



یک منبع اطلاعاتی برای اعضای Medi-Cal

تابستان 2011

برای سلامتی شما

آیا پوشش MEDICAL فرزندان شما بزودی خاتمه پیدا می کند؟

اگر Medi-Cal فرزند شما به واسطه اینکه درآمد شما از حد بیشتر است خاتمه پیدا می کند، ممکن است برای برنامه Healthy Families Program واجد شرایط باشید. برنامه Healthy Families Program پوشش بهداشتی، دندانپزشکی و چشم پزشکی را با هزینه پائین در اختیار کودکان قرار می دهد.

برای اینکه فرزندان برای Healthy Families Program واجد شرایط باشند می بایست:

- زیر 19 سال سن داشته باشد
- شهرت ایالات متحده بوده یا مقرارت مهاجرت را برآورده کند
- برای Medi-Cal بدون هزینه واجد شرایط نباشد
- در 3 ماه گذشته بیمه درمانی از سوی کارفرما نداشته باشد
- در خانواری زندگی کند که در محدوده رهنمودهای درآمدی Healthy Families Program قرار دارد

CalOptima کارمندانی را در استخدام دارد که می توانند به سوالات شما در مورد Healthy Families Program پاسخ داده و در پر کردن درخواست نامه به شما کمک کنند. با ما از دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 5:30 بعدازظهر به شماره 1-714-246-8607 تماس بگیرید. ما کارمندانی را در استخدام داریم که به زبان شما تکلم می کنند.

در داخل این شماره

صفحه 4
 چگونه از CalOptima اطلاعات محافظت شده بهداشتی (PHI) شما حفاظت می کند

صفحه 3
 حقوق و مسئولیت های قانونی اعضا

صفحه 2
 تعداد قدم های خود را افزایش دهید

برای سلامتی شما



پیاده روی روش بسیار
خوبی برای حفظ
تناسب اندام است!

تعداد قدم های خود را افزایش دهید

حتی یک قدم هم به حساب می آید! پیاده روی روش بسیار خوبی برای حفظ تناسب اندام است. پیاده روی می تواند فعالیتی سرگرم کننده برای شما و اعضای خانواده شما باشد و در عین حال وزن خود را در حد مناسب حفظ خواهید کرد. هر روز چند قدم راه می روید؟ سعی کنید هر روز 10,000 قدم راه بروید. آهسته شروع کنید. هر روز 200 تا 300 قدم اضافه کنید تا به هدف خود برسید. برای افزایش تعداد قدم های خود به این نکات توجه کنید:

در خانه:

- قبل از برداشتن نامه های خود پیاده روی کنید.
- قبل و یا بعد از ناهار در اطراف بلوک خود پیاده روی کنید.

در شهر:

- اگر به فروشگاه می روید یا برای کاری بیرون رفته اید، ماشین خود را دورتر از محلی که کار دارید پارک کنید.
- سبد خرید خود را بعد از قرار دادن محتویات آن در ماشین به فروشگاه برگردانید.

در محل کار:

- برای وارد شدن به ساختمان مسیر طولانی تر را انتخاب کنید.
- از دستگاه کپی یا دست شویی ای استفاده کنید که بیشترین فاصله را با شما دارد یا در طبقه دیگری واقع شده است.

حقوق و مسئولیت های قانونی اعضا

به عنوان یک عضو CALOPTIMA، شما مستحق این حقوق قانونی هستید:

