



COMMUNITY HEALTH PLAN
of Washington™

The power of community



WASHINGTON APPLE HEALTH

کتاب مزایای طی و صحت

رفتاری شما 2025



Multi-Language Insert

You have the right to get this information in a different format, such as audio, Braille, or large font due to special needs or in your language, at no additional cost.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Español (Spanish) ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-440-1561 (TTY: 711).

繁體中文 (Chinese) 注意: 如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-440-1561 (TTY: 711)。

Af Soomaali (Somali) DIGTOONI: Haddii aad ku hadasho Af Soomaali, adeegyada caawimada luqadda, oo lacag la'aan ah, ayaa lagu heli karaa adiga. Wac 1-866-907-1906. (TTY: 711).

Русский (Russian) ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-440-1561 (телетайп: 711).

(Arabic) العربية ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-440-1561 (طابعة هاتفية: 711).

አማርኛ (Amharic) ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ማከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-440-1561 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።

توجه برای دری (Dari) اگر به زبان دری صحبت می کنید، خدمات مساعدت زبان، طور رایگان برای شما موجود می باشد. با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.

ትግርኛ (Tigrinya) ምልክታ: ትግርኛ ትዘረብ ተኸይንካ ኣገልግሎት ኣገዝ ቋንቋ ንዓኽ ብናጻ ይርከብ:: ደውል 1-800-440-1561 (TTY: 711)::

Français (French) ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique, gratuits, vous sont offerts. Appelez le 1-800-440-1561 (TTY : 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi) ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-440-1561 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

한국어 (Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-440-1561 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

(Farsi) فارسی وتوجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای تماس بگیرید. (1-800-440-1561 (TTY: 711) شما فراهم می باشد. با

Українська (Ukrainian) УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-800-440-1561 (телетайп: 711).

پاملرنه: که تاسو په پښتو ژبه خبرې کوئ، د ژبې مرستندويه خدمات ستاسو لپاره په وړيا توگه موجود دي (Pushhto) چوپتيا 1-800-440-1561 (TTY: 711) ته زنگ ووهئ.

فهرست مطالب

5 به Washington Apple Health و Community Health Plan of Washington خوش آمدید
6 اطلاعات تماس مهم
6 ارائه دهندگان مراقبت های صحی من
7 نحوه استفاده از این کتابچه راهنما
8 شروع شدن
8 شما برای دسترسی به خدمات به دو کارت نیاز دارید، کارت شناسایی عضو Community Health Plan of Washington و کارت خدمات ProviderOne
8 1. کارت شناسایی عضو Community Health Plan of Washington
9 2. کارت خدمات ProviderOne شما
9 اگر به کارت خدمات ProviderOne جدید نیاز دارید
10 تغییر پلان های صحت
11 معلومات برای سرخپوستان آمریکا و بومیان آلاسکا
11 معلومات برای ثبت نام کنندگان Apple Health Expansion
12 حقوق و حریم خصوصی شما
12 استفاده از بیمه صحی خصوصی و پوشش Community Health Plan of Washington
13 چگونه مراقبت های صحی دریافت کنیم
13 نحوه انتخاب ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP)
13 تنظیم اولین قرار PCP
14 نحوه دریافت مراقبت های تخصصی و ارجاعات
14 خدماتی که می توانید بدون ارجاع دریافت کنید
14 صحت از راه دور/طبابت از راه دور
15 شما باید به دکتران، فارمسی ها، ارائه دهندگان صحت رفتاری، و شفاخانه های Community Health Plan of Washington بروید
15 پرداخت برای خدمات مراقبت های صحی
16 برنامه های بهبود کیفیت
16 برنامه های مدیریت استفاده
16 چگونه فناوری (تکنالوژی) جدید را ارزیابی می کنیم
16 دریافت مراقبت در مواقع اضطراری یا زمانی که از خانه دور هستید
16 در مواقع اضطراری
16 اگر به مراقبت فوری نیاز دارید
17 اگر بعد از ساعت کاری به مراقبت نیاز دارید
17 شماره تلفون خط بحران شهرستان (کاونتی)

18.....	انتظارات برای زمانی که یک ارائه دهنده مراقبت های صحی شما را ببیند.....
19.....	مزایای پوشش داده شده توسط Community Health Plan of Washington.....
19.....	خدمات عمومی و مراقبت های عاجل.....
20.....	دواخانه یا نسخه.....
20.....	خدمات مراقبت صحی برای اطفال.....
24.....	معالجه.....
25.....	تخصص.....
26.....	شنوایی و بینایی.....
26.....	تنظیم خانواده و صحت باروری.....
27.....	پوشش پس از بارداری (APC).....
27.....	تجهیزات و لوازم طبی.....
27.....	لابراتوار ها و اشعه ایکس (ایکسری).....
28.....	صحت زنان و زایمان.....
28.....	خدمات اضافی که ما ارائه میدهم.....
29.....	هماهنگی مراقبت.....
29.....	خدمات مدیریت دوسیه پیچیده.....
29.....	خدمات هماهنگی مراقبت اضافی که ممکن است ارائه دهیم.....
31.....	خدمات سقط جنین.....
36.....	خدمات مستثنی (پوشش داده نشده است).....
37.....	دسترسی به معلومات صحت شما.....
37.....	اگر از ارائه دهنده، پلان صحت یا هر جنبه ای از مراقبت خود ناراضی هستید.....
38.....	مدافعین صحت رفتاری (که قبلاً Ombuds نامیده می شد).....
38.....	معلومات مهم در مورد رد درخواست، تجدید نظر و جلسات رسیدگی اداری.....
40.....	حقوق شما.....
41.....	مسئولیت های شما.....
42.....	دستورالعمل های قبلی (احتیاطی).....
42.....	یک دستورالعمل قبلی چیست؟.....
43.....	دستورالعمل های قبلی صحت روان.....
43.....	دستورالعمل قبلی صحت روان چیست؟.....
43.....	چگونه دستورالعمل قبل صحت روان را تکمیل کنم؟.....
43.....	جلوگیری از تقلب، ضایعات و سوء استفاده.....
43.....	ما از حریم خصوصی شما محافظت می کنیم.....

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

خوش آمدید!

تشکر از ثبت نام در Washington Apple Health (Medicaid) و به Community Health Plan of Washington (CHPW)، پلان صحت تان خوش آمدید. ما با Apple Health کار می‌کنیم تا پوشش شما را ارائه دهیم. این کتابچه راهنما جزئیات بیشتری در مورد مزایای تحت پوشش شما و چگونگی بدست آوردن خدمات ارائه می‌دهد.

زمانیکه شما در مراقبت مدیریت شده ثبت نام می‌کنید، Apple Health به پلان صحتی شما یک حق بیمه ماهانه برای پوشش شما پرداخت می‌کند. پوشش شما شامل خدمات صحت فیزیکی یا جسمانی و رفتاری مانند پیشگیرانه (وقایوی)، اولیه، مراقبت های تخصصی، طبابت از راه دور و سایر خدمات صحتی است. اکثر مراجعین تحت مراقبت مدیریت شده باید ارائه دهندگان را در شبکه پلان خود ببینند. اکثر خدمات دریافتی خارج از محدوده خدمات پلان شما تحت پوشش قرار نخواهند گرفت مگر اینکه از قبل تایید شده باشند. با ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) خود کار کنید تا تصدیقی قبلی را برای مراقبت های دریافت شده در خارج از ساحه خدمات بدست آورید. برای دریافت یک ارائه دهنده مراقبت های صحتی هندی (IHCP) به عنوان PCP 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.

