COMMUNITY HEALTH PLAN
of Washington™
The power of community

WASHINGTON APPLE HEALTH

# کتاب مزایای طبی و صحت رفتاری شما 2026

Washington Apple Health

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

The power of community

# Non-Discrimination Notice

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

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

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

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

- Qualified interpreters, and
- Information written in other languages

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# لست مطالب


به Community Health Plan of Washington وخوش آمدید Washington Apple Health ..... 6
خدمات دسترسی لسان و ترجمان ..... 6
اطلاعات تماس مهم ..... 7
ارائه دهندگان مراقبت های صحی من ..... 8
نحوه استفاده از این کتابچه ..... 9
شروع شدن ..... 11
1. کارت هویت عضو شماCommunity Health Plan of Washington ..... 11
2. کارت خدمات ProviderOne شما ..... 12
استفاده از کارت خدمات ProviderOne ..... 12
اگر به کارت خدمات ProviderOne جدید نیاز دارید ..... 13
خدمات Apple Health بدون برنامه مراقبت مدیریت شده تحت پوشش قرار می گیرد
(که هزینه برای خدمات نیز نامیده می شود) تحت پوشش قرار می گیرد. ..... 13
تغییر پلان های صحت ..... 14
ملاحظات هنگام تغییر پلان ها ..... 14
معلومات برای سرخپوستان آمریکا و بومیان آلاسکا ..... 14
معلومات برای ثبت نام کنندگان Apple Health Expansion ..... 15
حقوق و حریم خصوصی شما ..... 16
استفاده از بیمه صحی خصوصی و پوششCommunity Health Plan of Washington ..... 16
چگونه مراقبت های صحی دریافت کنیم ..... 17
نحوه انتخاب ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) ..... 17
تنظیم اولین قرار PCP ..... 17
نحوه دریافت مراقبت های تخصصی و ارجاعات ..... 17
خدماتی که می توانید بدون ارجاع دریافت کنید ..... 18
صحت از راه دور/طبابت از راه دور ..... 19
Community Health Plan of Washington ارائه دهندگان ..... 19
هماهنگی مراقبت/مدیریت دوسیه ..... 20
خدمات هماهنگی توسط کارکنان صحی جامعه ..... 20
خدمات مدیریت پرونده پیچیده ..... 20
مراکز مراقبت اجتماعی ..... 20
پرداخت برای خدمات مراقبت های صحی ..... 21
برنامه های بهبود کیفیت ..... 21
برنامه های مدیریت بهره برداری ..... 21
چگونه فناوری (تکنالوژی) جدید را ارزیابی می کنیم ..... 22
دریافت مراقبت در شرایط عاجل یا وقتی از خانه دور هستید ..... 22
در مواقع اضطراری ..... 22
اگر به مراقبت فوری نیاز دارید ..... 22

اگر بعد از ساعت کاری به مراقبت نیاز دارید ..... 22
بحران صحت رفتاری ..... 23
شماره های تلیفون خط بحران شهرستان ..... 24
انتظارات برای زمانی که یک ارائه دهنده مراقبت های صحی شما را ببیند ..... 25
مزایای تحت پوشش Community Health Plan of Washington ..... 25
خدمات عمومی و مراقبت های عاجل ..... 26
دواخانه یا نسخه ..... 27
خدمات مراقبت صحی برای اطفال ..... 27
صحت رفتاری ..... 28
میزهای گرد همکار سیستم جوانان خانواده (FYSPRT) ..... 30
تغذیه ..... 30
نیازهای مراقبت صحی خاص یا مریضی طولانی مدت ..... 31
تداوی هایی برای بازگرداندن عملکرد ..... 31
پرداخت برای خدمات مراقبت های صحی ..... 32
شنوایی و بینایی ..... 34
تنظیم خانواده و صحت باروری ..... 35
تجهیزات و لوازم طبی ..... 36
لابراتوار ها و اشعه ایکس (ایکسری) ..... 36
خدمات تولید مثل، بارداری و مراقبت‌های مرتبط با بارداری ..... 37
پوشش پس از بارداری (APC) ..... 38
خدمات اضافی که ما ارائه میدهیم ..... 38
مزایای ارزش افزوده (Value-Added Benefits, VAB) ..... 39
هماهنگی مراقبت ..... 40
خدمات هماهنگی مراقبت اضافی که ممکن است ارائه دهیم ..... 40
خدمات Apple Health بدون پلان مراقبت مدیریت شده تحت پوشش قرار می گیرد ..... 41
خدمات و حمایت های بلندمدت (LTSS) ..... 45
LTSS ..... 46
خدمات برای افراد دارای معلولیت های رشدی ..... 46
پروگرام های دوران طفولیت ..... 47
دسترسی به معلومات صحت شما ..... 49
اگر از ارائه‌دهنده خدمت، پلان صحی خود یا هر جنبه‌ای از مراقبت‌های صحی‌تان ناراضی هستید ..... 49
حمایت ها تحت قانون آمریکایی های دارای معلولیت/قوانین واشنگتن علیه تبعیض ..... 49
مدافعین صحت رفتاری (که قبلاً Ombuds نامیده می شد) ..... 50
معلومات مهم در مورد رد، تجدید نظر و جلسات رسیدگی اداری ..... 51
حقوق شما ..... 53
مسئولیت های شما ..... 54
دستورالعمل های قبلی (احتیاطی) ..... 55
یک دستورالعمل قبلی چیست؟ ..... 55

دستورالعمل های قبلی صحت روان ..... 56
دستورالعمل قبلی صحت روان چیست؟ ..... 56
چگونه دستورالعمل قبل صحت روان را تکمیل کنم؟ ..... 56
جلوگیری از تقلب، ضایعات و سوء استفاده ..... 57
ما از حریم خصوصی شما محافظت می کنیم ..... 57
صدای خود را به گوش دیگران برسانید ..... 59
میزهای گرد همکار سیستم جوانان خانواده (FYSPRT) ..... 60
گروه کاری اعلان های مصرف کنندگان ..... 60

# به Community Health Plan of Washington وخوش آمدید
# Washington Apple Health

خوش آمدید!

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

زمانیکه شما در مراقبت مدیریت شده ثبت نام میکنید، Apple Health به پلان صحی شما یک حق بیمه ماهانه برای پوشش شما پرداخت میکند. پوشش شما شامل خدمات صحت فزیکی یا جسمانی و رفتاری مانند پیشگیرانه (وقایوی)، اولیه، مراقبت های تخصصی، طبابت از راه دور و دیگر خدمات صحی است. اکثر مراجعین تحت مراقبت مدیریت شده باید ارائه دهندگان را در شبکه پلان خود ببینند. در صورت نیاز، ما به شما کمک می کنیم تا مراقبت را با ارائه دهندگان خارج از شبکه ترتیب دهید. برای دیدن ارائه دهندگان خارج از شبکه پلان خود به تأیید قبلی نیاز دارید. با ارائه دهنده مراقبت اولیه خود همکاری کنید یا با خدمات مشتری پلان صحی خود تماس بگیرید تا برای مراقبت های خارج از منطقه خدمات آن ها پیش تأیید بگیرید. برای دریافت یک ارائه دهنده مراقبت های صحی بومیان (IHCP) به عنوان ارائه دهنده مراقبت اولیه خود، با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید. اگر خارج از منطقه خدمات اضطراری قرار داشته باشید، خدمات اضطراری را پوشش خواهیم داد.

ما در چند هفته آینده با اعضای جدید تماس خواهیم گرفت تا یک ارزیابی اولیه صحی را انجام دهیم. شما می توانید هر گونه سوالی را از ما بپرسید و در تعیین قرارهای ملاقات کمک بگیرید. اگر سؤالی دارید، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 بجه صبح تا 5 بجه بعد از ظهر با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) با ما تماس بگیرید.

## خدمات دسترسی زبان و ترجمان

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

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

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

اگر ترجیح می دهید ترجمان حضوری داشته باشید، لطفاً به ارائه دهنده خدمات صحی یا پلان صحی خود اطلاع دهید. پروگرام خدمات ترجمان که توسط اداره مراقبت صحی (HCA) اجرا می شود، برای کمک به ارائه دهندگان خدمات صحی در یافتن ترجمان زبان گفتاری یا زبان اشاره طراحی شده است. اگر درباره پروگرام خدمات ترجمان ما سؤالی دارید، از وب سایت ما به آدرس‌مراجعه chpw.org/contact-us/language-assistance کنید. شما همچنین می‌توانید از صفحه انترنتی خدمات ترجمان HCA به آدرس hca.wa.gov/interpreter-services مراجعه کنید و یا به بخش خدمات ترجمان HCA به آدرس interpretersvcs@hca.wa.gov ایمیل بفرستید.

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

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

## اطلاعات تماس مهم

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

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

## ارائه دهندگان مراقبت های صحی من

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

| ارائه‌دهنده خدمات صحی | نام | شماره تلیفون |
|---|---|---|
| ارائه دهنده مراقبت های اولیه من: | | |
| ارائه دهنده صحت رفتاری من: | | |
| ارائه دهنده صحت دندان من: | | |
| ارائه دهنده مراقبت های تخصصی من: | | |
| ارائه دهنده دواخانه من: | | |

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

## نحوه استفاده از این کتابچه

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

| اگر سوالی در مورد... دارید | تماس |
|---|---|
| • تغییر یا لغو ثبت نام از پلان مراقبت مدیریت شده Apple Health شما - صفحه 14<br>• نحوه دریافت خدمات تحت پوشش Apple Health که در پلان شما شامل نشده است - صفحه 13<br>• کارت خدمات ProviderOne شما - صفحه 12 | اداره مراقبت صحی ایالت واشنگتن (HCA):<br>• پورتال مشتری ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client<br>• https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/<br>اگر هنوز سؤالی دارید یا به کمک بیشتری نیاز دارید، با خدمات مشتریان Apple Health به شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرد. |
| • انتخاب یا تغییر ارائه دهندگان شما - صفحه 17<br>• خدمات یا دواهای تحت پوشش - صفحه 25<br>• شکایت کردن - صفحه 49<br>• درخواست تجدید نظر در مورد تصمیمی که توسط پلان صحی شما بر مزایای شما تأثیر می گذارد - صفحه 51 | Community Health Plan of Washington به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) با ما تماس بگیرید یا آنلاین به chpw.org مراجعه کنید. |
| • مراقبت های طبی شما - صفحه 17<br>• ارجاع به متخصصان - صفحه 18 | ارائه دهنده مراقبت های اولیه شما (PCP). اگر برای انتخاب ارائه دهنده مراقبت اولیه نیاز به کمک دارید، با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا به صورت آنلاین مراجعه کنید chpw.org.<br>با خط مشورهٔ نرس میتوانید با این شماره تماس بگیرید 1-866-418-2920 (TTY: 711). |

| | |
|---|---|
| • تغییرات در:<br>○ آدرس،<br>○ درآمد،<br>○ وضعیت تأهل (حالت مدنی)،<br>○ تعداد نفرات خانواده،<br>○ یا دیگر بیمه ها را به HCA اطلاع دهید (شامل Medicare)،<br>○ وضعیت اظهارنامه مالیاتی،<br>○ حامله گی و<br>○ تولد یا فرزندخواندگی | Washington Healthplanfinder در<br><br>1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) مراجعه کنید یا از wahealthplanfinder.org بازدید کنید. |
| • اگر شما یا یکی از عزیزانتان به کمک عاجل مرتبط با بحران صحت رفتاری نیاز دارید | با خط زندگی خودکشی و بحران 988 تماس بگیرید (خط زندگی 988 محرمانه، رایگان و به صورت 365/7/24 در دسترس است) به نمبر/آدرس زیر:<br>• 988 تلیفون کنید، پیام بفرستید، یا گفتوگو کنید<br>○ برای دریافت پشتیبانی بحران به لسان اسپانیایی، به شماره 988 Lifeline تلیفون کنید، ا پیام بفرستید، یا صحبت کنید و گزینه 2 را انتخاب نمایید.<br>○ برای اعضای بومیان امریکایی/بومیان آلاسکا، خط کمکی Native & Strong با فشار دادن کلید 4 در دسترس است. مشاوران بومی به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته کاملاً رایگان در دسترس هستند. درباره Native and Strong Lifelineبیشتر بدانید. |
| • برای کمک در شناسایی خدمات تداوی و بهبودی برای کسانی که دچار اختلال مصرف مواد، قمار و/یا مشکلات صحت روان هستند، با خط کمک Washington Recovery تماس بگیرید. خط کمک 24 ساعته به صورت ناشناس و محرمانه در دسترس است. | برای تماس با خط کمک Washington Recovery به آدرس زیر مراجعه کنید:<br>• https://www.warecoveryhelpline.org<br>• 1-866-789-1511 |

| | |
|---|---|
| • نحوه گزارش تقلب، ضایعات، سوء استفاده | اداره مراقبت صحی ایالت واشنگتن<br>• برای گزارش تقلب در واجد شرایط بودن Apple Health واشنگتن به WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov ایمیل بفرستید یا با 1-360-725-0934 تماس بگیرید<br>• برای گزارش کردن ارائه دهندگان Medicaid به hottips@hca.wa.gov ایمیل بفرستید یا تماس بگیرید 1-833-794-2345<br>برای معلومات مفصل به وب سایت HCA مراجعه کنید: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention |

## شروع کردن

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

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

### 1. کارت هویت عضو شما Community Health Plan of Washington

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

## 2. کارت خدمات ProviderOne شما

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

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

کارت خدمات شما فقط شامل معلومات ذیل خواهد بود:

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

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

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

## استفاده از کارت خدمات ProviderOne

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

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

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

## اگر به کارت خدمات ProviderOne جدید نیاز دارید

شما میتوانید یک کاپی دیجیتلی کارت خدمات ProviderOne خود را از طریق اپلیکیشن موبایل WAPlanfinder مشاهده کنید. در wahbexchange.org/mobile/ درباره اپلیکیشن بیشتر بیاموزید.

