



**COMMUNITY HEALTH PLAN**  
of Washington™

The power of community



**WASHINGTON APPLE HEALTH**

كتاب مزايا

الصحة السلوكية الخاص بك لعام 2024





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 ንዓኽ ብናጻ ይርከብ። ደውል 1-800-440-1561 (TTY: 711)።

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

**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)។

## جدول المحتويات

3	جدول المحتويات.....
5	مرحبًا بك في <b>Washington Apple Health و Community Health Plan of Washington</b> .....
6	معلومات الاتصال المهمة.....
7	مقدمو الرعاية الصحية لدي .....
8	كيفية استخدام هذا الكتيب .....
10	بدء الاستخدام.....
10	ستحتاج إلى بطاقتين لتتمكن من الوصول إلى الخدمات، بطاقة <b>Community Health Plan of Washington</b> وبطاقة خدمات <b>ProviderOne</b> الخاصة بك.....
10	1. بطاقة هوية عضو <b>Community Health Plan of Washington</b> الخاصة بك .....
10	2. بطاقة خدمات <b>ProviderOne</b> الخاصة بك .....
11	إذا احتجت إلى بطاقة خدمات <b>ProviderOne</b> .....
11	تغيير خطط خدمات الصحة السلوكية.....
12	استخدام تأمين صحي خاص وتغطية <b>Community Health Plan of Washington</b> الخاصة بك .....
13	كيفية الحصول على خدمات الصحة السلوكية.....
13	خدمات الصحة السلوكية ومقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك.....
13	الخدمات التي يمكنك الحصول عليها بدون إحالة.....
13	الرعاية الصحية عن بُعد/ التطبيب عن بُعد.....
15	يتعين عليك الذهاب إلى مقدمي خدمات الصحة السلوكية والمستشفيات التابعة لخطّة <b>Community Health Plan of Washington</b> .....
15	الدفع مقابل الحصول على خدمات الصحة السلوكية.....
16	برامج تحسين الجودة .....
16	برامج إدارة الاستخدام.....
16	معلومات للسكان الأصليين لأمريكا (الهنود الحمر) وسكان الأسكا الأصليين .....
17	<b>Apple Health Medicare Connect</b> .....
18	الحصول على الرعاية في حالات الطوارئ أو في حالة كونك بعيدًا عن منزلك .....
18	في الحالة الطارئة.....
19	أرقام هواتف خطوط الأزمات بالمقاطعة.....
19	توقعات بخصوص توقيت رؤيتك من قبل الرعاية الصحية.....
20	المزايا المغطاة من قبل <b>Community Health Plan of Washington</b> .....
21	الخدمات العامة والرعاية الطارئة.....
23	الخدمات المعملية.....
23	خدمات الرعاية الصحية للأطفال.....
23	الخدمات الإضافية التي نقدمها.....
23	خدمات تنسيق الرعاية الإضافية التي قد نقدمها.....
27	الخدمات المستثناة (غير المغطاة).....

- 28 ..... الوصول إلى معلوماتك الصحية
- 28 ..... إذا كنت غير راضٍ عن مقدم الخدمات الخاص بك أو الخطة الصحية أو أي جانب من جوانب الرعاية
- 28 ..... المدافعون عن الصحة السلوكية (كان يُطلق عليهم سابقًا اسم أمناء المظالم)
- 30 ..... معلومات مهمة عن حالات الرفض والالتماسات وجلسات الاستماع الإدارية
- 31 ..... حقوقك
- 32 ..... مسؤولياتك
- 33 ..... التوجيهات المسبقة
- 33 ..... ما المقصود بالتوجيه المسبق؟
- 35 ..... التوجيهات المسبقة للصحة العقلية
- 35 ..... ما المقصود بالتوجيهات المسبقة للصحة العقلية؟
- 35 ..... كيف يمكنني إكمال التوجيهات المسبقة للصحة العقلية؟
- 35 ..... منع الاحتيايل والإهدار وإساءة الاستخدام
- 36 ..... نحمي خصوصيتك

## مرحبًا بك في Washington Apple و Community Health Plan of Washington Health

مرحبًا بك!

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

معظم عملاء 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. يتعين أن ترى مقدمي الخدمات الموجودين في شبكة مقدمي الخدمة في Community Health Plan of Washington. 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.

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. خطوطنا الهاتفية متاحة لتلقي أي أسئلة لديك قبل أن نتصل بك. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً.

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 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. مقدم الخدمات الخاص بك مُطالب بتجهيز مترجم فوري لمواعيدك. يجب عليك إعلام مقدم الرعاية الصحية الخاص بك بأنك تحتاج إلى مترجم فوري عندما تحدد موعدك.

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.

إذا كانت لديك أي أسئلة حول برنامج خدمات المترجمين الفوريين لدينا، يمكنك زيارة موقعنا على الويب [chpw.org/contact-us/language-assistance](http://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](http://hca.wa.gov/interpreter-services) أو إرسال بريد إلكتروني إلى خدمات المترجمين الفوريين لـ HCA على [interpretersvcs@hca.wa.gov](mailto: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

عنوان موقع الويب	أرقام هاتف خدمة العملاء	ساعات عمل خدمة العملاء	المؤسسة
<a href="http://chpw.org">chpw.org</a>	1-800-440-1561 (TTY: 711)	من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً	<b>Community Health Plan of Washington</b>
<a href="http://hca.wa.gov/apple-health">hca.wa.gov/apple-health</a>	1-800-562-3022 TRS 711	من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7 صباحًا حتى 5 مساءً	خدمة عملاء هيئة الرعاية الصحية (HCA) Apple Health
<a href="http://wahealthplanfinder.org">wahealthplanfinder.org</a>	1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604	من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا وحتى 6 مساءً	<b>Washington Healthplanfinder</b>

## مقدمو الرعاية الصحية لذي

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](http://chpw.org/find-a-doctor). يمكنك أيضاً الاتصال بنا وسنساعدك.

