

# كيفية الحصول على وسيلة نقل لخدمات الرعاية الصحية

ما تحتاج إلى معرفته عن النقل الطبي الروتيني







## أنت مشمول بتغطية وسائل النقل الخاصة بالرعاية الصحية

تغطي خطة Medi-Cal من Health Net الخاصة بك وسائل النقل عندما تحتاج إلى الرعاية والخدمات الصحية. هذا معروف أيضاً باسم النقل الطبي الروتيني.

لا توجد تكلفة مضافة لهذه الخدمة.

استخدم هذه الميزة عندما تحتاج إلى وسيلة نقل لتفكك إلى:

- طبيبك.
- طبيب الأسنان المتابع لحالتك.
- للحصول على المعدات الطبية المعمرة، مثل الكرسي المتحرك أو أجهزة المساعدة بالمشي.
- استشاري.
- الرعاية المستمرة، مثل غسيل الكلى.
- الصيدلانية، لتحصل على الدواء.
- للعودة إلى المنزل من المستشفى.

إذا كانت لديك حالة طوارئ طبية، فيرجى الاتصال على الرقم 911 على الفور.

### كيفية عمل هذه الميزة

تتضمن أنواع وسائل النقل التي يمكنك جدولتها مواعيدها ما يلي:

- النقل الطبي لغير حالات الطوارئ (NEMT)
  - المركبات التي تحتوي على كرسي متحركة وثقالات.
  - اتصل مسبقاً بمدة 48 ساعة.
- النقل لغير الحالات الطبية (NMT)
  - السيارة والشاحنة وسيارة الأجرة ووسيلة النقل المشتركة والنقل الجماعي.
  - اتصل مسبقاً بمدة 24 ساعة.
  - تصل وسيلة النقل المشتركة خلال ساعة.

يمكنك جدولتها وسائل نقل إلى أي مكان يقدم خدمات الرعاية الطبية أو الرعاية الصحية. ولا يوجد حد للمسافة المقطوعة.

يرجى ملاحظة ما يلي: يجب جدولتها موعد وسائل النقل الجماعي مسبقاً بمدة 5 أيام. وذلك لكي تتمكن من إرسال تذاكر الحافلة و/أو الرموز إليك عبر البريد.

## نصائح إضافية لاستخدام هذه الخدمة

• يمكنك إحضار مرافق واحد خلال زيارتك. ويجب ألا يقل عمره عن 18 عامًا.  
• إذا كنت بحاجة إلى كرسي متحرك أو مقعد سيارة في وسيلة النقل التي ستقلك، فيجب عليك توفيره.

• يرجى أن تكون جاهزًا في موعد الإقلاق المحدد. يُطلب من السائقين الانتظار لمدة 15 دقيقة فقط بعد وقت الإقلاق المحدد لك، وسينتظر سائقو وسائل النقل المشتركة لمدة 5 دقائق فقط بعد وقت الإقلاق.

• يرجى الاتصال بـ ModivCare بمجرد معرفة أن زيارتك قد ألغيت أو تأجلت إلى موعد آخر. سيساعدنا ذلك على خدمة الأعضاء الآخرين بصورة أفضل.

• إذا كنت لا تعرف موعد انتهاء زيارة رعايتك الصحية، فيرجى الاتصال على الرقم 855-253-6863. ثم اضغط على الخيار 1. سنساعدك على ترتيب وسيلة نقل لتقلك إلى منزلك.

## لحجز وسيلة نقل:

• اتصل بـ ModivCare على الرقم 855-253-6863. ويمكن

للأعضاء ضعاف السمع الاتصال على TTY: 866-288-3133.

• الاتصال متاح بين الساعة 7 صباحًا و7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ، من الاثنين إلى الجمعة.

• إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة الفورية أثناء النقل، فاتصل على الرقم الموجود على ظهر بطاقة عضويتك (ID) للحصول على المساعدة.

• يرجى الاتصال قبل موعد زيارة رعايتك الصحية بمدة لا تزيد عن 30 يومًا لحجز وسيلة نقل.

• إذا لم تكن قادرًا على الاتصال، فيمكن أن يتصل فرد من أسرتك أو القائم برعايتك أو طبيبك نيابةً عنك.

## يرجى تجهيز المعلومات التالية عند حجز وسيلة نقل:

• رقم معرف العضو (ID) في خطة الرعاية الصحية.

• اسم الطبيب وعنوانه.

• تاريخ الموعد ووقته.

