



COMMUNITY HEALTH PLAN
of Washington™

The power of community



WASHINGTON APPLE HEALTH

您的医疗与行为健康福利手册 2024 年



You have the right to get this information in a different format, such as audio, Braille, or large font due to special needs or in your language, at no additional cost.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Español (Spanish) ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-440-1561 (TTY: 711).

繁體中文 (Chinese) 注意: 如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-440-1561 (TTY: 711)。

Af Soomaali (Somali) DIGTOONI: Haddii aad ku hadasho Af Soomaali, adeegyada caawimada luqadda, oo lacag la'aan ah, ayaa lagu heli karaa adiga. Wac 1-800-440-1561. (TTY: 711).

Русский (Russian) ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-440-1561 (телетайп: 711).

(Arabic) العربية ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-440-1561 (711).

አማርኛ (Amharic) ማሰታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል፡ ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-440-1561 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።

(Dari) توجه برای دری اگر به زبان دری صحبت می کنید، خدمات مساعدت زبان، طور رایگان برای شما موجود می باشد. با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.

ትግርኛ (Tigrinya) ምልክታ: ትግርኛ ትዛረብ ተኸይንካ ኣገልግሎት ኣገዝ ቋንቋ ንዓኻ ብናጻ ይርከብ። ደውል 1-800-440-1561 (TTY: 711)።

မြန်မာစာ (Burmese) သတိပို့ရန် - အကယု၍ သတ္တု ဖုန်စွာစကား ကို ဝေပုဟပါက၊ ဘာသာစကား အကူအညီ၊ အခမဲ့၊ သင့်အကြံစီစဉ်ဆွဲဆွဲကွေးပေးပါမည်။ ဖုန်းနံပါတ် 1-800-440-1561 (TTY: 711) သို့မဟုတ် ဝေခေဆွဲပါ။

ਪੰਜਾਬੀ (Panjabi) ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-440-1561 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

한국어 (Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-440-1561 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

(Farsi) فارسی توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای تماس بگیرید. 1-800-440-1561 (TTY: 711) شما فراهم می باشد. با

Українська (Ukrainian) УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-800-440-1561 (телетайп: 711).

ភាសាខ្មែរ (Khmer) កត់ចំណាំ: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយភាសាមិនគិតថ្លៃមានសម្រាប់អ្នក។ សូមទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-440-1561 (TTY: 711)។

目录

欢迎加入 Community Health Plan of Washington 和 Washington Apple Health.....	5
重要联系信息	7
我的健康护理提供者	8
如何使用本手册.....	9
快速入门	11
1. 您的 Community Health Plan of Washington 会员 ID 卡	11
2. 您的 ProviderOne 服务卡	11
如果您需要新的 ProviderOne 服务卡	13
变更保健计划	13
使用私人健康保险和您的 Community Health Plan of Washington 保险	14
如何获得健康护理.....	15
如何选择您的主治医生(PCP)	15
设定您的首次 PCP 约诊	15
如何获得专科护理及转介	15
您无须转介即可获得的服务.....	16
远程医疗	16
您必须前往 Community Health Plan of Washington 医生、药房、行为健康服务提供者和医院就医.....	18
健康护理服务付款.....	18
质量改进计划.....	19
医疗使用管理计划.....	19
如何评估新技术.....	19
供美洲印第安人和 Alaska 原住民参考的信息.....	20
在紧急情况下或者当您离家时获得护理	20
在紧急情况下	20
如果您需要紧急护理.....	20
如果您需要非营业时间护理.....	21
县危机热线电话号码	22

获取健康护理提供者服务的预计等待时间.....	23
Community Health Plan of Washington 承保的福利.....	23
普通服务和急诊护理.....	24
药房或处方.....	24
儿童健康护理服务.....	25
治疗.....	30
特殊药物.....	31
听力和视力.....	33
计划生育/生殖健康.....	34
产后承保 (APC).....	34
医疗器械和用品.....	35
化验和 X 光.....	35
女性健康和产科.....	36
我们提供的额外服务.....	37
护理协调.....	38
复杂个案管理服务.....	38
我们可提供的其他护理协调服务.....	39
流产服务.....	40
排除的服务（不承保）.....	47
获取您的健康信息 如果您对您的提供者、保健计划或护理的任何方面不满意.....	48
行为健康倡导者（以前称为督察专员）.....	48
关于拒绝、上诉和行政听证会的重要信息.....	50
预先指示.....	54
什么是预先指示？.....	54
心理健康预先指示.....	56
什么是心理健康预先指示？.....	56
帮助防止欺诈、浪费和滥用.....	56
我们保护您的隐私.....	58

欢迎加入 Community Health Plan of Washington 和 Washington Apple Health

欢迎！

感谢您参保 Washington Apple Health (Medicaid)，欢迎加入您的保健计划 Community Health Plan of Washington。我们与 Apple Health 合作提供您的承保。本手册将详细介绍您的承保福利以及福利服务的获取方法。

大部分 Apple Health 客户参保均享有管理式护理。这意味着 Apple Health 为您的承保支付保健计划月缴保费，包括身体和行为健康服务，如预防、初级、专科护理、远程医疗和其他健康服务。您必须在 Community Health Plan of Washington 网络内的提供者处就诊。除非获得预先核准，否则我们网络以外的大多数服务将不能享受承保。如需在我们网络以外接受护理，请与您的主治医生 (PCP) 一起申请预先核准。如果您在服务区域之外遇到紧急情况，我们将承保紧急服务。

我们将在接下来的几周内联系新会员。您可以向我们咨询任何问题，我们还可以帮助您进行预约。在我们电话联系您之前，您可以拨打我们的电话咨询任何问题，我们的电话为：1-800-440-1561 (TTY: 711)，服务时间为周一至周五，上午 8 点至下午 5 点。

如果英语不是您的首选语言，或您是聋人、聋盲人或患有听力障碍，我们能为您提供帮助。我们希望您可以获得您的健康护理福利。如果您需要英语以外的其他语言版本的信息（包括手语），请拨打我们的电话：1-800-440-1561 (TTY: 711)，服务时间为周一至周五，上午 8 点至下午 5 点。我们将免费为您提供语言协助，还可帮您找到和您说同种语言的提供者。

参与 Apple Health 承保的健康护理约诊时，您有权获得语言访问服务，您可以要求提供者为您的约诊安排口译员。在您安排约诊时，请让您的健康护理提供者知道您需要口译员。

在您的约诊期间，口译员可以前往提供者的诊室、在电话中或通过视频通话为您提供服务。手语翻译员在您的约诊期间，可以前往提供者的办公室或通过视频通话来为您服务。

如果您对我们的口译员服务计划有任何问题，请访问我们的网站 chpw.org/contact-us/language-assistance。您也可访问医疗保健局 (HCA) 口译员服务网站 hca.wa.gov/interpreter-services 或向 HCA 口译员服务发送电子邮件到 interpretersvcs@hca.wa.gov。

如果您在理解信息方面需要帮助，或需要其他格式的信息，请致电我们。如您为残障人士、失明或有视力障碍、失聪或有听力障碍，或不理解本指南或其他材料，请拨打我们的电话 1-800-440-1561 (TTY: 711)。我们能免费向您提供其他形式的材料或辅助工具，如盲文。我们能告诉您，服务提供者的办公室是否有轮椅信道或专门的沟通装置或其他特殊装置。我们亦提供：

- TTY 专线（我们的 TTY 电话号码为 711）。
- 大字版本信息。
- 协助约诊或安排赴诊的载送服务。
- 专门提供特定护照服务的服务提供者的姓名及地址。

重要联系信息

组织名称	客户服务时间	客户服务 电话号码	网址
Community Health Plan of Washington	周一至周五, 上午 8 点至下午 5 点	1-800-440-1561 (TTY: 711)	chpw.org
Health Care Authority (HCA) Apple Health 客户服 务	周一至周五 上午 7 点至下午 5 点	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple- health
Washington Healthplanfinder	周一至周五 上午 8 点至下午 6 点	1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

我的健康护理提供者

我们建议您记下服务提供者的姓名和电话号码以快速访问。我们的网站上载有提供者目录的信息，请访问 chpw.org/find-a-doctor。您亦可致电我们，我们将提供帮助。

健康护理提供者	姓名	电话号码
我的主治医生：		
我的行为健康服务提供者：		
我的牙科服务提供者：		
我的专科护理提供者：		
我的药房提供者：		

本手册不构成任何合法权利或权益。您不应仅从本指南获得有关 **Apple Health** 的信息。本手册旨在提供有关您的医疗福利的信息摘要。您可通过查阅卫生保健局法律法规网页（网址为：hca.wa.changinggov/about-hca/rulemaking）获得有关 **Apple Health** 计划的详细信息。