رقم الهاتف	الاسم	مقدم الرعاية الصحية
		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 للمعلومات الوحيد عن Apple Health. الهدف من هذا الكتيب هو مجرد تقديم ملخص للمعلومات بشأن مزايا الصحة لديك. يمكنك الحصول على معلومات تفصيلية حول برنامج Apple Health من خلال مراجعة صفحة قوانين وقواعد هيئة الرعاية الصحية على الإنترنت على: [hca.wa.gov/about-hca/rulemaking](http://hca.wa.gov/about-hca/rulemaking)

## كيفية استخدام هذا الكتيب

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

جهة الاتصال	إذا كانت لديك أسئلة بخصوص ...
<p>HCA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>مدخل عملاء ProviderOne:</li> <li><a href="http://www.waproviderone.org/client">www.waproviderone.org/client</a></li> <li><a href="http://fortress.wa.gov/hca/p1contactus">fortress.wa.gov/hca/p1contactus</a></li> <li>إذا كانت لا تزال لديك أسئلة أو احتجت لمساعدة إضافية، فاتصل على الرقم 1-800-562-3022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تغيير أو إلغاء التسجيل من خطة خدمات الصحة السلوكية من Apple Health فقط (BHSO) - الصفحة 12</li> <li>كيفية الحصول على خدمات Apple Health المغطاة غير المضمنة من خلال خطتك - الصفحة 15</li> <li>بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك - الصفحة 10</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Community Health Plan of Washington على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو عبر الإنترنت من خلال الرابط <a href="http://chpw.org">.chpw.org</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الخدمات المغطاة - الصفحة 21</li> <li>تقديم شكوى - الصفحة 31</li> <li>الالتماس ضد قرار من قبل خطتك الصحية يؤثر على مزاياك - الصفحة 33</li> </ul>
<p>مقدم خدمات الصحة السلوكية الخاص بك. (إذا احتجت إلى مساعدة في تحديد مقدم رعاية للصحة السلوكية، فاتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو اطلع عبر الإنترنت من خلال <a href="http://chpw.org">.chpw.org</a>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يمكن التواصل مع خط المشورة التمريرية على الرقم 1-866-418-2920 (TTY: 711)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك (اضطراب تعاطي المواد أو الصحة العقلية) - الصفحة 14</li> <li>الإحالات إلى الأخصائيين - الصفحة 14</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Washington Healthplanfinder على الرقم 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) أو الانتقال عبر الإنترنت إلى: <a href="http://wahealthplanfinder.org">.wahealthplanfinder.org</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التغييرات التي تطرأ على حسابك مثل: <ul style="list-style-type: none"> <li>تغييرات في العنوان</li> <li>تغيير في دخلك</li> <li>الحالة الاجتماعية</li> <li>الحمل</li> <li>حالات الولادة أو التبني</li> </ul> </li> </ul>





جهة الاتصال	إذا كانت لديك أسئلة بخصوص ...
<p data-bbox="378 216 833 252"><u>هيئة الرعاية الصحية بولاية Washington</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="269 258 784 411"> <p data-bbox="269 258 784 327">● الإبلاغ عن الاحتيال في أهلية Washington Apple Health</p> <p data-bbox="297 338 740 373"><a href="mailto:WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov">WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov</a></p> <p data-bbox="526 384 740 411">1-360-725-0934</p> </li> <li data-bbox="345 468 784 583"> <p data-bbox="345 468 784 499">● الإبلاغ عن مقدمي خدمات Medicaid</p> <p data-bbox="467 510 740 546"><a href="mailto:hottips@hca.wa.gov">hottips@hca.wa.gov</a></p> <p data-bbox="526 556 740 583">1-833-794-2345</p> </li> <li data-bbox="305 642 784 789"> <p data-bbox="329 642 784 678">● قم بزيارة <u>صفحة الإنترنت للحصول على</u></p> <p data-bbox="305 684 740 720">معلومات مفصلة: <a href="http://hca.wa.gov/about">hca.wa.gov/about</a>-</p> <p data-bbox="378 726 740 789"><a href="http://hca/other-administrator-activities/fraud-prevention">hca/other-administrator-activities/fraud-prevention</a></p> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1049 222 1433 289">● كيفية الإبلاغ عن الاحتيال والهدر وإساءة الاستخدام.</li> </ul>

## بدء الاستخدام

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

### 1. بطاقة هوية عضو Community Health Plan of Washington الخاصة بك

 <b>COMMUNITY HEALTH PLAN</b> of Washington™ The power of community	<b>CUSTOMER SERVICE</b> 1-800-440-1561 TTY Relay: 711. <b>Member</b>   <a href="http://chpw.org">chpw.org</a>
<b>Name</b> John Sample <b>Member ID</b> 12345678 01 <b>Plan</b> Behavioral Health Services Only <b>Region</b> King County <b>Copay</b> OV \$0 <b>State ID</b> 2000000000WA	<b>LIFE-THREATENING EMERGENCY</b> Call 911 or go to the nearest emergency care facility. Contact your PCP or call CHPW customer service at 1-800-440-1561 within 24 hours. <b>NURSE ADVICE LINE (NAL)</b> 1-866-418-2920 or TTY Relay:711. <b>URGENT CARE</b> Call your clinic (PCP). After hours, call the <b>NAL</b> . <b>CRISIS LINE</b> 1-866-427-4747
	<b>Provider</b>   <a href="http://mychpw.chpw.org/en/provider">mychpw.chpw.org/en/provider</a>
Coverage limited to higher acuity Behavioral Health Services Only with CHPW	<b>HOSPITAL ADMISSIONS</b> Hospitals must notify customer service within one business day of hospital admissions. <b>SUBMIT CLAIMS</b> Community Health Plan of Washington Claims, PO Box 269002 Plano, Texas 75026-9002.

يجب أن تصل بطاقة هوية العضو الخاصة بك بعد 30 يومًا من التسجيل في التغطية. سيكون رقم بطاقة هوية العضو الخاصة بك موضحةً 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. تواصل معنا عبر 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو [CustomerCare@chpw.org](mailto:CustomerCare@chpw.org) إذا كنت بحاجة للحصول على رعاية قبل وصول بطاقتك. يمكن لمقدم الخدمات الخاص بك أيضًا الاتصال بنا للتحقق من الأهلية.

### 2. بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك

ستتلقى أيضًا بطاقة خدمات ProviderOne من خلال البريد.



سيتم إرسال بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك لك بالبريد بعد حوالي سبعة إلى 10 أيام من اكتشاف أهليتك للحصول على تغطية Apple Health. هذه بطاقة هوية بلاستيكية تشبه بطاقات هوية التأمين الصحي الأخرى. احتفظ بهذه البطاقة واحمي معلوماتك.

