COMMUNITY HEALTH PLAN
of Washington™

The power of community

WASHINGTON APPLE HEALTH

كتاب مزايا الصحة الطبية والسلوكية 2026

Washington Apple Health

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

The power of community

Non-Discrimination Notice

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

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

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

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

- Qualified interpreters, and
- Information written in other languages

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

جدول المحتويات

مرحبًا بكم في Community Health Plan of Washington وWashington Apple Health 6
خدمات اللغة والمترجمين الفوريين 6
معلومات الاتصال المهمة 7
مقدمو الرعاية الصحية لدي 8
كيفية استخدام هذا الكتيب 9
بدء الاستخدام 11
1. بطاقة هوية (ID) عضو Community Health Plan of Washington الخاصة بك 11
2. بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك 12
استخدام بطاقة خدمات ProviderOne 12
إذا احتجت إلى بطاقة خدمات ProviderOne 13
خدمات Apple Health المغطاة بدون خطة رعاية مُدارة (أيضًا باسم الرسوم مقابل الخدمة) 13
تغيير الخطط الصحية 14
اعتبارات عند تغيير الخطط 14
معلومات للسكان الأصليين لأمريكا (الهنود الحمر) وسكان ألاسكا الأصليين 14
معلومات للمسجلين في Apple Health Expansion 15
حقوقك وخصوصيتك 16
استخدام تأمين صحي خاص وتغطية Community Health Plan of Washington الخاصة بك 16
كيفية الحصول على الرعاية الصحية 17
كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) 17
تحديد الموعد الأول مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) 17
السبيل إلى تلقي خدمات رعاية متخصصة وطلبات الإحالة 17
الخدمات التي يمكنك الحصول عليها بدون إحالة 18
Telehealth (الرعاية الصحية عن بُعد)/Telemedicine (التطبيب عن بُعد) 19
مقدمو الخدمات في Community Health Plan of Washington 19
تنسيق الرعاية/إدارة الحالة 20
خدمات التنسيق المقدمة من قبل أخصائيي صحة المجتمع 20
خدمات إدارة الحالات المعقدة 20
مراكز الرعاية المجتمعية 20
السداد لخدمات الرعاية الصحية 21
برامج تحسين الجودة 21
برامج إدارة الاستخدام 21
كيف نقوم بتقييم التكنولوجيا الجديدة 22
الحصول على الرعاية في حالات الطوارئ أو في حالة كونك بعيدًا عن منزلك 22
في الحالة الطارئة 22
إذا احتجت إلى الرعاية العاجلة 22

إذا احتجت إلى الرعاية بعد مواعيد العمل الرسمية 22
أزمة الصحة السلوكية 23
أرقام هواتف خطوط الأزمات بالمقاطعة 24
توقعات بخصوص توقيت رؤيتك من قِبل الرعاية الصحية 25
المزايا المغطاة من قِبل Community Health Plan of Washington 25
الخدمات العامة والرعاية الطارئة 26
الصيدلية أو الوصفات الطبية 27
خدمات الرعاية الصحية للأطفال 27
الصحة السلوكية 28
Family Youth System Partner Round Tables (FYSPRT) 30
التغذية 30
احتياجات الرعاية الصحية الخاصة أو المرض طويل الأمد 31
العلاجات لاستعادة القدرة الوظيفية 31
خدمات الرعاية الصحية الأخرى 32
السمع والنظر 34
تنظيم الأسرة والصحة الإنجابية 35
المعدات والمستلزمات الطبية 36
المختبرات والأشعة السينية 36
خدمات الصحة الإنجابية، والحمل، والخدمات المتعلقة بالحمل 37
الخدمات الإضافية التي نقدمها 38
ميزات القيمة المضافة (VAB) 39
تنسيق الرعاية 40
خدمات تنسيق الرعاية الإضافية التي قد نقدمها 40
خدمات Apple Health المغطاة بدون خطة رعاية مُدارة 41
الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS) 45
برامج الطفولة المبكرة 47
الوصول إلى معلوماتك الصحية 49
إذا كنت غير راضٍ عن مقدم الخدمات الخاص بك أو الخطة الصحية أو أي جانب من جوانب الرعاية 49
الحماية بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة/قوانين Washington لمكافحة التمييز 49
المدافعون عن الصحة السلوكية (كان يُطلق عليهم سابقًا اسم أمناء المظالم) 50
معلومات مهمة عن حالات الرفض والالتماسات وجلسات الاستماع الإدارية 51
حقوقك 53
مسؤولياتك 54
التوجيهات المسبقة 55
ما المقصود بالتوجيه المسبق؟ 55
التوجيهات المسبقة للصحة العقلية 56

ما المقصود بالتوجيهات المسبقة للصحة العقلية؟ 56
كيف يمكنني إكمال التوجيهات المسبقة للصحة العقلية؟ 56
منع الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام 57
نحمي خصوصيتك 57
أوصل صوتك 59
Family Youth System Partner Round Tables (FYSPRT) 60
مجموعة عمل إشعارات المستهلك 60

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

مرحبًا بك!

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

عند تسجيلك في الرعاية المدارة، تدفع Apple Health لخطتك الصحية قسطا شهريا لتغطية تكاليفك. وتشتمل تغطيتك على خدمات الصحة السلوكية والبدنية مثل الرعاية الوقائية والأولية والمتخصصة وtelemedicine (التطبيب عن بُعد) وخدمات الرعاية الصحية الأخرى. يجب على معظم الأعضاء في الرعاية المدارة رؤية مقدمي الخدمة في شبكة خطتهم. سنساعدك في ترتيب الحصول على الرعاية مع مقدم خدمة من خارج الشبكة إذا لزم الأمر. تحتاج إلى موافقة مسبقة لرؤية مقدمي الخدمات خارج شبكة خطتك. اعمل مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك أو اتصل بخدمة العملاء الخاصة بخطتك الصحية للحصول على موافقة مسبقة للرعاية التي تتلقاها خارج منطقة الخدمة الخاصة بهم. للحصول على مقدم رعاية صحية هندي (IHCP) ليكون PCP الخاص بك، اتصل بالرقم (711 :TTY) 1561-440-800-1. سوف نقوم بتغطية خدمات الطوارئ إذا كانت لديك حالة طوارئ خارج منطقة الخدمة.

سنتواصل مع الأعضاء الجدد خلال الأسابيع القليلة المقبلة لإجراء فحص صحي أولي. ويمكنك طرح أي أسئلة والحصول على مساعدة في تحديد المواعيد. إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل بنا على الرقم (711 :TTY) 1561-440-800-1، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة.

خدمات اللغة والمترجمين الفوريين

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

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

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

إذا كنت تفضل وجود مترجم فوري حضوري، يرجى إعلام مقدم الرعاية الصحية أو الخطة الصحية بذلك. صُمم برنامج خدمات الترجمة الفورية الذي تديره هيئة الرعاية الصحية (HCA) لمساعدة مقدمي الرعاية الصحية في العثور على مترجم للغة المنطوقة أو لغة الإشارة. إذا كانت لديك أي أسئلة بشأن برنامج خدمات المترجمين الفوريين لدينا، تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني chpw.org/contact-us/language-assistance. يمكنك أيضًا زيارة موقع خدمات المترجمين الفوريين لـ HCA على الرابط hca.wa.gov/interpreter-services أو إرسال بريد إلكتروني إلى خدمات المترجمين الفوريين لـ HCA على interpretersvcs@hca.wa.gov.

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

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

معلومات الاتصال المهمة

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

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

مقدمو الرعاية الصحية لدي

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

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

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

كيفية استخدام هذا الكتيب

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

إذا كانت لديك أسئلة بخصوص ...	جهة الاتصال
• تغيير خطة Apple Health للرعاية المُدارة الخاصة بك أو إلغاء التسجيل فيها - صفحة 14 • كيفية الحصول على خدمات Apple Health المغطاة غير المضمّنة من خلال خطتك - صفحة 13 • بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك - صفحة 12	هيئة الرعاية الصحية بولاية Washington (HCA): • بوابة عملاء ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client • https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ إذا كانت لا تزال لديك أسئلة أو احتجت لمساعدة إضافية، فاتصل بخدمة عملاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022.
• اختيار مقدمي الخدمات أو تغييرهم - صفحة 17 • الخدمات أو الأدوية المغطاة - صفحة 25 • تقديم شكوى - الصفحة 49 • الالتماس ضد قرار من قِبل خطتك الصحية يؤثر على مزاياك - صفحة 51	Community Health Plan of Washington على 1-800-440-1561 (TTY: 711)أو اطلع عبر الإنترنت من خلال chpw.org.
• رعايتك الطبية - الصفحة 17 • الإحالات إلى الأخصائيين - الصفحة 18	مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. إذا احتجت إلى مساعدة في تحديد مقدم رعاية أولية، فاتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو عبر الإنترنت على الرابط chpw.org. يمكن التواصل مع خط Nurse Advice Line على الرقم 1-866-418-2920 (TTY: 711).
• التغييرات التي تطرأ على: ○ عنوانك، ○ دخلك، ○ الحالة الاجتماعية، و ○ عدد أفراد أسرتك، ○ التأمينات الأخرى لديك (بما في ذلك Medicare)، ○ حالة التقديم الضريبي لديك، ○ حملك، ○ حالات الولادة أو التبني.	Washington Healthplanfinder على 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) أو تفضل بزيارة wahealthplanfinder.org.

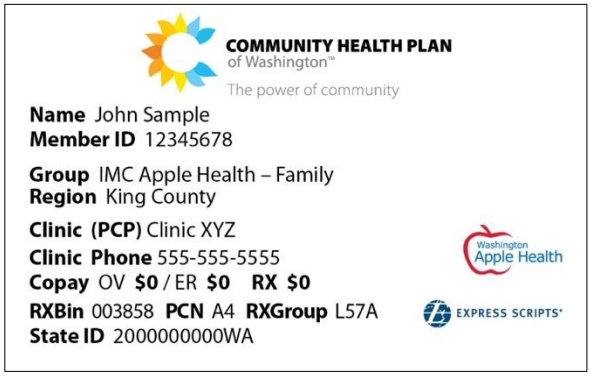
• إذا كنت أنت أو أحد أحبائك بحاجة إلى مساعدة فورية تتعلق بأزمة صحة سلوكية.	اتصل بخط الحياة للانتحار والأزمات 988 (خط الحياة 988 سري ومجاني ومتاح على مدار 24 ساعة طوال أيام السنة) على: • اتصل بـ 988 أو أرسل رسالة نصية إليه أو دردش عبره ○ للحصول على دعم الأزمات باللغة الإسبانية، اتصل بخط دعم الأزمات على الرقم 988 أو أرسل رسالة نصية إليه أو دردش عبره واضغط على الخيار 2. ○ بالنسبة إلى الأعضاء من الهنود الأمريكيين/سكان ألاسكا الأصليين (AI/AN)، يتوفر خط الحياة Native & Strong Lifeline عن طريق الضغط على الخيار 4. يتوفر مستشارون من السكان الأصليين على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مجانًا تمامًا. تعرَّف على المزيد حول خط الحياة Native and Strong Lifeline.
• للمساعدة في تحديد خدمات العلاج والتعافي لأولئك الذين يعانون من اضطراب تعاطي المواد المخدرة، والقمار، وتحديات الصحة النفسية، اتصل بخط المساعدة للتعافي في Washington. خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة في اليوم، وهو سري ويدعم مجهولية الهوية.	اتصل بخط المساعدة للتعافي في Washington على: • https://www.warecoveryhelpline.org • 1-866-789-1511
• كيفية الإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وإساءة المعاملة	هيئة الرعاية الصحية بولاية Washington • للإبلاغ عن الاحتيال في أهلية Washington Apple Health، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov أو الاتصال بالرقم 1-360-725-0934 • للإبلاغ عن مقدمي خدمات Medicaid، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى hottips@hca.wa.gov أو الاتصال بـ 1-833-794-2345 تفضل بزيارة موقع HCA للحصول على معلومات مفصلة: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention

بدء الاستخدام

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

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

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



يجب أن تصل بطاقة هوية العضو الخاصة بك بعد 30 يومًا من التسجيل في التغطية. سيكون رقم بطاقة هوية العضو الخاصة بك موضحًا على بطاقة هوية العضو. اتصل بنا فورًا إذا كانت أي معلومات موجودة على بطاقتك غير صحيحة، أو إذا لم تستلمها خلال 30 يومًا. ويجب عليك أن تحمل بطاقة هويتك دائمًا وأن تظهرها في كل مرة تحصل فيها على الرعاية. ولست بحاجة إلى انتظار وصول بطاقتك للذهاب إلى مقدم خدمات أو صرف وصفة طبية. تواصل معنا عبر 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو customercare@chpw.org إذا كنت بحاجة للحصول على رعاية قبل وصول بطاقتك. يمكن لمقدم الخدمات الخاص بك أيضًا الاتصال بنا للتحقق من الأهلية.

2. بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك

ستتلقى أيضًا بطاقة خدمات ProviderOne من خلال البريد.

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

ستتضمن بطاقة الخدمات الخاصة بك المعلومات التالية فقط:

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

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

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

استخدام بطاقة خدمات ProviderOne

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

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

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

إذا احتجت إلى بطاقة خدمات ProviderOne

يمكنك الوصول إلى نسخة رقمية من بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك من خلال تطبيق WAPlanfinder على الأجهزة المحمولة. تعرّف على المزيد عن التطبيق على /wahbexchange.org/mobile.

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

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

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

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

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

- خدمات الأسنان؛
- نظارات للأطفال (الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا وأصغر)،
- خدمات الرعاية ووسائل الدعم طويلة الأجل[1]؛
- First Steps Maternity Support Services (MSS) و First Steps Infant Case Management (ICM) والتثقيف الخاص بالولادة ووفيات الولادة و Substance Using Pregnant People (SUPP) Program والاستشارة الوراثية السابقة للولادة وعمليات إنهاء الحمل[2]، و
- خدمات للأفراد الذين يعانون من إعاقات في النمو.

تحتاج فقط إلى بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك للحصول على هذه المزايا. يمكنك التحدث إلى طبيب الرعاية الأولية الخاص بك لمناقشة الخدمات المحتملة وكيفية الوصول إليها. إذا كان لديك سؤال بشأن ميزة أو خدمة غير واردة هنا، يمكنك الاتصال بخدمة أعضاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022.

[1] لا يغطي Apple Health Expansion الخدمات والدعم على المدى الطويل.
[2] لا يغطي Apple Health Expansion خدمات الحمل والخدمات المرتبطة بما بعد الحمل.

تغيير الخطط الصحية

لديك بالحق في تغيير خطتك الصحية في أي وقتك. جميع الخطط الصحية ملزمة بتقديم نفس الخدمات الأساسية. اعتمادًا على وقت تقديم طلبك، تبدأ خطتك الجديدة عادةً في الأول من الشهر التالي.

تأكد من إجراء تغيير خطتك قبل أن ترى مقدمي الخدمات في شبكة خطتك الجديدة.

هناك العديد من الطرق المتاحة لتبديل خطتك.

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

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

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

اعتبارات عند تغيير الخطط

تتوفر المزايا ذات القيمة المضافة (VAB) لك بالإضافة إلى مزايا Apple Health الخاصة بك دون أي تكلفة إضافية. يمكن أن تمنحك ميزات VAB المزيد من الخيارات للرعاية والعافية.

اطلع على دليل مقارنة مزايا القيمة المضافة (VAB) لمساعدتك في اختيار خطة الرعاية المدارة التي تناسب احتياجاتك واحتياجات عائلتك بشكل أفضل على الرابط hca.wa.gov/vab-chart.

معلومات للسكان الأصليين لأمريكا (الهنود الحمر) وسكان ألاسكا الأصليين

يملك الهنود الأمريكيون وسكان ألاسكا الأصليون (AI/AN) في Washington الخيار بين الرعاية المدارة من Apple Health أو تغطية Apple Health دون خطة رعاية مُدارة (والتي تسمى أيضًا الرسوم مقابل الخدمة). ويأتي هذا امتثالًا للقواعد الفيدرالية، واعترافًا بنظام تقديم الرعاية الصحية الهندي، وللمساعدة في ضمان حصولك على رعاية صحية مناسبة ثقافيًا. يمكنك الاتصالبخدمة عملاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022 لطرح الأسئلة أو لتغيير تسجيلك. يمكنك تغيير اختيارك (اختياراتك) في أي وقت، لكن التغيير لن يسري مفعوله حتى الشهر المتاح التالي، ما لم يكن سبب التغيير حاجة ملحة للوصول إلى الرعاية.

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

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

معلومات للمسجلين في Apple Health Expansion

برنامج Apple Health Expansion هو برنامج مصمم لتوفير تغطية الرعاية الصحية للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 19 عامًا فأكثر ممن لا يتأهلون لبرامج Apple Health الأخرى بناءً على وضع الهجرة الخاص بهم. بموجب هذا البرنامج، تكون مسجلًا في خطة صحية. تتولى هذه الخطة الصحية إدارة رعايتك، وتُعد نقطة الاتصال الخاصة بك للمساعدة في الحصول على الخدمات، وتنسيق رعايتك، وضمان حصولك على خدمات ترجمة اللغة المكتوبة والمنطوقة اللازمة لمواعيدك الطبية ورعايتك الصحية.

يتضمن Apple Health Expansion معظم الخدمات التي تغطيها برامج Apple Health الأخرى. تتمتع بإمكانية الوصول إلى الخدمات الطبية، وخدمات الأسنان، وخدمات الصيدلة، وخدمات الصحة السلوكية بموجب تغطية Apple Health Expansion الخاصة بك.

تتضمن بعض الخدمات المتوفرة ضمن Apple Health Expansion ما يلي:

- الخدمات الصحية الطبية والسلوكية
- خدمات الأسنان
- النقل إلى المواعيد المغطاة من Apple Health
- خدمات الترجمة الفورية
- خدمات الصيدلية (الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية والأدوية الموصوفة طبيًا المدرجة في قائمة الأدوية المفضلة لبرنامج Apple Health).
- مستلزمات الرؤية (للملتحقين الذين تتراوح أعمارهم بين 19 و20 عامًا).

لا تتوفر بعض الخدمات ضمن تغطية Apple Health Expansion. وتشمل هذه على سبيل المثال لا الحصر:

- الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT)
- الإشراف الداعم
- التمريض الخصوصي
- الرعاية في مرفق التمريض على المدى الطويل
- مرفق الرعاية المتوسطة
- برنامج Health Home (المنازل الصحية)
- الخدمات المتعلقة بالحمل وما بعده

تتوفر برامج Apple Health التالية بغض النظر عن الجنسية أو حالة الهجرة.

- Apple Health للأطفال
- Apple Health للأفراد الحوامل
- تغطية ما بعد الحمل
- تنظيم الأسرة فقط

حقوقك وخصوصيتك

نحن مُطالبون بموجب القانون بحماية معلوماتك الصحية والحفاظ على خصوصيتها. نستخدم معلوماتك ونشاركها لتوفير المزايا وتنفيذ عمليات الرعاية الصحية والدفع والعلاج. تعرَّف على المزيد حول خصوصيتك وكيفية مشاركة معلوماتك عبر الرابط hca.wa.gov/apple-health-privacy.

ستتم حماية وضع الهجرة الخاص بك، ولن يتم اتخاذ إجراء ضدك لتقديم شكوى أو تظلم بشأن الرعاية التي تلقيتها.

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

بعض المسجلين لديهم تأمين صحي خاص. قد نتعاون مع التأمين الآخر للمساعدة في تغطية بعض مبالغ المشاركة في السداد والخصومات والخدمات التي لا يغطيها التأمين الصحي الخاص.
تأكد من وجود مقدمي الرعاية الصحية الذين تتعامل معهم ضمن شبكة مقدمي الخدمات في Community Health Plan of Washington أو استعدادهم لإرسال الفواتير إلينا فيما يخص أي مبالغ للمشاركة في السداد أو مبالغ مقتطعة أو أرصدة لا يغطيها تأمينك الخاص. سيساعدك ذلك في تجنب التكاليف النثرية.

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

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

تواصل مع Community Health Plan of Washington مباشرة إذا:

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

كيفية الحصول على الرعاية الصحية

كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP)

من المهم اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP). سيُطلب منك اختيار PCP عند التسجيل؛ وإذا لم تختر واحدًا، فسيتم تعيين واحد لك تلقائيًا. يمكنك طلب زيارة مقدم خدمات إذا كنت تزور بالفعل مقدم رعاية أولية أو سمعت عن مقدم خدمات تريد تجربته. يمكننا مساعدتك في إيجاد مقدم رعاية أولية جديد إذا كان مقدم الخدمات الذي تود زيارته غير موجود في شبكتنا. أخبرنا إذا كنت ترى مقدم رعاية صحية هندي (IHCP). ليس هناك أي شرط أن IHCPs موجودة في الشبكة، وقد تستمر في رؤيتها على أنها مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. يحق لك تغيير الخطط الصحية بدون انقطاع الرعاية. هذا الحق موضح في سياسة انتقال الرعاية في HCA.

ويمكن لكل فرد من الأُسرة أن يحصل على مقدم رعاية أولية (PCP) خاص به، أو يمكنك اختيار مقدم رعاية أولية (PCP) واحد ليتولى مسؤولية الاعتناء بجميع أفراد الأسرة الذين يتمتعون بتغطية Apple Health Managed Care. يمكنك اختيار PCP جديد لك أو لعائلتك في أي وقت على chpw.org/member-center أو الاتصال بالرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711).

تحديد الموعد الأول مع مقدم الرعاية الأولية (PCP)

سيعتني مقدم الرعاية الأولية بمعظم احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. تشمل الخدمات التي يمكنك الحصول عليها الفحوصات الدورية وخدمات الوقاية، والتحصينات (التطعيمات)، والزيارات عند المرض أو وجود مخاوف صحية، وعلاجات أخرى.

حدد موعدًا بمجرد اختيارك لمقدم الرعاية الأولية (PCP) لتصبح مريضًا معه. سيساعدك ذلك في الحصول على الرعاية عندما تحتاج إليها.

من المفيد أن يعرف مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك الكثير عن سجلك الصحي البدني والسلوكي بقدر الإمكان. لا تنسَ إحضار بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك، وبطاقة هوية عضو Community Health Plan of Washington، وأي بطاقات تأمين أخرى. اكتب أدناه سجلك الصحي. أعمل لائحة بأي:

- مخاوف صحية أو سلوكية لديك، و
- أدوية تتناولها، و
- استفسارات تود طرحها على مقدم رعاية أولية (PCP)

يجب عليك إعلام مقدم الرعاية الأولية في أسرع وقت ممكن إذا احتجت إلى إلغاء موعد.

السبيل إلى تلقي خدمات رعاية متخصصة وطلبات الإحالة

سيقوم مقدم الرعاية الأولية بإحالتك إلى أخصائي إذا كنت بحاجة لرعاية لا يمكنه تقديمها. ويمكن لمقدم الرعاية الأولية (PCP) توضيح كيفية عمل الإحالات. تحدث مع مقدم الرعاية الأولية إذا اعتقدت أن الأخصائي لا يفي باحتياجاتك. يمكنه مساعدتك في زيارة أخصائي آخر.

يجب أن يطلب مقدم الرعاية الأولية الخاص بك منا الموافقة المسبقة أو الإذن المسبق قبل إعطائك بعض العلاجات والخدمات. ويمكن لمقدم الرعاية الأولية إخبارك بالخدمات التي تتطلب الموافقة المسبقة، أو يمكنك الاتصال بنا لمعرفتها والاستفسار عنها.