- دریافت خدمات درمانی همراه با احترام و ادب از طرف کلیه پرسنل CalOptima و ارائه کننده
- حفظ حریم خصوصی و نگهداری اطلاعات پزشکی شما به صورت محرمانه
- دریافت اطلاعات در مورد CalOptima، ارائه کنندگان ما، خدماتی که ارائه می کنند و حقوق و مسئولیت های شما به عنوان یک عضو
- انتخاب یک پزشک در محدوده شبکه CalOptima
- گفتگوی صریح با ارائه کنندگان مراقبت درمانی شما در مورد گزینه های مداوای لازم پزشکی بدون توجه به هزینه یا منفعت
- دریافت کمک در تصمیم گیری در مورد مراقبت درمانی شما، شامل حق عدم قبول مداوای پزشکی
- ارائه شکایت یا استیناف به صورت شفاهی یا کتبی در مورد CalOptima یا مراقبتی که ارائه می کنیم
- دریافت خدمات ترجمه شفاهی به زبانی که برایتان مفهوم باشد
- ارائه دستورات از قبل
- دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، مراکز درمانی دارای مجوز دولت فدرال، مراکز خدمات درمانی سرخپوستان، خدمات بیماری های مقاربتی و خدمات اورژانسی در خارج شبکه CalOptima
- درخواست برای دادرسی ایالتی شامل اطلاعات در مورد شرایطی که برطبق آنها می توان دادرسی ایالتی شما را تسریع کرد
- دسترسی به پرونده پزشکی شما و در مواردی که قانوناً اجازه داده شده، دریافت نسخه هایی از آن یا پروزآوری و تصحیح پرونده پزشکی شما
- دسترسی به خدمات رضایت برای کودکان
- در صورت درخواست، دریافت اطلاعات کتبی در مورد عضو به صورت چاپ درشت و به شکل های دیگر و سرموقع بنا بر شکلی که درخواست می شود
- عدم توسل به هرگونه وسیله ایجاد کنترل یا محدودیت که به منظور اعمال فشار، تنبیه، آسایش یا انتقام جوئی استفاده شده باشد
- دریافت اطلاعات در مورد عارضه پزشکی شما و گزینه های برنامه مداوا به صورتی که قابل فهم باشد
- ارائه توصیه هایی به CalOptima در مورد حقوق و مسئولیت های شما به عنوان یک عضو
- استفاده بدون قید و شرط از این حقوق به طوریکه بر نحوه مداوای شما توسط CalOptima، ارائه کنندگان یا دولت ایالتی تأثیر منفی نداشته باشد

شما دارای مسئولیتهای زیر می باشید:

- از مطالب درج شده در دفترچه اعضای خود اطلاع داشته، آنها را درک کرده و از آنها پیروی نمایید
- آگاهی از نیازهای پزشکی تان و همکاری با ارائه کنندگان مراقبت بهداشتی تان برای ایجاد برنامه مداوا برای شما
- پیروی از برنامه مداوا که با توافق ارائه کنندگان مراقبت بهداشتی تان تهیه کردید
- اطلاعاتی که نیاز است در مورد وضعیت پزشکی شما بدانیم را در اختیار CalOptima و ارائه کنندگان مراقبت بهداشتی تان قرار دهید تا بتوانیم مراقبت لازم را ارائه کنیم
- وقت ملاقات پزشکی گذاشتن و سر وقت رفتن و در صورتیکه لازم است آنرا لغو کنید، به مطب خبر دهید
- از شرایط پزشکی خود و مواردی که سلامت شما را حفظ می کند، اطلاع داشته باشید
- در برنامه های مراقبت درمانی که شما را سالم نگه می دارند، بطور فعال شرکت کنید
- با افرادی که در مراقبت درمانی شما سهیم هستند، همکاری کرده و مودب باشید

CalOptima چگونه از اطلاعات محافظت شده بهداشتی (PHI) شما حفاظت می کند

نگهداری ایمن اطلاعات محافظت شده بهداشتی (PHI) شما برای ما از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. کارکنان CalOptima برای حفظ جنبه های ایمنی و محرمانگی در هنگام کار با اطلاعات PHI شما آموزش دیده اند. کارکنان ما کتبا موافقت کرده اند که اطلاعات شما را محرمانه حفظ کنند. فقط آن دسته از کارکنانی که نیاز به مشاهده اطلاعات PHI شما برای هماهنگ کردن پرداخت هزینه خدمات مراقبت های درمانی تحت پوشش دارند، مجاز به استفاده از اطلاعات PHI شما هستند.

اوراقی که محتوی اطلاعات PHI شما هستند در مکانی محفوظ در دفتر CalOptima نگهداری می شوند. اگر دیگر به اطلاعات PHI شما نیاز نداشته باشیم، این اوراق را در دستگاه های کاغذ خرد کن قرار می دهیم تا هیچکس قادر به خواندن آنها نباشد.

برای اینکه اجازه ندهیم افراد متفرقه اطلاعات PHI شما را مشاهده کنند، امکانات امنیتی خاصی در سیستم های کامپیوتری خود تعبیه کرده ایم. در صورت ارسال اطلاعات PHI با ایمیل و یا ذخیره آنها بروی سی دی یا سایر تجهیزات الکترونیکی، CalOptima از سیستمی برای کدگذاری اطلاعات PHI شما استفاده می کند تا هیچکس بغیر از آنهایی که مجاز به دیدن اطلاعات PHI شما هستند نتوانند آنها را بخوانند. برای دریافت یک نسخه از اطلاعات نحوه محافظت از حریم خصوصی به وب سایت ما در نشانی www.caloptima.org مراجعه کرده و یا با بخش خدمات اعضای CalOptima تماس حاصل فرمایید.



