مسائلی که درمورد مراقبت های بهداشتی باید بدانید

THE PATIENT ADVOCATE

خدمت عضو محترم سازمان حفظ سلامتی (HMO)،

ما این بروشور را جهت کمک به شما در فهم و استفاده از خدمات مراقبت های بهداشتی تهیه کرده ایم. دفترچه (HMO) Guide راهنمای سازمان حفظ سلامتی) که قبلا دریافت کرده اید. اطلاعات بیشتری دارد. و به انگلیسی و اسپانیولی موجود است. اگر هیچکدام از این دو زبان را نمی توانید بخوانید، از یک عضو خانواده یا دوستی تقاضا کنید دراستفاده از HMO Guide به شما کمک کند.

با احترام،

Office of the Patient Advocate

(دفتر نمایندگی بیماران)

خدمات موجود به زبانتان را پیدا کنید

اگر به زبانی غیر از انگلیسی صحبت می کنید، قبل از وقت ملاقاتتان با پزشک تلفن بزنید و تقاضای مترجم کنید.

- به سازمان حفظ سلامتی تان (HMO) زنگ بزنید و از آن ها بخواهید لیست پزشکانی را که به زبان شما صحبت می کنند، در اختیارتان قرار دهند
- در HMO Guide به قسمت اگر انگلیسی زبان شما نیست، مراجعه نمایید.

مراقبت های مواقع اضطراری را پیدا کنید

به ۱-۱-۹ تلفن کنید یا به نزدیک ترین بخش اورژانس بروید.

- به اوپراتور ۱-۱-۹ بگویید کجا هستید.
- در صورت لزوم تقاضای مترجم کنید.
- تا سئوالات اوپراتور تمام نشده، قطع نکنید.

سازمان حفظ سلامتی (HMO) شما باید هر کجا که می روید، مراقبت های مواقع اضطراری شما را تحت پوشش قرار دهد.

اگر در موارد غیر ضروری به بخش اورژانس مراجعه کنید، ممکن است لازم باشد خودتان صورتحساب آن را بپردازید.

اگر صبر کردن برای دریافت مراقبتی زندگی شما را به خطر می اندازد یا به عضوی از بدنتان آسیب می رساند، موقعیتتان اضطراری است. جراحت شدید، بیماری ناگهانی، درد شدید و مرحله وقوع زایمان نیز از موارد اضطراری هستند.

- از پزشک یا سازمان حفظ سلامتی تان (HMO) بپرسید نزدیک ترین بخش اورژانس به شما کجا است.
- قسمت مربوط به مراقبت های اظطراری و اورژانس ها را درHMO Guide بخوانید.

درباره سازمان های حفظ سلامتی بیشتر بدانید

بسیاری از مردم کالیفرنیا مراقبت های بهداشتی خود را از یک سازمان حفظ سلامتی دریافت می کنند.

- هر سازمان حفظ سلامتی (HMO) لیستی از ارائه کنندگان خدمات دارد که شامل پزشکان، گروه های پزشکی، بیمارستان ها و آزمایشگاه ها است. شما باید تمام مراقبت های بهداشتی تان را از ارائه کنندگان موجود در لیست انتخاب کنید.
- معمولا شما یک دکتر اصلی دارید که دکتر مراقبت های درمانی اصلی (primary care) نامیده می شود و مراقبت از شما را بر عهده دارد.
- دکتر شما معمولا عضو یک گروه پزشکی است که با سازمان حفظ سلامتی (HMO) قرار داد دارد.
- دکتر شما ممکن است شما را به دکتر دیگری برای خدمات ویژه ارجاع دهد. شما معمولا قبل از استفاده از این خدمات باید از سازمان حفظ سلامتی تان (HMO) اجازه کتبی بگیرید.

اگر برنامه مدی-کل ندارید، ممکن است لازم شود این هزینه را خودتان بپردازید:

- صورتحسابی ماهیانه که نرخ بیمه (premium) نام دارد. ممکن است قسمتی یا کل نرخ بیمه شما را محل کارتان یا دولت بپردازد.
- معمولا شما باید برای هر ویزیت یا نسخه ۵ تا ۱۵ دلار بپردازید. این هزینه سهم پرداختی همراه (co-pay) نامیده می شود.
- شما ممکن است سهمیه پرداختی دارنده بیمه (deductible) سالیانه داشته باشید. این هزینه مبلغی است که شما باید هر سال قبل از این که سازمان حفظ سلامتی تان (HMO) مبلغی برای هرگونه خدمات بپردازد، واریز کنید.

اگر با سازمان حفظ سلامتی تان (HMO) مشکلی دارید

گاهی سازمان حفظ سلامتی شما (HMO) خدماتی که شما می خواهید را تائید نمی کند یا ممکن است برای وقت ملاقات مجبور شوید مدتی طولانی منتظر بمانید.

