COMMUNITY HEALTH PLAN
of Washington™

The power of community

WASHINGTON APPLE HEALTH

كتاب مزايا
الصحة السلوكية الخاص بك لعام 2026

Washington Apple Health

COMMUNITY HEALTH PLAN of Washington™ | APPLE HEALTH (MEDICAID)

The power of community

Non-Discrimination Notice

Community Health Plan of Washington (CHPW) complies with applicable federal, state, and local civil rights laws. Community Health Plan of Washington does not discriminate, exclude, or treat people differently on the basis of race, color, national origin, age, sex, sexual orientation, gender (including gender identity or expression), veteran or military status, or the presence of any sensory, mental or physical disability or the use of a service animal.

To ensure access and to help people with disabilities communicate effectively with us, Community Health Plan of Washington:

- Provides free and timely reasonable modifications
- Provides free auxiliary aids and services, such as information in large print, audio, and accessible electronic formats

Community Health Plan of Washington also provides free and timely language assistance services to people whose primary language is not English, such as:

- Qualified interpreters, and
- Information written in other languages

If you need these services, contact CHPW Customer Service at 1-800-440-1561 (TTY: 711), 8 a.m. to 5 p.m., Monday through Friday.

If you believe that Community Health Plan of Washington has failed to provide these services or discriminated in another way prohibited by law, you can file a grievance with: Civil Rights Coordinator, by mail at 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle WA 98101; by phone at 1-800-440-1561 (TTY: 711), 8 a.m. to 5 p.m., Monday through Friday; by fax at 206-613-8984; or by email at civil.rights@chpw.org. If you need help filing a grievance, the Appeals and Grievances Department is available to help you. You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, or by mail or phone at:
U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at hhs.gov/ocr/complaints/index.html.

Notice of Availability of Language Assistance Services and Auxiliary Aids and Services

English
For free language assistance services and auxiliary aids and services, call 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Español (Spanish)
Para obtener servicios gratuitos de asistencia lingüística así como ayudas y servicios auxiliares, llame al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

中文（简体) (Chinese)
如需免费的语言协助服务以及辅助工具和服务，请致电1-800-440-1561 (听障人士请拨打 TTY：711）。

Tiếng Việt (Vietnamese)
Để sử dụng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cũng như các dịch vụ và tính năng hỗ trợ thêm, hãy gọi 1-800-440-1561 (TTY: 711).

한국인 (Korean)
무료 언어 지원 서비스와 보조 지원 및 서비스를 원하시면 1-800-440-1561 (TTY: 711)로 문의해 주시기 바랍니다.

Русский (Russian)
Для получения бесплатных услуг языковой помощи а также вспомогательных средств и услуг, звоните по номеру 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Tagalog
Para sa mga libreng serbisyo sa tulong sa wika at mga pantulong na kagamitan at serbisyo, tumawag sa 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Українська (Ukrainian)
Для отримання безкоштовної мовної допомоги, допоміжних засобів та послуг телефонуйте за номером 1-800-440-1561 (TTY: 711).

ខ្មែរ (Mon-Khmer Cambodian)
សម្រាប់សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសា និងឧបករណ៍ និងសេវាកម្មជំនួយដោយឥតគិតថ្លៃ សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-440-1561 (TTY: 711)។

日本語 (Japanese)
言語サポートサービス（無料）および補助的な器具やサービスをご希望の方は、
1-800-440-1561（TTY: 711）までお電話ください。

አማርኛ (Amharic)
ለ ለነጻ የቋንቋ እርዳታ አገልግሎቶች እንዲሁም ለአካል ጉዳተኞች እርዳታ እና አገልግሎቶች፣
ወደ 1-800-440-1561 (TTY: 711) ይደውሉ።

العربية (Arabic)
لتلقي خدمات المساعدة اللغوية المجانية والأدوات المساعدة والخدمات الإضافية، يرجى الاتصال على الرقم
1-800-440-1561 (الهاتف النصي TTY: اتصل على الرقم 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)
ਮੁਫ਼ਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਹਾਇਕ ਸਾਧਨਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ, 1-800-440-1561 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Deutsch (German)
Kostenlose Sprachassistenzdienste, Hilfsmittel und Dienstleistungen erhalten Sie unter
1-800-440-1561 (TTY: 711).

ພາສາລາວ (Laotian)
ສໍາລັບການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ ແລະ ອຸປະກອນ ແລະ ການບໍລິການເສີມແບບບໍ່ເສຍຄ່າ,
ໃຫ້ໂທ 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Cushite Afaan Oromoo
Tajaajiloota hiikkaa afaanii, fi namoota hanqina dubbachuu, arguu fi dhagahuu qabaniif deeggarsa dubbii, argaa fi dhageettii meeshaatiinii bilisaan argachuuf, gara 1-800-440-1561 (TTY: 711) tti bilbilaa.

ትግርኛ (Tigrinya)
ብነጻ ናይ ቋንቋ ሓገዝ ኣገልግሎት፣ ከምኡ’ውን ናይ ረድኤት ሓገዝን ኣገልግሎትን ንምርካብ ናብ
1-800-440-1561 (TTY፡- 711) ደውሉ።

Soomaali (Somali)
Si aad u hesho adeegyada caawinta luqadda bilaashka ah iyo qalabka iyo adeegyada kaalmada ah,
wac 1-800-440-1561 (TTY: 711).

پښتو (Pashto)
د ژبې اړوند په ځانګړي توګه د معلولیت لرونکو لپاره د ژباړې د وړیا خدماتو، او نورو مرستو او خدماتو لپاره، 1-800-440-1561
(TTY:711) شمېرې ته زنګ ووهئ.

Français (French)
Pour bénéficier d’une assistance linguistique gratuite et d’aides et services auxiliaires,
appelez le 1-866-440-1561 (TTY : 711).

دری (Dari)
برای درخواست خدمات ترجمه رایگان، و کمک ها و خدمات پشتیبان مخصوص افراد ناتوان یا کم توان، با
1-800-440-1561 (TTY: 711) به تماس شوید.

جدول المحتويات

جدول المحتويات 3
مرحبًا بكم في Community Health Plan of Washington و Washington Apple Health 5
خدمات اللغة والمترجمين الفوريين 5
معلومات الاتصال المهمة 6
مقدمو الرعاية الصحية لدي 7
كيفية استخدام هذا الكتيب 7
بدء الاستخدام 10
بطاقة هوية (ID) عضو Community Health Plan of Washington الخاصة بك 10
بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك 11
استخدام بطاقة خدمات ProviderOne 11
إذا احتجت إلى بطاقة خدمات ProviderOne 12
تغيير الخطط الصحية للخدمات الصحية السلوكية 12
استخدام تأمين صحي خاص وتغطية Community Health Plan of Washington الخاصة بك 13
كيفية الحصول على خدمات الصحة السلوكية 14
خدمات الصحة السلوكية ومقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك 14
خدمات الصحة السلوكية التي يمكنك الحصول عليها دون إحالة 15
Telehealth (الرعاية الصحية عن بُعد)/Telemedicine (التطبيب عن بُعد) 15
خدمات Apple Health المغطاة بدون خطة رعاية مُدارة (أيضًا باسم الرسوم مقابل الخدمة) 15
شبكة مقدمي خدمات الصحة السلوكية التابعة لـ Community Health Plan of Washington 16
تنسيق الرعاية/إدارة الحالة 16
خدمات التنسيق المقدمة من قبل أخصائيي صحة المجتمع 16
مراكز الرعاية المجتمعية 17
الدفع مقابل الحصول على خدمات الصحة السلوكية 17
برامج تحسين الجودة 17
برامج إدارة الاستخدام 18
كيف نقوم بتقييم التكنولوجيا الجديدة 18
معلومات للسكان الأصليين لأمريكا (الهنود الحمر) وسكان ألاسكا الأصليين 18
Apple Health Medicare Connect 19
الحصول على الرعاية في حالات الطوارئ أو في حالة كونك بعيدًا عن منزلك 20
في الحالة الطارئة 20
أزمة الصحة السلوكية 20
أرقام هواتف خطوط الأزمات بالمقاطعة 21
توقعات بخصوص توقيت رؤيتك من قِبل الرعاية الصحية 21

الوصفات الطبية 22
المزايا المغطاة من قِبل Community Health Plan of Washington 22
الخدمات العامة والرعاية الطارئة 22
الصحة السلوكية 23
Family Youth System Partner Round Tables (FYSPRT) 25
الخدمات المعملية 25
خدمات الرعاية الصحية للأطفال 25
الخدمات الإضافية التي نقدمها 26
خدمات تنسيق الرعاية الإضافية التي قد نقدمها 26
خدمات تنسيق الرعاية الأخرى 27
خدمات Apple Health المغطاة بدون خطة رعاية مُدارة 27
برامج الطفولة المبكرة 29
الخدمات المستثناة (غير المغطاة) 30
الوصول إلى معلوماتك الصحية 30
إذا كنت غير راضٍ عن مقدم الخدمات الخاص بك أو الخطة الصحية أو أي جانب من جوانب الرعاية 30
الحماية بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة/قوانين Washington لمكافحة التمييز 31
المدافعون عن الصحة السلوكية (كان يُطلق عليهم سابقًا اسم أمناء المظالم) 31
معلومات مهمة عن حالات الرفض والالتماسات وجلسات استماع الإدارية 32
حقوقك 35
مسؤولياتك 36
التوجيهات المسبقة 37
ما المقصود بالتوجيه المسبق؟ 37
التوجيهات المسبقة للصحة العقلية 38
ما المقصود بالتوجيهات المسبقة للصحة العقلية؟ 38
كيف يمكنني إكمال التوجيهات المسبقة للصحة العقلية؟ 38
منع الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام 39
نحمي خصوصيتك 39
أوصل صوتك 41
Family Youth System Partner Round Tables (FYSPRT) 41
مجموعة عمل إشعارات المستهلك 42

مرحبًا بكم في Community Health Plan of Washington و Washington Apple Health

مرحبًا بك!

شكرًا لك على التسجيل في خدمات الصحة السلوكية فقط (BHSO) في Washington Apple Health (Medicaid)، ومرحبًا بك في Community Health Plan of Washington، خطتك للصحة السلوكية. نعمل مع Apple Health لتوفير تغطية BHSO لك. سيوفر هذا الكتيب المزيد من التفاصيل بشأن مزاياك المغطاة وكيفية الحصول على الخدمات.

معظم أعضاء Apple Health BHSO مسجلون في الرعاية المُدارة. ويعني هذا أن Apple Health تدفع قسطك الشهري لتوفير التغطية لك. تغطيتك مخصصة لخدمات الصحة السلوكية بما في ذلك خدمات علاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان والصحة العقلية. يجب على معظم الأعضاء في برنامج BHSO مراجعة مقدمي خدمات مسجلين ضمن شبكة Community Health Plan of Washington بالنسبة إلى الأطفال والشباب، سنساعدكم في ترتيب الحصول على الرعاية مع مقدم خدمة من خارج الشبكة إذا لزم الأمر. تحتاج إلى موافقة مسبقة لرؤية مقدمي الخدمات خارج شبكة خطتك. لن تتم تغطية معظم الخدمات خارج منطقة الخدمات الخاصة بنا ما لم تكن معتمدة مسبقًا. إذا كنت من الهنود الأمريكيين أو سكان ألاسكا الأصليين وتراجع مقدم رعاية صحية هندي للحصول على خدمات الصحة النفسية و/أو علاج اضطرابات تعاطي المخدرات، فلا يشترط أن يكونوا جزءًا من الشبكة ويمكنك الاستمرار في مراجعتهم.

تتوفر خطط Apple Health Medicare Connect لبعض أعضاء Apple Health. هذا نوع خاص من خطة Medicare Advantage للأفراد مزدوجي الأهلية يسمح بتنسيق الرعاية بين خدمات Medicare و Apple Health. يتمتع الفرد مزدوج الأهلية بتغطية Medicare وتغطية Apple Health. يشتمل ذلك على خدمات الرعاية الصحية البدنية والسلوكية.

ستتواصل Community Health Plan of Washington معك خلال الأسابيع القليلة المقبلة. ويمكنك طرح أي أسئلة تراودك والحصول على مساعدة في تحديد مواعيد. إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى 5 مساءً.

خدمات اللغة والمترجمين الفوريين

إذا لم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتك المفضلة أو كنت أصمًا أو أصمًا مكفوفًا أو ضعيف السمع، يمكننا مساعدتك. نريد أن تتمكن من الوصول إلى مزايا الرعاية الصحية الخاصة بك. إذا كنت بحاجة لأي معلومات بصيغة أخرى أو بلغة غير الإنجليزية، بما في ذلك لغة الإشارة، فاتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711). سنوفر المساعدة اللغوية دون أي تكلفة عليك. ويمكننا أيضًا مساعدتك في العثور على مقدم خدمات يتحدث لغتك.

أنت مؤهل للحصول على خدمات التواصل اللغوي عند حضورك لموعد رعاية صحية تغطيه Apple Health. إذا واجهت عوائق في الوصول إلى خدمات الترجمة الفورية، اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711). وسنساعدك في ضمان توفر مترجم فوري لموعدك. ويمكنك أيضًا إعلام مقدم الرعاية الصحية الخاص بك بأنك تحتاج إلى مترجم فوري عندما تحدد موعدك. وسيكون لزامًا على مقدمي الخدمة الخاصون بك ترتيب وجود مترجم فوري لمواعيدك إذا طلبت ذلك.

يمكن لمترجمي اللغة الفوريين الذهاب إلى مكتب مقدم الخدمة أو التحدث عبر الهاتف أو الفيديو أثناء موعدك. يمكن لمترجمي لغة الإشارة الذهاب إلى مكتب مقدم الخدمات أو المثول من خلال الفيديو أثناء موعدك.