如何使用本手册

这是您的服务指南。请使用下表了解咨询不同问题时的联系方式。

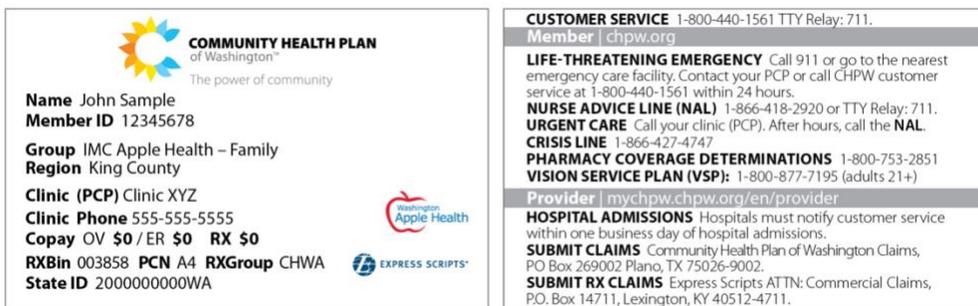
如您就以下问题存在任何疑问...	联系方式
<ul style="list-style-type: none"> • 更改或从 Apple Health 管理式护理计划退保 - 第 12 页 • 如何获得您的计划未包含的 Apple Health 承保服务 - 第 11 页 • 您的 ProviderOne 服务卡 - 第 10 页 	<p>HCA :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ProviderOne 客户门户网站： www.waproviderone.org/client • fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>如果您依然存在疑问或需要进一步帮助，请拨打 1-800-562-3022。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 选择或更换您的提供者 - 第 14 页 • 承保的服务或药物 - 第 22 页 • 提出投诉 - 第 51 页 • 对您的健康计划所作出影响您的福利的决定提起上诉 - 第 53 页 	<p>Community Health Plan of Washington, 电话号码为 1-800-440-1561 (TTY: 711), 或在线访问 chpw.org。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 您的医疗护理 - 第 14 页 • 转介至专科医生 - 第 15 页 	<p>您的主治医生。如果您在选择主治医生时需要帮助，请联系我们，电话号码为 1-800-440-1561 (TTY: 711) 或在线访问 chpw.org。</p> <p>护士咨询专线的电话是 1-866-418-2920 (TTY 711)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 您的帐户变更情况，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 地址变化 • 收入变化 • 婚姻状况 • 怀孕，以及 • 出生或收养 	<p>Washington Healthplanfinder, 电话号码为 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633), 或在线访问：wahealthplanfinder.org。</p>

如您就以下问题存在任何疑问...	联系方式
<ul style="list-style-type: none"> • 如何报告欺诈、浪费、和滥用行为。 	<p>Washington 州卫生保健局</p> <ul style="list-style-type: none"> • 举报 Washington Apple Health 资格欺诈 WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 • 举报 Medicaid 提供者 hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 <p>请访问我们的网页了解详细信息： hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention。</p>

快速入门

您需要通过两张卡来获得服务，您的 Community Health Plan of Washington 会员 ID 卡和 ProviderOne 服务卡。

1. 您的 Community Health Plan of Washington 会员 ID 卡



您的会员 ID 卡应当会在您参保后 30 日内送达您手中。会员 ID 卡上有您的会员 ID 号码。如果您卡上的任何信息有误或您在 30 天内没有收到该卡，请立即致电我们。请始终随身携带您的会员 ID 卡，每次获取护理服务时请出示该卡。您无需等拿到会员卡后才能前往提供者处就诊或配药。如果您在收到卡之前需要接受护理，请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711) 或发送电子邮件至 customercare@chpw.org 与我们联系。您的提供者也可联系我们核查您的资格情况。

2. 您的 ProviderOne 服务卡

您还将收到邮寄给您的 ProviderOne 服务卡。



在您被认定为符合 Apple Health 承保条件后约 7 至 10 天，我们会给您邮寄 ProviderOne 服务卡。这张塑料 ID 卡与其他健康保险 ID 卡外观上并无区别。请保管好这张卡并保护好您的信息。

您的服务卡上列有：

- ProviderOne ID 号码
- 签发日期
- ProviderOne 网站

- 客户服务部信息

如果您以前收到过此卡，HCA 不会给您寄送新卡。如果需要，您可以申请一张新卡。每个人都有自己的 ProviderOne 客户号。请携带此卡去您的医生处赴诊。提供者会使用此卡来确保您的服务获得承保。

使用 ProviderOne 服务卡

您可以在 WAPlanfinder 移动应用上查看您的电子版 ProviderOne 服务卡。请访问 wahbexchange.org/mobile/ 详细了解此应用。如果您可以随身携带电子服务卡，则您无需申请更换卡片！

您的 ProviderOne 客户号在卡片的背面，始终为九位数且末尾是“WA”。如要确认您的承保已开始或要变更保健计划，请访问 ProviderOne 客户门户网站：

<https://www.waproviderone.org/client>。

健康护理提供者也可以使用 ProviderOne 来查看您是否参保了 Apple Health。

如果您需要新的 ProviderOne 服务卡

如果您没有收到 ProviderOne 服务卡、卡上信息有误或卡片丢失，可申请一张新卡。您可以通过以下几种方式申请更换卡片：

- 访问 ProviderOne 客户门户网站：www.waproviderone.org/client。
- 拨打免费电话 1-800-562-3022 致电 IVR 专线，遵照指示操作。
- 在线请求更换：www.fortress.wa.gov/hca/p1contactus/。
 - 选择“Client”（客户）。
 - 在选择主题的下拉菜单中选择“Services Card”（服务卡）。

新卡是免费的。通过邮寄方式收到新卡需要 10 天。

Apple Health 不在管理式护理计划下承保的服务（也称为按服务收费）

即便您参保保健计划，HCA 也会直接支付某些福利和服务。这些福利包括：

- 牙科专业人员提供的牙科服务
- 儿童（20 岁及以下）眼镜
- 长期护理服务和支持
- First Steps 孕产支持服务 (MSS)、First Steps 婴儿个案管理 (ICM)、分娩教育、孕妇物质使用 (SUPP) 计划、产前遗传咨询和妊娠终止
- 为发育障碍者提供的服务

您将只需要您的 ProviderOne 服务卡就可获得该等福利。您的 PCP 或 Community Health Plan of Washington 将帮助您获得这些服务及协调您的护理。有关承保福利的更多详情，请参阅第 22 页。如果您对此处列出的福利或服务有任何疑问，请致电我们。

变更保健计划

您有权随时变更您的保健计划。您的计划变更可能会在更改后的次月生效。您在前往新计划网络内的提供者处就诊之前，请确保您的计划变更已生效。

您可以通过以下几种方式更改计划。

- 通过 Washington Healthplanfinder 网站更改您的计划：wahealthplanfinder.org。
- 访问 ProviderOne 客户门户网站：www.waproviderone.org/client。
- 在线请求更换：www.fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client。
 - 选择主题“Enroll/Change Health Plans”（参保/更换保健计划）。
- 致电 HCA：1-800-562-3022 (TRS: 711)。

如果您决定更改保健计划，我们将与您的新计划合作，转移具有医疗必需性的护理，以帮助持续获得所需的服务。**注：**如您加入了患者审查及协调计划，则必须留在同一个保健计划满一年。如果您搬家了，请和我们联系。

使用私人健康和您的 Community Health Plan of Washington 保险

部分参保者有私人健康保险。我们可能与其他保险协调，帮助承保您的私人健康保险不承保的共付额、自付额和服务费用。

请确保您的健康护理提供者在 Community Health Plan of Washington 的提供者网络内，或者愿意向我们收取您的私人保险不承保的任何共付额、自付额或余额。这将帮助您避免支付自付费用。

您去看医生或前往其他医疗服务提供者处就诊时，请出示以下所有卡片，包括：

- 私人健康保险卡，
- ProviderOne 服务卡，以及，
- Community Health Plan of Washington 会员 ID 卡

如有以下情况，请立即联系 Community Health Plan of Washington：

- 您的私人健康保险承保结束。
- 您的私人健康保险承保更改。
- 您对结合使用您的私人健康保险和 Apple Health 存在任何疑问。

如何获得健康护理

如何选择您的主治医生(PCP)

选择主治医生 (PCP) 很重要。您可以在会员 ID 卡上找到您的 PCP 信息。如您不选择 PCP，我们将为您选择一位。如果您已经有自己的 PCP，或想要尝试某位听说过的提供者，您可以申请该提供者。如果您希望向其求诊的提供者不在我们的网络内，我们可以帮助您寻找新的 PCP。HCA 的护理过渡政策规定，您有权在不中断护理的情况下更换保健计划。

每位家庭成员可选择他们自己的 PCP，您也可以选择一位 PCP 来照顾所有拥有 Apple Health 管理式护理保险的家庭成员。您可以随时为您或家人选择一位新的 PCP，请访问网站 www.chpw.org/member-center/ 或致电 1-800-440-1561 (TTY: 711)。

设定您的首次 PCP 约诊

您的 PCP 将满足您的大部分健康护理需求。您可以获得的服务包括常规身体检查、免疫（接种）及其他治疗。

选择一位 PCP 并成为他们的患者后，请立即预约。这将协助您在需要时获得护理。

您的 PCP 知道尽可能多的关于您的身体和行为健康历史的信息很有帮助。请记得带上您的 ProviderOne 服务卡、Community Health Plan of Washington 会员 ID 卡和任何其他保险卡。写下您的病史。列出以下任何问题：

- 您有的医疗或行为健康问题。
- 您服用的药物。
- 您要向您 PCP 询问的问题。

如果您需要取消约诊，请尽快告知您的 PCP。

如何获得专科护理及转介

如果您需要您的 PCP 无法提供的护理，其将转介您去看专科医生。您的 PCP 能够解释转介如何进行。如果您认为该专科医生无法满足您的需求，请告诉您的 PCP。他们可以转介您去看其他专科医生。

在为您提供某些治疗和服务之前，您的 PCP 必征得我们的预先核准或事先授权。您的 PCP 可以告诉您哪些服务需要预先核准，或者您可以致电我们询问。

如果我们的网络中没有专科医生，我们将让您从网络外专科医生那里获得您所需的护理。任何网络外的就诊均可能需要获得我们的预先核准。请与您的 PCP 讨论。

您的 PCP 将通过向我们展示您为何需要此护理的医疗信息请求预先核准。我们必须在请求五天内回应您的 PCP。我们将在不迟于 14 天内通知您我们的裁决。

如果我们拒绝此请求而您不同意我们的决定，则您有权提出上诉。也就是说，您可以让我们更换人员来审核该请求。请参阅第 51 页了解更多信息。如果您的 PCP 或 Community Health Plan of Washington 转介您前往我们网络外的专科医生处看诊，并且经过了我们的预先核准，您无需承担任何费用。

