COMMUNITY HEALTH PLAN
of Washington™

The power of community

WASHINGTON APPLE HEALTH

کتاب مزایای صحت رفتاری شما 2026

Washington Apple Health

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

The power of community

Non-Discrimination Notice

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

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

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

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

- Qualified interpreters, and
- Information written in other languages

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

فهرست مطالب

فهرست مطالب 3
به Community Health Plan of Washington و Apple Health واشنگتون خوش آمدید 5
خدمات دسترسی لسان و ترجمان 5
اطلاعات تماس مهم 6
ارائه دهندگان مراقبت های صحی من 7
نحوه استفاده از این کتابچه 7
شروع شدن 10
کارت هویت عضو Community Health Plan of Washington شما 10
کارت خدمات ProviderOne شما 11
استفاده از کارت خدمات ProviderOne 11
اگر به کارت خدمات ProviderOne جدید نیاز دارید 12
تغییر برنامه های صحی خدمات صحی رفتاری 12
استفاده از بیمه صحی خصوصی و پوشش Community Health Plan of Washington 13
چگونه خدمات صحت رفتاری را بدست بیاوریم 14
خدمات صحت رفتاری و ارائه دهنده مراقبت های اولیه شما (PCP) 14
خدماتی که می توانید بدون ارجاع دریافت کنید 15
صحت از راه دور/طبابت از راه دور 15
خدمات Apple Health بدون برنامه مراقبت مدیریت شده تحت پوشش قرار می گیرد (که هزینه برای خدمات نیز نامیده می شود) تحت پوشش قرار می گیرد. 15
صحت رفتاری Community Health Plan of Washington شبکه ارائه دهندگان 16
هماهنگی مراقبت/مدیریت دوسیه 16
خدمات هماهنگی توسط کارکنان صحی جامعه 16
مراکز مراقبت اجتماعی 17
پرداخت خدمات صحت رفتاری 17
برنامه های بهبود کیفیت 17
برنامه های مدیریت بهره برداری 18
چگونه فناوری (تکنالوژی) جدید را ارزیابی می کنیم 18
معلومات برای سرخپوستان آمریکا و بومیان آلاسکا 18
Apple Health Medicare Connect 19
دریافت مراقبت در مواقع اضطراری یا زمانی که از خانه دور هستید 20
در مواقع اضطراری 20
بحران صحت رفتاری 20
شماره های تلیفون خط بحران شهرستان 21
انتظارات برای زمانی که یک ارائه دهنده مراقبت های صحی شما را ببیند 21
نسخه ها 22

مزایای تحت پوشش Community Health Plan of Washington.....22
خدمات عمومی و مراقبت های عاجل.....22
صحت رفتاری.....23
میزهای گرد همکار سیستم جوانان خانواده (FYSPRT).....25
خدمات لابراتواری.....25
خدمات مراقبت صحی برای اطفال.....25
خدمات اضافی که ما ارائه میدهیم.....26
خدمات هماهنگی مراقبت اضافی که ممکن است ارائه دهیم.....26
سایر خدمات هماهنگی مراقبت.....27
خدمات Apple Health بدون برنامه مراقبت مدیریت شده تحت پوشش قرار می گیرد.....27
پروگرام های دوران طفولیت.....29
خدمات مستثنی (پوشش داده نشده است).....30
دسترسی به معلومات صحت شما.....30
اگر از ارائه‌دهنده خدمت، پلان صحی خود یا هر جنبه‌ای از مراقبت‌های صحی‌تان ناراضی هستید.....30
حمایت ها تحت قانون آمریکایی های دارای معلولیت/قوانین واشنگتن علیه تبعیض.....31
مدافعین صحت رفتاری (که قبلاً Ombuds نامیده می شد).....31
معلومات مهم در مورد رد، تجدید نظر و جلسات استماع یا رسیدگی اداری.....32
حقوق شما.....35
مسئولیت های شما.....36
دستورالعمل های قبلی (احتیاطی).....37
یک دستورالعمل قبلی چیست؟.....37
دستورالعمل های قبلی صحت روان.....38
دستورالعمل قبلی صحت روان چیست؟.....38
چگونه دستورالعمل قبل صحت روان را تکمیل کنم؟.....38
جلوگیری از تقلب، ضایعات و سوء استفاده.....39
ما از حریم خصوصی شما محافظت می کنیم.....39
صدای خود را به گوش دیگران برسانید.....41
میزهای گرد همکار سیستم جوانان خانواده (FYSPRT).....41
گروه کاری اعلان های مصرف کنندگان.....42

به Community Health Plan of Washington و Apple Health واشنگتن خوش آمدید

خوش آمدید!

از شما برای ثبت نام در خدمات صحت رفتاری (BHSO) Washington Apple Health (Medicaid) سپاسگزاریم و به Community Health Plan of Washington، پلان صحی خود خوش آمدید. ما با Apple Health کار می کنیم تا پوشش BHSO شما را ارائه دهیم. این کتاب راهنما جزئیات بیشتری در مورد مزایای تحت پوشش شما و نحوه دریافت خدمات ارائه می دهد.

اکثر مشتریان Apple Health BHSO با مراقبت مدیریت شده ثبت نام می کنند. این بدان معناست که Apple Health حق بیمه ماهانه شما را برای پوشش شما پرداخت می کند. پوشش شما برای خدمات صحت رفتاری از جمله خدمات معالجه اختلالات صحت روان و مصرف مواد است. شما باید به ارائه دهندگانی مراجعه کنید که در شبکه ارائه دهندگان Community Health Plan of Washington هستند. برای اطفال و نوجوانان، در صورت نیاز، ما به شما کمک خواهیم کرد تا مراقبت را با یک ارائه دهنده خارج از شبکه ترتیب دهید. برای دیدن ارائه دهندگان خارج از شبکه پلان خود به تأیید قبلی نیاز دارید. اکثر خدمات دریافت شده خارج از محدوده خدمات ما تحت پوشش قرار نخواهند گرفت مگر اینکه از قبل تایید شده باشند. اگر شما بومیان امریکایی/بومیان آلاسکا هستید و برای خدمات تداوی صحت روان و/یا اختلال مصرف مواد به ارائه دهنده خدمات صحی بومیان مراجعه می کنید، آنها نیازی به حضور در شبکه ندارند و شما می توانید به مراجه به آنها ادامه دهید.

پلان‌های Apple Health Medicare Connect برای برخی از اعضای Apple Health در دسترس است. این نوع خاصی از پلان مزیت Medicare برای افراد دارای شرایط دوگانه است که امکان هماهنگی مراقبت بین خدمات Medicare و Apple Health را فراهم می کند. یک فرد واجد شرایط دوگانه، هم از پوشش Medicare و هم پوشش Apple Health دارد. این شامل پوشش مراقبت های صحی فیزیکی و رفتاری است.

Community Health Plan of Washington در چند هفته آینده با شما تماس خواهد گرفت. شما می توانید هر سوالی دارید از ما بپرسید و در تعیین قرارها کمک بگیرید. اگر سؤالی دارید، با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 بجه صبح تا 5 بجه بعد از ظهر تماس بگیرد.

خدمات دسترسی لسان و ترجمان

اگر انگلیسی لسان ترجیحی شما نیست یا ناشنوا، ناشنوا و نابینا یا کم شنوا هستید، ما می توانیم به شما کمک کنیم. ما می خواهیم شما بتوانید به مزایای مراقبت های صحی خود دسترسی داشته باشید. اگر به هر معلوماتی به فرمات یا لسان متفاوتی غیر از انگلیسی، از جمله لسان اشاره، نیاز دارید، با ما از طریق شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید. ما کمک زبان را بدون هیچ هزینه ای برای شما ارائه خواهیم کرد. ما همچنین می‌توانیم به شما کمک کنیم ارائه‌دهنده‌ای را پیدا کنید که به زبان شما صحبت می‌کند.

هنگامی که در یک قرار مراقبت صحی تحت پوشش Apple Health شرکت می کنید، حق دریافت خدمات دسترسی به زبان را دارید. اگر در دسترسی به خدمات ترجمان با موانعی مواجه شدید، به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تلیفون یزنید. ما به شما کمک خواهیم کرد تا اطمینان حاصل کنید که یک ترجمان برای وقت ملاقات شما در دسترس است. وقتی قرار ملاقات خود را تعیین می کنید، به ارائه دهنده مراقبت های صحی خود اطلاع دهید که به ترجمان نیاز دارید. ارائه دهندگان شما موظف اند در صورت درخواست، ترجمان را برای وقت ملاقات های شما تعیین کنند.

مترجمان زبان گفتاری می‌توانند در طول قرار ملاقات شما به دفتر ارائه‌دهنده مراجعه کنند، حضور تلیفونی یا ویدیویی داشته باشند. مترجمان زبان اشاره می‌توانند به دفتر ارائه‌دهنده مراجعه کنند، یا در طول قرار ملاقات شما در ویدیو حضور داشته باشند.

پروگرام خدمات ترجمان که توسط اداره مراقبت صحی (HCA) اجرا می شود، برای کمک به ارائه دهندگان خدمات صحی در یافتن ترجمان لسان گفتاری یا لسان اشاره طراحی شده است. اگر درباره پروگرام خدمات ترجمان ما سؤالی دارید، از وب سایت ما در آدرس chpw.org/contact-us/language-assistance دیدن کنید. شما همچنین می‌توانید از صفحه انترنتی خدمات ترجمه در اداره مراقبت‌های صحی (HCA) به آدرس hca.wa.gov/interpreter-services دیدن کنید و یا به بخش خدمات ترجمه HCA به آدرس interpretersvcs@hca.wa.gov ایمیل بفرستید.

اگر برای درک اطلاعات به کمک نیاز دارید یا در قالب های دیگر به آن نیاز دارید با ما تماس بگیرید. اگر ناتوانی دارید، نابینا هستید یا بینایی محدودی دارید، ناشنوا یا کم شنوا هستید، یا این کتابچه یا مطالب دیگر را درک نمی کنید، از طریق شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) به ما تماس بگیرد. ما می‌توانیم مطالبی را در قالب دیگری یا وسایل کمکی مانند خط بریل را بدون هیچ هزینه‌ای در اختیار شما قرار دهیم. ما می‌توانیم به شما بگوییم که آیا دفتر ارائه‌دهنده خدمات با ویلچر قابل دسترسی است یا دستگاه‌های ارتباطی خاص یا دیگر تجهیزات ویژه دارد. ما همچنین ارائه می دهیم:

- خط TTY (شماره تلیفون TTY ما 711 است).
- معلومات با چاپ بزرگ
- کمک در تعیین قرار یا ترتیب ترانسپورت به قرار ملاقات.
- نام و آدرس ارائه دهندگانی که در نیازهای مراقبتی خاص تخصص دارند.

معلومات تماس مهم

اگر به کمک در مدیریت پوشش یا خدمات خود نیاز دارید، با پلان BHSO خود تماس بگیرید. اگر مشکل شما حل نشده یا به حمایت اضافی نیاز دارید، با اداره مراقبت های صحی تماس بگیرید.

سازمان	ساعات خدمات به مشتریان	شماره های تلیفون خدمات مشتریان	آدرس وب سایت
Community Health Plan of Washington	دوشنبه – جمعه، 8 صبح تا 5 بعد از ظهر.	1-800-440-1561 (TTY: 711)	chpw.org
خدمات مشتریان Health Care Authority (HCA) Apple Health	دوشنبه تا جمعه 7 صبح تا 5 بعد از ظهر.	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health

ارائه دهندگان مراقبت های صحی من

پیشنهاد می کنیم برای دسترسی سریع نام و شماره تلیفون ارائه دهندگان خود را یادداشت کنید. ما معلومات وب‌سایت خود را در لست ارائه‌دهنده ما در آدرس chpw.org/find-a-doctor خواهیم داشت. شما همچنین می توانید با ما تماس بگیرید و ما کمک خواهیم کرد.

ارائه‌دهنده خدمات صحی نام شماره تلیفون

ارائه دهنده مراقبت های اولیه من:

ارائه دهنده صحت رفتاری من این است:

ارائه دهنده صحت دندان من این است:

ارائه دهنده مراقبت های تخصصی من این است:

این کتابچه راهنما هیچ گونه حقوق یا حق قانونی ایجاد نمی کند. شما نباید به این کتاب راهنما به عنوان تنها منبع معلومات خود در مورد Apple Health تکیه کنید. این کتاب راهنما برای ارائه خلاصه ای از معلومات در مورد مزایای صحی شما در نظر گرفته شده است.

نحوه استفاده از این کتابچه

این راهنمای شما برای خدمات است. از جدول زیر استفاده کنید تا یاد بگیرید با چه کسی در مورد سؤالات تماس بگیرید.

اگر سوالی در مورد... دارید	تماس
• تغییر یا لغو ثبت نام از پلان Apple Health Behavioral Health Services (BHSO) - صفحه 12 • نحوه دریافت خدمات تحت پوشش Apple Health که در پلان شما شامل نشده است - صفحه 15 • کارت خدمات ProviderOne شما – صفحه 11	اداره مراقبت صحی ایالت واشنگتن (HCA): • پورتال مشتری ProviderOne: www.waproviderone.org/client • https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ اگر هنوز سؤالی دارید یا به کمک بیشتری نیاز دارید، به شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرد.
• خدمات تحت پوشش - صفحه 22 • شکایت - صفحه 30 • درخواست تجدید نظر در مورد تصمیمی که توسط پلان صحی شما بر مزایای شما تأثیر می گذارد - صفحه 32	Community Health Plan of Washington به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) با ما تماس بگیرید یا آنلاین به chpw.org مراجعه کنید.