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

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

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

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

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

- خدمات داکتر دندانی،
- عینک برای کودکان (20 سال و کمتر)،
- خدمات و حمایت های مراقبت طولانی مدت[1]،
- خدمات حمایتی حاملگی (MSS) مدیریت دوسیه نوزاد (ICM)، آموزش‌های دوران حاملگی، دایه یا دستیار زایمان، پروگرام افراد باردار دارای اعتیاد (SUPP)، مشاوره جنتیک قبل از تولد، ختم حاملگی[2]، و،
- خدمات برای افراد دارای معلولیت های انکشافی.

برای دسترسی به این مزایا فقط به کارت خدمات ProviderOne خود نیاز دارید. شما می‌توانید با داکتر مراقبت‌های اولیه خود صحبت کنید تا در مورد خدمات احتمالی و نحوه دسترسی به آن‌ها گفتگو کنید. اگر سوالی درباره مزایا یا خدماتی که اینجا ذکر نشده دارید به خدمات مشتریان Apple Health با شماره تماس بگیرید1-800-562-3022 .

[1] خدمات و حمایت های طولانی مدت تحت Apple Health Expansion پوشش داده نمیشود.
[2] Apple Health Expansion خدمات مربوط به دوران بارداری و پس از بارداری را پوشش نمی‌دهد.

## تغییر پلان های صحی

شما حق دارید  پلان صحی خود را در هر زمان تغییر دهید. تمام پلان های صحی ملزم به ارائه همان خدمات پایه هستند. بسته به زمانی که درخواست خود را می دهید، پلان جدید شما معمولاً از اول ماه بعد شروع می شود.

قبل از اینکه ارائه دهندگان را در  شبکه پلان جدید خود ببینید، مطمئن شوید که تغییر پلان شما انجام شده است.

راه های مختلفی برای تغییر پلان وجود دارد.

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

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

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

## ملاحظات هنگام تغییر پلان ها

مزایای ارزش افزوده (VAB) علاوه بر مزایای Apple Health به صورت رایگان در دسترس شماست. مزایای ارزش افزوده میتواند به شما گزینه های بیشتری برای مراقبت و صحت مندی بدهد.

راهنمای مقایسه مزایای ارزش افزوده را مشاهده کنید تا به شما کمک کند یک پلان مراقبت مدیریت شده را انتخاب کنید که بهترین تطابق را با نیازهای شما و خانواده تان داشته باشد hca.wa.gov/vab-chart.

## معلومات برای سرخپوستان آمریکا و بومیان آلاسکا

بومیان امریکایی و بومیان آلاسکا در واشنگتن حق انتخاب بین «مراقبت مدیریت‌شده Apple Health» یا «پوشش Apple Health بدون پلان مراقبت مدیریت‌شده» (که به آن هزینه در ازای خدمت نیز گفته می‌شود) را دارند. این اقدام به منظور رعایت قوانین فدرال، به رسمیت شناختن سیستم ارائه خدمات صحی بومیان، و برای اطمینان از دسترسی شما به مراقبت‌های صحی متناسب با فرهنگ‌تان انجام می‌شود. شما می‌توانید برای پرسان کردن سوالات یا تغییر وضعیت ثبت‌نام خود، با بخش خدمات مشتریان Apple Health با شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرید. شما می‌توانید انتخاب(های) خود را در هر زمان تغییر دهید، اما این تغییر تا ماهِ قابل دسترسِ بعدی اعمال نخواهد شد؛ مگر اینکه دلیل تغییر، نیاز فوری به دسترسی به مراقبت‌های صحی باشد.

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

اگر شما یکی از اعضای بومیان آمریکا یا بومیان آلاسکا هستید، می‌توانید خدمات صحی خود را از طریق مراکز IHS، ارائه‌دهندگان مراقبت‌های صحی بومیان، یا پروگرام های صحی بومیان شهری (UIHP) مانند برد صحی بومیان سیاتل NATIVE Projectدر Spokane دریافت کنید. ارائه دهندگان این کلینیک ها آگاه هستند و فرهنگ، جامعه و نیازهای مراقبت های صحی شما را درک می کنند. آنها مراقبت های لازم را به شما می دهند یا شما را به یک متخصص ارجاع می دهند.

## معلومات برای ثبت نام کنندگان Apple Health Expansion

پروگرام توسعه‌یافته Apple Health Expansion پروگرامی است که برای ارائه پوشش مراقبت‌های صحی به 19 ساله یا کلان تر طراحی شده است که به دلیل وضعیت مهاجرتی‌شان، واجد شرایط دیگر پروگرام های Apple Health نمی‌باشند. تحت این پروگرام، شما در یک پلان صحی ثبت نام می شوید. این پلان صحی مراقبت صحی شما را مدیریت میکند و نقطه تماس شما برای کمک در بدست آوردن خدمات، هماهنگی مراقبت شما، و اطمینان از دریافت حمایت های دسترسی به لسان مورد نیاز است.

Apple Health Expansion شامل بیشترین خدمات تحت پوشش دیگر برنامه های Apple Health است. شما تحت پوشش Apple Health Expansion خود به خدمات طبی، طب دندان، فارمسی و صحت رفتاری دسترسی دارید.

بعضی از خدمات موجود تحت Apple Health Expansion شامل موارد زیر است:

- خدمات صحت فیزیکی و رفتاری
- خدمات طب دندان
- قرار ملاقات های تحت پوشش حمل و نقل به Apple Health
- خدمات ترجمان
- فارمسی (ادویه جات بدون نسخه و نسخه در لست ادویه جات ترجیحی Apple Health)
- سخت افزار بینایی (برای ثبت نام کنندگان 19-20 ساله)

بعضی از خدمات تحت پوشش Apple Health Expansion موجود **نیستند**. این شامل مگر محدود به اینها نیست:

- معاینه، تشخیص و درمان اولیه و دوره ای (EPSDT)
- نظارت حمایوی
- پرستاری خصوصی
- مراقبت طولانی مدت در مرکز پرستاری
- تسهیلات مراقبت متوسط
- برنامه خانه صحت (Health Home)
- خدمات مرتبط با حامله گی و پس از حامله گی

برنامه‌های صحت Apple Health بدون توجه به وضعیت شهروندی یا مهاجرت در دسترس هستند.

- Apple Health برای اطفال
- Apple Health برای افراد حامله
- پوشش پس از حامله گی
- فقط تنظیم خانواده

## حقوق و حریم خصوصی شما

ما طبق قانون موظف هستیم از معلومات صحی شما محافظت کرده و آن را خصوصی نگه داریم. ما از معلومات شما برای ارائه مزایا، انجام تداوی، پرداخت و عملیات مراقبت های صحی استفاده می کنیم و به اشتراک می گذاریم. برای کسب معلومات بیشتر درباره حریم خصوصی خود و نحوه به اشتراک گذاری معلومات تان به این آدرس مراجعه کنید hca.wa.gov/apple-health-privacy.

وضعیت مهاجرت شما محافظت خواهد شد و علیه شما برای ثبت شکایت یا شکایت در مورد مراقبتی که دریافت کرده اید اقدامی صورت نخواهد گرفت.

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

برخی از ثبت نام کنندگان دارای بیمه صحی خصوصی هستند. ما ممکن است با بیمه های دیگری همکاری کنیم تا به پوشش برخی از پرداخت ها، پرداختهای مشترک و خدماتی که بیمه صحی خصوصی پوشش نمی دهد کمک کنیم. اطمینان حاصل کنید که ارائه دهندگان مراقبت های صحی شما در شبکه ارائه دهندگان Community Health Plan of Washington هستند یا مایلند برای هر گونه مشارکت، پرداختهای مشترک یا موجودی که بیمه خصوصی شما پوشش نمی دهد، صورت حسابی را به ما بپردازند. این به شما کمک می کند تا از هزینه های اضافی جلوگیری کنید.

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

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

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

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

# چگونه مراقبت های صحی دریافت کنیم

## نحوه انتخاب ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP)

مهم است که یک ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) را انتخاب کنید. هنگام ثبت‌نام، از شما خواسته می‌شود که یک داکتر مراقبت‌های اولیه انتخاب کنید؛ اگر خودتان داکتری را انتخاب نکنید، یک داکتر به طور خودکار به شما اختصاص داده خواهد شد. اگر قبلاً PCP دارید یا درباره ارائه‌دهنده‌ای که می‌خواهید امتحان کنید شنیده‌اید، می‌توانید از یک ارائه‌دهنده درخواست کنید. اگر ارائه دهنده ای که می خواهید ببینید در شبکه ما نیست، می توانیم به شما کمک کنیم PCP جدیدی پیدا کنید. اگر به یک ارائه دهنده مراقبت های صحی هند (IHCP) مراجعه می کنید، به ما اطلاع دهید. هیچ الزامی وجود ندارد که IHCP ها در شبکه باشند، و ممکن است همچنان آنها را به عنوان PCP خود ببینید. شما حق دارید پلان های صحت را بدون وقفه در مراقبت تغییر دهید. این حق در پالیسی انتقال مراقبت از HCA است.

هر یک از اعضای خانواده می تواند PCP خود را داشته باشد، یا می توانید یک PCP را برای مراقبت از همه اعضای خانواده که دارای پوشش مراقبت مدیریت شده Apple Health هستند انتخاب کنید. شما میتوانید یک داکتر مراقبت‌های اولیه جدید را برای خود یا خانواده تان هر زمان در chpw.org/member-center انتخاب کنید یا با 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.

## تنظیم اولین قرار PCP

PCP شما بیشتر نیازهای مراقبت های صحی شما را حل خواهد کرد. خدماتی که می‌توانید دریافت کنید شامل چک‌آپ‌های منظم و خدمات پیشگیرانه، واکسیناسیون (تزریقات)، معاینات هنگام بیماری یا زمانی که نگرانی صحی دارید، و دیگر تداوی‌ها می‌باشد.

به محض اینکه PCP را انتخاب کردید، قرار ملاقات بگذارید تا مریض آنها شوید. این به شما کمک می کند تا در صورت نیاز مراقبت دریافت کنید.

برای PCP شما مفید است که تا حد امکان درباره تاریخچه صحت فیزیکی و رفتاری خود بدانید. به خاطر داشته باشید که کارت خدمات ProviderOne، کارت هویت اعضای Community Health Plan of Washington و هر کارت بیمه دیگری را همراه داشته باشید. سابقه صحی خود را یادداشت کنید. فهرستی از هر کدام تهیه کنید:

- نگرانی های طبی یا صحت رفتاری که دارید،
- دواهایی که مصرف می کنید و
- سوالاتی که می خواهید از PCP خود بپرسید.

**اگر نیاز به لغو قرار ملاقات دارید، در اسرع وقت به PCP خود اطلاع دهید.**

## نحوه دریافت مراقبت های تخصصی و ارجاعات

PCP شما را به یک متخصص ارجاع می دهد اگر به مراقبتی نیاز دارید که او نتواند ارائه دهد. PCP شما می تواند نحوه عملکرد ارجاعات را توضیح دهد. اگر فکر می کنید متخصص نیازهای شما را برآورده نمی کند با PCP خود صحبت کنید. آنها می توانند به شما کمک کنند تا به متخصص دیگری مراجعه کنید.

PCP شما باید قبل از ارائه برخی تداوی ها و خدمات، از ما درخواست پیش تأیید یا مجوز قبلی کند. داکتر مراقبت‌های اولیه شما می‌تواند به شما بگوید که کدام خدمات نیاز به تایید قبلی دارند، یا می‌توانید برای سوالات در این زمینه با ما تماس بگیرید.

