COMMUNITY HEALTH PLAN
of Washington™

The power of community

WASHINGTON APPLE HEALTH

您的行为健康福利手册 2026 年

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.

目录

欢迎加入 Community Health Plan of Washington 和 Washington Apple Health 5
语言支持和口译服务 5
重要联系信息 6
我的健康护理提供者 6
如何使用本手册 7
快速入门 10
  您的 Community Health Plan of Washington 会员 ID 卡 10
  您的 ProviderOne 服务卡 11
使用 ProviderOne 服务卡 11
如果您需要新的 ProviderOne 服务卡 12
更改行为健康服务健康计划 12
使用私人健康保险和您的 Community Health Plan of Washington 保险 13
如何获得行为健康服务 14
  行为健康服务和您的主治医生 (PCP) 14
无需转介即可获得的行为健康服务 15
远程医疗 15
Apple Health 不在管理式护理计划下承保的服务 （也称为按服务收费） 15
Community Health Plan of Washington 的行为健康医疗服务提供商网络 16
护理协调/个案管理 16
  社区卫生工作者的协调服务 16
  社区护理中心 17
行为健康服务的付款 17
质量改进计划 17
医疗使用管理计划 18
如何评估新技术 18
供美洲印第安人和 Alaska 原住民参考的信息 18
Apple Health Medicare Connect 19
在紧急情况下或者当您离家时获得护理 20
  在紧急情况下 20
  行为健康危机 20
县危机热线电话号码 21
获取健康护理提供者服务的预计等待时间 21

处方药 22
Community Health Plan of Washington 承保的福利 22
普通服务和急诊护理 22
行为健康 23
家庭青少年系统合作伙伴圆桌 (FYSPRT) 25
化验服务 25
儿童健康护理服务 25
我们提供的额外服务 26
  我们可提供的其他护理协调服务 26
  其他护理协调服务 27
Apple Health 不在管理式护理计划下承保的服务 27
幼儿教育计划 29
排除的服务（不承保） 30
获取您的健康信息 30
如果您对医疗服务提供者、健康计划或护理的任何方面不满意 30
《美国残疾人法案》/《Washington 反歧视法》提供的保护 31
行为健康倡导者（以前称为督察专员） 31
有关拒绝、上诉的重要信息，和行政听证会 32
您的权利 35
您的责任 36
预先指示 37
  什么是预先指示？ 37
心理健康预先指示 38
  什么是心理健康预先指示？ 38
  我如何填写心理健康预先指示？ 38
帮助防止欺诈、浪费和滥用 39
我们保护您的隐私 39
发表您的意见 41
  家庭青少年系统合作伙伴圆桌 (FYSPRT) 41
  消费者通知工作组 42

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

欢迎！

感谢您加入 Washington Apple Health (Medicaid) 仅行为健康服务 (BHSO)，并欢迎您加入 Community Health Plan of Washington，您的行为健康计划。我们与 Apple Health 合作提供您的 BHSO 承保。本手册将详细介绍您的承保福利以及福利服务的获取方法。

大多数 Apple Health BHSO 会员都参加了管理式护理。这意味着 Apple Health 为您的承保支付月缴保费，您的承保范围是行为健康服务，包括心理健康和药物滥用治疗服务。BHSO 的大多数成员必须去 Community Health Plan of Washington 提供者网络中的提供者那里就诊。对于儿童和青少年，如果需要，我们将帮助您安排网络外提供者的护理。要前往计划网络外的提供者处就诊，您需要获得预先核准。除非获得预先核准，否则我们服务区域以外的大多数服务将不能享受承保。如果您是美洲印第安人/阿拉斯加原住民，并且正在向印第安医疗保健提供者寻求心理健康和/或药物滥用障碍治疗服务，他们不需要加入该网络，您可以继续在他们那里就诊。

Apple Health Medicare Connect 计划可供部分 Apple Health 会员享受。这是一项专为具有双重资格的人士提供的特殊 Medicare Advantage 计划，允许在 Medicare 和 Apple Health 的服务之间进行护理协调。具有双重资格的人同时拥有 Medicare 保险和 Apple Health 保险。其中包括承保身体和行为健康服务承保。

Community Health Plan of Washington 将在接下来几周内联系您。您可以向我们咨询任何问题，我们还可以帮助您进行预约。如果您有任何疑问，请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711)，周一至周五上午 8 点至下午 5 点。

语言支持和口译服务

如果英语不是您的首选语言，或您是聋人、聋盲人或患有听力障碍，我们可以帮助您。我们希望您可以获得您的健康护理福利。如果您需要英语以外的其他语言版本材料（包括手语），请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们。我们将免费为您提供语言协助，还可帮您找到和您说同种语言的提供者。

参与 Apple Health 承保的健康护理约诊时，您有权获得语言访问服务，如果您在获得口译服务时遇到障碍，请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711) 与我们联系。我们将协助您确保预约时能获得口译服务。您也可在预约时告知医疗服务提供者您需要口译服务。如果提出请求，您的提供者必须为您的预约安排一名口译员。

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

由卫生保健局 (HCA) 管理的口译服务项目旨在帮助医疗服务提供者找到口语或手语翻译人员。如果您对我们的口译员服务计划有任何问题，请访问我们的网站 chpw.org/contact-us/language-assistance。您也可访问 Health Care Authority (HCA) 口译员服务网站 hca.wa.gov/interpreter-services 或向 HCA 口译员服务发送电子邮件到 interpretersvcs@hca.wa.gov。

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

- TTY 专线（我们的 TTY 电话号码为 711）。
- 大字版本信息。
- 预约协助或就医交通安排。
- 专门提供特定护照服务的服务提供者的姓名及地址。

重要联系信息

如果您需要帮助管理您的承保或服务，请联系您的 BHSO 计划。如果您的问题没有得到解决或者您需要额外的支持，请联系医疗保健机构。

组织名称	客户服务时间	客户服务 电话号码	网址
Community Health Plan of Washington	周一 – 周五， 上午 8 点至下午 5 点	1-800-440-1561 (TTY: 711)	chpw.org
医疗保健局 (HCA) Apple Health 客户服务	周一至周五 上午 7 点至下午 5 点	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health

我的健康护理提供者

我们建议您记下服务提供者的姓名和电话号码以快速访问。我们自己的网站上有提供者名录的信息，请访问 chpw.org/find-a-doctor。您也可致电我们，我们将提供帮助。