您无须转介即可获得的服务

如您需要以下服务，去看网络内提供者时无需 PCP 转介：

- 行为健康危机响应服务，包括：
 - 危机介入
 - 评估和治疗服务
- 计划生育服务
- HIV 或 AIDS 检测
- 免疫接种
- 门诊行为健康服务
- 性传播疾病治疗及后续护理
- 结核病筛查及后续护理
- 女性健康服务，包括：
 - 妇产科服务，包括来自助产士的服务，以及
 - 乳房或盆腔检查

远程医疗

如果您的提供者支持远程医疗服务，您可以通过手机或电脑让您的提供者为您看诊，您无需亲自赴诊。这便是远程医疗。远程医疗必须是私密且具有互动性的实时音频或音视频通信。线上急症护理也在 Apple Health 的承保范围内，详情请参见第 20 页。

您可以通过这项服务与自己的提供者分享信息，并在不同地点实时接受诊断和治疗。

Community Health Plan of Washington 承保经实体服务批准的远程医疗服务。如需联系远程医疗提供者，请访问 chpw.org/virtualcare 或咨询您的提供者。您也可致电我们的 24 小时护士热线：1-866-418-2920 (TTY: 711)，免费获得有关您可能需要哪种护理的建议。如果您有任何疑问或希望了解有关 CHPW 虚拟护理的详细信息，请拨打我们的客户服务部电话 1-800-440-1561 (TTY: 711) 或发送电子邮件至 customercare@chpw.org 与我们联系。

您必须前往 Community Health Plan of Washington 医生、药房、行为健康服务提供者和医院就医

您必须使用与 Community Health Plan of Washington 合作的 身体及行为健康服务提供者。我们也有供您使用的医院和药房。您可以申请一份包含我们的提供者、药房和医院信息的目录，其中包含：

- 医院和药房。
- 提供者的姓名、位置及电话号码。
- 专长、资历及医学学位。
- 就读的医学院校、住院医师实习完成情况和学会认证情况。
- 该等服务提供者所使用的语言。
- 对服务提供者看诊的患者类别的任何限制（成人、儿童等）。
- 明确哪些 PCP 正接收新的患者。

如需获取目录，请致电我们的会员服务专线：1-800-440-1561 (TTY: 711)，或访问我们的网站：chpw.org。

健康护理服务付款

作为 Apple Health 客户，您无需承担任何承保服务的共付额或自付额。如果属于以下情况，您可能需要为自己的服务付费：

- 您获得 Apple Health 不予承保的服务，如整容手术。
- 您获得非医疗必需的服务。
- 您不知道您的保健计划的名称，以及您所看的提供者不知道应该向谁收费。
 - 因此，您每次需要服务时请务必随身携带 ProviderOne 服务卡和保健计划会员 ID 卡。
- 在您的保健计划未事先核准的情况下，您从我们网络外提供者处接受非紧急护理。
- 您没有遵守我们的规则来获得专科医生的护理。

提供者不应要求您支付承保的服务费用。如果您收到账单，请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们。我们将与您的提供者合作，确保他们正确收取费用。

质量改进计划

Community Health Plan of Washington 的质量改进计划的目标是改进您的护理质量和体验。我们跟踪不同的保健计划并报告我们的做法。我们使用此信息来了解自己如何做得更好，以确保每个人都获得他们需要的护理和支持。

我们将时常通过电子邮件、信件、短信或电话和您联系，通知您我们认为可能可以帮到您的计划或服务，提示您重要的健康服务，或只是了解您的更多信息以便我们继续改进。如您有问题或希望了解质量改进计划的详细信息，请拨打我们的客户服务部电话

1-800-440-1561 (TTY: 711) 或发送电子邮件到 customer-care@chpw.org。

医疗使用管理计划

Community Health Plan of Washington 希望您获得适合自己的护理，免去您不需要的护理。我们根据医疗需要、恰当性以及承保福利做出决定，帮助确保您获得适当水平的护理。

为确保我们的决定公平，我们不会奖励做出拒绝决定的员工。如果您对如何做出这些决定有疑问，请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711)，服务时间为周一至周五，上午 8 点至下午 5 点。

如何评估新技术

我们会审查新设备、新药物和新程序，以根据医疗必要性决定是否应将其纳入承保范围。一些新设备、新药物和新程序仍处于测试阶段，以确定是否能帮助患者。如果它们仍处于测试阶段，则称为试验性或研究性技术。经过研究以及经 Community Health Plan of Washington 确定这些服务利大于弊后，才会将其纳入承保范围。如果您想了解更多信息，请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们，服务时间为周一至周五，上午 8 点至下午 5 点。

供美洲印第安人和 Alaska 原住民参考的信息

HCA 允许华盛顿的美洲印第安人和 Alaska 当地居民选择 Apple Health 管理式护理或不附带管理式护理计划的 Apple Health 保险（也称为按服务收费）之一。HCA 这样做是为了遵守联邦规则，认可印第安人健康护理提供系统，并帮助确保您获得符合文化背景的健康护理。如要咨询问题或更改参保，可致电 1-800-562-3022 联系 HCA。您可随时更改您的选择，但此变更要到下一个可用月份才会生效。

如果您是美州印第安人或 Alaska 原住民，您可以通过以下机构或计划获得健康护理服务：印第安人健康服务机构、部落健康护理计划或城市印第安人保健计划 (UIHP)，例如 Seattle 印第安人健康委员会或 Spokane 原住民医疗保健计划。这些诊疗机构的提供者专业经验丰富，并且了解您的文化、社区和健康护理需要。如果您通过 IHS 机构、部落健康护理计划或 UIHP 与部落协助者有联系或合作，他们可以帮助您做出决定。

他们将为您提供所需护理或将您转介给专科医生。他们可以帮助您决定，是选择管理式护理服务，还是不附带管理式护理计划的 Apple Health 保险。如果您对自己的健康护理或健康护理承保有问题，您的部落或 UIHP 员工可帮助您。

在紧急情况下或者当您离家时获得护理

在紧急情况下

若您认为出现了紧急的突发或严重健康问题，请拨打 911 或前往最近的急诊室。

之后请尽快致电我们，告知您出现了紧急情况以及接受护理的地点。在寻求紧急护理时您无需获得事先授权。如果您遇到紧急情况，可使用任何医院或急救场所。

请仅在紧急情况下才前往医院急诊室。请勿将急诊室用于常规护理。

如果您需要紧急护理

您可能会遇上不属于紧急情况但急需护理的伤害或疾病。请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们查找我们网络中的急症护理设施，或访问我们的网站 chpw.org。如果您有关于是否该去急症护理机构的疑问，可致电我们的 24 小时护士服务专线 1-866-418-2920 (TTY: 711)。该热线每周七 (7) 天都可提供服务。

如果您需要非营业时间护理

请致电我们的 24 小时护士服务专线：1-866-418-2920 (TTY: 711)。您也可以通过电话、智能手机、平板电脑或电脑联系您保健计划的虚拟护理服务电话号码为 1-855-994-6777 或在线访问 chpwvirtualcare.org。

请致电您的 PCP，询问他们是否可在非营业时间提供护理。

行为健康危机

行为健康紧急情况/危机的示例包括以下情况，当某人：

- 威胁或谈论伤害自己或自杀和/或杀害他人。
- 感觉无望。
- 感到狂暴或不受控制的愤怒。
- 感觉陷入困境，就像没有出路一样。
- 做出鲁莽行为。
- 感到焦虑、激动或无法入睡。
- 避开朋友和家人。
- 遇到剧烈的情绪变化。
- 找不到生存的理由。
- 增加酒精或药物的使用。

如果您或您认识的人出现心理健康危机，请致电下方的县危机热线。

- **如需即时帮助：**请拨打 911 处理威胁生命的紧急情况，或拨打 988 处理心理健康紧急情况。
- **如需即时帮助来解决心理健康危机或自杀念头：**请致电[预防自杀珍爱生命全国服务热线](tel:1-800-273-8255) 1-800-273-8255 (TRS: 1-800-799-4889)，或者，致电或发送短信至 988。此热线是免费和保密的，且全天候提供服务。如果您担心您的亲人可能需要危机支持，也可拨打 988。

Washington Recovery 协助热线是针对与心理健康、药物滥用治疗服务和赌博问题斗争人员的 24 小时危机干预和转介热线。请致电或发送短信至 1-866-789-1511 或 1-206-461-3219 (TTY)，发送电子邮件至 recovery@crisisclinic.org 或访问 warecoveryhelpline.org。青少年可以在特定时间段与同辈进行交流：1-866-833-6546、teenlink@crisisclinic.org 或 866teenlink.org。

县危机热线电话号码

您可以致电您的当地危机热线，为您、朋友或家人请求协助。查看下面的县危机号码：

地区	县	危机热线
Great Rivers	Cowlitz、 Grays Harbor、 Lewis、 Pacific、 Wahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin、 Benton、 Columbia、 Franklin、 Garfield、 Kittitas、 Walla Walla、 Whitman、 Yakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan、 Douglas、 Grant、 Okanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island、 San Juan、 Skagit、 Snohomish、 Whatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam、 Jefferson、 Kitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams、 Ferry、 Lincoln、 Pend Oreille、 Spokane、 Stevens	1-877- 266-1818
Southwest	Clark、 Klickitat、 Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason、 Thurston	1-800-270-0041

获取健康护理提供者服务的预计等待时间

获取提供者服务的等待时间取决于您的护理需求。预计等待时间如下所示。

- **紧急护理**：每周七天、每天 24 小时可提供服务。
- **急症护理**：您的 PCP、行为健康服务提供者、急症护理诊所或其他提供者将在 24 小时之内为您看诊。
- **常规护理**：您的 PCP、行为健康服务提供者或其他提供者将在 10 天之内为您看诊。常规护理指服务提供者并非为急症或紧急情况的医疗问题而提供的有计划、定期的看诊。
- **预防保健**：您的 PCP 或其他提供者将在 30 天内为您看诊。预防性护理的示例包括：
 - 年度体检（也称为检查）。
 - 儿童健康检查。
 - 年度女性健康护理。
 - 免疫接种（打疫苗）。