صُمم برنامج خدمات الترجمة الفورية الذي تديره هيئة الرعاية الصحية (HCA) لمساعدة مقدمي الرعاية الصحية في العثور على مترجم للغة المنطوقة أو لغة الإشارة. إذا كانت لديك أي أسئلة بشأن برنامج خدمات المترجمين الفوريين لدينا، تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني chpw.org/contact-us/language-assistance. يمكنك أيضًا زيارة صفحة خدمات المترجمين الفوريين لـ Health Care Authority (HCA) على الويب hca.wa.gov/interpreter-services أو إرسال بريد إلكتروني إلى خدمات المترجمين الفوريين لـ HCA على interpretersvcs@hca.wa.gov.

اتصل بنا إذا كنت بحاجة لمساعدة في فهم المعلومات أو إذا كنت بحاجة للحصول عليها بتنسيقات أخرى. إذا كنت مصابًا بإعاقة أو كنت تعاني من العمى أو ضعف البصر أو من الصمم أو ضعف السمع، أو لا تفهم هذا الكتاب أو غيره من المواد، فاتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711). يمكننا تزويدك بالمواد بتنسيق آخر أو بالأدوات المساعدة، مثل طريقة برايل، دون تكلفة عليك. وبإمكاننا أن نخبرك إذا ما كانت عيادة مقدم الخدمات مجهزة لاستقبال كرسي متحرك، أو تتميز بأجهزة تواصل خاصة أو غيرها من المعدات الخاصة. نوفر لك أيضًا:

- خط TTY (رقم هاتف TTY التابع لنا هو 711).
- المعلومات مطبوعة بأحرف كبيرة.
- المساعدة في تحديد المواعيد أو ترتيب وسائل النقل للوصول إلى المواعيد.
- أسماء وعناوين مقدمي الخدمات الذين يتخصصون في احتياجات الرعاية الخاصة.

معلومات الاتصال المهمة

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في إدارة تغطيتك أو خدماتك، فاتصل بخطة BHSO الخاصة بك. وإذا لم يتم حل مشكلتك أو كنت بحاجة إلى دعم إضافي، فاتصل بهيئة الرعاية الصحية.

المؤسسة	ساعات خدمة العملاء	أرقام هواتف خدمة العملاء	عنوان موقع الويب
Community Health Plan of Washington	من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً	1-800-440-1561 (TTY: 711)	chpw.org
خدمة عملاء Health Care Authority (HCA) Apple Health	من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7 صباحًا حتى 5 مساءً	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health

مقدمو الرعاية الصحية لدي

نقترح عليك أن تكتب الاسم ورقم الهاتف لمقدمي الرعاية من أجل الوصول السريع. ستكون لدينا المعلومات على موقعنا على الويب في دليل مقدمي الخدمات لدينا على chpw.org/find-a-doctor. يمكنك أيضًا الاتصال بنا وسنساعدك.

مقدم الرعاية الصحية	الاسم	رقم الهاتف
مقدم الرعاية الأولية الخاص بي:		
مقدم خدمات الصحة السلوكية الخاص بي هو:		
مقدم خدمات الأسنان الخاص بي هو:		
مقدم الرعاية المتخصصة الخاص بي هو:		

هذا الكتيب لا ينشئ أي حقوق أو استحقاقات قانونية. يجب ألا تعتمد على هذا الكتيب كمصدر المعلومات الوحيد عن Apple Health. الهدف من هذا الكتيب هو مجرد تقديم ملخص للمعلومات بشأن مزايا الصحة لديك.

كيفية استخدام هذا الكتيب

فهذا هو دليلك للخدمات. استخدم الجدول أدناه لمعرفة الشخص الذي تتصل به لطرح الأسئلة.

إذا كانت لديك أسئلة بخصوص ...	جهة الاتصال
• تغيير أو إلغاء التسجيل من خطة Apple Health Behavioral Health Services فقط (BHSO) - الصفحة 12 • كيفية الحصول على خدمات Apple Health المغطاة غير المضمّنة من خلال خطتك - الصفحة 15 • بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك - الصفحة 11	هيئة الرعاية الصحية بولاية Washington (HCA): • مدخل عملاء ProviderOne: www.waproviderone.org/client • https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus إذا كانت لا تزال لديك أسئلة أو احتجت لمساعدة إضافية، فاتصل بخدمة عملاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022.
• الخدمات المغطاة - الصفحة 22 • تقديم شكوى - الصفحة 30 • الالتماس ضد قرار من قِبل خطتك الصحية يؤثر على مزاياك - الصفحة 32	Community Health Plan of Washington على 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو اطلع عبر الإنترنت من خلال chpw.org.

• خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك (اضطراب تعاطي المواد أو الصحة العقلية) - صفحة 14 • الإحالات إلى الأخصائيين - الصفحة 14	مقدم خدمات الصحة السلوكية الخاص بك. (إذا احتجت إلى مساعدة في تحديد مقدم رعاية للصحة السلوكية، فاتصل بنا على الرقم 1561-440-800-1 (TTY: 711) أو اطلع عبر الإنترنت من خلال chpw.org. يمكن التواصل مع خط استشارات التمريض على الرقم 1-866-418-2920 (TTY: 711)

• التغييرات التي تطرأ على:
  • عنوانك،
  • دخلك،
  • الحالة الاجتماعية، و
  • عدد أفراد أسرتك،
  • التأمينات الأخرى لديك (بما في ذلك Medicare)،
  • حالة التقديم الضريبي لديك،
  • حملك،
  • حالات الولادة أو التبني.
	Washington Healthplanfinder على 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) أو تفضل بزيارة wahealthplanfinder.org

• إذا كنت أنت أو أحد أحبائك بحاجة إلى مساعدة فورية تتعلق بأزمة صحة سلوكية.	اتصل بخط الحياة للانتحار والأزمات (خط الحياة 988 سري، ومجاني، ومتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع في جميع أيام السنة) على: • اتصل بـ 988 أو أرسل رسالة نصية إليه أو دردش عبره • للحصول على دعم الأزمات باللغة الإسبانية، اتصل بخط دعم الأزمات على الرقم 988 أو أرسل رسالة نصية إليه أو دردش عبره واضغط على الخيار 2. • بالنسبة إلى الأعضاء من الهنود الأمريكيين وسكان ألاسكا الأصليين (AI/AN)، يتوفر خط Native & Strong Lifeline (خط الحياة للسكان الأصليين) عن طريق الضغط على الخيار 4. يتوفر مستشارون من السكان الأصليين على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مجانًا تمامًا. تعرَّف على المزيد حول خط الحياة Native and Strong Lifeline.

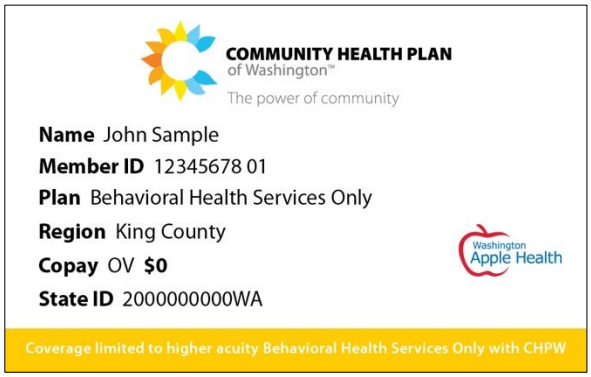
• للمساعدة في تحديد خدمات العلاج والتعافي لأولئك الذين يعانون من اضطراب تعاطي المواد المخدرة، والقمار، وتحديات الصحة النفسية، اتصل بخط المساعدة للتعافي في Washington. خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة في اليوم، وهو سري ويدعم مجهولية الهوية.	اتصل بخط المساعدة للتعافي في Washington على: • https://www.warecoveryhelpline.org/ • 1-866-789-1511
• كيفية الإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وإساءة المعاملة	هيئة الرعاية الصحية بولاية Washington • للإبلاغ عن الاحتيال في أهلية Washington Apple Health، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 • للإبلاغ عن مقدمي خدمات Medicaid، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 تفضل بزيارة موقع HCA للحصول على معلومات مفصلة: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention

بدء الاستخدام

ستحتاج إلى بطاقتين لتتمكن من الوصول إلى الخدمات، رقم بطاقة عضوية Community Health Plan of Washington وبطاقة ProviderOne Services الخاصة بك.

اصطحب معك كلًا من بطاقة الخدمات وبطاقة هوية (ID) الخطة الصحية الخاصة بك عند الذهاب إلى الطبيب، أو الصيدلية، أو غيرهم من مقدمي الرعاية الصحية. وقد تحتاج أيضًا إلى بطاقة هوية (ID) تحمل صورة.

بطاقة هوية (ID) عضو Community Health Plan of Washington الخاصة بك



يجب أن تصل بطاقة هوية العضو الخاصة بك بعد 30 يومًا من التسجيل في التغطية. سيكون رقم بطاقة هوية العضو الخاصة بك موضحًا على بطاقة هوية العضو. اتصل بنا فورًا إذا كانت أي معلومات موجودة على بطاقتك غير صحيحة. ويجب عليك أن تحمل بطاقة هويتك دائمًا وأن تظهرها في كل مرة تحصل فيها على الرعاية. ولست بحاجة إلى انتظار وصول بطاقتك للذهاب إلى مقدم خدمات أو صرف وصفة طبية. اتصل بنا على الرقم1-800-440-1561 (TTY: 711) أو CustomerCare@chpw.org إذا كنت بحاجة للحصول على رعاية قبل وصول بطاقتك. يمكن لمقدم الخدمات الخاص بك أيضًا الاتصال بنا للتحقق من الأهلية.

بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك

ستتلقى أيضًا بطاقة خدمات ProviderOne من خلال البريد.

سيتم إرسال بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك لك بالبريد بعد حوالي 7 إلى 10 أيام من اكتشاف أهليتك للحصول على تغطية Apple Health. هذه بطاقة هوية بلاستيكية تشبه بطاقات هوية التأمين الصحي الأخرى. حافظ على أمان هذه البطاقة لأنها تحتوي على معلومات فريدة وتعريفية عنك.

ستتضمن بطاقة الخدمات الخاصة بك ما يلي:

- اسمك
- رقم هوية ProviderOne
- تاريخ الإصدار
- موقع ويب ProviderOne
- معلومات خدمة العملاء

(لن يتم عرض أي معلومات حول حالة الإقامة أو الهجرة)

إذا كان تلقيت بطاقة خدمات ProviderOne في الماضي، فلن تقوم هيئة HCA بإرسال بطاقة جديدة إليك تلقائيًا. يتم تخصيص رقم عميل ProviderOne فريد لكل شخص.

استخدام بطاقة خدمات ProviderOne

خذ هذه البطاقة معك إلى مواعيد الطبيب الخاص بك. يستخدم مقدمو الخدمات هذه البطاقة للتأكد من تغطية خدماتك. يمكنك عرض نسخة رقمية من بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك من خلال تطبيق WAPlanfinder على الأجهزة المحمولة. تعرّف على المزيد عن التطبيق على wahbexchange.org/mobile/. لا توجد حاجة لطلب بطاقة بديلة عندما يكون لديك نسخة رقمية معك!

يوجد رقم عميل ProviderOne الخاص بك على ظهر بطاقتك. وسيكون دائمًا مكوّنًا من تسعة أرقام وينتهي بـ "WA". ستحتاج إلى رقم عميل ProviderOne الفريد الخاص بك لتأكيد بدء تغطيتك أو لتغيير خطتك الصحية من خلال بوابة عملاء ProviderOne على الرابط www.waproviderone.org/client.

يستخدم مقدمو الرعاية الصحية رقم عميل ProviderOne الخاص بك للتحقق إذا كنت مسجلًا في Apple Health أم لا.

إذا احتجت إلى بطاقة خدمات ProviderOne

يمكنك طلب بطاقة خدمات ProviderOne جديدة إذا لم تستلم بطاقتك أو كانت المعلومات غير صحيحة أو فقدت بطاقتك. يمكنك طلب بطاقة بديلة من خلال طرق عديدة:

- زيارة موقع بوابة عملاء ProviderOne على الويب: https://www.waproviderone.org/client
- الاتصال مجانًا بخدمة عملاء Apple Health Health Care Authority (HCA) على الرقم 1-800-562-3022، واتباع التعليمات.
- طلب التغيير عبر الإنترنت من خلال الرابط: https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/
  - حدد "Client" (العميل).
  - استخدم القائمة المنسدلة "Select Topic" (تحديد الموضوع) لاختيار "Services Card" (بطاقة الخدمات).

لا توجد رسوم على توفير بطاقة جديدة. يستغرق الأمر من 7 إلى 10 أيام للحصول على البطاقة الجديدة في البريد.

تغيير الخطط الصحية للخدمات الصحية السلوكية

تتمتع بالحق في تغيير خطة خدمات الصحة السلوكية فقط (BHSO) في أي وقت. اعتمادًا على وقت تقديم طلبك، تبدأ خطتك الجديدة عادةً في الأول من الشهر التالي. تأكد من تسجيلك في الخطة المطلوبة حديثًا قبل زيارة مقدمي الخدمات في شبكة خطتك الجديدة. إذا كنت من الهنود الأمريكيين أو سكان ألاسكا الأصليين وبحاجة إلى تغيير الخطط للوصول العاجل إلى الرعاية، يمكن إجراء تغيير الخطة بأثر رجعي ليكون ساريًا من اليوم الأول من الشهر.

هناك عدة طرق لتغيير خطتك الصحية:

- تغيير خطتك على موقع Washington Healthplanfinder على الويب: wahealthplanfinder.org
- زيارة مدخل عملاء ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client
- طلب التغيير عبر الإنترنت من خلال الرابط: https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client
  - حدد الموضوع "Enroll/Change Health Plans" (التسجيل/تغيير الخطط الصحية).
- الاتصال بخدمة عملاء Apple Health: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

إذا قررت تغيير الخطط الصحية، فسنعمل مع خطتك الجديدة لنقل الرعاية الضرورية طبيًا حتى تتمكن من الاستمرار في الحصول على الخدمات التي تحتاجها.

