



2024 ملخص المزايا

California

Wellcare Dual Align (HMO D-SNP) H3561 | 008

ملخص المزايا لعام 2024 | Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)

مقدمة

هذا المستند عبارة عن ملخص موجز للمزايا والخدمات المشمولة بتغطية خطة Wellcare Dual Align. ويتضمن إجابات على الأسئلة المتكررة ومعلومات التواصل المهمة، ونظرة عامة على الميزات والخدمات المقدمة، وكذلك المعلومات المتعلقة بحقوقك كعضو في Wellcare Dual Align. تظهر المصطلحات الرئيسية وتعريفاتها بترتيب أبجدي في الفصل الأخير من كتيب الأعضاء.

جدول المحتويات

- أ. إخلاء المسؤولية..... 2
- ب. الأسئلة المتداولة (FAQ)..... 3
- ج. قائمة الخدمات المشمولة بالتغطية..... 7
- د. المزايا المشمولة بالتغطية خارج خطة Wellcare Dual Align..... 25
- هـ. الخدمات غير المشمولة بتغطية خطة Wellcare Dual Align، وبرنامجي Medicare و Medi-Cal..... 26
- و. حقوقك بصفتك عضواً بالخطة..... 27
- ز. كيفية تقديم شكوى أو الطعن في خدمة مرفوضة أو متأخرة أو معدلة..... 29
- ح. ما يتعين عليك فعله إذا انتابك الشك بوجود احتيال..... 31

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوفر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



أ. إخلاء المسؤولية



هذا ملخص الخدمات الصحية المشمولة بالتغطية من خطة Wellcare Dual Align لعام 2024. ولا يمثل هذا إلا ملخصاً. لذا يرجى قراءة كتيب الأعضاء للاطلاع على القائمة الكاملة للمزايا. ويمكنك العثور على كتيب الأعضاء على موقعنا الإلكتروني على www.wellcare.com/healthnetCA. ولتطلب نسخة منه، يرجى الاتصال على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 نيسان (أبريل) و30 أيلول (سبتمبر)، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً.

- ❖ Wellcare هي علامة تجارية تابعة لـ Centene Corporation من Medicare، وهي خطة HMO و PPO و PFFS و PDP بحيث تتعاقد مع Medicare وهي راعٍ معتمد للجزء D. تتميز خطط D-SNP التابعة لنا بوجود عقد مع برنامج Medicaid التابع للولاية. يعتمد التسجيل في خططنا على تجديد العقد.
 - ❖ لا يلتزم مقدمو الخدمات من خارج الشبكة/غير المتعاقد معهم بعلاج أعضاء الخطة، باستثناء في الحالات الطارئة. لمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء لدينا أو الاطلاع على كتيب الأعضاء الخاص بك، بما في ذلك مشاركة التكلفة التي تنطبق على الخدمات من خارج الشبكة.
 - ❖ وافقت Medicare على تقديم خطة Wellcare Dual Align هذه المزايا و/أو خفض المدفوعات المشتركة/التأمين المشترك كجزء من برنامج تصميم التأمين على أساس القيمة. ويتيح هذا البرنامج لـ Medicare تجربة طرق جديدة لتحسين خطط Medicare Advantage.
 - ❖ لمزيد من المعلومات بخصوص Medicare، يمكنك قراءة كتيب Medicare & You. ويحتوي على ملخص المزايا والحقوق وسبل الحماية الخاصة بـ Medicare وإجابات عن معظم الأسئلة المتداولة بخصوص Medicare. ويمكنك الحصول عليه من موقع Medicare الإلكتروني (www.medicare.gov) أو من خلال الاتصال على الرقم 1-800-MEDICARE (1-800-33-4227)، المتاح على مدار 24 ساعة يومياً، 7 أيام في الأسبوع. ويجب على مُستخدمي TTY الاتصال على الرقم 1-877-486-2048. ولمزيد من المعلومات بخصوص Medi-Cal، يمكنك مراجعة الموقع الإلكتروني الخاص بإدارة خدمات الرعاية الصحية في California (DHCS) (www.dhcs.ca.gov) أو الاتصال بمكتب Ombudsman بشركة Medi-Cal على الرقم 1-888-452-8609، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً. ويمكنك أيضاً الاتصال بـ Ombudsman للأشخاص المشتركين في برنامجي Medicare و Medi-Cal، على الرقم 1-855-501-3077، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9:00 صباحاً حتى الساعة 5:00 مساءً.
 - ❖ يمكنك الحصول على هذا المستند مجاناً بتنسيقات مختلفة، مثل، الطباعة بحروف كبيرة أو طريقة برايل أو ملفات صوتية. اتصل على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 نيسان (أبريل) و30 أيلول (سبتمبر)، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية.
 - ❖ تريد Wellcare Dual Align التأكد من فهمك لمعلومات خطتك الصحية. وعليه، يمكننا إرسال المواد إليك بلغة أخرى أو بتنسيق بديل إذا طلبت ذلك. ويُطلق على ذلك الطلب الدائم. وسنوثق اختيارك.
 - ❖ لتقديم طلب دائم أو تغييره أو تقديم طلب لمرة واحدة للحصول على مواد بلغة أخرى غير الإنجليزية أو بتنسيق بديل، يُرجى الاتصال بـ Wellcare Dual Align على الرقم 1-800-431-9007 (TTY: 711). وسنوثق اختيارك. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوفر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوفر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. رغم ذلك، يُرجى الملاحظة أنه قد يرد نظام الهاتف الآلي لدينا على مكالمتك خلال عطل نهاية الأسبوع والعطل الرسمية من 1 أبريل/نيسان إلى 30 سبتمبر/أيلول. يُرجى ترك اسمك ورقم هاتفك، وسنتصل بك خلال يوم عمل واحد (1). وهذه المكالمات مجانية.
- إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوفر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



ب. الأسئلة المتداولة (FAQ)

يوضح الجدول التالي الأسئلة المتداولة.