نشانی یا شماره تلفن جدید؟

ما برای تماس با شما در مورد مراقبت بهداشتی تان به نشانی و شماره تلفن صحیح شما نیاز داریم. اگر یک نشانی یا شماره تلفن جدید دارید، لطفاً توسط تماس با منابع زیر آنرا گزارش کنید:

■ مددکار مشمولیت سازمان خدمات اجتماعی شما در اورنج کانتی

■ بخش خدمات مشتریان CalOptima و

■ اداره پست ایالات متحده به شماره 1-800-275-8777

تصمیمات مربوط به مراقبت های درمانی شما

اگر شما به خدمات ویژه پزشکی نیاز داشته باشید، بخش مدیریت رسیدگی های بهداشتی (UM) ما برای تصمیم گیری در مورد مناسب بودن خدمات با پزشک شما همکاری خواهد کرد. ما تصمیمات خود را بر اساس نیازهای پزشکی شما و پوشش Medi-Cal اتخاذ می کنیم. ما به کارکنان خود یا پزشک شما در صورت عدم تایید خدمات هیچ پاداشتی نمیدهیم. مشوق های مالی که پزشک شما یا کارکنان ما دریافت می کنند به تصمیماتی که درباره مراقبت های شما می گیرند ارتباطی ندارند.

شما بعنوان عضو CalOptima حق دارید که در مورد رویه و تصمیمات بخش رسیدگی های بهداشتی (UM) ما پرسش کنید. لطفاً در صورت داشتن هرگونه سوال با بخش خدمات اعضای CalOptima به شماره تلفن **1-714-246-8500** یا شماره رایگان **1-888-587-8088** برای تماس با کارمندی که می تواند به سوالات شما درباره رویه UM پاسخ دهد تلفن کنید. استفاده کنندگان خط TDD/TTY می توانند با شماره **1-714-246-8523** تماس حاصل نمایند. خدمات زبانی برای یاری شما در هنگام صحبت با کارمندان UM موجود است.

احتیاج به کمک مدیر خدمات دارید؟

اگر شما دچار مشکل اساسی پزشکی هستید ممکن است به کمک یک مدیر خدمات احتیاج داشته باشید. مدیر خدمات نرسی است که میتواند به شما در موارد زیر کمک کند:

- کنترل کردن کیموتراپی سرطان، درمان بیماریهای سیستم ایمنی،
- رفع اشکلهائی که با دارو دارید
- دیالیز و یا عمل پیوند
- گرفتن کمک برای مراقبت در منزل بعد از بیماری، صدمات بدنی و یا یک عمل جراحی مهم

دکتر شما میتواند به شما برای دست رسی به خدمات مدیریت کمک کند، و یا شما میتوانید با شبکه پزشکی خود و یا دفتر خدمات مشتریان CalOptima تماس بگیرید.

برنامه بهبود کیفیت CALOPTIMA هدف ها و پیشرفتها برای رسیدن به این اهداف

هر ساله، ما موقعیتی را برای آگاهی اعضای خود و ارائه دهندگان خدمات و شرکای محلی در مورد هدف های برنامه بهبود کیفیت (QI) و کارهایی که در سال گذشته بانجام رسیده داریم. این نحوه بسیار خوبی برای در میان گذاشتن بعضی از فعالیت ها، موفقیت ها و پروژه هایی که در برنامه QI هستند می باشد. شما می توانید برنامه و پیشرفتها برای رسیدن به هدف های (QI) 2010-11 ما را در وب سایت CalOptima در www.caloptima.org پیدا کنید.

برای دریافت یک نسخه از برنامه QI و پیشرفتها برای رسیدن به این هدف ها، با دفتر خدمات مشتریان CalOptima به شماره تلفن **1-714-246-8500** یا به شماره تلفن رایگان **1-888-587-8088** تلفن کنید. استفاده کنندگان خط TDD/TTY می توانند با شماره تلفن **1-714-246-8523** تماس بگیرند.