سنوفر لك الرعاية التي تحتاجها من أخصائي خارج شبكتنا إذا لم يكن لدينا هذا الأخصائي في الشبكة. يمكن أن تحتاج إلى الموافقة مسبقًا على أي زيارة خارج شبكتنا. يمكنك مناقشة هذا الأمر مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) لديك.

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

لديك الحق في تقديم التماس إذا رفضنا هذا الطلب، وكنت لا توافق على قرارنا. ويعني هذا أنه يمكنك مطالبتنا بتوفير شخص مختلف يراجع الطلب. انظر الصفحة 51 لمزيد من المعلومات. لا تتحمل مسؤولية أي تكاليف إذا أحالك مقدم الرعاية الأولية (PCP) أو Community Health Plan of Washington إلى أخصائي من خارج شبكتنا، وسنعطيك الموافقة المسبقة.

الخدمات التي يمكنك الحصول عليها بدون إحالة

من أخصائي رعاية صحية لزيارة مقدم خدمة داخل شبكتنا إذا كنت بحاجة إلى أي من الخدمات التالية. إذا كانت لديك أسئلة حول احتياجك إلى إحالة، يمكنك التواصل مع Community Health Plan of Washington.

- جداول فحوصات الطفل السليم
- علاج الصحة السلوكية (الصحة النفسية واضطراب تعاطي المواد المخدرة) وخدمات الاستجابة للأزمات، بما في ذلك:
  - التدخل في الأزمات
  - تحقيق الاستقرار في الأزمات
  - خدمات العلاج والتقييم
  - إدارة الانسحاب الآمن وتحقيق الاستقرار
- تنظيم النسل
- فحص وعلاج الأمراض المعدية، بما في ذلك اختبارات التهاب الكبد الوبائي (C)، وفيروس نقص المناعة البشرية (HIV) أو الإيدز (AIDS).
- الخدمات الوقائية مثل التحصينات (اللقاحات)، وفحص ضغط الدم، أو فحوصات الكشف عن السرطان.
- خدمات الصحة السلوكية في العيادات الخارجية (الصحة النفسية واضطراب تعاطي المواد المخدرة) بما في ذلك أدوية علاج اضطراب تعاطي المواد الأفيونية/أدوية علاج اضطراب تعاطي الكحول.
- الأمراض المنقولة جنسيًا ورعاية المتابعة
- فحص السل أو رعاية المتابعة.
- خدمات الصحة الإنجابية، بما في ذلك:
  - خدمات الحمل، بما في ذلك خدمات القابلة
- فحوصات الكشف عن السرطان (عنق الرحم، والثدي، والبروستاتا)

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

إذا كان مقدم الخدمة الخاص بك مدعومًا، يمكنك التحدث مع مقدم الخدمات الخاص بك عبر الهاتف أو الكمبيوتر بدلاً من تحديد موعد شخصي. ويُعرف هذا باسم telemedicine (التطبيب عن بُعد). يجب أن تكون Telehealth (الرعاية الصحية عن بُعد) (يشار إليها أيضًا باسم telemedicine (التطبيب عن بُعد)) اتصالات بالصوت فقط أو بالصوت والفيديو تتميز بأنها تفاعلية وفي الوقت الفعلي. قد تكون الرعاية العاجلة الافتراضية خيارًا متاحًا أيضًا كجزء من تغطية Apple Health الخاصة بك. يمكن العثور على مزيد من المعلومات في الصفحة 22.

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

تغطي خطة Community Health Plan of Washington خدمات الرعاية الصحية عن بعد المعتمدة. للتواصل مع مقدم خدمة الرعاية الصحية عن بُعد، اسأل مقدم الخدمة الخاص بك إذا كان يقدم زيارات افتراضية، أو تفضل بزيارة chpw.org/virtualcare. يمكنك أيضًا الاتصال بخط 24-hour Nurse Line لدينا على الرقم 1-866-418-2920 (TTY: 711) للحصول على مشورة مجانية بشأن نوع الرعاية التي قد تحتاجها. إذا كانت لديك أسئلة أو تريد المزيد من المعلومات حول الرعاية الافتراضية لـ CHPW، يرجى الاتصال بخدمة العملاء على 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو البريد الإلكتروني customercare@chpw.org.

مقدمو الخدمات في Community Health Plan of Washington

في معظم الحالات، يتعين عليك استخدام مقدمي خدمات الصحة السلوكية والبدنية الذين يعملون مع خطة Community Health Plan of Washington. لدينا أيضًا مستشفيات وصيدليات لكي تستخدمها. يمكنك أن تطلب الحصول على دليل يحتوي على معلومات حول مقدمي الخدمات والصيدليات والمستشفيات لدينا. تشتمل الأدلة على:

- المستشفيات والصيدليات.
- اسم وموقع ورقم هاتف مقدم الخدمات.
- التخصص والمؤهلات والدرجة الطبية.
- كلية الطب التي تم الالتحاق بها واستكمال الإقامة وحالة شهادة أو إجازة المجلس.
- اللغات التي يتحدثها مقدمو الخدمات هؤلاء.
- حدود على أنواع المرضى (البالغين، الأطفال، إلخ).
- إذا كانوا يقبلون مرضى جدد.

للحصول على دليل مطبوع، اتصل بخط خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) أو تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني chpw.org.

تنسيق الرعاية/إدارة الحالة

خدمات التنسيق المقدمة من قبل أخصائيي صحة المجتمع.

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

يمكن لأخصائيي صحة المجتمع القيام بما يلي:

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

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

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

خدمات إدارة الحالات المعقدة

إدارة الحالات المعقدة هي خدمة لمساعدة المسجلين الذين لديهم احتياجات الرعاية الصحية المتعددة أو المعقدة في الحصول على الرعاية والخدمات. يساعد مديرو الحالات في تنسيق رعايتك مع وضع أهدافك في الاعتبار. قد يقترح ممثل الخطة إدارة الحالات بناءً على الأسئلة التي تمت الإجابة عليها في أول فحص صحي لك (التقييم الصحي) عند التسجيل.

يمكنك طلب خدمات إدارة الحالات لنفسك أو لأحد أفراد الأسرة في أي وقت. يمكن لمقدمي الرعاية الصحية ومخططي الخروج من المستشفى ومقدمي الرعاية وبرامج الإدارة الطبية أيضًا إحالتك إلى إدارة الحالات. يتعين عليك الموافقة على خدمات إدارة الحالات. لأي أسئلة، اتصل برقم 1-800-440-1561 (TTY: 711).

مراكز الرعاية المجتمعية

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

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

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

السداد لخدمات الرعاية الصحية

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

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

لا ينبغي على مقدمي الخدمات مطالبتك بالدفع من أجل الخدمات المغطاة. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) إذا تلقيت فاتورة. سنعمل مع مقدم الخدمة الخاص بك للتأكد من أنهم يقومون بإصدار الفواتير بشكل صحيح وأنهم يفهمون قواعد Medicaid.

برامج تحسين الجودة

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

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

برامج إدارة الاستخدام

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

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

كيف نقوم بتقييم التكنولوجيا الجديدة

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

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

في الحالة الطارئة

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

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

لا تذهب إلى غرفة الطوارئ في المستشفى إلا إذا كانت حالة طارئة. لا تذهب إلى غرفة الطوارئ للرعاية الروتينية.

إذا احتجت إلى الرعاية العاجلة

ربما تصاب بضرر أو مرض لا يمثل حالة طارئة إلا أنه يتطلب رعاية عاجلة. اتصل بنا على 1-800-440-1561 (TTY: 711) للعثور على مرافق الرعاية العاجلة في شبكتنا أو قم بزيارة موقعنا على الإنترنت على chpw.org. إذا كانت لديك أسئلة حول ما إذا كنت تذهب إلى مرفق الرعاية العاجلة أم لا، فاتصل بخط 24-hour nurse line على الرقم 1-866-418-2920 (TTY: 711). هذا الخط متاح سبعة (7) أيام في الأسبوع.

إذا احتجت إلى الرعاية بعد مواعيد العمل الرسمية

اتصل بخط الرعاية التمريضية على مدار 24 ساعة على الرقم 1-866-418-2920 (TTY: 711) واطلب المساعدة. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة الرعاية الافتراضية لخطتك الصحية عبر الهاتف أو الهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي أو الكمبيوتر على chpwvirtualcare.org أو الاتصال بالرقم 1-800-400-6354 للحصول على المساعدة.

اتصل بمقدم الرعاية الأولية لمعرفة ما إذا كان يقدم الرعاية بعد ساعات العمل.

أزمة الصحة السلوكية

يمكن أن تشمل أمثلة حالات الطوارئ/الأزمات الصحية السلوكية عندما يقوم شخص ما بما يلي:

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

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

- **اتصل بالرقم 911 للحصول على مساعدة فورية لحالة طوارئ تهدد الحياة.**
- **اتصل بالرقم 988 للحصول على مساعدة فورية لأزمة الصحة السلوكية.**
  - اتصل أو أرسل رسالة نصية إلى 988. الخط مجاني وسري ومتاح على مدار 7/24.
  - بالنسبة إلى الأعضاء من الهنود الأمريكيين/سكان ألاسكا الأصليين (AI/AN)، يتوفر خط الحياة Native & Strong Lifeline عن طريق الضغط على الخيار 4. يتوفر مستشارون من السكان الأصليين على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مجانًا تمامًا. تعرف على المزيد حول خط الحياة Native & Strong Lifeline.

بالنسبة لتعاطي المخدرات أو مشكلة المقامرة أو دعم الصحة العقلية: اتصل أو أرسل رسالة نصية إلى خط مساعدة التعافي في Washington على الرقم 1-866-789-1511 أو (TTY) 1-206-461-3219 للإحالات على مدار 24 ساعة. يمكنك أيضًا الانتقال إلى warecoveryhelpline.org.

- يمكن للمراهقين التواصل مع مراهقين آخرين بين الساعة 6 و 10 مساءً. اتصل بالرقم 1-866-833-6546، أو أرسل بريداً إلكترونيًا إلى teenlink@crisisclinic.org، أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني 866teenlink.org.

أرقام هواتف خطوط الأزمات بالمقاطعة

اتصل بخط الأزمات التابع للمقاطعة الخاص بمنظمة الخدمات الإدارية للصحة السلوكية (BH-ASO) المحلية لديك أدناه لطلب المساعدة إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه يمر بأزمة صحة سلوكية.

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

توقعات بخصوص توقيت رؤيتك من قِبل الرعاية الصحية

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

- **الرعاية في حالات الطوارئ:** 24 ساعة في اليوم، على مدار أيام الأسبوع.
- **الرعاية العاجلة:** زيارات العيادة لمقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات الصحة السلوكية لديك أو عيادة الرعاية العاجلة أو غيره من مقدمي الخدمات خلال 24 ساعة.
- **الرعاية الروتينية:** زيارات العيادة لمقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات الصحة السلوكية لديك أو غيره من مقدمي الخدمات خلال 10 أيام. الرعاية الروتينية مخططة وتشتمل على زيارات منتظمة لمقدمي الخدمات بخصوص المشاكل الطبية غير العاجلة أو حالات الطوارئ.
- **الرعاية الوقائية:** زيارات العيادة لمقدم الرعاية الأولية (PCP) لك أو غيره من مقدمي الخدمات خلال 30 يومًا. (21 يومًا للأطفال الذين تبلغ أعمارهم سنتين أو أقل). تشتمل أمثلة الرعاية الوقائية على:
  - الفحوصات الطبية السنوية (تُعرف أيضًا باسم الفحوصات) و
  - فحوصات الطفل السليم،
  - رعاية الصحة الإنجابية السنوية،
  - التطعيمات (الحقن).
- يجب أن تبدأ رعاية الحمل قبل نهاية الثلث الأول من حملك (خلال أول 12 أسبوعًا/3 أشهر).