الأسئلة المتداولة	الإجابات
ما هي خطة تنسيق Medicare-Medi-Cal؟	تمثل خطة تنسيق Medicare-Medi-Cal خطة رعاية صحية تتعاقد مع كل من Medicare و Medi-Cal لتوفير مزايا كلا البرنامجين للمُسجلين. وهي مخصصة للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 65 عاماً أو أكبر. فإن خطة تنسيق Medicare Medi-Cal عبارة عن منظمة مكونة من أطباء ومستشفيات وصيديات ومقدمي خدمات وعمليات دعم طويلة الأمد (LTSS) ومقدمي خدمات آخرين. وتضم أيضاً منسقي رعاية لمساعدتك في إدارة جميع مقدمي الخدمات والخدمات وعمليات الدعم التي تخصك. ويعملون جميعاً معاً لتوفير الرعاية التي تحتاج إليها.
هل سأحصل على نفس مزايا برنامجي Medicare و Cal-Medi في خطة Wellcare Dual Align التي أحصل عليها الآن؟	ستحصل على معظم مزايا برنامجي Medicare و Medi-Cal المشمولة مباشرةً بتغطية Wellcare Dual Align. وستعمل مع فريق من مقدمي الخدمات الذين سيساعدوك في تحديد الخدمات التي ستبلي احتياجاتك على أفضل وجه. وهذا يعني أن بعض الخدمات التي تحصل عليها الآن قد تتغير حسب احتياجاتك وتقييم طبيبك وفريق الرعاية المعني بحالتك. وقد تحصل أيضاً على مزايا أخرى خارج خطة رعايتك الصحية بنفس الطريقة التي تحصل عليها الآن مباشرةً من وكالة تابعة للولاية أو المقاطعة، مثل خدمات الدعم المنزلية (IHSS)، أو خدمات الصحة النفسية المتخصصة وخدمات اضطراب تعاطي المخدرات، أو خدمات المركز الإقليمي.
	عندما تُسجل في خطة Wellcare Dual Align، ستعمل أنت وفريق الرعاية معاً لوضع خطة رعاية لتلبية احتياجاتك الصحية واحتياجاتك من الدعم، مما يعكس تفضيلاتك وأهدافك الشخصية.
	في حال كنت تتناول أي أدوية موصوفة من الجزء D من برنامج Medicare غير مشمولة بتغطية خطة Wellcare Dual Align عادةً، يمكنك الحصول على مخزون مؤقت منها وسنساعدك على الانتقال إلى دواء آخر أو الحصول على استثناء كي تقوم Wellcare Dual Align بتغطية دائمة إذا لزم ذلك طبيياً. ولمزيد من المعلومات، اتصل بخدمات الأعضاء على الأرقام المدرجة أسفل هذه الصفحة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوفر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الأسئلة المتداولة	الإجابات
هل يمكنني الذهاب إلى نفس الأطباء الذين أتعامل معهم الآن؟	هذا هو الحال غالبًا. فإذا كان مقدمو الخدمات (بما في ذلك الأطباء والمستشفيات والمعالجون والصيادلة ومقدمو الرعاية الصحية الآخرون) يعملون مع خطة Wellcare Dual Align ولديهم عقد معنا، يمكنك الاستمرار في الذهاب إليهم. - يُعتبر مقدمو الخدمات الذين لديهم اتفاق معنا "داخل الشبكة". ويشارك مقدمو الخدمات من داخل الشبكة في خطتنا. وهذا يعني أنهم يقبلون أعضاء خطتنا ويقدمون الخدمات التي تشملها خطتنا بتغطيتها. وعليك الاستعانة بمقدمي الخدمات المتوافرين في شبكة Wellcare Dual Align. فإذا كنت تستعين بمقدمي خدمات أو صيديات من خارج شبكتنا، قد لا تدفع الخطة تكاليف هذه الخدمات أو الأدوية. - إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة أو طارئة أو خدمات غسيل كلّي خارج المنطقة، يمكنك الاستعانة بمقدمي خدمات من خارج خطة Wellcare Dual Align. تغطي خطة Wellcare Dual Align الرعاية الطارئة من خارج الشبكة. وتخضع خدمات الطوارئ في جميع أنحاء العالم لتغطية خطة قصوى تقدر بنحو \$50,000. ولا توجد تغطية عالمية للرعاية خارج غرفة الطوارئ أو الدخول الطارئ إلى المستشفى. - إذا كنت تخضع حاليًا للعلاج لدى مقدم خدمة من خارج شبكة خطة Wellcare Dual Align، أو لديك علاقة ثابتة مع مقدم خدمة من خارج شبكة خطة Wellcare Dual Align، فاتصل بخدمات الأعضاء للتحقق من بقائك على اتصال واسأل عن استمرارية الرعاية. إذا كانت خطتنا جديدة بالنسبة إليك، فيمكنك مواصلة الاستعانة بالأطباء الذين تتعامل معهم حاليًا لفترة محددة من الوقت، إذا لم يكونوا ضمن شبكتنا. ونُطلق على هذا "استمرارية الرعاية". وإذا لم يكونوا متوفرين في شبكتنا، يمكنك مواصلة الاستعانة بمقدمي الخدمات الحاليين الذين تتعامل معهم وتفويضات الخدمة لديك عند تسجيلك لفترة تصل إلى 12 شهرًا في حال استيفاء شروط معينة. راجع كتيب الأعضاء، الفصل 1، القسم و لمعرفة المزيد. لمعرفة ما إذا كان الأطباء الذين تتعامل معهم ضمن شبكة الخطة، اتصل بخدمات الأعضاء على الأرقام المدرجة أسفل هذه الصفحة أو اقرأ دليل مقدمي الخدمات والصيديات الخاص بخطة Wellcare Dual Align على الموقع الإلكتروني للخطة على www.wellcare.com/healthnetCA. في حال كانت خطة Wellcare Dual Align جديدة بالنسبة إليك، فسنعمل معك على وضع خطة رعاية لتلبية احتياجاتك.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الأسئلة المتداولة	الإجابات
ما المقصود بمنسق الرعاية لخطة Wellcare Dual Align؟	منسق رعاية خطة منسق رعاية خطة Wellcare Dual Align هو أحد أهم الأشخاص الذي يمكنك الاتصال به. ويساعد هذا الشخص في إدارة جميع مقدمي الخدمات لديك وخدماتك ويتأكد من حصولك على ما تحتاج إليه.
ما هي الخدمات وعمليات الدعم الطويلة الأمد (LTSS)؟	الخدمات وعمليات الدعم الطويل الأمد هي مساعدات تُقدَّم للأشخاص الذين يحتاجون إلى العون للقيام بالمهام اليومية مثل الاستحمام، واستخدام المرحاض، وارتداء الملابس، وتحضير الطعام، وتناول الأدوية. وتُقدَّم معظم هذه الخدمات في منزلك أو في مجتمعك ولكن يمكن تقديمها كذلك في دار التمريض أو المستشفيات. وفي بعض الحالات، قد تدير مقاطعة ما أو وكالة أخرى هذه الخدمات، وسيعمل منسق الرعاية أو فريق الرعاية لديك مع تلك الوكالة.
ما هو برنامج خدمات كبار السن المتعدد الأغراض (MSSP)؟	يوفر برنامج خدمات كبار السن المتعدد الأغراض (MSSP) تنسيقاً مستمراً للرعاية مع مقدمي خدمات الرعاية الصحية علاوة على ما توفره خطتك الصحية بالفعل، ويمكن أن يوصلك بالخدمات والموارد المجتمعية الأخرى المطلوبة. ويساعدك هذا البرنامج في الحصول على الخدمات التي تساعدك على العيش باستقلالية في منزلك.
ماذا يحدث إذا كنت بحاجة إلى خدمة ولكن لا يمكن لأي مقدم خدمات في شبكة خطة Wellcare Dual Align توفيرها؟	يُوفر مقدمو الخدمات بشبكتنا معظم الخدمات. ولكن إذا كنت بحاجة إلى خدمة لا يمكن توفيرها من داخل شبكتنا، فستدفع خطة Wellcare Dual Align تكلفة مقدم الخدمة الذي تستعين به من خارج الشبكة.
أين تتوفر خطة Wellcare Dual Align؟	تشمل منطقة الخدمة لهذه الخطة: مقاطعات Los Angeles و Sacramento و Tulare، و California. ويجب أن تسكن في إحدى هذه المناطق ليتسنى لك الانضمام إلى الخطة.
ما هو الإذن المسبق؟	الإذن المسبق يعني موافقة خطة Wellcare Dual Align للبحث عن خدمات خارج شبكتنا أو الحصول على خدمات غير مشمولة بالتغطية في شبكتنا بشكل روتيني قبل حصولك على تلك الخدمات. وقد لا تشمل تغطية خطة Wellcare Dual Align الخدمة أو الإجراء أو الغرض أو الدواء، إذا لم تحصل على إذن مسبق. في حال حاجتك إلى رعاية عاجلة أو طارئة أو خدمات غسيل كلّي من خارج منطقة الخدمة، فأنت لا تحتاج إلى الحصول على إذن مسبق أولاً. ويمكن لخطة Wellcare Dual Align تزويدك أنت أو مقدم الخدمة الذي تتعامل معه بقائمة الخدمات أو الإجراءات التي تتطلب منك الحصول على إذن مسبق من خطة Wellcare Dual Align قبل الحصول على الخدمة. وإذا كانت لديك أسئلة بخصوص ما إذا كان الإذن المسبق مطلوباً لخدمات أو إجراءات أو عناصر أو أدوية معينة، اتصل بخدمات الأعضاء على الأرقام المدرجة أسفل هذه الصفحة للحصول على المساعدة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الأسئلة المتداولة	الإجابات
ما هي الإحالة؟	تعني الإحالة أن مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك يجب أن يمنحك الموافقة ليتسنى لك الذهاب إلى PCP غيره. وتختلف الإحالة عن الإذن المسبق. فإذا لم تحصل على إحالة من PCP الخاص بك، فقد لا تشمل تغطية خطة Wellcare Dual Align الخدمات. ويمكن لخطة Wellcare Dual Align تزويدك بقائمة من الخدمات التي تتطلب منك الحصول على إحالة من PCP الخاص بك قبل الحصول على الخدمة. راجع الفصل 3، القسم د من كتيب الأعضاء لمعرفة المزيد بخصوص الوقت الذي ستحتاج فيه إلى الحصول على إحالة من PCP الذي تتعامل معه.
هل أدفع مبلغاً شهرياً (يُطلق عليه أيضاً قسط) بموجب خطة Wellcare Dual Align؟	لا. بما أنك مشترك في برنامج Medi-Cal، لن تدفع أي أقساط شهرية، بما في ذلك قسط الجزء B من برنامج Medicare، لتغطيتك الصحية.
هل أدفع المبلغ المخصص بصفتي عضواً في خطة Wellcare Dual Align؟	لا. أنت لا تدفع مبالغ مخصصة في خطة Wellcare Dual Align.
ما هو أكبر مبلغ خارجي سادفعه مقابل الحصول على الخدمات الطبية بصفتي عضواً في خطة Wellcare Dual Align؟	لا توجد مشاركة تكلفة للخدمات الطبية في خطة Wellcare Dual Align، لذلك ستكون تكاليفك الخارجية السنوية \$0.
هل لدي فجوة في التغطية للأدوية؟	لا. لأن لديك برنامج Medi-Cal، فلن يكون لديك مرحلة فجوة تغطية لأدوية.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



ج. قائمة الخدمات المشمولة بالتغطية

يمثل الجدول التالي نظرة عامة سريعة على الخدمات التي قد تحتاج إليها والتكاليف التي تتكبدها والقواعد المتعلقة بالمزايا.

الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
تحتاج إلى الرعاية داخل المستشفى	الإقامة في المستشفى	\$0	لا تضع الخطة أي قيود على عدد الأيام الضرورية طبياً المشمولة بالتغطية لكل إقامة في المستشفى. باستثناء في حالات الطوارئ، يجب أن يخبر طبيبك مسؤولي الخطة بأنك ستدخل إلى المستشفى. عليك الذهاب إلى أطباء ومتخصصين ومستشفيات مُدرجين بالشبكة. قد يُشترط الإذن المسبق.
	الرعاية من طبيب أو جراح	\$0	تُقدّم خدمة الرعاية من طبيب وجراح كجزء من إقامتك في المستشفى. قد يُشترط الإذن المسبق.
	خدمات المستشفى لمرضى العيادات الخارجية، بما في ذلك الملاحظة	\$0	قد يُشترط الإذن المسبق.
	خدمات مركز الجراحة المتنقل (ASC)	\$0	قد يُشترط الإذن المسبق.
	زيارات لعلاج إصابة أو مرض	\$0	في حال حاجتك إلى رعاية عاجلة أو طارئة أو خدمات غسيل كلّي -من- خارج منطقة الخدمة، لا تحتاج إلى الحصول على موافقة أولاً. تُطَبّق قواعد الإحالة والإذن المسبق بالنسبة إلى الزيارات الروتينية. عليك الذهاب إلى أطباء ومتخصصين ومستشفيات داخل الشبكة.
تحتاج إلى طبيب (يتبع في الصفحة التالية)	رعاية طبيب أخصائي	\$0	عليك الذهاب إلى أطباء ومتخصصين ومستشفيات داخل الشبكة. قد يُشترط الإذن المسبق.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
تحتاج إلى طبيب (يُتَبَّع)	زيارات الصحة العامة، مثل الفحص الطبي	\$0	• زيارة الصحة العامة السنوية كل 12 شهراً • قياس كثافة العظام (للأشخاص المشتركين ببرنامج Medicare المعرضين للخطر) • اختبارات فحص القولون والمستقيم (للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 45 عاماً أو أكبر المشتركين في برنامج Medicare) • التطعيمات (لقاح الإنفلونزا، لقاح التهاب الكبد الوبائي ب – للأشخاص المشتركين في برنامج Medicare المعرضين للخطر، لقاح التهاب الرئوي) • تصوير الثدي بالأشعة السينية (الفحص السنوي) (للسيدات المشتركات في برنامج Medicare بعمر 40 عاماً فأكثر) • اختبارات مسحات عنق الرحم وفحص الحوض (للسيدات المشتركات في برنامج Medicare) • ومزايا الصحة العامة الأخرى
	الرعاية للحرص على عدم إصابتك بالمرض، مثل لقاحات الإنفلونزا وإجراء فحوصات للكشف عن السرطان	\$0	يجب أن تزور أحد مقدمي الخدمات المُدرجين بشبكتنا.
	زيارة "مرحباً بك في Medicare" (Welcome to Medicare) (زيارة وقائية مرة واحدة فقط)	\$0	خلال الـ 12 شهراً الأولى من تغطية الجزء B الجديدة الخاصة بك، يمكنك إما الحصول على زيارة "مرحباً بك في Medicare" الوقائية أو زيارة الصحة العامة السنوية. وبعد أول 12 شهراً لك، يمكنك الحصول على زيارة صحة عامة سنوية واحدة كل 12 شهراً.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.

الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
تحتاج إلى رعاية طارئة	خدمات غرفة الطوارئ	\$0	يمكنك أن تحصل على رعاية طارئة مشمولة بالتغطية متى احتجت إليها. ورعاية غرفة الطوارئ مخصصة للمشاكل الطبية التي تشكل تهديدًا لحياتك، أو التي يمكن أن تسبب ضررًا خطيرًا في حالة عدم علاجها على الفور. إن الرعاية الطارئة مشمولة بالتغطية في المرافق خارج الشبكة. التسديد التشاركي بقيمة \$100 لخدمات الطوارئ في جميع أنحاء العالم. وتخضع خدمات الطوارئ في جميع أنحاء العالم لتغطية خطة قصوى تقدر بنحو \$50,000. ولا توجد تغطية عالمية للرعاية خارج غرفة الطوارئ أو الدخول الطارئ إلى المستشفى. لا يلزم الحصول على إذن مسبق لخدمات غرفة الطوارئ.
الرعاية العاجلة		\$0	إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة، يلزم عليك أولاً أن تحاول الحصول عليها من أحد مقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة. تشمل التغطية الرعاية العاجلة و/أو الخدمات المطلوبة عاجلاً إذا كنت بحاجة إلى رعاية من مقدم خدمة أو مرفق خارج شبكة الخطة. التسديد التشاركي بقيمة \$100 للخدمات المطلوبة عاجلاً في جميع أنحاء العالم. تخضع الخدمات المطلوبة عاجلاً في جميع أنحاء العالم لتغطية خطة قصوى تقدر بنحو \$50,000. لا يلزم الحصول على إذن مسبق للرعاية العاجلة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.

الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
أنت بحاجة إلى فحوصات طبية	خدمات الفحوص الإشعاعية التشخيصية (على سبيل المثال، الأشعة السينية أو خدمات التصوير الأخرى، مثل الأشعة المقطعية (CAT) أو التصوير بالرنين المغناطيسي (MRI))	\$0	ندفع تكاليف الخدمات التالية وبعض الخدمات الأخرى الضرورية طبياً غير المدرجة هنا: - الأشعة السينية - الجائز والقوالب وغير ذلك من الأجهزة التي تُستخدم في حالات الكسور والخلع - الدم، بما في ذلك تخزينه وإعطائه قد يُشترط الإذن المسبق.
	الاختبارات المعملية والإجراءات التشخيصية، مثل تحاليل الدم	\$0	إن قيمة اختبار COVID-19 والخدمات المحددة المتعلقة به في أي مكان هي \$0. قد يُشترط الإذن المسبق.
تحتاج إلى خدمات سمعية/تتعلق بالسمع	فحوصات السمع	\$0	تشمل تغطية برنامج Medicare فحوصات السمع والتوازن التشخيصية إذا طلب طبيبك أو مقدم رعاية صحية آخر هذه الاختبارات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى علاج طبي أم لا. تشمل تغطية خطتنا أيضاً ما يلي: فحص سمع روتيني واحد (1) كل عام قد يُشترط الإذن المسبق.
	السماعات	\$0	تشمل تغطية خطتنا ما يلي: - تركيب سماعة واحدة (1) وتقييمها كل عام. - إعانة تصل إلى \$1,000 لكل أذن كل عام للسماعات. سماعتان (2) بحد أقصى كل عام. قد يُشترط الإذن المسبق.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
تحتاج إلى رعاية الأسنان (يُتبع في الصفحة التالية)	فحوصات الأسنان والرعاية الوقائية	\$0	بصفتك عضواً في Medi-Cal، تتوفر العديد من خدمات العناية بالأسنان القياسية من خلال برنامج Medi-Cal Dental Fee-For-Service Program؛ وتشمل الخدمات التالية على سبيل المثال لا الحصر: • الفحوصات الأولية والأشعة السينية والتنظيفات والعلاجات بالفلورايد • التقويمات والتيجان • علاج قناة الجذر • أطقم الأسنان الجزئية والكاملة والتعديلات والإصلاحات وعمليات تقويم الأسنان ممثلو برنامج الرسوم مقابل خدمات طب الأسنان التابع لـ Medi-Cal متاحون لمساعدتك على الرقم 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922) من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. تتوفر أيضاً معلومات على الإنترنت على الرابط https://smilecalifornia.org.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.

الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
تحتاج إلى رعاية الأسنان (يُتَبَّع)	رعاية الأسنان التقيويمية والطارئة	\$0	تتوفر المزايا المتعلقة بالأسنان في برنامج Medi-Cal للعناية بالأسنان. لمزيد من المعلومات، يمكنك زيارة موقعنا الإلكتروني على https://smilecalifornia.org/ . بالإضافة إلى برنامج Medi-Cal للعناية بالأسنان، تقدم الخطة ما يلي: • خدمات التقيويم - التيجان هي ميزة مشمولة بالتغطية لنفس السن مرة واحدة كل خمس سنوات تقويمية. • التعويضات السنوية، بما في ذلك أطقم الأسنان - تشمل الخدمات المشمولة بالتغطية إعادة تركيب طقم الأسنان مرة واحدة لكل قوس فك كل عامين تقويمين. الجاسرات هي ميزة مشمولة بالتغطية لنفس السن كل خمس سنوات تقويمية. قد يُشترط الإذن المسبق.
أنت بحاجة إلى رعاية العيون	فحوصات العيون	\$0	فحص روتيني واحد (1) للعين كل عام. قد يُشترط الإذن المسبق
	النظارات أو العدسات اللاصقة	\$0	بدل مجمّع يصل إلى \$300 للعدسات والنظارات (الإطارات أو العدسات أو كليهما) كل عام. قد يُشترط الإذن المسبق.
	وسائل الرعاية الأخرى بالبصر	\$0	فحص لتشخيص أمراض وحالات العيون وعلاجها (بما في ذلك فحص الزَّرَق السنوي). قد يُشترط الإذن المسبق.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
تحتاج إلى خدمات الصحة النفسية	خدمات الصحة النفسية	\$0	بالنسبة للأعضاء المؤهلين لكلا البرنامجين، تدفع Medi-Cal مقابل هذه الخدمة إذا لم تكن مشمولة بتغطية Medicare أو عند استنفاد مزايا Medicare. • خدمات الصحة النفسية لمرضى العيادات الخارجية • خدمات الصحة النفسية التخصصية لمرضى العيادات الخارجية • خدمات الصحة النفسية التخصصية للمرضى بالقسم الداخلي • خدمات اضطراب تعاطي المخدرات لمرضى العيادات الخارجية • خدمات العلاج للمقيمين • إدارة الانسحاب (توفر خدمات إزالة السممية الطوعية للمرضى بالقسم الداخلي من خلال برنامج مزايا رسوم مقابل الخدمة (FFS) من Medi-Cal. اتصل بخدمات الأعضاء على الأرقام المدرجة أسفل هذه الصفحة للمزيد من المعلومات). راجع القسم د الوارد أدناه في ما يتعلق بخدمات الصحة النفسية التخصصية التي تشملها تغطية برنامج Medicare أو Medi-Cal أو وكالة تابعة للولاية أو المقاطعة. قد يُشترط الإذن المسبق.
رعاية مرضى العيادات الخارجية والمرضى بالقسم الداخلي والخدمات المجتمعية للأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات الصحة النفسية		\$0	تغطي خطتنا خدمات إعادة التأهيل، والتي تتضمن خدمات الصحة النفسية، وخدمات دعم الأدوية، والعلاج النهاري المكثف، وإعادة التأهيل النهاري، والتدخل في الأزمات، والاستقرار بعد الأزمات، وتعديل خدمات العلاج للمقيمين، والخدمات السكنية عند الأزمات، وخدمات المرافق الصحية النفسية. راجع القسم د الوارد أدناه في ما يتعلق بخدمات الصحة النفسية التخصصية التي تشملها تغطية برنامج Medicare أو Medi-Cal أو وكالة تابعة للولاية أو المقاطعة. قد يُشترط الإذن المسبق. يرجى التواصل مع مسؤولي الخطة للحصول على التفاصيل.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
تحتاج إلى خدمات اضطراب تعاطي المخدرات	خدمات اضطراب تعاطي المخدرات	\$0	تحصل من خلال مزايا Medi-Cal على الخدمات التالية، وربما خدمات أخرى غير مُدرجة هنا: • الفحص والاستشارة بخصوص تعاطي المشروبات الكحولية • علاج تعاطي المخدرات • الاستشارات الفردية أو الجماعية من قبل طبيب سريري مؤهل الرعاية بالمستشفى للمرضى بالقسم الداخلي تشمل الخدمات المتعلقة بتعاطي المخدرات وإعادة التأهيل. لا يوجد حد لعدد الأيام المشمولة بتغطية الخطة لكل إقامة في المستشفى. باستثناء في حالات الطوارئ، يجب أن يخبر طبيبك مسؤولي الخطة بأنك ستدخل إلى المستشفى. قد يُشترط الإذن المسبق. الرعاية المتعلقة بتعاطي المخدرات لمرضى العيادات الخارجية زيارة العلاج الفردي المتعلقة بتعاطي المخدرات لمرضى العيادات الخارجية. زيارة العلاج الجماعي المتعلقة بتعاطي المخدرات لمرضى العيادات الخارجية. راجع القسم د الوارد أدناه بخصوص كيفية الحصول على خدمات اضطراب تعاطي المخدرات في المقاطعة. قد يُشترط الإذن المسبق.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.

الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
تحتاج إلى مكان للعيش فيه مع الأشخاص المتاحين لمساعدتك	الرعاية التمريضية الحاذقة	\$0	قد يُشترط الإذن المسبق.
	الرعاية بدور التمريض	\$0	قد يُشترط الإذن المسبق.
	العلاج الوظيفي أو العلاج الطبيعي أو علاج النطق	\$0	قد يُشترط الإذن المسبق.
أنت بحاجة إلى علاج بعد سكتة دماغية أو حادث	خدمات الإسعاف غير الطارئة	\$0	قد يُشترط الإذن المسبق.
	النقل في حالات الطوارئ	\$0	لا يوجد
	وسائل النقل إلى المواعيد الطبية والخدمات	\$0	توفر تغطية Medicare لديك حتى 24 رحلة من رحلات الذهاب أو الإياب إلى المواقع المتعلقة بالصحة المعتمدة من الخطة. قد تُطبّق الاستثناءات والقيود.
تحتاج إلى المساعدة في الحصول على الخدمات الصحية			تقدم Medi-Cal رحلات غير محدودة من رحلات الذهاب أو الإياب كل عام إلى المواقع المتعلقة بالصحة المعتمدة من الخطة.
			اتصل بخدمات الأعضاء على الأرقام المدرجة أسفل هذه الصفحة قبل 3 أيام على الأقل أو في أقرب وقت قبل موعدك لتحديد موعد رحلتك.
			قد يُشترط الإذن المسبق.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و 31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و 30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
أنت بحاجة إلى أدوية لعلاج مرضك أو حالتك (يُتبع في الصفحة التالية)	الأدوية الموصوفة من برنامج Medicare الجزء B	\$0	تشمل أدوية الجزء B الأدوية التي قدمها لك طبيبك في عيادته وبعض أدوية السرطان التي يتم تناولها فمويًا وبعض الأدوية المُستخدمة مع معدات طبية معينة. اقرأ كتيب الأعضاء للحصول على مزيد من المعلومات حول هذه الأدوية.
	الأدوية الجنيسة (لا تحمل علامة تجارية)	التسديد التشاركي بقيمة \$0 مقابل ما يصل إلى إمداد لمدة 100 يوم. يتميز الإمداد الذي مدته 100 يوم بنفس التسديد التشاركي الخاص بالإمداد الذي مدته شهر.	قد توجد قيود على أنواع الأدوية المشمولة بالتغطية. للحصول على المزيد من المعلومات، يرجى مراجعة قائمة الأدوية المشمولة بالتغطية (قائمة الأدوية) الخاصة بخطة Wellcare Dual Align. قد تتطلب بعض الأدوية الموصوفة إذنًا مسبقاً أو قد تتطلب تجربة دواء مختلف أولاً. قد تُطبّق القيود المتعلقة بالكمية. يتوفر إمداد بعض الأدوية لأيام إضافية من خلال الطلب عبر البريد وبعض صيدليات البيع بالتجزئة. لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى قائمة الأدوية المشمولة بالتغطية لدينا لعرض تلك الأدوية المتاحة لإمدادها لأيام إضافية. رسالة مهمة حول ما تدفعه مقابل اللقاحات – تعتبر بعض اللقاحات مزايا طبية. وتعتبر بعض اللقاحات الأخرى أدوية من الجزء D. يمكنك العثور على هذه اللقاحات مدرجة في قائمة الأدوية المشمولة بالتغطية (كتيب الوصفات). تغطي خطتنا معظم لقاحات الجزء D مجاناً لك.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.

الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
أنت بحاجة إلى أدوية لعلاج مرضك أو حالتك (يُتَبَّع)	الأدوية التي تحمل علامة تجارية	التسديد التشاركي بقيمة \$0 مقابل ما يصل إلى إمداد لمدة 100 يوم. يتميز الإمداد الذي مدته 100 يوم بنفس التسديد التشاركي الخاص بالإمداد الذي مدته شهر.	قد توجد قيود على أنواع الأدوية المشمولة بالتغطية. للحصول على المزيد من المعلومات، يُرجى مراجعة قائمة الأدوية المشمولة بالتغطية (قائمة الأدوية) الخاصة بخطة Wellcare Dual Align. قد تتطلب بعض الأدوية الموصوفة إذنًا مسبقاً أو قد تتطلب تجربة دواء مختلف أولاً. قد تُطبَّق القيود المتعلقة بالكمية. يتوفر إمداد بعض الأدوية لأيام إضافية من خلال الطلب عبر البريد وبعض صيدليات البيع بالتجزئة. لمزيد من المعلومات، يُرجى الرجوع إلى قائمة الأدوية المشمولة بالتغطية لدينا لعرض تلك الأدوية المتاحة لإمدادها لأيام إضافية.
تحتاج إلى المساعدة للتحسن أو لديك احتياجات صحية خاصة	الأدوية التي تُصرف دون وصفة طبية (OTC)	\$0	يُرجى الرجوع إلى قسم Wellcare Spendables™ لمزيد من المعلومات. تشمل تغطية برنامج Medi-Cal Rx أيضاً بعض أغراض OTC. اطلب المساعدة من مقدم الخدمة أو الصيدلي. قد توجد قيود على أنواع الأدوية المشمولة بالتغطية. للحصول على المزيد من المعلومات، يُرجى مراجعة قائمة الأدوية المشمولة بالتغطية (قائمة الأدوية) الخاصة بخطة Wellcare Dual Align.
	خدمات إعادة التأهيل	\$0	قد تُشترط الإحالة.
	المعدات الطبية اللازمة للرعاية المنزلية	\$0	قد يُشترط الإذن المسبق.
	خدمات غسيل الكلى	\$0	لا يوجد

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
أنت بحاجة إلى رعاية الأقدام	خدمات طب الأقدام	\$0	ندفع تكاليف الخدمات التالية: - التشخيص والعلاج الطبي أو الجراحي لإصابات القدم وأمراضها (مثل إصبع القدم المطرقية أو الشوكات العظمية) - رعاية القدم الروتينية للأعضاء المصابين بحالات تؤثر على الساقين، مثل مرض السكري تقتصر رعاية القدم الروتينية الإضافية على 12 زيارة لكل العام، حيث تتضمن قص أو إزالة مسامير القدم والنسيج المتصلب وتقليم الأظافر أو تشذيبها. قد يُشترط الإذن المسبق.
	خدمات تقويم العظام	\$0	تشمل التغطية جميع الأجهزة التعويضية والتقويمية اللازمة لاستعادة الوظيفة أو لاستبدال أجزاء من الجسم كما هو موصوف من الطبيب أو أخصائي الأقدام أو طبيب الأسنان المرخص، ضمن نطاق ترخيصه، وذلك عند توفيرها من خلال أخصائي أطراف اصطناعية أو أخصائي تقويم عظام أو ممارس مرخص، على التوالي. قد يُشترط الإذن المسبق.
تحتاج إلى معدات طبية معمرة (DME)	الكراسي المتحركة والعكازات وأجهزة المساعدة على المشي	\$0	قد يُشترط الإذن المسبق.
	الردادات	\$0	قد يُشترط الإذن المسبق.
	معدات ومستلزمات الإمداد بالأكسجين	\$0	قد يُشترط الإذن المسبق.

ملاحظة: هذه ليست القائمة الكاملة للمعدات الطبية المعمرة (DME) المشمولة بالتغطية. للحصول على القائمة الكاملة، اتصل بمسؤول خدمات الأعضاء أو راجع الفصل 4 من كتيب الأعضاء.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوفر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
تحتاج إلى المساعدة في العيش في المنزل (يَتَّبَع في الصفحة التالية)	خدمات الصحة المنزلية	\$0	قد يُشترط الإذن المسبق.
	الخدمات المنزلية، مثل التنظيف أو التدبير المنزلي، أو تعديلات المنزل مثل تركيب المقابض	\$0	إذا كنت تستوفي معايير سريرية معينة، فستتوفر لك خدمات دعم منزلية إضافية من خلال برنامج خدمات الدعم المنزلي (IHSS) من Medi-Cal من خلال إدارة الخدمات الاجتماعية (DSS). وقد يُوصى بالخدمات أو يطلبها أحد الأطباء أو مقدمي الخدمات المرخصين بإحدى الخطط. ويمكنك المشاركة في إدارة الرعاية أو تقييمك من قبل مدير الرعاية. قد تُشترط الإحالة. اتصل بمسؤول خدمات الأعضاء أو منسق الرعاية لديك لمعرفة المزيد وللتواصل مع الأخصائي الاجتماعي المعني بحالتك في المقاطعة. تواصل مع وكالة الخدمات الاجتماعية بالمقاطعة لأي أسئلة حول أهليتك لبرنامج Medi-Cal أو للتقديم للحصول على خدمات الدعم المنزلي. مقاطعة Los Angeles - 1-866-613-3777 (المكالمة مجانية) مقاطعة Sacramento - 916-874-2888 مقاطعة Tulare - 1-800-571-9555