如果获取提供者服务所需的时间比上述时间长，请联系我们。

Community Health Plan of Washington 承保的福利

此部分介绍 Community Health Plan of Washington 承保的福利和服务。此表并非承保服务的完整清单。如果您需要的服务并未列出，请与您的提供者确认或联系我们。您可以访问 chpw.org/member-center 查看我们的福利和服务。

某些承保的健康护理服务可能需要事先核准。所有未承保的服务都需要我们的事先核准。不附带管理式护理计划的 Apple Health 未承保的服务需要获得 HCA 的事先核准。

某些服务具有诊疗次数限制。如果您需要更多服务，您的提供者可以申请限制延期 (LE)。如果您需要非承保服务，请让您的提供者申请规则例外处理 (ETR)。

在您获得某些服务之前，您可能需要您 PCP 的转介及/或 Community Health Plan of Washington 的预先核准，否则我们可以不支付服务的费用。请与您的 PCP 合作，确保获得服务前获得预先核准。

普通服务和急诊护理

服务	详细信息
急诊服务	在美国任何地方每周七天，每天 24 小时可提供服务。
医院、住院及门诊服务	所有非紧急护理必须得到我们的核准。
急症护理	当您存在需要立即救护的健康问题但不危及生命的情况，请使用急症护理。
预防保健	请参阅第 22 页。
住院康复（物理治疗）	必须经我们核准。
免疫接种/ 疫苗接种	我们的会员具备从 PCP、药房或当地卫生部门处接受免疫接种服务的资格。请与您的提供者检核或联系客户服务部以了解更多安排免疫接种的信息。 有关进一步的信息，您也可访问美国卫生部的网站 doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization 。
专业护理机构 (SNF)	承保短期、具有医疗必需性的服务。可提供额外的服务。请拨打 1-800-440-1561 (TTY: 711)。

药房或处方

我们使用名为“Apple Health 首选药物清单 (PDL)”的承保药物清单。PDL 是 Community Health Plan of Washington 的承保药物清单。您的提供者应该为您开出 PDL 中的药物。您可电话联系我们并索取：

- 一份 PDL 副本。
- 有关创建该 PDL 的提供者及药剂师小组的信息。
- 关于我们如何决定承保哪些药物的政策副本。
- 如何申请不在 PDL 上的药物的授权。

某些药物由不附带管理式护理计划的 Apple Health 承保。如有疑问或想了解更多信息，请拨打 1-800-440-1561 (TTY: 711)。

为确保您的药物获得承保，您须在我们的提供者网络内的药房取药。如需帮您寻找附近的药房，请致电我们。

服务	详细信息
药房服务	会员必须使用网络内药房。我们使用 Apple Health PDL。请拨打我们的电话 1-800-440-1561 (TTY: 711) 获得药房列表。

儿童健康护理服务

儿童及未满 21 周岁的青少年享有被称为早期及定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT) 的健康护理福利。EPSDT 包括全方位的筛查、诊断及治疗服务。筛查可帮助识别出潜在的身体、行为健康或发育健康护理需求，而该等需求可能需要进一步诊断和治疗。

EPSDT 包括所有矫正或改善身体或行为健康状况所需的诊断测试及具有医疗必需性的治疗，包括支持发育迟缓儿童所需的额外服务。

该等服务旨在防止状况恶化，或减缓儿童健康护理问题带来的影响。EPSDT 鼓励为儿童及青少年提供早期及持续的健康护理。

EPSDT 筛查有时被称为儿童健康检查或健康护理检查。3 岁以下的儿童可以根据 Bright Futures 的 EPSDT 时间表进行多次儿童健康检查，3-20 岁的儿童每年可进行一次儿童健康检查。儿童健康检查应包括以下项目：

- 完整的健康和发育史
- 全面体检
- 基于年龄和病史的健康教育和咨询
- 视力检查
- 听力检测
- 化验
- 铅筛查
- 检查进食或睡眠问题

- 由符合婴儿和儿童获得牙科服务计划 (ABCD) 资格的 PCP 提供的口腔健康筛查和口腔健康服务
- 免疫接种（打疫苗）
- 心理健康筛查
- 药物滥用障碍筛查

当儿童的医疗提供者确认健康状况后，该儿童的提供者将：

- 治疗该儿童（若在其执业范围内）。
- 将儿童转介至适当的专科医生处进行治疗，这可能包括额外的检测或专科评估，例如：
 - 发育评估
 - 综合心理健康
 - 药物滥用障碍评估，或
 - 营养咨询
- 治疗的提供者会将其服务结果告知转介的 EPSDT 筛检提供者。为 20 岁及以下的儿童提供的所有服务（包括未承保服务）务必通过医疗必需性审查。

额外服务包括：

服务	详细信息
自闭症筛检	可为 18 个月至 24 个月大的所有儿童提供。
整脊护理	适用于有来自您的 PCP 转介的 20 岁及以下儿童。
发育筛检	筛检适用于在九个月、18 个月时以及 24 个月至 30 个月之间的所有儿童。
私人护理 (PDN) 或医疗密集儿童计划 (MICP)	为 17 岁及以下的会员承保。必须经我们核准。 对于 18 到 20 岁的青年，此项目通过老龄及长期支援管理局 (AL TSA) 承保。请参阅第 46 页查看联系信息。

行为健康

行为健康服务包括心理健康和药物滥用治疗服务。如果您需要咨询、检测或行为健康支持，我们可以帮助您找到提供者。请拨打 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们，或从我们的提供者目录选择提供者。

服务	详细信息
应用行为分析 (ABA)	协助患有自闭症谱系障碍和其他发育障碍的个人改善他们的沟通、社交和行为技能。
药物滥用障碍 (SUD) 治疗服务	SUD 治疗服务可能包括： <ul style="list-style-type: none">• 评估• 简短干预和治疗转介• 个人、家庭和团体治疗• 门诊、机构住宿和住院• 鸦片替代治疗服务• 病例管理• 同伴支持• 危机服务• 戒断管理（戒毒）

服务	详细信息
心理健康治疗	<p>在行为健康机构内提供的或者由精神病医生、心理学家、持牌心理健康顾问、持牌临床社工或持牌婚姻及家庭治疗专家提供的心理健康服务予以承保。</p> <p>心理健康服务可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 初始测评、评估和筛查 ● 同伴支持 ● 心理健康治疗干预措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 个人、家庭和团体治疗 ○ 门诊、机构住宿和住院 ○ 强化和短期治疗模式 ● 危机服务 ● 药物管理和监测 ● 护理协调和社区融入
阿片类滥用治疗药物 (MOUD)	<p>先前称为药物辅助治疗 (MAT)。用于治疗某些药物滥用的药物。详情请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们。</p>
赌博障碍问题治疗干预措施	<p>承保的服务包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 评估 ● 个人、家庭和/或团体治疗服务

Washington_州家庭青少年系统合作伙伴圆桌 (FYSVRT) 论坛为众多家庭、青少年、各类系统和社区提供了一个平台，通过提供基于社区的方法来满足儿童、青少年和家庭的个人行为健康需求，从而加强可持续资源。

请访问我们的 HCA [网站](https://hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt) 了解更多信息：hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt。

州通用基金 (GFS) 是提供给管理式护理组织 (MCO) 的州属基金，用于帮助支付 Apple Health 不予承保的服务。例如，居民行为健康 (BH) 治疗的食宿不受 Apple Health 承保，由 GFS 偿付。

GFS 资助的服务根据地区存在差异。它们通常和额外资助的其他行为健康服务联系在一起。

营养

服务	详细信息
医学营养疗法	<p>对于 20 岁及以下的客户，若为医疗必需且由提供者在 EPSDT 筛查后转介，则予以承保。</p> <ul style="list-style-type: none">注册营养师 (RD) 的执业范围包括医学营养治疗、营养评估和疾病咨询，以供其评估和治疗。
肠内和肠外营养	<p>适合所有参保者的肠外营养补充剂和用品。</p> <p>适合所有年龄的用胃管进食的参保者的肠内营养品和用品。</p> <p>适用于 20 岁及以下的客户在有限时间内解决急性病的口服肠道营养品。</p>

特殊健康护理需求或长期疾病

如果您有特殊健康护理需求或长期疾病，您可能有资格通过我们的 Health Home 计划或护理协调服务获得额外服务，包括可直接去看专科医生。在某些情况下，您可以将您的专科医生作为您的 PCP。致电我们，获得有关护理协调及护理管理的更多信息。

治疗

服务	详细信息
门诊康复（职业、物理和语言治疗）	<p>这是一项有限福利。请拨打 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们了解详情。不论是否在以下场所实施，均可能适用限制：</p> <ul style="list-style-type: none">• 门诊诊所• 门诊医院• Medicare 认证的家庭健康机构提供的疗养院 <p>在核准的神经发育中心提供给 20 岁及以下儿童时。请见： doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</p>
康复服务	<p>这项健康护理服务可帮助您保持、学会或改善您因先天、遗传或早期获得的健康情况而无法获取的日常生活技能及功能。这是一项有限福利。请拨打 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们了解详情。</p> <p>不论是否在以下场所实施，均可能适用限制：</p> <ul style="list-style-type: none">• 门诊诊所• 门诊医院• Medicare 认证的家庭输液机构提供的疗养院 <p>在核准的神经发育中心提供给 20 岁及以下儿童时。请见： doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</p>