ملاحظة: يتعين أن يبقى المسجلون في برنامج مراجعة حالة المريض وتنسيقها (PRC) في نفس الخطة الصحية لمدة عام واحد. اتصل بنا إذا انتقلت أو احتجت إلى إضافة مقدم رعاية صحية هندي إلى برنامج PRC الخاص بك.

استخدام تأمين صحي خاص وتغطية Community Health Plan of Washington الخاصة بك

بعض المسجلين لديهم تأمين صحي خاص. قد نتعاون مع التأمين الآخر للمساعدة في تغطية بعض مبالغ المشاركة في السداد والخصومات والخدمات التي لا يغطيها التأمين الصحي الخاص.

تأكد من أن مقدمي خدمات الصحة السلوكية الخاصين بك مسجلون ضمن شبكة مقدمي الخدمات التابعة لـ Community Health Plan of Washington.

ملاحظة: إذا كانت لديك خطة تأمين خاصة كخطة أساسية، فستحتاج إلى التأكد من أن مقدم (أو مقدمي) خدمات الصحة السلوكية الخاصين بك مسجلون في شبكة خطة الرعاية المدارة لديك، أو أنهم مستعدون لإرسال الفواتير إلينا بأي مدفوعات مشتركة، أو مبالغ تحمل، أو أي أرصدة تتبقى بعد أن تسدد تغطيتك الأساسية فاتورة الرعاية الصحية. سيساعدك ذلك في تجنب أي تكاليف نثرية. إذا كنت مؤهلاً لـ Medicare، فتذكر أنه يتعين على طبيبك إرسال فاتورة إلى Medicare أولاً.

أظهر جميع البطاقات عندما تذهب إلى الطبيب أو مقدمي الخدمات الطبية الآخرين. يتضمن ذلك:

- بطاقة التأمين الصحي الخاص، و
- بطاقة خدمات ProviderOne، و
- بطاقة هوية عضو Community Health Plan of Washington.

تواصل مع Community Health Plan of Washington مباشرة إذا:

- ينتهي التأمين الصحي الخاص بك،
- تغيّر التأمين الصحي الخاص لديك، أو
- لديك أسئلة حول استخدام Apple Health مع التأمين الصحي الخاص بك.

كيفية الحصول على خدمات الصحة السلوكية

خدمات الصحة السلوكية ومقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك

تشمل الصحة السلوكية خدمات علاج الصحة النفسية (MH) واضطراب تعاطي المواد (SUD) مثل الاستشارة/العلاج، والتقييمات/الفحوصات، والأدوية، ومراجعة أخصائي الصحة السلوكية.

بعض الأعضاء الذين يسعون للحصول على خدمات الصحة السلوكية لديهم بالفعل مقدم رعاية أولية (PCP) من شبكة طبية أخرى مثل Medicare، أو التأمين الصحي الخاص، أو الخدمات الصحية الهندية/مقدمي الرعاية الصحية الهندية، أو برنامج Apple Health بدون خطة رعاية مدارة (تسمى أيضًا الدفع مقابل الخدمة). سيساعدك أحد منسقي رعاية الصحة السلوكية لدينا في تلبية احتياجات الصحة السلوكية الخاصة بك، وربطك بخدمات العلاج، ويمكنه التنسيق مع PCP الخاص بك، إذا لزم الأمر. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) إذا احتجت إلى مساعدة.

إذا احتجت إلى خدمات الصحة السلوكية، فاتصل بخدمة عملاء Community Health Plan of Washington على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) ويمكننا مساعدتك في العثور على أخصائي صحة سلوكية مشمول بالتغطية بموجب خطتك.

يمكنك الوصول إلى الرعاية التي تحتاجها من أخصائي صحة سلوكية خارج شبكة Community Health Plan of Washington إذا لم يكن لدينا أخصائي داخل الشبكة. وسنحتاج إلى منحك موافقة مسبقة للقيام بذلك. سيطلب مقدم الرعاية الأولية الخاص بك موافقة مسبقة منا مع معلومات سريرية تخبرنا عن سبب حاجتك إلى هذه الرعاية. يتعين علينا الاستجابة لمقدم الرعاية الأولية الخاص بك خلال خمسة أيام من الطلب. سنخطرك بقرارنا في موعد لا يتجاوز 14 يومًا من يوم طلبك.

إذا كنت عضوًا من الهنود الأمريكيين/سكان ألاسكا الأصليين (AI/AN) وتتلقى الرعاية لدى مقدم رعاية صحية هندية، يمكنك الاستمرار في تلقي الخدمات إذا لم يكونوا ضمن شبكتنا، دون الحاجة إلى موافقة مسبقة.

لديك الحق في تقديم التماس إذا رفضنا هذا الطلب، وكنت لا توافق على قرارنا. ويعني هذا أنه يمكنك مطالبتنا بتوفير شخص مختلف يراجع الطلب. انتقل إلى الصفحة 32 لمزيد من المعلومات.

لا تتحمل مسؤولية أي تكاليف إذا أحالك مقدم الرعاية الأولية (PCP) أو Community Health Plan of Washington إلى أخصائي من خارج شبكتنا، وسنعطيك الموافقة المسبقة.

خدمات الصحة السلوكية التي يمكنك الحصول عليها دون إحالة

لا تحتاج إلى إحالة من أخصائي رعاية صحية لزيارة مقدم خدمة داخل شبكتنا إذا كنت بحاجة إلى أي من الخدمات التالية. هذه ليست قائمة كاملة. إذا كانت لديك أسئلة حول ما إذا كنت بحاجة إلى إحالة، يمكنك الاتصال بخطة Community Health Plan of Washington.

- علاج الصحة السلوكية (الصحة النفسية واضطراب تعاطي المواد المخدرة) وخدمات الاستجابة للأزمات، بما في ذلك:
  - التدخل في الأزمات
  - تحقيق الاستقرار في الأزمات
  - خدمات العلاج والتقييم
  - خدمات إدارة الانسحاب الآمن وتحقيق الاستقرار
- خدمات الصحة السلوكية في العيادات الخارجية (الصحة النفسية واضطراب تعاطي المواد) (راجع الصفحة 22 لمعرفة القيود).
- الأدوية الخاصة بالاضطراب المتعلق بتناول الأدوية الأفيونية
- أدوية علاج اضطراب تعاطي الكحول

Telehealth (الرعاية الصحية عن بُعد)/Telemedicine (التطبيب عن بُعد)

إذا كان مقدم الخدمة الخاص بك مدعومًا، يمكنك التحدث مع مقدم الخدمات الخاص بك عبر الهاتف أو الكمبيوتر بدلاً من تحديد موعد شخصي. يُعرف هذا باسم telemedicine (التطبيب عن بُعد). يجب أن تكون Telemedicine (التطبيب عن بُعد) (يشار إليها أيضًا باسم telehealth (الرعاية الصحية عن بُعد)) عبارة عن اتصالات صوتية، أو صوتية ومرئية تفاعلية في الوقت الفعلي.

يمكنك مشاركة المعلومات مع مقدم الخدمات الخاص بك وتلقي التشخيص والعلاج في الوقت الفعلي دون التواجد في نفس المكان.

اسأل مقدم الصحة السلوكية عما إذا كان يقدم خدمات الرعاية الصحية عن بعد. يمكنك أيضًا الاتصال بخط 24-hour Nurse Line لدينا على الرقم 1-866-418-2920 (TTY: 711) للحصول على مشورة مجانية بشأن نوع الرعاية التي قد تحتاجها.

خدمات Apple Health المغطاة بدون خطة رعاية مُدارة (أيضًا باسم الرسوم مقابل الخدمة)

تدفع هيئة الرعاية الصحية (HCA) مقابل بعض المزايا والخدمات مباشرة من خلال Apple Health حتى إذا كنت لم تكن مسجلًا في خطة صحية. تشتمل هذه المزايا على:

- خدمات الرعاية ووسائل الدعم طويلة الأجل
- Substance Using Pregnant People (SUPP) Program، و
- خدمات للأفراد الذين يعانون من إعاقات في النمو.

تحتاج فقط إلى بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك للحصول على هذه المزايا. إذا كان لديك PCP، فسيقوم PCP الخاص بك أو Community Health Plan of Washington بمساعدتك في الوصول إلى هذه الخدمات وتنسيق رعايتك. انظر الصفحة 14 لمزيد من التفاصيل عن المزايا المغطاة. إذا كان لديك سؤال بشأن ميزة أو خدمة غير واردة هنا، يمكنك الاتصال بخدمة أعضاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022.

شبكة مقدمي خدمات الصحة السلوكية التابعة لـ Community Health Plan of Washington

في معظم الحالات، يجب عليك استخدام مقدمي خدمات الصحة السلوكية الذين يعملون مع خطة Community Health Plan of Washington. لدينا أيضًا مستشفيات وصيدليات لكي تستخدمها. يمكنك طلب دليل يحتوي على معلومات حول مقدمي الخدمات والمستشفيات لدينا أو زيارة دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت لخطتك الصحية. تشتمل الأدلة على:

- المستشفيات والصيدليات.
- اسم وموقع ورقم هاتف مقدم الخدمات.
- التخصص والمؤهلات والدرجة الطبية.
- اللغات التي يتحدثها مقدمو الخدمات هؤلاء.
- حدود على أنواع المرضى (البالغين، الأطفال، إلخ).
- وما إذا كانوا يقبلون مرضى جدد.

للحصول على نسخة مطبوعة من الدليل، اتصل بخط خدمات الأعضاء لدينا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني chpw.org.

تنسيق الرعاية/إدارة الحالة

خدمات التنسيق المقدمة من قبل أخصائيي صحة المجتمع.

يُعد أخصائيو صحة المجتمع (CHW) ميزة مشمولة بالتغطية للمساعدة في تنسيق رعايتك. أخصائيو صحة المجتمع أعضاء موثوقين في المجتمع، ويمكنهم مساعدتك أنت وعائلتك في التواصل مع مقدمي الرعاية الصحية، والخدمات الاجتماعية، والموارد المختلفة.

يمكن لأخصائيي صحة المجتمع القيام بما يلي:

- المساعدة في الإحالات إلى أطباء أو خدمات أخرى.
- تقديم الدعم لك بعد زيارة غرفة الطوارئ.
- تقديم المساعدة بعد الإقامة في المستشفى أو مرافق التمريض.
- توصيلك بموارد المجتمع المتعلقة بالسكن، أو الغذاء، أو النقل، أو الاحتياجات الأخرى.

يدعم أخصائيو صحة المجتمع الأفراد الذين يعانون من حالات صحية خطيرة أو طويلة الأمد من خلال مساعدتهم على التنقل داخل النظام الصحي والبقاء على تواصل مع الرعاية التي يحتاجونها. توفر ميزة CHW خدمات وقائية وداعمة مصممة لتلبية الاحتياجات الاجتماعية وكذلك الحالات الصحية المزمنة أو عالية الخطورة.

تحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك إذا كنت مهتمًا بخدمات CHW. يمكنك أيضًا معرفة المزيد من خلال زيارة hca.wa.gov/billers-providers-partners/program-information-providers/community-health-workers-chw.

مراكز الرعاية المجتمعية

توجد تسعة مراكز للرعاية المجتمعية (CCH) في جميع أنحاء ولاية Washington، يدار كل منها من قبل مجتمع الصحة المسؤول (Accountable Community of Health, ACH) الإقليمي الخاص به. تعمل مراكز CCH مصدرًا مركزيًا لربط الأفراد ذوي الاحتياجات الصحية بخدمات دعم الرعاية الاجتماعية ذات الصلة. تقوم مراكز CCH بتنسيق الإحالات من خلال العمل بشكل وثيق مع المنظمات المجتمعية، والخدمات الاجتماعية، ومرافق الرعاية الصحية، والمؤسسات الإصلاحية، والهيئات الحكومية. وتربط CCH الأفراد بالعاملين المجتمعيين المدربين (CBW)، الذين يقدمون دعمًا شخصيًا لتحقيق الأهداف الصحية.

لدعم سياسة ضمان الوصول للخدمة بغض النظر عن جهة الاتصال، يمكن تلقي الإحالات عبر مركز اتصال اتصالات الأزمات على مستوى الولاية عن طريق الاتصال بالرقم 1-833-453-0336، أو 211، أو 988.

حدد موقع CCH المحلي الخاص بك من خلال زيارة الرابط coalitionofachs.org/hubs.

الدفع مقابل الحصول على خدمات الصحة السلوكية

كعميل لدى Apple Health، لا تتوفر لديك مبالغ مشاركة في السداد أو خصومات لأي خدمات مغطاة. وقد تلتزم بدفع مقابل خدماتك في الحالات التالية:

- إذا تلقيت خدمة لا تغطيها Apple Health.
- إذا تلقيت خدمة لا تمثل ضرورة من الناحية الطبية.
- تحصل على الرعاية من مقدم رعاية غير موجود في شبكتنا وهي ليست حالة طارئة أو تمت الموافقة عليها مسبقًا من قبل خطتك الصحية.
- إذا لم تلتزم بقواعدنا عند تلقي الرعاية من أخصائي.

لا ينبغي على مقدمي الخدمات مطالبتك بالدفع من أجل الخدمات المغطاة. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) إذا تلقيت فاتورة. سنعمل مع مقدم الخدمات الخاص بك للتأكد من إعداده للفواتير بصورة صحيحة.

برامج تحسين الجودة

الهدف من برنامج تحسين الجودة التابع لخطة Community Health Plan of Washington هو تحسين جودة الرعاية والخبرة لديك. نتعقب برامج صحية مختلفة ونعد التقارير عن أدائنا. نستخدم هذه المعلومات لتحديد ما يمكننا القيام به بشكل أفضل لضمان حصول الجميع على الرعاية والدعم الذي يحتاجونه.