ستتضمن بطاقة الخدمات الخاصة بك ما يلي:

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

لن ترسل HCA لك بطاقة جديدة إذا تلقيت بطاقة في السابق. يمكنك طلبك الحصول على بطاقة جديدة، إذا لزم الأمر. كل شخص لديه رقم عميل ProviderOne الخاص به. خذ هذه البطاقة معك إلى مواعيد الطبيب الخاص بك. يستخدم مقدمو الخدمات هذه البطاقة للتأكد من تغطية خدماتك.

## استخدام بطاقة خدمات ProviderOne

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](http://wahbexchange.org/mobile). لا توجد حاجة لطلب بطاقة بديلة عندما يكون لديك دائماً نسخة رقمية معك!

يوجد رقم عميل ProviderOne الخاص بك على ظهر بطاقتك. وسيكون دائماً مكوّناً من تسعة أرقام وينتهي بـ "WA". قم بتأكيد بدء تغطيتك أو قم بتغيير خطتك الصحية من خلال مدخل عملاء ProviderOne على الرابط [www.waproviderone.org/client](http://www.waproviderone.org/client).

يستخدم أيضاً مقدمو الرعاية الصحية ProviderOne لمعرفة ما إذا كنت مسجلاً في Apple Health.

## 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 الموقع الخاص بمدخل عملاء ProviderOne على الويب: [www.waproviderone.org/client](http://www.waproviderone.org/client)
- الاتصال بخط IVR على الرقم المجاني 1-800-562-3022، واتباع المطالبات.
- طلب التغيير عبر الإنترنت من خلال الرابط: [fortress.wa.gov/hca/p1contactus](http://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 سبعة إلى 10 أيام للحصول على البطاقة الجديدة في البريد.

## تغيير خطط خدمات الصحة السلوكية

تتمتع بالحق في تغيير خطة خدمات الصحة السلوكية فقط (BHSO) في أي وقت. قد يحدث تغيير خطتك في أقرب وقت بعد شهر من إجراء التغيير. تأكد من تسجيلك في الخطة المطلوبة حديثاً قبل زيارة مقدمي الخدمات في شبكة خطتك الجديدة.

هناك العديد من الطرق المتاحة لتبديل خطتك:

- تغيير خطتك على موقع Washington Healthplanfinder على الويب: [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org)
- قم بزيارة مدخل عملاء ProviderOne: [www.waproviderone.org/client](http://www.waproviderone.org/client)
- طلب التغيير عبر الإنترنت من خلال الرابط: [fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client](http://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client)
  - حدد الموضوع "Enroll/Change Health Plans" (التسجيل/تغيير الخطط الصحية).
- تواصل مع HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

سننقل رعايتك إذا قررت تغيير الخطط الصحية. سنعمل مع خطتك الجديدة لنقل الرعاية الضرورية طبيياً حتى تتمكن من الاستمرار في الحصول على الخدمات التي تحتاجها.

ملاحظة: يتعين أن يبقى المسجلون في برنامج مراجعة حالة المريض وتنسيقها في نفس الخطة الصحية لمدة عام واحد. اتصل بنا في حالة انتقالك.

## 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 الرعاية الصحية السلوكية موجودون في شبكة مقدمي خدمات Community Health Plan of Washington أو على استعداد لإرسال الفاتورة لنا فيما يتعلق بأي مبالغ مشاركة في السداد أو خصومات أو أرصدة متبقية بعد سداد تغطيتك الأولية لفاتورة رعايتك 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
- بطاقة خدمات ProviderOne
- بطاقة Community Health Plan of Washington

تواصل مع Community Health Plan of Washington مباشرة إذا:

- انتهت تغطية التأمين الصحي الخاص لديك.
- تغيرت تغطية التأمين الصحي الخاص لديك.
- كانت لديك أي أسئلة بخصوص استخدام Apple Health مع التأمين الصحي الخاص لديك.

# كيفية الحصول على خدمات الصحة السلوكية

## خدمات الصحة السلوكية ومقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك

تشتمل الصحة السلوكية على خدمات الصحة العقلية وعلاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة (SUD). قد يكون لمعظم أعضاء خدمات الصحة السلوكية بالفعل مقدم رعاية أولية (PCP) من شبكة طبية أخرى، مثل Medicare أو التأمين الصحي الخاص أو المركز الصحي للهنود أو شبكة Apple Health بدون خطة رعاية مُدارة (تُعرف أيضًا باسم الرسوم مقابل الخدمة). سنعمل على تنسيق خدمات الصحة السلوكية مع مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، إذا كان ذلك ضروريًا. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) إذا احتجت إلى مساعدة.

سيتمولى أحد مقدمي خدمات الصحة السلوكية لدينا الاعتناء باحتياجاتك المتعلقة بالصحة السلوكية بما في ذلك خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة والصحة العقلية. سننسق احتياجات رعاية الصحة السلوكية لك إذا احتجت إلى الحصول على استشارة أو إجراء اختبار أو رؤية أخصائي صحة سلوكية.

## كيفية الحصول على خدمات الصحة السلوكية

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.

سنوفر لك الرعاية التي تحتاجها من أخصائي خارج شبكة Community Health Plan of Washington إذا لم يكن لدينا هذا الأخصائي في الشبكة. نحتاج إلى الموافقة مسبقًا على أي زيارة خارج شبكتنا. يمكنك مناقشة هذا الأمر مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) لديك.

سيطلب مقدم الرعاية الأولية الموافقة المسبقة من جانبنا من خلال المعلومات الطبية ليوضح لنا أسباب احتياجك لهذه الرعاية. يتعين علينا الاستجابة لمقدم الرعاية الأولية الخاص بك خلال خمسة أيام من الطلب. وسنخطرك بقرارنا في موعد أقصاه 14 يومًا.

لديك الحق في تقديم التماس إذا رفضنا هذا الطلب، وكنت لا توافق على قرارنا. ويعني هذا أنه يمكنك مطالبتنا بتوفير شخص مختلف يراجع الطلب. انظر الصفحة 33 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.