特殊药物

服务	详细信息
抗原（过敏血清）	过敏疫苗注射。
减重外科手术	减肥手术需要事先核准。仅在 HCA 核准的示范中心 (COE) 提供。
生物反馈疗法	仅限于计划要求。
化疗	某些服务可能需要事先核准。
整容外科手术	仅当手术和相关服务及用品用于矫正源自天生、疾病、物理创伤的生理缺陷时，或在癌症治疗后进行乳房重建。
糖尿病用品	可提供有限的供应，而无需预先核准。额外的供应需要预先核准。
透析	这些服务可能需要预先核准。
丙型肝炎治疗	<p>任何可开出直接抗病毒药物的持牌提供者都可以对 Apple Health 会员进行筛查和治疗，包括主治医师、药物滥用障碍治疗机构等。</p> <p>某些丙型肝炎治疗药物由不附带管理式护理计划的 Apple Health 承保。请拨打 1-800-440-1561 (TTY: 711)，以了解详情。</p>
器官移植	某些器官移植由不附带管理式护理计划的 Apple Health 承保。详情请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们。
氧气和呼吸服务	为符合条件的参保人提供具有医疗必需性的氧气和/或呼吸治疗设备、用品和服务。
足科	这是一项有限福利。请拨打 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们了解具体信息。

服务	详细信息
戒烟	适用于所有客户，无论是否有 PCP 转介或预先核准。如需了解更多信息，请致电 Community Health Plan of Washington，电话号码：1-800-440-1561 (TTY: 711)，或访问其网站 chpw.org/quit-for-life/ 。
跨性别者健康服务	与跨性别者健康和性别焦虑症治疗有关的服务包括激素替代疗法、青春期抑制疗法和心理健康服务。这些服务可能需要事先授权。
肺结核 (TB) 筛查及跟进治疗	您可选择前往您的 PCP 或当地卫生部门就诊。

听力和视力

服务	详细信息
听力检测	听力筛检。
人工耳蜗植入设备及骨锚式助听器 (BAHA) 设备	<p>双侧人工耳蜗植入物（包括植入物、零件、配件、电池、充电器和维修）是所有个人可享的受承保福利。</p> <p>BAHA, 包括 BAHA 设备（手术植入的设备和软头带）、替换零件和电池, 是 20 岁及以下儿童的福利。</p>
眼科检查和眼镜	<p>您必须使用我们的提供者网络。欲知福利信息, 请联系我们。</p> <p>对于 20 岁及以下的儿童, 眼镜和五金配件均承保。您可以访问 fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/ 寻找眼镜供应商。</p> <p>对于需要以低价购买眼镜的成年人, 你可以通过网络内配镜服务供应商的服务来采购眼镜框和镜片。如需网络内供应商的名单, 请访问 hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf。</p> <p>所有 21 岁及以上的会员都可以通过 VSP 获得免费眼镜, 这是我们的一项增值福利。有关此福利的更多信息, 请访问我们的网站: chpw.org/vision。</p>
听力检测和助听器	<p>对于所有个人, 检查属于受承保福利。</p> <p>助听器适用于:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 岁及以下的儿童。 • 符合计划标准的成年人。 <p>单耳助听器服务包括:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 验配 • 后续服务 • 电池

计划生育/生殖健康

服务	详细信息
计划生育服务，包括处方药和非处方节育药、避孕药和紧急避孕药（B 计划）	您可以使用我们的提供者网络，或前往当地的卫生部门或计划生育诊所。
HIV/AIDS 筛检	您可选择前往计划生育诊所、本地卫生部门或您的 PCP 处进行筛检。
产后承保 (APC)	如果您参保了 Apple Health 并且怀孕了，可以在怀孕结束后获得长达 12 个月的产后承保。请访问 www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/after-pregnancy-coverage 了解更多信息。

医疗器械和用品

当医疗设备或供应品是医疗必需品并由您的健康护理提供者开处方时，我们予以承保。我们必须预先核准大多数设备和用品，而后才能付款。有关获承保的医疗设备和供应品的更多信息，请致电我们。

服务	详细信息
医疗设备	大多数设备必须得到事先核准。请拨打 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们了解详情。
医疗用品	大多数供应品必须得到事先核准。请拨打 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们了解详情。

化验和 X 光

服务	详细信息
放射科和医疗造影服务	某些服务可能需要事先核准。
实验室及 X 光服务	<p>某些服务可能需要事先核准。</p> <p>以下限制仅适用于门诊诊断服务：</p> <ul style="list-style-type: none">• 仅在具有医学必需性的情况下进行的药物筛查，以及：<ul style="list-style-type: none">• 作为医疗评估的一部分由医生开处的药物筛查。• 因药物滥用障碍筛查而需要的药物筛查，以评估医学检查或治疗的适当性。 <p>在参保人家中或护理机构中提供的便携式 X 光服务仅限于不使用造影剂的胶片拍摄。</p>

女性健康和产科

服务	详细信息
吸奶器	某些类型可能需要预先核准。
妇产科服务	<ul style="list-style-type: none">• 产前护理：定期诊室就诊以及由您选择的提供者提供的相关服务。• 在医院、分娩中心或家中进行分娩。请咨询您的产科提供者，以确定最适合您的分娩方案。• 由持牌助产士、护士助产士或医生提供的分娩服务。• 为分娩者提供为期 12 个月的全面产后护理。• 为婴儿提供为期一年的医疗护理。• 母乳喂养 - 哺乳咨询。
女性健康护理	常规及预防性健康护理服务，例如产科和产前护理、乳腺造影、生育健康、一般检查、避孕服务、性传播疾病的检测和治疗以及母乳喂养。

我们提供的额外服务

CHPW 的 Apple Health 保险常伴您左右。我们为您提供免费的额外服务和福利，帮助您和您的家人享受更健康的生活。

虚拟护理和护士咨询专线。随时随地通过电话或视频就诊。详情请访问 chpw.org/virtualcare。或拨打我们的 24 小时护士热线，1-866-418-2920 (TTY: 711) 咨询注册护士。

First Steps (产科和婴儿护理)。该计划由华盛顿州医疗保健局提供。它承保为低收入孕妇及其幼儿提供的各种服务。详情请访问 www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/first-steps-maternity-and-infant-care。

免费移动电话。您可能有资格获得免费移动电话以及免费每月通话时间和短信消息。详情请访问 chpw.org/free-cellphone/。

90 天份量处方药配取。如果您因慢性病（心理健康、糖尿病、高血压、冠状动脉疾病或慢性心力衰竭）服用特定长期药物，可从您的社区卫生中心药房和选定签约药房处配取 90 天份量的药物。

行为健康支持。许多人，包括成人和儿童，都在其人生的某个阶段遇到心理健康或药物滥用情况。我们的网站为所有年龄的人提供认识和管理心理健康或药物滥用情况的信息。更多信息载于 chpw.org/behavioral-health。

亚马逊会员折扣。符合条件的 Apple Health 会员可以享受超过 50% 的亚马逊金牌会员折扣。尽享数百万件商品的两天到货免费服务，外加免费的电影、音乐和电子书。详情请访问 chpw.org/amazon-prime/。

增值福利 (VAB)

增值福利 (VAB) 由 Community Health Plan of Washington 提供，是在您的 Apple Health 福利之外提供的福利。这些福利可为您的护理提供更丰富的选择，并解决影响健康的社会决定因素。VAB 为自愿参与且不花一分钱。

免费成人用眼镜。 CHPW 向 21 岁及以上的会员提供免费眼镜（镜框和基础镜片）。我们还每 24 个月为常规眼科检查提供承保。（21 岁以下儿童用眼镜由 Apple Health 通过卫生保健局提供承保）。详情请见 chpw.org/vision。

替代疗法。 CHPW 会员每年总共可获得 20 次针灸、按摩护理、脊椎推拿服务。无需转诊或事先授权。详情请访问 chpw.org/alternative-treatments/。

ChildrenFirst™。 它是您和您的孩子拥有良好健康的起点。ChildrenFirst™ 计划奖励怀孕会员、父母和儿童礼品卡，只要孕妇进行了产前、产后检查，儿童进行了健康检查即可获得。更多信息请参见：chpw.org/childrenfirst。

Boys & Girls Club 会籍。 作为 CHPW 会员，您的子女（6 至 18 岁）可以在放学后免费参加俱乐部。享受家庭作业辅导、健身活动、免费零食等等。详情请访问 chpw.org/boys-and-girls-club/。

针对儿童的运动体检。 您的子女（6-18 岁）可每年通过他们的医生免费获得运动身体检查。这是对您孩子的年度检查的一项补充。详情载于 chpw.org/sportsphysical。

包皮环切术。 CHPW 为儿童包皮环切术提供最高 \$200 的承保。每位出生性别为男性的 18 岁以下儿童都有资格获得此承保。详情请访问 chpw.org/circumcision。

护理协调

复杂个案管理服务

复杂个案管理是一项服务，帮助存在复杂或多种健康护理需要的会员获得护理和服务。个案经理从您的健康目标出发，帮助协调您的护理。计划代表可能根据您在投保时的首次健康筛查（健康评估）回答的问题建议个案管理。

您可随时为自己或家人请求个案管理服务。健康护理提供者、出院规划师、看护人和医疗管理计划也可将您转介到个案管理。您必须同意个案管理服务。如有任何问题，请拨打 1-800-440-1561 (TTY: 711)。

我们可提供的其他护理协调服务

想要照料您的健康，您必须首先照顾自己的基本需要。Community Health Plan of Washington 的社区支持服务团队可帮您联系本地资源，满足部分这些需要。我们能够协助您寻找相关资源、进行转介并和您的提供者协调。社区支持服务可帮您联系自己社区中的资源和计划，例如：住房、交通和食物。您可自己申请社区支持服务，您的家人也可以为您申请。此外，您的健康护理提供者、医院出院规划师、看护人和我们的护理管理员工等也可将您转介到社区支持服务。在您接受社区支持服务前，我们需要征得您的同意。如需了解更多信息，请致电 1-866-418-7006。

