلامتی و پیشگیری از معلولیت کودکان کالیفرنیا (CHDP):** یک برنامه سلامت عمومی که به ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی دولتی و خصوصی برای ارزیابی های اولیه سلامت آنها بازپرداخت هزینه می کند تشخیص یا پیشگیری از بیماری و معلولیت در کودکان و نوجوانان. این برنامه به کودکان و جوانان کمک می کند تا به مراقبت های بهداشتی درمانی منظم دسترسی پیدا کنند. PCP شما می تواند خدمات CHDP را ارائه کند. **سهام بیمه:** پرداختی که معمولاً در زمان دریافت خدمات، علاوه بر پرداخت بیمه گذار می پردازد.

**شبکه:** گروهی از پزشکان، کلینیک ها، بیمارستان ها و سایر ارائه دهندگان با Aetna Better Health of California برای ارائه مراقبت قرارداد بستند.

**شکایت:** ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی یک عضو از خدمات تحت پوشش Medi-Cal، Aetna Better Health of California، طرح سلامت روان شهرستان، یا یک ارائه دهنده Medi-Cal.

**شکایت:** منظور بیان شفاهی یا کتبی نارضایتی یک عضو از Aetna Better Health of California، یک ارائه کننده، یا خدمات ارائه شده است. به عنوان نمونه، شکایتی که نزد Aetna Better Health of California در مورد یک ارائه دهنده شبکه ثبت شده است، آورده شده است.

**طرح مراقبت های هماهنگ:** یک طرح Medi-Cal که از پزشکان، متخصصان، کلینیک ها، داروخانه ها و بیمارستان های خاصی برای دریافت کنندگان Medi-Cal عضو آن برنامه استفاده می کند. Aetna Better Health of California یک برنامه مراقبت مدیریت شده است.

**طرح:** به توضیح «طرح مراقبت های مدیریت شده» مراجعه کنید.

**عضو:** هر عضو واجد شرایط Medi-Cal که در Aetna Better Health of California ثبت نام کرده باشد و حق دریافت خدمات تحت پوشش را دارد.

**عوارض و بیماری های مزمن:** منظور یک بیماری یا مشکل پزشکی است که بطور کامل قابل درمان نیست یا با گذشت زمان بدتر می شود یا باید برای جلوگیری از بدتر شدن حالتان آنرا تحت درمان قرار داد.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در

خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.





**غربالگری دوره ای و زودهنگام، تشخیص و درمان (EPSDT):** خدمات EPSDT مزایایی برای اعضای Medi-Cal زیر 21 سال است که به سلامتی آنها کمک می کند. اعضا باید معاینات بهداشتی متناسب با سن خود و غربالگری های مناسب برای یافتن مشکلات سلامتی و درمان زودهنگام بیماری ها و همچنین هر گونه درمان برای مراقبت یا کمک به شرایطی که ممکن است در معاینات یافت می شود را انجام دهند.

**فرد ثبت نام شده:** شخصی که عضو یک طرح سلامت است و از طریق طرح سلامت، خدمات می گیرد.

**فهرست ارائه دهندگان خدمات:** فهرستی از ارائه دهندگان خدمات در شبکه Aetna Better Health of California.

**فهرست داروهای قراردادی (CDL):** لیست داروهای تایید شده برای Medi-Cal Rx که ارائه دهنده شما ممکن است داروهای تحت پوشش مورد نیاز شما را از آن سفارش دهد.

**کلینیک سلامتی و بهداشت روستایی (RHC):** یک مرکز بهداشتی در مناطقی که ارائه کنندگان مراقبت های بهداشتی و درمانی زیادی وجود ندارند. در یک RHC می توانید مراقبت های اولیه و پیشگیرانه دریافت کنید.

**گزینه های مراقبت های بهداشتی درمانی (HCO):** برنامه ای که می تواند شما را در برنامه مراقبت های بهداشتی و درمانی عضو کرده یا به عضویتتان خاتمه دهد.