در چند هفته آینده با اعضای جدید در تماس خواهیم بود. شما می‌توانید هر گونه سوالی را از ما بپرسید و در تعیین قرارهای ملاقات کمک بگیرید. اگر سوالی دارید، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) با ما تماس بگیرید.

اگر انگلیسی زبان مورد علاقه شما نیست یا ناشنوا، ناشنوا و نابینا یا کم شنوا هستید، ما می‌توانیم کمک کنیم. ما می‌خواهیم شما بتوانید به مزایای مراقبت های صحتی خود دسترسی داشته باشید. اگر به هر گونه معلومات به زبانی غیر از انگلیسی، از جمله زبان 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 می‌توانیم به شما کمک کنیم ارائه دهنده ای را پیدا کنید که به زبان شما صحبت می‌کند.

هنگامی که در یک قرار مراقبت صحتی تحت پوشش Apple Health شرکت می‌کنید، حق دریافت خدمات دسترسی به زبان را دارید. ارائه دهنده شما موظف است یک مترجم برای قرار ملاقات های شما تعیین کند. وقتی قرار ملاقات خود را تعیین می‌کنید، به ارائه دهنده مراقبت های صحتی خود اطلاع دهید که به مترجم نیاز دارید.

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

اگر در مورد برنامه خدمات مترجم ما سوالی دارید، از وب سایت ما به آدرس chpw.org/contact-us/language-assistance دیدن کنید. همچنین می‌توانید از صفحه وب خدمات مترجم سازمان مراقبت های صحتی (HCA) به آدرس hca.wa.gov/interpreter-services مراجعه کنید یا به خدمات مترجم HCA در interpretersvcs@hca.wa.gov ایمیل کنید.

اگر برای درک اطلاعات به کمک نیاز دارید یا در قالب های دیگر به آن نیاز دارید با ما تماس بگیرید. اگر ناتوانی (معلولیت) دارید، نابینا هستید یا بینایی محدودی دارید، ناشنوا یا کم شنوا هستید، یا این کتاب یا مطالب دیگر را درک نمی‌کنید، 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 هزینه ای در اختیار شما قرار دهیم. ما می‌توانیم به شما بگوییم که آیا دفتر ارائه دهنده خدمات با ویلچر قابل دسترسی است یا دستگاه های ارتباطی خاص یا سایر تجهیزات ویژه دارد. ما همچنین موارد زیر را ارائه می‌دهیم:

• خط TTY (شماره تلفون TTY ما 711 است).

- اطلاعات با چاپ بزرگ
- کمک در تعیین قرار یا ترتیب حمل و نقل (ترانسپورت) به قرار ملاقات.
- نام و آدرس ارائه دهندگانی که در نیازهای مراقبتی خاص تخصص دارند.

اطلاعات تماس مهم

سازمان	ساعات خدمات مشتریان	شماره های تلفون خدمات مشتریان	آدرس وب سایت
Community Health Plan of Washington	دوشنبه – جمعه 8 صبح تا 5 بعد از ظهر.	1-800-440-1561 (TTY: 711)	chpw.org
خدمات مشتریان Health Care Authority (HCA) Apple Health	دوشنبه – جمعه 7 صبح تا 5 بعد از ظهر.	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	دوشنبه تا جمعه 8 صبح تا 6 بعد از ظهر.	1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

ارائه دهندگان مراقبت های صحی من

پیشنهاد می کنیم برای دسترسی سریع نام و شماره تلفون ارائه دهندگان خود را یادداشت کنید. ما معلومات را در وب سایت خود در دایرکتوری ارائه دهنده خود در chpw.org/find-a-doctor خواهیم داشت. شما همچنین می توانید با ما تماس بگیرید و ما کمک خواهیم کرد.

ارائه دهنده خدمات صحی	نام	تلفون
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 اطلاعاتی خود در مورد Apple Health تکیه کنید. این کتاب راهنما برای ارائه خلاصه ای از اطلاعات در مورد مزایای صحی شما در نظر گرفته شده است. می توانید با مراجعه به صفحه قوانین و مقررات «سازمان مراقبت های صحی» به صورت آنلاین در این آدرس: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking اطلاعات دقیقی درباره برنامه Apple Health دریافت کنید.

نحوه استفاده از این کتابچه راهنما

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

تماس	اگر سوالی در مورد... دارید
<p>اداره مراقبت صحت ایالت واشنگتن (HCA):</p> <ul style="list-style-type: none"> پورتال مشتری ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>اگر هنوز سوالی دارید یا به کمک بیشتری نیاز دارید، با شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرید.</p>	<ul style="list-style-type: none"> تغییر یا لغو ثبت نام از پلان مراقبت مدیریت شده Apple Health شما - صفحه 10 نحوه دریافت خدمات تحت پوشش Apple Health که در پلان شما گنجانیده نشده است - صفحه 10 کارت خدمات ProviderOne شما - صفحه 9
<p>Community Health Plan of Washington به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا به آدرس chpw.org آنلاین مراجعه کنید.</p>	<ul style="list-style-type: none"> انتخاب یا تغییر ارائه دهندگان شما - صفحه 13 خدمات یا دواهای تحت پوشش - صفحه 19 شکایت - صفحه 37 درخواست تجدید نظر در مورد تصمیمی که توسط پلان صحت شما بر مزایای شما تأثیر می گذارد - صفحه 38
<p>ارائه دهنده مراقبت های اولیه شما اگر شما برای انتخاب یک ارائه دهنده مراقبت اولیه نیاز به کمک دارید، با ما در 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا به chpw.org آنلاین مراجعه کنید.</p> <p>با شماره 1-866-418-2920 (TTY: 711) می توان به خط مشاوره پرستار مراجعه کرد.</p>	<ul style="list-style-type: none"> مراقبت های طبی شما - صفحه 13 ارجاع به متخصصان - صفحه 14
<p>Washington Healthplanfinder در 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) یا به این آدرس: wahealthplanfinder.org آنلاین مراجعه کنید.</p>	<ul style="list-style-type: none"> تغییرات در حساب شما مانند: <ul style="list-style-type: none"> تغییر آدرس، تغییر درآمد، وضعیت تأهل (حالت مدنی)، بارداری و تولد یا فرزندخواندگی

<p>Washington State Health Care Authority</p> <ul style="list-style-type: none"> گزارش تقلب در واجد شرایط بودن Washington Apple Health WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 گزارش ارائه دهندگان Medicaid hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 <p>برای معلومات مفصل به وبسایت HCA مراجعه کنید: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention</p>	<ul style="list-style-type: none"> نحوه گزارش تقلب، ضایعات، سوء استفاده
---	--

شروع شدن

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

1. کارت شناسایی عضو Community Health Plan of Washington

CUSTOMER SERVICE 1-800-440-1561 TTY Relay: 711.
Member | chpw.org

LIFE-THREATENING EMERGENCY Call 911 or go to the nearest emergency care facility. Contact your PCP or call CHPW customer service at 1-800-440-1561 within 24 hours.

NURSE ADVICE LINE (NAL) 1-866-418-2920 or TTY Relay: 711.

URGENT CARE Call your clinic (PCP). After hours, call the NAL.

CRISIS LINE 1-866-427-4747

PHARMACY COVERAGE DETERMINATIONS 1-800-753-2851

VISION SERVICE PLAN (VSP) 1-800-877-7195 (adults 21+)

Provider | mychpw.chpw.org/en/provider

HOSPITAL ADMISSIONS Hospitals must notify customer service within one business day of hospital admissions.