اگر در شبکه نداریم، مراقبت های لازم را از متخصصی خارج از شبکه شما دریافت می کنیم. ممکن است لازم باشد بازدیدهای خارج از شبکه خود را از قبل تأیید کنیم. در این مورد با PCP خود بحث کنید.

PCP شما از ما درخواست تایید قبلی با معلومات طبی خواهد کرد تا به ما نشان دهد چرا به این مراقبت نیاز دارید. ما باید ظرف پنج روز پس از درخواست به PCP شما پاسخ دهیم. ما شما را از تصمیم خود حداکثر 14 روز از روز درخواست شما مطلع خواهیم کرد.

اگر ما این درخواست را رد کنیم و با تصمیم ما مخالفت کنید، حق دارید درخواست تجدید نظر کنید. این بدان معناست که شما می توانید از ما بخواهید که شخص دیگری درخواست را بررسی کند. برای معلومات بیشتر به صفحه 51 مراجعه کنید. اگر PCP شما یا Community Health Plan of Washington شما را به متخصصی خارج از شبکه ما ارجاع دهد و ما پیشاپیش آن را تأیید کنیم، شما مسئولیتی در قبال هیچ هزینه ای ندارید.

## خدماتی که می توانید بدون ارجاع دریافت کنید

اگر به هر یک از خدمات ذیل نیاز دارید، برای دیدن یک ارائه‌دهنده خدمت (داکتر یا متخصص) در شبکه ما، نیازی به داشتن ورق ارجاع از سوی یک متخصص مراقبت‌های صحی ندارید. اگر سوالی درباره نیاز به معرفی دارید، می توانید با Community Health Plan of Washington تماس بگیرید.

- معاینات طفل سالم
- خدمات تداوی صحت رفتاری (صحت روان و اختلال مصرف مواد) و پاسخ به بحران شامل:
  - مداخله بحران
  - تثبیت بحران
  - ارزیابی و تداوی
  - مدیریت مصئون ترک اعتیاد و تثبیت وضعیت صحی
- تنظیم خانواده
- معاینه و تداوی بیماری های عفونی، شامل آزمایش هپاتیت C، HIV یا ایدز
- خدمات پیشگیرانه مانند واکسیناسیون (واکسن ها)، فشار خون یا معاینه سرطان
- خدمات صحی رفتاری سرپایی (صحت روان و اختلال مصرف مواد) شامل ادویه‌جات اختلال مصرف مواد اوپیوئید/ادویه‌جات اختلال مصرف الکول
- تداوی امراض مقاربتی و مراقبت های بعدی
- معاینات سل و مراقبت های بعدی
- خدمات صحی زنان شامل:
  - خدمات حاملگی شامل خدمات قابله و
- معاینه سرطان (دهانه رحم، سینه و پروستات)

## صحت از راه دور/طبابت از راه دور

در صورت حمایت ارائه‌دهنده، شما میتوانید به عوض یک قرار ملاقات حضوری با ارائه‌دهنده تان از طریق تلیفون یا کمپیوتر صحبت کنید. این کار به طبابت از راه دور شناخته می شود. صحت از راه دور (که به آن طبابت از راه دور نیز گفته می شود) باید خصوصی، تعاملی و ارتباطات صوتی یا صوتی و تصویری در زمان واقعی باشد. مراقبت فوری مجازی نیز ممکن است به عنوان بخشی از پوشش Apple Health شما گزینه ای باشد. معلومات بیشتر را می توانید در صفحه 22 بیابید.

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

Community Health Plan of Washington خدمات صحی از راه دور را پوشش میدهد. برای ارتباط با یک ارائه‌دهنده صحت از راه دور، به chpw.org/virtualcare مراجعه کنید یا از ارائه‌دهنده خود بپرسید که آیا آنها بازدید های مجازی ارائه میدهند یا خیر. همچنین می توانید با خط نرس 24 ساعته ما به شماره 1-866-418-2920 (TTY: 711) تماس بگیرید تا در مورد نوع مراقبتی که ممکن است به آن نیاز داشته باشید مشاوره رایگان دریافت کنید. اگر سؤالی دارید یا معلومات بیشتری در مورد مراقبت مجازی CHPW دارید، لطفاً با خدمات مشتری به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا به customercare@chpw.org ایمیل کنید.

## Community Health Plan of Washington ارائه دهندگان

شما باید از ارائه دهندگان صحت فزیکی و رفتاری که با Community Health Plan of Washington کار می کنند استفاده کنید. ما همچنین شفاخانه ها و دواخانه هایی داریم که می توانید از آنها استفاده کنید. می‌توانید فهرستی حاوی معلومات ارائه‌دهندگان، دواخانه‌ها و شفاخانه‌های ما درخواست کنید. لست ها شامل موارد زیر هستند:

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

برای دریافت لست چاپی، با خدمات اعضا با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا به وب سایت ما chpw.org مراجعه کنید.

## هماهنگی مراقبت/مدیریت دوسیه

### خدمات هماهنگی توسط کارکنان صحی جامعه

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

کارکنان صحی جامعه می توانند:

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

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

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

### خدمات مدیریت پرونده پیچیده

مدیریت قضایای پیچیده یک خدمات است تا به ثبت نام کنندگان با نیازهای مراقبت صحی پیچیده یا متعدد کمک کند تا مراقبت و خدمات را بدست آورند. مدیران دوسیه به هماهنگ کردن مراقبت شما با در نظر گرفتن اهداف شما کمک می کنند. یک نماینده پلان ممکن است مدیریت مورد را بر اساس سؤالاتی که در اولین معاینات صحی (ارزیابی صحت) شما پس از ثبت نام پاسخ داده شده است، پیشنهاد دهد.

شما می توانید در هر زمانی خدمات مدیریت پرونده را برای خود یا یکی از اعضای خانواده درخواست کنید. ارائه دهندگان مراقبت های صحی، برنامه ریزان ترخیص، مراقبان و برنامه های مدیریت طبی نیز می توانند شما را به مدیریت دوسیه ارجاع دهند. شما باید با خدمات مدیریت دوسیه موافقت کنید. برای هرگونه سؤال با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.

### مراکز مراقبت اجتماعی

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

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

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

### پرداخت برای خدمات مراقبت های صحی

به عنوان یک مشتری Apple Health، شما هیچ co-pay یا پرداختهای مشترک برای هیچ یک از خدمات تحت پوشش ندارید. ممکن است مجبور شوید هزینه خدمات خود را پرداخت کنید اگر:

- شما خدماتی را دریافت می کنید که Apple Health آن را پوشش نمی دهد، مانند جراحی زیبایی.
- شما خدماتی دریافت می کنید که از نظر طبی ضروری نیست.
- شما از یک ارائه دهنده که در شبکه ما نیست مراقبت دریافت میکنید و این یک حالت عاجل نیست یا توسط پلان صحی شما از قبل تایید شده است.
- شما از قوانین ما برای مراقبت از متخصص پیروی نمی کنید.

ارائه دهندگان نباید از شما بخواهند برای خدمات تحت پوشش هزینه کنید. اگر بل دریافت کردید با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) با ما تماس بگیرید. ما با ارائه‌دهنده خدمت شما همکاری خواهیم کرد تا مطمئن شویم که بل را به درستی صادر کرده‌اند و قوانین Medicaid را به خوبی درک می‌کنند.

## برنامه های بهبود کیفیت

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

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

## برنامه های مدیریت بهره برداری

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

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

## چگونه فناوری (تکنالوژی) جدید را ارزیابی می کنیم

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

## دریافت مراقبت در شرایط عاجل یا وقتی از خانه دور هستید

### در مواقع اضطراری

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

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

فقط در صورت ایمرجنسی به بخش عاجل شفاخانه بروید. برای مراقبت های معمولی به بخش عاجل مراجعه نکنید.

### اگر به مراقبت فوری نیاز دارید

ممکن است آسیب یا مریضی داشته باشید که عاجل نیست اما نیاز به مراقبت فوری دارد. با ما تماس بگیرید برای یافتن مراکز مراقبت فوری در شبکه ما به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) مراجعه کنید یا به وب سایت ما مراجعه کنید: chpw.org. اگر سوالی در مورد مراجعه به مرکز مراقبت عاجل دارید، تماس بگیرید ما خط نرس 24 ساعته به شماره 1-866-418-2920 (TTY: 711). این خط هفت (7) روز در هفته باز است.

### اگر بعد از ساعت کاری به مراقبت نیاز دارید

با خط نرس 24 ساعته ما تماس بگیرید و از 1-866-418-2920 (TTY: 711) کمک بخواهید. شما همچنان میتوانید با خدمات مراقبت مجازی پلان صحی تان از طریق تیلفون، موبایل هوشمند، تبلیت، یا کمپیوتر با chpwvirtualcare.org تماس بگیرید یا برای کمک با 1-800-400-6354 تماس بگیرید.

با PCP خود تماس بگیرید تا ببینید آیا آنها مراقبت های بعد از ساعت کاری را ارائه می دهند یا خیر.

## بحران صحت رفتاری

**مثال های اضطراری/بحران صحت رفتاری میتواند شامل زمانی باشد که یک شخص:**

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

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

- **برای یک مورد عاجل یا ایمرجنسی تهدید کننده زندگی با 911 تماس بگیرید**
- **برای کمک فوری برای یک بحران صحت رفتاری با 988 تماس بگیرید.**
  - به شماره 988 تماس بگیرید یا پیام دهید. این خط رایگان، محرمانه و 7/24 در دسترس است.
  - برای اعضای بومیان امریکایی/بومیان آلاسکا، خط کمکی Native & Strong با فشار دادن کلید 4 در دسترس است. مشاوران بومی به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته کاملاً رایگان در دسترس هستند. درباره Native & Strong Lifelineبیشتر بدانید.

**برای استفاده مواد، قمار زدن مشکل ساز یا حمایت صحت روانی:** برای ارجاعات 24 ساعته با خط راهنمای بهبود واشنگتن به شماره 1-206-461-3219 (TTY) یا 1-866-789-1511 تماس بگیرید یا پیام دهید. همچنین می توانید به warecoveryhelpline.org مراجعه کنید.

- نوجوانان می‌توانند بین ساعت 6 تا 10 بجه شام با نوجوانان دیگر در ارتباط شوند. با شماره 1-866-833-6546 تماس بگیرید، به آدرس teenlink@crisisclinic.org ایمیل بفرستید، و یا به سایت 866teenlink.org مراجعه کنید.

## شماره های تلیفون خط بحران ولسوالی

اگر شما یا کسی که می‌شناسید دچار یک بحران صحت رفتاری (روانی یا اعتیاد) شده است، با شماره لست‌شده در زیر مربوط به "سازمان خدمات اداری صحت رفتاری" (BH-ASO) در کانتی خود تماس بگیرید تا درخواست کمک کنید.

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

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

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

- **مراقبت های ایمرجنسی (عاجل):** 24 ساعت شبانه روز و هفت روز هفته در دسترس است.
- **مراقبت فوری:** در عرض 24 ساعت با PCP، ارائه‌دهنده صحت رفتاری، کلینیک مراقبت‌های فوری یا دیگر ارائه‌دهنده‌ها به دفتر مراجعه کنید.
- **مراقبت های معمول:** طی 10 روز با PCP، ارائه‌دهنده صحت رفتاری یا ارائه‌دهنده دیگر از دفتر بازدید کنید. مراقبت های معمول برنامه ریزی شده است و شامل بازدیدهای منظم ارائه دهنده برای مشکلات صحی است که فوری یا عاجل نیستند.
- **مراقبت های پیشگیرانه (وقایوی):** ویزیت های مطب با داکتر عمومی یا ارائه دهنده دیگر ظرف 30 روز (21 روز برای اطفال 2 ساله و خردتر). نمونه هایی از مراقبت های پیشگیرانه عبارتند از:
  - آزمایشات فیزیکی سالانه (که چک آپ نیز نامیده می شود)،
  - معاینات طفل سالم،
  - مراقبت سالانه صحت باروری، و
  - ایمن سازی (واکسین ها).
- مراقبت های حامله گی باید قبل از پایان سه ماهه اول حامله گی آغاز شود (در 12 هفته/3 ماه اول).

اگر ملاقات با ارائه دهنده بیشتر از زمان بالا طول کشید، با ما تماس بگیرید و ما با شما همکاری خواهیم کرد تا هرچه زودتر برای شما ارائه دهنده پیدا کنیم.

## مزایای تحت پوشش Community Health Plan of Washington

این بخش مزایا و خدمات تحت پوشش Community Health Plan of Washington را شرح می دهد. این لست کاملی از خدمات تحت پوشش نیست. اطفال و جوانان 20 ساله و خردتر، در صورت ضرورت طبی، می‌توانند خدماتی را دریافت کنند که در لست ذکر نشده است. با ارائه دهنده خود تماس بگیرید یا اگر به خدمت/سرویسی نیاز دارید که در لیست نیست با ما تماس بگیرید. شما میتوانید مزایا و خدمات ما را در chpw.org/member-center مشاهده کنید.