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

本手册不构成任何合法权利或权益。您不应仅从本指南获得有关 Apple Health 的信息。本手册旨在提供有关您的医疗福利的信息摘要。

如何使用本手册

这是您的服务指南。请使用下表了解咨询不同问题时的联系方式。

如您就以下问题存在任何疑问...	联系方式
• 更改或退出 Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO) 计划 – 第 12 页 • 如何获得您的计划未包含的 Apple Health 承保服务 - 第 15 页 • 您的 ProviderOne 服务卡 - 第 11 页	Washington 州卫生保健局 (HCA)： • ProviderOne 客户门户网站：www.waproviderone.org/client • https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ 若仍有疑问或需要进一步帮助，请致电 Apple Health 客户服务部：1-800-562-3022。
• 承保服务 - 第 22 页 • 提出投诉 - 第 30 页 • 对您的健康计划所作出影响您的福利的决定提起上诉 - 第 32 页	致电 Community Health Plan of Washington，号码是 1-800-440-1561 (TTY: 711) 或在线访问 chpw.org。
• 您的行为健康服务（心理健康和/或药物滥用障碍）– 第 14 页 • 转介至专科医生 - 第 14 页	您的行为健康服务提供者。（如果您在选择行为健康服务提供者时需要帮助，请拨打我们的

	电话 1-800-440-1561 (TTY: 711) 或在线访问 chpw.org。 护士咨询专线的电话是 1-866-418-2920 (TTY 711)

• 个人信息变更：
  • 地址，
  • 收入，
  • 婚姻状况，
  • 家庭人数，
  • 其他保险（包括 Medicare），
  • 纳税申报状态，
  • 怀孕情况，以及
  • 出生或收养。
	Washington Healthplanfinder，电话号码为 1-855-WAFINDER（1-855-923-4633）或访问 wahealthplanfinder.org

• 如果您或您的亲人需要与心理健康危机相关的紧急援助。	联系 988 自杀和危机生命线（988 生命线保密、免费，并且全年 365 天，每周 7 天，每天 24 小时可用）：
	
	• 请致电、发送短信或在线咨询 988
	  • 如需西班牙语危机支持，请致电、发送短信或在线咨询 988 生命线，并选择选项 2。
	  • 对于美国印第安人 (AI)/阿拉斯加原住民 (AN) 会员，可按选项 4 联系 Native & Strong 生命线。原住民咨询师每周 7 天，每天 24 小时提供免费服务。有关更多信息，请访问 Native and Strong 生命线。

• 如需针对物质使用障碍、赌博成瘾和/或心理健康问题的治疗及康复服务相关协助，请联系 Washington 康复热线。该热线	联系 Washington 康复热线： • https://www.warecoveryhelpline.org/ • 1-866-789-1511

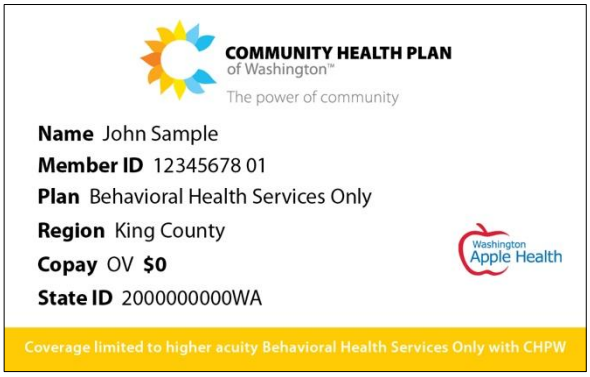
24 小时开放，提供匿名、保密服务。	
• 如何报告欺诈、浪费和滥用行为。	Washington 州卫生保健局 • 举报 Washington Apple Health 资格欺诈，发送电子邮件至 WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 举报 Medicaid 医疗服务提供者，发送电子邮件至 hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 请访问 HCA 网站了解详细信息： hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention

快速入门

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

去看医生、前往药房或其他医疗机构时，请同时携带您的服务卡和健康计划 ID 卡。您可能还需要提供带照片的 ID。

您的 Community Health Plan of Washington 会员 ID 卡



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

您的 ProviderOne 服务卡

您还将收到邮寄给您的 ProviderOne 服务卡。

您的 ProviderOne 服务卡将在您被认定符合 Apple Health 承保资格后 7 到 10 天邮寄给您。这张塑料 ID 卡与其他健康保险 ID 卡外观上并无区别。请妥善保管此卡安全，因为它包含您的唯一身份信息。

您的服务卡上列有：

- 您的姓名
- ProviderOne ID 号码
- 签发日期
- ProviderOne 网站
- 客户服务部信息

（不显示有关居民或移民身份的信息）

如果您过去曾收到过 ProviderOne 服务卡， HCA 不会自动向您发送新卡。每个人都分配有一个唯一的 ProviderOne 客户编号。

使用 ProviderOne 服务卡

请携带此卡去您的医生处赴诊。提供者会使用此卡来确保您的服务获得承保。您可以在 WAPlanfinder 移动应用上查看您的电子版 ProviderOne 服务卡。请访问 wahbexchange.org/mobile/ 详细了解此应用。如果您随身携带电子版，则无需预约更换！

您的 ProviderOne 客户号在卡片的背面，始终为九位长并以 “WA” 结束。您将需要您唯一的 ProviderOne 客户编号来确认您的承保已开始，或通过 ProviderOne 客户端门户 www.waproviderone.org/client 切换您的健康计划。

医疗服务提供者会使用您的 ProviderOne 客户编号来查看您是否已参保 Apple Health。

如果您需要新的 ProviderOne 服务卡

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

- 浏览 ProviderOne 客户端门户网站：https://www.waproviderone.org/client
- 致电卫生保健局 (HCA) Apple Health 客户服务部免费热线 1-800-562-3022，然后按照提示操作。
- 在线请求更换：https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/
    - 选择“客户 (Client)”。
    - 使用“选择主题 (Select Topic)”下拉菜单选择“服务卡 (Services Card)”。

新卡是免费的。通过邮寄方式收到新卡需要 7-10 天。

更改行为健康服务健康计划

您有权利随时更换您的 Behavioral Health Services Only (BHSO) 计划。根据您提交申请的时间，新计划通常将于次月第一天生效。去看新计划的网络中的提供者之前，确保您已加入该新计划。如果您是美洲印第安人/阿拉斯加原住民，需要更改计划以紧急获得护理，则计划更改可以追溯至当月第一天。