SUBMIT CLAIMS Community Health Plan of Washington Claims, PO Box 269002 Plano, TX 75026-9002.

SUBMIT RX CLAIMS Express Scripts ATTN: Commercial Claims, P.O. Box 14711, Lexington, KY 40512-4711.



COMMUNITY HEALTH PLAN
of Washington
The power of community

Name John Sample
Member ID 12345678

Group IMC Apple Health – Family
Region King County

Clinic (PCP) Clinic XYZ
Clinic Phone 555-555-5555

Copay OV \$0 / ER \$0 RX \$0

RXBin 003858 **PCN** A4 **RXGroup** CHWA

State ID 2000000000WA




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 نیاز به مراقبت دارید با ما در 1-800-440-1561 (TTY: 711) یا customercare@chpw.org تماس بگیرید قبل از اینکه کارت شما بیاید. ارائه‌دهنده شما همچنین می‌تواند برای بررسی واجد شرایط بودن با ما تماس بگیرد.

2. کارت خدمات ProviderOne شما

شما همچنان یک کارت خدمات ProviderOne را از طریق پست دریافت خواهید کرد.

کارت خدمات ProviderOne شما هفت تا 10 روز پس از اینکه واجد شرایط پوشش Apple Health باشید برای شما پست می‌شود. این یک کارت شناسایی پلاستیکی است که شبیه سایر کارت های شناسایی بیمه صحتی است. این کارت را نگه دارید و معلومات تان را محافظت کنید.



کارت خدمات شما فقط شامل معلومات ذیل خواهد بود:

- نام شما
 - شماره شناسه ProviderOne
 - تاریخ صدور
 - وب سایت ProviderOne
 - معلومات خدمات مشتریان
- (هیچ معلومات در مورد وضعیت اقامت یا مهاجرت نمایش داده نخواهد شد)

اگر در گذشته کارت جدیدی دریافت کرده باشید، HCA به طور خودکار برای شما کارت جدیدی ارسال خواهد کرد. در صورت نیاز می‌توانید درخواست کارت جدید بدهید. هر فرد شماره مشتری ProviderOne خود را دارد. این کارت را در قرار ملاقات با داکتر خود همراه داشته باشید. ارائه دهندگان از این کارت برای اطمینان از پوشش خدمات شما استفاده می‌کنند.

استفاده از کارت خدمات ProviderOne

می‌توانید یک نسخه دیجیتالی از کارت خدمات ProviderOne خود را از طریق برنامه تلفون همراه WAPlanfinder مشاهده کنید. در مورد اپلیکیشن در wahbexchange.org/mobile/ بیشتر یاد بگیرید. وقتی همیشه یک نسخه دیجیتال همراه خود دارید، نیازی به سفارش تعویض نیست!

شماره مشتری ProviderOne شما در پشت کارت شما قرار دارد. همیشه نه رقم خواهد بود و به "WA" ختم می‌شود. شروع پوشش خود را تایید کنید یا پلان صحتی خود را از طریق پورتال مشتری ProviderOne در <https://www.waproviderone.org/client> تغییر دهید.

ارائه دهندگان مراقبت های صحتی نیز از ProviderOne استفاده می‌کنند تا ببینند آیا شما در Apple Health ثبت نام کرده اید یا خیر.

اگر به کارت خدمات ProviderOne جدید نیاز دارید

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

- وب سایت پورتال مشتری ProviderOne را ببینید: <https://www.waproviderone.org/client>

- با خط رایگان IVR به شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرید، دستورالعمل ها را دنبال کنید.
- درخواست تغییر آنلاین: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>

○ Client ("مشتری") را انتخاب کنید.

○ از منوی کشویی انتخاب موضوع برای انتخاب "Services Card" («کارت خدمات») استفاده کنید.

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

خدمات Apple Health بدون یک پلان مراقبت مدیریت شده (که همچنان فیس-برای-خدمات نامیده میشود) پوشش داده میشود

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

- خدمات صحت دندان توسط متخصص داکتر دندان،
- عینک برای کودکان (20 سال و کمتر)،
- خدمات و حمایت های مراقبت طولانی مدت¹،
- خدمات حمایت مادران گام های اول (MSS)، اولین مراحل مدیریت مورد نوزاد (ICM)، آموزش زایمان، برنامه مصرف مواد مخدر با استفاده از افراد باردار (SUPP)، مشاوره ژنتیک قبل از تولد، و ختم بارداری²، و
- خدمات برای افراد دارای معلولیت های انکشافی.

برای دسترسی به این مزایا فقط به کارت خدمات ProviderOne خود نیاز دارید. PCP یا Community Health Plan of Washington به شما کمک می کند به این خدمات دسترسی داشته باشید و مراقبت های خود را هماهنگ کنید. برای جزئیات بیشتر در مورد مزایای پوشش داده شده به صفحه 19 مراجعه کنید. اگر در مورد مزایا یا خدمات ذکر شده در اینجا سوالی دارید با ما تماس بگیرید.

تغییر پلان های صحت

شما حق دارید پلان صحت خود را در هر زمان تغییر دهید. تغییر پلان شما ممکن است به محض یک ماه پس از ایجاد تغییر اتفاق بیفتد. 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 وب سایت Washington Healthplanfinder تغییر دهید: wahealthplanfinder.org
- از پورتال مشتری ProviderOne بازدید کنید: <https://www.waproviderone.org/client>
- درخواست تغییر آنلاین: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
- موضوع "Enroll/Change Health Plans" ("ثبت نام/تغییر پلان های صحت") را انتخاب کنید.
- با HCA تماس بگیرید: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

¹ خدمات و حمایت های طولانی مدت تحت Apple Health Expansion پوشش داده نمیشود.
² Apple Health Expansion خدمات مربوط به بارداری و بعد از بارداری را پوشش نمی دهد.

اگر تصمیم به تغییر پلان های صحت دارید، ما با پلان جدید شما برای انتقال مراقبت های طبی ضروری کار خواهیم کرد تا بتوانید به دریافت خدمات مورد نیازتان ادامه دهید. **توجه:** ثبت نام کنندگان در برنامه بررسی و هماهنگی مریض باید در همان پلان صحت به مدت یک سال بمانند. در صورت نقل مکان با ما تماس بگیرید.

معلومات برای سرخپوستان آمریکا و بومیان آلاسکا

HCA به سرخپوستان آمریکا و بومیان آلاسکا در واشنگتن این امکان را می دهد که بین مراقبت مدیریت شده Apple Health یا پوشش Apple Health بدون برنامه مراقبت مدیریت شده (که هزینه خدمات نیز نامیده می شود) انتخاب کنند. HCA این کار را برای پیروی از قوانین فدرال، به رسمیت شناختن سیستم ارائه مراقبت های صحت سرخپوستان، و کمک به اطمینان از دسترسی شما به مراقبت های صحت مناسب فرهنگی انجام می دهد. شما میتوانید برای سوالات یا تغییر ثبت نامتان با HCA در 1-800-562-3022 تماس بگیرید. شما می توانید انتخاب(های) خود را در هر زمانی تغییر دهید، اما این تغییر تا ماه آینده قابل اجرا نخواهد بود.

اگر شما از طریق یک مرکز خدمات صحت هندی (IHS)، پروگرام صحت قبیله ای، یا پروگرام صحت هندی شهری (UIHP) با یک دستیار قبیله ای وصل یا همکاری کرده باشید، آنها میتوانند در تصمیم گیری به شما 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 صحت یا پوشش مراقبت های صحت خود سوالی دارید، کارکنان قبیله ای یا UIHP شما ممکن است بتوانند به شما کمک کنند.