## الخدمات التي يمكنك الحصول عليها بدون إحالة

لا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية لزيارة مقدم خدمات في شبكتنا إذا احتجت إلى:

- خدمات الاستجابة لأزمات الصحة السلوكية بما في ذلك:
  - التدخل في الأزمات
  - خدمات العلاج والتقييم
- خدمات الصحة السلوكية للمرضى الخارجيين (انظر الصفحة 23 للاطلاع على القيود)

الرعاية الصحية عن بُعد/ التطبيب عن بُعد

إذا كان مقدم الخدمة الخاص بك مدعومًا، يمكنك زيارة مقدم الخدمات الخاص بك عبر الهاتف أو الكمبيوتر بدلاً من تحديد موعد شخصي. يُعرف هذا باسم التطبيق عن بُعد. يجب أن تكون التطبيق عن بُعد (يشار إليها أيضًا باسم الرعاية الصحية عن بُعد) اتصالات بالصوت فقط أو بالصوت والفيديو تتميز بأنها خاصة وتفاعلية وفي الوقت الفعلي.

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

اسأل مقدم خدمات الصحة السلوكية الخاص بك عما إذا كان يقدم خدمات الرعاية الصحية عن بُعد. يمكنك أيضًا الاتصال بخط التمريض المتاح على مدار 24 ساعة 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 HCA مقابل بعض الخدمات والمزايا مباشرة، حتى إذا كنت مسجلًا في خطة صحية. تشمل هذه المزايا على:

- خدمات الرعاية ووسائل الدعم طويلة الأجل.
- برنامج استخدام المواد للحوامل (SUPP).
- خدمات للأفراد الذين يعانون من إعاقات في النمو.

ستحتاج فقط إلى بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك للحصول على هذه المزايا. وسيساعدك مقدم الرعاية الأولية أو Community Health Plan of Washington في الوصول إلى هذه الخدمات وتنسيق رعايتك. انظر الصفحة 14 لمزيد من التفاصيل عن المزايا المغطاة. اتصل بنا إذا كانت لديك أسئلة بشأن ميزة أو خدمة مدرجة هنا.

## يتعين عليك الذهاب إلى مقدمي خدمات الصحة السلوكية والمستشفيات التابعة لخطة Community Health Plan of Washington

يتعين عليك استخدام مقدمي خدمات الصحة السلوكية الذين يعملون مع خطة Community Health Plan of Washington. لدينا أيضًا مستشفيات لكي نستخدمها. يمكنك أن تطلب الحصول على دليل يحتوي على معلومات حول مقدمي الخدمات والمستشفيات لدينا. تشتمل الأدلة على:

- اسم وموقع ورقم هاتف مقدم الخدمات.
- التخصص والمؤهلات والدرجة الطبية.
- كلية الطلب التي تم الالتحاق بها واستكمال الإقامة وحالة شهادة أو إجازة المجلس.
- اللغات التي يتحدثها مقدمو الخدمات هؤلاء.
- أي قيود يفرضها مقدم الخدمات على نوع المرضى (بالغون أو أطفال أو غير ذلك).
- تحديد مقدمي الخدمات الذين يقبلون مرضى جديدًا.

للحصول على دليل، اتصل بخط خدمات الأعضاء لدينا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو تفضل بزيارة موقعنا على الويب [chpw.org](http://chpw.org).

### 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.
- إذا كنت لا تعرف اسم خطتك الصحية، ولم يعرف مقدم الخدمات إلى من يوجه فاتورته.
  - من المهم الاحتفاظ ببطاقة خدمات ProviderOne وبطاقة الخطة الصحية معك في كل مرة تحتاج فيها إلى تلقي هذه الخدمات.
- إذا تلقيت الرعاية من مقدم الخدمات غير الموجود في شبكتنا ولم تكن حالة طوارئ أو معتمدة 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 لمعرفة كيف يمكننا التحسن للتأكد من حصول الجميع على الرعاية والدعم الذي يحتاج إليه.

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 تتمكن 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](mailto: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 المناسب من خلال اتخاذ القرارات استنادًا إلى الحاجة الطبية والملاءمة والمزايا المغطاة.

نحن لا نكافئ الموظفين الذين يتخذون هذه القرارات لرفضهم. هذا يضمن أن قراراتنا عادلة. 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.

## معلومات للسكان الأصليين لأمريكا (الهنود الحمر) وسكان الأسكا الأصليين

تمنح HCA السكان الأصليين لأمريكا (الهنود الحمر) وسكان الأسكا الأصليين في واشنطن إمكانية الاختيار بين رعاية Apple Health المُدارة أو تغطية Apple Health بدون خطة رعاية مُدارة (تُعرف أيضًا باسم 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 الاتصال بـ HCA على الرقم 1-800-562-3022 للأسئلة أو لتغيير تسجيلك. يمكنك تغيير اختيارك (اختيارك) في أي وقت، لكن التغيير لن يسري حتى الشهر التالي المتاح.

إذا كنت من السكان الأصليين لأمريكا (الهنود الحمر) أو سكان الأسكا الأصليين، فقد تتمكن من الحصول على خدمات الرعاية الصحية من خلال مرفق الخدمات الصحية الهندية أو برنامج الرعاية الصحية القبلية أو برنامج الصحة الهندي الحضري (UIHP) مثل Seattle Indian Health Board أو Native Project of Spokane، حيث يعرف مقدمو الخدمات في هذه العيادات احتياجات رعايتك الصحية ومجتمعك وثقافتك ويفهمونها. إذا كنت متصلاً أو لديك شراكة مع مساعد القبيلة من خلال مرفق IHS أو برنامج الرعاية الصحية القبلية أو UIHP، يمكنهم مساعدتك في اتخاذ قرارك.

سيوفرون لك الرعاية التي تحتاج إليها أو يقومون بإحالتك إلى أخصائي. 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.



## Apple Health Medicare Connect

يعد Apple Health Medicare Connect نوعًا خاصًا من خطة Medicare Advantage للأفراد المؤهلين بشكل مزدوج، مما يسمح بتنسيق الرعاية بين خدمات Medicare و Apple Health (Medicaid).

يتمتع الفرد مزدوج الأهلية بتغطية Medicare وتغطية Apple Health. إذا كنت عميلًا 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 خيار اختيار نفس الخطة لتغطية خطة الاحتياجات الخاصة المزدوجة المؤهلة (D-SNP) وتغطية BHSO إذا كنت تعيش في مقاطعة توفر التسجيل المتوافق. 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 و Apple Health.

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

- **فترة التسجيل الأولى.** عندما تصبح مؤهلاً للانضمام إلى برنامج 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 مسجلاً 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 المتوافق في [دليل منطقة الخدمات](#) لدينا لمعرفة ما إذا كان التوافق متاحًا في منطقتك أم لا.