我们也可帮助将您联系到您可能需要的治疗或服务，例如：私人护理、ABA（应用行为分析）、WiSe（全方位强化服务）、PACT（主动式社区治疗计划）和 CLIP（儿童长期住院治疗计划）。我们的任何员工可帮助将您转介至这些服务。如需转介服务或有问题，请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711)。

社区支持服务。社区支持服务不是医疗护理，而是在影响您健康的其他生活方面提供帮助。社区支持服务可帮助您寻找稳定的住房，帮助您实现食品安全，确保您获得往返医疗约诊地点的载送服务，并帮您联系其他本地资源。

护理管理。管理多种健康问题或慢性健康问题不是一件容易的事情。我们的护理管理团队随时为您提供协助。您的个案经理将协助您确定并制订计划以实现您的健康目标。他们也将协调您所需的不同健康服务和计划，让您保持最佳健康状态。

过渡照护。您离开医院后，仍需要支持以确保您完全康复。CHPW 的过渡护理团队与您的医院合作，确保您的出院过渡顺利。在您离开医院之后，他们将通过电话和您联系。他们将确保您能获得后续约诊并配取所需药物。

您可以戒烟。我们可以帮助您，借助 Quit for Life® 计划的指导员、网络支持和其他资源实施戒烟。详情请访问 chpw.org/quit-for-life/。

健康之家。了解该计划如何让您轻松管理您的护理。符合资格的会员可获得过渡照护、护理协调、健康教育、护理管理等帮助。您可以访问 chpw.org/health-homes 获取更多信息。

管理您的心理健康。心理健康整合计划让您更轻松地去查看您的主要护理诊疗机构的心理健康提供者，没有额外费用。护理协调员可咨询专科医生，在需要时为您进行心理健康转

诊。详情请咨询 Community Health Plan of Washington 代表，电话：1-800-440-1561 (TTY: 711)。

怀孕支持。在怀孕期间和之后获取一对一支持。福利还包括免费的吸乳器和对当地资源的获取。更多信息请访问 chpw.org/chpw-benefits-plus/healthy-you-healthy-baby

您的行为健康服务支持。CHPW 拥有基于家庭、学校和社区的服务，帮助有行为需要的儿童。当儿童的行为影响家庭生活、学校或同伴时，他们可从行为健康支持中受益。支持包括：在家提供的集中护理协调和集中心理健康服务。如果您的子女需要应用行为分析 (ABA)，请拨打我们的专用电话 - ABA 电话号码：1-866-418-7004 或 1-866-418-7005 (D-SNP)。您也可发送电子邮件至：caremgmtReferrals@chpw.org

Apple Health 不在管理式护理计划下承保的服务

Apple Health 承保部分不在管理式护理计划下承保的其他服务（也称为按服务收费）。即使您已参保了我们的计划，其他基于社区的计划也会承保以下福利和服务。我们将与您的 PCP 协调以帮助获得这些服务及协调您的护理。您将需要使用您的 ProviderOne 服务卡获取所有服务。

如果您对此处未列出的福利或服务有疑问，请致电我们。请查阅不附带管理式护理计划的 Apple Health 保险手册，获取完整的服务清单：hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf。

服务	详细信息
流产服务	Apple Health 按服务收费计划承保： <ul style="list-style-type: none">• 药物流产，也称堕胎药• 人流手术，也称诊所内流产 在 Apple Health 管理式护理机构 (MCO) 参保的客户可以自行转介到 MCO 以外的机构获取流产服务，包括任何并发症的后续护理服务。
救护服务（空中）	向 Apple Health 客户提供的所有空中救护运输服务，包括在管理式护理机构 (MCO) 参保的那些客户。

服务	详细信息
救护服务（地面）	向 Apple Health 客户提供所有紧急和非紧急地面救护运输服务，包括在管理式护理机构 (MCO) 参保的客户。
危机服务	<p>根据您生活的地区提供支持您的危机服务。如遇威胁生命的紧急情况，请拨打 911，如遇心理健康紧急情况，请拨打 988。请参阅第 21 页查看您所在地区的号码。</p> <p>如需预防自杀珍爱生命全国服务热线的服务：请致电或发送短信至 988，或致电 1-800-273-8255，TTY 用户请致电 1-206-461-3219</p> <p>有关心理健康和药物滥用障碍危机，请致电行为健康行政服务组织 (BH-ASO)。BH-ASO 面向 Washington 居民为危机服务提供支持，不考虑 Apple Health 的资格。可在上文第 20 页找到电话号码，或访问：hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines。</p>
牙科服务	<p>合同约定的服务包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 由牙医开具的处方。 • 由 ABCD 认证的提供者提供的 ABCD 服务。 • 由牙医提供的医疗/手术服务。 • 医院/门诊手术中心费用。 <p>所有其他的牙科服务均由不附带管理式护理计划的 Apple Health 承保。</p> <p>您必须向已同意通过您的 ProviderOne 服务卡对不附带管理式护理计划的 Apple Health 收费的牙科提供者求诊。</p> <p>了解更多信息：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在线访问 hca.wa.gov/dental-services，或 • 拨打 HCA 的电话 1-800-562-3022。

服务	详细信息
牙科服务（续）	<p>在线查找接受 Washington Apple Health 的提供者：</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org, 或 • fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/
眼镜和配件服务	<p>对于 20 岁及更小的儿童 - 镜框、镜片和隐形眼镜由不附带管理式护理计划的 Apple Health 承保。</p> <p>对于 21 岁及以上的成人，Apple Health 不承保镜框和镜片，但如果您想要购买它们，可通过网络内的配镜服务提供者以折扣价格订购。请访问：hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf</p>
First Steps 孕产支持服务 (MSS)、婴儿个案管理 (ICM) 和 分娩教育 (CBE)	<p>MSS 为在家或办公室的妊娠和产后个人提供预防健康和教育工作，协助拥有健康的妊娠并产下健康宝宝。</p> <p>ICM 帮助有一岁孩子的家庭了解及如何使用社区中的需要的医疗、社会、教育和其他资源，以便宝宝和家庭茁壮成长。</p> <p>受核准的 HCA CBE 提供者负责教导时，由 CBE 为孕妇及其支持人员提供小组课程。主题包括怀孕的警示信号、营养、母乳喂养、分娩计划、分娩和生产期间预计会发生的情况，以及新生儿安全。</p> <p>如需了解您所在地区的提供者，请访问 hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care。</p>
儿童住院精神病学护理（5 至 17 岁儿童长期住院计划 [CLIP]）	<p>必须由经美国卫生部 (DOH) 认证的机构提供。致电我们寻求协助以获得这些服务。</p>
长期护理服务和支持 (LTSS)	<p>请见本手册第 46 页。</p>
绝育，20 岁及以下	<p>必须提前 30 日填写绝育表格或符合豁免要求。不承保逆转程序。</p>

服务	详细信息
跨性别者健康服务	<p>服务包括外科手术、术后并发症、以及为性别确认手术做准备的电解或激光脱毛。需要事先授权。如需申请事先授权请致电 1-800-562-3022 或发送电子邮件至 transhealth@hca.wa.gov。详情请访问 hca.wa.gov/transhealth。</p>
孕妇物质使用 (SUPP) 计划	<p>SUPP 计划是一项面向有医疗需求和物质使用史的孕妇的住院计划。该计划的目的是通过在医院环境中提供戒断管理以及医疗稳定措施和治疗，减少对母体及胎儿的伤害。</p> <p>如需更多信息和经批准的提供者列表，请访问 www.hca.wa.gov/supp-program</p>
非紧急医疗约诊的载送服务	<p>Apple Health 可支付必须的非紧急健康护理就诊的往返运输服务费用。请致电您所在区域的运送提供者（经纪），以了解关于服务和限制的更多信息。您的地区经纪人将为您安排最适宜及最经济实惠的载送服务。经纪人清单载于 hca.wa.gov/transportation-help。</p>

Long-term services and supports (LTSS)

老龄及长期支援管理局 (ALTA) – 居家及社会服务部 (HCS) 为老人和残障人士在他们自己家中提供长期护理服务，包括居家照护者或社区居住设施。HCS 还提供服务以帮助人员从养护院过渡并帮助家庭照护者。您的保健计划不提供这些服务。如需获得有关长期护理服务的更多信息，请致电您当地的 HCS 办公室。

LTSS ALTA 居家及社会服务部必须核准这些服务。致电您当地的 HCS 办公室获得更多信息：

地区 1 – Adams、Asotin、Benton、Chelan、Columbia、Douglas、Ferry、Franklin、Garfield、Grant、Kittitas、Klickitat、Lincoln、Okanogan、Pend Oreille、Spokane、Stevens、Walla Walla、Whitman、Yakima -
1-509-568-3767 或 1-866-323-9409

地区 2N – Island、San Juan、Skagit、Snohomish 和 Whatcom -
1-800-780-7094；护理机构入住咨询

地区 2S – King – 1-206-341-7750

地区 3 – Clallam、Clark、Cowlitz、Grays Harbor、Jefferson、Kitsap、Lewis、Mason、Pacific、Pierce、Thurston、Skamania、Wahkiakum –1-800-786-3799

发育障碍管理局 (DDA) 旨在帮助有发育障碍的儿童和成人及他们的家庭，根据需要和他们社区的选择获得服务和支持。有关服务和支持的详细信息，请访问 dshs.wa.gov/dda/ 或致电下面列出的您本地的 DDA 办公室。

为具有发育障碍的人提供的服务

发育障碍管理局 (DDA) 必须核准这些服务。如果您需要信息或服务，请联系您当地的 DDA 办公室：

地区 1：Asotin、Chelan、Douglas、Ferry、Lincoln、Okanogan、Pend Oreille、Spokane、Stevens、Whitman – 1-800-319-7116 或发送电子邮件至 R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

地区 1：Adams、Benton、Columbia、Franklin、Garfield、Grant、Kittitas、Klickitat、Walla Walla、Yakima - 1-866-715-3646 或发送电子邮件至 R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