من وقت لآخر، سنتصل بك عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد أو ارسال رسالة أو الهاتف لإخبارك بالبرامج أو الخدمات التي نعتقد أنها قد تساعدك أو نذكرك بالخدمات الصحية المهمة أو فقط لمعرفة المزيد عنك حتى نتمكن من متابعة التحسن. إذا كانت لديك أسئلة أو كنت تريد المزيد من المعلومات حول برنامج تحسين الجودة، فيرجى الاتصال بخدمة العملاء لدينا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو إرسال بريد إلكتروني لنا على customercare@chpw.org.

برامج إدارة الاستخدام

تريد Community Health Plan of Washington منك أن تحصل على الرعاية المناسبة لك، دون الحصول على الرعاية التي لا تحتاج إليها. نساعد في التأكد من حصولك على مستوى الرعاية المُناسب من خلال اتخاذ القرارات استنادًا إلى الحاجة الطبية والملاءمة والمزايا المغطاة.

إذا كانت لديك أسئلة حول كيفية اتخاذ هذه القرارات، فاتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً

كيف نقوم بتقييم التكنولوجيا الجديدة

نقوم بمراجعة المعدات والأدوية والإجراءات الجديدة لتحديد ما إذا كان ينبغي تغطيتها على أساس الضرورة الطبية. لا تزال بعض المعدات والأدوية والإجراءات الجديدة قيد الاختبار لمعرفة ما إذا كانت مفيدة حقًا. وإذا كانت لا تزال قيد الاختبار، فإنها تسمى تجريبية أو استقصائية. تتم تغطية هذه الخدمات بعد البحث وتحديد خطة Community Health Plan of Washington بأنها مفيدة أكثر من كونها ضارة. إذا كنت تريد معرفة المزيد، اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً.

معلومات للسكان الأصليين لأمريكا (الهنود الحمر) وسكان ألاسكا الأصليين

يملك الهنود الأمريكيون وسكان ألاسكا الأصليون (AI/AN) في Washington الخيار بين الرعاية المدارة من Apple Health أو تغطية Apple Health دون خطة رعاية مُدارة (والتي تسمى أيضًا الرسوم مقابل الخدمة). تقوم HCA بذلك للامتثال للقواعد الفيدرالية، تقديرًا لنظام تقديم الرعاية الصحية للهنود وللمساعدة في ضمان تمتعك بالوصول إلى الرعاية الصحية المناسبة ثقافيًا. يمكنك الاتصالبخدمة عملاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022 لطرح الأسئلة أو لتغيير تسجيلك. يمكنك تغيير اختيارك (أو اختياراتك) في أي وقت، ما لم يكن سبب التغيير هو الحاجة الملحة للحصول على الرعاية.

إذا كنت على تواصل أو شراكة مع "مساعد قبلي" (Tribal Assister) من خلال مرفق تابع للخدمات الصحية الهندية (IHS)، أو برنامج رعاية صحية مدار قبليًا، أو برنامج صحة الهنود في المناطق الحضرية (UIHP)، فإنه يمكنهم مساعدتك في اتخاذ قرارك. قد يساعدونك أيضًا في اتخاذ القرارات بشأن ما إذا كنت تختار خطة رعاية مُدارة أو تغطية Apple Health بدون خطة رعاية مُدارة. إذا كانت لديك أسئلة حول رعايتك الصحية أو تغطية الرعاية الصحية الخاصة بك، فقد يتمكن موظفو UIHP أو برنامج الرعاية الصحية القبلية الخاص بك من مساعدتك. تعرَّف على المزيد عن المساعدين القبليين.

إذا كنت أحد أفراد الهنود الأمريكيين/سكان ألاسكا الأصليين (AI/AN)، فقد تتمكن من الحصول على خدمات الرعاية الصحية من خلال مرفق IHS، أو مقدم رعاية صحية هندي، أو برنامج UIHP مثل مجلس Seattle للصحة الهندية (Seattle Indian Health Board) أو مشروع NATIVE في Spokane. حيث يعرف مقدمو الخدمات في هذه العيادات احتياجات رعايتك الصحية ومجتمعك وثقافتك ويفهمونها. سيوفرون لك الرعاية التي تحتاج إليها أو يقومون بإحالتك إلى أخصائي.

Apple Health Medicare Connect

تُعد خطة Apple Health Medicare Connect نوعًا خاص من خطط Medicare Advantage للأفراد المؤهلين لخطط ذوي الاحتياجات الخاصة مزدوجة الأهلية (D-SNP)، ما يسمح بتنسيق الرعاية بين خدمات Medicare وApple Health (Medicaid).

يتمتع الفرد مزدوج الأهلية بتغطية Medicare وتغطية Apple Health. إذا كنت عميلاً مزدوج الأهلية، فإن Medicare هي تغطيتك الأساسية لاحتياجات الرعاية الصحية البدنية الخاصة بك. ستكون Apple Health هي تغطيتك الثانوية. يتمتع العملاء مزدوجو الأهلية أيضًا بتغطية صحية سلوكية من خلال خطة رعاية مُدارة لخدمات الصحة السلوكية فقط (BHSO) من Apple Health.

لديك الخيار باختيار نفس الخطة الصحية لتغطية D-SNP وBHSO، إذا كنت تعيش في مقاطعة توفر تسجيلاً متوافقًا. يساعد التسجيل المتوافق العملاء مزدوجي الأهلية في إدارة خدماتهم الصحية الجسدية والسلوكية في إطار خطة واحدة. يجعل هذا من السهل العثور على مقدم خدمات وتنسيق خدمات Medicare وApple Health.

يتبع التسجيل في Apple Health Medicare Connect الجداول الزمنية للتسجيل المفتوح في Medicare أدناه:

- **فترة التسجيل الأولي.** عندما تصبح مؤهلًا للحصول على Medicare لأول مرة، يمكنك الانضمام إلى خطة.
- **فترة التسجيل المفتوح.** من 15 أكتوبر - 7 ديسمبر من كل عام، يمكنك الانضمام إلى خطة أو تبديلها أو تركها. ستبدأ تغطيتك في 1 يناير (طالما حصلت الخطة على طلبك بحلول 7 ديسمبر).
- **فترة التسجيل المفتوحة في Medicare Advantage.** من 1 يناير إلى 31 مارس من كل عام، إذا كنت مسجلًا في خطة Medicare Advantage Plan، يمكنك التبديل إلى خطة Medicare Advantage Plan مختلفة أو التبديل إلى Original Medicare (والانضمام إلى خطة أدوية Medicare منفصلة) مرة واحدة خلال هذا الوقت. **ملاحظة:** ويمكنك فقط تبديل الخطط مرة واحدة خلال هذه الفترة.

اعرض خريطة التسجيل المحاذاة في دليل منطقة خدمة HCA لمعرفة ما إذا كانت المحاذاة متاحة في مقاطعتك.

ماذا لو كنت من الهنود الأمريكيين/سكان ألاسكا الأصليين؟

يمكن للأشخاص مزدوجي الأهلية من الهنود الأمريكيين/سكان ألاسكا الأصليين:

التسجيل في Apple Health BHSO أو

احصل على تغطية الصحة السلوكية من Apple Health بدون خطة رعاية مدارة من خلال برنامج الدفع مقابل الخدمة التابع لإدارة HCA. اعرض تغطية Apple Health بدون كتيب خطة رعاية مُدارة للحصول على قائمة كاملة بالخدمات: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

هناك مزايا وعيوب لكل منها، حسب ظروفك الفردية. العيادة الصحية القبلية وموظفو العيادة الهندية الحضرية على دراية بهذه الخيارات ويمكنهم مساعدتك في الاختيار. تعرَّف على المزيد عن تغطية Apple Health للهنود الأمريكيين/سكان ألاسكا الأصليين.

الحصول على الرعاية في حالات الطوارئ أو في حالة كونك بعيدًا عن منزلك

في الحالة الطارئة

اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ إذا كانت لديك مشكلة صحية مفاجئة أو خطيرة تعتقد أنها حالة طارئة.

اتصل بنا في أقرب وقت ممكن بعد ذلك لإعلامنا أن لديك حالة طارئة وأين تلقيت الرعاية. لا تحتاج إلى التصريح المسبق لطلب الحصول على الرعاية في حالة الطوارئ. قد تستخدم أي مستشفى أو منشأة من منشآت الرعاية الطارئة إذا كانت لديك حالة طارئة.

أزمة الصحة السلوكية

تشتمل أمثلة أزمة/حالة طوارئ متعلقة بالصحة السلوكية على حالات عندما يعاني الفرد من:

- تهديدات أو حديث بشأن إيذاء أو قتل نفسه و/أو أي أمر آخر
- الشعور باليأس
- الشعور بالغضب أو الغضب الجامح
- الشعور بأنك محاصر، وكأنه لا يوجد مخرج أمامك
- المشاركة في سلوكيات متهورة
- الشعور بالتوتر أو الاضطراب أو عدم القدرة على النوم
- الانسحاب من الأصدقاء والعائلة
- مصادفة تغيّرات درامية بالمزاج
- عدم رؤية أي سبب للبقاء على قيد الحياة
- تعاطي الكحول أو المواد بصورة متزايدة
- يشهد حالات متكررة لتعاطي الجرعات الزائدة

يمكنك الاتصال بخطوط الأزمات أدناه إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه يعاني من أزمة صحية سلوكية.

- **اتصل بالرقم 911 للحصول على مساعدة فورية لحالة طوارئ تهدد الحياة.**
- **اتصل بالرقم 988 للحصول على مساعدة فورية لأزمة الصحة السلوكية.**
  - اتصل أو أرسل رسالة نصية إلى 988. الخط مجاني وسري ومتاح على مدار 7/24.
  - بالنسبة إلى الأعضاء من الهنود الأمريكيين/سكان ألاسكا الأصليين (AI/AN)، يتوفر خط الحياة Native & Strong Lifeline عن طريق الضغط على الخيار 4. يتوفر مستشارون من السكان الأصليين على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مجانًا تمامًا. تعرف على المزيد حول خط الحياة Native & Strong Lifeline.
- **بالنسبة لتعاطي المخدرات أو مشكلة المقامرة أو دعم الصحة العقلية:** اتصل أو أرسل رسالة نصية إلى خط مساعدة التعافي في Washington على الرقم 1-866-789-1511 أو (TTY) 1-206-461-3219 للإحالات على مدار 24 ساعة. يمكنك أيضًا الانتقال إلى warecoveryhelpline.org.
  - يمكن للمراهقين التواصل مع مراهقين آخرين بين الساعة 6 و 10 مساءً. اتصل بالرقم 1-866-833-6546، أو أرسل بريداً إلكترونيًا إلى teenlink@crisisclinic.org أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني teenlink.org866.

أرقام هواتف خطوط الأزمات بالمقاطعة

اتصل بخط أزمات مقاطعة منظمة الخدمات الإدارية للصحة السلوكية المحلية (BH-ASO) أدناه لطلب المساعدة إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه يعاني من أزمة صحية سلوكية.

المنطقة	المقاطعات	خطوط الأزمات
Great Rivers	Cowlitz وGrays Harbor وLewis وPacific وWahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin وBenton وColumbia وFranklin وGarfield وKittitas وWalla Walla وWhitman وYakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan وDouglas وGrant وOkanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island وSan Juan وSkagit وSnohomish وWhatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam وJefferson وKitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams وFerry وLincoln وPend Oreille وSpokane وStevens	1-877- 266-1818
Southwest	Clark وKlickitat وSkamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason وThurston	1-800-270-0041

توقعات بخصوص توقيت رؤيتك من قِبل الرعاية الصحية

تعتمد أوقات الانتظار لرؤية مقدم خدمات على احتياجات رعايتك. اعرض أوقات الانتظار المتوقعة لرؤية مقدم خدمات أدناه.

- **الرعاية في حالات الطوارئ:** 24 ساعة في اليوم، على مدار أيام الأسبوع.
- **الرعاية العاجلة:** زيارات العيادة لمقدم خدمات الصحة السلوكية لديك أو غيره من مقدمي الخدمات خلال 24 ساعة.
- **الرعاية الروتينية:** زيارات العيادة لمقدم خدمات الصحة السلوكية لديك أو غيره من مقدمي الخدمات خلال 10 أيام. الرعاية الروتينية مخططة وتشتمل على زيارات منتظمة لمقدمي الخدمات بخصوص المخاوف غير العاجلة أو الحالات الطارئة.

اتصل بنا إذا انتظرت لوقت أطول من الوقت الموضح أعلاه لرؤية مقدم خدمات.

الوصفات الطبية

الوصفات الطبية المتعلقة بالصحة السلوكية غير مغطاة بموجب خطة BHSO. تتم تغطية الوصفات الطبية كجزء من مزايا الصحة البدنية الخاصة بك. سيحصل المسجلون في تغطية الجزء D من Medicare على تغطية الوصفات الطبية من خلال الجزء D من Medicare الخاصة بهم. اتصل بنا لطرح الأسئلة حول تغطية أدويتك الموصوفة.

المزايا المغطاة من قِبل Community Health Plan of Washington

يصف هذا القسم مزايا وخدمات الصحة السلوكية المغطاة من قِبل Community Health Plan of Washington. وهي ليست قائمة كاملة بالخدمات المغطاة. قد يتلقى الأطفال والشباب الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا أو أقل خدمات غير مدرجة عندما تكون ضرورية طبيًا. تحقق من مقدم خدمات الصحة السلوكية المتابع لحالتك أو تواصل معنا إذا كنت تحتاج إلى خدمة غير واردة في القائمة التالية. يمكنك عرض المزايا والخدمات الخاصة بنا على chpw.org/bhso.