اگر شما هندی آمریکایی یا بومی آلاسکا هستید، شما ممکن قادر به بدست آوردن خدمات مراقبت صحت از طریق یک مرکز IHS، پروگرام مراقبت صحت قبیله ای یا UIHP مانند Seattle Indian Health Board یا Native Project of Spokane باشید. ارائه دهندگان این کلینیک ها آگاه هستند و فرهنگ، جامعه و نیازهای مراقبت های صحت 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

Apple Health Expansion یک برنامه جدید است که برای ارائه پوشش مراقبت های صحت به افراد 19 ساله یا بالاتر با شرایط مهاجرتی که واجد شرایط این برنامه هستند طراحی شده است. افراد واجد شرایط شامل کسانی هستند که بر اساس وضعیت مهاجرت خود واجد شرایط سایر برنامه های Apple Health نیستند. تحت این برنامه، شما در یک پلان صحت ارائه شده در شهرستان خود ثبت نام می کنید. این پلان صحت مراقبت صحت 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 زبان مورد نیاز است.

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

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

- خدمات صحت طبی و رفتاری
- خدمات معالجه دندان
- قرار ملاقات های تحت پوشش حمل و نقل به Apple Health
- خدمات ترجمان
- فارمی (دواهای بدون نسخه و نسخه در لیست دواهای 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:

- آزمایش، تشخیص و تداوی اولیه و دوره ای (EPSDT)
- نظارت حمایتی

- وظیفه پرستاری خصوصی
- مراقبت طولانی مدت در مرکز پرستاری
- تسهیلات مراقبت متوسط
- برنامه صحت در خانه (Health Home)
- خدمات مربوط به حاملگی و بعد از آن

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 بارداری (APC)
- فقط تنظیم خانواده

حقوق و حریم خصوصی شما

ما طبق قانون موظف هستیم از معلومات صحتی شما محافظت کرده و آن را خصوصی نگه داریم. ما از معلومات شما برای ارائه مزایا، انجام تداوی، پرداخت و عملیات مراقبت های صحتی استفاده می کنیم و به اشتراک می گذاریم. 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. معلومات بیشتر در مورد حریم خصوصی را میتوان در بخش "ما از حریم خصوصی شما محافظت میکنیم" این کتابچه راهنما یافت.

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

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

اطمینان حاصل کنید که ارائه دهندگان مراقبت های صحتی شما در شبکه ارائه دهندگان Community Health Plan of Washington هستند یا مایلند برای هر گونه مشارکت، کسورات 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 سایر ارائه دهندگان طبی، همه کارت ها را نشان دهید. این ها عبارتند از:

- کارت بیمه صحتی 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 صحتی خصوصی شما به پایان می رسد،
- پوشش بیمه صحتی خصوصی شما تغییر می کند، یا
- در مورد استفاده از Apple Health با بیمه صحتی خصوصی خود سوالی 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. می توانید اطلاعات PCP خود را در کارت شناسایی عضو خود بیابید. اگر شما یکی را انتخاب نکنید، ما یک PCP را برای شما انتخاب می کنیم. اگر قبلاً PCP دارید یا درباره ارائه دهنده ای که می خواهید امتحان کنید شنیده اید، می توانید از یک ارائه دهنده 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 می توانید یک PCP 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 برطرف خواهد کرد. خدماتی که می توانید دریافت کنید شامل معاینات منظم، مصون سازی (واکسین) و سایر تداوی ها می شود.

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 شناسایی 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 نمایید:

- 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، به زودترین 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. PCP شما میتواند به شما بگوید که چه خدمات نیاز به تأیید قبلی دارد یا شما میتوانید با ما تماس بگیرید تا بپرسید.

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 تأیید قبلی با اطلاعات 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 تصمیم خود را حداکثر تا 14 روز به شما اطلاع خواهیم داد.

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 38 مراجعه کنید. اگر PCP شما یا Community Health Plan of Washington شما را به متخصصی خارج از شبکه ما ارجاع دهد و ما از قبل آن را تأیید کنیم، شما مسئولیتی در قبال هیچ مصرفی ندارید.

خدماتی که می توانید بدون ارجاع دریافت کنید

در صورت نیاز برای دیدن یک ارائه دهنده در شبکه ما نیازی به ارجاع از PCP خود ندارید:

- خدمات پاسخگویی به بحران صحت رفتاری شامل موارد زیر میشود:
 - مداخله در بحران
 - خدمات ارزیابی و تداوی
- خدمات تنظیم خانواده
- آزمایش HIV یا ایدز
- مصون سازیها (واکسیناسیون)
- خدمات صحت رفتاری سرپایی
- تداوی امراض مقاربتی و مراقبت های بعدی
- معاینات سل و مراقبت های بعدی
- خدمات صحتی زنان شامل:
 - خدمات زایمان شامل خدمات قابله و
 - معاینات سینه یا لگن

صحت از راه دور/طبابت از راه دور

اگر توسط ارائه دهنده تان حمایت گردد، شما میتوانید به عوض یک قرار ملاقات حضوری با فراهم کننده تان از طریق تلفون یا کامپیوتر صحبت کنید.

این به عنوان 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 های فوری مجازی نیز به عنوان بخشی از پوشش Apple Health شما گزینه ای است، اطلاعات بیشتر را می توانید در صفحه 16 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 صحتی 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 پرستار 24 ساعته ما به شماره 1-866-418-2920 (TTY: 711) تماس بگیرید تا در مورد نوع مراقبتی که ممکن است به آن نیاز داشته باشید مشاوره رایگان دریافت کنید. اگر سوالی دارید یا اطلاعات بیشتری در مورد مراقبت مجازی CHPW دارید، لطفاً با خدمات مشتری به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا به customer-care@chpw.org ایمیل کنید.

شما باید به داکتران، فارمسی ها، ارائه دهندگان صحت رفتاری، و شفاخانه های Community Health Plan of Washington بروید

شما باید از ارائه دهندگان صحت فیزیکی و رفتاری استفاده کنید که با Community Health Plan of Washington کار می کنند. ما همچنین شفاخانه ها و دواخانه هایی داریم که می توانید از آنها استفاده کنید. می توانید فهرستی حاوی اطلاعات ارائه دهندگان، دواخانه ها و شفاخانه های ما درخواست کنید. دایرکتوری ها عبارتند از:

- شفاخانه ها و دواخانه ها.
- نام، مکان و شماره تلفون ارائه دهنده.
- تخصص، مدارک تحصیلی و مدرک یا دیپلوم طبی.
- فراغت از فاکولته طب، تکمیل رزیدنتی، و وضعیت تصدیقنامه هیئت مدیره.
- زبان هایی که توسط آن ارائه دهندگان صحبت می شود.
- هر گونه محدودیت در نوع مریضان (بزرگسالان، کودکان و غیره) که ارائه دهنده می بیند.
- تشخیص اینکه کدام PCP مریضان جدید را می پذیرد.

برای دریافت دایرکتوری، با خط خدمات اعضای ما به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا از وب سایت ما دیدن کنید chpw.org.