地区 2 (北部)：Island、San Juan、Skagit、Snohomish、Whatcom - 1-800-567-5582 或发送电子邮件至 R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

地区 2 (南部)：King – 1-800-974-4428 或发送电子邮件至 R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

地区 3：Kitsap、Pierce – 1-800-735-6740 或发送电子邮件至 R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

地区 3：Clallam、Clark、Cowlitz、Grays Harbor、Jefferson、Lewis、Mason、Pacific、Skamania、Thurston、Wahkiakum – 1-888-707-1202 或发送电子邮件至 R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

早期学习计划

儿童、青少年和家庭服务部 (DCYF) 为五岁以下的儿童提供服务和计划，包括：

早期儿童教育及援助计划 (ECEAP) 和 Head Start 是 Washington 州的学前班计划，准备让来自低收入家庭的三到四岁儿童在学校和生活中获得成功。ECEAP 对任何学前年龄的儿童和家庭开放，只要他们满足收入限制。有关 ECEAP 和 Head Start 学前计划的信息，请访问 dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart。

婴幼儿早期支持 (ESIT) 服务旨在帮助从出生到三岁有发育迟缓或障碍的儿童在少年早期以及将来在各种场所能活跃成长并取得成功。这些场所包括他们的家里、托儿所、学前或学校计划以及他们的社区。详情请访问 dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit。

家庭探访服务 自愿并以家庭为中心，为新宝宝和儿童的准父母和家庭提供，支持您子女的身体、社交和情绪健康。详情请访问 dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting

儿童早期干预和预防服务 (ECLIPSE) 服务于从出生到五岁存在儿童虐待和忽视并由于受到复杂创伤而遇到行为健康问题的儿童。在 King 县和 Yakima 县提供服务。详情请访问 dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap。

请联系我们，我们可帮助联系这些服务。

排除的服务（不承保）

以下服务不受 Apple Health 或不附带管理式护理计划的 Apple Health 承保。如果您获得这些服务，您可能需要支付相关费用。如有任何问题，或要了解某项不承保服务是否有增值福利选项，请致电 Community Health Plan of Washington。如需了解更多信息，请查看我们的增值福利指南：hca.wa.gov/vab-chart。

服务	详细信息
替代医药	针灸、基于宗教的手法、信仰治疗、草药疗法、顺势疗法、按摩或按摩疗法。
为成人（21 岁及以上）提供的脊椎按摩护理	
选择性美容或整形外科	包括拉皮、移除纹身或毛发移植。
不孕不育症、阳痿和性功能障碍的诊断和治疗	
婚姻咨询和性治疗	
非医疗设备	例如斜坡或其他住宅改造。
个人舒适项目	
雇用、保险或发牌所需的身体检查	
联邦或州法律及其领土和属地不允许的服务	美国领土包括： <ul style="list-style-type: none"> • 波多黎各 • 关岛 • 美属维尔京群岛 • 北马里亚纳群岛 • 美属萨摩亚
美国之外提供的服务	
减肥服务	减肥药、产品、健身室会籍或用于减肥的设备

获取您的健康信息

如果您对您的提供者、保健计划或护理的任何方面不满意

您或您的授权代表有权提出投诉。这叫做申诉。我们将帮助您提出申诉。要提出申诉，请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711) 或写信至：

1111 3rd Ave, Suite 400
Seattle, WA 98101

申诉或投诉可涉及：

- 与您的医生的诊室之间发生的问题。
- 收到您的医生的账单。
- 由于未支付医疗费用而被发送给收款部门。
- 您的护理质量或治疗您的方式。
- 医生或保健计划提供的服务。
- 您在获得健康护理时遇到的其他任何问题。

我们必须在两个工作日内通过电话或书信告诉您，我们已经收到您的申诉或投诉。我们必须尽快处理您的疑虑，时间不得超过 45 天。您可以致电我们，免费获得我们的申诉政策的副本。

行为健康倡导者（以前称为督察专员）

行为健康倡导者可为您提供免费和保密的协助，解决有关您的行为健康服务问题。如果您有行为健康申诉、上诉或公平听证会，他们可提供帮助以解决您的问题。行为健康倡导者独立于您的健康计划。它由曾有行为健康服务或家人曾有行为健康服务的人员提供。

请拨打下面的电话号码联系您所在地区的行为健康倡导者。

可拨打 1-800-366-3103 联系所有地区的倡导者。或者发送电子邮件至行为健康倡导办公室：info@obhadvocacy.org。

地区	县	行为健康倡导者
Great Rivers	Cowlitz、Grays Harbor、Lewis、Pacific、Wahkiakum	360-561-2257

地区	县	行为健康倡导者
Greater Columbia	Asotin、 Benton、 Columbia、 Franklin、 Garfield、 Kittitas、 Walla Walla、 Whitman、 Yakima	509-808-9790
King	King	206-265-1399
North Central	Chelan、 Douglas、 Grant、 Okanogan	509-389-4485
North Sound	Island、 San Juan、 Skagit、 Snohomish、 Whatcom	360-528-1799
Pierce	Pierce	253-304-7355
Salish	Clallam、 Jefferson、 Kitsap	360-481-6561
Spokane	Adams、 Ferry、 Lincoln、 Pend Oreille、 Spokane、 Stevens	509-655-2839
Southwest	Clark、 Klickitat、 Skamania	509-434-4951
Thurston-Mason	Mason、 Thurston	360-489-7505

关于拒绝、上诉和行政听证会的重要信息

拒绝是指您的保健计划不批准您或您的医生要求的服务或不为之付费。当我们拒绝服务时，我们会向您发函，告诉您我们拒绝所请求的服务的原因。该信函是我们的决定的正式通知。它能让您知道自己的权利，并提供有关如何请求上诉的信息。

如果您不同意任何决定、认为该决定未考虑所有医疗信息或认为应由他人审核该决定，您有权要求审核。

上诉是指由于您不同意我们的决定，您要求我们重新审查您的个案。您可以就被拒绝的服务提出上诉。您可以打电话或写信通知我们，但您必须在拒绝之日起 60 日内告知我们您的上诉。我们可协助您提交上诉。如果您签名表示同意该上诉，您的提供者、行为健康倡导者或他人可为您上诉。如果您想要在我们审查决定期间继续获得您之前获得的服务，您只有 10 天的时间提出上诉。我们将在五天内书面回复，告诉您我们已经收到您的上诉请求。在大多数情况下，我们会在 14 天内对您的上诉作出审查和决定。如果我们需要更多的时间做出决定，我们必须告诉您。上诉决定必须在 28 天内做出。

您可以口头或书面形式提出上诉。请将书面上上诉申请寄送至 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101，或传真至 (206) 652-7040，或发送电子邮件至 customercare@chpw.org。我们可帮助您提出上诉。如需口头提出上诉，请拨打我们的电话 1-800-440-1561 (TTY: 711)。

注：如果您在上诉过程中继续获得服务，而您的上诉失败，**您可能需要支付所接受服务的费用。**

若为紧急情况。对于紧急医疗状况，您或您的医生可致电我们，要求加急（加快）上诉。如果您的医疗状况需要，我们将在三天内做出关于您的个案的决定。若要申请加急上诉，请告诉我们您需要更快作出决定的理由。如果我们拒绝您的请求，您的上诉将按上述相同的时间范围审查。如果我们拒绝您的加急上诉请求，我们必须作出合理努力，为您提供及时的口头通知。如果您不接受我们将您的加急上诉变更为标准上诉的决定，您可以提出申诉。如果我们拒绝您的加急上诉请求，我们会尝试打电话联系您，为您解释原因并回答您的任何问题。我们必须在做出决定后两天内发出书面通知。

如果您不同意上诉决定，您有权申请行政听证会。在行政听证会上，将由一位并非为我们或 HCA 工作的行政法官审查您的个案。

您可以在我们做出上诉决定之日起 120 天内申请行政听证会。如果您想要继续获得在我们拒绝之前您获得的服务，您只有 10 日内提出行政听证会请求。

如需申请行政听证会，您将需要告知行政听证办公室，说明 Community Health Plan of Washington 牵涉在内；申请听证会的原因；被拒绝的服务；服务被拒绝的日期；以及上诉被驳回的日期。此外，请务必提供您的姓名、地址和电话号码。

通过以下方式提交听证会申请：

1. 拨打 1-800-583-8271 致电行政听证办公室 (oah.wa.gov)

或

2. 致函：

Office of Administrative Hearings
P.O. Box 42489
Olympia, WA 98504-2489

您可咨询律师或让其他人代表您出席听证会。如果您在寻找律师时需要帮助，请访问 nwjustice.org 或致电 NW Justice CLEAR 热线 1-888-201-1014。

行政听证会法官将向您发送通知，解释他们的决定。如果您不同意听证会的决定，您有权对直接向 HCA 的上诉委员会提出上诉，请求由独立审核机构 (IRO) 对您的个案进行审查。

重要时间限制：如果您没有采取任何行动对听证会决定提出上诉，听证会的决定将在邮寄之日起 **21 日** 内成为最终命令。

如果您不同意听证会决定，可以请求独立审核。您不需要独立审核并可跳过此步骤，并要求来自 HCA 的上诉委员会的审核。

IRO 是由并非为我们工作的医生组成的独立审核机构。若要请求 IRO，您必须在收到听证会决定信函的 21 天内致电我们，并要求由 IRO 进行审核。您必须在要求 IRO 的 5 天内向我们提供任何额外信息。我们会通知您 IRO 的决定。

请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711) 寻求协助。如果您的健康存在风险，您可请求快速决定。如果您要求此审核，您的个案将在三个工作日内发送到一家 IRO。您不必为此审核付费。我们会通知您 IRO 的决定。

如果您不同意 IRO 的决定，您可要求由 HCA 上诉委员会的审查法官审查您的个案。您须在收到 IRO 决定信函后 21 天内申请审查。审查法官的决定为最终决定。若要请求审查法官审查您的个案：