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
تحتاج إلى المساعدة في العيش في المنزل (يُتَبَّع)	الرعاية الصحية النهارية للبالغين أو خدمات البالغين المجتمعية (CBAS) أو خدمات الدعم الأخرى	\$0	خدمات CBAS المجمعية: برنامج خدمة لمرضى العيادات الخارجية يعتمد على المرفق يقدم رعاية ترفيهية ماهرة، وخدمات اجتماعية، وعلاجات، ورعاية شخصية، وتدريب ودعم الأسرة / مقدمي الرعاية، والوجبات، والنقل إلى المستفيدين المؤهلين من برنامج Medi-Cal. خدمات CBAS غير المجمعية: تُسَلَّم الأجزاء المكونة لخدمات مركز خدمات البالغين المجتمعية (CBAS) خارج المراكز، في ظل ظروف معينة. تواصل مع خدمات الأعضاء أو منسق الرعاية لمزيد من المعلومات عن كيفية التأهل. قد يُشترط الإذن المسبق.
	خدمات التأهيل اليومي:	\$0	قد يُشترط الإذن المسبق.
	خدمات لمساعدتك على العيش بمفردك (خدمات الرعاية الصحية المنزلية أو خدمات مُرافق العناية الشخصية)	\$0	وسائل الدعم المجتمعي هي خدمات أو إمدادات بديلة مناسبة طبياً وفعالة من حيث التكلفة. وهذه الخدمات اختيارية للأعضاء. فإذا كنت مؤهلاً للحصول عليها، قد تساعدك هذه الخدمات على العيش بشكل أكثر استقلالية. وهي لا تحل محل المزايا التي تحصل عليها بالفعل بموجب برنامج Medi-Cal. وتشمل أمثلة وسائل الدعم المجتمعي التي نقدمها، الأطعمة والوجبات الداعمة طبياً أو الوجبات المجهزة خصيصاً طبياً أو خدمات الصحة المنزلية أو تقديم المساعدة لك أو لمقدم الرعاية المعني بحالتك أو تركيب مقابض ومنحدرات للكراسي المتحركة في حوض الاستحمام. تواصل مع خدمات الأعضاء أو منسق الرعاية لمزيد من المعلومات. يمكن لمنسق الرعاية المعني بحالتك مساعدتك في التقدم للحصول على خدمات الدعم المنزلي من Medi-Cal. يمكنك أيضاً زيارة الموقع الإلكتروني https://www.cdss.ca.gov . قد يُشترط الإذن المسبق.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
الخدمات الإضافية (يُتَبَّع في الصفحة التالية)	خدمات تقويم العمود الفقري	\$0	تغطي خطتنا عددًا غير محدود من الزيارات لتعديل العمود الفقري لتصحيح الاتزان. تغطي خطتنا كذلك خدمات تقويم العمود الفقري التكميلية (غير المشمولة برعاية Medicare). قد يُشترط الإذن المسبق.
	العلاج بالوخز الإبري	\$0	تغطي خطتنا عددًا غير محدود من زيارات العلاج بالوخز الإبري كل عام للحالات الطبية المعترف بها. قد يُشترط الإذن المسبق.
	مستلزمات مرضى داء السكري والخدمات المقدمة إليهم	\$0	يقتصر جهاز قياس الجلوكوز السكري ومستلزماته على OneTouch عند الحصول عليه من الصيدلية. ولا تشمل التغطية العلامات التجارية الأخرى وأنظمة مراقبة الجلوكوز المستمرة ما لم تحصل على إذن مسبق. قد تُطبَّق القيود المتعلقة بالكمية. قد يُشترط الإذن المسبق.
	Wellcare Spendables™	\$0	ستحصل على مبلغ \$75 شهريًا يُشحن مسبقًا في بطاقة Wellcare Spendables™ الخاصة بك. سترحل إعادتك الشهرية إلى الشهر التالي في حالة عدم استخدامها وتنتهي صلاحيتها في نهاية سنة الخطّة. يمكن استخدام بدل بطاقتك فيما يلي: ▪ الأدوية التي تُصرف دون وصفة طبية (OTC) – يمكن استخدام بطاقتك في مواقع البيع بالتجزئة المشاركة أو عبر تطبيق الهاتف المحمول أو تسجيل الدخول إلى بوابة الأعضاء لإنشاء طلب للتوصيل إلى المنزل.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
الخدمات الإضافية (يُتَبَّع) (يُتَبَّع في الصفحة التالية)			نظرًا لأن خطتك تشارك في برنامج تصميم التأمين القائم على القيمة، يمكنك أيضًا استخدام بدل Wellcare Spendables™ الخاص بك للوصول إلى أي من المزايا التالية: ▪ الطعام الصحي – يمكنك استخدام بطاقتك لدفع ثمن الأطعمة الصحية والمنتجات من تجار التجزئة المشاركين. الوجبات الجاهزة متاحة للطلب عبر البوابة الإلكترونية. ▪ دفع قيمة الوقود في المحطة – يمكنك استخدام بطاقتك لدفع قيمة الوقود مباشرة في المحطة. لا يمكن استخدام البطاقة للدفع شخصيًا في ماكينة تسجيل المدفوعات النقدية. لا يمكن استخدام بطاقتك إلا في حدود مبلغ البديل المتاح. ▪ المساعدة في المرافق – يمكنك استخدام بطاقتك للمساعدة في تكلفة المرافق لمنزلك. يمكن استخدام بطاقتك لتغطية نفقات المرافق، بما في ذلك المياه وزيت التدفئة والغاز الطبيعي والكهرباء والقمامة وخدمات التلفزيون السلكي (باستثناء خدمات البث) والهاتف الأرضي أو المحمول والإنترنت. ▪ المساعدة في الإيجار – يمكنك استخدام بطاقتك للمساعدة في تكلفة إيجار منزلك. لمزيد من المعلومات والقيود والاستثناءات، يُرجى الاطلاع على كتيب الأعضاء الخاص بك.
الوجبات	\$0	وجبات ما بعد الحالات الحرجة	لا تدفع شيئاً مقابل الوجبات فوراً بعد الإقامة في المستشفى للمرضى بالقسم الداخلي للمساعدة في الشفاء، مع 3 وجبات كحد أقصى يوميًا لمدة تصل إلى 14 يومًا، وحد أقصى 42 وجبة. قد تُشترط الإحالة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
الخدمات الإضافية (يُتَبَّع) (يُتَبَّع في الصفحة التالية)	خدمات التزويد بالأطراف الاصطناعية	\$0	تدفع خطتنا قيمة بعض الأجهزة التعويضية بما في ذلك أجهزة تنظيم ضربات القلب والأحذية التعويضية والثدي الاصطناعي. وتدفع أيضاً تكاليف إصلاح الأجهزة التعويضية أو استبدالها. قد يُشترط الإذن المسبق.
	العلاج الإشعاعي	\$0	تدفع خطتنا فقط مقابل العلاج الإشعاعي (الراديويم والنظائر)، بما في ذلك مواد ومستلزمات الفنيين. قد تُشترط الإحالة والإذن المسبق.
	خدمات لمساعدتك في التعامل مع مرضك	\$0	سندفع تكاليف التدريب لمساعدتك في التعامل مع مرض السكري الذي تعاني منه، في بعض الحالات. ولمعرفة المزيد، اتصل بمسؤول خدمات الأعضاء. قد تُشترط الإحالة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوفر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.

الحاجة أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات المُدرجين بالشبكة	معلومات القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد بخصوص المزايا)
الخدمات الإضافية (يُتَبَّع)	برامج الصحة العامة	\$0	نقدم الكثير من البرامج التي تركز على حالات صحية محددة. وتشمل هذه البرامج: • متتبع النشاط؛ • الفحص البدني الروتيني السنوي الإضافي؛ • صفوف تثقيفية صحية؛ • صفوف تثقيفية غذائية؛ • الإقلاع عن التدخين وتعاطي التبغ؛ • الخط الساخن للتمريض؛ • ميزة اللياقة البدنية توفر ميزة اللياقة البدنية عضوية أساسية للياقة البدنية في المرافق المشاركة، أو يمكنك طلب برنامج لياقة بدنية منزلي. • جهاز الاستجابة الطبية لحالات الطوارئ الشخصية (PERS): تغطية جهاز واحد للاستجابة الطبية لحالات الطوارئ الشخصية طوال الحياة والرسوم الشهرية. ويوفر جهاز الاستجابة الطبية لحالات الطوارئ الشخصية راحة البال والاستجابة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (24/7) لاحتياجاتك الطارئة وغير الطارئة. للحصول على قائمة مفصلة بمزايا برنامج الصحة العامة المقدمة، يُرجى الرجوع إلى كتيب الأعضاء.

يُقدَّم ملخص المزايا الوارد أعلاه لأغراض إعلامية فقط وهو ليس قائمة كاملة بالمزايا. وللحصول على القائمة الكاملة والمزيد من المعلومات بخصوص المزايا الخاصة بك، يمكنك قراءة كتيب /الأعضاء الخاص بخطة Wellcare Dual Align. وإذا لم يكن لديك كتيب /أعضاء، فاتصل بخدمات أعضاء خطة Wellcare Dual Align على الأرقام المدرجة أسفل هذه الصفحة للحصول على كتيب. وإذا كانت لديك أسئلة، فيمكنك أيضاً الاتصال بخدمات الأعضاء أو زيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.

د. المزايا المشمولة بالتغطية خارج خطة Wellcare Dual Align

توجد بعض الخدمات التي يمكنك الحصول عليها والتي لا تشملها تغطية خطة Wellcare Dual Align ولكنها مشمولة بتغطية برنامج Medicare أو Medi-Cal أو وكالة تابعة للولاية أو المقاطعة. هذه ليست القائمة الكاملة. ويرجى الاتصال بمسؤول خدمات الأعضاء على الأرقام المدرجة أسفل هذه الصفحة لمعرفة هذه الخدمات.

التكلفة المترتبة عليك	الخدمات الأخرى المشمولة بتغطية برنامج Medicare أو Medi-Cal أو وكالة تابعة للولاية
\$0	برنامج Medi-Cal Dental Fee-for-Service [جميع المقاطعات باستثناء Sacramento وبعض الأعضاء في مقاطعة Los Angeles] اتصل ببرنامج Medi-Cal لطب الأسنان على 1-800-322-6384 أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني smilecalifornia.org/ الرعاية المُدارة للعناية بالأسنان من Medi-Cal في مقاطعة Sacramento (التسجيل الإلزامي) الرعاية المُدارة للعناية بالأسنان من Medi-Cal في مقاطعة Los Angeles (التسجيل الإلزامي) الوصول إلى خطة العناية بالأسنان – (1-877-688-9891 TTY/TDD 1-877-821-3234) و https://www.premierlife.com/ Health Net Dental – 1-877-550-3868 (TTY/TDD 1-800-735-2922) و https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/medi-cal/dental.html خطة العناية بالأسنان – (1-877-550-3875 TTY/TDD 1-800-430-7077) و https://www.libertydentalplan.com/
\$0	الإعفاء الصحي في ما يتعلق بالرعاية الدائمة (ALW)
\$0	برنامج خدمات كبار السن متعدد الأغراض (MSSP)
\$0	خدمات المركز الإقليمي
\$0	خدمات الصحة النفسية المتخصصة واضطراب تعاطي المخدرات (SUD) أو مقدميها
\$0	خدمات الإعفاء الصحي في المنزل والمجتمع (HCBS) أو مقدميها
\$0	خدمات الدعم المنزلي (IHSS) أو مقدميها
\$0	برنامج Medi-Cal Rx: خدمات Medi-Cal Covered Rx المشمولة بالتغطية أو مقدميها

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (711 TTY: 1-800-431-9007). في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



\$0	خطط Denti-Cal: خدمات Medi-Cal للعناية بالأسنان أو مقدميها
\$0	بعض خدمات رعاية المسنين المشمولة بالتغطية خارج خطة Wellcare Dual Align
\$0	إعادة التأهيل النفسي
\$0	إدارة الحالة المستهدفة
\$0	المسكن والمأكل في دور الرعاية

هـ. الخدمات غير المشمولة بتغطية خطة Wellcare Dual Align، وبرنامجي Medicare وMedi-Cal

هذه ليست القائمة الكاملة. يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الأرقام المدرجة أسفل هذه الصفحة لمعرفة الخدمات الأخرى المستبعدة.