有多种方法可以变更您的健康计划：

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

如果您决定更改保健计划，我们将与您的新计划合作，转移具有医疗必需性的护理，以帮助您持续获得所需的服务。

注：如您加入了患者审查及协调 (PRC) 计划，则必须留在同一个保健计划满一年。如果您搬家或需要我们将印度医疗保健提供者添加到您的 PRC 计划中，请联系我们。

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

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

请确保您的心理健康护理服务提供商在 Community Health Plan of Washington 的医疗服务提供商网络内。

注：如果您的主要保险计划是私人保险，您需要确保您的行为健康护理提供者在您的管理式医疗网络中，或者愿意就您的主要保险支付您的医疗保健账单后剩余的任何共付额、自付额或余额向我们收费。这将帮助您避免支付任何自付费用。如果您符合 Medicare 资格，记住您的医生必须首先向 Medicare 收取费用。

您去看医生或前往其他医疗服务提供者处就诊时，请出示以下所有卡片，其中包括：

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

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

- 您的私人健康保险结束，
- 您的私人健康保险有变更，或，
- 您对结合使用您的私人健康保险和 Apple Health 存在疑问。

如何获得行为健康服务

行为健康服务和您的主治医生 (PCP)

行为健康包括心理健康 (MH) 和药物滥用障碍 (SUD) 治疗服务，例如咨询/治疗、评估/评价、药物治疗和/或去行为健康专业人士处就诊。

一些寻求行为健康服务的会员已经拥有来自其他医疗网络的主治医生 (PCP)，例如 Medicare、私人健康保险、印度健康服务/印度医疗保健提供者或 Apple Health，但没有管理式护理计划（也称为按服务付费）。我们的一位行为健康护理协调员将帮助满足您的行为健康需求，为您提供治疗服务，并在必要时与您的 PCP 进行协调。如果您需要协助，请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们。

如果您需要行为健康服务，请拨打 Community Health Plan of Washington 客户服务部电话 1-800-440-1561 (TTY: 711)，我们能帮您寻找您计划承保的行为健康专科医生。

如果您在我们 Community Health Plan of Washington 的网络内找不到合适的心理健康专家，您可以从网络外的心理健康专家那里获得所需的护理。您需要获得我们的预先批准才能这样做。您的 PCP 将向我们申请预先核准，并提供临床信息说明您需要这种护理的原因。我们必须在请求五天内回应您的 PCP。我们将在您提出申请之日起 14 天内通知您我们的裁决。

如果您是 AI/AN 会员并在印度医疗保健提供者处接受护理，如果他们不在我们的网络内，您可以继续接受服务，无需预先批准。

如果我们拒绝此请求而您不同意我们的决定，则您有权提出上诉。也就是说，您可以让我们更换人员来审核该请求。请参阅第 32 页了解更多信息。

如果您的 PCP 或 Community Health Plan of Washington 转介您前往我们网络外的专科医生处看诊，并且经过了我们的预先核准，您无需承担任何费用。

无需转介即可获得的行为健康服务

如果您需要以下任何一项服务，则无需医疗保健专业人士的转介即可在我们网络中的提供者处就诊。这不是完整列表。如果您对是否需要转诊有疑问，可以联系 Community Health Plan of Washington。

- 行为健康（心理健康和物质使用障碍）治疗和危机应对服务，包括：
    - 危机介入
    - 紧急情况稳定服务
    - 评估和治疗
    - 安全戒断管理和稳定服务
- 门诊行为健康（心理健康和药物滥用障碍）服务（有关限制，请参阅第 22 页）
- 阿片类滥用治疗药物
- 治疗酒精使用障碍的药物

远程医疗

如果您的提供者支持远程医疗服务，您可以通过手机或电脑与您的提供者交谈，您无需亲自赴诊。这便是远程医疗。远程医疗（也称为远程照护）必须是交互式实时音频或音频及视频通信。

您可以通过这项服务与自己的提供者分享信息，并在不同地点实时接受诊断和治疗。

询问您的行为健康服务提供者他们是否提供远程医疗服务。您也可致电我们的 24 小时护士热线：1-866-418-2920 (TTY: 711)，免费获得有关您可能需要哪种护理的建议。

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

即便您尚未参保健康计划，医疗保健管理局 (HCA) 也会直接通过 Apple Health 支付某些福利和服务的费用。这些服务包括：

- 长期护理服务和支持，
- 孕妇物质使用 (SUPP) 计划，以及
- 为发育障碍者提供的服务。

您只需要您的 ProviderOne 服务卡就可获得该等福利。如果您有 PCP，您的 PCP 或 Community Health Plan of Washington 将帮助您获得这些服务并协调您的护理。有关承保福利的更多详情，请参阅第 14 页。如果您对此处未列出的福利或服务有疑问，请致电 Apple Health 客户服务部，号码是 1-800-562-3022。

Community Health Plan of Washington 的行为健康医疗服务提供商网络

您必须使用与 Community Health Plan of Washington 合作的行为健康提供者。我们也有供您使用的医院和药房。您可以申请一份有关于我们的提供者和医院的信息的目录，或访问您的健康计划的在线提供者目录。其中包含：

- 医院和药房。
- 提供者的姓名、位置及电话号码。
- 专长、资历及医学学位。
- 该等服务提供者所使用的语言。
- 对患者类型（成人、儿童等）的限制。
- 他们是否接受新患者。

要获取印刷版目录，请拨打我们的会员服务热线 1-800-440-1561 (TTY: 711) 或访问我们的网站 chpw.org。

护理协调/个案管理

社区卫生工作者的协调服务

社区卫生工作者 (CHW) 是一项承保福利，旨在帮助协调您的护理。CHW 是值得信赖的社区成员，可以帮助您和您的家人联系医疗服务提供者、社会服务和资源。

CHW 可以：

- 协助转诊至其他医生或服务机构。
- 急诊就诊后为您提供支持。
- 协助您出院或离开疗养院。
- 为您对接社区资源，满足您的住房、食品、交通或其他需求。

CHW 通过帮助患有严重或长期健康状况的人士了解卫生系统，并联系他们所需的护理，为他们提供支持。CHW 福利提供预防和支持服务，旨在满足社会需求以及慢性或高风险健康状况。

如果您对 CHW 服务感兴趣，请咨询您的医疗服务提供者。有关更多信息，您也可以访问 hca.wa.gov/billers-providers-partners/program-information-providers/community-health-workers-chw。

社区护理中心

Washington 共有九个社区护理中心 (CCH)，每个中心都由其所在地区的卫生责任社区 (ACH) 管理。CCH 作为一个中心资源，将个人与医疗护理需求和相关的社会护理支持服务联系起来。CCH 通过与社区组织、社会服务、医疗机构、惩教机构和政府机构密切合作，协调转诊事宜。CCH 将个人与训练有素的社区工作者 (CBW) 建立联结，后者为实现健康目标提供个性化支持。