• خدمات صحت رفتاری شما (صحت روان یا اختلال مصرف مواد) – صفحه 14 • ارجاع به متخصصان - صفحه 14	ارائه دهنده صحت رفتاری شما (اگر برای انتخاب ارائه‌دهنده صحت رفتاری به کمک نیاز دارید، با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) با ما تماس بگیرید یا آنلاین به chpw.org مراجعه کنید. با خط مشاوره پرستاری می توان تماس گرفت 1-866-418-2920 (TTY: 711)
• تغییرات در: • آدرس، • درآمد، • وضعیت تأهل (حالت مدنی)، • تعداد نفرات خانواده، • یا دیگر بیمه ها را به HCA اطلاع دهید. (شامل Medicare)، • وضعیت اظهارنامه مالیاتی، • حامله گی و • تولد یا فرزندخواندگی	Washington Healthplanfinder در 1-855-923-4633-1-855 (WAFINDER) مراجعه کنید یا از wahealthplanfinder.org بازدید کنید
• اگر شما یا یکی از عزیزانتان به کمک عاجل مرتبط با بحران صحت رفتاری نیاز دارید.	در مورد خودکشی و بحران Lifeline به شماره 988 تماس بگیرید (شماره 988 Lifeline محرمانه، رایگان و به صورت 27/7/365 در دسترس است) به: • با 988 تماس بگیرید، پیام متنی بفرستید، یا چت کنید • برای دریافت پشتیبانی بحران به لسان اسپانیایی، به شماره 988 Lifeline تلیفون کنید، ا ام ا بزنید یا گپ کنید و گزینه 2 را انتخاب نمایید. • برای اعضای بومیان امریکایی/بومیان آلاسکا، خط کمکی Native & Strong با فشار دادن کلید 4 در دسترس است. مشاوران بومی به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته کاملاً رایگان در دسترس هستند. درباره Native and Strong Lifelineبیشتر بدانید.

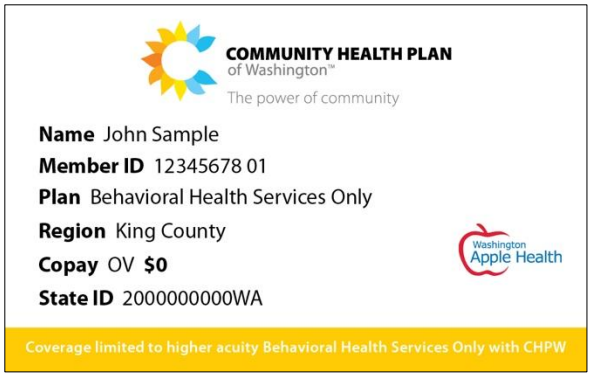
• برای کمک در شناسایی خدمات تداوی و بهبودی برای کسانی که دچار اختلال مصرف مواد، قمار و/یا مشکلات صحت روان هستند، با خط کمک Washington Recovery تماس بگیرید. خط کمک 24 ساعته به صورت ناشناس و محرمانه در دسترس است.	برای تماس با خط کمک Washington Recovery به آدرس زیر مراجعه کنید: • https://www.warecoveryhelpline.org/ • 1-866-789-1511
• نحوه گزارش تقلب، ضایعات، سوء استفاده	اداره مراقبت صحی ایالت واشنگتن • برای گزارش تقلب در واجد شرایط بودن Apple Health واشنگتن به WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 • برای گزارش کردن ارائه دهندگان Medicaid به hottips@hca.wa.gov ایمیل بفرستید 1-833-794-2345 برای معلومات مفصل به وب سایت HCA مراجعه کنید: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention

شروع کردن

برای دسترسی به خدمات به دو کارت نیاز دارید: کارت هویت عضو Community Health Plan of Washington شما و کارت خدمات ProviderOne شما.

هنگام مراجعه به داکتر، دواخانه یا دیگر ارائه دهندگان خدمات صحی، هم کارت خدمات و هم کارت هویت پلان صحی خود را با خود ببرید. همچنین ممکن است به کارت هویت عکس دار نیاز داشته باشید.

کارت هویت عضو Community Health Plan of Washington شما



کارت شناسایی عضو شما باید 30 روز پس از ثبت نام در پوشش به دست شما برسد. شماره شناسه عضویت در کارت شناسایی عضو شما خواهد بود. اگر معلومات کارت شما نادرست است، فوراً با ما تماس بگیرید. همیشه کارت شناسایی عضو خود را همراه داشته باشید و هر بار که مراقبت می‌شوید نشان دهید. برای مراجعه به یک ارائه دهنده یا پر کردن نسخه، لازم نیست منتظر رسیدن کارت خود باشید. با ما تماس بگیرید اگر قبل از اینکه کارت شما بیاید به مراقبت نیاز دارید با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) یا ایمیل CustomerCare@chpw.org تماس بگیرید . ارائه‌دهنده شما همچنین می‌تواند برای بررسی واجد شرایط بودن با ما تماس بگیرد.

کارت خدمات ProviderOne شما

همچنین کارت خدمات ProviderOne را از طریق پست دریافت خواهید کرد.

کارت خدمات ProviderOne شما 7 تا 10 روز پس از اینکه واجد شرایط پوشش Apple Health باشید برای شما روان می‌شود. این یک کارت شناسایی پلاستیکی است که شبیه دیگر کارت های شناسایی بیمه صحی است. این کارت را نزد خود محفوظ نگه دارید، زیرا حاوی معلومات منحصربه‌فرد و شناسایی در مورد شما می‌باشد.

کارت خدمات شما شامل موارد زیر خواهد بود:

- نام شما
- شماره شناسه ProviderOne
- تاریخ صدور
- وب سایت ProviderOne
- معلومات خدمات مشتری

(هیچ معلومات در مورد وضعیت اقامت یا مهاجرت نمایش داده نخواهد شد)

اگر قبلاً کارت خدمات ProviderOne برای شما روان شده باشد، HCA به طور خودکار کارت جدید برای شما روان نمی کند. به هر فرد یک شماره مشتری منحصر به فرد ProviderOne اختصاص داده می شود.

استفاده از کارت خدمات ProviderOne

این کارت را در قرار ملاقات با داکتر خود همراه داشته باشید. ارائه دهندگان از این کارت برای اطمینان از پوشش خدمات شما استفاده می کنند. شما میتوانید یک کاپی دیجیتلی کارت خدمات ProviderOne خود را از طریق اپلیکیشن موبایل WAPlanfinder مشاهده کنید. در آدرس wahbexchange.org/mobile/ درباره اپلیکیشن بیشتر بیاموزید. وقتی همیشه یک نسخه دیجیتال همراه خود دارید، نیازی به درخواست نسخهٔ بدیل نیست!

شماره مشتری ProviderOne شما در پشت کارت شما قرار دارد. همیشه نه رقم خواهد بود و به "WA" ختم می شود. شما برای تأیید شروع پوشش بیمه‌تان یا برای تعویض پلان صحی خود از طریق پورتال مشتریان ProviderOne به آدرس www.waproviderone.org/client، به شماره شناسایی اختصاصی مشتری ProviderOne خود نیاز خواهید داشت.

ارائه دهندگان خدمات صحی از شماره مشتری ProviderOne شما استفاده می کنند تا ببینید آیا در Apple Health ثبت نام کرده اید یا خیر.

اگر به کارت خدمات ProviderOne جدید نیاز دارید

اگر کارت خود را دریافت نکردید، معلومات نادرست بود یا کارت خود را گم کردید، می‌توانید یک کارت خدمات ProviderOne جدید درخواست کنید. شما می توانید چندین روش جایگزین را درخواست کنید:

- از وب‌سایت پورتال مشتری ProviderOne دیدن کنید: https://www.waproviderone.org/client
- با تلیفون رایگان خدمات مشتریان Apple Health اداره مراقبت های صحی (HCA) با شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرید، دستورالعمل ها را دنبال کنید.
- آنلاین درخواست تغییر دهید: https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/
  - "مشتری" را انتخاب کنید.
  - از منوی کشویی "انتخاب موضوع" برای انتخاب "کارت خدمات" استفاده کنید.

برای کارت جدید هزینه ای دریافت نمی شود. دریافت کارت جدید از طریق پست 7-10 روز طول می کشد.

تغییر برنامه های صحی خدمات صحی رفتاری

شما این حق را دارید که هر زمان که بخواهید برنامه خدمات صحت رفتاری خود را تغییر دهید. بسته به زمانی که درخواست خود را می دهید، پلان جدید شما معمولاً از اول ماه بعد شروع می شود. قبل از اینکه ارائه دهندگان را در شبکه پلان جدید خود ببینید، مطمئن شوید که در پلان جدید درخواست شده ثبت نام کرده اید. اگر شما بومیان امریکایی/بومیان آلاسکا هستید و نیاز به تغییر پلان برای دسترسی فوری به مراقبت دارید، تغییر پلان می تواند از اول ماه به صورت بازگشتی اعمال شود.

چندین روش برای تغییر پلان صحی شما وجود دارد:

- پلان خود را در وب‌سایت Washington Healthplanfinder تغییر دهید: wahealthplanfinder.org
- از پورتال مشتری ProviderOne دیدن کنید: https://www.waproviderone.org/client
- آنلاین درخواست تغییر دهید: https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client
  - موضوع («ثبت‌نام/تغییر پلان‌های صحت») را انتخاب کنید.
- به خدمات مشتریان Apple Health تلیفون بزنید: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

اگر تصمیم به تغییر پلان های صحت دارید، ما با پلان جدید شما برای انتقال مراقبت های طبی ضروری کار خواهیم کرد تا بتوانید به دریافت خدمات مورد نیاز تان ادامه دهید.

توجه: ثبت نام کنندگان در پروگرام بررسی و هماهنگی بیمار (PRC) باید برای یک سال با همان پلان صحی بمانند. اگر نقل مکان می کنید یا نیاز دارید که یک ارائه دهنده خدمات صحی بومیان را به پروگرام PRC خود اضافه کنیم، با ما تماس بگیرید.

استفاده از بیمه صحی خصوصی و پوشش Community Health Plan of Washington

برخی از ثبت نام کنندگان دارای بیمه صحی خصوصی هستند. ما ممکن است با بیمه های دیگری همکاری کنیم تا به پوشش برخی از پرداخت ها، پرداختهای مشترک و خدماتی که بیمه صحی خصوصی پوشش نمی دهد کمک کنیم.

اطمینان حاصل کنید که ارائه دهندگان خدمات صحی رفتاری شما در شبکه ارائه دهندگان Community Health Plan of Washington قرار دارند.

توجه: اگر پلان بیمه خصوصی را به عنوان پلان اصلی خود دارید، باید مطمئن شوید که ارائه دهنده(های) مراقبت صحی رفتاری شما در شبکه پلان مراقبت مدیریت شده شما قرار دارند یا مایل به صدور صورتحساب های مشترک، کسورات یا مانده هایی که پس از پرداخت بل مراقبت صحی شما باقی می ماند، از ما بپردازند. این به شما کمک می‌کند تا از هرگونه هزینه‌ای که از جیب شما مصرف نمی‌شود جلوگیری کنید. اگر واجد شرایط Medicare هستید، به یاد داشته باشید که داکتر شما باید ابتدا صورت حساب Medicare را صادر کند.

هنگام مراجعه به داکتر یا دیگر ارائه دهندگان طبی، همه کارت ها را نشان دهید. این شامل:

- کارت بیمه صحی خصوصی
- کارت خدمات ProviderOne و
- کارت هویت عضو Community Health Plan of Washington.

فوراً با Community Health Plan of Washington تماس بگیرید، اگر:

- بیمه صحی شخصی شما به پایان میرسد،
- پوشش بیمه صحی خصوصی شما تغییر می کند، یا
- در مورد استفاده از Apple Health با بیمه صحی خصوصی خود سؤالی دارید.

چگونه خدمات صحت رفتاری را بدست بیاوریم

خدمات صحت رفتاری و ارائه دهنده مراقبت های اولیه شما (PCP)

صحتر فتاری شامل خدمات تداوی صحت روان (MH) و اختلال مصرف مواد (SUD) مانند مشاوره/تداوی، ارزیابی ها/ارزیابی ها، ادویه و/یا مراجعه به متخصص صحت رفتاری می باشد.

اکثر اعضای صحت رفتاری در حال حاضر یک ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) از شبکه طبی دیگری مانند Medicare، بیمه صحی خصوصی، Indian Health Services/Indian Health Care Providers یا Apple Health بدون پلان مراقبت مدیریت‌شده (که به آن هزینه برای خدمات نیز می‌گویند) دارند. یکی از هماهنگ کنندگان مراقبت های صحی رفتاری ما به نیازهای صحت رفتاری شما کمک خواهد کرد، شما را به خدمات تداوی متصل می کند و در صورت نیاز می تواند با داکتر شما هماهنگ کند. اگر نیاز به کمک دارید به ما با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرد.

اگر به خدمات صحت رفتاری نیاز دارید، با خدمات مشتری Community Health Plan of Washington به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید و ما می توانیم به شما کمک کنیم تا یک متخصص صحت رفتاری را پیدا کنید که تحت پوشش پلان شما باشد.

اگر ما مراقبت های مورد نیاز شما را در شبکه نداشته باشیم، آن را از متخصصی خارج از شبکه Community Health Plan of Washington دریافت می کنیم. ما باید به شما پیش تأیید بدهیم تا این کار را انجام دهید. PCP شما با معلومات کلینیکی که به ما میگوید چرا شما به این مراقبت نیاز دارید، از ما تایید قبلی درخواست خواهد کرد. ما باید ظرف پنج روز پس از درخواست به PCP شما پاسخ دهیم. ما شما را از تصمیم خود حداکثر 14 روز از روز درخواست شما مطلع خواهیم کرد.