الخدمات غير المشمولة بتغطية خطة Wellcare Dual Align، وبرنامجي Medicare وMedi-Cal	
الخدمات التي تعتبر غير "معقولة وضرورية طبيياً" وفقاً لمعايير برنامجي Medicare وMedi-Cal، ما لم تُدرجها كخدمات مشمولة بالتغطية.	غرفة خاصة في مستشفى، إلا في حال الضرورة الطبية.
الأدوية والعناصر والعلاجات الجراحية والطبية التجريبية، ما لم تشملها تغطية برنامج Medicare أو دراسة بحثية سريرية معتمدة من Medicare أو خطتنا. راجع الفصل 3 من كتيب الأعضاء الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات بخصوص دراسات الأبحاث السريرية. العلاجات والعناصر التجريبية هي تلك العلاجات والأمور التي لا يقبلها المجتمع الطبي عموماً.	الرعاية التمريضية بدوام كامل في منزلك.
المرضات الخصوصية	

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/أذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



و. حقوقك بصفتك عضواً بالخطوة

بصفتك عضواً في خطة Wellcare Dual Align، لديك حقوق معينة. ويمكنك ممارسة هذه الحقوق دون معاقبة. ويمكنك أيضاً استخدام هذه الحقوق من دون فقدان خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك. وسنخبرك بحقوقك مرة واحدة على الأقل في السنة. وللحصول على مزيد من المعلومات بخصوص حقوقك، يرجى قراءة كتيب الأعضاء. وتشمل حقوقك، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- **يحق لك أن تحظى بالاحترام والعدالة والكرامة.** ويشمل ذلك الحق في:
 - الحصول على الخدمات المشمولة بالتغطية دون القلق حيال الحالة الطبية، أو الحالة الصحية، أو الحصول على الخدمات الصحية، أو مجال المطالبات، أو السجل الطبي، أو الإعاقة (بما في ذلك الضعف العقلي)، أو الحالة الاجتماعية، أو العمر، أو الجنس (بما في ذلك الصور النمطية للجنس والهوية الجنسية)، أو التوجه الجنسي، أو الأصل القومي، أو العرق، أو اللون، أو الدين، أو العقيدة، أو المساعدة العامة
 - الحصول على المعلومات بلغات وتنسيقات أخرى (على سبيل المثال، الطباعة بحروف كبيرة، أو طريق برايل، أو ملفات صوتية) مجاناً
 - التحرر من أي شكل من أشكال التقييد الجسدي أو العزلة
- **يحق لك الحصول على معلومات بخصوص رعايتك الصحية.** يشمل ذلك معلومات عن العلاج وخياراته الخاصة بك. يجب أن تكون هذه المعلومات بلغة أو تنسيق يمكنك فهمه. يشمل هذا حقك في الحصول على معلومات عن:
 - وصف للخدمات التي تشملها تغطيتنا
 - كيفية الحصول على الخدمات
 - كم ستكلفك الخدمات
 - أسماء مقدمي خدمات الرعاية الصحية
- **يحق لك اتخاذ قرارات بشأن رعايتك، بما في ذلك رفض العلاج.** ويشمل ذلك الحق في:
 - اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) ويمكنك تغيير الـ PCP في أي وقت خلال العام
 - زيارة مقدم الرعاية الصحية للنساء من دون إحالة
 - الحصول على الخدمات والأدوية الخاصة بك المشمولة بالتغطية بسرعة
 - معرفة جميع خيارات العلاج، بغض النظر عن تكلفتها أو ما إذا كانت مشمولة بالتغطية أم لا
 - رفض العلاج، حتى لو نصحك مقدم الرعاية الصحية الخاص بك بعكس ذلك
 - التوقف عن تناول الدواء، حتى لو نصحك مقدم الرعاية الصحية الخاص بك بعكس ذلك
 - طلب رأي ثانٍ. ستدفع خطة Wellcare Dual Align تكاليف زيارة الحصول على رأي ثانٍ
 - التعبير عن رغباتك في الرعاية الصحية من خلال توجيه مسبق

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



- **يحق لك الحصول في الوقت المناسب على الرعاية التي لا تحتوي على أي حواجز اتصال أو حواجز وصول مادية.** ويشمل ذلك الحق في:
 - الحصول على الرعاية الطبية في الوقت المناسب
 - الدخول إلى مكتب مقدم الرعاية الصحية والخروج منه. ويعني ذلك وصول الأشخاص ذوي الإعاقة من دون أي عوائق، وفقاً لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (Americans with Disabilities Act)
 - الاستعانة بمتترجمين فوريين للمساعدة في التواصل مع مقدمي الرعاية الصحية الذين تتعامل معهم ومسؤولي خطتك الصحية
 - **يحق لك التماس الرعاية الطارئة والعاجلة عندما تحتاج إليها.** ويعني ذلك أنه لديك الحق في:
 - الحصول على خدمات الطوارئ من دون إذن مسبق في حالات الطوارئ
 - الاستعانة بمقدم رعاية عاجلة أو طارئة خارج الشبكة عندما يلزم الأمر
 - **لديك الحق في السرية والخصوصية.** ويشمل ذلك الحق في:
 - طلب نسخة من سجلاتك الطبية والحصول عليها بطريقة يمكنك فهمها وطلب تغيير سجلاتك الطبية أو تصحيحها
 - الحفاظ على خصوصية معلوماتك الصحية الشخصية
 - **لديك الحق في تقديم شكوى أو الطعن في خدمة مرفوضة أو متأخرة أو معدلة، يُرجى الاطلاع على القسم ٢ أدناه.** ويشمل ذلك الحق في:
 - تقديم شكوى أو تظلم ضدنا أو ضد مقدمي خدماتنا
 - الطعن في بعض القرارات الصادرة عنا أو مقدمي الخدمات لدينا
 - تقديم شكوى إلى إدارة الرعاية الصحية المُدارة في ولاية كاليفورنيا ((California Department of Managed Health Care (DMHC)) من خلال الاتصال على رقم الهاتف المجاني (1-888-466-2219)، أو خط TDD على الرقم (1-877-688-9891) لضعاف السمع والنطق. يحتوي موقع DMHC الإلكتروني (www.dmhca.gov) على نماذج للشكاوى، ونماذج لطلبات المراجعة الطبية المستقلة (IMR) والتعليمات المتاحة عبر الإنترنت.
 - مطالبة DMHC بالحصول على IMR لخدمات أو أمور Medi-Cal الطبية بطبيعتها
 - طلب عقد جلسة استماع
 - الحصول على سبب تفصيلي لرفض الخدمات وطلب نسخاً مجانية بها جميع المعلومات المستخدمة لاتخاذ القرار
- ولمعرفة المزيد من المعلومات بخصوص حقوقك، يمكنك قراءة كتيب الأعضاء. وإذا كانت لديك أسئلة، فيمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Wellcare Dual Align على الأرقام المدرجة في أسفل هذه الصفحة.
- يمكنك أيضاً الاتصال بـ Ombudsman للأشخاص المشتركين في برنامجي Medicare و Medi-Cal على الرقم 1-855-501-3077، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9:00 صباحاً حتى الساعة 5:00 مساءً، أو مكتب Ombudsman لدى Medi-Cal على الرقم 1-888-452-8609، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.

ز. كيفية تقديم شكوى أو الطعن في خدمة مرفوضة أو متأخرة أو معدلة

إذا كانت لديك شكوى أو تظن أن خطة Wellcare Dual Align رفضت خدمة أو أخرتها أو عدلتها بشكل غير صحيح، فاتصل بخدمات الأعضاء على الأرقام المدرجة أسفل هذه الصفحة. ويمكنك أيضاً الطعن في قرارنا.

للاطلاع على الأسئلة المتعلقة بالشكاوى والطعون، يمكنك قراءة الفصل 9 من كتيب الأعضاء. ويمكنك أيضاً الاتصال بخدمات أعضاء Wellcare Dual Align على الأرقام المدرجة في أسفل هذه الصفحة. يمكنك أيضاً الاتصال بخدمات الأعضاء بشأن التظلمات.

إذا كنت لا تزال لا توافق على هذا القرار، يمكنك:

- طلب إجراء "مراجعة طبية مستقلة" (IMR) واستشارة مراجع خارجي غير مرتبط بالخطة الصحية ليراجع حالتك
- طلب إجراء "جلسة استماع رسمية" وأن يراجع أحد القضاة حالتك

يمكنك طلب إجراء IMR وجلسة استماع رسمية في نفس الوقت. يمكنك أيضاً طلب تنفيذ إجراء منهما قبل الآخر لمعرفة ما إذا كان سيحل مشكلتك أولاً أم لا. على سبيل المثال، إذا طلبت إجراء IMR أولاً، ولكنك لم توافق على القرار، فلا يزال بإمكانك طلب إجراء جلسة استماع رسمية في وقت لاحق. ومع ذلك، إذا طلبت إجراء جلسة استماع رسمية أولاً، وعُقدت جلسة الاستماع بالفعل، فلن يمكنك طلب إجراء IMR. وفي هذه الحالة، تملك جلسة الاستماع الرسمية القول الفصل.

لن تضطر إلى دفع أي أموال مقابل إجراء IMR أو جلسة الاستماع.

المراجعة الطبية المستقلة (IMR)

إذا كنت ترغب في إجراء IMR، يلزم عليك أن تطلب ذلك في غضون **180 يوماً تقويمياً** من تاريخ خطاب "إشعار قرار الطعن" هذا. وستزودك الفقرة الواردة أدناه بمعلومات حول كيفية طلب إجراء IMR. ولاحظ أن مصطلح "التظلم" يُراد به كل من "الشكاوى" و"الطعون".

تتحمل إدارة الرعاية الصحية المدارة في California مسؤولية تنظيم خطط خدمة الرعاية الصحية. إذا كانت لديك شكوى ضد خطتك الصحية، فيجب عليك أولاً الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم **1-800-431-9007** واستخدام عملية الطعن المقدمة من خطة Wellcare Dual Align قبل التواصل مع الإدارة. ولا تمنع الاستفادة من إجراء التظلم هذا أي حقوق قانونية مستحقة أو علاجات محتملة قد تكون متاحة لك. وإذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم تظلم متعلق بحالة طوارئ، أو في حال كان لديك تظلم لم يتم حله بشكل يرضيك من قبل الخطة الصحية الخاصة بك، أو تظلم ظل بدون حل لأكثر من 30 يوماً تقويمياً، يمكنك الاتصال بالإدارة المعنية للحصول على المساعدة. وقد تكون مؤهلاً أيضاً للحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR). وإذا كنت مؤهلاً للحصول على IMR، فإن هذه العملية ستقدم مراجعة نزيهة للقرارات الطبية المقدمة من قبل خطة الرعاية الصحية التي تتعلق بمدى الضرورة الطبية للخدمة أو العلاج المقترح، وقرارات التغطية للعلاجات ذات الطبيعة التجريبية أو البحثية، والنزاعات بشأن دفع تكلفة الخدمات الطبية للحالات الطارئة أو العاجلة. ويتوافر لدى الإدارة أيضاً رقم هاتف مجاني للاتصال عليه وهو **(1-888-466-2219)** وخط TDD على الرقم **(1-877-688-9891)** للأشخاص الذين يعانون من ضعف قدرات السمع والنطق. ويوفر الموقع الإلكتروني للإدارة (<http://www.dmhca.gov>) نماذج الشكاوى ونماذج طلبات IMR والتعليمات عبر الإنترنت.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً.

وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



جلسة الاستماع

إذا كنت ترغب في إجراء جلسة استماع رسمية، يلزم عليك أن تطلب ذلك في غضون **120 يوماً تقويمياً** من تاريخ "إشعار قرار الطعن" (NAR) الذي أوضح لك أن القرار العكسي السابق للميزة قد تم دعمه جزئياً أو كلياً. ولكن، إذا كنت تتلقى علاج حالياً وتريد الاستمرار في الحصول عليه، فعليك طلب إجراء جلسة الاستماع الرسمية في غضون **10 أيام تقويمية** من تاريخ خطاب NAR أو تاريخ تسليمه إليك أو قبل التاريخ الذي تنص فيه خطتك الصحية على توقف الخدمات. ويجب أن توضح أنك تريد الاستمرار في تلقي العلاج عندما تطلب إجراء جلسة الاستماع الرسمية.

يمكنك طلب إجراء جلسة الاستماع الرسمية عبر الهاتف أو خطياً:

- عبر الهاتف: اتصل على الرقم **1-800-952-5253** يمكن أن يكون هذا الرقم مشغولاً للغاية. وقد تتلقى رسالة لإعادة الاتصال لاحقاً. إذا كنت لا تستطيع التحدث أو الاستماع جيداً، يرجى الاتصال برقم **TTY/TDD** التالي **1-800-952-8349**.
- خطياً: املأ استمارة طلب إجراء جلسة الاستماع الرسمية أو أرسل خطاباً إلى:

**California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430**

يتضمن هذا الخطاب نموذج جلسة الاستماع. يرجى التأكد من تضمين اسمك وعنوانك ورقم هاتفك ورقم الضمان الاجتماعي وسبب رغبتك في إجراء جلسة استماع. وفي حالة وجود شخص ما يساعدك في طلب إجراء جلسة الاستماع، أضف اسمه وعنوانه ورقم هاتفه إلى النموذج أو الخطاب. وإذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، فأخبرنا ما هي اللغة التي تتحدث بها. ولن تضطر إلى دفع أي أموال للمترجم الفوري. وسنوفر لك مترجماً فوراً.

بعد طلب إجراء جلسة استماع رسمية، قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 90 يوماً تقويمياً لتقرير حالتك وإرسال إجابة لك. وإذا كنت تعتقد أن الانتظار لفترة طويلة سيضر بصحتك، فيمكنك الحصول على إجابة في غضون 3 أيام تقويمية. اطلب من طبيبك أو مسؤول خطتك الصحية كتابة خطاب لك. ويجب أن يشرح الخطاب بالتفصيل كيف أن الانتظار لفترة تصل إلى 90 يوماً تقويمياً لحين البت في حالتك سيضر بشكل خطير بحياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق وظائفك القسوى أو الحفاظ عليها أو استعادتها. ثم، تأكد من طلب إجراء **"جلسة استماع عاجلة"** وأرفق في الخطاب طلبك الخاص بإجراء جلسة استماع.

يمكنك التحدث في جلسة الاستماع بنفسك. أو يمكن لشخص قريب أو صديق أو محام أو طبيب أو وكيل التحدث نيابةً عنك. وإذا كنت تريد أن يتحدث شخص آخر نيابةً عنك، فيجب أن تخبر مكتب جلسات الاستماع الرسمية أنك تسمح بأن يتحدث هذا الشخص نيابةً عنك. ويُطلق على هذا الشخص "ممثل مفوض".

بالنسبة للأسئلة المتعلقة بالشكاوى والطعون، يمكنك قراءة الفصل 9 من كتيب **الأعضاء الخاص بـ Wellcare Dual Align**. يمكنك أيضاً الاتصال بخدمات أعضاء خطة **Wellcare Dual Align**.

إذا كانت لديك مشكلة أو مخاوف أو أسئلة تتعلق بميزانك أو رعايتك، يرجى الاتصال بخدمات أعضاء **Wellcare Dual Align**.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة **Wellcare Dual Align** على الرقم (TTY: 711) **1-800-431-9007**. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوفر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



ح. ما يتعين عليك فعله إذا انتابك الشك بوجود احتيال

يتسم معظم المتخصصين في مجال الرعاية الصحية وكذلك المنظمات التي تقدم الخدمات بالأمانة. ولكن لسوء الحظ، قد يكون هناك بعض الأشخاص غير صادقين.

فإذا كنت تعتقد بأن أحد الأطباء أو المستشفيات أو الصيدليات تفعل أمراً خاطئاً، يرجى الاتصال بنا.

• اتصل بنا على خدمات أعضاء خطة Wellcare Dual Align. وأرقام الهواتف مدرجة أسفل هذه الصفحة.

• أو اتصل بمركز خدمة عملاء Medi-Cal على الرقم 1-800-841-2900. يمكن لمستخدمي TTY الاتصال على الرقم 1-800-497-4648.

• أو الاتصال بـ Medicare على الرقم (1-800-633-4227) 1-800-MEDICARE. يمكن لمستخدمي TTY الاتصال على الرقم 1-877-486-2048. ويمكنك الاتصال بهذه الأرقام مجاناً على مدار 24 ساعة و7 أيام في الأسبوع.

• أو اتصل بالخط الساخن الخاص بحالات الاحتيال لخطة Wellcare Dual Align على الرقم (711: TTY) 1-800-977-3565. ويمكنك الاتصال بهذه الأرقام مجاناً على مدار 24 ساعة و7 أيام الأسبوع.

ارسل تقريرك إلى:

Special Investigations Unit

7700 Forsyth Blvd.

Clayton, MO 63105

• أو يمكنك الاتصال بالخط الساخن المخصص لحالات الاحتيال وإساءة المعاملة بإدارة خدمات الرعاية الصحية في California على الرقم (711: TTY) 1-800-822-6222 أو بشعبة النائب العام المعنية بالاحتيال وإساءة معاملة المسنين ببرنامج Medi-Cal على الرقم (711: TTY) 1-800-722-0432. وستكون مكالمتك مجانية وسرية. للإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وسوء المعاملة كتابياً، اكتب اسم الشخص الذي ارتكب الاحتيال أو الإهدار أو الإساءة وعنوانه ورقم هويته. قدّم أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الشخص، مثل رقم الهاتف أو التخصص إذا كان مقدم خدمة. قدّم تواريخ الأحداث وملخصاً للذي حدث تماماً.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (711: TTY) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.

في حال كانت لديك أسئلة عامة أو أسئلة حول خطتنا أو خدماتنا أو منطقة خدماتنا أو إعداد الفواتير أو بطاقات تعريف الأعضاء، يرجى الاتصال بخدمات أعضاء **Wellcare Dual Align**:

1-800-431-9007

المكالمات لهذا الرقم مجانية. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوفر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً.

تحتوي خدمات الأعضاء أيضاً على خدمات مترجم فوري مجاني متوفر لغير الناطقين باللغة الإنجليزية.

TTY: 711

يتطلب هذا الرقم جهاز هاتف خاص، وهو مخصص للأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع أو النطق.

المكالمات لهذا الرقم مجانية. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوفر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً.

إذا كانت لديك أسئلة متعلقة برعايتك الصحية:

- اتصل بمقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. واتبع تعليمات PCP الخاص بك للحصول على الرعاية عندما تكون العيادة مغلقة.
- وإذا كان مكتب PCP مغلقاً، فيمكنك أيضاً الاتصال بخط التمريض (Nurse Line) من Wellcare Dual Align. وستستمتع إحدى الممرضات إلى مشكلتك وتخبرك بكيفية الحصول على الرعاية. (على سبيل المثال: الرعاية العاجلة، غرفة الطوارئ). أرقام Nurse Line من Wellcare Dual Align هي:

1-800-893-5597

المكالمات لهذا الرقم مجانية. متاح على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوماً في العام.

لدى **Wellcare Dual Align** أيضاً خدمات ترجمة فورية مجانية متوفرة لغير الناطقين باللغة الإنجليزية.

TTY: 711

المكالمات لهذا الرقم مجانية. متاح على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوماً في العام.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية صحية سلوكية فورية، فيرجى الاتصال بخط الصحة السلوكية في شبكة الصحة المُدارة (MHN Behavioral Health Line):

1-888-327-0010

المكالمات لهذا الرقم مجانية. متاح على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوماً في العام.

لدى **Wellcare Dual Align** أيضاً خدمات ترجمة فورية مجانية متوفرة لغير الناطقين باللغة الإنجليزية.

TTY: 711

المكالمات لهذا الرقم مجانية. متاح على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوماً في العام.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخطة Wellcare Dual Align على الرقم (TTY: 711) 1-800-431-9007. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يتوافر فيها الممثلون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً. والفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يتوفر فيها الممثلون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 8 مساءً. وهذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.wellcare.com/healthnetCA.



إخطار عدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. تتبع Wellcare By Health Net قوانين الحقوق المدنية الفيدرالية والتابعة للولاية. لا تُميّز Wellcare By Health Net أو تستثني الأشخاص بصورة غير قانونية أو تعاملهم بشكل مختلف بسبب الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصل أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التوجُّه الجنسي.