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

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

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

ممکن است قبل از دریافت برخی از خدمات، نیاز به ارجاع از PCP خود و/یا تأییدیه قبلی از Community Health Plan of Washington داشته باشید. اگر ارجاع یا تأیید قبلی ندارید، ممکن است هزینه خدمات را پرداخت نکنیم. قبل از دریافت خدمات، با PCP خود کار کنید تا مطمئن شوید که تأییدیه قبلی وجود دارد.

## خدمات عمومی و مراقبت های عاجل

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| خدمات عاجل (ایمرجنسی) | 24 ساعت در روز، هفت روز در هفته در هر نقطه از ایالات متحده در دسترس است. |
| خدمات شفاخانه، بستری و سرپایی | برای تمام مراقبت های غیر عاجل باید توسط ما تایید شود. |
| مراقبت فوری | هنگامی که مشکل صحی دارید که نیاز به مراقبت فوری دارد، اما زندگی شما در خطر نیست، از مراقبت های فوری استفاده کنید. |
| مراقبت های پیشگیرانه رایگان | صفحه 25 را ببینید. |
| توانبخشی بستری در شفاخانه (معالجه فیزیکی) | باید توسط Community Health Plan of Washington تایید شود. |
| واکسیناسیون/ واکسین‌ها | ثبت نام کنندگان واجد شرایط واکسیناسیون از PCP، دواخانه، یا بخش صحت محلی خود هستند. برای معلومات بیشتر در مورد برنامه ریزی سلسله ایمن سازی خود، با ارائه دهنده تان یا با خدمات عضو تماس بگیرید.<br>همچنین می توانید برای معلومات بیشتر به اداره صحت doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization مراجعه کنید. |
| مرکز پرستاری تخصصی (SNF) | برای خدمات کوتاه مدت و از نظر طبی ضروری پوشش داده میشود. اگر واجد شرایط مراقبت طولانی مدت باشید، خدمات اضافی ممکن است در دسترس باشد. با ما از طریق شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید. |

## دواخانه یا نسخه

ما از یک لیست ادویه جات تحت پوشش استفاده میکنیم که بنام لیست ادویه ترجیحی Apple Health (PDL) یاد میشود. یک لست ادویه‌جات ترجیحی، لستی از ادویه‌هایی است که توسط Community Health Plan of Washington تحت پوشش قرار دارند. ارائه دهنده شما باید دواهایی را برای شما تجویز کند که روی PDL هستند. می توانید با ما تماس بگیرید و درخواست کنید:

- یک کاپی از PDL.
- معلوماتی در مورد گروپ ارائه دهندگان و دواسازانی که PDL را ایجاد کردند.
- یک کاپی از پالیسی درباره نحوه تصمیم‌گیری ما در مورد ادویه هایی که تحت پوشش قرار می‌گیرند.
- چگونه میتوان برای یک ادویه که در PDL نیست درخواست مجوز کرد.

برخی از دواها بدون برنامه مراقبت مدیریت شده تحت پوشش Apple Health هستند. برای سوالات یا معلومات بیشتر با ما به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تلیفون بزنید.

شما باید دواهای خود را از یک دواخانه ای در شبکه ارائه دهنده ما تهیه کنید. این اطمینان حاصل می کند که نسخه های شما تحت پوشش قرار می گیرند. برای کمک به یافتن دواخانه نزدیک خود با ما تماس بگیرید.

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| خدمات دواخانه | ثبت نام کنندگان باید از فارمسی های اشتراک کننده استفاده کنند. ما از Apple Health PDL استفاده می کنیم. برای لست فارمسی ها با ما با نمیر 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید. |

## خدمات مراقبت صحی برای اطفال

اطفال و نوجوانان 20 ساله و خردتر که در Apple Health ثبت نام کرده اند، می‌توانند مجموعه کاملی از مراقبت‌های صحی شامل خدمات وقایوی، دندانی، صحت روانی، خدمات انکشافی و مراقبت‌های تخصصی را دریافت کنند[3]. این مزیت شامل هرگونه خدمات صحی ضروری طبی نیز می شود. خدمات ممکن است شامل مراقبت های وقایوی و خدماتی برای حفظ عملکرد و بهبود صحت اطفال باشد. این شامل خدمات اضافی مورد نیاز برای حمایت از اطفالی است که دارای تاخیر رشدی است.

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

[3] خدمات مراقبت صحی برای اطفال سنین 0-18، بشمول EPSDT تحت Apple Health Expansion پوشش داده نمیشود.

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

خدمات اضافی برای اطفال و نوجوانان 20 ساله و خردتر شامل موارد زیر است:

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| مراقبت های کایروپراکتیک | برای کودکان 20 ساله و کمتر با ارجاع از PCP شما. |
| نرسینگ خصوصی در منزل (PDN) از طریق پروگرام اطفال تحت مراقبت‌های ویژه طبی (MICP) | برای اطفال 17 سال و خردتر پوشش داده می شود. باید توسط Community Health Plan of Washingtonتایید شود.<br>برای جوانان 18 تا 20 ساله، این از طریق اداره سالمندی و حمایت طولانی مدت (ALTSA) پوشش داده می شود. برای معلومات تماس به صفحه 45 مراجعه کنید. |

## صحت رفتاری

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

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

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

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| معالجه صحت روان | خدمات صحت روان زمانی تحت پوشش قرار می گیرد که در آژانس صحت رفتاری ارائه شود یا توسط داکتر صحت روانی، روانشناس، مشاور صحت روان دارای مجوز، مددکار اجتماعی کلینیکی مجاز، یا درمانگر ازدواج و خانواده دارای مجوز ارائه شود.<br>خدمات صحت روان ممکن است شامل موارد زیر باشد:<br>• ارزیابی مصرف، ارزیابی و معاینات<br>• حمایت همتایان<br>• مداخلات تداوی صحت مندی روان مانند:<br>○ معالجه فردی، خانوادگی و گروپی<br>○ سرپایی، ومسکونی، و بستری<br>○ مدل های تداوی فشرده و مختصر<br>• خدمات بحران<br>• مدیریت و نظارت دوا<br>• هماهنگی مراقبت و ادغام جامعه |
| تحلیل رفتاری کاربردی (ABA) | از افراد مبتلا به اختلالات طیف اوتیسم و دیگر ناتوانی های رشدی در بهبود مهارت های ارتباطی، اجتماعی و رفتاری حمایت می کند. |
| خدمات معالجوی اختلال مصرف مواد (SUD). | خدمات معالجوی SUD ممکن است شامل موارد زیر باشد:<br>• ارزیابی<br>• مداخله مختصر و ارجاع به معالجه<br>• معالجه فردی، خانوادگی و گروپی<br>• سرپایی، اقامتی و بستری<br>• ادویه جات برای اختلال استفاده اوپیوئید (MOUD)<br>• ادویه جات اختلال مصرف الکول (MAUD)<br>• مدیریت دوسیه<br>• هماهنگی مراقبت و ادغام جامعه<br>• حمایت همتایان<br>• خدمات بحران<br>• مدیریت ترک (سم زدایی) |
| دواها برای اختلال اپیوئیدی (MOUD) | قبلاً به عنوان معالجه با کمک دوا (MAT) شناخته می شد. دواهای مورد استفاده برای معالجه برخی اختلالات مصرف مواد. برای جزئیات خاص با ما با نمبر 1-800-440-1561 تماس بگیرید.<br>شما همچنین می توانید ادویه‌جات اختلال مصرف اوپیوئید را از طریق ابزار MOUD Locator که در اینجا یافت می شود، پیدا کنید https://search.warecoveryhelpline.org/ |

| | |
|---|---|
| مداخلات معالجه اختلال قمار | خدمات تحت پوشش شامل موارد زیر است:<br>• ارزیابی<br>• معالجه فردی، خانوادگی و گروپی |

## میز های گرد همکار سیستم جوانان خانواده (FYSPRT)

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

بیاموزید چگونه بازخورد خود را درباره سیستم های صحت رفتاری در بخش «صدای خود را شنیده کنید» در صفحه 60 به اشتراک بگذارید.

## تغذیه

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| معالجه تغذیه طبی | ثبت نام شدگان ممکن است خدمات تداوی تغذیه طبی را که توسط یک متخصص تغذیه ثبت شده (RD) ارائه می شود، دریافت کنند زمانی که نیاز طبی وجود داشته باشد و ارائه دهنده خدمات تغذیه ای از جمله ارزیابی، تشخیص و تداوی را ارجاع دهد. |
| تغذیه داخلی و تزریقی | مکمل ها و لوازم تغذیه تزریقی برای همه ثبت نام کنندگان پوشش داده می شود.<br>پروگرام تغذیه انترال محصولات، تجهیزات و لوازم مرتبط با تغذیه طبی ضروری را پوشش می دهد. محصولات، تجهیزات و لوازم تغذیه انترال برای همه سنین برای ثبت نام کنندگان تغذیه لوله ای پوشش داده می شود. محصولات تغذیه دهانی روده ای برای ثبت نام شدگان 20 سال و خردتر برای مدت محدودی اجازه دارند تا به بیماری حاد رسیدگی کنند و ضرورت طبی اثبات گردد. تغذیه روده ای ممکن است به صورت دهانی یا لوله تغذیه فراهم شود. |

## نیازهای مراقبت صحی خاص یا مریضی طولانی مدت

در صورت داشتن نیازهای مراقبت صحی خاص یا مریضی طولانی مدت، ممکن است از طریق پروگرام Health Home[4] یا خدمات هماهنگی مراقبت از خدمات اضافی واجد شرایط باشید. این ممکن شامل حمایت از دسترسی به متخصصین باشد. در برخی موارد، ممکن است بتوانید از متخصص خود به عنوان PCP خود استفاده کنید. برای کسب معلومات بیشتر در مورد پروگرام Health Home، هماهنگی مراقبت و مدیریت مراقبت، با ما به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.

## تداوی هایی برای بازگرداندن عملکرد

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| توانبخشی سرپایی (شغلی، فیزیکی و گفتار درمانی) | این یک مزیت محدود است. با ما به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) برای جزئیات خاص تماس بگیرید. در هر یک از تنظیمات زیر ممکن است محدودیت اعمال شود:<br>• کلینیک سرپایی<br>• شفاخانه سرپایی<br>• خانه توسط یک آژانس صحت خانگی دارای گواهی Medicare |
| خدمات توانبخشی | خدمات مراقبت‌های صحی که به شما کمک می‌کند مهارت‌ها و عملکردهای روزانه را که به دلیل شرایط مادرزادی، ژنتیکی یا اکتسابی اولیه به دست نیامده‌اند، حفظ کنید، یاد بگیرید یا بهبود بخشید. این یک مزیت محدود است. برای جزئیات خاص با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) با ما تماس بگیرید.<br>در هر یک از تنظیمات زیر ممکن است محدودیت اعمال شود:<br>• کلینیک سرپایی<br>• شفاخانه سرپایی<br>• خانه توسط اداره تزریق خانگی دارای گواهی Medicare |

وقتی این خدمات به اطفال 20 ساله یا خردتر ارائه می شود، یک مرکز عصبی-رشدی تأیید شده را در آن پیدا کنید doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf

[4] پروگرام Health Home تحت پوشش Apple Health Expansion نیست.