اگر شما عضو بومیان امریکایی/بومیان آلاسکا هستید و از یک ارائه دهنده خدمات صحی بومیان مراقبت دریافت می کنید، می توانید بدون پیش تأیید، حتی اگر خدمات در شبکه ما نباشند، همچنان دریافت کنید.

اگر ما این درخواست را رد کنیم و با تصمیم ما مخالفت کنید، حق دارید درخواست تجدید نظر کنید. این بدان معناست که شما می توانید از ما بخواهید که شخص دیگری درخواست را بررسی کند. برای معلومات بیشتر به صفحه 32 مراجعه کنید.

اگر PCP شما یا Community Health Plan of Washington شما را به متخصصی خارج از شبکه ما ارجاع دهد و ما پیشاپیش آن را تأیید کنیم، شما مسئولیتی در قبال هیچ هزینه ای ندارید.

خدماتی که می توانید بدون ارجاع دریافت کنید

اگر به هر یک از موارد زیر نیاز دارید، برای ملاقات با یک ارائه‌دهنده خدمات در شبکه ما، به معرفی از سوی متخصص امور صحی ضرورت ندارید. این لست کامل نیست. اگر سوالی درباره نیاز به معرفی دارید، می توانید با Community Health Plan of Washington تماس بگیرید.

- خدمات تداوی صحت رفتاری (صحت روان و اختلال مصرف مواد) و پاسخ به بحران شامل:
  - مداخله بحران
  - تثبیت بحران
  - ارزیابی و تداوی
  - خدمات مصئون مدیریت ترک اعتیاد و تثبیت وضعیت صحی
- صحت رفتاری سرپایی (صحت روان و اختلال مصرف مواد)
  خدمات صحت رفتاری سرپایی (برای محدودیت ها به صفحه 22 مراجعه کنید)
- ادویه جات برای اختلال استفاده افیونی
- ادویه‌جات اختلال مصرف الکول

صحت از راه دور/طبابت از راه دور

اگر توسط ارائه دهنده تان حمایت گردد، شما میتوانید به عوض یک قرار ملاقات حضوری با فراهم کننده تان از طریق تلیفون یا کمپیوتر صحبت کنید. این به عنوان طبابت از راه دور شناخته می شود. طبابت از راه دور (که به آن صحت از راه دور نیز گفته می شود) باید خصوصی، تعاملی و ارتباطات صوتی یا صوتی و تصویری در زمان واقعی باشد.

شما می توانید معلومات را با ارائه دهنده خود به اشتراک بگذارید و بدون اینکه در همان مکان باشید، تشخیص و تداوی را در زمان واقعی دریافت کنید.

از ارائه دهنده صحت رفتاری خود بپرسید که آیا خدمات صحی از راه دور ارائه می دهد یا خیر. همچنین می توانید با خط پرستار 24 ساعته ما به شماره 1-866-418-2920 (TTY: 711) تماس بگیرید تا در مورد نوع مراقبتی که ممکن است به آن نیاز داشته باشید مشاوره رایگان دریافت کنید.

خدمات Apple Health بدون برنامه مراقبت مدیریت شده تحت پوشش قرار می گیرد (که هزینه برای خدمات نیز نامیده می شود) تحت پوشش قرار می گیرد.

اداره مراقبت صحی (HCA) حتی اگر شما در یک پلان صحی ثبت نام کرده باشید، بعضی از مزایا و خدمات را مستقیماً از طریق Apple Health پرداخت می کند. این مزایا عبارتند از:

- خدمات و حمایت های مراقبت طولانی مدت،
- برنامه مواد با استفاده از افراد باردار (SUPP) و
- خدمات برای افراد دارای معلولیت های انکشافی.

برای دسترسی به این مزایا فقط به کارت خدمات ProviderOne خود نیاز دارید. اگر شما یک داکتر مراقبت‌های اولیه دارید، داکتر شما یاCommunity Health Plan of Washington به شما کمک خواهند کرد تا به این خدمات دسترسی پیدا کنید و مراقبت‌های صحی تان را هماهنگ نمایند. برای جزئیات بیشتر در مورد مزایای تحت پوشش به صفحه 14 مراجعه کنید. اگر سوالی درباره مزایا یا خدماتی که اینجا ذکر نشده دارید به خدمات مشتریان Apple Health با شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرید.

صحت رفتاری Community Health Plan of Washington شبکه ارائه دهندگان

شما باید از ارائه دهندگان صحت رفتاری استفاده کنید که با Community Health Plan of Washingtonکار می کنند. ما همچنین شفاخانه ها و دواخانه هایی داریم که می توانید از آنها استفاده کنید. شما میتوانید یک دایرکتوری را با معلومات در مورد ارائه‌دهندگان و شفاخانه های ما درخواست کنید یا از دایرکتوری آنلاین فراهم کننده پلان صحی تان دیدن کنید. دایرکتوری ها عبارتند از:

- شفاخانه ها و دواخانه ها.
- نام، مکان و شماره تلیفون ارائه دهنده.
- تخصص، مدارک تحصیلی، و مدرک طبی.
- زبان هایی که توسط آن ارائه دهندگان صحبت می شود.
- محدودیت ها در انواع مریضان (بزرگسالان، اطفال، وغیره).
- آیا آنها مریضان جدید را قبول میکنند یا خیر.

برای دریافت کتابچه راهنمای چاپ شده، با خط خدمات اعضای ما به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا به وب سایت ما مراجعه کنید chpw.org.

هماهنگی مراقبت/مدیریت دوسیه

خدمات هماهنگی توسط کارکنان صحی جامعه

کارکنان صحی جامعه (CHW) یک مزیت تحت پوشش برای هماهنگی مراقبت شما هستند. کارکنان صحی جامعه اعضای مورد اعتماد جامعه هستند که می توانند به شما و خانواده تان کمک کنند تا با ارائه دهندگان خدمات صحی، خدمات اجتماعی و منابع ارتباط برقرار کنید.

کارکنان صحی جامعه می توانند:

- در ارجاع به داکتران یا خدمات دیگر کمک کنند.
- بعد از مراجعه به بخش عاجل از شما حمایت کنند.
- پس از بستری شدن در شفاخانه یا مراکز نرسینگ کمک کنید.
- شما را با منابع اجتماعی جهت تأمین مسکن، غذا، ترانسپورت یا دیگر نیازمندی‌ها وصل می‌کنند.

کارکنان صحی جامعه از افرادی که دارای شرایط صحی جدی یا طولانی‌مدت هستند، حمایت می‌کنند؛ آن‌ها در مسیریابی سیستم صحی و حفظ ارتباط با مراقبت‌های مورد نیاز به این افراد کمک می‌کنند. امتیاز خدمات کارکنان صحی جامعه، خدمات وقایوی و حمایتی را ارائه می‌دهد که جهت رسیدگی به نیازهای اجتماعی و همچنین شرایط صحی مزمن یا پرخطر طراحی شده است.

اگر به خدمات کارکنان صحی جامعه علاقه مند هستید، با ارائه دهنده خدمات خود صحبت کنید. همچنین می توانید با hca.wa.gov/billers-providers-partners/program-information-providers/community-health-workers-chw مراجعه به بیشتر بیاموزید.

مراکز مراقبت اجتماعی

در سراسر ایالت واشنگتن نه مرکز مراقبت اجتماعی (CCH) وجود دارد که هر کدام توسط جامعه مسئول صحی منطقوی خود (ACH) مدیریت می شوند. مراکز مراقبت اجتماعی به عنوان منبع مرکزی برای ارتباط افراد با نیازهای صحی و خدمات حمایت اجتماعی مرتبط عمل می کنند. مراکز مراقبت اجتماعی ارجاعات را با همکاری نزدیک با سازمان های اجتماعی، خدمات اجتماعی، مراکز صحی، مؤسسات اصلاحی و نهادهای دولتی هماهنگ می کنند. مراکز مراقبت اجتماعی افراد را با کارکنان آموزش دیده مبتنی بر جامعه (CBW) متصل می کنند که حمایت شخصی سازی شده برای دستیابی به اهداف صحی ارائه می دهند.

جهت حمایت از پالیسی "هیچ درِ بسته‌ای وجود ندارد" ، معرفی‌نامه‌ها می‌توانند از طریق مرکز تماس ایالتی Crisis Connections با شماره‌گیری 1-833-453-0336، شماره 211 یا 988 پذیرفته شوند.

برای یافتن مراکز مراقبت اجتماعی به سایت زیر مراجعه کنید: coalitionofachs.org/hubs.

پرداخت خدمات صحت رفتاری

به‌عنوان یک مشتری Apple Health، هیچ پرداخت مشترک یا فرانشیز (کسر) برای هیچ یک از خدمات تحت پوشش ندارید. شاید مجبور باشید برای خدمات خود هزینه کنید اگر:

- شما سرویسی دریافت می کنید که Apple Health آن را پوشش نمی دهد.
- شما خدماتی دریافت می کنید که از نظر طبی ضروری نیست.
- شما از یک ارائه دهنده مراقبت دریافت می کنید که در شبکه ما نیست و یک وضعیت اضطراری یا از پیش تأیید شده توسط برنامه صحی شما نیست.
- شما از قوانین ما برای مراقبت از متخصص پیروی نمی کنید.

ارائه دهندگان نباید از شما بخواهند برای خدمات تحت پوشش هزینه کنید. اگر صورتحساب دریافت کردید با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) با ما تماس بگیرید. ما با ارائه‌دهنده شما کار خواهیم کرد تا مطمئن شویم که صورتحساب آنها به درستی انجام می‌شود.

برنامه های بهبود کیفیت

هدف برنامه بهبود کیفیت Community Health Plan of Washington بهبود کیفیت مراقبت و تجربه شما است. ما برنامه‌های مختلف صحی را دنبال می‌کنیم و عملکرد خود را گزارش می‌دهیم. ما از این معلومات استفاده می‌کنیم تا بدانیم چه کارهایی را می‌توانیم بهتر انجام دهیم تا اطمینان حاصل کنیم که همه افراد، مراقبت و حمایت مورد نیاز خود را دریافت می‌کنند.

ما هر از گاهی از طریق ایمیل، نامه، تکست یا تیلفون با شما به تماس خواهیم شد تا در مورد پروگرام‌ها یا خدماتی که فکر می‌کنیم ممکن است به شما کمک کند معلومات رسانی کنیم، خدمات صحی مهم را به شما یادآوری نماییم، یا صرفاً معلومات بیشتری درباره شما کسب کنیم تا بتوانیم به بهبود خدمات خود ادامه دهیم. اگر سوالی دارید یا معلومات بیشتری درباره پروگرام بهبود کیفیت می خواهید، لطفاً با خدمات مشتریان ما به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا به ما ایمیل بزنید customercare@chpw.org.

برنامه های مدیریت بهره برداری

Community Health Plan of Washington از شما می‌خواهد مراقبت‌هایی را که برای شما مناسب است، بدون مراقبت‌هایی که نیاز ندارید، دریافت کنید. ما با تصمیم گیری بر اساس نیاز طبی، مناسب بودن، و مزایای تحت پوشش، به شما کمک می کنیم تا مطمئن شوید که سطح مناسبی از مراقبت را دریافت می کنید.

اگر درباره نحوه اتخاذ این تصمیمات سؤالی دارید، با شماره 1-800-440-1561 (TYY: 711)، از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر تماس بگیرد.

چگونه فناوری (تکنالوژی) جدید را ارزیابی می کنیم

ما تجهیزات، ادویه جات و پروسیجرهای جدید را مرور میکنیم تا تصمیم بگیریم که آیا آنها باید بر اساس ضرورت طبی پوشش داده شوند یا خیر. برخی از تجهیزات، دواها و روش‌های جدید هنوز در حال آزمایش هستند تا ببینیم آیا واقعاً کمک می‌کنند یا خیر. اگر هنوز در حال آزمایش هستند، آزمایشی یا تحقیقاتی نامیده می شوند. این خدمات پس از تحقیق پوشش داده می شوند و Community Health Plan of Washington تشخیص می دهد که آن ها بیشتر مفیدند تا مضر. اگر می خواهید بیشتر بدانید، با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 بجه صبح تا 5 بجه بعد از ظهر تلیفون بزنید.

معلومات برای سرخپوستان آمریکا و بومیان آلاسکا

بومیان امریکایی و بومیان آلاسکا در واشنگتن حق انتخاب بین «مراقبت مدیریت‌شده Apple Health» یا «پوشش Apple Health بدون پلان مراقبت مدیریت‌شده» (که به آن هزینه در ازای خدمت نیز گفته می‌شود) را دارند. HCA این کار را برای پیروی از قوانین فدرال، به رسمیت شناختن سیستم ارائه مراقبت های صحی سرخپوستان، و کمک به اطمینان از دسترسی شما به مراقبت های صحی مناسب فرهنگی انجام می دهد. شما می‌توانید برای پرسان کردن سوالات یا تغییر وضعیت ثبت‌نام خود، با بخش خدمات مشتریان Apple Health با شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرید. شما می توانید انتخاب خود را در هر زمان تغییر دهید، مگر اینکه دلیل تغییر نیاز عاجل به دسترسی به مراقبت باشد.