پرداخت برای خدمات مراقبت های صحتی

به عنوان یک مشتری Apple Health، برای هیچیک از خدمات تحت پوشش، هیچ پرداخت مشترک یا کسر ندارید. ممکن است مجبور شوید هزینه خدمات خود را پردازید 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 مراقبت دریافت می کنید که در شبکه ما نیست و یک وضعیت اضطراری یا از پیش تأیید شده توسط برنامه صحتی شما نیست.
- شما از قوانین ما برای مراقبت از متخصص پیروی نمی کنید.

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

برنامه های بهبود کیفیت

هدف برنامه بهبود کیفیت Community Health Plan of Washington بهبود کیفیت مراقبت و تجربه شما است. ما برنامه های مختلف صحت را ردیابی می‌کنیم و در مورد اینکه چگونه فعالیت می‌کنیم گزارش می‌دهیم. ما از این اطلاعات استفاده می‌کنیم تا بفهمیم چگونه می‌توانیم بهتر انجام دهیم تا مطمئن شویم که همه مراقبت و حمایت مورد نیاز خود را دریافت می‌کنند.

گاهی اوقات، ما با شما از طریق ایمیل، پست، پیام یا تلفون تماس خواهیم گرفت تا در مورد برنامه ها یا خدماتی که فکر می‌کنیم ممکن به شما کمک کند، به شما در مورد خدمات مهم صحتی یادآوری کنیم، یا فقط تا در مورد شما بیشتر یاد بگیریم تا ما بتوانیم به پیشرفت خود ادامه دهیم. اگر سؤالی دارید یا معلومات بیشتری در مورد برنامه بهبود کیفیت می‌خواهید، لطفاً با خدمات مشتری ما به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا به ما ایمیل کنید: customer@chpw.org.

برنامه های مدیریت استفاده

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

ما به کارکنانی که این تصمیمات را می‌گیرند برای نه گفتن پاداش نمی‌دهیم. این اطمینان حاصل می‌کند که تصمیمات ما منصفانه هستند. اگر شما در مورد اینکه این تصمیم چگونه گرفته میشوند سوال دارید، با 1-800-440-1561 (TTY: 711)، دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 5 عصر تماس بگیرید.

چگونه فناوری (تکنالوژی) جدید را ارزیابی می‌کنیم

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 می‌شوند. این خدمات پس از تحقیقات و اینکه Community Health Plan of Washington مشخص کرد که بیشتر مفید هستند تا مضر، پوشش داده می‌شوند. اگر می‌خواهید بیشتر بدانید، با ما در 1-800-440-1561 (TTY: 711)، دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 5 عصر تماس بگیرید.

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

در مواقع اضطراری

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

پس از آن در زودترین 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 می‌توانید 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 در 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید تا تسهیلات مراقبت عاجل را در شبکه ما پیدا کنید یا از وب سایت ما در chpw.org دیدن کنید. اگر در مورد رفتن به یک مرکز مراقبت فوری سؤالی دارید با خط پرستار 24 ساعته ما به شماره 1-866-418-2920 (TTY: 711) تماس بگیرید. 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 صحتی تان از طریق تلفون، موبایل هوشمند، تبلت، یا کمپیوتر در chpwvirtualcare.org تماس بگیرید یا برای کمک با 1-855-994-6777 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 کنترل 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 الکل یا مواد مخدر را افزایش می دهد

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 24/7 در دسترس است.
برای استفاده مواد مخدر، مشکل قمار زدن مشکل یا حمایت صحت روانی: برای ارجاعات 24 ساعته با خط راهنمای بهبود و اشنگتن به شماره 1-866-789-1511 یا 1-206-461-3219 (TTY) تماس بگیرید یا پیام دهید. همچنین می توانید به warecoveryhelpline.org مراجعه کنید.

○ نوجوانان میتوانند بین 6-10 عصر با نوجوانان ارتباط برقرار کنند. با 1-866-833-6546 تماس بگیرید، به teenlink@crisisclinic.org، ایمیل کنید یا به 866teenlink.org مراجعه کنید

شماره تلفون خط بحران شهرستان (کاونتی)

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

1-800-803-8833	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	Great Rivers
1-888-544-9986	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	Greater Columbia
1-866-427-4747	King	King
1-800-852-2923	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	North Central
1-800-584-3578	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	North Sound
1-800-576-7764	Pierce	Pierce

1-888-910-0416	Clallam, Jefferson, Kitsap	Salish
1-877-266-1818	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	Spokane
1-800-626-8137	Clark, Klickitat, Skamania	جنوب غربی
1-800-270-0041	Mason, Thurston	Thurston- Mason

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

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

- **مراقبت های ایمرجنسی (عاجل):** 24 ساعت شبانه روز و هفت روز هفته در دسترس است.
- **مراقبت فوری:** در عرض 24 ساعت با PCP، ارائه دهنده صحت رفتاری، کلینیک مراقبت های فوری یا سایر ارائه دهنده ها به دفتر مراجعه کنید.
- **مراقبت های معمول:** طی 10 روز با PCP، ارائه دهنده صحت رفتاری یا ارائه دهنده 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):** در عرض 30 روز با PCP یا ارائه دهنده دیگر از دفتر بازدید می کند. نمونه هایی از مراقبت های پیشگیرانه عبارتند از:

○ آزمایشات فیزیکی سالانه (که چک آپ نیز نامیده می شود)،

○ ملاقات های کودک سالم،

○ مراقبت های صحی سالانه زنان و

○ مصون سازی (واکسین ها).

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

مزایای پوشش داده شده توسط Community Health Plan of Washington

این بخش مزایا و خدمات تحت پوشش Community Health Plan of Washington را شرح می دهد. این لیست کاملی از خدمات تحت پوشش نیست. با ارائه دهنده خود تماس بگیرید یا اگر به خدمت/سرویس 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 تأیید 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. از ارائه دهنده خود بخواهید در صورت نیاز به خدمات غیر تحت پوشش، استثنایی برای قانون (ETR) درخواست کند.

ممکن است قبل از دریافت برخی از خدمات، نیاز به ارجاع از PCP خود و/یا تصدیق قبلی از Community Health Plan of Washington داشته باشید. اگر ارجاع یا تصدیق قبلی ندارید، ممکن است هزینه خدمات را پرداخت نکنیم. قبل از دریافت خدمات، با PCP خود کار کنید تا مطمئن شوید که تصدیق 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 19 را ببینید.
توانبخشی بستری در شفاخانه (معالجه فیزیکی)	باید توسط Community Health Plan of Washington تایید شود.
واکسین ها / واکسیناسیون	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. شما همچنان می‌توانید برای معلومات بیشتر به وزارت صحت در doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization مراجعه کنید.
مرکز پرستاری ماهر (SNF)	برای خدمات کوتاه مدت و از نظر طبی ضروری پوشش داده میشود. خدمات اضافی ممکن است در دسترس باشد. با ما در 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 (PDL) Apple Health یاد میشود. یک PDL فهرستی از دواهایی است که تحت پوشش Community Health Plan of Washington 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.
- اطلاعاتی در مورد گروه 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 می گیرند.
- 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 یادگیری بیشتر با ما به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.

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 فارسی های اشتراک کننده استفاده کنند. ما از Apple Health PDL استفاده می کنیم. برای یک لیست فارسی ها (دواخانه) با ما در 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.

خدمات مراقبت صحتی برای اطفال

اطفال و جوانان زیر 21 سال از مزایای مراقبت های صحتی به نام معاینات زودهنگام و دوره ای، تشخیص و تدوای (EPSDT)² برخوردار هستند. EPSDT شامل طیف کاملی از خدمات معایناتی، تشخیصی و معالجوی است. معاینات می توانند به شناسایی نیازهای بالقوه صحت جسمی، رفتاری یا مراقبت های صحتی رشدی کمک کنند که ممکن است نیاز به تشخیص و تدوای بیشتری داشته باشد.