**لغو عضویت:** توقف استفاده از برنامه مراقبت های بهداشتی و درمانی بخاطر اینکه دیگر واجد شرایط نیستید یا آن را با یک برنامه مراقبت های بهداشتی و درمانی جدید جابجا کرده اید. شما باید فرمی را امضاء کنید که بیانگر این است که دیگر نمی خواهید از این برنامه مراقبت های بهداشتی و درمانی استفاده کنید یا با HCO تماس گرفته و به صورت تلفنی عضویت خود را لغو کنید.

**مامای پرستار دارای مجوز (CNM):** فردی دارای مجوز که به عنوان یک پرستار ثبت شده و به عنوان یک مامای پرستار مجاز از طرف هیئت پرستاران دارای مجوز کالیفرنیا تأیید شده است. یک مامای پرستار دارای مجوز می تواند در هنگام زایمان طبیعی حضور داشته باشد.

**متخصص (یا پزشک متخصص):** پزشکی که در زمینه درمان انواع خاصی از مشکلات بهداشتی و سلامتی تخصص دارد. بعنوان مثال، یک جراح ارتوپدی شکستگی استخوان ها را درمان می کند؛ یک متخصص آلرژی به درمان حساسیت ها و آلرژی ها می پردازد؛ یک کاردیولوژیست یا متخصص قلب مسائل و مشکلات قلبی را درمان می کند. در اغلب موارد، برای مراجعه به متخصص نیاز به معرفی نامه از سوی PCP خود دارید.

**متخصص کاپروپراکتیک:** ارائه دهنده ای که ستون فقرات را با دستکاری دستی معالجه می کند.

**مجوز قبلی (اجازه قبلی):** قبل از اینکه بتوانید برخی خدمات خاص را دریافت کنید، PCP شما یا سایر ارائه کنندگان باید از Aetna Better Health of California اجازه بگیرد. Aetna Better Health of California فقط خدمات مورد نیاز شما را تأیید می کند. اگر Aetna Better Health of California بر این اعتقاد باشد که می توانید خدمات مشابه یا مناسب تر را از ارائه کنندگان خدمات عضو Aetna Better Health of California دریافت کنید، آن وقت Aetna Better Health of California خدمات ارائه کنندگان خدمات غیر مشارکت کننده را تأیید نخواهد کرد. معرفی نامه به منزله تأییدیه نیست. شما باید از Aetna Better Health of California تأییدیه دریافت کنید.

**مدیر پرونده:** منظور پرستاران رسمی یا مددکاران اجتماعی است که در درک مشکلات عمده سلامت و ترتیب دادن مراقبت ها با ارائه کنندگان به شما کمک می کنند.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در

خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



**مراقبت سرپایی:** یعنی وقتی برای دریافت مراقبت های پزشکی مورد نیازتان مجبور نیستید شب را در بیمارستان یا جایی دیگر بمانید.

**مراقبت های اولیه:** به «مراقبت های معمول» مراجعه کنید.

**مراقبت های بخش اورژانس:** معاینه ای که توسط پزشک (یا کارکنان تحت سرپرستی پزشک مطابق با مجوزهای قانونی) انجام می شود تا مشخص شود که آیا وضعیت پزشکی اورژانسی وجود دارد. خدمات دارای ضرورت پزشکی مورد نیاز برای تثبیت وضعیت شما از لحاظ بالینی در محدوده امکانات مرکز.

**مراقبت های بلند مدت:** مراقبت در یک مرکز برای مدت بیش از یک ماه از پذیرش.

**مراقبت های بهداشتی و درمانی در منزل:** مراقبت های تخصصی پرستاری و سایر خدمات که در خانه ارائه می شوند.

**مراقبت های پرستاری تخصصی:** خدمات تحت پوشش ارائه شده توسط پرستاران مجاز، تکنسین ها و/یا کارشناسان درمانی در طول اقامت در یک مرکز پرستاری تخصصی یا در خانه عضو.

**مراقبت های پیگیری:** مراقبت های منظم پزشک برای بررسی روند پیشرفت بیمار بعد از بستری یا در طول دوره درمان.

**مراقبت های تسکینی:** مراقبت برای کاهش ناراحتی های جسمی، عاطفی، اجتماعی و معنوی برای عضوی که دارای بیماری جدی است. برای مراقبت تسکینی نیازی نیست عضو از امید به زندگی 6 ماهه یا کمتر برخوردار باشد.