- شما می توانید به سازمان حفظ سلامتی تان (HMO) شکایت نامه بنویسید. به سازمان حفظ سلامتی تان (HMO) زنگ بزنید و بگویید می خواهید پرونده شکایات (grievance) تشکیل دهید.
- همچنین می توانید پرونده شکایتی با مرکز کمک های سازمان حفظ سلامتی (HMO) کالیفرنیا تشکیل دهید. به شماره تلفن ستون چپ مراجعه کنید.
- در HMO Guide قسمت مربوط به اگر مشکلی دارید را بخوانید.

مرکز کمک های سازمان حفظ سلامتی (HMO) کالیفرنیا.

سازمانی ایالتی است. این مرکز کمک هایی به زبان های مختلفی ارائه می نماید و ۲۴ ساعت در روز و ۷ روز هفته باز است.

با این شماره های رایگان تماس حاصل نمایید:

۱-۸۸۸-۴۶۶-۲۲۱۹

۱-۸۷۷-۶۸۸-۹۸۹۱ (خدمات ویژه برای ناشنوایان یا کم شنوایان)

شما و پزشک شما

در مورد وضع سلامتی تان هرچه می دانید به پزشکتان بگویید. چیزهایی که می خواهید به پزشکتان بگویید یادداشت کنید و یادداشت را با خودتان بیاورید. اگر می خواهید کسی را برای همراهی با خود بیاورید. هرچه کاملا نمی فهمید بپرسید. در HMO Guide قسمت شما و پزشک شما را بخوانید.

شما می توانید دکتر مورد اعتمادتان را انتخاب کنید

با هر عضو سازمان حفظ سلامتی (HMO) باید با ادب و احترام برخورد شود. قوانین کالیفرنیا از حقوق شما حمایت می کند.

شما می توانید دکتر مورد اعتمادتان را انتخاب کنید

- اگر از دکترتان راضی نیستید می توانید دکتر دیگری را در سازمان حفظ سلامتی تان (HMO) انتخاب کنید.
- می توانید از سازمان حفظ سلامتی تان (HMO) بخواهید لیست پزشکان مراقبت های درمانی اصلی را به شما بدهند.

شما حق دارید مسائل مراقبت بهداشتی تان را بفهمید

- شما می توانید درخواست کنید گزارش تشخیص کتبی به شما بدهند (توضیح مشکل سلامتی تان).
- درموارد مشکلات جدی سلامتی، می توانید تقاضا کنید پزشک دیگری هم نظر بدهد.
- شما می توانید درمان تان را از جمله جراحی و داروها قبول کنید یا رد کنید.

مدارک پزشکی شما باید محرمانه نگهداری شود

- شما می توانید از مدارکتان یک کپی بخواهید. (ممکن است لازم باشد برای این کپی مبلغی بپردازید).

برای اطلاعات بیشتر

به سازمان حفظ سلامتی تان (HMO) زنگ بزنید

در پشت کارت عضویت تان شماره تلفن خدمات اعضا نوشته شده است. این شماره را می توانید در قسمت خدمات اعضای HMO Guide هم پیدا کنید.

برنامه نمایندگی و مشاوره بیمه خدمات درمانی کالیفرنیا (HICAP)

برای افرادی که مدی کر دارند اطلاعات و کمک هایی به رایگان با تماس با این تلفن ارائه می شود.
۱-۸۰۰-۴۳۴-۰۲۲۲ (شماره رایگان)

مدیریت جامع مراقبت های مدی-کل

برای افرادی که در برنامه های مدیریت مراقبت های مدی-کل هستند، اطلاعات و کمک هایی به رایگان با تماس با این تلفن ارائه می شود. ۱-۸۸۸-۴۵۲-۸۶۰۹ (برای دریافت خدمات به زبان های دیگر شماره ۳ را انتخاب کنید) (شماره رایگان)

Office of the Patient Advocate

ما سازمانی ایالتی هستیم که برای کمک به اعضای سازمان حفظ سلامتی تان (HMO) آموزش می دهیم تا خدمات مراقبت های بهداشتی شان را بشناسند و از آن استفاده کنند. شما می توانید به ما تلفن کنید تا:

- مطالبی به رایگان مانند این بروشور را که به زبان های دیگر موجود است، سفارش دهید.
- HMO Guide یا HMO Guide for Seniors سالخوردگان را که به رایگان و به زبان های انگلیسی یا اسپانیولی موجود است، سفارش دهید.
- کارت گزارشی به رایگان از عملکرد سازمان های حفظ سلامتی کالیفرنیا (HMO) و گروه های پزشکی را که به زبان های انگلیسی، اسپانیولی، و چینی موجود است، سفارش دهید. کارت گزارش اطلاعاتی درمورد خدمات ترجمه و کیفیت مراقبت ها در اختیارتان قرار می دهد و می تواند به شما در پیدا کردن سازمان حفظ سلامتی (HMO) ای که برای شما و خانواده تان بهترین است، کمک کند.

۱-۸۶۶-۴۶۶-۹۸۰۰ (شماره رایگان)
۱-۸۶۶-۴۹۹-۰۸۵۸ (خدمات ویژه برای ناشنوایان یا کم شنوایان)

www.opa.ca.gov