آیا می خواهید شبکه درمانی یا ارائه دهنده مراقبت های اصلی (PCP) خود را عوض کنید؟

شما و اعضای واجد شرایط خانواده شما می توانید از 1 دسامبر 2011 به بعد هر 30 روز یکبار برای تغییر شبکه درمانی خود درخواست بدهید. برای این کار باید یک فرم انتخاب شبکه درمانی پر کنید. برای درخواست فرم با بخش خدمات اعضای CalOptima تماس بگیرید. برای اینکه تغییر شبکه درمانی از ابتدای ماه بعد اعمال شود باید فرم شما حداکثر تا 10 ماه به دست CalOptima رسیده باشد.

اگر می خواهید پیش از 1 دسامبر 2011 شبکه بهداشتی و درمانی خود را تغییر دهید، لطفاً برای آگاهی از واجد شرایط بودن با بخش خدمات اعضای CalOptima تماس بگیرید.

اگر می خواهید ارائه دهنده مراقبت های اصلی (PCP) خود را عوض کنید، برای دریافت راهنمایی با شبکه درمانی خود تماس بگیرید. شما می توانید هر 30 روز یکبار ارائه دهنده مراقبت های اصلی (PCP) خود را در شبکه درمانی تغییر دهید.

دریافت اطلاعات به زبان ها یا فرمت های دیگر

اطلاعات و مطالب CalOptima بصورت چاپ شده با حروف درشت و سایر فرمت ها و زبان ها موجود می باشد. اگر اطلاعات و یا مطالب را به فرمت یا زبان دیگری می خواهید، لطفاً با بخش خدمات اعضای CalOptima تماس بگیرید.

نحوه تماس با CALOPTIMA

اگر سوالی دارید یا در مورد خدمات مراقبت بهداشتی خود به کمک نیاز دارید، با بخش خدمات مشتریان CalOptima به شماره 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088، از دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح الی 5:30 بعدازظهر تماس بگیرید. ما کارمندانی داریم که به زبان شما تکلم می کنند. استفاده کنندگان TDD/TTY می توانند با شماره 1-714-246-8523 تماس بگیرند. شما همچنین می توانید از وب سایت ما به آدرس www.caloptima.org دیدن کنید.

اطلاعات مربوط به مزایای شما و چگونگی دریافت مراقبت

CalOptima اطلاعاتی برای کمک به شما در درک مزایای خود و چگونگی دریافت خدمات بهداشتی مورد نیازتان را دارد. برای اطلاعات درباره مزایا و خدمات در فهرست زیر، لطفاً دفترچه راهنمای اعضاء را مطالعه کنید. برای جدیدترین دفترچه راهنمای اعضاء، از وب سایت ما با آدرس www.caloptima.org دیدن کنید.

- دریافت مراقبت از پزشک متخصص و خدمات بیمارستانی
- خدمات تحت پوشش و حذف شده
- مراقبت های پس از ساعات اداری
- روشهای داروخانه ای
- خدمات اضطراری پزشکی
- پرداخت برای خدمات. مانند کمک پرداخت و یا دریافت صورت حساب
- خدمات خارج از منطقه و محدودیتهای دریافت مزایا
- چگونگی ثبت یک شکایت یا تجدید نظر
- خدمات مترجم بدون هزینه
- تکنالوژی جدید پزشکی
- اطلاعات درباره پزشکان ما و وقت ملاقات گرفتن با پزشک
- خدمات اولیه خود

اطلاعات درباره ارائه دهندگان ما را می توانید در راهنمای براساس وب ارائه دهندگان CalOptima در www.caloptima.org بیابید. همچنین می توانید برای دریافت نسخه دفترچه اعضاء و یا دفترچه ارائه دهنده گان خدمات پزشکی با دفتر خدمات مشتریان CalOptima تماس بگیرید.

شما بعنوان عضو CalOptima حق دارید که خدمات درمانی و پزشکی تحت پوشش را به موقع و به روشی که پاسخگوی نیازهای شما باشد دریافت کنید. در فهرست زیر خدمات تحت پوشش و استانداردهای دریافت خدمات مراقبتی را ملاحظه خواهید کرد.