## پرداخت برای خدمات مراقبت های صحی

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| آنتی ژن (سروم حساسیت) | واکسن های حساسیت |
| جراحی چاقی | برای جراحی چاقی نیاز به تایید قبلی است. «شما باید به مراکزی مراجعه کنید که توسط اداره صحت به عنوان "مرکز برتر" تایید شده‌اند. |
| معالجه بیوفیدبک | محدود به الزامات برنامه. برای اطفال 20 سال و خردتر، ممکن است در صورت نیاز طبی در دسترس باشد. |
| شیمی درمانی (معالجه کیمیاوی) | برخی از خدمات ممکن است نیاز به تایید قبلی داشته باشند. |
| جراحی زیبایی | فقط زمانی که جراحی و خدمات و لوازم مربوطه برای اصلاح نقایص فیزیولوژیکی از بدو تولد، بیماری، ترومای فیزیکی یا بازسازی ماستکتومی برای تداوی پس از سرطان ارائه شود. |
| لوازم دیابت | منابع محدود بدون تایید قبلی موجود است. لوازم اضافی با تایید قبلی موجود است. |
| دیالیز | این خدمات ممکن است نیاز به تایید قبلی داشته باشند. |
| تداوی هپاتیت C | هر ارائه‌دهنده‌ای که جواز تجویز ادویه ضد ویروسی مستقیم دارد اجازه دارد تا ثبت نام کنندگان Apple Health را معاینه و درمان کند. این شامل ارائه دهندگان مراقبت های اولیه، مراکز معالجوی اختلال مصرف مواد و دیگر می شود. بعضی از ادویه جات درمانی هپاتیت C بدون یک پلان مراقبت مدیریت شده توسطApple Health پوشش داده میشود. برای معلومات خاص به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید. |
| پیوند عضو | بعضی از پیوند های اعضای بدن توسط Community Health Plan of Washington پوشش داده میشوند و دیگران توسط Apple Health بدون یک پلان مراقبت مدیریت شده پوشش داده میشوند. برای جزئیات با ما از طریق شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711)تماس بگیرید. |
| خدمات اکسیجن و تنفسی | تجهیزات، لوازم و خدمات معالجوی اکسیجن و/یا تنفسی ضروری برای ثبت نام کنندگان واجد شرایط. |
| طبابت امراض پا | این یک مزیت محدود است. برای معلومات خاص به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) معلوماتی بزنید. |
| ترک سگرت | این خدمات برای تمامی ثبت‌نام‌شدگان، با یا بدون داشتن ورق ارجاع از داکتر و یا تایید قبلی، تحت پوشش می‌باشد. برای معلومات بیشتر با Community Health Plan of Washington به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) برای معلومات بیشتر یا به وب سایت آن ها مراجعه کنید: chpw.org/quit-for-life. |

| | |
|---|---|
| خدمات Transhealth (صحت ترانس) | خدمات ذیل در رابطه با صحت مندی افراد ترنس، از طریق پلان صحی شما تحت پوشش قرار دارند.<br>• خدمات اطبا<br>• تداوی هورمونی<br>• درمان سرکوب بلوغ<br>• تداوی گفتاری (شامل آموزش صدا)<br>• خدمات صحت رفتاری<br>• لابراتوار ها<br>• پتولوژی<br>• تصویربرداری طبی<br>• معاینه تستوسترون<br><br>این خدمات ممکن است نیاز به تایید قبلی داشته باشند.<br><br>مشاوره‌های جراحی، خدمات جراحی تایید جنسیت، و رفع موهای زائد برای تایید جنسیت، در صورتی که برای تداوی ملال جنسیتی از نظر طبی ضروری تشخیص داده شوند، تحت پوشش بیمه هستند. این خدمات مستقیماً توسط سیستم "پرداخت در ازای خدمت" Apple Health پوشش داده می‌شوند و نه از طریق پلان صحی شما.<br><br>برای معلومات بیشتر، از صفحه انترنتی صحت مندی افراد ترنس در آدرس hca.wa.gov/transhealth دیدن کنید. |
| معاینات سل (TB) و درمان بعدی | شما می توانید به PCP خود یا بخش صحت محلی مراجعه کنید. |

## شنوایی و بینایی

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| تست های شنوایی شناسی | تست معاینه شنوایی. |
| دستگاه‌های کاشت حلزون و دستگاه‌های کمک‌شنوایی متصل به استخوان (BAHA) | کاشت حلزون دوطرفه شامل کاشت، قطعات، لوازم جانبی، باتری، چارجر و تعمیرات یک مزیت تحت پوشش برای همه افراد است.<br>BAHA، از جمله دستگاه های BAHA (هم از طریق جراحی کاشته شده و هم هدبندهای نرم)، قطعات جایگزین و باتری ها برای کودکان 20 ساله و کمتر مفید است.<br>کاشت حلزون برای همه سنین پوشش داده می شود. مزیت شامل قطعات یدکی نیز می شود.<br>دستگاه‌های جدید کمک‌شنوایی متصل به استخوان (BAHA) برای افراد 20 ساله و جوان‌تر تحت پوشش قرار دارند.<br>قطعات یدکی BAHA برای همه سنین پوشش داده می شود. |
| معاینه چشم و عینک | معاینات چشم برای همه سنین پوشش داده می شود. شما باید از شبکه Community Health Plan of Washington استفاده کنید. برای دریافت معلومات مزایا به 1-800-440-1561 (TTY: 771) تماس بگیرد بزنید.<br>برای اطفال 20 ساله و خردتر، عینک پوشیده است. این پوشش شامل جایگزینی حداکثر دو چوکات و حداکثر چهار لنز (شیشه عینک) در یک سال تقویمی می‌باشد، در صورتی که گم شده یا شکسته باشند، بدون نیاز به کسب اجازه قبلی از بیمه.<br>لنز های تماسی، در صورتی که به جای عینک برای اصلاح دید استفاده شوند، با محدودیت‌های خاصی تحت پوشش قرار دارند. این پوشش شامل یک جفت عینک پشتیبان برای مشتریان واجد شرایط است.<br>هزینه نصب عینک و لنز تماسی برای همه سنین پوشش داده می شود. شما می توانید تأمین کنندگان عینک را در این مکان ها پیدا کنید: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/.<br>برای بزرگسالانی که نیاز به عینک با هزینه کمتر دارند، می‌توانید قاب و لنز عینک را از طریق ارائه‌دهندگان اپتیکال شرکت‌کننده خریداری کنید.<br>لست ارائه دهندگان شرکت کننده را در این آدرس بیابید: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.<br>به عنوان بخشی از "مزایای ارزش افزوده" ما، تمام اعضای 21 ساله و بالاتر می‌توانند هر 24 ماه یک بار، از طریق شبکه VSP عینک رایگان دریافت کنند. برای معلومات بیشتر در مورد این مزیت، به وب سایت ما مراجعه کنید: chpw.org/vision. |

| | |
|---|---|
| معاینات شنوایی و گوشی (آله شنوایی) | معاینات شنوایی یک مزیت تحت پوشش برای همه ثبت نام کنندگان است.<br>دستگاه‌های کمک‌شنوایی برای موارد زیر پوشش داده می شود:<br>• برای اطفال (20 سال و خردتر)،<br>• بزرگسالانی که معیارهای برنامه را دارند<br>پوشش دستگاه‌های کمک‌شنوایی شامل موارد زیر است:<br>• قالب(های) گوش<br>• لوازم جانبی<br>• پیگیری و تعقیب<br>• باتری ها |

## تنظیم خانواده و صحت باروری

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| خدمات تنظیم خانواده شامل ادویه‌های جلوگیری از بارداری (نسخه‌ای و بدون نسخه)، وسایل ضدبارداری (شامل روش‌های طولانی‌مدتِ قابل برگشت و عقیم‌سازی دائمی)، و ادویه‌های جلوگیری عاجل (Plan B) می‌باشد | شما می‌توانید از شبکه ارائه‌دهندگان ما استفاده کنید و یا به بخش صحی محلی، کلنیک‌های تخصصی تنظیم خانواده و یا داکتر مراقبت‌های اولیه خود مراجعه نمایید.<br><br>اگر 21 سال یا بیشتر سن دارید و به عقیم سازی علاقه مند هستید، باید از ارائه دهنده ای در شبکه ما استفاده کنید. (هنوز اگر بین 18 تا 20 سال سن داشته باشید، عقیم سازی پوشش داده می شود. به بخش "خدمات Apple Health که بدون پلان مراقبت مدیریت‌شده پوشش داده می‌شوند" مراجعه کنید. |
| معاینات HIV/AIDS | شما می توانید برای معاینات به یک کلینیک تنظیم خانواده، بخش صحت محلی یا PCP خود بروید. |

## تجهیزات و لوازم طبی

ما تجهیزات یا لوازم طبی را در مواقعی که از نظر طبی ضروری هستند و توسط ارائه دهنده مراقبت های صحی شما تجویز می شوند، پوشش می دهیم. ما باید قبل از پرداخت هزینه بیشتر تجهیزات و لوازم را از قبل تأیید کنیم. برای معلومات بیشتر در مورد تجهیزات و لوازم طبی تحت پوشش با ما تماس بگیرید.

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| تجهیزات طبی | اکثر تجهیزات باید از قبل تاییدیه بگیرند. با ما برای جزئیات بیشتر با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید. |
| لوازم طبی | بیشتر لوازم باید از قبل تاییدیه بگیرند. برای جزئیات بیشتر با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید. |

## لابراتوار ها و اشعه ایکس (ایکسری)

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| خدمات رادیولوژی و تصویربرداری طبی | برخی از خدمات ممکن است نیاز به تایید قبلی داشته باشند. |
| خدمات لابراتوار ها و اشعه ایکس (ایکسری) | برخی از خدمات ممکن است نیاز به تایید قبلی داشته باشند.<br>محدودیت های نشان داده شده در زیر فقط برای خدمات تشخیصی سرپایی است:<br>• آزمایشات دوا فقط در مواقع ضروری طبی و:<br>o به دستور داکتر به عنوان بخشی از ارزیابی طبی؛ یا<br>o به عنوان معاینه اختلال مصرف مواد جهت ارزیابی مناسب بودن برای تست های طبی یا تداوی لازم است.<br>خدمات اکسری (X-ray) سیار که در خانه شما یا در یک مرکز نگهداری از سالمندان انجام می‌شوند، تنها زمانی تحت پوشش هستند که از ماده حاجب استفاده نشود. |

## خدمات تولید مثل، بارداری و مراقبت‌های مرتبط با بارداری

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| پمپ های شیردهی سینه | برخی از انواع ممکن است نیاز به تایید قبلی داشته باشند.<br><br>خرید (نه اجاره) پمپ های سینه دستی و برقی بدون اجازه قبلی، با محدودیت یک پمپ برای هر مشتری در یک دوره سه ساله.<br><br>کرایه پمپ شیر برقی با درجه شفاخانه ای نیازمند مجوز قبلی است. برای کسب معلومات بیشتر درباره مزایای اضافی با Community Health Plan of Washington تماس بگیرید. |
| خدمات بارداری و پس از زایمان[5] | • مراقبت های دوران بارداری: بازدیدهای منظم از دفتر کلینیک و خدمات مرتبط از ارائه دهنده انتخابی شما.<br>• زایمان در شفاخانه، مرکز زایمان یا زایمان در منزل. با ارائه دهنده زایمان خود صحبت کنید تا تعیین کنید بهترین گزینه زایمان برای شما چیست.<br>• ولادت توسط قابله، پرستار قابله یا داکتر دارای مجوز انجام می شود.<br>• 12 ماه مراقبت کامل پس از زایمان برای فرد زایمان.<br>• یک سال مراقبت طبی برای نوزادان.<br>• شیردهی از پستان - مشاوره شیردهی؛ (برای جزئیات در مورد خدمات تحت پوشش، با Community Health Plan of Washington تماس بگیرید). |

[5] Apple Health Expansion خدمات مربوط به دوران بارداری و پس از بارداری را پوشش نمی‌دهد.

| | |
|---|---|
| پوشش پس از بارداری (APC)[6] | • اگر باردار هستید و در یکی از پروگرام های Apple Health ثبتنام کردهاید، ممکن است واجد شرایط 12 ماه پوشش جامع پس از ولادت باشید؛ و یا اگر در Apple Health عضو نیستید و کمتر از 12 ماه از ختم بارداری شما میگذرد، میتوانید برای پروگرام APC درخواست دهید. برای معلومات بیشتر به آدرس hca.wa.gov/apc مراجعه کنید. |
| مراقبت های صحی باروری[6] | خدمات مراقبتهای صحی عادی و پیشگیرانه، شامل: ماموگرافی (معاینه سینه)، صحت باروری، معاینات عمومی، کنترول بارداری (ضدبارداری)، آزمایش و تداوی عفونتهای مقاربتی، واکسیناسیون (ایمنسازی)، و حمایتهای مربوط به شیردهی. برای معلومات بیشتر درباره مزایای تحت پوشش با پلان خود تماس بگیرید. |

## خدمات اضافی که ما ارائه میدهیم

در CHPW، پوشش Apple Health ما حول شما ساخته شده است. ما خدمات و مزایای اضافی را ارائه میدهیم که برای شما هیچ هزینه ای ندارد و به شما و خانواده تان کمک میکند تا صحتمندتر زندگی کنید.

**خط مشاوره پرستاری و مراقبت مجازی.** در هر وقت، روز یا شب، از طریق تلیفون یا ویدیو با داکتر ملاقات کنید. برای معلومات بیشتر، به سایت chpw.org/virtualcare مراجعه کنید. و یا با شماره 24 ساعته خط مشوره نرس به شماره 1-866-418-2920 (TTY: 711) تماس بگیرید تا با یک نرس راجستر شده صحبت کنید.

**گامهای اول (مراقبت از زایمان و نوزاد).** این برنامه از طریق اداره مراقبت های صحی ایالت واشنگتن ارائه می شود. خدمات مختلفی را برای زنان باردار کم درآمد و نوزادان آنها پوشش می دهد. برای معلومات بیشتر به hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/first-steps-enhanced-services مراجعه کنید.