قد تتطلب بعض خدمات الرعاية الصحية المغطاة موافقة مسبقة.

- تتطلب جميع الخدمات غير المغطاة الحصول على موافقة مسبقة منا.
- تتطلب الخدمات غير المغطاة من خلال Apple Health بدون خطة رعاية مُدارة الحصول على موافقة مسبقة من HCA.

تنحصر بعض الخدمات في عدد محدد من الزيارات. يمكن لمقدم الخدمات الخاص بك طلب تمديد القيود (LE) إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الزيارات. بالنسبة إلى الأطفال والشباب الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا أو أقل، ستتم مراجعة الطلبات على أساس كل حالة على حدة لتقييم إذا كانت الزيارات الإضافية ضرورية طبيًا. في حالة البالغين، اطلب من مقدم الخدمة الخاص بك طلب استثناء للقاعدة (ETR) إذا كنت بحاجة إلى خدمات غير مغطاة.

تذكر الاتصال بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو طالع دليل مقدمي الخدمات لدينا على chpw.org/find-a-doctor قبل حصولك على خدمات الصحة السلوكية. يمكنك أيضًا سؤال مقدم الرعاية الأولية لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها.

الخدمات العامة والرعاية الطارئة

الخدمة	معلومات إضافية
الخدمات الطارئة	متوفرة على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع في أي مكان في الولايات المتحدة.
خدمات المستشفى والمرضى الداخليين والخارجيين	يتعين الموافقة عليها من جانبنا لكل الرعاية غير الطارئة.
الرعاية العاجلة	استخدم الرعاية العاجلة عندما تكون لديك مشكلة متعلقة بالصحة السلوكية تحتاج إلى الرعاية فورًا، لكنها لا تتضمن تعرّض حياتك للخطر.

الصحة السلوكية

تشتمل خدمات الصحة السلوكية على خدمات الصحة العقلية وعلاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة. يمكننا مساعدتك في العثور على مقدم خدمات إذا كنت بحاجة إلى استشارة أو إجراء اختبار أو دعم الصحة السلوكية. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو حدد مقدم خدمات من دليل مقدمي الخدمات لدينا.

بالنسبة إلى الأطفال والشباب الذين تبلغ أعمارهم 17 عامًا أو أقل، يمكن لخدمة إحالة الصحة العقلية للأطفال والمراهقين في Washington المساعدة في العثور على مقدم خدمات. اتصل بالرقم 833-303-5437 من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً، أو أكمل نموذج طلب عبر الإنترنت.

لمعرفة المزيد، تفضل بزيارة seattlechildrens.org/clinics/washington-mental-health-referral-service/

الخدمة	المعلومات الإضافية

علاج الصحة العقلية	تتم تغطية خدمات الصحة العقلية عند تقديمها في وكالة الصحة السلوكية أو المقدمة من جانب طبيب نفسي أو عالم نفسي أو استشاري صحة عقلية مرخص له أو مسؤول اجتماعي سريري مرخّص أو معالج الزواج والأسرة المرخّص. قد تشتمل خدمات الصحة العقلية على:
	• الخدمات في حالة الأزمات
	• تقييم القبول والتقييم والفحص
	• دعم الأقران
	• التدخلات العلاجية للصحة الصحة العقلية مثل:
	  • العلاج الفردي والعائلي والجماعي
	  • العيادات الخارجية والسكنية والمرضى الداخليين
	• نماذج علاجية مكثفة ومختصرة
	• إدارة الأدوية ومراقبتها
	• تنسيق الرعاية والتكامل المجتمعي

خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة (SUD)	قد تشتمل خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد (SUD) على: • التقييم • التدخل الوجيز والإحالة للعلاج • العلاج الفردي والعائلي والجماعي • العيادات الخارجية والسكنية والمرضى الداخليين • الأدوية الخاصة بالاضطراب المتعلق بتناول الأدوية الأفيونية (MOUD) • أدوية علاج اضطراب تعاطي الكحول (MAUD) • إدارة الحالات • تنسيق الرعاية والتكامل المجتمعي

الخدمة	المعلومات الإضافية
	• دعم الأقران • الخدمات في حالة الأزمات • إدارة الانسحاب (إزالة السموم)
الأدوية الخاصة بالاضطراب المتعلق بتناول الأدوية الأفيونية (MOUD)	كان يُشار إليها سابقًا باسم العلاج بالاستعانة بالأدوية (MAT). الأدوية المستخدمة لعلاج بعض اضطرابات تعاطي المواد المخدرة. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) لمزيد من التفاصيل. يمكنك أيضًا العثور على أدوية علاج اضطراب تعاطي المواد الأفيونية من خلال أداة تحديد مواقع MOUD الموجودة على الرابط https://search.warecoveryhelpline.org/
أدوية علاج اضطراب تعاطي الكحول (MAUD)	كان يُشار إليها سابقًا باسم العلاج بالاستعانة بالأدوية (MAT). الأدوية المستخدمة لعلاج اضطراب تعاطي الكحول. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) لمزيد من التفاصيل.
أدوية علاج اضطراب تعاطي التبغ (MTUD)	جميع عملاء برنامج Washington Apple Health (Medicaid) مؤهلون للحصول على خدمات الإقلاع عن التبغ/النيكوتين من خلال "خط الإقلاع عن التدخين في ولاية Washington": 1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669). يغطي برنامج Medicaid الاستشارات ومنتجات الإقلاع عن التبغ/النيكوتين للحوامل.
تدخلات علاج مشكلة اضطراب القمار	تتضمن هذه الخدمات المشمولة في التغطية ما يلي: • التقييم • الخدمات العلاجية الفردية والعائلية و/أو الجماعية..

Family Youth System Partner Round Tables (FYSPRT)

تعد FYSPRTs آلية مهمة لمعالجة الفجوات والحواجز والاحتياجات المتكررة المتعلقة بالصحة السلوكية للأطفال والشباب والأسرة ، ولتبادل الخبرات الحية والمعرفة للتأثير على السياسات والبرامج التي تعمل على تحسين نتائج الصحة السلوكية للشباب والأسر في Washington.

تعرَّف على كيفية مشاركة ملاحظاتك حول أنظمة الصحة السلوكية تحت قسم أسمِع صوتك في الصفحة 41.

الخدمات المعملية

الخدمة	معلومات إضافية
الخدمات المعملية	قد تتطلب بعض الخدمات موافقة مسبقة

خدمات الرعاية الصحية للأطفال

قد يتلقى الأطفال والشباب في سن 20 عامًا أو أقل المسجلون في برنامج Apple Health مجموعة كاملة من الرعاية الصحية تشمل الرعاية الوقائية، وطب الأسنان، والصحة العقلية، والرعاية النمائية، والرعاية المتخصصة. تشمل هذه الميزة أي خدمة رعاية صحية ضرورية طبيًا. وقد تشمل الخدمات الرعاية الوقائية والخدمات اللازمة للحفاظ على الأداء الوظيفي وتحسين صحة الأطفال. يتضمن ذلك الخدمات الضرورية لدعم طفل يعاني من إعاقة تنموية.

فحوصات الطفل السليم، التي يشار إليها أحيانًا باسم الفحص والتشخيص والعلاج الدوري المبكر (EPSDT) أو خدمات الفحص، هي زيارات منتظمة مع مقدم الرعاية الصحية لطفلك. ويمكن أن تساعد هذه الزيارات والفحوصات الروتينية في مواكبة التطور الجسدي والعاطفي والاجتماعي لطفلك، وتحديد احتياجات الرعاية الصحية المحتملة التي قد تتطلب تقييمًا وعلاجًا إضافيًا.

عند تحديد حالة صحية محتملة، سيقدم مقدم (أو مقدمو) الرعاية لطفلك خدمات إضافية أو يوفرون إحالة لخيارات التقييم والعلاج. قد يتم إجراء التقييم بواسطة مقدم خدمة مؤهل، ويتم ذلك بشكل منفصل عن زيارة فحص الطفل السليم. يساعد التشخيص كلًا منك ومن مقدم الخدمة في تحديد الخدمات التي ستعالج الحالة الصحية. تفضل بزيارة صفحات الويب الخاصة بفحوصات الطفل السليم وخدمات الأطفال والشباب التابعة لهيئة HCA لمعرفة المزيد.

يتم تغطية بعض مزايا الصحة السلوكية من خلال Community Health Plan of Washington وبعضها من خلال تغطية Apple Health بدون خطة رعاية مُدارة (رسوم مقابل الخدمة). اتصل بنا في حال لديك أسئلة.

الخدمات الإضافية التي نقدمها

في CHPW، ندعم صحة الشخص بأكمله. نحن نقدم خدمات ومزايا إضافية لا تكلفك شيئًا وتساعدك في عيش حياة أكثر صحة.

خط استشارات التمريض. يمكن لأعضاء BHSO الاتصال بخط مشورة التمريض على مدار 24 ساعة على الرقم 2920-418-866-1 (الهاتف النصي: اتصل على رقم 711) للتحدث مع ممرضة مسجلة لإرشادك حول نوع الرعاية الذي قد يكون مطلوبًا.

المزايا الإضافية. قد تكون مؤهلاً للحصول على هاتف محمول مجاني وخصم Amazon Prime ونقل مجاني إلى المواعيد الصحية والمزيد. مزيد من التفاصيل على chpw.org/membercenter/behavioral-health/behavioral-health-services-only-plan/

خدمات الشباب. خطة CHPW لديها خدمات منزلية ومدرسية ومجتمعية لمساعدة الأطفال ذوي الاحتياجات السلوكية. ويشمل هذا الدعم خدمات الصحة العقلية المكثفة والرعاية المنسقة بين مقدمي الخدمات لطفلك.

خدمات تنسيق الرعاية الإضافية التي قد نقدمها

في Community Health Plan of Washington، نؤمن بالرعاية الشخصية الكاملة. نقدم مجموعة متنوعة من الخدمات والموارد لمساعدتك على إدارة صحتك وعافيتك في جميع جوانب حياتك.

خدمات الدعم المجتمعية. يضم قسم خدمات دعم المجتمع لدينا فريقًا من العاملين في مجال صحة المجتمع الذين يمكنهم ربطك بالموارد المحلية للمساعدة في تلبية الاحتياجات اليومية الأساسية مثل الإسكان والمواصلات والغذاء. يمكنك طلب خدمات الدعم لنفسك، أو يمكن لأحد أفراد الأسرة طلبها لك. يمكن للآخرين، مثل مقدمي الرعاية الصحية ومخططي الخروج من المستشفى ومقدمي الرعاية وموظفي إدارة الرعاية لدينا أيضًا إحالتك. لمزيد من المعلومات، اتصل بالرقم 1-866-418-7006 (TTY: 711).

إدارة الرعاية. يمكن أن تكون إدارة المشاكل الصحية السلوكية والبدنية صعبة. سيساعدك مدير حالتك الشخصية في تحديد خطة ووضعها للوصول إلى أهدافك الصحية. يمكنهم أيضًا المساعدة في تنسيق الخدمات والبرامج الصحية المختلفة التي تحتاجها لتشعر بأفضل ما لديك.

عمليات انتقال الرعاية. بعد خروجك من المستشفى، تظل بحاجة إلى الدعم للتأكد من تعافيك تمامًا. يعمل فريق عمليات انتقال الرعاية التابع لخطة CHPW مع المستشفى الخاصة بك للتأكد من أن العملية الانتقالية للخروج من المستشفى الخاصة بك سلسة. وسيقوم بمتابعة حالتك بمكالمة هاتفية بعد مغادرة المستشفى. وسيتأكد من قدرتك على الوصول إلى مواعيد المتابعة الخاصة بك والحصول على الدواء الذي تحتاج إليه.

يمكنك الإقلاع عن التدخين. يمكننا مساعدتك. يمكنك الإقلاع عن التدخين بمساعدة مدرب ودعم على الويب وموارد أخرى من خلال برنامج Quit for Life®. تعرَّف على المزيد على chpw.org/quit-for-life.

خدمات تنسيق الرعاية الأخرى

خدمات Apple Health المغطاة بدون خطة رعاية مُدارة

تغطية Apple Health بدون خطة رعاية مُدارة (fee-for-service (الرسوم مقابل الخدمة)) أو البرامج المجتمعية الأخرى تغطي الخدمات والمزايا المدرجة أدناه حتى في حالة تسجيلك معنا. سنقوم بالتنسيق مع مقدم الرعاية الأولية لمساعدتك في الوصول إلى هذه الخدمات وتنسيق رعايتك. استخدم بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك لهذه الخدمات.