EPSDT شامل هر گونه آزمایش تشخیصی و معالجه ضروری طبی است که برای اصلاح یا بهبود وضعیت فیزیکی یا رفتاری لازم است. این شامل خدمات اضافی مورد نیاز برای حمایت از کودکی است که دارای تاخیر رشدی است.

هدف این خدمات جلوگیری از بدتر شدن شرایط و کاهش اثرات مشکل مراقبت صحتی کودک است. EPSDT دسترسی زودهنگام و مستمر به مراقبت های صحتی را برای اطفال و جوانان تشویق می کند.

معاینات EPSDT گاهی اوقات به عنوان یک معاینه کودک سالم یا مراقبت خوب نامیده می شود. کودکان زیر 3 سال واجد شرایط معاینه کودک سالم بر اساس برنامه EPSDT Bright Futures هستند و سنین 3 تا 20 سال واجد شرایط معاینه کودک سالم در هر سال تقویمی هستند. معاینه یا یک چک آپ طفل سالم باید شامل موارد ذیل باشد:

- تاریخچه کامل صحت و رشد.
- یک معاینه فیزیکی کامل
- آموزش و مشاوره صحتی بر اساس سن و سابقه صحتی.
- تست بینایی.

² خدمات مراقبت صحتی برای اطفال سنین 0-18، بشمول EPSDT تحت Apple Health Expansion پوشش داده نمیشود.

- تست شنوایی.
- تست های لایراتواری.
- آزمایش سرب.
- بررسی مشکلات خوردن یا خواب کردن.
- معاینه صحت دهان و خدمات صحت دهان توسط یک دسترسی به طب دندان نوزاد و طفل (PCP) (ABCD) واجد شرایط.
- مصون سازی (واکسین ها).
- معاینات صحت روان
- معاینات اختلال مصرف مواد مخدر

هنگامی که یک وضعیت یا مشکل صحتی توسط ارائه دهنده طبی کودک تشخیص داده می شود، ارائه دهنده کودک:

- اگر در حیطه فعالیت ارائه دهنده است کودک را تداوی کنید؛ یا
- کودک را برای معالجه به یک متخصص مناسب ارجاع دهید، که ممکن است شامل آزمایشات اضافی یا ارزیابی های تخصصی باشد، مانند:
 - ارزیابی رشدی،
 - صحت روان همه جانبه،
 - ارزیابی اختلال مصرف مواد مخدر، یا
 - مشاوره تغذیه.
- ارائه دهندگان معالجه نتایج خدمات خود را به ارائه دهنده (های) معاینات EPSDT ارجاع می دهند. همه خدمات، از جمله غیر تحت پوشش، برای جوانان 20 ساله و کمتر باید از نظر نیاز طبی بررسی شوند.

خدمات اضافی عبارتند از:

خدمات	معلومات اضافی
معاینات اوتیسم	برای همه کودکان 18 ماهه و 24 ماهه موجود است.
مراقبت های کایروپراکتیک	برای کودکان 20 ساله و کمتر با ارجاع از PCP شما.
معاینات رشدی	معاینه برای همه کودکان در نه ماهگی، 18 ماهگی و بین 24 تا 30 ماهگی در دسترس است.
پرستاری وظیفه خصوصی (PDN) یا برنامه طبی فشرده کودکان (MICP)	تحت پوشش برای کودکان 17 سال و کمتر. باید توسط ما تایید گردد. برای جوانان 18 تا 20 ساله، این از طریق اداره سالمندی و حمایت طولانی مدت (ALTSA) پوشش داده می شود. برای معلومات تماس به 27 مراجعه کنید.

صحت رفتاری

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

معلومات اضافی	خدمات
<p>به افراد مبتلا به اختلالات طیف اوتیسم و سایر ناتوانی های رشدی در بهبود مهارت های ارتباطی، اجتماعی و رفتاری کمک می کند.</p>	<p>تحلیل رفتاری کاربردی (ABA)</p>
<p>خدمات معالجوی SUD ممکن است شامل موارد زیر باشد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارزیابی • مداخله مختصر و ارجاع به معالجه • معالجه فردی، خانوادگی و گروهی • سرپایی، ومسکونی، و بستری • ادویه جات برای اختلال استفاده مواد افیونی (MOUD) • مدیریت پرونده • حمایت همتایان • خدمات بحران • مدیریت ترک (سم زدایی) 	<p>خدمات معالجوی اختلال مصرف مواد مخدر (Substance use disorder, SUD).</p>
<p>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.</p> <p>خدمات صحت روان ممکن است شامل موارد زیر باشد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارزیابی مصرف، ارزیابی و معاینات • حمایت همتایان • مداخلات معالجه صحت روانی مانند: <ul style="list-style-type: none"> ○ معالجه فردی، خانوادگی و گروهی ○ سرپایی، ومسکونی، و بستری ○ مدل های تداوی فشرده و مختصر • خدمات بحران • مدیریت و نظارت دوا • هماهنگی مراقبت و ادغام جامعه 	<p>معالجه صحت روان</p>
<p>قبلاً به عنوان معالجه با کمک دوا (MAT) شناخته می شد. دواهای مورد استفاده برای معالجه برخی اختلالات مصرف مواد مخدر. برای جزئیات مشخص با ما در 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.</p>	<p>دواها برای اختلال اپیوئیدی (MOUD)</p>
<p>خدمات تحت پوشش شامل موارد زیر است:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارزیابی. • خدمات درمانی فردی، خانواده و/یا گروهی. 	<p>مداخلات معالجه اختلال قمار</p>

میزهای گرد همکار سیستم جوانان خانواده (FYSVRT)

میزهای گرد همکار سیستم جوانان خانواده (FYSVRTs) این نظریه را در بر میگیرد که جوانان و خانواده ها میتوانند و باید در اینکه چگونه سیستم های صحت رفتاری به آنها خدمت میکند نقش فعال داشته باشند. FYSVRTs یک بستر برای خانواده ها، جوانان، و همکاران سیستم (عدالت نوجوانان، آموزش، رفاه اطفال، و غیره) 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.

FYSVRTs 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.

واشنگتن 10 FYSVRT منطقوی دارد و هر FYSVRT منطقوی جلسات دارد که برای مردم عامه باز است. جلسات FYSVRT 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 زنده خانواده ها و جوانان و نظریات آنها سبب بهبود نتایج برای جوانان و خانواده ها در سراسر واشنگتن خواهد شد. اگرچه جوانان و خانواده ها ممکن است نگرانی های خود را در مورد خدمات خود در این انجمن ابراز کنند، FYSVRTs 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 مشخص مرتبط به خدمات مشخص یک جوان یا خانواده، یک شکایت میتواند به عنوان بخشی از رسیدگی به نگرانی درمان تکمیل گردد. برای کمک بیشتر در این مورد، با بازرسان در ساحه تان تماس بگیرید.

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

صندوق های عمومی ایالتی

General Funds-State (GFS) صندوق ایالتی است که به سازمان های مراقبت مدیریت شده (MCOs) برای کمک به پرداخت خدماتی که تحت پوشش Apple Health نیستند، ارائه می شود. به عنوان مثال، اتاق و تخت برای تداوی صحت رفتاری مسکونی (BH) تحت پوشش Apple Health نیست و با GFS بازپرداخت می شود.