اگر شما با یک "مددکار قبایلی" از طریق یکی از مراکز خدمات صحی بومیان (IHS)، پروگرام های مراقبت صحی تحت مدیریت قبایل، یا پروگرام های صحی بومیان شهری (UIHP) در ارتباط هستید، آن‌ها می‌توانند به شما در گرفتن تصمیم‌تان کمک کنند. آنها ممکن است به شما در تصمیم گیری برای انتخاب یک برنامه مراقبت مدیریت شده یا پوشش Apple Health بدون برنامه مراقبت مدیریت شده کمک کنند. اگر در مورد مراقبت های صحی یا پوشش مراقبت های صحی خود سؤالی دارید، کارکنان قبیله ای یا UIHP شما ممکن است بتوانند به شما کمک کنند. درباره کمک کنندگان قبیله ای بیشتر بدانید.

اگر شما یکی از اعضای بومیان امریکایی/بومیان آلاسکا هستید،، شما ممکن قادر به بدست آوردن خدمات مراقبت صحی از طریق یک مرکز IHS، پروگرام مراقبت صحی قبیله یی یا UIHP مانند Seattle Indian Health Board یا NATIVE Project of Spokane باشید. ارائه دهندگان این کلینیک ها آگاه هستند و فرهنگ، جامعه و نیازهای مراقبت های صحی شما را درک می کنند. آنها مراقبت های لازم را به شما می دهند یا شما را به یک متخصص ارجاع می دهند.

Apple Health Medicare Connect

Apple Health Medicare Connect یک نوع خاص پلان Medicare Advantage برای افراد واجد شرایط دوگانه است که اجازه هماهنگی مراقبت بین خدمات Medicare و Apple Health (Medicaid) را میدهد.

یک فرد واجد شرایط دوگانه، هم از پوشش Medicare و هم پوشش Apple Health دارد. اگر شما یک مشتری دوگانه واجد شرایط هستید، Medicare پوشش اولیه شما برای نیازهای مراقبت از صحت فیزیکی شما است. Apple Health پوشش ثانویه (دومی) شما خواهد بود. مشتریان واجد شرایط دوگانه همچنین از طریق برنامه مراقبت مدیریت شده فقط خدمات صحت رفتاری Apple Health (BHSO) پوشش صحت رفتاری دارند.

اگر شما در یک شهر زندگی میکنید که ثبت نام همسو را ارائه میکند، شما این گزینه را دارید که همان پلان را برای پوشش D-SNP و BHSO خود انتخاب کنید. ثبتنام همتراز به مشتریان دارای شرایط دوگانه کمک میکند خدمات صحت فیزیکی و رفتاری خود را تحت یک پلان مدیریت کنند. این کار یافتن ارائه دهنده و هماهنگ کردن خدمات Medicare و Apple Health را آسان تر می کند.

ثبت نام در Apple Health Medicare Connect از جدول زمانی ثبت نام باز Medicare در زیر پیروی می کند:

- **دوره ثبت نام اولیه.** زمانیکه شما برای بار نخست واجد شرایط Medicare میشوید، شما میتوانید به یک پلان بپیوندید.
- **دوره ثبت نام باز.** از 15 اکتوبر تا 7 دسامبر هر سال، میتوانید به برنامه ملحق شوید، تغییر دهید یا آن را رها کنید. پوشش شما از 1 جنوری آغاز می شود (تا زمانی که پلان درخواست شما را تا 7 دسامبر دریافت کند).
- **دوره ثبت نام باز Medicare Advantage.** از 1 جنوری تا 31 مارچ هر سال، اگر در Medicare Advantage Plan ثبت نام کرده اید، می توانید یک بار در این مدت به Medicare Advantage Plan دیگری بروید یا به Original Medicare بروید (و به پلان دوایی Medicare) بپیوندید. **توجه:** در این مدت فقط یک بار می توانید برنامه ها را تغییر دهید.

نقشه ثبتنام همسو را در رهنمای ساحه خدماتی HCA مشاهده کنید تا ببینید آیا این سیستم در ایالت شما موجود است یا خیر.

اگر من یک سرخپوست آمریکایی/بومی آلاسکا باشم چه اتفاق می افتد؟

سرخپوستان آمریکایی/بومیان آلاسکا دارای دو واجد شرایط می توانند:

در Apple Health BHSO ثبت نام کنید، یا

پوشش صحت رفتاری Apple Health را بدون پلان مراقبت مدیریت شده از طریق پروگرام پرداخت به ازای خدمات HCA دریافت کنید. کتابچه خدمات پوشش Apple Health بدون پلان مراقبت مدیریت شده را برای لست کاملی از خدمات در سایت زیر: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf مشاهده کنید.

بسته به شرایط فردی شما، هر کدام مزایا و معایبی دارند. کلینیک صحت قبیله ای و کارکنان کلینیک سرخپوستان شهری با این گزینه ها آشنا هستند و می توانند به شما در انتخاب خود کمک کنند. درباره پوشش Apple Health برای بومیان امریکایی/بومیان آلاسکا بیشتر بیاموزید.

دریافت مراقبت در مواقع اضطراری یا زمانی که از خانه دور هستید

در مواقع اضطراری

اگر مشکل صحی ناگهانی یا شدیدی دارید که فکر می کنید عاجل (ایمرجنسی) است، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش عاجل بروید.

پس از آن در اسرع وقت با ما تماس بگیرید تا به ما اطلاع دهید که شما یک وضعیت عاجل داشته اید و از کجا مراقبت دریافت کرده اید. برای جستجوی مراقبت در مواقع اضطراری نیازی به مجوز قبلی ندارید. در صورت داشتن شرایط اضطراری می توانید از هر شفاخانه یا بخش عاجل استفاده کنید.

بحران صحت رفتاری

مثال های اضطراری/بحران صحت رفتاری شامل زمانی است که یک شخص:

- تهدید می کند یا در مورد آسیب رساندن یا کشتن خود و/یا دیگران صحبت می کند
- احساس تشویش، بی قراری یا ناتوانی یا نمی تواند بخوابد
- احساس ناامیدی می کند
- از دوستان و خانواده کناره گیری می کند
- احساس خشم یا عصبانیت کنترول نشده می کند
- با تغییرات خلقی چشمگیر مواجه می شود
- احساس می کند گرفتار شده است، مثل اینکه هیچ راهی برای خروج وجود ندارد
- دلیلی برای زندگی نمی بیند
- دست به رفتارهای بی پروا می زند
- مصرف الکول یا مواد مخدر را افزایش می دهد
- رویدادهای اوردوز مکرر دارد

اگر شما یا کسی که میشناسید با بحران صحت رفتاری روبرو است، میتوانید با خطوط بحران ذیل تماس بگیرید.

- **برای یک مورد عاجل یا ایمرجنسی تهدید کننده زندگی با 911 تماس بگیرید**
- **برای کمک فوری برای یک بحران صحت رفتاری با 988 تماس بگیرید.**
  - به شماره 988 تماس بگیرید یا پیام دهید. این خط رایگان، محرمانه و 7/24 در دسترس است.
  - برای اعضای بومیان امریکایی/بومیان آلاسکا، خط کمکی Native & Strong با فشار دادن کلید 4 در دسترس است. مشاوران بومی به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته کاملاً رایگان در دسترس هستند. درباره Native & Strong Lifelineبیشتر بدانید.
- **برای حمایت در زمینه‌های سوءمصرف مواد، مشکلات قمار، یا صحت روانی:** به Washington Recovery Help Line به شماره 1-866-789-1511 تلیفون کنید یا تکست بزنید، و یا با شماره 1-206-461-3219 (TTY) برای ارجاعات 24 ساعته تماس بگیرید. همچنین می توانید به warecoveryhelpline.orgمراجعه کنید.
  - نوجوانان می‌توانند بین ساعت 6 تا 10 بجه شام با نوجوانان دیگر در ارتباط شوند. با شماره 1-866-833-6546 تماس بگیرید، به آدرس teenlink@crisisclinic.org ایمیل بفرستید و یا به سایت 866teenlink.org مراجعه کنید.

شماره های تلیفون خط بحران شهرستان

اگر شما یا کسی که می شناسید با بحران صحت رفتاری روبرو است، با خط بحران کاونتی (شهرستان) سازمان خدمات اداری صحت رفتاری محلی خود (BH-ASO) تماس بگیرید تا کمک کنید.

منطقه	ولسوالی ها	خطوط بحران
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	266-1818 -1-877
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041

انتظارات برای زمانی که یک ارائه دهنده مراقبت های صحی شما را ببیند

زمان انتظار برای دیدن یک ارائه دهنده به نیازهای مراقبتی شما بستگی دارد. مدت زمان انتظار مورد انتظار برای دیدن ارائه دهنده را در زیر مشاهده کنید.

- **مراقبت های ایمرجنسی (عاجل):** 24 ساعت شبانه روز و هفت روز هفته در دسترس است.
- **مراقبت فوری:** در عرض 24 ساعت با ارائه دهنده صحت رفتاری یا ارائه دهنده دیگر به دفتر مراجعه کنید.
- **مراقبت های معمول:** طی 10 روز با ارائه‌دهنده صحت رفتاری یا ارائه‌دهنده دیگر از دفتر بازدید کنید. مراقبت های معمول برنامه ریزی شده است و شامل بازدیدهای منظم ارائه دهنده برای نگرانی هایی است که فوری یا اضطراری نیستند.

اگر بیشتر از زمان های بالا برای دیدن یک ارائه دهنده طول کشید با ما تماس بگیرید.

نسخه ها

نسخه های صحت رفتاری تحت برنامه BHSO شما قرار نمی گیرند. نسخه ها به عنوان بخشی از مزایای صحت فزیکی شما پوشش داده میشوند. ثبت نام کنندگان با پوشش بخش D Medicare از طریق پلان Medicare Part D به پوشش نسخه خود دسترسی خواهند داشت. در مورد پوشش دواهای تجویزی خود با ما تماس بگیرید.

مزایای تحت پوشش Community Health Plan of Washington

این بخش مزایای صحت رفتاری و خدمات تحت پوشش Community Health Plan of Washington را شرح می دهد. این لیست کاملی از خدمات تحت پوشش نیست. اطفال و جوانان 20 ساله و کمتر، در صورت ضرورت طبی (Medically Necessary)، می‌توانند خدماتی را دریافت کنند که در لست ذکر نشده است. با ارائه دهنده صحت رفتاری خود تماس بگیرید یا اگر به خدماتی نیاز دارید که در لیست نیست با ما تماس بگیرید. شما میتوانید مزایا و خدمات ما را در chpw.org/bhso مشاهده کنید.

برخی از خدمات مراقبت‌های صحی تحت پوشش ممکن است نیاز به تأیید قبلی داشته باشند.

- همه خدمات غیر تحت پوشش نیاز به تایید قبلی از ما دارند.
- خدمات غیر تحت پوشش از طریق Apple Health بدون برنامه مراقبت مدیریت شده نیاز به تأیید قبلی از HCA دارد.

برخی از خدمات با تعداد بازدید محدود می شوند. در صورت نیاز به بازدیدهای بیشتر، ارائه‌دهنده شما می‌تواند یک Limitation Extension (LE) درخواست کند. برای اطفال و نوجوانان 20 ساله و خردتر، درخواست ها به صورت موردی بررسی می شوند تا بررسی شود آیا ویزیت های اضافی از نظر طبی ضروری است یا خیر. برای کلان‌سالان، اگر به خدماتی نیاز دارید که تحت پوشش نیست، از ارائه‌دهنده خدمت خود بخواهید که درخواست "استثنا بر قانون" (ETR) بدهد.

به یاد داشته باشید که با ما با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا کتابچه راهنمای ارائه دهنده ما را قبل از دریافت خدمات صحت رفتاری در chpw.org/find-a-doctor بررسی کنید. همچنین می توانید از PCP خود بخواهید که به شما در دریافت مراقبت های مورد نیاز کمک کند.

خدمات عمومی و مراقبت های عاجل

خدمات	معلومات اضافی
خدمات عاجل (ایمرجنسی)	24 ساعت در روز، هفت روز در هفته در هر نقطه از ایالات متحده در دسترس است.
خدمات شفاخانه، بستری و سرپایی	برای تمام مراقبت های غیر عاجل باید توسط ما تایید شود.
مراقبت فوری	هنگامی که مشکل رفتاری دارید که نیاز به مراقبت فوری دارد، اما زندگی شما در خطر نیست، از مراقبت های فوری استفاده کنید.

صحت رفتاری

خدمات صحت رفتاری شامل خدمات صحت روان و معالجه اختلالات مصرف مواد است. در صورت نیاز به مشاوره، آزمایش یا حمایت از صحت رفتاری، می‌توانیم به شما کمک کنیم یک ارائه‌دهنده پیدا کنید. با ما در 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا ارائه دهنده ای را از فهرست ارائه دهنده ما انتخاب کنید.

برای اطفال و نوجوانان 17 ساله و خردتر خدمات ارجاع صحت روانی واشنگتن برای اطفال و نوجوانان می تواند به پیدا کردن یک ارائه دهنده کمک کند. دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 بجه صبح تا 5 بجه بعدازظهر با شماره 833-303-5437 تماس بگیرید یا یک فورم درخواست آنلاین را خانه پری کنید.