**ماذا لو كنت من الهنود الأمريكيين/سكان ألاسكا الأصليين؟**

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

- التسجيل في Apple Health BHSO
- تلقي تغطية الصحة السلوكية في Apple Health بدون خطة

هناك مزايا وعيوب لكل منها، حسب ظروفك الفردية. العيادة الصحية القلبية وموظفو العيادة الهندية الحضرية على دراية بهذه الخيارات ويمكنهم مساعدتك في الاختيار. تعرّف على المزيد عن [تغطية Apple Health للهنود الأمريكيين/سكان ألاسكا الأصليين](#).

## الحصول على الرعاية في حالات الطوارئ أو في حالة كونك بعيداً 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.
- الشعور باليأس.
- الشعور بالغضب أو الغضب الجامح.
- الانسحاب من الأصدقاء والعائلة.
- الشعور بأنك محاصر، وكأنه لا يوجد مخرج أمامك.
- مصادفة تغييرات درامية بالمزاج.
- عدم رؤية أي سبب للبقاء على قيد الحياة.
- المشاركة في سلوكيات منهورة.
- تعاطي الكحول أو المخدرات بصورة متزايدة.
- الشعور بالتوتر أو الاضطراب أو عدم القدرة على النوم.

اتصل بخط أزمات المقاطعة أدناه إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه تعاني من أزمة متعلقة بالصحة العقلية.

- للحصول على مساعدة فورية: اتصل برقم 911 في حالة الطوارئ التي تهدد الحياة أو 988 لحالة طوارئ الصحة العقلية.
- للحصول على مساعدة فورية فيما يتعلق بأزمة صحة عقلية أو أفكار حول الانتحار: اتصل بخط [شريان الحياة الوطني لمنع الانتحار](#) على الرقم 1-800-273-8255 (TRS: 1-800-799-4889) أو اتصل أو أرسل رسالة نصية على الرقم 988. هذا الخط مجاني وسري ومتاح 365/7/24. يمكنك أيضاً الاتصال بالرقم 988 إذا كنت قلقاً بشأن شخص عزيز عليك قد يحتاج إلى دعم في الأزمات.

**خط مساعدة التعافي في Washington** عبارة عن خط للإحالة والتدخل في الأزمات على مدار الساعة لهؤلاء الذين يعانون من مشاكل متعلقة بالصحة العقلية وخدمات علاج اضطراب تعاطي المواد والمشاكل المتعلقة بالقمار. اتصل برقم 1-866-789-1511 أو (TTY) 1-206-461-3219، أو راسلنا على البريد الإلكتروني [recovery@crisisclinic.org](mailto:recovery@crisisclinic.org)، أو اذهب عبر الإنترنت [warecoveryhelpline.org](http://warecoveryhelpline.org). يمكن للمراهقين التواصل مع مراهقين آخرين خلال ساعات محددة: [teenlink.org866](http://teenlink.org866)، 1-866-833-6546.

## أرقام هواتف خطوط الأزمات بالمقاطعة

يمكنك الاتصال بخط الأزمات المحلي لديك لطلب المساعدة لك أو لصديق أو أحد أفراد العائلة. انظر أرقام الأزمات بالمقاطعة أدناه.

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

## توقعات بخصوص توقيت رؤيتك من قبل 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. سيتمكن المسجلون في تغطية Medicare الجزء د من الوصول إلى تغطية الوصفات الطبية الخاصة بهم من خلال خطة Medicare Part D الخاصة بهم. اتصل بنا لطرح الأسئلة حول تغطية أدويةك الموصوفة.

## المزايا المغطاة من قبل Community Health Plan of Washington

يصف هذا القسم مزايا وخدمات الصحة السلوكية المغطاة من قبل Community Health Plan of Washington. وهي ليست قائمة كاملة بالخدمات المغطاة. 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](http://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.

تتخصص بعض الخدمات في عدد محدد من الزيارات. يمكن لمقدم الخدمات الخاص بك طلب تمديد القيود (LE) إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الزيارات. اجعل مقدم الخدمات يطلب استثناءً للقاعدة (ETR) إذا احتجت 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](http://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

المعلومات الإضافية	الخدمة
متوفرة على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع في أي مكان في الولايات المتحدة.	الخدمات الطارئة
يجب أن نوافق على جميع خدمات الرعاية الصحية السلوكية غير الطارئة.	خدمات المستشفى والمرضى الداخليين والخارجيين
استخدم الرعاية العاجلة عندما تكون لديك مشكلة متعلقة بالصحة السلوكية تحتاج إلى الرعاية فوراً، لكنها لا تتضمن تعرّض حياتك للخطر.	الرعاية العاجلة

## 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.

المعلومات الإضافية	الخدمة
<p>قد تشتمل خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد (SUD) على:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● التقييم</li> <li>● التدخل الوجيز والإحالة للعلاج</li> <li>● العلاج الفردي والعائلي والجماعي</li> <li>● العيادات الخارجية والسكنية والمرضى الداخليين</li> <li>● خدمات العلاج البديل للمواد الأفيونية</li> <li>● إدارة الحالات</li> <li>● دعم الأقران</li> <li>● الخدمات في حالة الأزمات</li> <li>● إدارة الانسحاب (إزالة السموم)</li> </ul>	خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة (SUD)

المعلومات الإضافية	الخدمة
<p>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 مرخص أو معالج الزواج والأسرة المرخص. قد تشمل خدمات الصحة العقلية على:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● تقييم القبول والتقييم والفحص</li> <li>● دعم الأقران</li> <li>● التدخلات العلاجية للصحة العقلية مثل: <ul style="list-style-type: none"> <li>● العلاج الفردي والعائلي والجماعي</li> <li>● العيادات الخارجية والسكنية والمرضى الداخليين</li> <li>● نماذج علاجية مكثفة ومختصرة خدمات الأزمات</li> <li>● إدارة الأدوية ومراقبتها</li> <li>● تنسيق الرعاية والتكامل المجتمعي</li> </ul> </li> </ul>	<p>علاج الصحة العقلية</p>
<p>تشمل الخدمة المغطاة ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● التقييم</li> <li>● الخدمات العلاجية الفردية والعائلية و/أو الجماعية</li> </ul>	<p>تدخلات علاج مشكلة اضطراب القمار</p>

توفر الطاولات المستديرة لشركاء نظام شباب الأسرة في ولاية (FYSVRT) Washington منتدى للعائلات والشباب والأنظمة والمجتمعات لتعزيز الموارد المستدامة من خلال توفير مناهج مجتمعية لمعالجة الاحتياجات الصحية السلوكية الفردية للأطفال والشباب والأسر.