为了支持“无错误门”政策，可以通过全州危机连接呼叫中心进行转诊，号码是 1-833-453-0336、211 或 988。

如要查找当地的 CCH，请访问 coalitionofachs.org/hubs。

行为健康服务的付款

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

- 您获得 Apple Health 不予承保的服务。
- 您获得非医疗必需的服务。
- 在您的保健计划未事先核准的情况下，您从我们网络外提供者处接受非紧急护理。
- 您没有遵守我们的规则来获得专科医生的护理。

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

质量改进计划

Community Health Plan of Washington 的质量改进计划的目标是改进您的护理质量和体验。我们跟踪不同的保健计划并报告我们的表现情况。我们使用这些信息来找出可以改进的地方，以确保每个人都能得到所需的护理和支持。

我们将时常通过电子邮件、信件、短信或电话和您联系，通知您我们认为可能可以帮到您的计划或服务，提示您重要的健康服务，或只是了解您的更多信息以便我们继续改进。如您有问题或希望了解质量改进计划的详细信息，请拨打我们的客户服务部电话 1-800-440-1561 (TTY: 711) 或发送电子邮件到 customercare@chpw.org。

医疗使用管理计划

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

如果您对如何做出这些决定有问题，请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711)，服务时间为周一至周五，上午 8 点至下午 5 点。

如何评估新技术

我们会审查新设备、新药物和新程序，以根据医疗必要性决定是否应将其纳入承保范围。一些新设备、新药物和新程序仍处于测试阶段，以确定是否能帮助患者。如果它们仍处于测试阶段，则称为试验性或研究性技术。经过研究以及经 Community Health Plan of Washington 确定这些服务利大于弊后，才会将其纳入承保范围。如果您想了解更多信息，请于周一至周五上午 8 点至下午 5 点致电 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们。

供美洲印第安人和 Alaska 原住民参考的信息

Washington 的美洲印第安人和阿拉斯加原住民 (AI/AN) 可以选择 Apple Health 管理式医疗或无管理式医疗计划的 Apple Health 承保（也称为按服务付费）。HCA 这样做是为了遵守联邦规则，认可印第安人健康护理提供系统，并帮助确保您获得符合文化背景的健康护理。如有任何疑问或要更改参保状态，请联系 Apple Health 客户服务部：1-800-562-3022。您可以随时更改您的选择，除非更改的原因是迫切需要获得护理。

如果您通过印第安人健康服务 (IHS) 机构、部落运营的健康护理计划或城市印第安人健康计划 (UIHP) 与部落助理建立联系或合作，他们可以帮助您做出决定。他们可以帮助您决定，是选择管理式护理服务，还是不附带管理式护理计划的 Apple Health 保险。如果您对自己的健康护理或健康护理承保有问题，您的部落或 UIHP 员工可帮助您。了解有关部落助理的更多信息。

如果您是 AI/AN 会员，您可以通过 IHS 机构、印第安医疗保健提供者或 UIHP（例如 Seattle 印第安人健康委员会或 NATIVE Project of Spokane）获得医疗保健服务。这些诊疗机构的提供者专业经验丰富，并且了解您的文化、社区和健康护理需要。他们将为您提供所需护理或将您转介给专科医生。

Apple Health Medicare Connect

Apple Health Medicare Connect 是一种针对双重资格特殊需求计划 (D-SNP) 个人的特殊 Medicare Advantage 计划，允许在 Medicare 和 Apple Health (Medicaid) 服务之间进行护理协调。

具有双重资格的人同时拥有 Medicare 保险和 Apple Health 保险。如果您是具有双重资格的客户，则 Medicare 是承保您身体健康护理需求的主要保险，Apple Health 为次要保险。具有双重资格的客户还可以通过 Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO) 管理式护理计划获得行为健康服务承保。

如果您居住在可联合参保的县，您可以选择为您的 D-SNP 和 BHSO 保险选择相同的计划。联合参保让具有双重资格的客户可在一个计划下管理自己的身体和行为健康服务。这样一来，您寻找提供者和协调您的 Medicare 和 Apple Health 服务可以更加轻松。

参保 Apple Health Medicare Connect 需遵循以下 Medicare 开放参保时间表：

- **初始参保期。**当您首次符合 Medicare 参保资格时，您可以加入一个计划。
- **开放参保期。**每年的 10 月 15 日至 12 月 7 日，您可以加入、变更或退出计划。您的承保将从次年 1 月 1 日开始生效（前提是该计划在 12 月 7 日之前收到您的申请）。
- **Medicare Advantage 开放参保期。**每年 1 月 1 日至 3 月 31 日，如果您参保了一项 Medicare Advantage 计划，可以在此期间转至另一项 Medicare Advantage 计划，或转至 Original Medicare（并加入一项单独的 Medicare 处方药计划）。**注：**在此期间您只能变更计划一次。

查看 HCA 中的统一投保地图服务区指南了解您所在的县是否可以进行统一投保。

如果我是美洲印第安人/Alaska 原住民怎么办？

具有双重资格的美洲印第安人/Alaska 原住民可以：

参保 Apple Health BHSO 计划，或

通过 HCA 的按服务收费计划获得 Apple Health 行为健康保险，无需管理式医疗计划。查阅不含管理式护理计划的 Apple Health 的小册子以获得完整的服务清单：hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf。

两者各有优缺点，要根据您的个人情况选择。部落健康诊疗机构和城市印第安人诊疗机构的工作人员熟悉这些方案，可以帮助您做出选择。详细了解针对美洲印第安人/Alaska 原住民的 Apple Health 保险。

在紧急情况下或者当您离家时获得护理

在紧急情况下

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

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

行为健康危机

行为健康紧急/危机包括以下情况，当一个人：

- 威胁或谈论伤害自己或自杀和/或杀害他人
- 感觉无望
- 感到狂暴或不受控制的愤怒
- 感觉被困住了，就像没有出路一样
- 做出鲁莽行为
- 感到焦虑、烦躁，或无法入睡
- 避开朋友和家人
- 遇到剧烈的情绪变化
- 找不到生存的理由
- 增加酒精或物质的使用
- 频繁发生过量用药事件

如果您或您认识的人正在经历行为健康危机，您可以拨打以下危机热线。

- **如遇到危及生命的紧急情况，请拨打 911 寻求即时帮助。**
- **如遇到行为健康危机，请拨打 988 寻求即时帮助。**
    - 拨打或发短信至 988。该热线免费、保密且全天候可用。
    - 对于美国印第安人 (AI)/阿拉斯加原住民 (AN) 会员，可按选项 4 联系 Native & Strong 生命线。原住民咨询师每周 7 天，每天 24 小时提供免费服务。有关更多信息，请访问 Native & Strong 生命线。
- **对于药物滥用、赌博问题或心理健康支持：**致电或发短信联系 Washington 恢复帮助热线：1-866-789-1511 或 1-206-461-3219 (TTY) 获得 24 小时转诊。您也可以访问 warecoveryhelpline.org。
    - 青少年可以在晚上 6 点至 10 点之间与其他青少年联系。请致电 1-866-833-6546、发送电子邮件至 teenlink@crisisclinic.org 或访问 866teenlink.org。