برای کسب معلومات بیشتر، به seattlechildrens.org/clinics/washington-mental-health-referral-service/ مراجعه کنید

خدمات	معلومات اضافی

معالجه صحت روان	خدمات صحت روان زمانی تحت پوشش قرار می گیرد که در آژانس صحت رفتاری ارائه شود یا توسط داکتر صحت روانی، روانشناس، مشاور صحت روان دارای مجوز، مددکار اجتماعی کلینیکی مجاز، یا درمانگر ازدواج و خانواده دارای مجوز ارائه شود. خدمات صحت روان ممکن است شامل موارد زیر باشد:
	• خدمات بحران
	• ارزیابی مصرف، ارزیابی و معاینات
	• حمایت همتایان
	• مداخلات معالجه صحت روانی مانند:
	  • معالجه فردی، خانوادگی و گروپی
	  • سرپایی، ومسکونی، و بستری
	• مدل های تداوی فشرده و مختصر
	• مدیریت و نظارت دوا
	• هماهنگی مراقبت و ادغام جامعه

خدمات معالجوی اختلال مصرف مواد (SUD).	خدمات معالجوی SUD ممکن است شامل موارد زیر باشد: • ارزیابی • مداخله مختصر و ارجاع به معالجه • معالجه فردی، خانوادگی و گروپی • سرپایی، ومسکونی، و بستری • ادویه جات برای اختلال استفاده اوپیوئید (MOUD) • ادویه جات اختلال مصرف الکول (MAUD) • مدیریت دوسیه • هماهنگی مراقبت و ادغام جامعه

خدمات	معلومات اضافی
	• حمایت همتایان • خدمات بحران • مدیریت ترک (سم زدایی)
ادویه جات برای اختلال استفاده اوپیوئید (MOUD)	قبلاً به عنوان معالجه با کمک دوا (MAT) شناخته می شد. دواهای مورد استفاده برای معالجه برخی اختلالات مصرف مواد. با ما برای جزئیات بیشتر با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید. شما همچنین می توانید ادویه‌جات اختلال مصرف افیونی را از طریق ابزار MOUD Locator که در اینجا یافت می شود، پیدا کنید https://search.warecoveryhelpline.org/
ادویه جات اختلال مصرف الکول (MAUD)	قبلاً به عنوان معالجه با کمک دوا (MAT) شناخته می شد. ادویه‌جاتی که برای تداوی اختلال مصرف الکول استفاده می شوند. با ما برای جزئیات بیشتر با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.
ادویه‌جات اختلال مصرف تنباکو (MTUD)	تمام مشتریان Medicaid (Washington Apple Health) واجد شرایط دریافت خدمات ترک دخانیات/نیکوتین از طریق خط ترک سگرت ایالت واشنگتن هستند: 1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669). Medicaid مشاوره و محصولات ترک دخانیات/نیکوتین را برای افراد باردار پوشش می دهد.
مداخلات معالجه اختلال قمار	خدمات تحت پوشش شامل موارد زیر است: • ارزیابی • خدمات تداوی فردی، خانواده و/یا گروهی.

میزهای گرد همکار سیستم جوانان خانواده (FYSPRT)

FYSPRTs یک میکانیزم مهم برای رسیدگی به شکاف ها، موانع و نیازهای مکرر مرتبط به صحت رفتاری اطفال، جوانان و خانواده است، و برای به اشتراک گذاشتن تجارب و دانش زنده برای تاثیر گذاشتن روی پالیسی ها و پروگرام های که نتایج صحت رفتاری را برای جوانان و خانواده ها در واشنگتن بهبود می بخشد است.

بیاموزید چگونه بازخورد خود را درباره سیستم های صحت رفتاری در بخش «صدای خود را شنیده کنید» در صفحه 41 به اشتراک بگذارید.

خدمات لابراتواری

خدمات	معلومات اضافی
خدمات لابراتواری	برخی از خدمات ممکن است نیاز به تایید قبلی داشته باشند.

خدمات مراقبت صحی برای اطفال

اطفال و نوجوانان 20 ساله و خردتر که در Apple Health ثبت نام کرده اند، می‌توانند مجموعه کاملی از مراقبت‌های صحی شامل خدمات وقایوی، دندانی، صحت روانی، خدمات انکشافی و مراقبت‌های تخصصی را دریافت کنند. این مزیت شامل هرگونه خدمات صحی ضروری طبی نیز می شود. خدمات ممکن است شامل مراقبت های وقایوی و خدماتی برای حفظ عملکرد و بهبود صحت اطفال باشد. این شامل خدمات اضافی مورد نیاز برای حمایت از اطفالی است که دارای تاخیر رشدی است.

چک‌آپ‌های دوره‌ای طفل که گاهی اوقات به عنوان غربالگری‌های تشخیص، تداوی و غربالگری دوره‌ای به‌موقع (EPSDT) یا خدمات غربالگری نامیده می‌شوند، عبارتند از ملاقات‌های منظم با ارائه‌دهنده مراقبت‌های صحی طفل شما. این ملاقات‌ها و غربالگری‌های منظم می‌تواند به شما کمک کند تا از وضعیت انکشاف فیزیکی، عاطفی و اجتماعی طفلتان باخبر بمانید و نیازهای صحی احتمالی را که ممکن است به ارزیابی و تداوی اضافی نیاز داشته باشند، شناسایی کنید.

زمانی که یک وضعیت احتمالی صحی شناسایی شود، ارائه دهنده خدمات اضافی یا ارجاع برای ارزیابی و گزینه های تداوی طفل شما ارائه می دهد. ارزیابی ممکن است توسط یک ارائه دهنده واجد شرایط انجام شود و خارج از معاینه صحت مندی طفل انجام شود. تشخیص به شما و ارائه دهنده تان کمک می کند تا خدماتی را که به وضعیت صحی رسیدگی می کنند، شناسایی کنید.برای کسب معلومات بیشتر، به صفحات ویبسایت HCA در بخش چک‌آپ‌های دوره‌ای طفل و خدمات اطفال و جوانان مراجعه کنید.

برخی از مزایای صحت رفتاری از طریق Community Health Plan of Washingtonپوشش داده می‌شود و برخی دیگر توسط Apple Health بدون پلان مراقبت مدیریت شده (هزینه برای خدمات) پوشش داده می شود. برای سوالات با ما تماس بگیرید

خدمات اضافی که ما ارائه میدهیم

در CHPW، ما از صحت تمام افراد حمایت می‌کنیم. ما خدمات و مزایای دیگری را ارائه می‌دهیم که هیچ هزینه‌ای برای شما ندارد و به شما کمک می‌کند زندگی سالم‌تری داشته باشید.

خط مشاوره پرستار. اعضای BHSO میتوانند با خط مشاوره 24 ساعته نرس های ما به شماره 1-866-418-2920 (TTY: تماس بگیرد 711) تماس بگیرند تا با یک نرس راجستر شده برای راهنمایی در مورد اینکه چه نوع مراقبت ممکن نیاز باشد صحبت کنند.

مزایای اضافی. ممکن است واجد شرایط یک تلیفون همراه رایگان، Amazon Prime با تخفیف، حمل و نقل رایگان تا قرارهای صحی و موارد دیگر باشید. جزئیات بیشتر در chpw.org/membercenter/behavioral-health/behavioral-health-services-only-plan/

خدمات برای جوانان. CHPW برای کمک به کودکان دارای نیازهای رفتاری، خدمات خانه، مکتب و جامعه محور دارد. این حمایت شامل خدمات صحت روانی فشرده و مراقبت هماهنگ بین ارائه دهندگان طفل شما می شود.

خدمات هماهنگی مراقبت اضافی که ممکن است ارائه دهیم

در Community Health Plan of Washington، ما به مراقبت کامل از افراد اعتقاد داریم. ما خدمات و منابع مختلف را برای کمک به شما در مدیریت صحت و سلامتی تان در تمام ابعاد زندگی تان ارائه میدهیم.

خدمات حمایت جامعه. بخش "خدمات حمایتی جامعه" ما دارای تیمی از "کارمندان صحت جامعه" است که می‌توانند شما را به منابع محلی وصل کنند تا نیازهای اساسی و روزمره خود مانند مسکن، ترانسپورت و غذا را برآورده سازید. شما می توانید خدمات حمایت جامعه را برای خود بخواهید یا یکی از اعضای خانواده می تواند آنها را برای شما درخواست کند. سایرین، مانند ارائه دهندگان مراقبت های صحی، برنامه ریزان ترخیص از شفاخانه، مراقبان، و کارکنان مدیریت مراقبت ما نیز می توانند شما را به خدمات حمایت جامعه ارجاع دهند. برای معلومات بیشتر با شماره 1-866-418-7006 (TTY: 711) تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت. مدیریت صحت جسمانی و مسائل مربوط به صحت رفتاری می تواند دشوار باشد. مدیر دوسیه شخصی شما به شما کمک می کند تا اهداف صحی خود را شناسایی کرده و برنامه ریزی کنید. آنها همچنان میتوانند در هماهنگی خدمات و پروگرام های مختلف صحی که شما برای بهترین احساس نیاز دارید کمک کنند.

انتقال مراقبت. بعد از اینکه از شفاخانه خارج شدید، همچنان برای اطمینان از بهبودی کامل به حمایت نیاز دارید. تیم انتقال مراقبت CHPW با شفاخانه شما همکاری می کند تا مطمئن شود انتقال ترخیص شما روان است. آنها پس از خروج از شفاخانه با یک تماس تلیفونی شما را بررسی خواهند کرد. آنها مطمئن خواهند شد که می توانید به قرارهای بعدی خود برسید و دواهای مورد نیاز خود را دریافت کنید.

شما میتوانید ترک کنید. ما می توانیم کمک کنیم. با کمک یک مربی، حمایت وب و دیگر منابع با برنامه ترک برای زندگی، سگرت را ترک کنید. در chpw.org/quit-for-life بیشتر بیاموزید.

خدمات Apple Health بدون برنامه مراقبت مدیریت شده تحت پوشش قرار می گیرد

پوشش Apple Health بدون برنامه مراقبت مدیریت شده (هزینه برای خدمات) یا دیگر برنامه های مبتنی بر جامعه، مزایا و خدمات ذکر شده در زیر را حتی زمانی که در ما ثبت نام کرده اید پوشش می دهد. ما با PCP شما هماهنگ خواهیم کرد تا به شما کمک کنیم به این خدمات دسترسی داشته باشید و مراقبت خود را هماهنگ کنید. برای این خدمات از کارت خدمات ProviderOne خود استفاده کنید.

اگر سؤالی در مورد مزایا یا خدماتی دارید که در اینجا ذکر نشده است، با ما تماس بگیرید. کتابچه خدمات پوششApple Health بدون پلان مراقبت مدیریت شده را برای لست کاملی از خدمات در سایت زیر: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf مشاهده کنید.

خدمات	معلومات اضافی
خدمات آمبولانس (هوایی)	همه خدمات حمل و نقل آمبولانس هوایی به مشتریان Apple Health ارائه می شود، از جمله افرادی که در یک سازمان مراقبت مدیریت شده (MCO) ثبت نام کرده اند.
خدمات آمبولانس (زمینی)	تمام خدمات ترانسپورت امبولانس زمینی، عاجل و غیر عاجل، به مشتریان Apple Health، از جمله افرادی که در سازمان مراقبت مدیریت شده (MCO) ثبت نام کرده اند، ارائه می شود.
خدمات بحران	خدمات بحران برای حمایت از شما یا کسی که می شناسید در دسترس است. برای یک مورد عاجل تهدید کننده زندگی با 911 تماس بگیرید. در صورت بروز یک وضعیت اضطراری صحت رفتاری، با "خط ملی پیشگیری از خودکشی و بحران تماس بگیرید: با شماره 988 تماس بگیرید یا تکست بزنید، و یا با شماره 1-800-273-8255 تماس بگیرید. کاربران دستگاه‌های TTY می‌توانند با شماره 1-206-461-3219 تماس بگیرند. برای شماره در منطقه خود به صفحه 21 مراجعه کنید. Trans Lifeline: با شماره 877-565-8860 (ایالات متحده) یا 877-330-6366 (کانادا) تماس بگیرید. خط ملی تلیفون LGBT: برای حمایت از جوانان با شماره 800-246-7743 تماس بگیرید و برای حمایت از همه سنین با شماره 888-246-7743 تماس بگیرید. برای خدمات بحران صحت روانی یا اختلال استفاده مواد توسط کاونتی، لطفاً با شماره تلیفون بحران سازمان خدمات اداری صحت رفتاری (BH-ASO) تماس بگیرید. شماره‌های تلیفون بحران بر اساس ولایت را می‌توانید در صفحه 21 یا در آدرس زیر پیدا کنید: hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines

خدمات حمایت مادران گام اول (MSS)، مدیریت دوسیه نوزاد (ICM) و آموزش زایمان (CBE)	MSS به افراد باردار و پس از زایمان خدمات صحی و آموزشی پیشگیرانه را در خانه یا محل کار ارائه می دهد تا به بارداری سالم و نوزادی سالم کمک کند. ICM به خانواده‌هایی که کودکان تا یک سال دارند کمک می‌کند تا در مورد و نحوه استفاده از منابع طبی، اجتماعی، آموزشی و دیگر منابع مورد نیاز جامعه بیاموزند تا کودک و خانواده بتوانند رشد کنند. CBE برای افراد حامله و افراد حمایوی آنها صنف های گروهی را که توسط یک ارائه دهنده تایید شده HCA CBE تدریس میشود، فراهم میسازد. موضوعات شامل علائم هشدار دهنده در بارداری، تغذیه، شیردهی، برنامه زایمان، آنچه در طول زایمان و زایمان باید انتظار می رود و ایمنی نوزاد است. برای ارائه دهندگان در منطقه شما، به hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care مراجعه کنید.
مراقبت های صحت روانی بستری	برای دسترسی به این خدمات با ما تماس بگیرید.
برنامه مواد با استفاده از افراد باردار (SUPP).	برنامه SUPP یک برنامه شفاخانه ای بستری برای افراد باردار است که نیاز طبی و سابقه مصرف مواد دارند. هدف از این برنامه کاهش آسیب به والدین و نوزاد متولد نشده آنها با ارائه مدیریت ترک و تثبیت طبی و معالجه در یک محیط شفاخانه ای است. برای معلومات بیشتر و لستی از ارائه دهندگان تایید شده، به hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/substance-using-pregnant-people-supp-program مراجعه کنید.
حمل و نقل برای قرارهای طبی غیر اضطراری	اداره مراقبت های صحی برای خدمات ترانسپورتی به و از ملاقات های مراقبت های صحی غیر اضطراری که توسط Apple Health پوشش داده میشود پرداخت میکند. برای اطفال و نوجوانان 20 ساله و خردتر، ممکن است برای هر نوع خدمت مراقبت صحی که از نظر طبی ضروری باشد، کمک‌هزینه یا خدمات ترانسپورتی در دسترس باشد. دلال منطقوی شما، مناسب‌ترین و کم‌هزینه‌ترین نوع ترانسپورت را برای شما تنظیم خواهد کرد. لست دلالان (بروکر) را می‌توانید در hca.wa.gov/transportation-help پیدا کنید.با ارائه‌دهنده خدمات ترانسپورت (بروکِر) در منطقه خود تماس بگیرید تا در مورد نوع خدمات و محدودیت‌های آن معلومات حاصل کنید.

