

**خطة كير فيرست للتأمين الصحي ترحب بكم**  
نشكرك على اختيار كير فيرست لمساعدتك في تلبية احتياجاتك بشأن الرعاية الصحية. نحن ملتزمون بالعمل معك لضمان حصولك على أفضل ما يمكن من الرعاية.

### هل تحتاج إلى مشورة؟

يهتم العاملون بدائرة خدمات الأعضاء لدينا باحتياجاتك الصحية، إذ يتولون مساعدتك في فهم مخصصات خطة تأمينك الصحي ومساعدتك في اختيار طبيب. وبإمكانهم مساعدتك بشأن أية مشكلات أو أسئلة أخرى لديك. ولدينا عاملون يتكلمون الإنجليزية، والأسبانية، والكانتونية، والألمانية، والروسية، والفيتنامية. وإذا كنت تتكلم لغة غير هذه اللغات، فباستطاعة كير فيرست أن تساعدك كذلك بالاستعانة بأحد مترجمينا العاملين بالهاتف.

تفضلوا بالاتصال بأحد هذين الرقمين للاتصال بدائرة خدمات الأعضاء لدى كير فيرست. فلا تحسب عليكم تكلفة المكالمات. تستطيع الاتصال من يوم الاثنين إلى يوم الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 6:00 مساءً. وللطوارئ، بإمكانك الاتصال بالرقم التالي 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.

- إذا كان عندكم تأمين مدي-كال Medi-Cal: 1-800-605-2556
- إذا كان عندكم تأمين هلثي فاميليز Healthy Families: 1-877-777-6843

### كيف نلبي احتياجاتك

نحن نعرف أن لأعضائنا خلفيات ثقافية عديدة ويتكلمون لغات عديدة. ونريد أن نطمئن إلى أن أعضاءنا يتلقون رعاية صحية عالية الجودة. فإليك بعض الأمور التي نستطيع أن نساعدكم بشأنها:

- مساعدة لغوية مجانية 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.
- خدمة الترجمة بلغة الإشارة مجاناً لأعضائنا المعاقين سمعياً و/أو كلامياً.
- دليل الأعضاء، ومنشورات للتوعية الصحية، ومعلومات هامة أخرى للأعضاء باللغات الإنجليزية، والأسبانية، والألمانية، والصينية، والكمبودية، والفارسية، والكورية، والتقالق، والروسية، والفيتنامية.
- أطباء للرعاية الأولية وأطباء أخصائيون يتكلمون لغات شتى.

### خدمات ترجمة مجانية

باستطاعتكم الاتصال بدائرة خدمات الأعضاء 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، والتحدث مع شخص يتكلم لغتكم. إذا كنتم بحاجة لمترجم لأجل زيارتكم القادمة للطبيب، اتصلوا بنا على الهاتف رقم 1-800-605-2556 من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 6:00 مساءً قبل موعدكم بما لا يقل عن 5 أيام.

### نقل مجاني

إذا كنتم بحاجة لخدمات نقل لعيادة طبيكم، اتصلوا بدائرة خدمات الأعضاء على الهاتف رقم 1-800-605-2556 قبل موعدكم بيوم واحد على الأقل.

### حقوق الأعضاء

تستطيعون الاطلاع على حقوقكم [هنا](#).

### كيف تقدم شكوى أو تظلماً

إذا كنتم غير راضين عن أي أمر من أمور رعايتكم لدى خطة كير فيرست للتأمين الصحي، فإننا نريد أن نعرف عن ذلك الأمر. ونود أن نكون في عونكم. ونريد أيضاً أن تصلنا اقتراحاتكم عن كيفية تحسين خدماتنا.

إذا كانت لديكم شكوى أو تظلماً:

- تفضلوا بالكتابة، أو الزيارة، أو الاتصال الهاتفي  
منسق التظلمات لدى خطة كير فيرست للتأمين الصحي

Care1st Health Plan  
601 Potrero Grande Drive,  
Monterey Park, CA 91755

الهاتف: 1-800-605-2556

بإمكانكم طبع صورة من النموذج من [هنا](#)

- أكملوا البيانات في نموذج الشكوى لدى مكتب طبيبكم.
- أكملوا البيانات في نموذج الشكوى المتيسر لكم بهذا الموقع وقدمه عبر الإنترنت

### خدمات التوعية الصحية

تقدم دائرة التوعية الصحية لدى كير فيرست العديد من الخدمات لمساعدتكم ومساعدة أهاليكم في المحافظة على الصحة. نستطيع إعطاءكم معلومات عن كيفية التعامل مع الأمراض، وضبط وزن الجسم، والأكل الصحي، والمزيد من الموضوعات. ونستطيع مساعدتكم في إيجاد فصول دراسية، وخدمات إرشادية، وجماعات دعم لاحتياجاتكم.

ونقدم خطأ هاتفياً للمعلومات عن **المعيشة الصحية** للإجابة على أسئلتكم بشأن الكوليسترول، وضبط وزن الجسم، والتمارين، والإرشادات الغذائية العامة، والسكري. تفضلوا بالاتصال بالسيدة لندا فلايشمن أو السيدة روزا هرنانديز على الهاتف رقم 1-800-605-2556 خلال الساعات التالية للوصول إلى خط معلومات **المعيشة الصحية**. ولا تحسب عليكم تكلفة المكالمات.

- أيام الاثنين: الساعة 2 بعد الظهر – الساعة 5 بعد الظهر
- أيام الأربعاء: الساعة 9 صباحاً – الساعة 12 ظهراً

### كيف أنضمّ إلى كير فيرست

تتم إجراءات التسجيل في كير فيرست لدى هلت كير أوبشنز (HCO). بإمكانكم الاتصال بهم مباشرة على الهاتف رقم 1-800-430-4263. سوف ترسل لكم HCO ما تحتاجونه لأجل التسجيل، وعلّيكم إكمال البيانات وإعادتها إليهم بالبريد. ومتى ما استلمت HCO الأوراق، يستغرق إكمال إجراءات العضوية في كير فيرست 15 إلى 45 يوماً.

### هل تقدم كير فيرست خدمات ترجمة 24 ساعة في اليوم؟

يستطيع أعضاء كير فيرست الحصول على خدمات ترجمة هاتفية دون تكلفة، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، وذلك بالاتصال بدائرة خدمات الأعضاء لدى كير فيرست على الهاتف رقم 1-800-605-2556. وللحصول على خدمات ترجمة وجهاً لوجه، يجب عليكم الاتصال بدائرة خدمات الأعضاء قبل موعدكم بما لا يقل عن 5 أيام. ويشمل ذلك لغة الإشارة.