قم بزيارة موقع إلكتروني HCA للمزيد من المعلومات: [hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt](https://hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt).

الصناديق العامة للولاية (GFS) هي صناديق تابعة للولاية يتم تقديمها إلى مؤسسات الرعاية المُدارة (MCO) للمساعدة في دفع مقابل الخدمات التي لا يغطيها برنامج Medicaid. على سبيل المثال، لا يغطي برنامج Medicaid تكلفة الإقامة والطعام الخاصين بالصحة السلوكية السكنية (BH) ويتم تعويضها من قبل GFS.

تختلف الخدمات الممولة من جانب GFS حسب المنطقة. وعادة ما تتصل بخدمات الصحة السلوكية الأخرى للتمويل الإضافي.

المعلومات الإضافية	الخدمة
قد تتطلب بعض الخدمات موافقة مسبقة	الخدمات المعملية

## خدمات الرعاية الصحية للأطفال

يتلقى الأطفال والشباب تحت سن 21 عامًا مزايا رعاية صحية تسمى الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT). تتضمن خدمات EPSDT مجموعة كاملة من خدمات العلاج والتشخيص والفحوصات.

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.

تغطي Apple Health الفحوصات مباشرةً ويمكن أن تساعدك في التعرف على الاحتياجات الجسدية واحتياجات الصحة السلوكية أو الصحة التنموية المحتملة والتي قد تتطلب فحوصًا تشخيصية إضافية وعلاجية.

تتضمن EPSDT أي اختبارات تشخيصية، وأي علاجات طبية ضرورية تحتاج إليها لتصحيح أو تحسين الحالة الجسدية أو الصحة السلوكية، علاوة على الخدمات الإضافية الضرورية لدعم طفلك الذي يعاني من إعاقة تنموية.

تهدف هذه الخدمات إلى منع تفاقم الظروف وإبطاء وتيرة آثار مشكلة الرعاية الصحية للطفل. تشجع EPSDT الوصول المبكر والمستمر إلى الرعاية الصحية للأطفال والشباب.

## الخدمات الإضافية التي نقدمها

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

خط المشورة التمريرية. يمكن لأعضاء BHSO الاتصال على خط المشورة التمريرية المتاح على مدار 24 ساعة على 1-866-418-2920 (TTY: اتصل على رقم 711) للتحدث مع ممرضة مسجلة لإرشادك حول نوع الرعاية الذي قد يكون مطلوباً.

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/member-center/behavioral-health/behavioral-health-services-only-plan](http://chpw.org/member-center/behavioral-health/behavioral-health-services-only-plan)

خدمات للشباب. 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

للعناية بصحتك، يتعين عليك أولاً العناية باحتياجاتك الأساسية. يعمل فريق خدمات الدعم المجتمعية بخطة Community Health Plan of Washington على توصيلك بالموارد المحلية لبعض من هذه الاحتياجات. يمكننا تحديد

موارد والقيام بالإحالات والتنسيق مع مقدمي الخدمات لديك. يمكن لفريق خدمات الدعم المجتمعية توصيلك بالموارد والبرامج في مجتمعك، مثل: الإسكان والنقل والطعام. يمكنك طلب خدمات الدعم المجتمعية لنفسك أو يمكن لأحد أفراد الأسرة طلبها لك. يمكن للآخرين، مثل مقدمي الرعاية الصحية ومخططي الخروج من المستشفى ومقدمي الرعاية وموظفي إدارة الرعاية لدينا أيضاً إحالتك إلى خدمات الدعم المجتمعية. نحتاج إلى إيدك قبل أن تتمكن من تلقي المساعدة من خدمات دعم المجتمع. لمزيد من المعلومات، اتصل برقم 1-866-418-7006.

يمكننا أيضاً المساعدة في توصيلك بالعلاج أو الخدمات التي قد تحتاج إليها، مثل: التحليل السلوكي التطبيقي (ABA) والخدمات الشاملة التي تتضمن الخدمات المكثفة (Wise) وبرنامج العلاج المجتمعي التأكيدي (PACT) ورعاية المرضى الداخليين طويلة الأجل للأطفال (CLIP). يمكن لأي من الموظفين لدينا المساعدة في توجيهك إلى هذه الخدمات. للإحالات أو للأسئلة، اتصل برقم 1-800-440-1561 (TTY: 711). لإحالات التحليل السلوكي التطبيقي، يرجى الاتصال بخطوط الهاتف المخصصة لدينا - أرقام هاتف ABA: 1-866-418-7004 و 1-866-418-7005 (DSNP). يمكن أيضاً التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني على العنوان: [caremgmtReferrals@chpw.com](mailto:caremgmtReferrals@chpw.com)

**خدمات الدعم المجتمعية.** يتجاوز الدعم المجتمعي مرحلة تقديم الرعاية الطبية. يساعد طاقم العمل في جوانب أخرى من حياتك تؤثر على صحتك. يمكن أن يساعدك دعم المجتمع في العثور على سكن ثابت والتأكد من توفر طعام كافٍ لديك والتأكد من وجود وسيلة انتقال إلى مواعيدك ومنها إلى جانب توصيلك بالموارد المحلية الأخرى.

**إدارة الرعاية.** يمكن أن تكون إدارة المشاكل الصحية السلوكية والبدنية صعبة. فريق إدارة الرعاية لدينا متاح لمساعدتك. سيساعدك مدير حالتك الشخصية في تحديد خطة ووضعها للوصول إلى أهدافك الصحية. وسيكون موجوداً أيضاً لتنسيق البرامج والخدمات الصحية المختلفة التي تحتاج إليها للشعور بأنك في أفضل حال.

**عمليات انتقال الرعاية.** بعد خروجك من المستشفى، تظل بحاجة إلى الدعم للتأكد من تعافيك تماماً. 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. وسيأكد 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®. تعرّف على المزيد على [chpw.org/quit-for-life](http://chpw.org/quit-for-life)

**تعرف كيف يمكن لبرنامج Health Homes (المنزل الصحية) أن يجعل إدارة رعايتك أسهل.** يمكن أن يحصل الأعضاء المؤهلون على مساعدة فيما يتعلق بالرعاية الانتقالية وتنسيق الرعاية والتنظيف الصحي وإدارة الرعاية والمزيد. يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات على [chpw.org/health-homes](http://chpw.org/health-homes).