**نسخه 90 روزه نوشته می شود.** اگر ادویههای خاصی را برای مدت طولانی جهت کنترول بیماریهای مزمن (مانند صحت روان، شکر خون، فشار خون بالا، بیماری شریان کرونری، یا نارسایی مزمن قلبی) مصرف میکنید، میتوانید نسخه 90 روزه خود را از دواخانه مرکز صحی جامعه و یا دواخانههای منتخب طرف قرارداد دریافت کنید.

**حمایت صحت رفتاری.** بسیاری از مردم در مراحلی از زندگی خود، مشکلات صحت روان یا مسائل مربوط به مصرف مواد (اعتیاد) را تجربه میکنند. وب سایت ما معلوماتی را برای همه سنین در مورد شناخت و مدیریت یک وضعیت صحت روان یا مصرف مواد دارد. معلومات بیشتر در chpw.org/behavioral-health.

[6] مشتریانی که در Apple Health Expansion ثبت نام کردهاند و بارداری را گزارش میکنند، به Apple Health برای افراد باردار و به دنبال آن پوشش پس از بارداری منتقل میشوند. مشتریان که تا زمان ختم حامله گی گزارش نمیدهند تا 12 ماه بعد از ختم حامله گی شان در پوشش بعد از حامله گی ثبت نام خواهند کرد. Apple Health Expansion خدمات مربوط به بارداری و پس از بارداری را پوشش نمیدهد.

**تلیفون همراه رایگان.** ممکن است واجد شرایط دریافت تلیفون همراه رایگان و دقیقه تماس ماهانه و پیام های متنی باشید. برای معلومات بیشتر به chpw.org/free-cellphone مراجعه کنید.

**تخفیف Amazon Prime.** اعضای واجد شرایط Apple Health می‌توانند از تخفیف بیش از 50 درصدی در عضویت Prime برخوردار شوند. از ارسال رایگان دو روزه میلیون‌ها کالا به‌علاوه فلم، موسیقی و کتاب الکترونیکی رایگان لذت ببرید. معلومات بیشتر درchpw.org/amazon-prime.

## مزایای ارزش افزوده (Value-Added Benefits, VAB)

مزایای ارزش افزوده توسط Community Health Plan of Washington ارائه می‌شوند و علاوه بر مزایای اصلی Apple Health شما هستند. مزایای ارزش افزوده میتواند به شما گزینه های بیشتری برای مراقبت و صحت مندی بدهد. VAB ها داوطلبانه هستند و هیچ هزینه ای برای شما ندارند. مزایای ارزش افزوده بین پلان ها متفاوت است. برای مشاهده مقایسه مزایای ارزش افزوده ارائه شده در 5 پلان، به نمودار مقایسه مزایای ارزش افزوده پلان های Apple Health مراجعه کنید.

**عینک رایگان برای کلان سالان.** CHPW هر 24 ماه یکبار به اعضای 21 ساله و بالاتر عینک های رایگان (قاب ها و لنزهای اساسی) ارائه می دهد. ما همچنین معاینات معمول چشم را هر 24 ماه یکبار پوشش می دهیم. (عینک های کودکان زیر 21 سال تحت پوشش Apple Health از طریق سازمان مراقبت های صحی هستند). برای جزئیات به chpw.org/vision مراجعه کنید.

**معالجه‌های جایگزین.** اعضای CHPW مجموعاً تا 20 بار ملاقات در سال برای خدمات سوزن‌درمانی، مساج درمانی و کایروپراکتیک دریافت می‌کنند. بدون نیاز به ارجاع یا مجوز قبلی شما می توانید به هر ارائه دهنده دارای مجوز در واشنگتن مراجعه کنید. جزئیات بیشتر درchpw.org/alternative-treatments.

**MemberFirst™**. مراقبت از صحت مندی بخش مهمی از صحت مند ماندن است و اکنون می توانید برای آن جایزه دریافت کنید. پروگرام MemberFirst™ ما اعضا را برای تکمیل معاینه های پیشگیرانه کلیدی سرطان جایزه می دهد. برای جزئیات به chpw.org/memberfirst مراجعه کنید.

**ChildrenFirst™**. به شما و اطفال تان یک شروع خوب برای صحت مندی می دهد. پروگرام ChildrenFirst™ ما به اعضای حامله، والدین و اطفال، در بدل انجام معاینات دوران بارداری، مراقبت‌های پس از ولادت و چک‌آپ‌های دوره‌ای طفل کارت‌های تحفه جایزه می‌دهد. معلومات بیشتر در chpw.org/childrenfirst.

**عضویت در کلپ پسران و دختران.** به عنوان یک عضو CHPW، طفل (6 تا 18 سال) شما بعد از مکتب می‌تواند از دسترسی رایگان کلپ‌های همکار بهره‌مند شود. از کمک در انجام وظایف خانگی، فعالیت های تناسب اندام، میان وعده های رایگان و موارد دیگر لذت ببرید. برای جزئیات بیشتر به chpw.org/boys-and-girls-club مراجعه کنید .

**ورزش های فزیکی برای اطفال.** کودکان شما (6 تا 18 سال) می توانند هر سال بدون هیچ هزینه ای معاینه فیزیکی ورزشی را از داکتر خود دریافت کنند. این علاوه بر معاینه سالانه طفل شما است. جزئیات در chpw.org/sportsphysical.

**ختنه.** CHPW تا $200 برای ختنه کودکان پوشش می دهد. هر کودک زیر 18 سال که در بدو تولد پسر تعیین شده باشد واجد شرایط است. جزئیات درchpw.org/circumcision.

## هماهنگی مراقبت

### خدمات هماهنگی مراقبت اضافی که ممکن است ارائه دهیم

در Community Health Plan of Washington، ما از صحت شما فراتر از دفتر داکتر حمایت میکنیم. ما خدمات و منابع مختلف را برای کمک به شما در مدیریت صحت و سلامتی تان در تمام ابعاد زندگی تان ارائه میدهیم.

**خدمات حمایت جامعه.** بخش "خدمات حمایتی جامعه" ما دارای تیمی از "کارمندان صحت جامعه" است که می‌توانند شما را به منابع محلی وصل کنند تا نیازهای اساسی و روزمره خود مانند مسکن، ترانسپورت و غذا را برآورده سازید. شما می توانید خدمات حمایت جامعه را برای خود بخواهید یا یکی از اعضای خانواده می تواند آنها را برای شما درخواست کند. دیگران، از جمله ارائه‌دهندگان خدمات صحی (داکتران)، پلان‌گذاران ترخیص از شفاخانه، مراقبین و کارمندان مدیریت مراقبت ما نیز می‌توانند شما را ارجاع دهند. برای معلومات بیشتر با شماره 1-866-418-7006 تماس بگیرید.

**مدیریت مراقبت.** مدیریت چندین مشکل صحی یا مشکلات صحی مزمن ممکن است دشوار باشد. تیم مدیریت مراقبت ما اینجاست تا به شما کمک کند. مدیر دوسیه شخصی شما به شما کمک می کند تا اهداف صحی خود را شناسایی کرده و برنامه ریزی کنید. آنها همچنان میتوانند در هماهنگی مراقبت که شما از ارائه دهندگان مختلف دریافت میکنید کمک کنند.

مدیران دوسیه ما همچنین می توانند به شما در ارتباط با درمان یا خدماتی که ممکن است به آن نیاز داشته باشید کمک کنند: نرسنگ خصوصی، ABA (تجزیه و تحلیل رفتاری کاربردی)، WISe (پیوند با خدمات فشرده)، PACT (برنامه معالجه جامعه قاطعانه)، و CLIP (برنامه بستری طولانی مدت کودکان). اگر سؤالی دارید یا می خواهید خود را به مدیریت مراقبت ارجاع دهید، با تیم مدیریت مراقبت ما با شماره 1-866-418-7004 (TTY: 711) تماس بگیرید.

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

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

**خانه های صحی.** این پروگرام میتواند مدیریت مراقبت شما را آسان سازد. اعضای واجد شرایط می توانند در مورد مراقبت های انتقالی، هماهنگی مراقبت، آموزش صحت، مدیریت مراقبت و موارد دیگر کمک بگیرند. شما میتوانید معلومات بیشتر را در chpw.org/health-homes بدست بیاورید.

**حمایت از بارداری.** تیم تخصصی ما اینجاست تا به شما کمک کند مراقبتی را که برای شما و کودکتان بهترین است را دریافت کنید. قبل، در جریان و بعد از حامله گی تان حمایت یک به یک را بدست بیاورید. مزایا همچنین شامل یک پمپ رایگان شیردهی سینه و دسترسی به منابع محلی است. معلومات بیشتر در chpw.org/member-center/pregnancy-care.

**حمایت از خدمات صحت رفتاری جوانان.** CHPW برای کمک به کودکان دارای نیازهای رفتاری، خدمات خانه، مکتب و جامعه محور دارد. هنگامی که رفتار کودک زندگی خانوادگی، مکتب یا همسالان را مختل می کند، می توانند از حمایت صحت رفتاری بهره مند شوند. این حمایت شامل هماهنگی مراقبت های ویژه و خدمات صحت روانی فشرده ارائه شده در خانه است. اگر طفل شما به تجزیه و تحلیل رفتاری کاربردی (ABA) نیاز دارد، لطفاً با خطوط تلیفون اختصاصی ما - شماره تلیفون های ABA: 1-866-418-7004 یا (D-SNP) 1-866-418-7005 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید از طریق ایمیل در آدرس زیر با ما تماس بگیرید: caremgmtReferrals@chpw.org.

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

Apple Health ببرخی خدمات دیگر را نیز پوشش می‌دهد که تحت پوشش پلان‌های مدیریت‌شده نیستند (این خدمات با نام "پرداخت در بدل خدمت" نیز شناخته می‌شوند). دیگر پروگرام های مبتنی بر جامعه، مزایا و خدماتی را که در زیر لست شده‌اند پوشش می‌دهند، حتی زمانی که شما نزد ما ثبت‌نام کرده باشید. ما با داکتر شما هماهنگ خواهیم کرد تا به شما در دسترسی به این خدمات کمک کنیم و مراقبت خود را هماهنگ کنید. برای این خدمات به کارت خدمات ProviderOne خود نیاز دارید.

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

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| خدمات سقط جنین[7] | هزینه خدمات Apple Health شامل موارد زیر می شود:<br>• سقط جنین دوایی که به عنوان قرص سقط جنین نیز شناخته می شود.<br>• سقط جنین پروسجری.<br><br>مشتریانی که در یک سازمان مراقبت مدیریت شده Apple Health (MCO) ثبت نام کرده اند، می توانند برای خدمات سقط جنین به خارج از MCO خود مراجعه کنند.<br><br>شامل مراقبت های بعدی برای هر گونه عارضه است. |
| خدمات آمبولانس (هوایی) | همه خدمات حمل و نقل آمبولانس هوایی به مشتریان Apple Health ارائه می شود، از جمله افرادی که در یک سازمان مراقبت مدیریت شده (MCO) ثبت نام کرده اند. |
| خدمات آمبولانس (زمینی) | تمام خدمات ترانسپورتی امبولانس زمینی، اضطراری و غیر اضطراری به مشتریان Apple Health، بشمول آنهاییکه در یک سازمان مراقبت مدیریت شده (MCO) ثبت نام کرده اند، فراهم میگردد. |

[7] Apple Health Expansion خدمات مرتبط با بارداری و پس از بارداری، از جمله خدمات سقط جنین را پوشش نمی دهد.