اتصل بنا إذا كانت لديك أسئلة بشأن ميزة أو خدمة غير مدرجة هنا. اعرض تغطية Apple Health بدون كتيب خطة رعاية مُدارة للحصول على قائمة كاملة بالخدمات: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

الخدمة	معلومات إضافية
خدمات الإسعاف (الجوي)	جميع خدمات النقل باستخدام الإسعاف الجوي المقدمة إلى عملاء Apple Health، بما في ذلك المسجلين في مؤسسة رعاية مُدارة (MCO).
خدمات الإسعاف (الأرضي)	جميع خدمات النقل باستخدام الإسعاف الأرضي الطارئة وغير الطارئة، المقدمة إلى عملاء Apple Health، بما في ذلك المسجلين في مؤسسة رعاية مُدارة (MCO).
الخدمات في حالة الأزمات	تتوفر خدمات الأزمات لدعمك أو دعم شخص تعرفه. اتصل بالرقم 911 في حالة الطوارئ التي تهدد الحياة في حالات طوارئ الصحة السلوكية، اتصل بخط الحياة الوطني للانتحار والأزمات: اتصل أو أرسل رسالة نصية على الرقم 988 أو اتصل بالرقم 1-800-273-8255، لمستخدمي TTY، يتم الاتصال بالرقم 1-206-461-3219. انظر الصفحة 21 للحصول على الأرقام الموجودة في منطقتك. خط حياة المتحولين (Trans Lifeline): اتصل بالرقم 877-565-8860 (الولايات المتحدة) أو 877-330-6366 (كندا). الخط الساخن الوطني لمجتمع الميم (LGBT National Hotline): اتصل بالرقم 800-246-7743 للحصول على دعم الشباب، والرقم 888-843-4564 للحصول على دعم لجميع الأعمار. للحصول على خدمات أزمات الصحة العقلية أو اضطراب تعاطي المخدرات حسب المقاطعة، يرجى الاتصال برقم هاتف الأزمات لمنظمة الخدمات الإدارية للصحة السلوكية (BH-ASO). يمكن العثور على أرقام هواتف الأزمات حسب المقاطعة في الصفحة 21 أو على: hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines

First Steps Maternity Support Services (MSS) و Infant Case Management (ICM) والتثقيف الخاص بالولادة (CBE)	يوفر MSS للحوامل وبعد الولادة خدمات التثقيف والصحة الوقائية في المنزل أو العيادة للمساعدة في التمتع بحمل صحي وطفل بصحة جيدة. تساعد ICM العائلات التي لديها أطفال من الولادة حتى السنة الأولى من العمر في التعرف وكيفية الاستخدام والموارد الطبية والاجتماعية والتعليمية وغيرها من الموارد اللازمة في المجتمع حتى يتمكن الطفل والعائلة من الازدهار. توفر CBE للحوامل ومجموعة الأشخاص الداعمين لهن دروسًا عند تقديمها من جانب مقدم خدمات HCA CBE معتمد. تشمل الموضوعات علامات التحذير في الحمل والتغذية والرضاعة الطبيعية وخطة الولادة وما يمكن توقعه أثناء المخاض والولادة وسلامة حديثي الولادة. بالنسبة إلى مقدمي الخدمات في منطقتك، تفضل بزيارة hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.
الرعاية النفسية للمرضى الداخليين	اتصل بنا للمساعدة في الوصول إلى هذه الخدمات.
Substance Using Pregnant People (SUPP) Program	برنامج SUPP هو برنامج قائم على المستشفى للمرضى الداخليين للأفراد الحوامل الذين لديهم حاجة طبية ولديهم تاريخ في تعاطي المخدرات. الغرض من البرنامج هو تقليل الضرر الذي يلحق بالوالدة وطفلها الذي لم يولد بعد من خلال توفير إدارة الانسحاب وتحقيق الاستقرار الطبي والعلاج داخل المستشفى. لمزيد من المعلومات وقائمة مقدمي الخدمات المعتمدين، تفضل بزيارة hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/substance-using-pregnant-people-supp-program.
النقل للمواعيد الطبية غير الطارئة	تدفع هيئة الرعاية الصحية مقابل خدمات النقل من وإلى مواعيد الرعاية الصحية غير الطارئة اللازمة التي تغطيها Apple Health. بالنسبة إلى الأطفال والشباب الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا أو أقل، قد تتوفر المساعدة في النقل لأي خدمة رعاية صحية ضرورية طبيًا. وسيرتب لك الوسيط الإقليمي أكثر وسيلة نقل ملائمة لحالتك، وأقلها تكلفة. يمكن العثور على قائمة بالوسطاء على hca.wa.gov/transportation-help.اتصل بمقدم خدمات النقل (الوسيط) في منطقتك، لتعرف المزيد عن الخدمات والقيود.

برامج الطفولة المبكرة

تقدم إدارة الأطفال والشباب والعائلات (DCYF) الخدمات والبرامج أدناه للأطفال دون سن الخامسة. اتصل بـ [اسم الخطة الصحية وطريقة الوصول (الرقم/الرابط)]، ويمكننا مساعدتك في توصيلك بالخدمات أدناه، أو مساعدتك في تحديد الخدمات ذات الصلة المتاحة في مجتمعك.

برنامجا **Head Start/Early Head Start** هي برامج تعلم مبكر مجانية وممولة فيدراليًا، تخدم النساء الحوامل والأطفال منذ الولادة وحتى سن الخامسة من الأسر ذات الدخل المنخفض، وذلك لتعزيز الاستعداد للمدرسة والحياة من خلال توفير خدمات التعلم المبكر، والصحة، والتغذية، ودعم الأسرة. يتم تحديد الأهلية والتسجيل في برنامجَي Head Start/Early Head Start بناءً على الدخل وعوامل تأهل أخرى. للحصول على معلومات حول برامج Head Start، تفضل بزيارة dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

برنامج Early Childhood Education and Assistance Program (ECEAP) هو برنامج التعلم المبكر لمرحلة ما قبل الروضة في ولاية Washington، والذي يُعِد الأطفال في سن الثالثة والرابعة من الأسر ذات الدخل المنخفض للنجاح في المدرسة والحياة. تتحدد الأهلية والتسجيل في برنامج (ECEAP) بناءً على الدخل وعوامل تأهيل أخرى. للحصول على معلومات حول برامج ECEAP، تفضل بزيارة dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

تخدم Early Childhood Intervention and Prevention Services (ECLIPSE) الأطفال في عمر الثالثة والرابعة المسجلين في برنامج ECEAP، والمعرضين لخطر إساءة المعاملة والإهمال، والذين قد يعانون من مشاكل في الصحة السلوكية نتيجة التعرض لصدمات معقدة وتوتر شديد. تتاح هذه الخدمات للأطفال الصغار والأسر التي تتعامل مع أنظمة متعددة. يتم تقديم هذه الخدمات في مقاطعات محدودة في جميع أنحاء ولاية Washington. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة https://dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap/eclipse.

يقدم برنامج **Home Visiting for Families** خدمات مجانية تركز على الأسرة للأمهات الحوامل والأسر التي لديها مواليد جدد وأطفال صغار، حيث يوفر معلومات وموارد تراعي الجوانب الثقافية لدعم التربية وتنمية الطفل. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

يقوم برنامج **Early Support for Infants and Toddlers (ESIT)** بالبناء على نقاط القوة لدى الأسرة من خلال توفير التنسيق، والدعم، والموارد، والخدمات لتعزيز نمو الأطفال الذين يعانون من تأخر في النمو أو إعاقات، وذلك من خلال فرص التعلم اليومية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

الخدمات المستثناة (غير المغطاة)

لا تغطي Apple Health BHSO أو Apple Health الخدمات التالية بدون خطة رعاية مدارة. في حالة حصولك على هذه الخدمات، قد تضطر إلى دفع رسومها. إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل بنا.

الخدمة	المعلومات الإضافية
الأدوية البديلة	الممارسات الدينية أو العلاج الروحاني أو العلاج بالأعشاب أو العلاج المثلي
استشارات الزواج والعلاج الجنسي	
مستلزمات الراحة الشخصية	
الخدمات التي لا يسمح بها القانون الفيدرالي أو قانون الولاية وأقاليمها وممتلكاتها.	تشمل الأقاليم الأمريكية: • Puerto Rico • Guam • U.S. Virgin Islands • Northern Mariana Islands • American Samoa
الخدمات المقدمة خارج الولايات المتحدة	

الوصول إلى معلوماتك الصحية

تعرف على الخيارات المتاحة لك عندما تطلب التطبيقات إذنًا للوصول إلى معلوماتك الصحية على chpw.org/member-center/member-rights/using-third-party-apps/interoperability-faqs.

إذا كنت غير راضٍ عن مقدم الخدمات الخاص بك أو الخطة الصحية أو أي جانب من جوانب الرعاية

يحق لك أنت أو ممثلك المفوض تقديم شكوى. ويسمى ذلك تظلمًا. لن يؤثر تقديم شكوى على حقوقك في الخصوصية. وسنساعدك في تقديم تظلم. لتقديم تظلم، اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو راسلنا على العنوان التالي:

Community Health Plan of Washington
تنبيه: Appeals & Grievances:
1111 3rd Ave, Suite 400,
Seattle, WA 98101

يمكن أن تكون التظلمات أو الشكاوى عن:

- مشكلة تعرضت لها في عيادة طبيبك.
- تلقيك فاتورة من طبيبك.
- إرسالك إلى التحصيلات بسبب فاتورة طبية غير مسددة.
- جودة رعايتك أو طريقة علاجك وكيفيتها.
- الخدمة المقدمة من قبل الأطباء أو الخطة الصحية.
- عدم القدرة على العثور على الرعاية التي تحتاجها أو الوصول إليها.
- تعرضك لأي مشاكل أخرى فيما يخص تلقي الرعاية الصحية.

يتعين علينا إعلامك عبر الهاتف أو رسالة أننا تلقينا تظلمك أو شكواك خلال يومي عمل. وينبغي أن نعالج شكواك بأسرع ما يمكن ولكن خلال فترة لا تتجاوز 45 يومًا. يمكنك الحصول على نسخة مجانية من سياسة التظلم الخاصة بنا عن طريق الاتصال بنا أو زيارة chpw.org/member-center/member-rights/grievances-and-appeals للوصول إليها عبر الإنترنت.

الحماية بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة/قوانين Washington لمكافحة التمييز.

التمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة غير قانوني. بموجب قانون Washington لمكافحة التمييز ("WLAD")، والكود المعدل ((RCW 49.60.040(7)، يشمل تعريف "الإعاقة" اضطراب تعاطي المخدرات. تحمي قوانين الإعاقة الأفراد في مرحلة التعافي، بما في ذلك أولئك الذين يتناولون أدوية لعلاج اضطراب استخدام المواد الأفيونية.

لمزيد من المعلومات، ارجع إلى إرشادات المدعي العام لولاية Washington بعنوان اعرف حقوقك ومسؤولياتك.

المدافعون عن الصحة السلوكية (كان يُطلق عليهم سابقًا اسم أمناء المظالم)

مدافع عن الصحة السلوكية هو شخص متاح لتقديم مساعدة مجانية وسرية لحل المشكلات المتعلقة بخدمات الصحة السلوكية الخاصة بك. يمكنهم المساعدة في حل مخاوفك إذا كان لديك شكوى أو التماس أو جلسة استماع عادلة تتعلق بالصحة السلوكية. خدمة مدافع عن الصحة السلوكية مستقلة عن خطتك الصحية. يتم توفيره من قِبل شخص كان لديه خدمات صحة سلوكية أو كان أحد أفراد أسرته لديه خدمات صحة سلوكية.

استخدم أرقام الهاتف أدناه للاتصال بمدافع الصحة السلوكية في منطقتك.

الوصول إلى جميع المناطق على الرقم 1-800-366-3103. أو أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى مكتب الدفاع عن الصحة السلوكية على info@obhadvocacy.org.

المنطقة	المقاطعات	مدافعو عن الصحة السلوكية
Great Rivers	Cowlitz و Grays Harbor و Lewis و Pacific و Wahkiakum	360-561-2257
Greater Columbia	Asotin و Benton و Columbia و Franklin و Garfield و Kittitas و Walla Walla و Whitman و Yakima	509-808-9790
King	King	206-265-1399
North Central	Chelan و Douglas و Grant و Okanogan	509-389-4485
North Sound	Island و San Juan و Skagit و Snohomish و Whatcom	360-528-1799
Pierce	Pierce	253-304-7355
Salish	Clallam و Jefferson و Kitsap	360-481-8833
Spokane	Adams و Ferry و Lincoln و Pend Oreille و Spokane و Stevens	509-655-2839
Southwest	Clark و Klickitat و Skamania	509-434-4951
Thurston-Mason	Mason و Thurston	360-489-7505

معلومات مهمة عن حالات الرفض والالتماسات وجلسات استماع الإدارية

يكون **الرفض** عندما لا توافق خطتك الصحية أو تدفع مقابل خدمة طلبتها أنت أو طبيبك. عندما نرفض خدمة، فإننا سنرسل لك خطابًا يخبرك بسبب رفض الخدمة المطلوبة. هذا الخطاب هو الإخطار الرسمي بقرارنا. وسيطلعك على حقوقك، وعلى معلومات بشأن كيفية طلب التماس.

يحق لك طلب الحصول على مراجعة لأي قرار في حالة عدم موافقتك، إذا اعتقدت أن القرار لم يكن صحيحًا أو أنه لم تتم مراعاة جميع المعلومات الطبية أو أنه يجب مراجعة القرار من قِبل شخص آخر.

الالتماس هو طلب تقدمه لتطالبنا بإعادة النظر في حالتك مرة أخرى، وهذا لأنك لا تتفق مع قرارنا. يمكنك تقديم التماس بشأن الخدمة المرفوضة في غضون 60 يومًا من تاريخ الرفض. ويمكننا مساعدتك في تقديم التماس. يمكن لمقدم الخدمات الخاص بك أو مدافعي عن الصحة السلوكية أو أي شخص آخر تقديم الالتماس لك إذا وقعت لتعبر عن موافقتك على الالتماس. وإذا كنت ما زلت ترغب في تلقي الخدمة خلال فترة مراجعة قرارنا، فينبغي عليك تقديم الالتماس خلال فترة لا تتجاوز 10 أيام فقط من الرفض. وسنرد عليك كتابة لنخطرك بتلقي طلبك للالتماس خلال خمسة أيام. في أغلب الحالات سنراجع الأمر ونتخذ قرارًا بشأن التماسك خلال 14 يومًا. يتعين علينا إخبارك إذا احتجنا لمزيد من الوقت لاتخاذ قرار. يتعين اتخاذ قرار الالتماس خلال 28 يومًا.

يمكنك طلب الالتماس شفهيًا أو كتابيًا. أرسل طلب الالتماس الكتابي الخاص بك إلى 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101 أو الفاكس (206) 613-8984 أو عبر البريد الالكتروني customercare@chpw.org. ويمكننا مساعدتك في تقديم التماسك. لطلب التماسًا شفهيًا، اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711).