اتصل بنا إذا استغرق الأمر وقتًا أطول من الأوقات المذكورة أعلاه لرؤية مقدم خدمة، وسنعمل معك لإيجاد مقدم خدمة لك في أقرب وقت ممكن.

المزايا المغطاة من قِبل Community Health Plan of Washington

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

قد تتطلب بعض خدمات الرعاية الصحية المغطاة موافقة مسبقة.

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

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

قد تحتاج إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية الخاص بك و/أو موافقة مسبقة من Community Health Plan of Washington قبل أن تحصل على بعض الخدمات. وإذا لم تكن لديك إحالة أو موافقة مسبقة، فقد لا ندفع مقابل هذه الخدمات. اعمل مع مقدم الرعاية الأولية الخاص بك للتأكد من وجود موافقة مسبقة قبل الحصول على الخدمة.

الخدمات العامة والرعاية الطارئة

الخدمة	المعلومات الإضافية
الخدمات الطارئة	متوفرة على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع في أي مكان في الولايات المتحدة.
خدمات المستشفى والمرضى الداخليين والخارجيين	يتعين الموافقة عليها من جانبنا لكل الرعاية غير الطارئة.
الرعاية العاجلة	استخدم الرعاية العاجلة عندما تكون لديك مشكلة متعلقة بالصحة تحتاج إلى الرعاية فورًا، لكنها لا تتضمن تعرّض حياتك للخطر.
الرعاية الوقائية	انظر الصفحة 25.
إعادة تأهيل المرضى الداخليين في المستشفى (الطب الطبيعي)	يجب أن تتم الموافقة عليها من قبل Community Health Plan of Washington.
التطعيمات/اللقاحات	المسجلون مؤهلون للحصول على التطعيمات من مقدم الرعاية الأولية أو الصيدلية أو دائرة الصحة المحلية لديهم. يمكنك الرجوع إلى مقدم الخدمات أو الاتصال بخدمات الأعضاء لمزيد من المعلومات حول جدولة مجموعة التطعيمات. يمكنك أيضًا زيارة دائرة الصحة على الرابط doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization للحصول على مزيد من المعلومات.
مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة (SNF)	مُغطى للخدمات قصيرة المدى والضرورية طبيًا. قد تتوفر خدمات إضافية إذا كنت مؤهلاً للحصول على رعاية طويلة الأجل. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711).

الصيدلية أو الوصفات الطبية

نستخدم قائمة بالأدوية المغطاة تسمى قائمة الأدوية المفضلة لدى Apple Health (PDL). PDL هي قائمة بالأدوية التي تغطيها خطة Community Health Plan of Washington. يجب على مقدم الخدمات وصف الأدوية لك الموجودة في هذه القائمة. يمكنك الاتصال بنا والسؤال عن:

- نسخة من قائمة الأدوية المفضلة (PDL).
- معلومات عن مجموعة مقدمي الخدمات والصيادلة الذين قاموا بإنشاء PDL.
- نسخة من السياسة التي نتبعها لنقرر ماهية الأدوية التي تشملها التغطية.
- كيف يمكنك طلب الحصول على تصريح لدواء غير وارد في PDL.

تغطي Apple Health بعض الأدوية بدون خطة رعاية مُدارة. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) للأسئلة أو لمعرفة المزيد.

يتعين عليك أن تحصل على أدويتك من الصيدلية ضمن شبكة مقدمي الخدمات لدينا. يساعد هذا في التأكد من تغطية الوصفات الطبية الخاصة بك، اتصل بنا للمساعدة في العثور على صيدلية قريبة منك.

الخدمة	المعلومات الإضافية
خدمات الصيدليات	يجب على المسجلين استخدام الصيدليات المشاركة. نستخدم Apple Health PDL. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) لطرح الأسئلة أو لمعرفة المزيد.

خدمات الرعاية الصحية للأطفال

قد يتلقى الأطفال والشباب في سن 20 عامًا أو أقل المسجلون في برنامج Apple Health مجموعة كاملة من الرعاية الصحية تشمل الرعاية الوقائية، وطب الأسنان، والصحة العقلية، والرعاية النمائية، والرعاية المتخصصة[3]. تشمل هذه الميزة أي خدمة رعاية صحية ضرورية طبيًا. وقد تشمل الخدمات الرعاية الوقائية والخدمات اللازمة للحفاظ على الأداء الوظيفي وتحسين صحة الأطفال. يتضمن ذلك الخدمات الضرورية لدعم طفل يعاني من إعاقة تنموية.

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

[3] خدمات الرعاية الصحية للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 0 و18 عامًا، بما في ذلك EPSDT، غير مشمولة في Apple Health Expansion.

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

تشمل الخدمات الإضافية للأطفال والشباب في سن 20 عامًا أو أقل ما يلي:

الخدمة	المعلومات الإضافية
رعاية تقويم العمود الفقري	للأطفال في سن 20 عامًا وأصغر مع الحصول على الإحالة من مقدم الرعاية الأولية الخاص بك.
التمريض الخاص (PDN) من خلال برنامج الأطفال ذوي الحالات الطبية المكثفة (MICP).	مغطاة للأعضاء في سن 17 عامًا وأصغر. يجب أن تتم الموافقة عليها من قبل Community Health Plan of Washington. بالنسبة للشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 20 عامًا، يتم تغطية ذلك من خلال Aging and Long-Term Support Administration (ALTSA). انظر الصفحة 45 للحصول على معلومات الاتصال.

الصحة السلوكية

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

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

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

الخدمة	المعلومات الإضافية
علاج الصحة العقلية	تتم تغطية خدمات الصحة العقلية عند تقديمها في وكالة الصحة السلوكية أو المقدمة من جانب طبيب نفسي أو عالم نفسي أو استشاري صحة عقلية مرخص له أو مسؤول اجتماعي سريري مرخّص أو معالج الزواج والأسرة المرخّص. قد تشتمل خدمات الصحة العقلية على: • تقييم القبول والتقييم والفحص • دعم الأقران • التدخلات العلاجية للصحة الصحة العقلية مثل: ○ العلاج الفردي والعائلي والجماعي ○ العيادات الخارجية والسكنية والمرضى الداخليين ○ نماذج علاجية مكثفة ومختصرة • الخدمات في حالة الأزمات • إدارة الأدوية ومراقبتها • تنسيق الرعاية والتكامل المجتمعي
التحليل السلوكي التطبيقي (ABA)	يدعم الأفراد المصابين باضطرابات طيف التوحد وإعاقات النمو الأخرى في تعزيز مهاراتهم التواصلية، والاجتماعية، والسلوكية.
خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة (SUD)	قد تشتمل خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد (SUD) على: • التقييم • التدخل الوجيز والإحالة للعلاج • العلاج الفردي والعائلي والجماعي • العيادات الخارجية، والإقامة الداخلية، والإقامة بالمستشفى • الأدوية الخاصة بالاضطراب المتعلق بتناول الأدوية الأفيونية (MOUD) • أدوية علاج اضطراب تعاطي الكحول (MAUD) • إدارة الحالات • تنسيق الرعاية والتكامل المجتمعي • دعم الأقران • الخدمات في حالة الأزمات • إدارة الانسحاب (إزالة السموم)
الأدوية الخاصة بالاضطراب المتعلق بتناول الأدوية الأفيونية (MOUD)	كان يُشار إليها سابقًا باسم العلاج بالاستعانة بالأدوية (MAT). الأدوية المستخدمة لعلاج بعض اضطرابات تعاطي المواد المخدرة. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) للحصول على تفاصيل محددة. يمكنك أيضًا العثور على أدوية علاج اضطراب تعاطي المواد الأفيونية من خلال أداة تحديد مواقع MOUD الموجودة على الرابط https://search.warecoveryhelpline.org/
تدخلات علاج مشكلة اضطراب القمار	تتضمن هذه الخدمات المشمولة في التغطية ما يلي: • التقييم • العلاج الفردي والعائلي والجماعي

Family Youth System Partner Round Tables (FYSPRT)

تُعد طاولات النقاش المستديرة لشركاء نظام الأسرة والشباب (FYSPRT) آلية مهمة لمعالجة الفجوات والحواجز والاحتياجات المتكررة المتعلقة بالصحة السلوكية للأطفال والشباب والأسرة ، ولتبادل الخبرات الحية والمعرفة للتأثير على السياسات والبرامج التي تعمل على تحسين نتائج الصحة السلوكية للشباب والأسر في Washington.

تعرف على كيفية مشاركة ملاحظاتك حول أنظمة الصحة السلوكية تحت قسم أسمِع صوتك في الصفحة 60.

التغذية

الخدمة	المعلومات الإضافية
علاج التغذية الطبية	قد يتلقى المسجلون خدمات العلاج بالتغذية الطبية المقدمة من قِبل أخصائي تغذية مسجل (RD) عند وجود حاجة طبية وإحالة من قبل مقدم الخدمة للحصول على خدمات غذائية تشمل التقييم، والتشخيص، والعلاج.
التغذية المعوية وغير المعوية	يتم تغطية مكملات ومستلزمات التغذية بالحقن لجميع المسجلين. يغطي برنامج Enteral Nutrition Program (التغذية المعوية) المنتجات، والمعدات، والمستلزمات المتعلقة بالتغذية الضرورية طبيًا. تتم تغطية منتجات ومعدات ومستلزمات التغذية المعوية لجميع الأعمار للمسجلين الذين يتغذون عبر الأنبوب. يُسمح بمنتجات التغذية المعوية عن طريق الفم للمسجلين الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا أو أقل لفترة محدودة لمعالجة الأمراض الحادة وعند ثبوت الضرورة الطبية. قد يتم تقديم التغذية المعوية عن طريق الفم أو عبر أنبوب التغذية.

احتياجات الرعاية الصحية الخاصة أو المرض طويل الأمد

قد تكون مؤهلًا لتلقي خدمات إضافية للمساعدة في توجيه رعايتك من خلال[4] برنامج Health Home (المنازل الصحية)، أو خدمات تنسيق الرعاية إذا كانت لديك احتياجات متعلقة برعاية صحية خاصة أو مرض طويل الأمد. قد يشمل ذلك دعم الوصول إلى المتخصصين. قد تكون قادرًا في بعض الحالات على تلقي الخدمة من الأخصائي تمامًا كما تتلقاها من مقدم الرعاية الأولية المتابع لحالتك. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) للحصول على مزيد من المعلومات حول برنامج Health Home، وتنسيق الرعاية، وإدارة الرعاية.

العلاجات لاستعادة القدرة الوظيفية

الخدمة	المعلومات الإضافية
إعادة التأهيل للمرضى الخارجيين (العلاج المهني والعلاج الطبيعي وعلاج التخاطب)	هذه الميزة محدودة. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) للحصول على تفاصيل محددة. قد تسري القيود سواء تم التنفيذ في أي من الأماكن التالية: • عيادة المرضى الخارجيين • المستشفى للمرضى الخارجيين • المنزل من خلال وكالة صحة منزلية معتمدة من Medicare
خدمات التأهيل	خدمات الرعاية الصحية التي تساعدك في الحفاظ على مهارات أو تعلمها أو تحسينها وتساعدك على ممارسة وظائف ومهام الحياة اليومية التي لم يتم اكتسابها بسبب ظروف صحية خلقية أو وراثية أو مكتسبة مبكرًا. هذه الميزة محدودة. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) للحصول على تفاصيل محددة. قد تسري القيود سواء تم التنفيذ في أي من الأماكن التالية: • عيادة المرضى الخارجيين • المستشفى للمرضى الخارجيين • المنزل من خلال وكالة تزويد منزلية معتمدة من Medicare

عند تقديم هذه الخدمات للأطفال الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا أو أقل، ابحث عن مركز معتمد للنمو العصبي عبر الرابط doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf

[4] برنامج Health Home غير مشمول في برنامج Apple Health Expansion.