خدمات تامین مالی شده توسط GFS بر اساس منطقه متفاوت است. آنها معمولاً برای تأمین بودجه اضافی به سایر خدمات صحت رفتاری متصل می شوند.

تغذیه

خدمات	معلومات اضافی
معالجه تغذیه طبی	برای ثبت نام کنندگان 20 ساله و جوانتر در صورت لزوم طبی پوشش داده میشود و بعد از غربالگری (معاینه) EPSDT توسط ارائه دهنده ارجاع داده میشود. <ul style="list-style-type: none"> شامل معالجه تغذیه طبی، ارزیابی تغذیه، و مشاوره برای شرایطی است که در محدوده عمل یک متخصص تغذیه ثبت شده (RD) برای ارزیابی و معالجه است.
تغذیه داخلی و تزریقی	مکمل ها و لوازم تغذیه تزریقی برای همه ثبت نام کنندگان پوشش داده می شود. محصولات و لوازم تغذیه انترال (خوراکی) برای تمام سنین برای ثبت نام کنندگان تغذیه-پایپی پوشش داده می شود. محصولات تغذیه خوراکی از طریق دهان برای مشتریان 20 ساله و کمتر برای مدت محدودی برای رسیدگی به مرضی حاد.

نیازهای مراقبت‌های مریضی طولانی مدت

در صورت داشتن نیازهای مراقبت‌های مریضی طولانی مدت، ممکن است از طریق برنامه Health Home³ یا خدمات هماهنگی مراقبت، واجد شرایط دریافت خدمات اضافی 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 معلومات بیشتر در مورد هماهنگی مراقبت و مدیریت مراقبت با ما در 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.

معالجه

خدمات	معلومات اضافی
توانبخشی سرپایی (شغلی، فیزیکی و گفتار درمانی)	<p>این یک مزیت محدود است. با ما در 1-800-440-1561 تماس بگیرید (TTY: 711) برای جزئیات خاص تماس بگیرید. در هر یک از تنظیمات زیر ممکن است محدودیت اجرا شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> • کلینیک سرپایی • شفاخانه سرپایی • خانه توسط یک آژانس صحت خانگی دارای تصدیقنامه Medicare <p>هنگامیکه به جوانان 20 ساله و کمتر در یک مرکز تایید شده انکشاف عصبی فراهم گردد. ببینید: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</p>
خدمات توانبخشی	<p>خدمات مراقبت‌های مریضی 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 مشخص با ما در 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.</p> <p>در هر یک از تنظیمات زیر ممکن است محدودیت اجرا شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> • کلینیک سرپایی • شفاخانه سرپایی • در خانه توسط آژانس تزریق خانگی دارای گواهی Medicare <p>هنگامیکه به جوانان 20 ساله و کمتر در یک مرکز تایید شده انکشاف عصبی فراهم گردد. ببینید: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</p>

³ برنامه Health Home تحت پوشش Apple Health Expansion نیست.

خدمات	معلومات اضافی
آنتی ژن (سروم آلرژی)	واکسن های آلرژی
جراحی چاقی	برای جراحی چاقی نیاز به تایید قبلی است. شما باید به یک Centers of Excellence (COE) تایید شده توسط HCA بروید.
معالجه بیوفیدبک	محدود به الزامات برنامه.
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 مرتبط برای اصلاح نواقص فزیولوژیکی از تولد، مرض، ترومای فزیکی، یا برای بازسازی ماستکتومی برای درمان بعد از سرطان فراهم گردد.
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 ارائه دهنده ای 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 مخدر و سایر می شود. بعضی از ادویه جات درمانی هپاتیت C بدون یک پلان مراقبت مدیریت شده توسط Apple Health پوشش داده میشود. برای دانستن بیشتر با ما 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 بیشتر با 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 بیشتر با ما به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.
ترک سگرت	برای تمام ثبت نام کنندگان با یا بدون ارجاع یا تایید قبلی PCP پوشش داده شده است. برای معلومات بیشتر با Community Health Plan of Washington به شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید یا از وب سایت آنها در chpw.org/quit-for-life مراجعه کنید.
خدمات Transhealth (صحت ترانس)	خدمات مرتبط به ترانس هیلت و درمان ناراحتی جنسیتی شامل موارد زیر است: <ul style="list-style-type: none"> • درمان جایگزینی هورمون • درمان سرکوب بلوغ • خدمات صحت رفتاری <p>این خدمات ممکن است نیاز به تایید قبلی داشته باشند.</p>
معاینات سل (TB) و تداوی بعدی	شما می توانید به PCP خود یا بخش صحت محلی مراجعه کنید.

شنوایی و بینایی

معلومات اضافی	خدمات
<p>تست معاینه شنوایی.</p> <p>کاشت حلزون دوطرفه شامل کاشت، قطعات، لوازم جانبی، باتری، شارژر و تعمیرات یک مزیت تحت پوشش برای همه افراد است.</p> <p>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.</p>	<p>تست های شنوایی شناسی</p> <p>دستگاه های کاشت حلزون و دستگاه های سمعک لنگر استخوانی (BAHA).</p>
<p>شما باید از شبکه ارائه دهنده ما استفاده کنید. برای معلومات مزایا با ما تماس بگیرید.</p> <p>برای کودکان 20 سال و کمتر، عینک پوشش داده می شود. می توانید تامین کنندگان عینک را در: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/ پیدا کنید.</p> <p>هزینه نصب عینک و لنز تماسی برای همه سنین پوشش داده می شود.</p> <p>برای بزرگسالانی که نیاز به عینک با هزینه کمتر دارند، می توانید قاب و لنز عینک را از طریق ارائه دهندگان اپتیکال شرکت کننده خریداری کنید. فهرستی از ارائه دهندگان شرکت کننده را در: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf بیابید.</p> <p>به عنوان بخشی از مزایای ارزش افزوده (Value-Added Benefits) ما، همه اعضای 21 سال و بالاتر می توانند هر ۲۴ ماه یکبار از طریق VSP عینک رایگان دریافت کنند. برای معلومات بیشتر در مورد این مزیت، به وبسایت ما در آدرس زیر مراجعه کنید: chpw.org/vision.</p>	<p>معاینه چشم و عینک</p>
<p>معاینات شنوایی یک مزیت تحت پوشش برای همه ثبت نام کنندگان است. سمعک برای موارد زیر پوشش داده می شود:</p> <p>جوانان 20 سال و کمتر</p> <p>بزرگسالانی که معیارهای برنامه را دارند</p> <p>سمعک های مونوال شامل موارد زیر است:</p> <ul style="list-style-type: none"> • لوازم جانبی • پیگیری و تعقیب • باتری ها 	<p>معاینات شنوایی و سمعک (آله شنوایی)</p>

تنظیم خانواده و صحت باروری

معلومات اضافی	خدمات
<p>می توانید از شبکه ارائه دهندگان ما استفاده کنید یا به بخش صحت محلی یا کلینیک تنظیم خانواده خود بروید.</p>	<p>خدمات تنظیم خانواده از جمله کنترل بارداری با نسخه و بدون نسخه، دواهای پیشگیری از بارداری و پیشگیری از بارداری اضطراری (پلان B)</p>

معاینات HIV/AIDS	شما می توانید برای معاینات به یک کلینیک تنظیم خانواده، بخش صحت محلی یا PCP خود بروید.
پوشش پس از بارداری (APC) ⁴	اگر در پوشش Apple Health ثبت نام کرده اید و باردار هستید، پس از پایان بارداری می توانید تا 12 ماه پوشش پس از زایمان دریافت کنید. در hca.wa.gov/apc بیشتر یاد بگیرید.