ملاحظة: إذا قررت الاستمرار في تلقي الخدمة خلال عملية الالتماس، وخسرت الالتماس المقدم، **فسيتعين عليك الدفع مقابل الخدمات التي تلقيتها.**

إذا كان الأمر عاجلاً. في حالات الصحة السلوكية العاجلة، ينبغي عليك أو على طبيبك طلب التماس عاجل (سريع) من خلال الاتصال بنا. إذا كانت حالة الصحة السلوكية الخاصة بك تقتضي، فسنتخذ قرارًا بشأن رعايتك خلال ثلاثة أيام تقويمية. لطلب التماس عاجل، ينبغي عليك أن تطلعنا على سبب حاجتك إلى هذا القرار السريع. وإذا رفضنا طلبك، فستتم مراجعة التماسك خلال نفس الإطارات الزمنية الموضحة أعلاه. وينبغي علينا بذل الجهود المعقولة لنقدم لك إخطارًا شفهيًا فوريًا عند رفضنا طلبك للالتماس العاجل. يمكنك تقديم تظلم إذا كنت غير راضٍ عن قرارنا بتغيير طلبك من الالتماس العاجل إلى الالتماس العادي. سنحاول الاتصال بك إذا رفضنا طلبك للحصول على التماس عاجل حتى نتمكن من توضيح السبب والمساعدة في الإجابة على أي أسئلة. يمكنك تقديم تظلم إذا كنت غير راضٍ عن قرارنا بتغيير طلبك من الالتماس العاجل إلى الالتماس العادي. ينبغي أن نراسلك كتابة خلال يومين تقويميين من قرارنا.

إذا كنت غير موافق على قرار الالتماس، فإنك تتمتع بالحق في طلب جلسة استماع إدارية. في جلسة استماع إدارية، سيقوم قاضي القانون الإداري الذي لا يعمل لدينا أو HCA بمراجعة حالتك.

لديك 120 يومًا من تاريخ قرار الالتماس لطلب جلسة استماع إدارية. وينبغي عليك تقديم طلب إجراء جلسة الاستماع الإدارية خلال 10 أيام فقط من تاريخ الرفض إذا رغبت في الاستمرار في تلقي الخدمة التي رفضنا تلقيك لها.

لطلب جلسة استماع إدارية، ستحتاج إلى إخبار Office of Administrative Hearings (مكتب جلسات الاستماع الإدارية) بمشاركة Community Health Plan of Washington وبسبب جلسة الاستماع، وما الخدمة التي تم رفضها وتاريخ رفضها وتاريخ رفض الالتماس. وتأكد أيضًا من إبلاغنا باسمك وعنوانك ورقم هاتفك.

يمكنك إرسال الطلب لعقد جلسة استماع من خلال:

1. التواصل مع Office of Administrative Hearings (مكتب جلسات الاستماع الإدارية) (oah.wa.gov) على الرقم 1-800-583-8271،

أو

2. مراسلة:

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

ويمكنك التحدث مع محامٍ أو طلب تمثيل شخص آخر لك في جلسة الاستماع. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في إيجاد محامٍ، فتفضل بزيارة nwjustice.org أو الاتصال بخط NW Justice CLEAR على الرقم 1-888-201-1014. إن طلب المساعدة في العثور على محام لن يعرض حقوق الخصوصية الخاصة بك للخطر.

سيرسل لك قاضي جلسة الاستماع الإدارية إخطارًا يفسر قراره. إذا كنت لا توافق على قرار جلسة الاستماع، فيحق لك تقديم التماس ضد القرار مباشرة إلى مجلس الالتماسات التابع لهيئة HCA أو عن طريق طلب مراجعة حالتك من قبل مؤسسة المراجعة المستقلة (IRO).

الحد الزمني المهم: يصبح القرار الصادر عن جلسة الاستماع أمرًا نهائيًا في غضون **21 يومًا** من تاريخ الإرسال بالبريد إذا لم تتخذ أي إجراء لالتماس قرار جلسة الاستماع.

إذا كنت غير موافق على قرار الجلسة، يمكنك طلب مراجعة مستقلة. لا تحتاج إلى إجراء مراجعة مستقلة ويمكنك تخطي هذه الخطوة وطلب الحصول على مراجعة من مجلس الالتماسات التابع لهيئة HCA.

مؤسسة المراجعة المستقلة (IRO) هي مراجعة مستقلة من قِبل طبيب لا يعمل لدينا. لطلب مؤسسة المراجعة المستقلة (IRO)، يتعين عليك الاتصال بنا وطلب مراجعة من قِبل مؤسسة المراجعة المستقلة (IRO) خلال 21 يومًا بعد تلقيك لخطاب قرار جلسة الاستماع. ويتعين عليك تزويدنا بمعلومات إضافية خلال خمسة أيام من طلب IRO. وسنُعلمك بقرار IRO.

اتصل بالرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) للمساعدة في التحضير لمراجعتك المستقلة. يمكنك طلب الحصول على قرار سريع إذا كانت صحتك في خطر. إذا طلبت هذه المراجعة، فسيتم إرسال حالتك إلى مؤسسة مراجعة مستقلة (IRO) في غضون ثلاثة أيام عمل. لا يتعين عليك الدفع من أجل هذه المراجعة. وسنُعلمك بقرار IRO.

وإذا لم تتفق مع قرار IRO، يمكنك أن تطلب قاضي مراجعة من لجنة الالتماسات بهيئة HCA ليراجع حالتك. ويكون أمامك 21 يومًا فقط لطلب المراجعة بعد استلام خطاب قرار IRO. ويكون قرار قاضي المراجعة نهائيًا. لمطالبة قاضي المراجعة بمراجعة حالتك:

- اتصل على 1-844-728-5212،

أو

- يمكنك مراسلة:

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

حقوقك

باعتبارك مسجلاً لدينا، فإنك تتمتع بالحق فيما يلي:

- اتخاذ قرارات بشأن رعايتك الصحية، والتي تتضمن الحق في رفض العلاج. يشتمل ذلك على الخدمات الصحية البدنية والسلوكية.
- الحق في اطلاعك على كل خيارات العلاج المتاحة، بغض النظر عن تكلفتها.
- اختيار أو تغيير مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك.
- الحق في الحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمات آخر بشأن خطتك الصحية.
- الحصول على الخدمات في الوقت المناسب.
- التعامل معك باحترام وكرامة. غير مسموح بالتمييز. لا يمكن التعامل مع أي شخص بطريقة مختلفة أو غير عادلة بسبب عرقه أو لونه أو أصله القومي أو جنسه أو تفضيله الجنسي أو عمره أو دينه أو عقيدته أو إعاقته.
- التحدث بحرية عن الرعاية الصحية والاهتمامات دون أي عواقب سيئة.
- الحق في حماية خصوصيتك والحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة برعايتك.
- الحق في طلب نسخ من سجلاتك الطبية والحصول عليها.
- الحق في طلب إجراء تعديلات على سجلاتك الطبية عند الضرورة وإجرائها.
- طلب الحصول على معلومات والحصول عليها بخصوص:
  - رعايتك الصحية والخدمات التي تشملها التغطية.
  - مقدم الخدمات وكيفية إجراء الإحالات إلى الأخصائيين ومقدمي الخدمات الآخرين.
  - كيف ندفع لمقدمي الخدمات مقابل الرعاية الصحية السلوكية الخاصة بك.
  - كل خيارات الرعاية المتاحة لك ومعرفة سبب تلقيك لأنواع معينة من الرعاية.
  - كيفية تلقيك مساعدة في تقديم تظلم أو شكوى بشأن رعايتك أو مساعدة في طلب مراجعة رفض خدمات أو التماس.
  - هيكلنا التنظيمي بما في ذلك سياسات واجراءات وارشادات الممارسة وطرق لكيفية التوصية بالتغييرات.
- تلقي سياسات الخطة والمزايا والخدمات وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم سنويًا على الأقل.
- تقديم توصيات بخصوص حقوقك ومسؤولياتك كعضو لدى Community Health Plan of Washington.
- تلقي قائمة بأرقام الهواتف التي ينبغي الاتصال بها في حالات الأزمات.
- تلقي مساعدة في استكمال نماذج التوجيهات المسبقة سواء العقلية أو الطبية.

مسؤولياتك

باعتبارك مسجلاً لدينا، فإنك توافق على ما يلي:

- التحدث مع مقدمي الخدمات الخاصين بك حول صحتك واحتياجات رعايتك الصحية.
- المساعدة في اتخاذ قرارات بشأن رعايتك الصحية، والتي تتضمن الحق في رفض العلاج.
- التعرف على حالتك الصحية، والمشاركة في أهداف العلاج المتفق عليها بأكبر قدر ممكن.
- منح مقدمي الخدمات و Community Health Plan of Washington معلومات كاملة حول صحتك.
- اتباع تعليمات مقدم الخدمات لك بشأن الرعاية التي وافقت على تلقيها.
- المحافظة على المواعيد والحضور في الوقت المناسب. إذا كنت ستتأخر أو تحتاج إلى إلغاء موعدك، يجب عليك اتباع سياسات مكتب مقدم الرعاية الخاص بك لتجنب العواقب مثل الاستبعاد (الفصل) من العيادة.
- تزويد مقدمي الخدمات بالمعلومات التي يحتاجون إليها لتلقي مستحقاتهم عن تقديم الخدمات لك.
- إحضار بطاقة خدمات ProviderOne وبطاقة هوية عضو Community Health Plan of Washington في كل مواعيدك.
- التعرف على خطتك الصحية والخدمات التي تشملها التغطية.
- استخدم خدمات الرعاية الصحية عندما تحتاج إليها.
- استخدم خدمات الرعاية الصحية بصورة مناسبة. إذا لم تقم بذلك، فقد يتم تسجيلك في برنامج مراجعة حالة المريض وتنسيقها. في هذا البرنامج، يتم تعيينك إلى مقدم رعاية أولية واحد وصيدلية واحدة وواصف واحد للمواد ذات الشواهد ومستشفى واحدة للرعاية غير الطارئة. يتعين عليك البقاء في نفس الخطة لمدة 12 شهرًا على الأقل.
- إخطار HCA في حالة تغير عدد أفراد عائلتك أو حالتهم، مثل الحمل أو المواليد أو حالات التبني أو تغيير العنوان أو إذا أصبحت مؤهلاً لخدمات Medicare أو غيرها من خدمات التأمين.
- تجديد تغطيتك بصورة سنوية باستخدام Washington Healthplanfinder من خلال الرابط wahealthplanfinder.org، والإبلاغ عن حدوث تغييرات على حسابك، مثل الدخل والحالة الاجتماعية والمواليد وحالات التبني وتغيير العنوان وأهليتك للانضمام إلى Medicare أو غيرها من نظم التأمين.

التوجيهات المسبقة

ما المقصود بالتوجيه المسبق؟

تعمل التوجيهات المسبقة على تدوين اختياراتك فيما يتعلق بالرعاية الصحية. تخبر التوجيهات المسبقة طبيبك وعائلتك بالمعلومات التالية:

- نوع الرعاية الصحية التي ترغب في تلقيها، أو تلك التي لا ترغب في تلقيها عند تعرضك لأي من الحالات التالية:
  - فقدت الوعي.
  - إذا لم تعد قادرًا على اتخاذ قرارات الرعاية الصحية.
  - إذا لم تكن قادرًا على إخبار طبيبك أو عائلتك بنوع الرعاية التي ترغب فيها.
  - إذا كنت راغبًا في التبرع بعضو (أعضاء) من جسدك بعد وفاتك.
  - إذا كنت ترغب في أن يتخذ أحدهم قرارًا بشأن رعايتك الصحية إذا لم تكن قادرًا على اتخاذ هذا القرار.

وجود توجيهات مسبقة يعني أن أحباءك أو طبيبك يمكنهم اتخاذ خيارات طبية أو خيارات أخرى تخصك بناءً على رغباتك. إن إعداد التوجيهات المسبقة مبكرًا يمنحك القدرة على اختيار من يتخذ القرارات نيابةً عنك، وتحديد نوع القرارات التي يمكن اتخاذها لأجلك. كما يقلل وجود توجيه مسبق بشكل كبير من الحاجة إلى تدخل المحكمة في المستقبل لتعيين شخص لاتخاذ القرارات نيابة عنك، وهو ما قد يسبب ضغطًا وتوترًا وعبئًا ماليًا غير ضروري عليك وعلى أحبائك. هناك أربعة أنواع من التوجيهات المسبقة في ولاية Washington:

1. توكيل رسمي دائم للرعاية الصحية. ويحدد هذا التوكيل شخصًا آخر يتخذ قراراتك الطبية وقرارات الرعاية الصحية نيابةً عنك متى كنت غير قادر على اتخاذها بنفسك. يمكن تعديل التوكيل الرسمي الدائم للرعاية الصحية ليشمل صلاحيات للشخص الذي تسميه لاتخاذ قرارات بشأن احتياجات الرعاية طويلة الأمد المستمرة الخاصة بك عندما تكون غير قادر على اتخاذها بنفسك.
2. التوكيل الرسمي الدائم للشؤون المالية. ويحدد هذا التوكيل شخصًا آخر لاتخاذ القرارات المالية، والتجارية، وقرارات تتعلق بالتخطيط للتركة نيابةً عنك إذا لم تكن قادرًا على اتخاذها بنفسك. ويسمح هذا للشخص الذي حددته باتخاذ قرارات نيابة عنك للدفع مقابل تكاليف رعايتك إذا كنت غير قادر على اتخاذ مثل هذه القرارات بنفسك.
3. توجيهات الرعاية الصحية (وثيقة حق الحياة). هذا التصريح الكتابي يخبر الأشخاص إذا ما كنت ترغب في علاجات تطيل حياتك أم لا.
4. طلب التبرع بالأعضاء.