خدمات الرعاية الصحية الأخرى

الخدمة	المعلومات الإضافية
مستضد (مصل الحساسية)	حقن الحساسية.
جراحة البدانة	مطلوب موافقة مسبقة لجراحة السمنة. يجب عليك الذهاب إلى مرفق تابع Centers of Excellence (COE) معتمد من HCA.
علاج الارتجاع البيولوجي	تقتصر على متطلبات الخطة. بالنسبة إلى الأطفال الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا أو أقل، قد تكون الخدمات متاحة إذا كانت ضرورية طبيًا.
العلاج الكيميائي	قد تتطلب بعض الخدمات موافقة مسبقة.
جراحة التجميل	فقط عند توفير الجراحة والخدمات المتعلقة بها والمستلزمات المطلوبة لتصحيح عيوب فسيولوجية من الولادة أو لعلاج مرض أو صدمة جسدية أو لترميم الثدي أو لعلاج ما بعد السرطان.
المستلزمات المتعلقة بداء السكري	تتوفر مستلزمات محدودة لا تتطلب الحصول على موافقة مسبقة. المستلزمات الإضافية متوفرة بعد الحصول على موافقة مسبقة.
الغسيل الكلوي	قد تتطلب هذه الخدمات موافقة مسبقة.
علاج التهاب الكبد C	يُسمح لأي مقدم خدمات مرخص له لوصف الأدوية المضادة للفيروسات ذات المفعول المباشر بفحص مسجلي Apple Health وعلاجهم. يتضمن ذلك مقدمو الرعاية الأولية ومرافق علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة وغير ذلك. تتم تغطية بعض أدوية علاج التهاب الكبد الوبائي C بواسطة Apple Health دون خطة رعاية مُدارة. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) لمعرفة المزيد.
عمليات زراعة الأعضاء	تتم تغطية بعض عمليات زراعة الأعضاء بواسطة Community Health Plan of Washington والبعض الآخر تغطيه Apple Health بدون خطة رعاية مدارة. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) لمزيد من التفاصيل.
خدمات الأكسجين ومعدات التنفس	الأكسجين الضروري طبيًا و/ أو معدات وإمدادات وخدمات العلاج التنفسي للمسجلين المؤهلين.
خدمات طب الأقدام	هذه الميزة محدودة. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) لمزيد من المعلومات.
الإقلاع عن التدخين	مغطاة لجميع المسجلين سواء بإحالة أو موافقة مسبقة من PCP أو بدونها. اتصل بخطة Community Health Plan of Washington على 1-800-440-1561 (TTY: 711) لمزيد من المعلومات أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على chpw.org/quit-for-life.

خدمات الصحة المتعلقة بالمتحولين جنسيًا	الخدمات التالية المتعلقة بصحة العابرين جنسيًا مغطاة من خلال خطتك الصحية. • خدمات الأطباء • العلاج الهرموني • علاج قمع البلوغ • علاج النطق (بما في ذلك تدريب الصوت) • خدمات الصحة السلوكية • المختبرات • علم الأمراض • الاشعة • فحوصات التستوستيرون قد تتطلب هذه الخدمات موافقة مسبقة. تتم تغطية الاستشارات الجراحية، والخدمات الجراحية لتأكيد النوع الاجتماعي، وإزالة الشعر لتأكيد النوع الاجتماعي، إذا كانت ضرورية طبيًا لعلاج خلل الهوية الجنسية. تتم تغطية هذه الخدمات مباشرةً بواسطة Apple Health بنظام الدفع مقابل الخدمة وليس من خلال خطتك الصحية. قم بزيارة صفحة ويب Transhealth على الرابط hca.wa.gov/transhealth للحصول على مزيد من المعلومات.
فحوص السل (TB) وعلاج المتابعة	يمكنك الذهاب إلى مقدم الرعاية الأولية المتابع لحالتك أو لدائرة الصحة المحلية.

السمع والنظر

الخدمة	المعلومات الإضافية
اختبارات السمع	اختبار فحص السمع.
الأجهزة المستخدمة في زرع القوقعة وأجهزة المعينات السمعية المثبتة على العظام (BAHA)	تعتبر زراعة القوقعة الصناعية الثنائية، بما في ذلك الغرسات والأجزاء والملحقات والبطاريات وأجهزة الشحن والإصلاحات، مزايا مغطاة لجميع الأفراد. تعد أجهزة BAHA، بما في ذلك أجهزة BAHA (سواء كانت عصابات الرأس المزروعة جراحيًا أو عصابات الرأس الناعمة)، وقطع الغيار والبطاريات مفيدة للأطفال بعمر 20 عامًا أو أقل. تتم تغطية زراعة القوقعة لجميع الأعمار. تشمل الميزة قطع الغيار. تتم تغطية المعينات السمعية المثبتة على العظام (BAHA) الجديدة للأعمار من 20 عامًا أو أقل. تتم تغطية قطع غيار أجهزة BAHA لجميع الأعمار.
فحوصات العين والنظارات	تتم تغطية فحوصات العيون لجميع الأعمار. يجب عليك استخدام شبكة مقدمي الخدمات التابعة لـ Community Health Plan of Washington. اتصل للحصول على معلومات المزايا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711). بالنسبة إلى الأطفال في سن 20 عامًا أو أقل، تتم تغطية النظارات الطبية. يشمل ذلك ما يصل إلى إطارين بديلين وما يصل إلى أربع عدسات بديلة في السنة التقويمية الواحدة، في حال فقدانها أو كسرها، وذلك دون الحاجة إلى موافقة. تتم تغطية العدسات اللاصقة بحدود معينة عند استخدامها بدلًا من النظارات الطبية لتصحيح النظر. وتشمل التغطية زوجًا واحدًا من النظارات الطبية الاحتياطية للعملاء المؤهلين. يتم تغطية رسوم تركيب النظارات والعدسات اللاصقة لجميع الأعمار. يمكنك العثور على مورّدي النظارات على: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/. بالنسبة للبالغين الذين يحتاجون إلى نظارات بتكلفة مخفضة، يمكنهم شراء إطارات النظارات والعدسات من خلال مقدمي خدمات البصريات المشاركين. ابحث عن قائمة بمقدمي الخدمة المشاركين على: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf. كجزء من ميزة القيمة المضافة الخاصة بنا، يمكن لجميع الأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر الحصول على نظارات مجانية من خلال VSP كل 24 شهرًا. للحصول على معلومات إضافية حول هذه الميزة، راجع موقعنا على الإنترنت: chpw.org/vision.

فحوص السمع والمعينات السمعية	تعد فحوصات السمع ميزة مغطاة لجميع المسجلين. تتم تغطية المعينات السمعية لأذن واحدة أو لأذنين من أجل: • الأطفال في سن 20 عامًا أو أقل • للبالغين الذين يستوفون معايير البرنامج تشمل تغطية المعينات السمعية ما يلي: • قوالب الأذن • خدمات الملاءمة • المتابعة • البطاريات

تنظيم الأسرة والصحة الإنجابية

الخدمة	المعلومات الإضافية
خدمات تنظيم الأسرة، بما في ذلك وسائل تحديد النسل الموصوفة طبيًا والتي لا تستلزم وصفة طبية، وموانع الحمل (بما في ذلك وسائل منع الحمل طويلة المفعول القابلة غير الدائمة والتعقيم الدائم)، وموانع الحمل الطارئة (الخطة B).	يمكنك استخدام شبكة مقدمي الخدمات التابعة لنا، أو الذهاب إلى إدارة الصحة المحلية، أو عيادة متخصصة في تنظيم النسل، أو PCP الخاص بك. إذا كان عمرك 21 عامًا أو أكثر وكنت مهتمًا بعملية التعقيم، يجب عليك استخدام مقدم خدمة داخل شبكتنا. (لا تزال عمليات التعقيم مغطاة إذا كان عمرك يتراوح بين 18 و 20 عامًا. ارجع إلى "خدمات Apple Health التي يتم تغطيتها بدون خطة رعاية مُدارة").
فحوص اختبار فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز	لديك إمكانية اختيار الذهاب إلى عيادة لتنظيم الأسرة أو دائرة الصحة المحلية أو مقدم الرعاية الأولية لإجراء الفحص.

المعدات والمستلزمات الطبية

نحن نغطي المعدات والمستلزمات الطبية عندما تكون ضرورية طبيًا وموصوفة من قبل مقدم الرعاية الصحية الخاص بك. يتعين علينا الموافقة مسبقًا على معظم الأدوات والمستلزمات قبل دفع تكلفتها. اتصل بنا للحصول على مزيد من المعلومات حول المعدات والمستلزمات الطبية المغطاة.

الخدمة	المعلومات الإضافية
المعدات الطبية	يتعين الموافقة على معظم المعدات مسبقًا. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) لمزيد من التفاصيل.
المستلزمات الطبية	يتعين الموافقة على معظم المستلزمات مسبقًا. اتصل بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711) لمزيد من التفاصيل.

المختبرات والأشعة السينية

الخدمة	المعلومات الإضافية
خدمات الأشعة والتصوير الطبي	قد تتطلب بعض الخدمات موافقة مسبقة.
الخدمات المخبرية والأشعة السينية	قد تتطلب بعض الخدمات موافقة مسبقة. القيود الموضحة أدناه خاصة بخدمات التشخيص للمرضى الخارجيين فقط: • فحص مواد الإدمان فقط عند الضرورة الطبية و: ○ بأمر من الطبيب كجزء من التقييم الطبي؛ أو ○ كما هو مطلوب لفحص اضطراب تعاطي مواد الإدمان لتقييم مدى ملاءمة الفحوصات الطبية أو العلاج. خدمات الأشعة السينية المتنقلة التي تتم في منزلك، أو في دار للتمريض، تُغطى فقط في حالة عدم استخدام وسائط التباين.

خدمات الصحة الإنجابية، والحمل، والخدمات المتعلقة بالحمل.

الخدمة	المعلومات الإضافية
مضخات الثدي	قد تتطلب بعض الأنواع موافقة مسبقة. شراء (وليس استئجار) مضخات الثدي اليدوية والكهربائية بدون موافقة مسبقة، بحد أقصى مضخة واحدة لكل عميل خلال فترة ثلاث سنوات. استئجار مضخة ثدي كهربائية بمواصفات المستشفيات يتطلب موافقة مسبقة. تواصل مع Community Health Plan of Washington لمعرفة المزيد عن المزايا الإضافية.
خدمات الحمل وما بعد الولادة[5]	• رعاية ما قبل الولادة: زيارات مكتبية منتظمة والخدمات المرتبطة بها من مقدم الخدمة الذي تختاره. • الولادة في المستشفى أو مركز الولادة أو الولادة في المنزل. تحدثي إلى مقدم رعاية الحمل الخاص بك لتحديد خيار الولادة الأفضل لك. • تتم الولادة بواسطة قابلة مرخصة أو ممرضة قابلة أو طبيب. • 12 شهرًا من الرعاية الشاملة بعد الولادة للشخص الذي يولد. • سنة واحدة من الرعاية الطبية للرضع. • الرضاعة الطبيعية - استشارات الرضاعة (تواصلي مع Community Health Plan of Washington للحصول على تفاصيل حول الخدمات التي تغطيها الخطة).

[5] لا يغطي Apple Health Expansion الخدمات المتعلقة بالحمل وما بعده.

التغطية بعد الحمل (APC)[6]	• قد تكونين مؤهلة للحصول على 12 شهرًا من التغطية الشاملة لمرحلة ما بعد الولادة إذا كنت حاملًا ومسجلة في برنامج Apple Health، أو إذا تقدمت بطلب للحصول على تغطية ما بعد الحمل (APC) في حال لم تكوني مسجلة في برنامج Apple Health وكنت في خلال مدة 12 شهرًا من انتهاء الحمل. تعرَّف على المزيد على hca.wa.gov/apc.
الرعاية الصحية الإنجابية[6]	خدمات الرعاية الصحية الروتينية والوقائية، وتشمل: تصوير الثدي بالأشعة (الماموجرام)، والصحة الإنجابية، والفحص العام، ووسائل منع الحمل، وفحص وعلاج الأمراض المنقولة جنسيًا، والتطعيمات، ودعم الرضاعة الطبيعية. اتصل بخطتك للحصول على مزيد من المعلومات حول المزايا المغطاة.