**إدارة صحتك العقلية.** يمنحك برنامج تكامل الصحة العقلية وصولاً أسهل لمقدمي خدمات الصحة العقلية في عيادة الرعاية الأولية الخاصة بك، بدون رسوم إضافية. ويمكن لمنسقي الرعاية التشاور مع المتخصصين وإجراء إحالة الصحة العقلية لك، إذا لزم الأمر. تحدث إلى ممثل Community Health Plan of Washington على 1-800-440-1561 (TTY: 711) لمعرفة المزيد.

## خدمات Apple Health المغطاة بدون خطة رعاية مُدارة

تغطية Apple Health بدون خطة رعاية مُدارة (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. ستحتاج إلى استخدام بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك لجميع 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](https://hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf).

المعلومات الإضافية	الخدمة
جميع خدمات النقل باستخدام الإسعاف الجوي المقدمة إلى عملاء Apple Health، بما في ذلك المسجلين في مؤسسة رعاية مُدارة (MCO).	خدمات الإسعاف (الجوي)
جميع خدمات النقل باستخدام الإسعاف الأرضي الطارئة وغير الطارئة، المقدمة إلى عملاء Apple Health، بما في ذلك المسجلين في مؤسسة رعاية مُدارة (MCO).	خدمات الإسعاف (الأرضي)
تتوفر الخدمات في حالة الأزمات لدعمك استنادًا إلى مكان إقامتك. اتصل برقم 911 في حالة الطوارئ التي تهدد الحياة أو 988 لحالة طوارئ الصحة العقلية. انظر الصفحة 20 للحصول على الأرقام الموجودة في منطقتك.  بالنسبة لخط شريان الحياة الوطني لمنع الانتحار: اتصل أو أرسل رسالة نصية على الرقم 988 أو اتصل بالرقم 1-800-273-8255، لمستخدمي TTY يتم الاتصال بالرقم 1-206-461-3219  بالنسبة لأزمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة أو الصحة العقلية، يرجى الاتصال بمؤسسة الخدمات الإدارية للصحة السلوكية (BH-ASO). يمكن العثور على أرقام الهاتف في الصفحة 20 أو في: <a href="https://hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines">hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines</a>	الخدمات في حالة الأزمات
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 لمقدمي الخدمات في منطقتك، تفضل بزيارة <a href="https://hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care">hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care</a>	خدمات دعم الأمومة من First Steps (MSS) وإدارة حالة الرضع (ICM) والتثقيف الخاص بالولادة (CBE)
اتصل بنا للمساعدة في الوصول إلى هذه الخدمات.	الرعاية النفسية للمرضى الداخليين

المعلومات الإضافية	الخدمة
<p>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.</p> <p>لمزيد من المعلومات وقائمة مقدمي الخدمات المعتمدين، قم بزيارة <a href="https://hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/substance-using-pregnant-people-supp-program">hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/substance-using-pregnant-people-supp-program</a>.</p>	<p>برنامج استخدام المواد للحوامل (SUPP)</p>
<p>تدفع Apple Health تكلفة خدمات النقل إلى مواعيد الرعاية الصحية غير الطارئة المطلوبة ومنها. اتصل بمقدم خدمات النقل (الوسيط) في منطقتك، لتعرف المزيد عن الخدمات والقبود. وسيرتب لك الوسيط الإقليمي أكثر وسيلة نقل ملائمة لحالتك، وأقلها تكلفة. يمكن العثور على قائمة بالوسطاء على <a href="https://hca.wa.gov/transportation-help">hca.wa.gov/transportation-help</a>.</p>	<p>النقل للمواعيد الطبية غير الطارئة</p>

## الخدمات المستثناة (غير المغطاة)

لا تكون الخدمات التالية مغطاة من جانبنا أو Apple Health بدون خطة رعاية مُدارة. في حالة حصولك على أي من هذه الخدمات، قد تضطر إلى دفع رسومها. إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل بنا.

المعلومات الإضافية	الخدمة
الممارسات الدينية أو العلاج الروحاني أو العلاج بالأعشاب أو المعالجة المثلية	الأدوية البديلة
	استشارات الزواج والعلاج الجنسي
	مستلزمات الراحة الشخصية
تشمل الأقاليم الأمريكية: Puerto Rico • Guam • جزر فيرجن الأمريكية • جزر مريانا الشمالية • ساموا الأمريكية •	الخدمات التي لا يغطيها القانون الفيدرالي أو الولاية وأراضيها وممتلكاتها.
	الخدمات المقدمة خارج الولايات المتحدة

## الوصول إلى معلوماتك الصحية

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. وسنساعدك في تقديم تظلم. لتقديم تظلم اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو مراسلتنا على العنوان التالي:

1111 3<sup>rd</sup> 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 وكيفيةها.
- الخدمة المقدمة من قبل الأطباء أو الخطة الصحية.
- تعرضك لأي مشاكل أخرى فيما يخص تلقي الرعاية الصحية.

يتعين علينا إعلامك عبر الهاتف أو رسالة أننا تلقينا تظلمك أو شكاوك خلال يومي عمل. وينبغي أن نعالج شكاوك بأسرع ما يمكن ولكن خلال فترة لا تتجاوز 45 يومًا. ويمكنك الحصول على نسخة كاملة من سياسة التظلمات لدينا من خلال الاتصال بنا.

## 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 قبل 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](mailto:info@obhadvocacy.org).

مدافعو عن الصحة السلوكية	المقاطعات	المنطقة
360-561-2257	Pacific و Lewis و Grays Harbor و Cowlitz و Wahkiakum و	Great Rivers
509-808-9790	Franklin و Columbia و Benton و Asotin و Whitman و Walla Walla و Kittitas و Garfield و Yakima و	Greater Columbia
206-265-1399	King	King
509-389-4485	Okanogan و Grant و Douglas و Chelan	North Central
360-528-1799	Snohomish و Skagit و San Juan و Island و Whatcom و	North Sound
253-304-7355	Pierce	Pierce
360-481-6561	Kitsap و Jefferson و Clallam	Salish
509-655-2839	Pend Oreille و Lincoln و Ferry و Adams و Stevens و Spokane و	Spokane
509-434-4951	Skamania و Klickitat و Clark	Southwest
360-489-7505	Thurston و Mason	Thurston-Mason

## معلومات مهمة عن حالات الرفض والالتماسات وجلسات الاستماع 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 قبل شخص آخر.