توفر Wellcare By Health Net:

- خدمات ومساعدات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، مثل:
 - مترجمو لغة الإشارة المؤهلين
 - المعلومات المكتوبة بتنسيقات أخرى (الطباعة بحروف كبيرة، ملفات صوتية، تنسيقات إلكترونية يمكن الوصول إليها، تنسيقات أخرى)
- خدمات اللغة المجانية لأشخاص لغتهم الأساسية ليست اللغة الإنجليزية، مثل:
 - المترجمون المؤهلون
 - المعلومات المكتوبة بلغات أخرى

إذا احتجتَ إلى هذه الخدمات، فتواصل مع Wellcare By Health Net بالاتصال على الرقم **1-800-431-9007**. في الفترة بين 1 أكتوبر/تشرين الأول و31 مارس/آذار، يمكنك الاتصال بنا على مدار 7 أيام أسبوعيًا من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً. وفي الفترة بين 1 أبريل/نيسان و30 سبتمبر/أيلول، يمكنك الاتصال بنا من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً. يُستخدم نظام المراسلة بعد ساعات العمل وعطلات نهاية الأسبوع وفي العطلات الرسمية. إذا كنت لا تستطيع التحدث أو الاستماع جيدًا، يرجى الاتصال على الرقم **TTY 711**. وعند الطلب، يمكن إتاحة هذا المستند لك بطريقة برايل، أو الطباعة بحروف كبيرة، أو أشرطة صوتية، أو نموذج إلكتروني. للحصول على نسخة بأحد هذه التنسيقات البديلة، يُرجى الاتصال أو الكتابة إلى:

Wellcare By Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367

1-800-431-9007 (TTY: 711)

كيفية تقديم تظلم

في حال كنت تعتقد أن Wellcare By Health Net قد أخفقت في توفير هذه الخدمات أو مارست التمييز بصورة غير قانونية بطريقة أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصل أو الأصل القومي أو الهوية العرقية للمجموعة أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع أو الهوية الجنسية أو التوجُّه الجنسي، يمكنك تقديم تظلم إلى خدمات الأعضاء. يمكنك تقديم تظلم عبر الهاتف، أو خطيًا، أو بالحضور شخصيًا، أو إلكترونيًا:

- **عبر الهاتف:** تواصل مع منسق الحقوق المدنية في Wellcare By Health Net عن طريق الاتصال على الرقم **1-866-458-2208**. في الفترة بين الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. أو إذا كنت لا تستطيع التحدث أو الاستماع جيدًا، يرجى الاتصال على الرقم **TTY 711**.

• **خطياً:** املاً نموذج شكوى أو اكتب خطاباً وأرسله إلى: **Wellcare Civil Rights Coordinator**

P.O. Box 9103

Van Nuys, CA 91409-9103

• **بالحضور شخصياً:** تفضل بزيارة عيادة الطبيب أو Wellcare By Health Net وأخبره بأنك تريد تقديم تظلم.

• **إلكترونياً:** تفضل بزيارة موقع Wellcare By Health Net الإلكتروني على **wellcare.com/healthnetCA**.

مكتب الحقوق المدنية – إدارة خدمات الرعاية الصحية في California (California Department of Health Care Services)

كما يمكنك تقديم شكوى حقوق مدنية إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية في California، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو خطياً أو إلكترونياً:

• **عبر الهاتف:** اتصل على الرقم **1-916-440-7370**. إذا كنت لا تستطيع التحدث أو الاستماع جيداً، يرجى الاتصال على الرقم **TTY 711 (خدمة ترحيل الاتصالات)**.

• **خطياً:** املاً نموذج شكوى أو أرسل خطاباً إلى:

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

تتوفر نماذج الشكوى على **http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx**

• **إلكترونياً:** أرسل رسالة بريد إلكتروني إلى **CivilRights@dhcs.ca.gov**.

مكتب الحقوق المدنية – وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية (U.S. Department of Health and Human Services)

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك أيضاً تقديم شكوى حقوق مدنية إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو خطياً أو إلكترونياً:

• **عبر الهاتف:** اتصل على الرقم **1-800-368-1019**. إذا كنت لا تستطيع التحدث أو الاستماع جيداً، يرجى الاتصال على الرقم **TTY/TDD 1-800-537-7697**.

• **خطياً:** املاً نموذج شكوى أو أرسل خطاباً إلى:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

تتوفر نماذج الشكوى على **http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html**

• **إلكترونياً:** تفضل بزيارة بوابة مكتب شكاوى الحقوق المدنية على **https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf**.

English: ATTENTION: If you need help in your language call **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-800-431-9007** (TTY: **711**). These services are free of charge.

Arabic (العربية): انتباه: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، فاتصل على الرقم **1-800-431-9007** (TTY: **711**). تتوفر أيضًا مساعدات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقات مثل المستندات بطريقة برايل وبطباعة كبيرة. اتصل على الرقم **1-800-431-9007** (TTY: **711**). وهذه الخدمات مجانية.

Armenian (Հայերեն): Ուշադրություն: Եթե Ձեր լեզվով օգնության կարիք ունեք, գանգահարեք **1-800-431-9007** (TTY՝ **711**): Հասանելի են նաև օգնություն և ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, ինչպիսիք են՝ բրայլյան և խոշոր տառերով փաստաթղթերը: Չանգահարեք **1-800-431-9007** (TTY՝ **711**): Այս ծառայություններն անվճար են:

Cambodian (ភាសាខ្មែរ): ចំណាំ: ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសាបស់អ្នក សូមទូរសព្ទទៅលេខ **1-800-431-9007** (TTY:**711**)។ ជំនួយនិងសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារជាអក្សរធំសម្រាប់ជនពិការភ្នែក និងពុម្ពអក្សរធំ ក៏មានផងដែរ។ ទូរសព្ទទៅកាន់លេខ **1-800-431-9007** (TTY: **711**)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃនោះទេ។

Chinese Mandarin (普通话): 注意：如果您需要语言支持，请致电 **1-800-431-9007** (TTY： **711**)。此外，还为残疾人提供辅助和相关服务，如盲文文件和大字体文件。请致电 **1-800-431-9007** (TTY： **711**)。这些服务均免费提供。

Chinese Cantonese (廣東話): 注意：如果您需要以您母語提供的協助，請致電 **1-800-431-9007** (TTY： **711**)。我們也為殘疾人士提供輔助和服務，例如點字和大字體印刷的文件。請致電 **1-800-431-9007** (TTY： **711**)。這些服務為免費服務。

Farsi (فارسی): توجه: اگر به زبان خود نیاز به کمک دارید با **1-800-431-9007** تماس بگیرید (رایگان: **711**). پشتیبانی و خدمات برای افراد دارای معلولیت، مانند اسناد با خط بریل و چاپ درشت، نیز موجود است. با **1-800-431-9007** (رایگان: **711**) تماس بگیرید. این خدمات رایگان است.

Hindi (हिंदी): ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में मदद चाहिए, तो **1-800-431-9007** (TTY: **711**) पर कॉल करें. विकलांग लोगों के लिए ब्रेल और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़ जैसी सहायता और सेवाएं उपलब्ध हैं. **1-800-431-9007** (TTY: **711**) पर कॉल करें. ये सेवाएं नि:शुल्क हैं.

Hmong (Lus Hmoob): THOV PAUB TXOG: Yog tias koj xav tau kev pab ua koj hom lus thov hu rau **1-800-431-9007** (TTY:**711**). Tsis tas i ntawd, peb tseem muaj cov neeg pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg uas muaj cov kev xiam oob qhab, xws li cov ntaub ntawv ua ntawv su rau neeg dig muag thiab ntawv luam loj. Hu rau **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Cov kev pab cuam no tsis muaj nqi dab tsi ntxiv lawm.

Japanese (日本語): 注意：言語のヘルプが必要な場合は **1-800-431-9007** (TTY : **711**) までお電話ください。障害をお持ちの方には、点字や大判プリントなどの補助機能やサービスもご利用になれます。 **1-800-431-9007** (TTY : **711**) までお電話ください。これらのサービスは無料です。

Korean (한국어): 주의: 귀하의 구사 언어로 도움을 받으셔야 한다면 **1-800-431-9007**(TTY:**711**)번으로 연락해 주십시오. 점자 및 큰 활자 인쇄 형식으로 된 문서 등 장애인을 위한 도움 및 서비스도 제공됩니다. **1-800-431-9007**(TTY: **711**)번으로 연락해 주십시오. 해당 서비스는 무료로 제공됩니다.

Laotian (ພາສາລາວ): ສໍາຄັນ: ຖ້າຫາກວ່າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໂທຫາ **1-800-431-9007** (TTY:**711**). ນອກຈາກນີ້, ຍັງມີການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນ: ເອກະສານທີ່ເປັນຕົວອັກສອນນູນ ແລະ ການພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ໂທຫາ **1-800-431-9007** (TTY: **711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນຟຣີ.

Mien (Mienh): Liouh Eix: Oix se meih oix nongc zuqc gorngv mienh wac daih taengx meih, cingv meih mboqv dienx wac **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Yie mbuo hac haih nongc mienh wac daih taengx waic fangx nyei mienh, hngangv zing mangc mv buatac lamh nyei mienh nongc nyei nzangc caux domh nzangc wenh jienx. Cingv meih mboqv dienx wac **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Naiv deix bong zouc gong se maiv siou zinh nyanh nyei.

Punjabi (ਪੰਜਾਬੀ): ਧਿਆਨ ਦਿਉ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ **1-800-431-9007** ‘ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (TTY:**711**)। ਬਰੇਲ ਲਿਪੀ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਰਗੀਆਂ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। **1-800-431-9007** ‘ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (TTY: **711**)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਲਿਕੁਲ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Russian (Русский): ВНИМАНИЕ: если вам требуется помощь на родном языке, позвоните по номеру **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Также доступны сопутствующая помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, такие как материалы, напечатанные крупным шрифтом и шрифтом Брайля. Позвоните по номеру **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish (Español): ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma llame al **1-800-431-9007** (TTY: **711**). También están disponibles ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en Braille y letra grande. Llame al **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Tagalog): ATENSYON: Kung kailangan ninyo ng tulong sa inyong wika, tumawag sa **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Available din ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, gaya ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Walang bayad ang mga serbisyonang ito.

Thai (ภาษาไทย): โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ โปรดโทร **1-800-431-9007** (TTY: **711**) นอกจากนี้ ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้พิการ เช่น เอกสารที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่ใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ โทร **1-800-431-9007** (TTY: **711**) บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่าย

Ukrainian (Українська): УВАГА! Якщо ви потребуєте підтримки своєю мовою, телефонуйте за номером **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Також доступні засоби та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте за номером **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Ці послуги є безкоштовними.

Vietnamese (Tiếng Việt): CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của quý vị, hãy gọi số **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Các hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật, chẳng hạn như tài liệu bằng chữ nổi và bản in cỡ chữ lớn cũng được cung cấp. Gọi số **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Các dịch vụ này được miễn phí.