• وقت الإقلاق والعنوان.

إذا كانت لديك شكوى أو كنت بحاجة إلى مساعدة لحل مشكلة ما، فيرجى الاتصال بإدارة خدمات أعضاء Health Net على الرقم المجاني (TTY: 711) 800-675-6110 على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع.



## إشعار بخصوص عدم التمييز

تمتثل Health Net لقوانين الحقوق المدنية الفدرالية المعمول بها ولا تمارس التمييز أو تستثني الأشخاص أو تعاملهم بشكل مختلف بناءً على الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو السلالة أو الأصل الوطني أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الحالة الصحية أو المعلومات الجينية أو الحالة الزوجية أو النوع الاجتماعي أو هوية الاجتماعي أو التوجه الجنسي.

توفر Health Net ما يلي:

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص الذين يعانون من إعاقات تحول دون التواصل بفعالية معنا، مثل مترجمي لغة إشارة مؤهلين ومعلومات مكتوبة بصيغ أخرى (حروف طباعة كبيرة، وصيغ إلكترونية يسهل الوصول إليها، وغيرها من التنسيقات).
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا يجيدون التحدث باللغة الإنجليزية، وذلك مثل مترجمين فوريين مؤهلين ومعلومات خطية بلغات أخرى.

إذا كنت تحتاج لهذه الخدمات أو لطلب هذه الوثيقة، يُرجى الاتصال بـ مركز اتصال العملاء الخاص بـ Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (TTY: 711)، على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، و365 أيام في السنة. إذا كنت تعتقد أن Health Net قد فشلت في تقديم هذه الخدمات أو قد مارست التمييز بصورة غير قانونية من خلال وسيلة أخرى، فيمكنك تقديم تظلم لدى Health Net عبر الهاتف أو خطياً أو شخصياً أو إلكترونياً:

- عبر الهاتف: اتصل بـ منسق الحقوق المدنية لدى Health Net على الرقم 1-866-458-2208 (TTY: 711) من الإثنين إلى الجمعة، بين الساعة 8 صباحاً و5 مساءً.
- خطياً: قم بملء نموذج الشكوى أو اكتب خطاباً وأرسله إلى Health Net Civil Rights Coordinator, P.O. Box 9103, Van Nuys, CA 91409-9103.
- شخصياً: يمكنك زيارة عيادة طبيبك أو زيارة Health Net والتعبير عن رغبتك في تقديم تظلم.
- إلكترونياً: يمكنك زيارة موقع Health Net الإلكتروني على [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

يمكنك أيضاً تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية في ولاية California، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو خطياً أو إلكترونياً:

- عبر الهاتف: اتصل على الرقم 916-440-7370. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيداً، فيرجى الاتصال على الرقم 711.
- خطياً: قم بملء نموذج الشكوى أو اكتب خطاباً وأرسله 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 الموقع الإلكتروني [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).
- إلكترونياً: أرسل بريداً إلكترونياً إلى [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

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

- عبر الهاتف: 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697)
- خطياً: قم بملء نموذج الشكوى أو إرسال خطاب إلى U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201.
- تتوفر نماذج الشكاوي على <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- إلكترونياً: يمكنك زيارة بوابة الشكاوي الخاصة بمكتب الحقوق المدنية على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

**English:** If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

**Arabic:** إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم (1-800-675-6110 (TTY: 711) تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

**Armenian:** Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, գանգախարհք 1-800-675-6110 (TTY 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

**Cambodian:** ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាទម្រង់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រីនជាអក្សរខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

**Chinese:** 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请致电1-800-675-6110 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

**Farsi:** اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

**Hindi:** यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-675-6110 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

**Hmong:** Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-800-675-6110 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

**Japanese:** ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-675-6110 (TTY: 711)までお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

**Korean:** 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

**Laotian:** ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

**Mien:** Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110 (TTY: 711). JomcCaux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buac Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

**Punjabi:** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Russian:** Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

**Spanish:** Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

**Tagalog:** Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyang ito.

**Thai:** หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมี ความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

**Ukrainian:** Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1 800 675 6110 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

**Vietnamese:** Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.

إن Health Net Community Solutions, Inc هي شركة فرعية تابعة إلى Health Net, LLC. إن Health Net هي علامة خدمة مسجلة لدى شركة Health Net, LLC. جميع الحقوق محفوظة.

©2021 by ModivCare. All Rights Reserved.

BKT061606AP00 (3/23)