الخدمات الإضافية التي نقدمها

في CHPW، تم تصميم تغطية Apple Health من أجلك. نحن نقدم خدمات ومزايا إضافية لا تكلفك شيئًا وتساعدك أنت وعائلتك في عيش حياة أكثر صحة.

الرعاية الافتراضية وخط استشارات التمريض (Nurse Advice Line). يمكنك زيارة طبيب عبر الهاتف أو الفيديو في أي وقت، سواء كان في النهار أو الليل. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة chpw.org/virtualcare. أو الاتصال بـ خط استشارات التمريض على مدار 24 ساعة على 1-866-418-2920 (TTY: 711) للتحدث مع ممرضة مسجلة.

First Steps (رعاية الرضع والأمومة). يتم تقديم هذا البرنامج من خلال Washington State Health Care Authority. فهو يغطي مجموعة متنوعة من الخدمات للحوامل ذوات الدخل المنخفض وأطفالهن الرضع. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/first-steps-enhanced-services.

عمليات إعادة صرف الوصفات الطبية كل 90 يومًا. إذا كنت تتناول بعض الأدوية طويلة الأمد للحالات المزمنة (الصحة العقلية، أو السكري، أو ارتفاع ضغط الدم، أو مرض الشريان التاجي، أو قصور القلب المزمن)، يمكنك الحصول على صرف للأدوية لمدة 90 يومًا من صيدلية Community Health Center الخاصة بك واختيار الصيدليات المتعاقد معها.

دعم الصحة السلوكية. يعاني الكثير من الأشخاص من مشكلات متعلقة بتعاطي المواد المخدرة أو الصحة النفسية في وقت ما في حياتهم. يحتوي موقعنا على الويب على معلومات لكل الأعمار حول التعرّف على حالة تعاطي المواد المخدرة أو الصحة العقلية وإدارتها. يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات على chpw.org/behavioral-health.

[6] ستنتقل العملاء المسجلين في Apple Health Expansion الذين يبلغون عن الحمل إلى Apple Health للأفراد الحوامل، تليها تغطية ما بعد الحمل. سيتم تسجيل العملاء الذين لا يبلغون عن الحمل إلا بعد انتهائه في تغطية ما بعد الحمل لمدة تصل إلى 12 شهرا بعد انتهاء الحمل. لا يغطي برنامج Apple Health Expansion الخدمات المتعلقة بالحمل وما بعد الحمل.

هاتف خلوي مجاني. قد تكون مؤهلاً للحصول على هاتف خلوي مجاني ودقائق مكالمات ورسائل نصية شهرية مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة chpw.org/free-cellphone.

خصم على Amazon Prime. يمكن لأعضاء Apple Health المؤهلين الحصول على خصم يتجاوز 50% على عضوية Prime. استمتع بشحن مجاني لمدة يومين لملايين العناصر بالإضافة إلى أفلام وموسيقى وكتب إلكترونية مجانية. المزيد على chpw.org/amazon-prime.

ميزات القيمة المضافة (VAB)

يتم تقديم ميزات القيمة المضافة (VAB) من قِبل Community Health Plan of Washington بالإضافة إلى مزايا Apple Health الخاصة بك. يمكن أن تمنحك ميزات VAB المزيد من الخيارات للرعاية والعافية. إن VABs طوعية ولا تتحمل أي تكلفة. تختلف ميزات VAB بين الخطط. للاطلاع على مقارنة بين ميزات VAB عبر الخطط ال 5، راجع جدول مقارنة مزايا القيمة المضافة لخطط Apple Health.

نظارات مجانية للبالغين. تقدم CHPW نظارات مجانية (إطارات وعدسات أساسية) كل 24 شهرا للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عاما أو أكثر. نحن نغطي أيضًا فحوصات العين الروتينية كل 24 شهرًا. (تتم تغطية النظارات للأطفال الأقل من 21 عامًا بواسطة Apple Health من خلال هيئة الرعاية الصحية). تفضل بزيارة chpw.org/vision لمزيد من التفاصيل.

العلاجات البديلة. يمكن لأعضاء CHPW الحصول على ما يصل إلى 20 زيارة إجمالًا، للوخز بالإبر والتدليك وتقويم العمود الفقري سنويًا. لا يلزم عمل إحالة أو منح التصريح. يمكنك مراجعة أي مقدم خدمة مرخص في Washington. مزيد من التفاصيل على chpw.org/alternative-treatments.

MemberFirst™. العناية بصحتك جزء مهم للحفاظ على عافيتك، والآن يمكنك كسب مكافآت مقابل ذلك. يكافئ برنامج MemberFirst™ الخاص بنا الأعضاء عند إكمالهم فحوصات السرطان الوقائية الرئيسية. تفضل بزيارة chpw.org/memberfirst لمزيد من التفاصيل.

ChildrenFirst™. يمنحك أنت وأطفالك انطلاقة مبكرة نحو صحة جيدة. يكافئ برنامج ChildrenFirst™ الأعضاء الحوامل والآباء والأطفال ببطاقات هدايا عند إكمال فحوصات ما قبل الولادة، وما بعد الولادة، وفحوصات الطفل السليم. يتوفر مزيد من المعلومات على chpw.org/childrenfirst.

عضوية Boys & Girls Club. بصفتك عضوًا في CHPW، يمكن لطفلك (من سن 6 إلى 18 عامًا) الاستمتاع بدخول مجاني بعد المدرسة إلى النوادي المشاركة. استمتع بالمساعدة في الواجب المنزلي وأنشطة اللياقة ووجبات خفيفة مجانية والمزيد. تفضل بزيارة chpw.org/boys-and-girls-club لمزيد من التفاصيل.

الفحوصات الطبية الرياضية للأطفال. يمكن للأطفال في سن (6 إلى 18 عامًا) الحصول على فحص بدني من الطبيب الخاص بهم كل عام مجانًا. هذا بالإضافة إلى الفحص السنوي لطفلك. تتوفر التفاصيل على chpw.org/sportsphysical.

الختان. تغطي CHPW حتى $200 فيما يتعلق بختان الطفل. كل طفل يقل عمره عن 18 عامًا ويتم تحديد أنه ذكر مؤهل. تتوفر التفاصيل على chpw.org/circumcision.

تنسيق الرعاية

خدمات تنسيق الرعاية الإضافية التي قد نقدمها

في Community Health Plan of Washington، ندعم صحتك خارج مكتب الطبيب. نقدم مجموعة متنوعة من الخدمات والموارد لمساعدتك على إدارة صحتك وعافيتك في جميع جوانب حياتك.

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

إدارة الرعاية. قد يكون من الصعب إدارة العديد من المشكلات الصحية أو المشكلات الصحية المزمنة. فريق إدارة الرعاية لدينا متاح لمساعدتك. سيساعدك مدير حالتك الشخصية في تحديد خطة ووضعها للوصول إلى أهدافك الصحية. يمكنهم أيضًا المساعدة في تنسيق الرعاية التي تحصل عليها من مقدمي خدمات مختلفين.

يمكن لمديري الحالات لدينا أيضًا مساعدتك في توصيلك بالعلاج أو الخدمات التي قد تحتاجها مثل: Private Duty Nursing (التمريض الخصوصي) وABA (التحليل السلوكي التطبيقي) وWISe (الخدمات الشاملة التي تتضمن الخدمات المكثفة) وPACT (برنامج للعلاج المجتمعي التأكيدي) وCLIP (برنامج رعاية المرضى الداخليين طويلة الأجل للأطفال). إذا كانت لديك أسئلة أو كنت ترغب في إحالة نفسك إلى إدارة الرعاية، فاتصل بفريق إدارة الرعاية لدينا على الرقم 1-866-418-7004 (TTY: 711).

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

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

Health Homes (المنازل الصحية). يمكن لهذا البرنامج أن يجعل إدارة رعايتك أسهل. يمكن أن يحصل الأعضاء المؤهلون على مساعدة فيما يتعلق بالرعاية الانتقالية وتنسيق الرعاية والتثقيف الصحي وإدارة الرعاية والمزيد. يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات على chpw.org/health-homes.

دعم الحمل. فريقنا المتخصص موجود هنا لمساعدتك في الحصول على الرعاية الأفضل لك ولطفلك. احصلي على دعم فردي قبل الحمل وأثناءه وبعده. تشتمل المزايا على مضخة ثدي مجانية والوصول إلى الموارد المحلية. لمعرفة المزيد chpw.org/member-center/pregnancy-care.

دعم خدمات الصحة السلوكية للشباب. خطة CHPW لديها خدمات منزلية ومدرسية ومجتمعية لمساعدة الأطفال ذوي الاحتياجات السلوكية. عندما يؤدي سلوك الطفل إلى اضطراب الحياة الأسرية أو تعطيل المدرسة أو أقرانه، يمكنهم الاستفادة من دعم الصحة السلوكية. يشتمل الدعم على: تنسيق الرعاية المكثفة وخدمات الصحة العقلية المكثفة المقدمة في المنزل. إذا كان طفلك في حاجة إلى التحليل السلوكي التطبيقي (ABA)، يرجى الاتصال بخطوط الهاتف المخصصة لدينا - أرقام هاتف ABA: 1-866-418-7004 أو 1-866-418-7005 (D-SNP). يمكن أيضًا التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني على العنوان: caremgmtReferrals@chpw.org.

خدمات Apple Health المغطاة بدون خطة رعاية مُدارة

تغطي Apple Health بعض الخدمات الأخرى التي لا تغطيها خطة رعاية مُدارة (تُعرف أيضًا باسم الرسوم مقابل الخدمة). تغطي البرامج المجتمعية الأخرى الخدمات والمزايا المدرجة أدناه حتى عندما تكون مسجلًا معنا. سنقوم بالتنسيق مع مقدم الرعاية الأولية لمساعدتك في الوصول إلى هذه الخدمات وتنسيق رعايتك. ستحتاج إلى بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك لهذه الخدمات.

اتصل بنا لطرح الأسئلة بخصوص ميزة أو خدمة غير واردة هنا. اعرض تغطية Apple Health بدون كتيب خطة رعاية مُدارة للحصول على قائمة كاملة بالخدمات: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

الخدمة	المعلومات الإضافية
خدمات الإجهاد[7]	تغطي الرسوم مقابل الخدمة من Apple Health: • الإجهاض الدوائي، يُعرف أيضًا باسم حبوب الإجهاض. • الإجهاض الإجرائي. يمكن للعملاء المسجلين في منظمة رعاية مُدارة من Apple Health (MCO) الإحالة الذاتية خارج MCO للحصول على خدمات الإجهاض. تتضمن رعاية المتابعة لأي مضاعفات.
خدمات الإسعاف (الجوي)	جميع خدمات النقل باستخدام الإسعاف الجوي المقدمة إلى عملاء Apple Health، بما في ذلك المسجلين في مؤسسة رعاية مُدارة (MCO).
خدمات الإسعاف (الأرضي)	جميع خدمات النقل باستخدام الإسعاف الأرضي الطارئة وغير الطارئة، المقدمة إلى عملاء Apple Health، بما في ذلك المسجلين في مؤسسة رعاية مُدارة (MCO).

[7] لا يغطي برنامج Apple Health Expansion الخدمات المتعلقة بالحمل وما بعد الحمل، بما في ذلك خدمات الإجهاض.