| | |
|---|---|
| خدمات بحران | خدمات بحران برای حمایت از شما یا کسی که می شناسید در دسترس است.<br><br>در صورت بروز وضعیت عاجل تهدیدکننده حیات، با 911 تماس بگیرید؛ و برای وضعیت اضطراری صحت روان و رفتار، با 988 تماس بگیرید. برای خطوط بحران محلی موجود در منطقه خود به صفحه 24 مراجعه کنید.<br><br>برای خط حیات پیشگیری از خودکشی ملی: با شماره 988 تماس بگیرید یا تکست بزنید، و یا با شماره 1-800-273-8255 تماس بگیرید. کاربران دستگاه‌های TTY می‌توانند با شماره 1-206-461-3219 تماس بگیرند.<br><br>برای خدمات بحران صحت روانی یا اختلال استفاده مواد توسط ولسوالی، لطفاً با سازمان خدمات اداری صحت رفتاری (BH-ASO) تماس بگیرید. BH-ASO از خدمات بحران برای ساکنان واشنگتن بدون در نظر گرفتن واجد شرایط بودن Apple Health حمایت می کند. شماره های تلیفون بحران، بر اساس ولسوالی، را می‌توانید در صفحه 24 بالا یا در آدرس زیر پیدا کنید: hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines. |
| خدمات طب دندان | خدمات قرارداد شامل:<br>• نسخه هایی که توسط داکتر دندان نوشته شده است.<br>• خدمات ABCD توسط یک ارائه دهنده معتبر از Mouth Matters ارائه می شود.<br>• خدمات طبی/جراحی ارائه شده توسط داکتر دندان.<br>• هزینه تسهیلات مرکز جراحی سرپایی.<br>دیگر خدمات طب دندان بدون برنامه مراقبت مدیریت شده توسط Apple Health تحت پوشش قرار می گیرند.<br><br>باید به یک ارائه‌دهنده طب دندان مراجعه کنید که با استفاده از کارت خدمات ProviderOne شما، با پرداخت صورت‌حساب Apple Health بدون برنامه مراقبت مدیریت‌شده موافقت کرده است.<br><br>بیشتر بدانید:<br>• آنلاین در hca.wa.gov/dental-services، یا<br>• به خدمات مشتریان Apple Health با نمبر 1-800-562-3022 تلیفون بزنید.<br><br>برای یافتن ارائه‌دهنده‌ای که Apple Health واشنگتون را به صورت آنلاین می‌پذیرد:<br>• DentistLink.org، یا<br>• https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/ |

| | |
|---|---|
| خدمات دولای زایمان[8] | خدمات دولای زایمان تحت پوشش شامل موارد زیر است حمایت عاطفی، جسمی، روانی-اجتماعی و معلوماتی برای افراد باردار، زایمان، پس از بارداری و خانواده هایشان.<br><br>برای کسب معلومات بیشتر، به hca.wa.gov/billers-providers-partners/program-information-providers/doulas مراجعه کنید. |
| عینک | برای اطفال و جوانان 20 ساله و خردتر از آن: چوکات عینک، لنز عینک و لنزهای تماسی تحت پوشش Apple Health می‌باشند و نیازی به پلان مدیریت‌شده ندارند.<br><br>برای کلان‌سالان 21 ساله و بالاتر: چوکات و لنز عینک تحت پوشش Apple Health نمی‌باشند؛ اما اگر مایل به خرید آن‌ها هستید، می‌توانید عینک خود را از طریق مراکز منتخب عینک سازی قیمت‌های تخفیف‌خورده سفارش دهید. به این آدرس مراجعه کنید: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf |

[8] Apple Health Expansion خدمات مربوط به دوران بارداری و پس از بارداری را پوشش نمی‌دهد.

| | |
|---|---|
| خدمات حمایتی دوران بارداری (MSS)، مدیریت دوسیه نوزاد (ICM)، و آموزش‌های زایمان (CBE) [9] | MSS به افراد باردار و پس از زایمان خدمات صحی و آموزشی پیشگیرانه را در خانه یا محل کار ارائه می دهد تا به بارداری سالم و نوزادی سالم کمک کند.<br>پروگرام ICM به خانواده‌هایی که دارای اطفال یکساله و کوچکتر هستند کمک می‌کند تا درباره منابع مورد نیاز طبی، اجتماعی، آموزشی و دیگر منابع موجود در جامعه معلومات کسب کرده و نحوه استفاده از آن‌ها را بیاموزند، تا نوزاد و خانواده بتوانند رشد و شکوفایی داشته باشند.<br>CBE صنف های گروپی برای افراد باردار و افراد حامی آنها زمانی که توسط یک ارائه دهنده HCA CBE مورد تایید آموزش داده می شود، فراهم می کند. موضوعات شامل علائم هشدار دهنده در بارداری، تغذیه، شیردهی، برنامه زایمان، آنچه در طول زایمان و زایمان باید انتظار می رود و ایمنی نوزاد است.<br>برای ارائه دهندگان در منطقه شما، به hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care مراجعه کنید. |
| مراقبت های معالجه صحت روانی بستری برای کودکان (برنامه بستری طولانی مدت کودکان (CLIP) برای سنین 5 تا 17 سال) | باید توسط سازمان های دارای تصدیق وزارت بهداشت (Department of Health, DOH) ارائه شود. برای دسترسی به این خدمات با ما تماس بگیرید. |
| خدمات مراقبت و حمایت طولانی مدت (LTSS) | صفحه 45 این کتابچه را ببینید.<br>خدمات و حمایت‌هایی برای کمک به شما، در صورتی که دارای ناتوانی فزیکی هستید و یا در انجام فعالیت‌های روزمره زندگی به کمک نیاز دارید. |
| عقیم سازی، سنین 18 تا 20 سال | شما می توانید به هر ارائه دهنده ای که Apple Health را قبول می کند، خودتان ارجاع دهید. ارائه دهنده لازم نیست بخشی از شبکه پلان مراقبت مدیریت شده باشد. |
| خدمات Transhealth (صحت ترانس) | خدمات شامل روش های جراحی، عوارض بعد از عمل، و الکترولیز یا لیزر موهای زائد برای آماده سازی برای جراحی پایین است. مجوز قبلی لازم است.<br>برای دریافت مجوز قبلی خدمات مشتریان Apple Health با شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرید یا به transhealth@hca.wa.gov ایمیل بفرستید. در hca.wa.gov/transhealth معلومات بیشتر کسب کنید. |

[9] Apple Health Expansion خدمات مربوط به دوران بارداری و پس از بارداری را پوشش نمی‌دهد.

| | |
|---|---|
| پروگرام حمایت از افراد باردار مصرف‌کننده مواد (SUPP)[10] | برنامه SUPP یک برنامه شفاخانه ای بستری برای افراد باردار است که نیاز طبی و سابقه مصرف مواد دارند. هدف از این برنامه کاهش آسیب به والدین و نوزاد متولد نشده آنها با ارائه مدیریت ترک و تثبیت طبی و معالجه در یک محیط شفاخانه ای است.<br><br>برای معلومات بیشتر و لستی از ارائه دهندگان تایید شده، به hca.wa.gov/supp-program مراجعه کنید. |
| حمل و نقل برای قرارهای طبی غیر اضطراری | اداره مراقبت های صحی برای خدمات ترانسپورتی به و از ملاقات های مراقبت های صحی غیر اضطراری که توسط Apple Health پوشش داده میشود پرداخت میکند. برای اطفال و نوجوانان 20 ساله و خردتر، ممکن است برای هر نوع خدمت مراقبت صحی که از نظر طبی ضروری باشد، کمک‌هزینه یا خدمات ترانسپورتی در دسترس باشد.<br>کارگزار منطقه ای شما مناسب ترین و کم هزینه ترین حمل و نقل را برای شما ترتیب می دهد. لست دلالان (بروکر) را می‌توانید در hca.wa.gov/transportation-help پیدا کنید. با ارائه‌دهنده خدمات ترانسپورت (بروکِر) در منطقه خود تماس بگیرید تا در مورد نوع خدمات و محدودیت‌های آن معلومات حاصل کنید. |

## خدمات و حمایت های بلندمدت (LTSS)[11]

اداره زندگی در خانه و اجتماع (HCLA) که قبلاً به نام اداره حمایت‌های طولانی‌مدت و سالمندی (ALTSA) شناخته می‌شد – بخش خدمات خانگی و اجتماعی (HCS)، خدمات مراقبتی طولانی‌مدت را برای کلان‌سالان و افراد دارای معلولیت در خانه‌های خودشان (از جمله اعزام مراقب در منزل) و یا در مراکز اقامتی اجتماعی فراهم می‌کند. بخش خدمات خانگی و اجتماعی (HCS) همچنین خدماتی را برای کمک به افراد جهت انتقال از خانه‌های سالمندان به محیط خانه و همچنین حمایت از مراقبین فامیلی فراهم می‌کند. این خدمات توسط پلان صحت شما ارائه نمی شود. برای دریافت معلومات بیشتر در مورد خدمات مراقبت طولانی مدت، با دفتر HCS محلی خود تماس بگیرید.

[10] Apple Health Expansion خدمات مربوط به دوران بارداری و پس از بارداری را پوشش نمی‌دهد.
[11] خدمات و حمایت های طولانی مدت تحت Apple Health Expansion موجود نیست.

## LTSS

بخش خدمات خانگی و اجتماعیِ اداره HCLA باید این خدمات را تایید و تصویب کند. برای معلومات بیشتر با دفتر HCS محلی خود تماس بگیرید:

**منطقه 1 –** آدامز، آسوتین، بنتون، چلان، کلمبیا، داگلاس، فری، فرانکلین، گارفیلد، گرانت، کیتیتاس، کلیکیتات، لینکلن، اوکانوگان، پند اوریل، اسپوکن، استیونز، والا والا، ویتمن، یاکیما – 1-509-568-3767 یا 1-866-323-9409

**منطقه 2 –** آیلند، کینگ (کدهای پستی: 98011, 98019, 98028, 98072, 98133, 98177) سن‌هوان، اسکاگیت، اسنوهومیش، و واتکام – 1-800-780-7094؛

- اگر در شهرستان کینگ در یک کد پستی ذکر نشده زندگی می کنید و به خدمات خانگی یا مسکونی علاقه مند هستید، با پذیرش HCS به شماره 1-(206)-341-7750 یا فکس 6855 - 373 (206) تماس بگیرید
- اگر به خدمات خانه‌های سالمندان علاقه‌مند هستید، با بخش پذیرش HCA به شماره 1-800-780-7094 تماس بگیرید و یا به شماره 6579 - 977 (425) فکس بفرستید

**منطقه 3 –** کلالام، کلارک، کولیتز، گریس هاربر، جفرسون، کیتساپ، لوئیس، میسون، پاسیفیک، پیرس، تورستون، اسکامنیا، واهکیاکوم – 1-800-786-3799 یا فکس 0499 - 586 (360)

بخش خدمات اجتماعی و معلولیت‌های رشدی (DDCS) که قبلاً به نام اداره معلولیت‌های رشدی (DDA) شناخته می‌شد، به اطفال و کلان‌سالان دارای معلولیت‌های رشدی و خانواده‌های آن‌ها کمک می‌کند تا بر اساس نیاز و انتخاب خود، خدمات و حمایت‌های طولانی‌مدت را در جامعه دریافت کنند. برای کسب معلومات بیشتر در مورد خدمات و حمایت‌ها، از وب‌سایت dshs.wa.gov/dda/ دیدن کنید و یا با دفتر محلی DDCS منطقه خود که در زیر لست شده است، تماس بگیرید.

### خدمات برای افراد دارای معلولیت های رشدی

خدمات معلولیت رشد و جامعه (DDCS) باید این خدمات را تأیید کند.

اگر به معلومات یا خدمات نیاز دارید، به dshs.wa.gov/dda/consumers-and-families/eligibility مراجعه کنید یا با دفتر محلی DDCS خود تماس بگیرید:

**منطقه 1**: ادامز، آسوتین، بنتون، چلان، کلمبیا، داگلاس، فری، فرانکلین، گارفیلد، گرانت، کیتیتاس، کلیکیتات، لینکلن، اوکانوگان، پند اوریل، اسپوکن، استیونز، والا والا، ویتمن، یاکیما – 1-800-462-0624 یا ایمیل DDAR1IE@dshs.wa.gov

**منطقه 2**: آیلند، کینگ، سن خوان، اسکاجیت، اسنوهومیش، واتکام - 1-800-326-1247 یا ایمیل DDA2IETEAM@dshs.wa.gov

**منطقه 3**: کلالام، کلارک، کولیتز، گریس هاربر، جفرسون، کیتساپ، لوئیس، میسون، پاسیفیک، پیرس، اسکامنیا، تورستون، واکیاکوم - 1-800-248-0949 یا ایمیل DDAR3IE@dshs.wa.gov

## پروگرام های دوران طفولیت

اداره اطفال جوانان و خانواده‌ها (DCYF) نیز برخی خدمات و پروگرام‌ها را برای اطفال زیر پنج سال فراهم می‌کند. با Community Health Plan of Washington به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید؛ ما می‌توانیم به شما کمک کنیم تا به خدمات ذکر شده در زیر وصل شوید و یا دیگر خدمات مرتبط موجود در منطقه زندگی‌تان را شناسایی کنید.