县危机热线电话号码

如果您或您认识的人正在经历行为健康危机，请拨打以下当地行为健康管理服务组织 (BH-ASO) 的县危机专线请求帮助。

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

获取健康护理提供者服务的预计等待时间

获取提供者服务的等待时间取决于您的护理需求。预计等待时间如下所示。

- **紧急护理：**每周七天、每天 24 小时可提供服务。
- **急症护理：**您的行为健康服务提供者或其他提供者将在 24 小时之内为您看诊。
- **常规护理：**您的行为健康服务提供者或其他提供者将在 10 天之内为您看诊。常规护理指服务提供者为并非急症或紧急情况的问题而提供的有计划、定期的看诊。

如果获取提供者服务所需的时间比上述时间长，请联系我们。

处方药

行为健康处方药不属于 BHSO 计划的承保范围。处方药作为您身体健康福利的一部分被纳入承保范围。拥有 Medicare 保险 D 部分的参保者将通过 Medicare D 部分计划获得处方药承保。如对您的处方药承保范围有疑问，请致电我们。

Community Health Plan of Washington 承保的福利

此部分介绍 Community Health Plan of Washington 承保的行为健康福利和服务。此表并非承保服务的完整清单。儿童和 20 岁以下的青少年在有医疗必要时可以接受未列出的服务。如果您需要的服务并未列出，请与您的行为健康服务提供者确认或联系我们。您可以访问 chpw.org/bhso 查看我们的福利和服务。

某些承保的健康护理服务可能需要事先核准。

- 所有未承保的服务都需要我们的事先核准。
- 不附带管理式护理计划的 Apple Health 未承保的服务需要获得 HCA 的事先核准。

某些服务具有诊疗次数限制。如果您需要更多服务，您的提供者可以申请限制延期 (LE)。对于 20 岁及以下的儿童和青少年，我们将逐案审查申请，以评估额外就诊是否具有医疗必要性。对于成年人，如果您需要未承保的服务，请咨询您的医疗服务提供者，申请规则例外 (ETR)。

在获得行为健康服务之前，请记得致电 1-800-440-1561 (TTY: 711)或在 chpw.org/find-a-doctor 上查看我们的提供商目录。您也可以让您的 PCP 帮助您获得所需的护理。

普通服务和急诊护理

服务	详细信息
急诊服务	在美国任何地方每周七天，每天 24 小时提供。
医院、住院及门诊服务	所有非紧急护理必须得到我们的核准。
急症护理	当您存在需要立即救护的行为健康问题但不危及生命的情况，请使用急症护理。

行为健康

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

对于儿童和 17 岁以下的青少年，Washington 儿童和青少年心理健康转介服务可以帮助寻找提供者。周一至周五上午 8 点至下午 5 点致电 833-303-5437 或填写在线申请表。

要了解更多信息，请访问 seattlechildrens.org/clinics/washington-mental-health-referral-service/

服务	详细信息

心理健康治疗	在行为健康机构内提供的或者由精神病医生、心理学家、持牌心理健康顾问、持牌临床社工或持牌婚姻及家庭治疗专家提供的心理健康服务予以承保。心理健康服务可能包括：
	• 危机服务
	• 初始测评、评估和筛查
	• 同伴支持
	• 心理健康治疗干预措施，例如：
	  • 个人、家庭和团体治疗
	  • 门诊、机构住宿和住院
	• 强化和短期治疗模式
	• 药物管理和监测
	• 护理协调和社区融入

药物滥用障碍 (SUD) 治疗服务	SUD 治疗服务可能包括： • 评估 • 简短干预和治疗转介 • 个人、家庭和团体治疗 • 门诊、机构住宿和住院 • 阿片类滥用治疗药物 (MOUD)

服务	详细信息
	• 酒精使用障碍药物 (MAUD) • 病例管理 • 护理协调和社区融入 • 同伴支持 • 危机服务 • 戒断管理（戒毒）
阿片类滥用治疗药物 (MOUD)	先前称为药物辅助治疗 (MAT)。用于治疗某些药物滥用的药物。请拨打 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们了解详情。 您还可以通过 https://search.warecoveryhelpline.org/ 上的 MOUD 查找工具查找治疗阿片类药物使用障碍的药物
酒精使用障碍药物 (MAUD)	先前称为药物辅助治疗 (MAT)。用于治疗酒精使用障碍的药物。请拨打 1-800-440-1561 (TTY: 711) 联系我们了解详情。
治疗烟草使用障碍 (MTUD) 的药物	所有 Washington Apple Health (Medicaid) 客户都有资格通过 Washington 州烟草戒烟热线 1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669) 获得烟草/尼古丁戒烟服务。Medicaid 承保针对孕妇的烟草/尼古丁咨询和戒烟产品。
赌博障碍问题治疗干预措施	承保的服务包括： • 评估 • 个人、家庭和/或团体治疗服务。

家庭青少年系统合作伙伴圆桌 (FYSPRT)

FYSPRT 是一种重要机制，可用于解决与儿童、青少年和家庭行为健康有关的经常性差距、障碍和需求，分享生活经验和知识以影响政策和计划，改善 Washington 州青少年和家庭的行为健康。

请参阅第 41 页“发表您的意见”部分，了解如何分享您对行为健康系统的反馈意见。

化验服务

服务	详细信息
化验服务	某些服务可能需要事先核准。

儿童健康护理服务

参保 Apple Health 的 20 岁及以下的儿童和青少年可以获得全方位的医疗保健，包括预防、牙科、心理健康、发育和专科护理。这项福利包括任何医疗上必要的医疗护理服务。服务可能包括预防护理以及维持儿童机能和改善儿童健康的服务。这包括为发育迟缓的儿童提供支持所需的服务。

儿童健康检查，有时称为早期定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT) 筛查或筛查服务，是指您定期带孩子去看医疗服务提供者。这些就诊和常规筛查有助于了解孩子的身体、情感和社交发展，并识别可能需要额外评估和治疗的潜在医疗需求。