الخدمات في حالة الأزمات	تتوفر خدمات الأزمات لدعمك أو دعم شخص تعرفه. اتصل بالرقم 911 لحالات الطوارئ المهددة للحياة، أو بالرقم 988 لطوارئ الصحة السلوكية. راجع الصفحة 24 للحصول على أرقام خطوط الأزمات المحلية المتاحة في منطقتك. بالنسبة إلى خط National Suicide Prevention Lifeline: اتصل أو أرسل رسالة نصية على الرقم 988 أو اتصل بالرقم 1-800-273-8255، لمستخدمي TTY، يتم الاتصال بالرقم 1-206-461-3219. للحصول على خدمات أزمات الصحة العقلية أو اضطراب تعاطي المخدرات حسب المقاطعة، يرجى الاتصال بمنظمة الخدمات الإدارية للصحة السلوكية (BH-ASO). تدعم مؤسسات BH-ASO الخدمات في حالة الأزمات للمقيمين في واشنطن بصرف النظر عن الأهلية إلى Apple Health. يمكن العثور على أرقام هواتف الأزمات حسب المقاطعة في الصفحة 24 أعلاه أو على: hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.
خدمات الأسنان	تشمل الخدمات المتعاقد عليها ما يلي: • الوصفات الطبية التي يكتبها طبيب الأسنان. • خدمات برنامج ABCD المقدمة من قِبل مقدم رعاية معتمد من برنامج Mouth Matters • الخدمات الطبية /الجراحية التي يقدمها طبيب الأسنان. • رسوم مرفق المستشفى/ مركز الجراحة الإسعافية. تغطي Apple Health جميع خدمات طب الأسنان الأخرى بدون خطة رعاية مُدارة. يتعين عليك زيارة مقدم خدمات الأسنان الذي وافق على إرسال الفاتورة إلى Apple Health بدون خطة رعاية مُدارة باستخدام بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك. لمعرفة المزيد: • عبر الإنترنت على hca.wa.gov/dental-services، أو • اتصل بخدمة عملاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022. للعثور على مقدم رعاية يقبل Washington Apple Health عبر الإنترنت: • DentistLink.org، أو • https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/

خدمات الدولا[8]	تشمل خدمات الدولا المغطاة بالتأمين الدعم العاطفي، والجسدي، والنفسي، والاجتماعي، والمعلوماتي للحوامل، وللأشخاص في أثناء الولادة، وفي مرحلة ما بعد الحمل، ولعائلاتهم. لمعرفة المزيد، تفضل بزيارة hca.wa.gov/billers-providers-partners/program-information-providers/doulas.
النظارات	بالنسبة إلى الأطفال في سن 20 عامًا أو أصغر - تتم تغطية إطارات النظارات والعدسات والعدسات اللاصقة من خلال تغطية Apple Health بدون خطة الرعاية المُدارة. للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر - لا تغطي Apple Health إطارات النظارات والعدسات، ولكن إذا كنت ترغب في شرائها، يمكنك طلبها من خلال مقدمي خدمات البصريات المشاركين بأسعار مخفضة. تفضل بزيارة: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf

[8] لا يغطي Apple Health Expansion الخدمات المتعلقة بالحمل وما بعده.

First Steps Maternity (MSS) Support Services و Infant Case (ICM) Management والتثقيف الخاص بالولادة (CBE)[9]	يوفر MSS للحوامل وبعد الولادة خدمات التثقيف والصحة الوقائية في المنزل أو العيادة للمساعدة في التمتع بحمل صحي وطفل بصحة جيدة. يساعد برنامج ICM العائلات التي لديها أطفال في عمر سنة واحدة أو أقل، على التعرف على الموارد الطبية والاجتماعية والتعليمية وغيرها من الموارد اللازمة في المجتمع وكيفية استخدامها، وذلك لضمان رفاهية وازدهار الطفل والأسرة. توفر CBE للحوامل ومجموعة الأشخاص الداعمين لهن دروسًا عند تقديمها من جانب مقدم خدمات HCA CBE معتمد. تشمل الموضوعات علامات التحذير في الحمل والتغذية والرضاعة الطبيعية وخطة الولادة وما يمكن توقعه أثناء المخاض والولادة وسلامة حديثي الولادة. بالنسبة إلى مقدمي الخدمات في منطقتك، تفضل بزيارة hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.
الرعاية النفسية للمرضى الداخليين للأطفال (برنامج الأطفال للمرضى الداخليين طويل الأمد (CLIP) والذين تتراوح أعمارهم ما بين 5 و17 عامًا)	يتعين توفيرها من جانب الوكالات المعتمدة من Department of Health (دائرة الصحة، DOH). اتصل بنا للمساعدة في الوصول إلى هذه الخدمات.
خدمات الرعاية ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS)	اطلع على صفحة 45 من هذا الكتيب. الخدمات ووسائل الدعم لمساعدتك إذا كنت تعاني من ضعف وظيفي، أو للمساعدة في أنشطة الحياة اليومية.
التعقيم للأعمار من 18 إلى 20 عامًا	يمكنك التوجه بنفسك إلى أي مقدم خدمة يقبل تأمين Apple Health. لا يُشترط أن يكون مقدم الخدمة جزءًا من شبكة خطة الرعاية المُدارة.
خدمات الصحة المتعلقة بالمتحولين جنسيًا	تشمل الخدمات الإجراءات الجراحية ومضاعفات ما بعد الجراحة والتحليل الكهربائي أو إزالة الشعر بالليزر استعدادًا لجراحة الجزء السفلي من الجسم. يلزم الحصول على تصريح مسبق. للحصول على إذن مسبق، اتصل بخدمة عملاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022 أو البريد الإلكتروني transhealth@hca.wa.gov. تعرَّف على المزيد من خلال hca.wa.gov/transhealth.

[9] لا يغطي Apple Health Expansion الخدمات المتعلقة بالحمل وما بعده.

Substance Using Pregnant People (SUPP) Program[10]	برنامج SUPP هو برنامج قائم على المستشفى للمرضى الداخليين للأفراد الحوامل الذين لديهم حاجة طبية ولديهم تاريخ في تعاطي المخدرات. الغرض من البرنامج هو تقليل الضرر الذي يلحق بالوالدة وطفلها الذي لم يولد بعد من خلال توفير إدارة الانسحاب وتحقيق الاستقرار الطبي والعلاج داخل المستشفى. لمزيد من المعلومات وقائمة مقدمي الخدمات المعتمدين، تفضل بزيارة hca.wa.gov/supp-program.
النقل للمواعيد الطبية غير الطارئة	تدفع هيئة الرعاية الصحية مقابل خدمات النقل من وإلى مواعيد الرعاية الصحية غير الطارئة اللازمة التي تغطيها Apple Health. بالنسبة إلى الأطفال والشباب الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا أو أقل، قد تتوفر المساعدة في النقل لأي خدمة رعاية صحية ضرورية طبيًا. وسيرتب لك الوسيط الإقليمي أكثر وسيلة نقل ملائمة لحالتك، وأقلها تكلفة. يمكن العثور على قائمة بالوسطاء على hca.wa.gov/transportation-help. اتصل بمقدم خدمات النقل (الوسيط) في منطقتك، لتعرف المزيد عن الخدمات والقيود.

الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS)[11]

تقوم إدارة المعيشة المنزلية والمجتمعية (HCLA) - المعروفة سابقًا باسم إدارة الشيخوخة والدعم طويل الأجل (ALTSA) - وقسم الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCS) بتقديم خدمات الرعاية طويلة الأجل لكبار السن والأفراد ذوي الإعاقة داخل منازلهم (بما في ذلك توفير مقدم رعاية منزلي) أو في أماكن الإقامة المجتمعية. كما يقدم قسم HCS خدمات لمساعدة الأشخاص في الانتقال من دور رعاية المسنين، ومساعدة مقدمي الرعاية من أفراد الأسرة. لا يتم توفير هذه الخدمات من قبل خطتك الصحية. لتلقي المزيد من المعلومات بشأن خدمات الرعاية طويلة الأجل، يمكنك الاتصال بمكتب الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCS).

[10] لا يغطي Apple Health Expansion الخدمات المتعلقة بالحمل وما بعده.
[11] لا تتوفر الخدمات والدعم طويل الأجل ضمن Apple Health Expansion.

LTSS

يتعين أن يوافق قسم HCLA على تلقيك لهذه الخدمات. اتصل بمكتب HCS المحلي لمزيد من المعلومات:

المنطقة 1 – Adams وAsotin وBenton وChelan وColumbia وDouglas وFerry وFranklin وGarfield وGrant وKittitas وKlickitat وLincoln وOkanogan وPend Oreille وSpokane وStevens وWalla Walla وWhitman وH Yakima - 1-509-568-3767 أو 1-866-323-9409

المنطقة 2 – Island وKing (الرموز البريدية 98011 و98019 و98028 و98072 و98133 و98177) و San Juan وSkagit وSnohomish و1-800-780-7094 – Whatcom

- إذا كنت تقيم في King County في منطقة رمزها البريدي غير مدرج أعلاه، وتهتم بالخدمات المنزلية أو السكنية، فاتصل بمكتب استقبال HCS على الرقم 1-(206)-341-7750 أو عبر الفاكس 6855 – 373 (206).
- إذا كنت مهتمًا بخدمات دور رعاية المسنين، فاتصل بمكتب استقبال HCA على الرقم 1-800-780-7094 أو عبر الفاكس 6579 - 977 (425).

المنطقة 3 – Clallam وClark وCowlitz وGrays Harbor وJefferson وKitsap وLewis وMason وPacific وPierce وThurston وSkamania و1-800-786-3799 – Wahkiakum أو FAX (360)586-0499

تقوم خدمات الإعاقة النمائية والمجتمعية (DDCS) - المعروفة سابقًا باسم إدارة الإعاقات النمائية (DDA) - بالمساعدة في تقديم الخدمات والدعم طويل الأجل لمساعدة الأطفال والبالغين ذوي الإعاقات النمائية وعائلاتهم في الحصول على الخدمات والدعم بناءً على احتياجاتهم وخياراتهم داخل مجتمعهم. للحصول على مزيد من المعلومات حول الخدمات والدعم، تفضل بزيارة dshs.wa.gov/dda/ أو اتصل بمكتب DDCS المحلي المدرج أدناه.

خدمات للأشخاص ذوي الإعاقات النمائية

يجب أن توافق خدمات الإعاقة النمائية والمجتمعية (DDCS) على هذه الخدمات.

إذا كنت بحاجة إلى معلومات أو خدمات، تفضل بزيارة الرابط dshs.wa.gov/dda/consumers-and-families/eligibility أو اتصل بمكتب DDCS المحلي الخاص بك:

المنطقة 1: Adams وAsotin وBenton وChelan وColumbia وDouglas وFerry وFranklin وGarfield وGrant وKittitas وKlickitat وLincoln وOkanogan وPendOreille وSpokane وStevens وWallaWalla وWhitman و1-800-462-0624 – Yakima أو إرسال بريد إلكتروني إلى DDAR1IE@dshs.wa.gov

المنطقة 2: أو 1-800-326-1247 - Island, King, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom البريد الإلكتروني: DDA2IETEAM@dshs.wa.gov

المنطقة 3: Clallam وClark وCowlitz وGraysHarbor وJefferson وKitsap وLewis وMason وPacific وPierce وSkamania وThurston و1-800-248-0949 - Wahkiakum أو إرسال بريد إلكتروني إلى DDAR3IE@dshs.wa.gov

برامج الطفولة المبكرة

توفر إدارة الأطفال والشباب والأسر (DCYF) أيضًا بعض الخدمات والبرامج للأطفال دون سن الخامسة. اتصل بخطة Community Health Plan of Washington على الرقم (TTY: 711) 1-800-440-1561، ويمكننا مساعدتك في التواصل مع الخدمات المذكورة أدناه، أو مساعدتك في تحديد الخدمات ذات الصلة المتاحة في مجتمعك.