پروگرام های دوران طفولیت

اداره اطفال، جوانان و خانواده ها (DCYF) خدمات و پروگرام های ذیل را برای اطفال زیر پنج سال ارائه می دهد. با ما تماس بگیرید و ما میتوانیم به شما کمک کنیم تا با خدمات ذیل وصل شوید، یا به شما در شناسایی خدمات مرتبط که در جامعه تان موجود است کمک کنیم.

Head Start/Early Head Start پروگرام های آموزش اولیه رایگان با بودجه فدرال هستند که به زنان باردار و اطفال از بدو تولد تا سن پنج سالگی در خانواده‌های کم‌درآمد خدمات ارائه می‌دهند. هدف این پروگرام‌ها ارتقای آمادگی برای مکتب و زندگی از طریق ارائه خدمات آموزش اولیه، صحی، تغذیه و حمایت از خانواده است. واجد شرایط بودن و ثبت‌نام در پروگرام‌های Head Start/Early Head Start بر اساس سطح عاید (درآمد) و دیگر فکتورهای تعیین‌کننده مشخص می‌شود. برای معلومات بیشتر درباره پروگرام های Head Start به سایت مراجعه کنید dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Early Childhood Education and Assistance Program (ECEAP)، پروگرام آموزش اولیه پیش‌مکتبی در ایالت واشنگتن است که اطفال سه و چهار ساله از خانواده‌های کم‌درآمد را برای موفقیت در مکتب و زندگی آماده می‌سازد. صلاحیت و ثبت نام در ECEAP بر اساس درآمد و عوامل واجد شرایط دیگر تعیین می شود. برای معلومات درباره پروگرام های ECEAP به سایت مراجعه کنید dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

خدمات مداخله و پیشگیری اولیه در دوران طفولیت (ECLIPSE) به اطفال متولد شده تا پنج سال که در معرض خطر طفل آزاری و بی‌توجهی هستند و ممکن است به دلیل قرار گرفتن در معرض آسیب‌های پیچیده مشکلات صحت رفتاری داشته باشند، خدمات ارائه می‌دهد. این خدمات برای اطفال خردسال و خانواده هایی که با چندین سیستم تعامل دارند، در دسترس است. خدمات در شهرستان های محدودی در سراسر ایالت واشنگتن ارائه می شود. برای معلومات بیشتر به https://dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap/eclipse مراجعه کنید.

بازدید از خانه برای خانواده ها خدمات رایگان و متمرکز بر خانواده را به والدین باردار و خانواده هایی با نوزادان و اطفال خردسال ارائه می دهد و معلومات و منابع فرهنگی محترمانه برای حمایت از والدگری و رشد طفل فراهم می کند. برای معلومات بیشتر به dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting مراجعه کنید.

Early Support for Infants and Toddlers (ESIT) بر نقاط قوت خانوادگی با فراهم کردن هماهنگی، حمایت ها، منابع و خدمات برای بهبود رشد اطفال دارای تأخیرهای رشدی و معلولیت ها از طریق فرصت های یادگیری روزمره، بنا می کند. برای معلومات بیشتر به dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit مراجعه کنید.

خدمات مستثنی (پوشش داده نشده است)

خدمات ذیل توسط Apple Health BHSO یا Apple Health بدون یک پلان مراقبت مدیریت شده پوشش داده نمی شود. اگر شما این خدمات را بدست بیاورید، شما ممکن مجبور باشید که صورت حساب را پرداخت کنید. اگر سؤالی دارید، با ما تماس بگیرید.

خدمات	معلومات اضافی
دواهای جایگزین	اعمال مبتنی بر دین، درمان عقیده وی، تداوی گیاهی یا هومیوپاتی
مشاوره ازدواج و رابطه جنسی	
وسایل رفاهی شخصی	
خدماتی که بر اساس قوانین فدرال یا ایالتی، و یا در قلمروها و مستملکات آن‌ها مجاز نمی‌باشند	قلمروهای ایالات متحده عبارتند از: • Puerto Rico • Guam • U.S. Virgin Islands • Northern Mariana Islands • American Samoa
خدمات ارائه شده در خارج از ایالات متحده	

دسترسی به معلومات صحت شما

درباره گزینه‌های خود در زمانی که اپلیکیشن‌ها برای دسترسی به معلومات صحی شما درخواست اجازه می‌کنند، در این آدرس: chpw.org/member-center/member-rights/using-third-party-apps/interoperability-faqs بیشتر بیاموزید.

اگر از ارائه‌دهنده خدمت، پلان صحی خود یا هر جنبه‌ای از مراقبت‌های صحی‌تان ناراضی هستید

شما یا نماینده مجاز شما حق شکایت دارید. به این می گویند شکایت. ثبت شکایت بر حقوق شما در مورد حریم خصوصی تأثیر نخواهد گذاشت. ما به شما کمک می کنیم شکایت خود را ثبت کنید. برای ثبت شکایت، با ما به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا به ما بنویسید:

Community Health Plan of Washington
Appeals & Grievances :Attention
,rd Ave, Suite 4003 1111
Seattle, WA 98101

دادخواهی یا شکایات می تواند در مورد موارد ذیل باشد:

- مشکل در دفتر داکتر شما
- گرفتن صورت حساب (بل) از داکتر
- به دلیل پرداخت نشدن صورت حساب طبی به مجموعه ها فرستاده می شود.
- کیفیت مراقبت شما یا نحوه برخورد با شما.
- خدمات ارائه شده توسط داکتران یا پلان صحت.
- ناتوانی در یافتن یا دسترسی به مراقبتی که نیاز داشتی.
- هر مشکل دیگری که برای دریافت مراقبت های صحی دارید.

ما باید از طریق تلیفون یا نامه به شما اطلاع دهیم که دادخواهی یا شکایت شما را ظرف دو روز کاری دریافت کرده ایم. ما باید در اسرع وقت به نگرانی‌های شما رسیدگی کنیم، اما نمی‌تواند بیش از 45 روز طول بکشد. شما میتوانید یک کاپی رایگان پالیسی شکایت ما را با تماس گرفتن با ما یا مراجعه به chpw.org/member-center/member-rights/grievances-and-appeals به صورت آنلاین بدست بیاورید.

حمایت ها تحت قانون آمریکایی های دارای معلولیت/قوانین واشنگتن علیه تبعیض

تبعیض علیه افراد دارای معلولیت غیرقانونی است. بر اساس قانون واشنگتن علیه تبعیض ("WLAD"), RCW 49.60.040(7)، تعریف «معلولیت» شامل اختلال مصرف مواد می شود. قوانین معلولیت از افراد در حال بهبودی از جمله کسانی که برای اختلال مصرف افیونی ادویه مصرف می کنند محافظت می کند.

برای معلومات بیشتر، به راهنمای لوی سارنوال ایالت واشنگتن درباره حقوق و مسئولیت های خود را بشناسیدمراجعه کنید.

مدافعین صحت رفتاری (که قبلاً Ombuds نامیده می شد)

یک مدافع صحت رفتاری شخصی است که برای ارائه کمک رایگان و محرمانه در مورد حل نگرانی های مرتبط به خدمات صحت رفتاری شما در دسترس است. اگر شکایت صحت رفتاری، درخواست تجدیدنظر یا دادرسی منصفانه دارید، آنها می توانند به رفع نگرانی های شما کمک کنند. خدمات مدافع صحت رفتاری مستقل از پلان صحت شماست. این توسط شخصی ارائه می‌شود که خود سابقه استفاده از خدمات صحت رفتاری را داشته است، و یا یکی از اعضای خانواده‌اش از این خدمات استفاده کرده است.

از شماره تلیفون های زیر برای تماس با یک مدافع صحت رفتاری در منطقه خود استفاده کنید.

برای دسترسی در تمامی مناطق، با شماره 1-800-366-3103 تماس بگیرید. یا به دفتر مدافع صحت رفتاری به آدرس info@obhadvocacy.org ایمیل کنید.

منطقه	کاونتی ها	مدافع خدمات رفتاری
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

معلومات مهم در مورد رد، تجدید نظر و جلسات استماع یا رسیدگی اداری

رد زمانی است که پلان صحت شما خدماتی را که شما یا داکتر تان درخواست کرده‌اید، تأیید یا پرداخت نمی‌کند. هنگامی که ما خدماتی را رد می کنیم، نامه ای برای شما ارسال می کنیم و به شما می گوییم که چرا سرویس درخواستی را رد کرده ایم. این نامه اعلامیه رسمی تصمیم ما است. حقوق شما و معلومات را در مورد نحوه درخواست تجدید نظر به شما اطلاع می دهد.

اگر مخالف هستید، فکر می کنید که صحیح نبوده، تمام معلومات طبی در نظر گرفته نشده است، یا فکر می کنید تصمیم باید توسط شخص دیگری بررسی شود، حق دارید درخواست بررسی مجدد هر تصمیمی را داشته باشید.

درخواست تجدیدنظر زمانی است که از ما می‌خواهید دوباره دوسیه شما را بررسی کنیم زیرا با تصمیم ما مخالف هستید. شما میتوانید در جریان 60 روز از تاریخ رد شدن یکی از خدمات درخواست تجدید نظر کنید. ما می توانیم به شما کمک کنیم درخواست تجدید نظر بدهید. ارائه‌دهنده شما، یک مدافع صحت رفتاری یا شخص دیگری ممکن است برای شما درخواست تجدید نظر کند، اگر امضا کنید که موافقت خود را با درخواست تجدیدنظر اعلام کنید. گر می‌خواهید در جریان بازنگری ما در مورد تصمیم اتخاذ شده، خدماتی را که فعلاً دریافت می‌کنید همچنان ادامه یابد، شما فقط 10 روز فرصت دارید تا درخواست تجدیدنظر بدهید. ما در مدت پنج روز، پاسخ کتبی برایتان ارسال خواهیم کرد که نشان می‌دهد درخواست تجدیدنظر شما را دریافت نموده‌ایم. در بیشتر موارد، ما ظرف 14 روز تجدیدنظر شما را بررسی و تصمیم می گیریم. اگر برای تصمیم گیری به وقت بیشتری نیاز داشته باشیم، باید به شما بگوییم. تصمیم تجدیدنظر باید ظرف 28 روز گرفته شود.

شما می توانید به صورت شفاهی یا کتبی درخواست تجدید نظر کنید. درخواست مکتوب تجدید نظر خود را به آدرس ارسال کنید 1111 rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 981013یا فکس 613-8984 (206) یا ایمیل customercare@chpw.org. ما می توانیم به شما کمک کنیم درخواست تجدید نظر خود را ثبت کنید. برای درخواست تجدیدنظر شفاهی، با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) با ما تماس بگیرید.

توجه: اگر در طول مراحل استیناف، دریافت یک خدمت را ادامه دهید و در نهایت در آن استیناف بازنده شوید، **ممکن است مجبور شوید برای خدماتی که دریافت کرده اید هزینه پرداخت کنید.**

اگر فوری است. برای شرایط عاجل صحت رفتاری، شما یا داکترتان میتوانید با تماس گرفتن با ما درخواست تجدید نظر سریع (سریع) کنید. اگر وضعیت صحت رفتاری شما ایجاب کند، طی سه روز درباره مراقبت‌های شما تصمیم‌گیری می‌شود. برای درخواست تجدیدنظر سریع، برای درخواست تجدیدنظر سریع، به ما بگویید چرا به تصمیم سریعتر نیاز دارید. اگر درخواست شما را رد کنیم، درخواست تجدیدنظر شما در همان محدوده‌های زمانی ذکر شده در بالا بررسی می‌شود. در صورت رد درخواست شما برای درخواست تجدیدنظر سریع، باید تلاش های منطقی انجام دهیم تا به شما اطلاعیه شفاهی فوری بدهیم. اگر تصمیم ما مبنی بر تغییر درخواست شما از درخواست تجدیدنظر سریع به درخواست تجدیدنظر استندرد را دوست ندارید، می‌توانید شکایت کنید. در صورت رد درخواست شما برای درخواست تجدیدنظر سریع، سعی خواهیم کرد با شما تماس بگیریم تا بتوانیم دلیل آن را توضیح دهیم و به هر سؤالی پاسخ دهیم. اگر تصمیم ما مبنی بر تغییر درخواست شما از درخواست تجدیدنظر سریع به درخواست تجدیدنظر استندرد را دوست ندارید، می‌توانید شکایت کنید. ما مکلف هستیم ظرف دو روز تقویمی پس از اتخاذ تصمیم، مکتوب رسمی را برای شما روان کنیم.