当发现潜在的健康问题时，您孩子的医疗服务提供者将提供额外的服务或转诊以进行评估和治疗。评估可由合格的医疗服务提供者进行，可在常规儿童健康检查之外进行。诊断有助于您和您的医疗服务提供者确定哪些服务能解决健康问题。 有关更多信息，请访问 HCA 的儿童健康体检和儿童和青少年服务网页。

有些行为健康福利由 Community Health Plan of Washington 承保，有些则由您的 Apple Health 承保，无需管理式医疗计划（按服务收费）。如有疑问，请与我们联系。

我们提供的额外服务

CHPW 为您提供全方位的健康护理服务。我们为您提供免费的额外服务和福利，帮助您过上更健康的生活。

护士咨询热线。BHSO 会员可以拨打我们的 24 小时护士咨询热线：1-866-418-2920（TTY：拨打 711) 咨询注册护士，获取有关可能需要哪种护理的指导。

更多额外福利。您可能有资格获得免费手机、亚马逊金牌会员折扣、赴诊的载送服务等更多额外福利。更多详情请访问 chpw.org/membercenter/behavioral-health/behavioral-health-services-only-plan/

面向青少年的服务。CHPW 拥有基于家庭、学校和社区的服务，帮助有行为需要的儿童。这种支持包括集中精神健康服务和子女的提供者之间的协调护理。

我们可提供的其他护理协调服务

Community Health Plan of Washington 提供全方位的健康护理服务。我们提供各种服务和资源，帮助您在生活的各个方面管理您的健康和福祉。

社区支持服务。我们的社区支持服务部门拥有一支社区健康工作者团队，他们可以为您联系当地资源，帮助满足基本的日常需求，例如住房、交通和食物。您可以为自己请求支持服务，也可以由家庭成员为您请求。此外，您的健康护理提供者、医院出院规划师、看护人和我们的护理管理员工等也可以为您转介。如需了解更多信息，请致电 1-866-418-7006 (TTY: 711)。

护理管理。管理身体健康和行为健康问题不是一件容易的事情。您的个案经理将协助您确定并制订计划以实现您的健康目标。他们也将协调您所需的不同健康服务和计划，让您保持最佳健康状态。

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

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

Apple Health 不在管理式护理计划下承保的服务

不附带管理式护理计划的 Apple Health 保险（按服务收费）或其他基于社区的计划承保以下列出的福利和服务，即使您已参保了我们的计划。我们将与您的 PCP 协调以帮助您获得这些服务及协调您的护理。使用您的 ProviderOne 服务卡获取这些服务。

如果您对此处未列出的福利或服务有疑问，请致电我们。查阅不含管理式护理计划的 Apple Health 的小册子以获得完整的服务清单：hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf。

服务	详细信息
救护服务（空中）	向 Apple Health 客户提供的所有空中救护运输服务，包括在管理式护理机构 (MCO) 参保的那些客户。
救护服务（地面）	向 Apple Health 客户提供的所有紧急和非紧急地面救护运输服务，包括在管理式护理机构 (MCO) 参保的那些客户。
危机服务	危机服务可以为您或您认识的人提供支持。 如遇威胁生命的紧急情况，请拨打 911 对于行为健康紧急情况，请联系国家自杀和危机生命热线：请致电或发短信到 988 或致电 1-800-273-8255，TTY 用户请拨打 1-206-461-3219。请参阅第 21 页查看您所在地区的号码。 跨性别热线：请致电 877–565–8860（美国）或 877–330–6366（加拿大）。 LGBT 全国热线：请拨打 800-246-7743 获取青少年支持，拨打 888-843-4564 获取所有年龄段的支持。 有关各县的心理健康或药物滥用障碍危机服务，请拨打行为健康管理服务组织 (BH-ASO) 的危机电话。按县列出的危机电话号码可在第 21 找到，或访问： hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines

第一步生育支持服务 (MSS)、婴儿病例管理 (ICM) 和分娩教育 (CBE)	MSS 为在家或办公室的妊娠和产后个人提供预防健康和教育服务，协助拥有健康的妊娠并产下健康宝宝。 ICM 帮助有一岁孩子的家庭了解及如何使用社区中的需要的医疗、社会、教育和其他资源，以便宝宝和家庭茁壮成长。 CBE 为孕妇及其支持人员提供由 HCA 批准的 CBE 提供者教授的小组课程。主题包括怀孕的警示信号、营养、母乳喂养、分娩计划、分娩和生产期间预计会发生的情况，以及新生儿安全。 对于您所在地区的提供者，请访问 hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care。
住院精神病护理	致电我们寻求协助以获得这些服务。
孕妇物质使用 (SUPP) 计划	SUPP 计划是一项面向有医疗需求和物质使用史的孕妇的住院计划。该计划的目的是通过在医院环境中提供戒断管理以及医疗稳定措施和治疗，减少对母体及胎儿的伤害。 如需更多信息和经批准的提供者列表，请访问 hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/substance-using-pregnant-people-supp-program。
非紧急医疗约诊的载送服务	医疗保健局支付 Apple Health 承保范围内所需非急诊医疗保健预约的往返载送服务费用。对于 20 岁及以下的儿童和青少年，任何医疗必需的健康护理服务均可获得交通补助。 您的地区经纪人将为您安排最适宜及最经济实惠的载送服务。经纪人清单载于 hca.wa.gov/transportation-help。请致电您所在区域的交通服务提供者（经纪），以了解关于服务和限制的更多信息。

幼儿教育计划

儿童、青少年和家庭部 (DCYF) 为五岁以下儿童提供以下服务和计划。请联系 [Health Plan Name & way to access (number/ link)]，我们可以帮助您联系以下服务，或帮助您找到您所在社区可用的相关服务。

Head Start/Early Head Start 是免费计划，由联邦政府进行资助，为低收入家庭的孕妇和出生至五岁儿童提供早期学习服务，通过提供早期学习、健康、营养和家庭支持服务，促进为入学和生活做好准备。Head Start/Early Head Start 计划的资格认定及入学取决于收入及其他符合条件的因素。有关 Head Start 计划的信息，请访问 dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart。

早期儿童教育和援助计划 (ECEAP) 是 Washington 的学前教育项目，为三岁和四岁低收入家庭儿童提供入学及人生发展准备支持。ECEAP 的资格认定及入学取决于收入及其他符合条件的因素。有关 ECEAP 计划的信息，请访问 dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart。

早期儿童干预和预防服务 (ECLIPSE) 为参加 ECEAP 的三岁和四岁儿童提供服务，这些儿童面临虐待和忽视的风险，并且可能因遭受复杂的创伤和极端压力而出现行为健康问题。这些服务面向与多个系统有互动的幼儿及其家庭，仅在 Washington 部分县提供。详情请访问 https://dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap/eclipse。