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

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

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

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

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

الخدمات المستثناة (غير المغطاة)

لا تكون الخدمات التالية مغطاة من جانب Apple Health أو Apple Health بدون خطة رعاية مُدارة. في حالة حصولك على أي من هذه الخدمات، قد تضطر إلى دفع رسومها. اتصل بـ Community Health Plan of Washington لطرح أي أسئلة أو لمعرفة ما إذا كان هناك خيار قيمة مضافة للخدمة لخدمة غير مشمولة بالتغطية. اطلع على دليل مزايا القيمة المضافة لمزيد من المعلومات على hca.wa.gov/vab-chart

الخدمة	المعلومات الإضافية
الأدوية البديلة	العلاج بالإبر أو الممارسات الدينية أو العلاج الروحاني أو العلاج بالأعشاب أو العلاج المثلي أو التدليك أو العلاج بالتدليك.
رعاية تقويم العمود الفقري للبالغين (21 عامًا وأكبر)	
جراحة التجميل الاختيارية	تتضمن شد الوجه أو إزالة الوشم أو زراعة الشعر.
تشخيص وعلاج العقم والعنانة والخلل الوظيفي الجنسي	
استشارات الزواج والعلاج الجنسي	
المعدات غير الطبية	مثل المنحدرات أو التعديلات المنزلية الأخرى.
مستلزمات الراحة الشخصية	
الفحوص البدنية الضرورية للتوظيف أو التأمين أو الترخيص	
الخدمات التي لا يسمح بها القانون الفيدرالي أو قانون الولاية وأقاليمها وممتلكاتها	تشمل الأقاليم الأمريكية: • Puerto Rico • Guam • U.S. Virgin Islands • Northern Mariana Islands • American Samoa
الخدمات المقدمة خارج الولايات المتحدة	
خدمات تقليل الوزن والتحكم في الوزن	عقاقير إنقاص الوزن أو منتجاته أو عضويات صالة الألعاب الرياضية أو المعدات التي تهدف لتقليل الوزن.

الوصول إلى معلوماتك الصحية

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

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

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

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

يمكن أن تكون التظلمات أو الشكاوى عن:

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

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

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

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

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

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

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

استخدم أرقام الهاتف أدناه للاتصال بمدافع الصحة السلوكية في منطقتك.

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

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

معلومات مهمة عن حالات الرفض والالتماسات وجلسات الاستماع الإدارية

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

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

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

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

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

إذا كان الأمر عاجلاً. في الحالات الطبية العاجلة، ينبغي عليك أو على طبيبك طلب التماس عاجل (سريع) من خلال الاتصال بنا. إذا كانت حالتك الصحية الطبية أو السلوكية تتطلب ذلك، اتخاذ قرار بشأن رعايتك في غضون ثلاثة أيام. لطلب التماس عاجل، ينبغي عليك أن تطلعنا على سبب حاجتك إلى هذا القرار السريع. وإذا رفضنا طلبك، فستتم مراجعة التماسك خلال نفس الإطارات الزمنية الموضحة أعلاه. وينبغي علينا بذل الجهود المعقولة لنقدم لك إخطارًا شفهيًا فوريًا عند رفضنا طلبك للالتماس العاجل. يمكنك تقديم تظلم إذا كنت غير راضٍ عن قرارنا بتغيير طلبك من الالتماس العاجل إلى الالتماس العادي. سنحاول الاتصال بك إذا رفضنا طلبك للحصول على التماس عاجل حتى نتمكن من توضيح السبب والمساعدة في الإجابة على أي أسئلة. ينبغي أن نراسلك كتابة خلال يومين من قرارنا. إذا كنت غير موافق على قرار الالتماس، فإنك تتمتع بالحق في طلب جلسة استماع إدارية. في جلسة استماع إدارية، سيقوم قاضي القانون الإداري الذي لا يعمل لدينا أو HCA بمراجعة حالتك.

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

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

يمكنك إرسال الطلب لعقد جلسة استماع من خلال:

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

أو

2. مراسلة:

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

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

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

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

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

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

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

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

- اتصل على 1-844-728-5212،

أو

- يمكنك مراسلة:

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

حقوقك

باعتبارك مسجلاً لدينا، فإنك تتمتع بالحق فيما يلي:

- اتخاذ قرارات بشأن رعايتك الصحية، والتي تتضمن الحق في رفض العلاج. يشتمل ذلك على الخدمات الصحية البدنية والسلوكية.
- الحق في اطلاعك على كل خيارات العلاج المتاحة، بغض النظر عن تكلفتها.
- اختيار أو تغيير مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك.
- الحق في الحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمات آخر بشأن خطتك الصحية.
- الحصول على الخدمات في الوقت المناسب.
- التعامل معك باحترام وكرامة. غير مسموح بالتمييز. لا يمكن التعامل مع أي شخص بطريقة مختلفة أو غير عادلة بسبب عرقه أو لونه أو أصله القومي أو جنسه أو تفضيله الجنسي أو عمره أو دينه أو عقيدته أو إعاقته.
- التحدث بحرية عن الرعاية الصحية والاهتمامات دون أي عواقب سيئة.
- الحق في حماية خصوصيتك والحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة برعايتك.
- الحق في طلب نسخ من سجلاتك الطبية والحصول عليها.
- الحق في طلب إجراء تعديلات على سجلاتك الطبية عند الضرورة وإجرائها.
- طلب الحصول على معلومات والحصول عليها بخصوص:
  - رعايتك الصحية والخدمات التي تشملها التغطية.
  - مقدم الخدمات وكيفية إجراء الإحالات إلى الأخصائيين ومقدمي الخدمات الآخرين.
  - كيف ندفع لمقدمي الخدمات نظير رعايتك الطبية.
  - كل خيارات الرعاية المتاحة لك ومعرفة سبب تلقيك لأنواع معينة من الرعاية.
  - كيفية تلقيك مساعدة في تقديم تظلم أو شكوى بشأن رعايتك أو مساعدة في طلب مراجعة رفض خدمات أو التماس.
  - هيكلنا التنظيمي بما في ذلك سياسات واجراءات وارشادات الممارسة وطرق لكيفية التوصية بالتغييرات.

- تلقي سياسات الخطة والمزايا والخدمات وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم سنويًا على الأقل.
- تقديم توصيات بخصوص حقوقك ومسؤولياتك كعضو لدى Community Health Plan of Washington
- تلقي قائمة بأرقام الهواتف التي ينبغي الاتصال بها في حالات الأزمات.
- تلقي مساعدة في استكمال نماذج التوجيهات المسبقة سواء العقلية أو الطبية.

مسؤولياتك

باعتبارك مسجلاً لدينا، فإنك توافق على ما يلي:

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

التوجيهات المسبقة

ما المقصود بالتوجيه المسبق؟

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

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

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

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

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

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

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

التوجيهات المسبقة للصحة العقلية

ما المقصود بالتوجيهات المسبقة للصحة العقلية؟

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

يمكنها إبلاغ الآخرين بالعلاج الذي تريده أو لا تريده، ويمكنها تحديد الشخص الذي منحته السلطة لاتخاذ القرارات نيابة عنك. إذا كان لديك توجيه مسبق للرعاية الصحية البدنية، فيجب عليك مشاركة ذلك مع مقدم الرعاية الصحية العقلية الخاص بك حتى يعرف رغباتك.

كيف يمكنني إكمال التوجيهات المسبقة للصحة العقلية؟

يمكنك الحصول على نسخة من نموذج التوجيهات المسبقة للصحة العقلية ومزيد من المعلومات حول كيفية إكمالها على hca.wa.gov/health-care-services-and-supp.3orts/behavioral-health-recovery/mental-.health-advance-directives

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

منع الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام

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

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

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

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

نحمي خصوصيتك

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

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

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

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

- يسمح لنا بالكشف عن معلوماتك الصحية المحمية (PHI)، واطلاع أفراد عائلتك عليها، وغيرهم من أقاربك، وأقرب أصدقائك الشخصيين، في الحالات التالية:
  - إذا كانت المعلومات تتعلق مباشرة بشؤون تخص العائلة أو الصديق، سواء لرعايتك أو لدفع مقابل رعايتك، وكنت قد وافقت شفويًا على الكشف عن هذه المعلومات، أو كنت قد تلقيت الفرصة للاعتراض ولم تعترض على هذا.

- يصرح القانون لـ HCA أو Community Health Plan of Washington باستخدام معلوماتك الصحية المحمية (PHI) ومشاركتها للأسباب التالية:
  - في حالة طلب U.S. Secretary of the Department of Health and Human Services (وزير الصحة والخدمات الإنسانية للولايات المتحدة، DHHS) منا مشاركة معلوماتك الصحية المحمية (PHI).
  - الصحة العامة والسلامة التي قد تشتمل على مساعدة وكالات الصحة العامة في الوقاية من الأمراض أو مكافحتها.
  - قد تحتاج الوكالات الحكومية إلى معلوماتك الصحية المحمية (PHI) من أجل عمليات تدقيق أو وظائف خاصة، مثل الأنشطة المتعلقة بالأمن القومي.
  - لأغراض البحث في حالات معينة، مثل الاعتماد من هيئة مراجعة مؤسسية أو متعلقة بالخصوصية.
  - من أجل الإجراءات القانونية، مثل الاستجابة إلى أمر محكمة. قد تتم أيضًا مشاركة معلوماتك الصحية المحمية (PHI) مع متعهدي الدفن أو قضاة الوفيات لمساعدتهم في أداء مهامهم.
  - مع مسؤولي إنفاذ القانون للمساعدة في إيجاد شخص مفقود أو شاهد أو مشتبه به. يمكن أيضًا مشاركة معلوماتك الصحية المحمية (PHI) مع السلطات القانونية الأخرى إذا اعتقدنا أنك قد تكون ضحية لإساءة المعاملة أو الإهمال أو العنف المنزلي.
  - للالتزام بقوانين تعويضات العاملين.

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

إذا أردت الوصول إلى معلوماتك الصحية المحمية (PHI)، فأكمل ثم قم بإرجاع نموذج طلب الوصول إلى المعلومات الصحية المحمية الموجود على chpw.org/member-center/member-forms-tools. يمكنك أيضا طلب نسخة من النموذج عن طريق الاتصال بخدمة عملاء CHPW على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711).

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

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

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

أو:

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

ملاحظة: تمثل هذه المعلومات نظرة عامة فقط، ونحن مطالبون بالحفاظ على خصوصية معلوماتك الصحية المحمية (PHI)، وبتقديم معلومات كتابية سنويًا بشأن ممارسات الخصوصية الخاصة بالخطة وبشأن معلوماتك الصحية المحمية (PHI). يرجى مراجعة إخطار ممارسات الخصوصية الخاص بك للحصول على تفاصيل إضافية. يمكنك أيضًا الاتصال بنا على الرقم 1-800-440-1561 (TTY: 711)، وعنواننا 1111 rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 981013، والبريد الإلكتروني customercare@chpw.org، وموقعنا الإلكتروني chpw.org لمزيد من المعلومات.

أوصل صوتك

مجلس الأعضاء الاستشاري (MAC) هو مساحة جماعية تتيح لأعضاء CHPW مشاركة قيمهم، واحتياجاتهم، وتجاربهم معنا مباشرة. وبصفتك عضوًا في المجلس، يمكنك المساعدة في تشكيل وتحسين الخدمات والبرامج الصحية في CHPW لدعم صحة مجتمعك على أفضل وجه. نحن نقدر وقتك، وخبرتك، وتجاربك الحياتية التي لا تقدر بثمن. وبصفتك عضوًا في المجلس، ستحصل على مقابل مادي عن كل اجتماع مجلس تحضره.

وسواء كنت جديدًا في CHPW أو عضوًا منذ فترة طويلة، فإن خلفيتك الفريدة وتجاربك الحياتية مهمة بالنسبة إلينا. للتواصل معنا بشأن الانضمام، أكمل هذا النموذج forms.chpw.org/member-advisory-signup أو راسلنا عبر البريد الإلكتروني على member_workgroup@chpw.org.

Family Youth System Partner Round Tables (FYSPRT)

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

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

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

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

مجموعة عمل إشعارات المستهلك

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

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

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

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

COMMUNITY
HEALTH PLAN
of Washington™

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

AH_MK001_Mbr_Handbook_IMC_01_2026 ARA