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

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

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

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

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

## خدمات مستثنی (پوشش داده نشده است)

خدمات زیر بدون داشتن پلان مراقبت مدیریت شده توسط Apple Health Expansion، Apple Health یا Apple Health پوشش داده نمی شوند. اگر هر یک از این خدمات را دریافت کردید، ممکن است مجبور شوید صورت حساب (بل) را بپردازید. با Community Health Plan of Washingtonتماس بگیرید تا هرگونه سوالی دارید بپرسید و یا بررسی کنید که آیا برای خدماتی که تحت پوشش بیمه نیستند، گزینه "مزایای ارزش افزوده" وجود دارد یا خیر. برای معلومات بیشتر، راهنمای مزایای ارزش افزوده ما را به این وبسایت مراجعه کنید hca.wa.gov/vab-chart

| خدمات | معلومات اضافی |
|---|---|
| **دواهای جایگزین** | طب سوزنی، اعمال مذهبی، شفابخش ایمان، معالجه گیاهی، هومیوپاتی، مساج یا مساج درمانی. |
| **مراقبت کایروپراکتیک برای بزرگسالان (21 و بالاتر)** | |
| **جراحی زیبایی یا پلاستیک انتخابی** | از جمله لیفت صورت، برداشتن خالکوبی یا کاشت مو. |
| **تشخیص و تداوی ناباروری، ناتوانی جنسی و اختلال عملکرد جنسی** | |
| **مشاوره ازدواج و جنسی درمانی** | |
| **تجهیزات غیرطبی** | مانند رمپ یا مساجدیگر تغییرات خانه. |
| **وسایل راحتی شخصی** | |
| **امتحانات بدنی مورد نیاز برای استخدام، بیمه، یا مجوز** | |
| **خدمات غیر مجاز توسط قانون فدرال یا ایالتی و قلمروها و دارایی های آن** | قلمروهای ایالات متحده عبارتند از:<br>• Puerto Rico<br>• Guam<br>• U.S. Virgin Islands<br>• Northern Mariana Islands<br>• American Samoa |
| **خدمات ارائه شده در خارج از ایالات متحده** | |
| **خدمات کاهش وزن و کنترول** | دواهای کاهش وزن، محصولات، عضویت در کلپ، یا تجهیزات برای کاهش وزن. |

## دسترسی به معلومات صحت شما

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

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

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

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

درخواست عدالت یا شکایات می تواند در مورد موارد ذیل باشد:

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

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

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

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

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

## مدافعین صحت رفتاری (که قبلاً Ombuds نامیده می شد)

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

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

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

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

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

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

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

**درخواست تجدیدنظر** زمانی است که از ما می‌خواهید دوباره دوسیه شما را بررسی کنیم زیرا با تصمیم ما مخالف هستید. شما میتوانید در جریان 60 روز از تاریخ رد شدن یکی از خدمات درخواست تجدید نظر کنید. درخواست تجدید نظر در مورد خدمات رد شده حقوق حریم خصوصی شما را به خطر نخواهد انداخت. ما می توانیم به شما کمک کنیم درخواست تجدید نظر بدهید. ارائه دهنده شما، یک مدافع صحت رفتاری، یا شخص دیگری ممکن است برای شما درخواست تجدید نظر کند، اگر امضا کنید که موافقت خود را با درخواست تجدیدنظر اعلام کنید. اگر می‌خواهید تا زمانی که تصمیم خود را بررسی می‌کنیم، به دریافت خدماتی که دریافت می‌کنید ادامه دهید، فقط 10 روز فرصت دارید که درخواست تجدیدنظر کنید. ما به صورت کتبی به شما پاسخ خواهیم داد و به شما می گوییم که درخواست تجدیدنظر شما را ظرف پنج روز دریافت کرده ایم. در بیشتر موارد، ما ظرف 14 روز تجدیدنظر شما را بررسی و تصمیم می گیریم. اگر برای تصمیم گیری به وقت بیشتری نیاز داشته باشیم، باید به شما بگوییم. تصمیم تجدیدنظر باید ظرف 28 روز گرفته شود.

شما می توانید به صورت شفاهی یا کتبی درخواست تجدید نظر کنید. درخواست کتبی تجدیدنظر خود را به آدرس: 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 981013 ارسال کنید، و یا به شماره (206) 613-8984 فکس نمایید و یا به ایمیل customercare@chpw.org بفرستید. ما می توانیم به شما کمک کنیم درخواست تجدید نظر خود را ثبت کنید. برای درخواست تجدیدنظر شفاهی، با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) با ما تماس بگیرید.

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

**اگر فوری است.** برای شرایط عاجل طبی، شما یا داکتر تان میتوانید با تماس گرفتن با ما درخواست تجدید نظر سریع (سریع) کنید. اگر وضعیت صحت طبی یا رفتاری شما نیاز به این داشته باشد، در مورد مراقبت شما در جریان سه روز تصمیم گرفته خواهد شد. برای درخواست تجدیدنظر سریع، به ما بگویید چرا به تصمیم سریعتر نیاز دارید. اگر درخواست شما را رد کنیم، درخواست تجدیدنظر شما در همان محدوده‌های زمانی ذکر شده در بالا بررسی می‌شود. در صورت رد درخواست شما برای درخواست تجدیدنظر سریع، باید تلاش های منطقی انجام دهیم تا به شما اطلاعیه شفاهی فوری بدهیم. اگر تصمیم ما مبنی بر تغییر درخواست شما از درخواست تجدیدنظر سریع به درخواست تجدیدنظر استندرد را دوست ندارید، می‌توانید شکایت کنید. در صورت رد درخواست شما برای درخواست تجدیدنظر سریع، سعی خواهیم کرد با شما تماس بگیریم تا بتوانیم دلیل آن را توضیح دهیم و به هر سؤالی پاسخ دهیم. ما باید ظرف دو روز پس از تصمیم گیری، یک اطلاعیه کتبی ارسال کنیم. اگر با تصمیم تجدیدنظر مخالف هستید، حق دارید درخواست رسیدگی اداری کنید. در یک جلسه رسیدگی اداری، یک قاضی حقوق اداری که برای ما یا HCA کار نمی کند، دوسیه شما را بررسی می کند.

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

برای درخواست رسیدگی اداری، باید به دفتر جلسات رسیدگی اداری بگویید که Community Health Plan of Washington درگیر است؛ دلیل رسیدگی؛ چه خدماتی رد شد تاریخی که رد شد؛ و تاریخی که درخواست تجدید نظر رد شد. همچنین، همچنین حتماً نام، آدرس و شماره تلیفون خود را درج کنید.

ارسال درخواست برای استماع یا رسیدگی توسط:

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

یا

2. نوشتن به:

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

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

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

**محدودیت زمانی مهم:** اگر اقدامی برای درخواست تجدیدنظر در مورد تصمیم رسیدگی انجام ندهید، تصمیم محکمه ظرف **21 روز** از تاریخ ارسال پست، به حکم نهایی تبدیل می‌شود.

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

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

برای کمک در آماده سازی برای بررسی مستقل تان با (TTY: 711) 1-800-440-1561 تماس بگیرید. اگر صحت شما در خطر است، ممکن است درخواست یک تصمیم سریع داشته باشید. اگر درخواست این بررسی را داشته باشید، دوسیه شما ظرف سه روز کاری به IRO ارسال خواهد شد. شما مجبور نیستید برای این بررسی هزینه ای بپردازید. تصمیم IRO را به شما اطلاع خواهیم داد.

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

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

یا

- بنویسید به:

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

## حقوق شما

به عنوان یک عضو، شما حق دارید:

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

- پالیسی‌ها، مزایا، خدمات پلان و حقوق و مسئولیت‌های اعضا را حداقل سالیانه دریافت کنید.
- توصیه هایی در مورد حقوق و مسئولیت های خود به عنوان یکی از اعضای Community Health Plan of Washington ارائه دهید
- لیستی از شماره تلیفون های بحران را دریافت کنید.
- برای تکمیل فورم های دستورالعمل های پیشبرد ذهنی یا طبی کمک دریافت کنید.

## مسئولیت های شما

به عنوان یک ثبت نام، شما موافقت می کنید:

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

# دستورالعمل های قبلی (احتیاطی)

## یک دستورالعمل قبلی چیست؟

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

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

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

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

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

- درخواست کنید تا پالیسی های پلان صحت خود را در مورد دستورالعمل های قبلی ببینید.
- اگر دستورالعمل شما رعایت نشد، شکایت خود را به Community Health Plan of Washington یا HCA ارسال کنید.

فورم دستورات داکتر برای درمان پایدار زندگی (POLST) برای هر کسی است که یک حالت صحی جدی دارد و نیاز دارد تا در مورد درمان پایدار زندگی تصمیم بگیرد. ارائه دهنده شما می تواند از فورم POLST برای نشان دادن خواسته های شما به عنوان دستورات طبی واضح و خاص استفاده کند. برای کسب معلومات بیشتر در مورد وصیت‌نامه صحی، با ما تماس بگیرید یا با ارائه‌دهنده خدمات صحی خود صحبت کنید.

## دستورالعمل های قبلی صحت روان

### دستورالعمل قبلی صحت روان چیست؟

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

می‌تواند به دیگران درباره اینکه چه رفتاری را می‌خواهید یا نمی‌خواهید اطلاع دهد، و می‌تواند فردی را شناسایی کند که به او اختیار تصمیم‌گیری از طرف شما را داده‌اید.
اگر دستورالعملی برای پیشبرد مراقبت از صحت جسمانی دارید، باید آن را با ارائه دهنده مراقبت های صحت روانی خود در میان بگذارید تا آنها خواسته های شما را بدانند.

### چگونه دستورالعمل قبل صحت روان را تکمیل کنم؟

شما می توانید یک کاپی فورم دستورالعمل قبلی صحت روانی و معلومات بیشتر در مورد اینکه چگونه آن را تکمیل کنید در hca.wa.gov/health-care-services-and-supp.3orts/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives بدست بیاورید.

Community Health Plan of Washington، ارائه دهنده مراقبت های صحت رفتاری یا وکیل صحت رفتاری شما نیز می توانند به شما در تکمیل فورم کمک کنند. برای معلومات بیشتر با ما تماس بگیرید.

## جلوگیری از تقلب، ضایعات و سوء استفاده

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

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

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

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

## ما از حریم خصوصی شما محافظت می کنیم

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

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

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

ما ممکن PHI شما را بدون بدست آوردن تایید کتبی از شما تحت شرایط ذیل استفاده یا به اشتراک بگذاریم:

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

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

اگر می خواهید به معلومات صحی محافظت شده تان (PHI) دسترسی داشته باشید، فورم درخواست دسترسی به معلومات صحی محافظت شده را که در chpw.org/member-center/member-forms-tools موجود است، تکمیل و برگردانید. همچنین می توانید با تماس با خدمات مشتریان CHPW به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) درخواست یک کاپی از فورم کنید.

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

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

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

یا:

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

**توجه:** این معلومات فقط یک نمای کلی است. ما ملزم هستیم که PHI شما را خصوصی نگه داریم و سالانه معلومات مکتوب در مورد اقدامات حفظ حریم خصوصی برنامه و PHI شما را به شما ارائه دهیم. لطفاً برای جزئیات بیشتر به اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی خود مراجعه کنید. همچنین می توانید با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711)، آدرس ما 1111 rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 981013 و ایمیل ما customercare@chpw.org، وب سایت ما chpw.org برای معلومات بیشتر تماس بگیرید.

## صدای خود را به گوش دیگران برسانید

شورای مشورتی اعضا (MAC) یک فضای جمعی است که اعضای CHPW می توانند ارزش ها، نیازها و تجربه ها خود را مستقیماً با ما به اشتراک بگذارند. به عنوان عضو شورا، شما می توانید به شکل دهی و بهبود خدمات و پروگرام های صحی CHPW کمک کنید تا بهترین حمایت را از صحت جامعه تان داشته باشید. ما به وقت، تخصص و تجربه ها ارزشمند زندگی شما ارزش می دهیم. به عنوان عضو شورا، برای هر جلسه شورا که شرکت می کنید، دستمزد دریافت خواهید کرد.

فرقی نمی کند که تازه به CHPW پیوسته باشید یا عضو قدیمی باشید، پیشینه منحصر به فرد و تجربه ها زیسته شما برای ما اهمیت دارد. برای ارتباط با ما درباره عضویت، این فورم کوتاه را تکمیل کنید forms.chpw.org/member-advisory-signup یا به ما ایمیل بزنید member_workgroup@chpw.org.

## میزهای گرد همکار سیستم جوانان خانواده (FYSPRT)

میزگردهای شریکِ سیستم، جوانان و خانواده (FYSPRT) بر این باور استوارند که جوانان و خانواده‌ها می‌توانند و باید نقشی فعال در نحوه ارائه خدمات صحت روان و رفتار به خودشان داشته باشند. FYSPRTs یک بستر برای خانواده ها، جوانان، و همکاران سیستم (عدالت نوجوانان، آموزش، رفاه اطفال، وغیره) است تا با هم یکجا شوند تا همکاری کنند، گوش دهند، و صدای جامعه را در تصمیم گیری در سطوح منطقوی، ایالتی و مقننه ادغام کنند.

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

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

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

## گروه کاری اعلان های مصرف کنندگان

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

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

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

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

COMMUNITY
HEALTH PLAN
of Washington™

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

AH_MK001_Mbr_Handbook_IMC_01_2026 DAR