家庭家访服务为孕妇及有新生儿和幼儿的家庭提供免费的家庭导向服务，提供尊重文化差异的信息和资源，支持育儿及儿童发展。详情请访问 dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting。

婴幼儿早期支持计划 (ESIT) 可通过日常学习机会，依托家庭优势，提供协调、支持、资源及服务，促进有发育迟缓及残疾的婴幼儿发展。更多信息，请访问 dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit。

排除的服务（不承保）

以下服务不受 Apple Health BHSO 或 Apple Health 无管理式护理计划承保。如果您获得这些服务，您可能需要支付相关费用。如果您有任何疑问，请致电我们。

服务	详细信息
替代医药	基于宗教的手法、信仰治疗、草药疗法或顺势疗法
婚姻咨询和性治疗	
个人舒适项目	
联邦或州法律及其领土和属地不允许的服务	美国领土包括： • Puerto Rico • Guam • U.S. Virgin Islands • Northern Mariana Islands • American Samoa
美国之外提供的服务	

获取您的健康信息

要了解当应用请求访问您的健康信息权限时您有哪些选择，请访问 chpw.org/member-center/member-rights/using-third-party-apps/interoperability-faqs。

如果您对医疗服务提供者、健康计划或护理的任何方面不满意

您或您的授权代表有权提出投诉。这一流程叫做申诉。提出投诉不会影响您的隐私权。我们将帮助您提出申诉。如需提出申诉，请致电 1-800-440-1561 (TTY: 711) 或写信给我们：

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

申诉或投诉可涉及：

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

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

《美国残疾人法案》/《Washington 反歧视法》提供的保护

歧视残疾人是违法的。根据《Washington 反歧视法》（“WLAD”）RCW 第 49.60.040(7) 条规定，“残疾”的定义涵盖物质使用障碍。残疾人法律保护正在康复中的个人，包括那些服用药物治疗阿片类药物使用障碍的人士。

如需了解更多信息，请访问 Washington 总检察长办公室关于了解您的权利与责任的指导文件。

行为健康倡导者（以前称为督察专员）

行为健康倡导者可为您提供免费和保密的协助，解决有关您的行为健康服务问题。如果您有行为健康申诉、上诉或公平听证会，他们可帮助您解决问题。行为健康倡导者服务独立于您的保健计划。它由曾有行为健康服务或家人曾有行为健康服务的人员提供。

请拨打下面的电话号码联系您所在地区的行为健康倡导者。

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

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

有关拒绝、上诉的重要信息，和行政听证会

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

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

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

您可以口头或书面形式提出上诉。请将您的书面上诉请求发送至：1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101 或传真 (206) 613-8984 或发送电子邮件至 customercare@chpw.org。我们可帮助您提出上诉。如需口头提出上诉，请拨打我们的电话 1-800-440-1561 (TTY: 711)。

注：如果您在上诉过程中继续获得服务并且上诉失败，**您可能需要为所获得的服务付费。**

若为紧急情况。对于紧急行为健康状况，您或您的医生可致电我们，要求加急（加快）上诉。如果您的行为健康状况需要，我们将在三天内做出关于您的个案的决定。要请求加急上诉，告诉我们为什么您需要更快地做出决定。如果我们拒绝您的请求，您的上诉将按上述相同的时间范围审查。如果我们拒绝您的加急上诉请求，我们必须作出合理努力，为您提供及时的口头通知。如果您不接受我们将您的加急上诉变更为标准上诉的决定，您可以提出申诉。如果我们拒绝您的加急上诉请求，我们会尝试打电话联系您，为您解释原因并回答您的任何问题。如果您不接受我们将您的加急上诉变更为标准上诉的决定，您可以提出申诉。我们必须在作出决定后两个日历内发出书面通知。

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

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

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

通过以下方式提交听证会申请：

1. 拨打 1-800-583-8271 致电 Office of Administrative Hearings (oah.wa.gov),

或

2. 致函：

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

您可咨询律师或让其他人代表您出席听证会。如果您在寻找律师时需要帮助，请访问 nwjustice.org 或致电 NW Justice CLEAR 热线 1-888-201-1014。请求帮助寻找律师不会损害您的隐私权。

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

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

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

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

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

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

- 致电 1-844-728-5212,

或

- 致函：

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

您的权利

作为参保者，您有权：

- 作出关于您的健康护理的决定，包括拒绝治疗。
  这包括身体和行为健康服务。
- 获知所有可用的治疗选项，不论费用如何。
- 选择或更换您的 PCP。
- 获得您的保健计划内的另一位提供者提供的第二医疗意见。
- 及时获得服务。
- 享有尊严，受到尊重。决不允许歧视。不得因任何人士的种族、肤色、国籍、性别、性倾向、年龄、宗教、信仰或残疾而对其差别或不公平对待。
- 自由发表关于您的健康护理及疑虑的意见，而不会产生不利的后果。
- 要求保护您的隐私，及对您的健康护理的信息保密。
- 索要及获得您的医疗记录副本。
- 索要及在需要时对您的医疗记录进行更正。
- 索要及获得以下信息：
  - 您的健康护理及承保的服务。
  - 您的提供者及如何转介至专科医生及其他提供者。
  - 我们如何向提供者支付您的行为健康护理费用。
  - 所有护理选项以及您获得若干类别护理的原因。
  - 在提出关于您的护理的申诉或投诉时如何获得帮助，或帮助要求审核服务拒绝或上诉。
  - 我们的组织架构，包括政策和程序、实践指引以及如何提出变更建议。
- 至少每年收到计划保单、福利、服务和会员的权利和责任。
- 就您作为 Community Health Plan of Washington 会员的权利和责任给出建议。
- 获得危机电话号码列表。
- 在填写精神或医疗预先指示表格时获得帮助。