اگر با تصمیم تجدیدنظر مخالف هستید، حق دارید درخواست رسیدگی اداری کنید. در یک جلسه رسیدگی اداری، یک قاضی حقوق اداری که برای ما یا HCA کار نمی کند، دوسیه شما را بررسی می کند.

شما 120 روز از تاریخ تصمیم تجدیدنظر ما برای درخواست رسیدگی اداری فرصت دارید. اگر می‌خواهید خدماتی را که قبل از رد ما دریافت می‌کردید ادامه دهید، فقط 10 روز فرصت دارید تا درخواست رسیدگی اداری کنید.

برای درخواست جلسه استماع اداری، باید به دفتر استماعیه اداری اعلان کنید که Community Health Plan of Washingtonدر این موضوع دخیل است. همچنین باید دلیل درخواست جلسه، نوع خدمتی که رد شده است، تاریخ رد شدن آن، و تاریخی که درخواست تجدیدنظر شما رد شده است را ذکر نمایید. همچنین حتماً نام، آدرس و شماره تلیفون خود را درج کنید.

ارسال درخواست برای استماع یا رسیدگی توسط:

1. تماس با دفتر استماعیه اداری به شماره 1-800-583-8271 یا مراجعه به وب‌سایت (oah.wa.gov)

یا

2. نوشتن به:

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

می توانید با یک وکیل صحبت کنید یا از شخص دیگری بخواهید که در جلسه رسیدگی از شما نمایندگی کند. اگر برای پیدا کردن وکیل به کمک نیاز دارید، به وب‌سایت nwjustice.org مراجعه کنید یا با خط تلیفون CLEAR مربوط به مؤسسه عدالت شمال‌غرب به شماره 1-888-201-1014 تماس بگیرید. درخواست کمک در یافتن یک وکیل حقوق حریم خصوصی شما را به خطر نخواهد انداخت.

قاضی رسیدگی اداری اطلاعیه ای برای توضیح تصمیم خود برای شما ارسال می کند. اگر با تصمیم استماع یا رسیدگی مخالفت دارید، این حق را دارید که مستقیماً به هیئت استیناف HCA یا با درخواست بررسی دوسیه خود توسط یک سازمان بازنگری مستقل (IRO) نسبت به این تصمیم اعتراض کنید.

محدودیت زمانی مهم: اگر شما هیچ اقدامی برای تجدید نظر در مورد تصمیم جلسه انجام ندهید، تصمیم از جلسه استماع در جریان **21 روز** از تاریخ ارسال به یک حکم نهایی تبدیل می شود.

اگر با تصمیم استماع مخالفت دارید، می توانید درخواست بررسی مستقل کنید. شما نیازی به یک بررسی مستقل ندارید و ممکن است این مرحله را رد کنید و از هیئت استیناف HCA درخواست یک بررسی کنید.

IRO یک بررسی مستقل توسط یک داکتری است که برای ما کار نمی کند. برای درخواست IRO، باید با ما تماس بگیرید و ظرف 21 روز پس از دریافت نامه تصمیم گیری استماع، از یک IRO درخواست بررسی کنید. شما باید هر گونه معلومات اضافی را ظرف پنج روز پس از درخواست IRO در اختیار ما قرار دهید. تصمیم IRO را به شما اطلاع خواهیم داد.

برای کمک در آماده سازی برای بررسی مستقل تان با1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید. اگر صحت شما در خطر است، ممکن است درخواست یک تصمیم سریع داشته باشید. اگر درخواست این بررسی را داشته باشید، پرونده شما ظرف سه روز کاری به IRO ارسال خواهد شد. شما مجبور نیستید برای این بررسی هزینه ای بپردازید. تصمیم سازمان بررسی مستقل را به شما اعلان خواهیم کرد.

اگر با تصمیم IRO موافق نیستید، می‌توانید از یک قاضی تجدیدنظر از هیئت استیناف HCA درخواست کنید تا پرونده شما را بررسی کند. شما فقط 21 روز فرصت دارید تا پس از دریافت نامه تصمیم IRO، درخواست بررسی کنید. تصمیم قاضی تجدیدنظر قطعی است. برای درخواست از قاضی تجدیدنظر برای بررسی دوسیه شما:

- با شماره 1-844-728-5212 تماس بگیرید،

یا

- بنویسید به:

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

حقوق شما

به عنوان یک عضو، شما حق دارید:

- درباره مراقبت های صحی خود، از جمله امتناع از معالجه، تصمیم بگیرید. این شامل خدمات صحت فیزیکی و رفتاری می شود.
- در مورد تمام گزینه های معالجوی موجود، صرف نظر از هزینه، مطلع شوید.
- PCP خود را انتخاب یا تغییر دهید.
- نظر دوم را از یک ارائه دهنده دیگر در پلان صحت خود دریافت کنید.
- خدمات را به موقع دریافت کنید.
- با احترام و کرامت رفتار شود. تبعیض مجاز نیست. با هیچکس نمی‌توان به‌دلیل نژاد، رنگ، منشاء ملی (ملیت)، جنسیت، ترجیحات جنسی، سن، مذهب، عقیده یا ناتوانی‌اش متفاوت یا ناعادلانه رفتار کرد.
- در مورد مراقبت های صحی و نگرانی های خود بدون هیچ نتیجه بدی آزادانه صحبت کنید.
- از حریم خصوصی خود محافظت کنید و معلومات مربوط به مراقبت خود را محرمانه نگه دارید.
- از سوابق صحی خود کاپی بخواهید و دریافت کنید.
- درخواست کنید و در صورت نیاز اصلاحاتی در پرونده طبی خود انجام دهید.
- درخواست و کسب معلومات در مورد:
  - مراقبت های صحی و خدمات تحت پوشش شما.
  - ارائه دهنده شما و نحوه ارجاع به متخصصان و دیگر ارائه دهندگان.
  - چگونه ما به ارائه دهندگان شما برای مراقبت های صحی رفتاری شما پرداخت میکنیم.
  - همه گزینه ها برای مراقبت و اینکه چرا انواع خاصی از مراقبت را دریافت می کنید.
  - چگونه برای ثبت دادرسی یا شکایت در مورد مراقبت یا کمک در درخواست بازنگری در مورد رد خدمات یا درخواست تجدید نظر کمک دریافت کنید.
  - ساختار سازمانی ما شامل پالیسی‌ها و روش‌ها، دستورالعمل‌های عملی، و نحوه توصیه تغییرات است.
- پالیسی‌ها، مزایا، خدمات پلان و حقوق و مسئولیت‌های اعضا را حداقل سالیانه دریافت کنید.
- توصیه هایی در مورد حقوق و مسئولیت های خود به عنوان یکی از اعضای Community Health Plan of Washington ارائه دهید.
- لیستی از شماره تلیفون های بحران را دریافت کنید.
- برای تکمیل فورم های دستورالعمل های پیشبرد ذهنی یا طبی کمک دریافت کنید.

مسئولیت های شما

به عنوان یک ثبت نام، شما موافقت می کنید:

- با ارائه دهندگان خود در مورد نیازهای صحی و مراقبت های صحی خود صحبت کنید.
- به تصمیم گیری در مورد مراقبت های صحی خود، از جمله امتناع از معالجه کمک کنید.
- وضعیت صحت خود را بدانید و تا حدی ممکن در اهداف تداوی توافق شده اشتراک کنید.
- به ارائه دهندگان خود و Community Health Plan of Washington معلومات کاملی در مورد صحت خود بدهید.
- دستورالعمل های ارائه دهنده خود را برای مراقبتی که با آن موافقت کرده اید دنبال کنید.
- قرار ملاقات ها را نگه دارید و به سر وقت بیایید. اگر قرار است ناوقت برسید و یا می‌خواهید وقت ملاقات خود را لغو کنید، باید از قوانین دفتر ارائه‌دهنده خدمات خود پیروی کنید تا با عواقبی مانند اخراج از لست مریضان آن مرکز روبرو نشوید.
- معلوماتی را به ارائه دهندگان خود بدهید که باید برای ارائه خدمات به شما پول پرداخت کنند.
- کارت خدمات ProviderOne و کارت هویت عضو Community Health Plan of Washington را در همه قرارهای خود بیاورید.
- در مورد پلان صحت خود و خدماتی که تحت پوشش هستند معلومات کسب کنید.
- در صورت نیاز از خدمات مراقبت های صحی استفاده کنید.
- از خدمات مراقبت های صحی به صورت مناسب استفاده کنید. اگر این کار را نکنید، ممکن است در برنامه بررسی و هماهنگی مریض ثبت نام کنید. در این برنامه شما به یک PCP، یک دواخانه، یک تجویز کننده برای مواد کنترول شده و یک شفاخانه برای مراقبت های غیر اضطراری اختصاص داده شده اید. شما باید حداقل برای 12 ماه در همان پلان بمانید.
- اگر اندازه خانواده یا وضعیت شما تغییر کرد، مانند بارداری، تولد، فرزندخواندگی، تغییر آدرس یا واجد شرایط بودن برای بیمه Medicare یا دیگر بیمه ها، به HCA اطلاع دهید.
- بیمه خود را هر سال از طریق ویب‌سایت Washington Healthplanfinder به آدرس wahealthplanfinder.org تمدید کنید و هرگونه تغییر در حساب خود، از جمله تغییر در عاید، وضعیت تاهل، بارداری یا تولد طفل، فرزندخواندگی، تغییر آدرس، و یا واجد شرایط شدن برای Medicare یا بیمه‌های دیگر را گزارش دهید.

دستورالعمل های قبلی (احتیاطی)

یک دستورالعمل قبلی چیست؟

یک دستورالعمل قبلی، انتخاب های شما را برای مراقبت های صحی به صورت مکتوب قرار می دهد. دستورالعمل قبلی به داکتر و خانواده شما می گوید:

- چه نوع مراقبت های صحی را می خواهید یا نمی خواهید، اگر:
  - شما هوشیاری خود را از دست می دهید.
  - شما دیگر نمی توانید در مورد مراقبت های صحی تصمیم گیری کنید.
  - شما نمی توانید به داکتر یا خانواده خود بگویید که چه نوع مراقبتی می خواهید.
  - شما می خواهید پس از مرگ اعضای بدن خود را اهدا کنید.
  - اگر نمی توانید، می خواهید شخص دیگری در مورد مراقبت های صحی شما تصمیم بگیرد.

داشتن وصیت‌نامه صحی به این معناست که اگر زمانی خودتان قادر به تصمیم‌گیری نباشید، عزیزان شما یا داکترتان می‌توانند بر اساس خواسته‌ها و میل شما، در مورد مسائل طبی یا دیگر موارد برایتان تصمیم بگیرند. تکمیل زودهنگام وصیت‌نامه صحی به شما این قدرت را می‌دهد تا انتخاب کنید چه کسی به نمایندگی از شما تصمیم بگیرد و مشخص کنید که چه نوع تصمیماتی برایتان گرفته شود. داشتن وصیت‌نامه صحی همچنین نیاز به دخالت محکمه در آینده برای تعیین شخصی جهت تصمیم‌گیری از طرف شما را به شدت کاهش می‌دهد؛ دخالتی که می‌تواند باعث فشار روحی غیرضروری و بار مالی سنگین بر شما و عزیزانتان شود. در ایالت واشنگتن چهار نوع وصیت‌نامه صحی وجود دارد:

1. وکالت نامه بادوام برای مراقبت های صحی. این سند شخص دیگری را تعیین می‌کند تا در صورتی که خودتان قادر به تصمیم‌گیری نباشید، در مورد مسائل طبی و مراقبت‌های صحی برای شما تصمیم بگیرد. وکالت‌نامه دوام‌دار برای مراقبت‌های صحی می‌تواند به گونه‌ای اصلاح شود که به شخص تعیین‌شده اجازه دهد در مواقعی که خودتان توانایی ندارید، در مورد نیازهای مراقبتی طولانی‌مدت نیز تصمیم‌گیری کند.
2. وکالت‌نامه دوام‌دار برای امور مالی. این سند شخص دیگری را تعیین می‌کند تا در صورتی که خودتان قادر به انجام آن‌ها نباشید، در مورد مسائل مالی، تجارتی و برنامه‌ریزی دارایی‌ها برای شما تصمیم بگیرد. این سند به شخص تعیین‌شده اجازه می‌دهد تا در صورتی که خودتان توانایی تصمیم‌گیری ندارید، به نمایندگی از شما برای پرداخت هزینه‌های تداوی تصمیم بگیرد.
3. دستورالعمل مراقبت های صحی (اراده زندگی). این بیانیه مکتوب به مردم می‌گوید که آیا می‌خواهید معالجه هایی برای طولانی‌تر کردن عمرتان انجام شود یا خیر.
4. درخواست اهدای عضو

با داکتر و اطرافیان خود صحبت کنید. شما می توانید هر زمان که بخواهید یک دستورالعمل قبلی را لغو کنید. می‌توانید از ما، داکتر تان یا شفاخانه درباره دستورالعمل‌های قبلی معلومات بیشتری دریافت کنید. شما همچنین می توانید:

- درخواست کنید تا پالیسی های پلان صحت خود را در مورد دستورالعمل های قبلی ببینید.
- اگر به وصیت‌نامه صحی شما عمل نشد، علیه شرکت Community Health Plan of Washington یا اداره HCA شکایت ثبت کنید.

فورم دستور داکتر برای تداوی پایدار (POLST) برای هرکسی است که وضعیت صحی جدی دارد و نیاز به تصمیم گیری در مورد معالجه پایدار دارد. ارائه دهنده شما می تواند از فورم POLST برای نشان دادن خواسته های شما به عنوان دستورات طبی واضح و خاص استفاده کند. برای کسب معلومات بیشتر در مورد وصیت‌نامه صحی، با ما تماس بگیرید یا با ارائه‌دهنده خدمات صحی خود صحبت کنید.