**مراقبت های سرپایی بیمارستانی:** مراقبت های پزشکی یا جراحی ارائه شده در بیمارستان بدون پذیرش به عنوان یک بیمار بستری شده.

**مراقبت های فوریتی (یا خدمات فوریتی):** خدمات ارائه شده برای درمان بیماری ها، جراحت ها یا عارضه های غیر اورژانسی که نیاز به مراقبت های پزشکی دارند. اگر ارائه کنندگان عضو شبکه موقتا آماده یا در دسترس نباشند می توانید مراقبت های فوری را از ارائه کنندگان خارج از شبکه دریافت کنید.

**مراقبت های مستلزم بستری شدن:** یعنی وقتی برای دریافت مراقبت های پزشکی مورد نیازتان شب را در یک بیمارستان یا جایی دیگر اقامت می کنید.

**مراقبت های معمول:** خدمات دارای ضرورت پزشکی و مراقبت های پیشگیری، ویزیت های حفظ تندرستی کودکان، یا مراقبت هایی مانند مراقبت های پیگیری معمول. هدف از ارائه مراقبت های معمول، پیشگیری از بروز مشکلات سلامتی است.

**مرکز بهداشتی مورد تأیید فدرال (FQHC):** یک مرکز بهداشتی در مناطقی که ارائه کنندگان مراقبت های بهداشتی و درمانی زیادی وجود ندارند. در یک FQHC می توانید مراقبت های اولیه و پیشگیرانه دریافت کنید.

**مرکز پرستاری تخصصی:** مکانی که مراقبت های 24 ساعته پرستاری ارائه می کند و مراقبت ها از نوعی هستند که فقط کارشناس مراقبت های بهداشتی و درمانی آموزش دیده قادر به ارائه آنها می باشند.

**مزایا:** خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی و دارو تحت پوشش در این برنامه مراقبت های بهداشتی و درمانی.

**معرفی نامه:** یعنی وقتی که PCP شما را برای دریافت مراقبت نزد یک ارائه کننده دیگر می فرستد. برخی از خدمات مراقبت تحت پوشش که نیاز به معرفی نامه و پیش تأییدیه (مجوز قبلی) دارند.

با خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید.

Aetna Better Health of California بصورت 24 ساعته در شبانه روز و 7 روز هفته در

خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا می توانید با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

به صورت آنلاین از [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) دیدن کنید.



**هماهنگی مزایا (COB):** یعنی فرآیندی که طی آن مشخص می شود که وقتی اعضا بیش از یک پوشش بیمه سلامت دارند، کدام پوشش بیمه (Medicare، Medi-Cal، بیمه تجاری یا موارد دیگر) مسئولیت اصلی درمان اعضاء و پرداخت هزینه آنها را عهده دار است.

**وسایل اورژسی:** وسیله ای که بعنوان ساپورت یا حائل روی قسمتی از بدن برای پشتیبانی یا تصحیح بخش دارای جراحت یا بیماری حاد از بدن استفاده می شود و برای بهبودی عارضه پزشکی عضو دارای ضرورت پزشکی است.

**وضعیت اورژانسی پزشکی روانپزشکی:** یک اختلال روانی که علائم در آن به اندازه کافی جدی یا شدید هستند که یک خطر آنی و محتوم برای خود شما یا دیگران ایجاد می کنند یا اختلالات روانی که باعث می شوند نتوانید غذا، سرپناه یا پوشاک برای خود تأمین کنید یا از آنها استفاده کنید.

**وضعیت پزشکی اورژانسی:** یک عارضه پزشکی یا عارضه روانی با علائم بسیار حاد، مانند زایمان فعال (به تعریف در بالا رجوع کنید) یا درد شدید که یک فرد عادی با دانش معقول درباره پزشکی و دارو بر این اعتقاد باشد که عدم دریافت مراقبت های پزشکی باعث این موارد خواهد شد:

- سلامت شما یا سلامتی کودک متولد نشده شما را در معرض خطر قرار می دهد
- باعث اختلال در عملکرد بدن می شود
- عملکرد اندام یا عضوی از بدن با اشکال روبرو می شود



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

خدمات اعضا  
**1-855-772-9076**



Aetna Better Health® of California

[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)

1144900-05-CAF A (Rev 3/23)