الالتماس هو طلب تقدمه لتطلبنا بإعادة النظر في حالتك مرة أخرى، وهذا لأنك لا تتفق مع قرارنا. ويمكنك تقديم التماس ضد خدمة مرفوضة. يمكنك الاتصال بنا أو مراسلتنا لإعلامنا، ولكن يتعين عليك إبلاغنا بالتماسك خلال 60 يومًا من تاريخ خطاب الرفض. ويمكننا مساعدتك في تقديم التماس. يمكن لمقدم الخدمات الخاص بك أو مدافعني عن الصحة السلوكية أو أي شخص آخر تقديم الالتماس لك إذا وقعت لتعبير 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 لخطرنا 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. يمكنك إرسال الالتماس كتابيًا على العنوان 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101 أو الفاكس 652-7040 (206) أو عبر البريد الإلكتروني [customer-care@chpw.org](mailto:customer-care@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 دفع 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، فسننخذ 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 فورًا 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 تتمكن 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.

وينبغي تقديم طلب إجراء جلسة الاستماع الإدارية خلال 120 يومًا من تاريخ قرارنا في الالتماس. وينبغي عليك تقديم طلب إجراء جلسة الاستماع الإدارية خلال 10 أيام فقط من تاريخ الرفض إذا رغبت في الاستمرار في تلقي الخدمة التي رفضنا تلقيها.

لطلب جلسة استماع إدارية، ستحتاج إلى إخبار 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 مكتب جلسات الاستماع الإدارية ([oah.wa.gov](http://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، ففضل بزيارة [nwjustice.org](http://nwjustice.org) أو الاتصال بخط NW Justice CLEAR، على 1-888-201-1014.

سيرسل لك قاضي جلسة الاستماع الإدارية إخطارًا يفسر قراره. إذا كنت لا توافق على قرار جلسة الاستماع، فلديك الحق في تقديم التماس في القرار مباشرة إلى مجلس الالتماس التابع لـ HCA أو عن طريق طلب مراجعة حالتك من قبل منظمة مراجعة مستقلة (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 للتماس 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 الالتماس التابع لهيئة HCA.

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

اتصل على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) للمساعدة. يمكنك طلب الحصول على قرار سريع إذا كانت صحتك في خطر. إذا طلبت هذه المراجعة، فسيتم إرسال حالتك إلى 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](#)

باعترابك مسجلًا 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 نظير رعايتك الطبية.
- 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 وإجراءات وإرشادات 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 مشاكلك الصحية، والمشاركة في أهداف العلاج المتفق عليها بأبكر 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. اتصل بمكتب مقدم الخدمات إذا كنت ستتأخر أو كان يتعين عليك إلغاء الموعد.
- 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.
- استخدام 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.
- قم بإبلاغ HCA إذا تغير حجم عائلتك أو حالتك، مثل الحمل، الولادات، أو التبني، أو تغيير العنوان، أو تصبح مؤهلاً للحصول على برنامج Medicare أو التأمين الآخر.
- تجديد تغطيتك بصورة سنوية باستخدام Washington Healthplanfinder من خلال الرابط [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org)، والإبلاغ عن حدوث تغييرات على حسابك، مثل الدخل والحالة الاجتماعية والماليد 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 أحبائك أو طبيبك يمكنهم اتخاذ خيارات طبية تخصك بناءً على رغباتك. هناك ثلاثة أنواع من التوجيهات المسبقة في ولاية واشنطن:

1. توكيل رسمي دائم للرعاية الصحية. ويحدد هذا التوكيل شخصًا آخر يتخذ قراراتك الطبية نيابة عنك متى كنت غير قادر على اتخاذها بنفسك.
2. توجيهات الرعاية الصحية (وثيقة حق الحياة). هذا التصريح الكتابي يخبر الأشخاص إذا ما كنت ترغب في علاجات تطيل حياتك أم لا.
3. طلب التبرع بالأعضاء.

استشر طبيبك والمقررين 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 عن التوجيهات المسبقة، اتصل بنا.

## 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 منحه 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 إكماله من خلال [hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives](https://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 يكلف دافعي الضرائب دولارات. يمكن استخدام هذه الدولارات لتغطية مزايا وخدمات Apple Health شديدة الأهمية داخل المجتمع. بوصفكم مسجلين، 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 عرض عليك المال أو السلع مقابل الذهاب إلى موعد صحي.
- تتلقى شرحًا لمزايا السلع أو الخدمات التي لم تتلقاها.
- 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](https://forms.chpw.org/report-potential-fraud). للإبلاغ عبر البريد الإلكتروني 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](https://chpw.org/member-center/member-rights/fraud-waste-and-abuse).

## 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 أيضاً 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 المعلومات المستخدمة أو المشاركة فيما بين الخطط الصحية. تشارك الخطط الصحية و HCA 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)، وإطلاع أفراد عائلتك عليها، وغيرهم من أقاربك، وأقرب أصدقائك الشخصيين، في الحالات التالية:
- إذا كانت المعلومات تتعلق مباشرة 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 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 أيضاً 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 أيضاً 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](http://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 (TTY: 711) 1-800-440-1561.

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

- اتصل بنا وقدم شكوى. ونعدك بأننا لن نتخذ أي إجراء ليس في صالحك عند التقدم بأي شكوى. لن تتغير الرعاية التي تحصل عليها بأي شكل من الأشكال.
- ويمكنك تقديم شكوى إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة، مكتب الحقوق المدنية على: [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](http://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، نحن 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 الاتصال بنا على الرقم (TTY: 711) 1-800-440-1561، عنواننا 1111 Third Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101 أو البريد الإلكتروني [customercare@chpw.org](mailto:customercare@chpw.org) أو موقع الويب الخاص بنا [chpw.org](http://chpw.org) لمزيد من المعلومات.



**COMMUNITY  
HEALTH PLAN**  
of Washington™

1111 3rd Ave, Suite 400 | Seattle, WA 98101-3207 | [chpw.org](http://chpw.org)

AH\_MK002\_Mbr\_Handbook\_BHSO\_01\_2024 ARA