您的责任

作为参保者，您同意：

- 和您的提供者讨论自己的健康和健康护理需要。
- 帮助作出关于您的健康护理的决定，包括拒绝治疗。
- 尽量了解您的健康状况，并参与制订一致的治疗目标。
- 为您的提供者和 Community Health Plan of Washington 提供关于您的健康的完整信息。
- 遵循您的提供者作出的且您已同意的护理指示。
- 准时就诊。如果您会迟到或需要取消预约，则必须遵守诊所的规定，以免受到诸如被取消就诊资格等处罚。
- 为您的提供者提供所需的信息，以便他们能够就为您提供服务而获得付款。
- 在所有的赴约就诊时随身携带 ProviderOne 服务卡和 Community Health Plan of Washington 会员 ID 卡。
- 了解您的保健计划以及什么服务获得承保。
- 在需要时使用健康护理服务。
- 适当使用健康护理服务。如果您没有这么做，您可能被加入患者审查及协调计划。在该计划中，您将分配至一位 PCP、一间药房、一位管控药物开药者以及一间进行非紧急护理的医院。您必须留在同一个计划内至少 12 个月。
- 如果您的家庭人口数或状况发生变化，例如怀孕、生孩子、收养孩子、地址变更或者您有资格获得 Medicare 或其他保险，通知 HCA。
- 每年使用 wahealthplanfinder.org 上的 Washington Healthplanfinder 更新您的承保范围，并报告您账户的变更情况，如收入、婚姻状况、怀孕或分娩、收养、地址变更以及是否有资格享受 Medicare 或其他保险。

预先指示

什么是预先指示？

预先指示可书面记录您的健康护理选择。预先指示会告诉您的医生和家人：

- 在以下情况下，您想要或不想要什么类型的护理：
  - 您失去意识。
  - 您无法再作出健康护理决定。
  - 您无法告诉您的医生或家人您想要什么类型的护理。
  - 您想要在死后捐献您的器官。
  - 您希望其他人在您不能作出决定时代替您做出健康护理决定。

设立预先指示意味着您的亲人或医生可以根据您的意愿为您做出医疗或其他方面的决定。提前执行预先指示，可以让您选择谁代表您做出决定，并明确哪些类型的决定可以由他人代为做出。预先指示还能大大减少未来需要法院介入指定代理人为您做决定的情况，从而避免给您和您的家人带来不必要的压力和经济负担。Washington 有四种类型的预先指示：

1. 健康护理持久效力委任书。如果您不能为自己做出医疗和保健决定，该委任书可指定另一人为您做出决定。该委任书可以修改，授权您指定的人在您无法自行决定长期护理需求时，对您持续的长期护理需求做出决定。
2. 财务持久效力委任书。如果您不能为自己做出决定，该委任书可指定另一人为您做出财务、商业和遗产规划的决定。这允许您指定的代理人在您无法自行做出决定时代表您做出决定并支付您的护理费用。
3. 健康护理指示（生前遗嘱）。该书面指示可告诉其他人您是否想要接受用于延长您生命的治疗。
4. 器官捐献申请。

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

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

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

心理健康预先指示

什么是心理健康预先指示？

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

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

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

我如何填写心理健康预先指示？

您可访问 hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives 获得心理健康预先指示表的副本和如何填写的详细信息。

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

帮助防止欺诈、浪费和滥用

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

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

如果您怀疑欺诈、浪费或滥用，可在线、通过电子邮件、信件或传真向我们报告。您可选择匿名举报。要在线报告，请访问 forms.chpw.org/report-potential-fraud。要通过电子邮件、信件或传真报告，您可使用“潜在欺诈举报”表，并使用表格上列出的联系信息。表格可在 chpw.org/member-center/member-rights/fraud-waste-and-abuse/ 找到。

请访问 HCA 欺诈预防网站了解更多信息：hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention。

我们保护您的隐私

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

受保护健康信息 (PHI) 指保健计划使用或共享的健康信息，例如包含您的姓名、会员编号的医疗记录或其他识别信息，包括您的种族、民族和语言 (REL) 以及性取向和性别认同 (SOGI) 信息。保健计划和 HCA 为以下原因共享 PHI：

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

在以下情况下，我们可以在未获得您书面批准的情况下使用或分享您的 PHI：

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

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

如果您想访问受保护的健康信息 (PHI)，请填写并返回请求访问受保护的健康信息表单，该表单位于 chpw.org/member-center/member-forms-tools/。您也可以拨打 Community Health Plan of Washington 客户服务部的电话索要表格副本，号码是 1-800-440-1561 (TTY: 711)。

如果您认为我们侵犯了关于您的 PHI 的隐私权，您可以：

- 请致电或发送电子邮件给我们，提出投诉。我们不会因为您提出投诉而对您采取任何行动。您获得的护理不会在任何方面发生变化。您可以拨打电话 1-844-284-2149 或发送电子邮件至 privacyofficer@hca.wa.gov 联系 HCA 隐私办公室。
- 如需向 U.S. DHHS，Office for Civil Rights 提出投诉，请访问 ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf，或写信至：

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

或：

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

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

发表您的意见

如果您对行为健康系统有反馈，请致电我们的客户服务部：1-800-440-1561 (TTY: 711) 或发送电子邮件至 customercare@chpw.org。

家庭青少年系统合作伙伴圆桌 (FYSPRT)

家庭青少年系统合作伙伴圆桌 (FYSPRT) 认为青少年和家庭可以而且应该在行为健康系统如何为他们提供服务方面发挥积极作用。FYSPRT 为家庭、青少年和系统合作伙伴（青少年司法、教育、儿童福利等）提供了一个平台，让他们能够一起合作、倾听并将社区声音纳入到地区、州和立法决策中。

Washington 有 10 个地区 FYSPRT，每个地区 FYSPRT 都有向公众开放的会议。FYSPRT 会议是一个协作过程。家庭、青少年和系统合作伙伴三方领导以平等合作的方式共同制定会议议程并分担会议主持工作。家庭和青少年的生活经历对于识别服务方面的差距或需求至关重要，这些差距或需求可以为全州 FYSPRT 的工作以及可能参与儿童、青少年和家庭行为健康治理结构的特定立法团体提供参考。作为这一结构的一部分，地区 FYSPRT 的工作有可能影响改善 Washington 青少年和家庭行为健康结果的政策和计划。

尽管青少年和家庭可能会在这个论坛上表达他们对服务的担忧，但 FYSPRT 旨在解决反复出现的系统差距和障碍，而不是个人护理问题。若对青少年或家庭当前的行为健康服务存在具体疑虑，可与服务提供者沟通以解决相关问题。若问题未能解决，可通过提交申诉来处理相关治疗问题。如需有关这方面的更多帮助，请联系您所在地区的督察专员。

如需了解更多信息，请访问 HCA 的网站 hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt。

消费者通知工作组

Washington Apple Health 消费者通知工作组是由 HCA、消费者和利益相关者（包括社区合作伙伴和法律倡导者）共同组成的合作组织。

消费者通知工作组 (CNW) 通过以下方式协同合作，改进所有 Apple Health 通知：

- 调整通知格式，提高可读性。
- 使用通俗易懂的语言。
- 提升消费者信心。

有意参与消费者通知工作组的客户，每季度可获得价值 $50 的礼品卡！如需了解更多信息，请联系 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 CHI