或

- 致电 1-844-728-5212

- 致函：

HCA Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

您的权利

作为参保者，您有权：

- 作出关于您的健康护理的决定，包括拒绝治疗。这包括身体和行为健康服务。
- 获知所有可用的治疗选项，不论费用如何。
- 选择或更换您的 PCP。
- 获得您的保健计划内的另一位提供者提供的第二医疗意见。
- 及时获得服务。
- 享有尊严，受到尊重。决不允许歧视。不得因任何人士的种族、肤色、国籍、性别、性倾向、年龄、宗教、信仰或残疾而对其差别或不公平对待。
- 自由发表关于您的健康护理及疑虑的意见，而不会产生不利的后果。
- 要求保护您的隐私，及对您的健康护理的信息保密。
- 索要及获得您的医疗记录副本。
- 索要及在需要时对您的医疗记录进行更正。
- 索要及获得以下信息：
 - 您的健康护理及承保的服务。
 - 您的提供者及如何转介至专科医生及其他提供者。
 - 我们如何为您的医疗向您的提供者付费。
 - 所有护理选项以及您获得若干类别护理的原因。
 - 在提出关于您的护理的申诉或投诉时如何获得帮助，或帮助要求审核服务拒绝或上诉。
 - 我们的组织架构，包括政策和程序、实践指引以及如何提出变更建议。

- 至少每年收到计划保单、福利、服务和会员的权利和责任。
- 就您作为 Community Health Plan of Washington 会员的权利和责任给出建议
- 获得危机电话号码列表。
- 在填写精神或医疗预先指示表格时获得帮助。

您的责任

作为参保者，您同意：

- 和您的提供者讨论自己的健康和健康护理需要。
- 帮助作出关于您的健康护理的决定，包括拒绝治疗。
- 尽量了解您的健康问题，并参与制订一致的治疗目标。
- 为您的提供者和 Community Health Plan of Washington 提供关于您的健康的完整信息。
- 遵循您的提供者作出的且您已同意的护理指示。
- 准时就诊。如果您将要迟到或必须取消约诊，联系您的提供者的诊室。
- 为您的提供者提供所需的信息，以便他们能够就为您提供服务而获得付款。
- 在所有的赴约就诊时随身携带 ProviderOne 服务卡和 Community Health Plan of Washington 会员 ID 卡。
- 了解您的保健计划以及什么服务获得承保。
- 在需要时使用健康护理服务。
- 适当使用健康护理服务。如果您没有这么做，您可能被加入患者审查及协调计划。在该计划中，您将分配至一位 PCP、一间药房、一位管控药物开药者以及一间进行非紧急护理的医院。您必须留在同一个计划内至少 12 个月。
- 如果您的家庭人口数或状况发生变化，例如怀孕、生孩子、收养孩子、地址变更或者您有资格获得 Medicare 或其他保险，通知 HCA。
- 使用 wahealthplanfinder.org 上的 Washington Healthplanfinder 每年续签您的保险，并报告您的账户变更，例如收入、婚姻状况、生孩子、收养孩子、地址变更和有资格获得 Medicare 或其他保险等。

预先指示

什么是预先指示？

预先指示可书面记录您的健康护理选择。预先指示会告诉您的医生和家人：

- 在以下情况下，您想要或不想要什么类型的护理：
 - 您失去意识。
 - 您无法再作出健康护理决定。

- 您无法告诉您的医生或家人您想要什么类型的护理。
- 您想要在死后捐献您的器官。
- 您希望其他人在您不能作出决定时代替您做出健康护理决定。

设立预先指示意味着您所爱的人或您的医生可以根据您的愿望作出医疗护理选择。在 Washington 州有三类预先指示：

1. 健康护理持久效力委托书。该授权书将指定另一位人士在您无法自行作出决定时为您作出医疗决定。
2. 健康护理指示（生前遗嘱）。该书面指示可告诉其他人您是否想要接受用于延长您生命的治疗。
3. 器官捐献申请。

请与您的医生和亲友讨论。您可随时取消您的预先指示。您可以从我们、您的医生或医院获得有关预先指示的更多信息。您也可以：

- 要求查看您的保健计划关于预先指示的政策。
- 如果您的指示未得到遵循，可向 Community Health Plan of Washington 或 HCA 提出申诉。

生命维持治疗医嘱 (POLST) 适用于任何健康状况严重且需要做出维持生命治疗决定的人。您的提供者可以使用 POLST 将您的意愿表达为明确和具体的医嘱。要了解有关预先指示的更多信息，请联系我们。

心理健康预先指示

什么是心理健康预先指示？

心理健康预先指示是一份合法书面文档，介绍如果您的心理健康问题变得严重以致需要他人帮助，您希望发生什么。在您判断力受影响和/或无法有效沟通时可能发生此情况。

这可以通知他人您希望或不希望的治疗，并可确定您赋予权利代表您做出决定的人员。

如果您有身体健康护理预先指示，应该和您的心理健康护理提供者分享以便他们知道您的愿望。

我如何填写心理健康预先指示？

您可访问 hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives 获得心理健康预先指示表的副本和如何填写的详细信息。

Community Health Plan of Washington、您的行为健康护理提供者或您的行为健康倡导者也可帮您填写表格。请联系我们以了解更多信息。

帮助防止欺诈、浪费和滥用

欺诈、浪费和滥用不加约束，会浪费纳税人的金钱。这些金钱原本可用于在社区内提供重要的 Apple Health 福利和服务承保。作为投保人，您处在识别欺诈或浪费行为的独特位置。如果您看到以下任何行为，请让我们知道：

- 某人为您提供金钱或物品作为您的 ProviderOne 服务卡的回报，或为您提供金钱或物品作为您前往看诊的回报。
- 您收到您并没有获得的物品或服务的福利说明。
- 如果您知道某人虚报福利。
- 您所发现的疑似欺诈、滥用或浪费的任何其他行为。

如果您发现了疑似欺诈、浪费或滥用的行为，可在线、通过电子邮件、信件或传真向我们举报。您可选择匿名举报。要在线举报，请访问 forms.chpw.org/report-potential-fraud。要通过电子邮件、信件或传真举报，您可使用“潜在欺诈举报”表，并使用表格上列出的联系信息。表格可在 chpw.org/member-center/member-rights/fraud-waste-and-abuse 找到。

请访问 HCA 欺诈预防[网站](https://hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention)了解更多信息：hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention

我们保护您的隐私

法律要求我们保护您的健康信息并对其保密。我们使用和共享您的信息，以提供福利、执行治疗、付款和健康护理营运。我们还为法律允许或要求的其他原因使用和共享您的信息。

受保护健康信息 (PHI) 指保健计划使用或共享的健康信息，例如包含您的姓名、会员编号或其他识别信息的医疗记录。保健计划和 HCA 为以下原因共享 PHI：

- 治疗 — 包括在您的 PCP 和其他健康护理提供者之间转介。
- 付款 — 我们可使用或共享 PHI，以作出付款决定。这可能包括申索、治疗审批以及就医疗需求作出的决定。
- 健康护理营运 — 我们可能会使用您的申索中的信息告诉您关于能够帮助您的保健计划的信息。

在某些情况下，我们可使用或分享您的 PHI，而无需获得您的书面许可：

- 在以下情况下，允许将您的 PHI 披露予您的家庭成员、其他亲属和密友：
 - 该信息与家庭成员或朋友参与您的护理或护理付款直接相关；及您已口头同意披露或曾有机会提出反对但并未反对。
- 法律允许 HCA 或 Community Health Plan of Washington 为以下原因使用及共享您的 PHI：
 - 美国卫生与公众服务部长 (DHHS) 要求我们共享您的 PHI。
 - 公共卫生与安全，这可能包括帮助公共卫生机构预防或控制疾病。
 - 政府机构可能需要您的 PHI 进行稽核或执行特殊职能，例如国家安全活动。
 - 如果获得隐私或机构审查委员会核准，在一些情况下用于研究。
 - 用于法律程序，例如，回应法律命令。您的 PHI 可能被共享给丧礼主持或验尸官，以帮助他们开展工作。
 - 用于执法机构，以帮助寻找嫌疑犯、证人或失踪人员。如果我们认为您可能是虐待、忽略或家庭暴力的受害人，您的 PHI 还可能共享予其他法律机构。

- 为遵守工伤赔偿法律。

对于上文未列示的所有其他原因，需要您的书面许可。您可取消您向我们提供的书面许可。但是，您的取消不适用于在取消之前已执行的行动。

如果您希望获取您的受保护健康信息 (PHI)，请填写并提交 chpw.org/member-center/member-forms-tools 上提供的“获取受保护信息申请”表。您也可致电 Community Health Plan of Washington 客户服务部索取表格副本，电话号码：1-800-440-1561 (TTY: 711)。

如果您认为我们侵犯了关于您的 PHI 的隐私权，您可以：

- 致电我们并提出投诉。我们不会因为您提出投诉而对您采取任何行动。您获得的护理不会在任何方面发生变化。
- 如需向美国 DHHS 民权办公室提出投诉，请访问 ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf，或写信至：

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave SW, Room 509F, HHH Building
Washington, D.C 20201

或：

致电 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

注：该信息仅为概要。我们需要对您的 PHI 保密，并且每年向您提供关于计划的隐私条例以及您的 PHI 的书面信息。更多详情请参阅您的隐私条例通告。如需了解详细信息，也可联系我们，电话：1-800-440-1561 (TTY: 711)，我们的地址是：1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101，我们的电子邮箱为：customercare@chpw.org，我们的网站是：chpw.org。



**COMMUNITY
HEALTH PLAN**
of Washington™

1111 3rd Ave, Suite 400 | Seattle, WA 98101-3207 | chpw.org

AH_MK001_Mbr_Handbook_IMC_01_2024 CHI