استانداردهای مراقبتی CalOptima	خدمات تحت پوشش
فوری، 24 ساعته، 7 روز هفته	خدمات اضطراری
	خدمات مراقبتی فوری
ظرف 24 ساعت	خدمات مراقبتی فوری که نیازمند اجازه قبلی نیستند
ظرف 96 ساعت	خدمات مراقبتی فوری که نیازمند اجازه قبلی هستند
	خدمات غیر اضطراری
ظرف 3 روز کاری	مراقبت های بیماری های حاد
ظرف 10 روز کاری	مراقبت های بهداشتی اولیه
ظرف 30 روز تقویمی	معاینات جسمانی معمول و ارزیابی های سلامتی
ظرف 15 روز کاری	مراقبت های تخصصی
ظرف 15 روز کاری	خدمات کمکی
اگر ارائه کننده شما بر این اعتقاد باشد که انتظار بیشتر ضرری برای سلامتی شما ندارد ممکن است زمان قرارهای ملاقات طولانی تر شود.	موارد استثنا در زمان قرارهای ملاقات
ظرف مدت 120 روز تقویمی از عضویت در CalOptima	ارزیابی اولیه سلامتی (IHA) یا ارزیابی رفتاری آموزش بهداشتی فردی (IHEBA)
ظرف 3 روز تقویمی	پاراداری های پرخطر
اگر خدمات پرستاران-ماماهای رسمی یا پرستاران کارورز رسمی در دسترس نباشد، می توانید خودتان به خدمات خارج از شبکه مراجعه کنید.	خدمات پرستاران-ماماهای رسمی و پرستاران کارورز رسمی
اگر خدمات حساس در دسترس نباشد، می توانید خودتان به خدمات خارج از شبکه مراجعه کنید.	خدمات حساس
در دسترس کلیه اعضای CalOptima که زیر 18 سال سن داشته و فاقد رضایت والدین هستند	خدمات رضایت افراد صغیر
اگر خدمات تنظیم خانواده در دسترس نباشد، می توانید خودتان به خدمات خارج از شبکه مراجعه کنید.	خدمات تنظیم خانواده
	مراقبت های سلامت رفتاری
فوری، 24 ساعته، 7 روز هفته	مراقبت های اضطراری برای شرایط و وضعیت هایی که خطر جانی دارند

استانداردهای مراقبتی CalOptima	خدمات تحت پوشش
ظرف 6 ساعت	مراقبت های اضطراری برای شرایطی که خطر جانی ندارند
ظرف 2 روز تقویمی	مراقبت های فوری
ظرف 10 روز کاری	مراقبت های عادی
	در دسترس بودن کارشناسان
24 ساعته، 7 روز هفته	دسترسی بعد از ساعات کاری
در محدوده 10 مایلی یا 30 دقیقه ای منزل شما	دسترسی به ارائه دهنده مراقبت های اصلی (PCP)
در محدوده 15 مایلی یا 30 دقیقه ای منزل شما	دسترسی به سازمان های ارائه دهنده مراقبت های درمانی (HDO)
نسبت تعداد ارائه دهندگان مراقبت های اصلی (PCP) به اعضا 1:2,000 یا کمتر است	در دسترس بودن ارائه دهنده مراقبت های اصلی (PCP)
نسبت تعداد پزشکان به اعضا 1:2,000 یا کمتر است	در دسترس بودن کل پزشکان
نسبت تعداد کارشناسان غیر پزشک به اعضا 1:1,000 یا کمتر است	در دسترس بودن کارشناسان غیر پزشک
	دسترسی تلفنی
24 ساعته، 7 روز هفته	تریاز (ارزیابی نیازهای درمانی) تلفنی و یا خدمات غربالگری تلفنی
کمتر از 10 دقیقه	زمان انتظار تماس تلفنی در طول ساعات کاری
ظرف 24 ساعت با شما تماس گرفته می شود	پیام های غیر فوری و غیر اضطراری در طول ساعات کاری
ظرف 30 دقیقه با شما تماس گرفته می شود	پیام های فوری در طول ساعات کاری
ظرف 5 دقیقه با شما تماس گرفته می شود	پیام های اضطراری در طول ساعات کاری
ظرف 5 دقیقه با شما تماس گرفته می شود	دسترسی تلفنی بعد از ساعات کاری
24 ساعته، 7 روز هفته	خدمات ترجمه شفاهی
به زبان های انگلیسی، اسپانیایی، ویتنامی و فارسی موجود است	مطالب نوشتاری
قرارهای ملاقات برای زمانی که پاسخگوی نیازهای مراقبت درمانی شما باشد مجدداً تنظیم خواهد شد	عوض کردن قرارهای ملاقات



CalOptima
Better. Together.

1120 W. La Veta Avenue
Orange, CA 92868

بخش خدمات مشتریان: 1-888-587-8088
TDD/TTY: 1-714-246-8523