دستورالعمل های قبلی صحت روان

دستورالعمل قبلی صحت روان چیست؟

دستورالعمل قبلی صحت روان یک سند مکتوب قانونی است که توضیح می‌دهد اگر مشکلات صحت روان شما آنقدر شدید شود که به کمک دیگران نیاز داشته باشید، چه اتفاقی می‌افتد. این ممکن است زمانی باشد که قدرت قضاوت شما مختل شده باشد و/یا قادر به برقراری ارتباط موثر نباشید.

می‌تواند به دیگران درباره اینکه چه رفتاری را می‌خواهید یا نمی‌خواهید اطلاع دهد، و می‌تواند فردی را شناسایی کند که به او اختیار تصمیم‌گیری از طرف شما را داده‌اید.

اگر دستورالعملی برای پیشبرد مراقبت از صحت جسمانی دارید، باید آن را با ارائه دهنده مراقبت های صحت روانی خود در میان بگذارید تا آنها خواسته های شما را بدانند.

چگونه دستورالعمل قبل صحت روان را تکمیل کنم؟

شما می‌توانید یک کاپی از فورم وصیت‌نامه صحی صحت روان معلومات بیشتر در مورد نحوه تکمیل آن را در وبسایت hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives به دست آورید.

Community Health Plan of Washington، داکتر یا مرکز خدمات صحت روان شما، و یا مدافع صحت روان نیز می‌توانند در خانه پری کردن این فورم به شما کمک کنند. برای معلومات بیشتر با ما تماس بگیرید.

جلوگیری از تقلب، ضایعات و سوء استفاده

زمانی که تقلب، ضایعات و سوء استفاده کنترول نشود، هزینه مالیات دالری دارد. این دالر ها را می توان برای پوشش مزایای حیاتی و خدمات Apple Health در جامعه استفاده کرد. به‌عنوان اعضا، شما در موقعیتی منحصربه‌فرد برای شناسایی شیوه‌های متقلبانه یا بیهوده هستید. در صورت مشاهده هر یک از موارد زیر به ما اطلاع دهید:

- اگر شخصی در ازای دریافت کارت خدمات ProviderOne شما پول یا کالایی را به شما پیشنهاد می کند یا در ازای رفتن به یک قرار معالجه به شما پول یا کالایی پیشنهاد می شود.
- توضیحی در مورد مزایای کالاها یا خدماتی که دریافت نکرده اید دریافت می کنید.
- اگر کسی را می شناسید که به دروغ ادعای منفعت می کند.
- هر عمل دیگری که از آن آگاه می‌شوید تقلبی،سوءاستفاده‌کننده یا بیهوده به نظر می‌رسد.

اگر شما مشکوک به تقلب، هدر دادن منابع یا سوء استفاده هستید، می توانید آن را آنلاین یا از طریق ایمیل، پست یا فکس به ما گزارش دهید. شما این امکان را دارید که به صورت ناشناس گزارش دهید. برای گزارش آنلاین به forms.chpw.org/report-potential-fraud مراجعه کنید. برای گزارش از طریق ایمیل، پست یا فکس می توانید فورم "گزارش تقلب احتمالی" را دانلود کنید و از معلومات تماس مندرج در فورم استفاده کنید. فورم را می‌توانید در chpw.org/member-center/member-rights/fraud-waste-and-abuse/ پیدا کنید.

برای معلومات بیشتر به وب‌سایت جلوگیری از تقلب در اداره HCA مراجعه کنید:hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention.

ما از حریم خصوصی شما محافظت می کنیم

ما طبق قانون موظف هستیم از معلومات صحی شما محافظت کرده و آن را خصوصی نگه داریم. ما از معلومات شما برای ارائه مزایا، انجام تداوی، پرداخت و عملیات مراقبت های صحی استفاده می کنیم و به اشتراک می گذاریم. ما همچنین از معلومات شما به دلایل دیگری که طبق قانون مجاز و الزامی است استفاده می کنیم و به اشتراک می گذاریم.

معلومات صحی محافظت شده (PHI) به معلومات صحی مانند سوابق طبی اشاره میکند که شامل نام، شماره عضو، یا دیگر شناسه های استفاده شده یا به اشتراک گذاشته شده توسط پلان های صحی بشمول نژاد، قومیت، و زبان (REL)، و گرایش جنسی و معلومات هویت جندر (SOGI) میشود. برنامه های صحی و HCA به دلایل زیر PHI را به اشتراک می گذارند:

- تداوی (معالجه) - شامل ارجاعات بین PCP شما و دیگر ارائه دهندگان مراقبت های صحی است.
- پرداخت - ممکن است از PHI برای تصمیم گیری در مورد پرداخت استفاده کنیم یا به اشتراک بگذاریم. این ممکن است شامل ادعاها، تاییدیه های تداوی و تصمیم گیری در مورد نیازهای طبی باشد.
- عملیات مراقبت های صحی - ممکن است از معلومات ادعای شما استفاده کنیم تا از یک پلان صحت که می تواند به شما کمک کند مطلع شوید.

ما ممکن است در شرایط ذیل، بدون دریافت موافقت کتبی از شما، از "معلومات صحی محافظت‌شده" شما استفاده کرده و یا آن را به اشتراک بگذاریم:

- افشای PHI شما برای اعضای خانواده، دیگر بستگان و دوستان شخصی نزدیک شما مجاز است اگر:
  - معلومات مربوط به دخالت خانواده یا دوست در مراقبت یا پرداخت آن مراقبت شما است؛ و شما یا بشکل شفاهی با افشاء کردن موافقت کرده اید یا به شما فرصت داده شده است تا اعتراض کنید و اعتراض نکرده اید.
- قانون به HCA یا Community Health Plan of Washingtonاجازه می دهد تا به دلایل ذیل از معلومات صحی محافظت‌شده شما استفاده کرده و آن را به اشتراک بگذارند:
  - هنگامی که وزیر وزارت صحت و خدمات انسانی ایالات متحده (DHHS) از ما می خواهد که PHI شما را به اشتراک بگذاریم.
  - صحت عامه و ایمنی که ممکن است شامل کمک به سازمان های صحت عامه برای پیشگیری یا کنترول مرض باشد.
  - سازمان‌های دولتی ممکن است به PHI شما برای ممیزی یا عملکردهای خاص مانند فعالیت‌های امنیت ملی نیاز داشته باشند.
  - برای تحقیق در موارد خاص، زمانی که توسط یک هیئت بررسی حریم خصوصی یا سازمانی تأیید شده است.
  - برای رسیدگی های حقوقی، مانند پاسخ به حکم محکمه. همچنین ممکن است PHI شما با مدیران تشییع جنازه یا داکتران قانونی به اشتراک گذاشته شود تا به آنها در انجام کارهایشان کمک کند.
  - با اجرای قانون برای کمک به یافتن مظنون، شاهد یا فرد گمشده. اگر فکر کنیم ممکن است شما قربانی سوء استفاده، بی توجهی یا خشونت خانگی شده باشید، ممکن است PHI شما با دیگر مقامات قانونی نیز در میان گذاشته شود.
  - اطاعت از قوانین جبران خسارات کارگران.

تأیید کتبی شما به دلایل دیگری که در بالا ذکر نشده است مورد نیاز است. شما می توانید تأییدیه کتبی را که به ما داده اید لغو کنید. با این حال، لغو شما در مورد اقدامات انجام شده قبل از لغو اعمال نخواهد شد.

اگر می خواهید به معلومات صحی محافظت شده تان (PHI) دسترسی داشته باشید، فورم درخواست دسترسی به معلومات صحی محافظت شده را که در /chpw.org/member-center/member-forms-tools موجود است، تکمیل و برگردانید. شما همچنین می‌توانید با تماس با بخش خدمات مشتریان Community Health Plan of Washington به شماره (TTY: 711) 1-800-440-1561، درخواست کنید تا یک کاپی از این فورم برایتان روان شود.

اگر فکر می‌کنید که ما حقوق شما در خصوص حفظ حریم خصوصی PHI شما را نقض کرده‌ایم، می‌توانید:

- با ما تماس بگیرید یا ایمیل بفرستید و شکایت ثبت کنید. ما هیچ اقدامی علیه شما برای ثبت شکایت انجام نمی دهیم. مراقبتی که دریافت می کنید به هیچ وجه تغییر نمی کند. می توانید از طریق تماس گرفتن به شماره 1-844-284-2149 و از طریق ایمیل زدن به آدرس privacyofficer@hca.wa.gov به دفتر حریم خصوصی HCA دسترسی پیدا کنید.
- شکایت خود را در پورتال «دفتر حقوق مدنی» وابسته به وزارت صحت و خدمات انسانی ایالات متحده به آدرس آنلاین ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf ثبت کنید و یا به آدرس ذیل مکتوب بفرستید:

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

یا:

- با شماره 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697) تماس بگیرید

توجه: این معلومات فقط یک نمای کلی است. ما ملزم هستیم که PHI شما را خصوصی نگه داریم و سالانه معلومات مکتوب در مورد اقدامات حفظ حریم خصوصی برنامه و PHI شما را به شما ارائه دهیم. لطفاً برای جزئیات بیشتر به اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی خود مراجعه کنید. همچنین می توانید برای معلومات بیشتر با ما از طریق تلیفون ما (711 :TTY) 1-800-440-1561، آدرس ما 1111 3 rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101، ایمیل ما customercare@chpw.org، وب سایت ما chpw.org تماس بگیرید.

صدای خود را به گوش دیگران برسانید

اگر در مورد سستم‌های صحت روان نظر، پیشنهاد یا بازخوردی دارید، لطفاً با بخش خدمات مشتریان ما به شماره ذیل تماس بگیرید: (711 :TTY) 1-800-440-1561 یا به ما ایمیل بزنید customercare@chpw.org.

میز های گرد همکار سیستم جوانان خانواده (FYSPRT)

میز های گرد همکار سیستم جوانان خانواده (FYSPRTs) این نظریه را در بر میگیرد که جوانان و خانواده ها میتوانند و باید در اینکه چگونه سیستم های صحت رفتاری به آنها خدمت میکند نقش فعال داشته باشند. FYSPRTs یک بستر برای خانواده ها، جوانان، و همکاران سیستم (عدالت نوجوانان، آموزش، رفاه اطفال، وغیره) است تا با هم یکجا شوند تا همکاری کنند، گوش دهند، و صدای جامعه را در تصمیم گیری در سطوح منطقوی، ایالتی و مقننه ادغام کنند.

واشنگتن دارای 10 گروه منطقوی FYSPRT است و هر یک از این گروه‌ها جلساتی دارند که اشتراک در آن‌ها برای عموم مردم آزاد است. جلسات FYSPRT یک پروسه همکاری است. یک خانواده، جوانان، و سه رهبر همکار سیستم با هم در یک همکاری مساوی کار میکنند تا اجندای جلسه را ایجاد کنند و تسهیلات جلسه را به اشتراک بگذارند. تجربه ها گذشته و حالِ خانواده‌ها و جوانان برای شناسایی نواقص یا نیازهای خدماتی بسیار مهم است. این تجربه ها می‌تواند به فعالیت‌های "FYSPRT ایالتی" و احتمالاً گروه‌های خاص قانون‌گذاری که بخشی از ساختار حاکمیت صحت روان اطفال، جوانان و خانواده هستند، جهت بدهد. به عنوان بخشی از این ساختار، کار FYSPRTهای منطقوی بالقوه تأثیرگذاری بر پالیسی ها و پروگرام هایی را دارد که نتایج صحت رفتاری را برای جوانان و خانواده ها در واشنگتن بهبود می بخشد.

اگرچه جوانان و خانواده ها ممکن است نگرانی های خود را در مورد خدمات خود در این انجمن ابراز کنند، FYSPRTs در نظر گرفته شده است تا خلاء ها و موانع مکرر سیستم را برطرف کند نه موضوعات مراقبت فردی. برای رسیدگی به نگرانی های خاص مربوط به خدمات صحی رفتاری فعلی جوانان یا خانواده، آن ها می توانند با ارائه دهنده خود گپ کنند تا نگرانی را برطرف سازند. اگر نگرانی حل نشود، شکایت می تواند به عنوان بخشی از رسیدگی به مشکل تداوی انجام شود. برای کمک بیشتر در این مورد، با بازرسان در ساحه تان تماس بگیرید.

برای معلومات بیشتر به ویب سایت HCA مراجعه کنید: hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt.

گروه کاری اعلان های مصرف کنندگان

گروه کاری اعلان‌های مصرف‌کنندگان Apple Health واشنگتون، حاصل همکاری بین اداره HCA، مصرف‌کنندگان و ذینفعان — شامل شرکای جامعه و مدافعان حقوقی — می‌است.

گروه کاری اعلان های مصرف‌کنندگان با همکاری یکدیگر تلاش می‌کنند تا تمام اعلان های Apple Health را از طریق روش‌های ذیل بهبود ببخشند:

- قالب بندی اعلان ها برای افزایش خوانایی.
- استفاده از زبان ساده.
- افزایش اعتماد مصرف کننده.

مشتریانی که علاقه مند به اشتراک در گروه کاری اعلان های مصرف کننده هستند ممکن است واجد شرایط دریافت کارت هدیه فصلی 50 دالری باشند! برای معلومات بیشتر با jasmine.sannicolas@hca.wa.gov تماس بگیرید.

COMMUNITY
HEALTH PLAN
of Washington™

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

AH_MK002_Mbr_Handbook_BHSO_01_2026 DAR