استشر طبيبك والمقربين منك. يمكنك إلغاء التوجيه المسبق في أي وقت. ويمكنك الحصول على مزيد من المعلومات من جانبنا، أو من طبيبك، أو من المستشفى بشأن التوجيهات المسبقة. يمكنك أيضًا:

- طلب الاطلاع على سياسات الخطة الصحية بشأن التوجيهات المسبقة.
- تقديم تظلم إلى Community Health Plan of Washington أو HCA إذا لم يتم الالتزام بتوجيهاتك المسبقة.

نموذج أوامر الأطباء للعلاج للحفاظ على الحياة (POLST) مخصصة لأي شخص مصاب بمشكلة صحية خطيرة، ويحتاج إلى اتخاذ قرار بشأن علاج للحفاظ على الحياة. يمكن لمقدم الخدمات استخدام نموذج POLST لتمثيل رغباتك كأوامر طبية محددة وواضحة. لمعرفة المزيد حول التوجيهات المسبقة، اتصل بنا أو تحدث إلى مقدم الرعاية الصحية الخاص بك.

التوجيهات المسبقة للصحة العقلية

ما المقصود بالتوجيهات المسبقة للصحة العقلية؟

التوجيهات المسبقة للصحة العقلية عبارة عن مستند مكتوب قانوني يوضح ما تريده أن يحدث إذا أصبحت مشاكل الصحة العقلية الخاصة بك شديدة بدرجة تجعلك بحاجة للمساعدة من الآخرين. قد يحدث هذا عندما يكون حكمك مشوشًا و/أو عندما تكون غير قادر على التواصل بشكل فعال.

يمكنها إبلاغ الآخرين بالعلاج الذي تريده أو لا تريده، ويمكنها تحديد الشخص الذي منحته السلطة لاتخاذ القرارات نيابة عنك.

إذا كان لديك توجيه مسبق للرعاية الصحية البدنية، فيجب عليك مشاركة ذلك مع مقدم الرعاية الصحية العقلية الخاص بك حتى يعرف رغباتك.

كيف يمكنني إكمال التوجيهات المسبقة للصحة العقلية؟

يمكنك الحصول على نسخة من نموذج التوجيهات المسبقة للصحة العقلية ومزيد من المعلومات حول كيفية إكمالها على hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives.

يمكن أيضًا أن تساعدك Community Health Plan of Washington أو مقدم الرعاية الصحية السلوكية الخاص بك أو مدافعي عن الصحة السلوكية في إكمال النموذج. اتصل بنا لمزيد من المعلومات.

منع الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام

عندما يحدث الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام دون رادع، فإن ذلك يكلّف دافعي الضرائب دولارات. يمكن استخدام هذه الدولارات لتغطية مزايا وخدمات Apple Health شديدة الأهمية داخل المجتمع. بوصفكم مسجّلين، فإنكم في وضع فريد لتحديد الممارسات الاحتيالية أو غير الفعالة. إذا رأيت أيًا مما يلي، فيرجى إعلامنا:

- إذا عرض عليك شخص ما المال أو السلع مقابل بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك أو إذا عُرض عليك المال أو السلع مقابل الذهاب إلى موعد صحي.
- تتلقى شرحًا للمزايا للسلع أو الخدمات التي لم تحصل عليها.
- إذا كنت تعلم أن شخصًا ما يطالب بالمزايا كذبًا.
- أي ممارسات أخرى تكون على علم بها وتبدو احتيالية أو مسيئة أو غير فعالة.

في حالة الاشتباه في وجود عملية احتيال أو إهدار أو إساءة استخدام، يمكنك إبلاغنا بذلك عبر الإنترنت أو عبر البريد أو الفاكس. لديك خيار الإبلاغ دون الكشف عن الهوية. للإبلاغ عبر الإنترنت، انتقل إلى forms.chpw.org/report-potential-fraud. للإبلاغ عبر البريد الالكتروني أو البريد أو الفاكس، يمكنك تنزيل نموذج "الإبلاغ عن الاحتيال المحتمل" واستخدام معلومات الاتصال المدرجة في النموذج. يمكن العثور على النموذج على chpw.org/member-center/member-rights/fraud-waste-and-abuse/.

تفضل بزيارة موقع HCA الإلكتروني لمنع الاحتيال للمزيد من المعلومات: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention.

نحمي خصوصيتك

نحن مُطالبون بموجب القانون بحماية معلوماتك الصحية والحفاظ على خصوصيتها. نستخدم معلوماتك ونشاركها لتوفير المزايا وتنفيذ عمليات الرعاية الصحية والدفع والعلاج. ونستخدم معلوماتك ونشاركها أيضًا لأسباب أخرى حسبما يسمح ويقتضي القانون.

تشير المعلومات الصحية المحمية (PHI) إلى المعلومات الصحية مثل السجلات الطبية التي تشتمل على اسمك أو رقم العضو أو غيرها من المعرفات المستخدمة أو المشاركة فيما بين الخطط الصحية، بما في ذلك معلومات العرق والأصل العرقي واللغة (REL) والتوجه الجنسي والهوية الجنسية (SOGI). تشارك الخطط الصحية وHCA المعلومات الصحية المحمية (PHI) للأسباب التالية:

- العلاج - ويتضمن الإحالات بين مقدم الرعاية الأولية (PCP) وغيره من مقدمي الرعاية الصحية.
- الدفع - قد نستخدم معلوماتك الصحية المحمية (PHI) أو نشاركها لنتخذ قرارات الدفع. وقد يتضمن هذا المطالبات والموافقات على العلاج والقرارات بشأن احتياجاتك الطبية.
- عمليات الرعاية الصحية - قد نستخدم معلومات من مطالباتك لنطلعك على البرنامج الصحي الذي يمكنه مساعدتك.

وقد نستخدم معلوماتك الصحية المحمية (PHI) أو نشاركها بغير الحصول على موافقة خطية من جانبك في ظل الظروف التالية:

- يسمح لنا بالكشف عن معلوماتك الصحية المحمية (PHI)، واطلاع أفراد عائلتك عليها، وغيرهم من أقاربك، وأقرب أصدقائك الشخصيين، في الحالات التالية:
  - إذا كانت المعلومات تتعلق بشؤون تخص العائلة أو الصديق، سواء لرعايتك أو لدفع مقابل رعايتك، وكنت قد وافقت شفويًا على الكشف عن هذه المعلومات، أو كنت قد تلقيت الفرصة للاعتراض ولم تعترض على هذا.
- يصرح القانون لـ HCA أو Community Health Plan of Washington باستخدام معلوماتك الصحية المحمية (PHI) ومشاركتها للأسباب التالية:
  - في حالة طلب U.S. Secretary of the Department of Health and Human Services (وزير الصحة والخدمات الإنسانية للولايات المتحدة، DHHS) منا مشاركة معلوماتك الصحية المحمية (PHI).
  - الصحة العامة والسلامة التي قد تشتمل على مساعدة وكالات الصحة العامة في الوقاية من الأمراض أو مكافحتها.
  - قد تحتاج الوكالات الحكومية إلى معلوماتك الصحية المحمية (PHI) من أجل عمليات تدقيق أو وظائف خاصة، مثل الأنشطة المتعلقة بالأمن القومي.
  - لأغراض البحث في حالات معينة، مثل الاعتماد من هيئة مراجعة مؤسسية أو متعلقة بالخصوصية.
  - من أجل الإجراءات القانونية، مثل الاستجابة إلى أمر محكمة. قد تتم أيضًا مشاركة معلوماتك الصحية المحمية (PHI) مع متعهدي الدفن أو قضاة الوفيات لمساعدتهم في أداء مهامهم.
  - مع مسؤولي إنفاذ القانون للمساعدة في إيجاد شخص مفقود أو شاهد أو مشتبه به. يمكن أيضًا مشاركة معلوماتك الصحية المحمية (PHI) مع السلطات القانونية الأخرى إذا اعتقدنا أنك قد تكون ضحية لإساءة المعاملة أو الإهمال أو العنف المنزلي.
  - للالتزام بقوانين تعويضات العاملين.

موافقتك الكتابية مطلوبة لجميع الأسباب الأخرى غير المدرجة أعلاه. ويمكنك إلغاء موافقتك الكتابية التي قدمتها إلينا. ومع هذا، فلن يطبق إلغاء الموافقة على الإجراءات التي تم تنفيذها قبل هذا الإلغاء.

إذا أردت الوصول إلى معلوماتك الصحية المحمية (PHI)، فأكمل ثم قم بإرجاع نموذج طلب الوصول إلى المعلومات الصحية المحمية الموجود على chpw.org/member-center/member-forms-tools/. يمكنك أيضًا طلب نسخة من النموذج من خلال الاتصال بقسم خدمة العملاء بخطة Community Health Plan of Washington على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711).

وإذا كنت تعتقد أننا قد انتهكنا حقوقك في الخصوصية، وفي معلوماتك الصحية المحمية (PHI)، يمكنك التصرف كما يلي:

- اتصل بنا أو راسلنا عبر البريد الإلكتروني لتقديم شكوى. ونعدك بأننا لن نتخذ أي إجراء ليس في صالحك عند التقدم بأي شكوى. لن تتغير الرعاية التي تحصل عليها بأي شكل من الأشكال. يمكن التواصل مع مكتب الخصوصية التابع لإدارة HCA عبر الهاتف على الرقم 1-844-284-2149 وعبر البريد الإلكتروني privacyofficer@hca.wa.gov.
- ويمكنك تقديم شكوى إلى U.S. DHHS, Office for Civil Rights (وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة، مكتب الحقوق المدنية) على:
ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf، أو من خلال مراسلة:

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

أو:

- اتصل برقم 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

ملاحظة: تمثل هذه المعلومات نظرة عامة فقط، ونحن مطالبون بالحفاظ على خصوصية معلوماتك الصحية المحمية (PHI)، وبتقديم معلومات كتابية سنويًا بشأن ممارسات الخصوصية الخاصة بالخطة وبشأن معلوماتك الصحية المحمية (PHI). يرجى مراجعة إخطار ممارسات الخصوصية الخاص بك للحصول على تفاصيل إضافية. يمكنك أيضًا التواصل معنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711)، أو في عنواننا 1111 3 rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101، أو عبر البريد الإلكتروني customercare@chpw.org، أو عبر موقعنا الإلكتروني chpw.org لمزيد من المعلومات.

أوصل صوتك

إذا كانت لديك ملاحظات بشأن أنظمة الصحة السلوكية، يرجى الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو راسلنا عبر البريد الإلكتروني على customercare@chpw.org.

Family Youth System Partner Round Tables (FYSPRT)

تتبنى Family Youth System Partner Round Tables (FYSPRTs) فكرة أن الشباب والأسر يمكنهم ويجب أن يكون لهم دور نشط في كيفية خدمة أنظمة الصحة السلوكية لهم. FYSPRTs هي منصة للعائلات والشباب وشركاء النظام (قضاء الأحداث، والتعليم، ورعاية الطفل، وما إلى ذلك) للالتقاء معًا للتعاون والاستماع ودمج صوت المجتمع في صنع القرار على المستويات الإقليمية والتشريعية والخاصة بالولاية.

Washington تتضمن 10 FYSPRTs إقليمية وكل FYSPRT إقليمية لديها اجتماعات مفتوحة للعامة. اجتماعات FYSPRT هي عملية تعاونية. يعمل ثلاثي القيادة للعائلة والشباب وشريك النظام معًا في شراكة متساوية لإنشاء جداول أعمال الاجتماعات ومشاركة تيسير الاجتماعات. تُعد التجارب الحياتية والمعيشية للعائلات والشباب مهمة لتحديد الثغرات أو الاحتياجات في الخدمات، والتي يمكن أن تسترشد بها أعمال طاولة الحوار المستديرة لشركاء نظام الأسرة والشباب على مستوى الولاية (Statewide FYSPRT)، وربما مجموعات تشريعية محددة تشكل جزءًا من هيكل حوكمة الصحة السلوكية للطفل والشباب والأسرة. كجزء من هذا الهيكل، يمتلك عمل طاولات حوار FYSPRT الإقليمية القدرة على التأثير في السياسات والبرامج التي تحسن نتائج الصحة السلوكية للشباب والعائلات في واشنطن.

على الرغم من أن الشباب والأسر قد يعبرون عن مخاوفهم بشأن خدماتهم في هذا المنتدى ، إلا أن FYSPRTs تهدف إلى معالجة الثغرات والحواجز المتكررة في النظام وليس قضايا الرعاية الفردية. لمعالجة مخاوف محددة تتعلق بخدمات الصحة السلوكية الحالية للشباب أو الأسرة، يمكنهم التحدث إلى مقدم الخدمة لمعالجة المشكلة. وإذا لم يتم حل المشكلة، يمكن تقديم تظلم كجزء من معالجة مشكلة العلاج. لمزيد من المساعدة في هذا الشأن، اتصل بأمين المظالم في منطقتك.

تفضل بزيارة موقع HCA لمزيد من المعلومات: hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt.

مجموعة عمل إشعارات المستهلك

تُعد مجموعة عمل إشعارات المستهلك لبرنامج Washington Apple Health بمثابة تعاون بين إدارة HCA، والمستهلكين، وأصحاب المصلحة، وتتكون من شركاء المجتمع والمدافعين القانونيين.

يعمل أعضاء مجموعة CNW معًا لتحسين جميع إخطارات Apple Health من خلال:

- تنسيق الإخطارات لزيادة سهولة القراءة.
- استخدام لغة واضحة وبسيطة.
- زيادة ثقة المستهلك.

قد يكون العملاء المهتمون بالمشاركة في مجموعة عمل إشعارات المستهلك مؤهلين للحصول على بطاقة هدايا بقيمة 50$ كل ثلاثة أشهر! لمزيد من المعلومات، يرجى مراسلة jasmine.sannicolas@hca.wa.gov.

COMMUNITY
HEALTH PLAN
of Washington™

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

AH_MK002_Mbr_Handbook_BHSO_01_2026 ARA