تجهیزات و لوازم طبی

ما تجهیزات یا لوازم طبی را در مواقعی که از نظر طبی ضروری هستند و توسط ارائه دهنده مراقبت های صحتی 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 تصدیق بگیرند. برای جزئیات بیشتر با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.
لوازم طبی	بیشتر لوازم باید از قبل تصدیق 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)	<p>برخی از خدمات ممکن است نیاز به تایید قبلی داشته باشند.</p> <p>محدودیت های نشان داده شده در زیر فقط برای خدمات تشخیصی سرپایی است:</p> <ul style="list-style-type: none"> • آزمایشات دوا فقط در مواقع ضروری طبی و: • به دستور داکتر به عنوان بخشی از ارزیابی طبی؛ یا • به عنوان معاینه اختلال مصرف مواد مخدر جهت ارزیابی مناسب بودن برای تست های طبی یا تداوی لازم است. <p>خدمات اشعه ایکس (ایکسری) قابل حمل ارائه شده در خانه ثبت نام کننده یا مرکز پرستاری محدود به فلم هایی است که شامل استفاده از مواد مخدر کنتراست نمی شود.</p>

⁴ مشتریانی که در Apple Health Expansion ثبت نام کرده اند و بارداری را گزارش دادند، به Apple Health برای افراد باردار و به دنبال آن پوشش پس از بارداری منتقل می شوند. مراجعینی که بارداری را تا پایان آن گزارش نکنند، تا 12 ماه پس از پایان بارداری در پوشش پس از بارداری ثبت نام خواهند کرد.

صحت زنان و زایمان

خدمات	معلومات اضافی
پمپ های شیردهی سینه	برخی از انواع ممکن است نیاز به تصدیق قبلی داشته باشند.
خدمات زایمان ⁶	<ul style="list-style-type: none"> • مراقبت های دوران بارداری: بازدیدهای منظم از دکتر کلینیک و خدمات مرتبط از ارائه دهنده انتخابی شما. • 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. • ولادت توسط قابله، پرستار قابله یا داکتر دارای مجوز انجام می شود. • 12 ماه مراقبت کامل پس از زایمان برای فرد زایمان. • یک سال مراقبت طبی برای نوزادان. • تغذیه با شیر مادر - مشاوره شیردهی.
مراقبت های صحتی زنان ⁶	خدمات مراقبت های صحتی روتین و پیشگیرانه (وقایوی) مانند مراقبت های بارداری و بارداری، ماموگرافی، صحت باروری، معاینه عمومی، خدمات پیشگیری از بارداری، آزمایش و تداوی امراض مقاربتی و شیردهی.

⁶ Apple Health Expansion خدمات مربوط به بارداری و بعد از بارداری را پوشش نمی دهد.

خدمات اضافی که ما ارائه می دهیم

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

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

گامهای اول (مراقبت از زایمان و نوزاد). این برنامه از طریق اداره مراقبت های صحتی 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 - خدمات.

نسخه 90 روزه نوشته می شود. اگر دواهای طولانی مدت خاصی را برای شرایط مزمن (صحت روان، دیابت، فشار خون بالا، بیماری عروق کرونر یا نارسایی مزمن قلبی) مصرف می کنید، می توانید یک دوا 90 روزه را از دواخانه مرکز صحتی جامعه خود دریافت کنید و دواخانه های طرف قرارداد را انتخاب کنید.

حمایت صحت رفتاری. بسیاری از مردم، بزرگسالان و کودکان به طور یکسان، در مقطعی از زندگی خود با مشکلات مربوط به صحت روان یا مصرف مواد مخدر مواجه می شوند. وب سایت ما معلوماتی را برای همه سنین در مورد شناخت و مدیریت یک وضعیت صحت روان یا مصرف مواد مخدر دارد. معلومات بیشتر در chpw.org/behavioral-health.

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

تخفیف آمازون پرایم. اعضای واجد شرایط Apple Health می توانند از تخفیف بیش از 50 درصدی در عضویت Prime برخوردار شوند. از ارسال رایگان دو روزه میلیون ها اشیا به علاوه فلم، موسیقی و کتاب الکترونیکی رایگان لذت ببرید. بیشتر در chpw.org/amazon-prime.

مزایای ارزش افزوده (Value-Added Benefits, VAB)

مزایای ارزش افزوده (VAB) توسط Community Health Plan of Washington ارائه می شود و علاوه بر مزایای Apple Health شما است. VABs میتواند به شما گزینه های بیشتری برای مراقبت و سلامتی بدهد. VAB ها داوطلبانه هستند و هیچ هزینه ای برای شما ندارند.

عینک رایگان برای بزرگسالان. 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 اطفال و جوانان زیر 21 سال تحت پوشش Apple Health از طریق سازمان مراقبت های صحتی هستند). برای جزئیات به chpw.org/vision مراجعه کنید.

معالجه های جایگزین. اعضای CHPW در مجموع تا 20 بازدید طب سوزنی، ماساژ و کایروپراکتیک در سال دریافت می کنند. بدون نیاز به ارجاع یا مجوز قبلی جزئیات بیشتر در chpw.org/alternative-treatments.

ChildrenFirst™. به شما و اطفال تان یک شروع خوب برای صحت بدهید. برنامه ChildrenFirst™ ما به اعضای باردار، والدین و کودکان کارت هدیه برای معاینات قبل از زایمان، پس از زایمان و کودک سالم پاداش می دهد. معلومات بیشتر در chpw.org/childrenfirst.

عضویت در کلب پسران و دختران. منحیث یک عضو CHPW، طفل شما (سنین 6 تا 18) بعد از مکتب به کلب های اشتراک کننده دسترسی رایگان دارد. از کمک در انجام وظایف خانگی، فعالیت های تناسب اندام، میان وعده های رایگان و موارد دیگر لذت ببرید. chpw.org/boys-and-girls-club را ببینید.

ورزش های فیزیکی برای کودکان. 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 در chpw.org/circumcision.

هماهنگی مراقبت

خدمات مدیریت دوسیه پیچیده

مدیریت قضایای پیچیده یک خدمات است تا به ثبت نام کنندگان با نیازهای مراقبت صحتی 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 صحتی (ارزیابی صحت) شما پس از ثبت نام پاسخ داده شده است، پیشنهاد دهد.

شما می توانید در هر زمانی خدمات مدیریت دوسیه را برای خود یا یکی از اعضای خانواده درخواست کنید. ارائه دهندگان مراقبت های صحتی، 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 هر سوال با 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.

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 میدهم.

خدمات حمایت جامعه. تیم خدمات حمایت جامعه ما میتواند شما را به منابع محلی وصل کند تا در برآورده ساختن نیازهای اساسی روزمره مانند خانه، ترانسپورتیشن و غذا کمک کند. شما می توانید خدمات حمایت جامعه را برای خود بخواهید یا یکی از اعضای خانواده می تواند آنها را برای شما درخواست کند. سایرین، مانند ارائه دهندگان مراقبت های صحتی، برنامه ریزان ترخیص از شفاخانه، مراقبان، و کارکنان مدیریت مراقبت ما نیز می توانند شما را به خدمات حمایت جامعه ارجاع دهند. برای معلومات بیشتر با شماره 1-866-418-7006 تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت. مدیریت چندین مشکل صحتی یا مشکلات صحتی 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 صحتی 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: پرستاری وظیفه 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 تلفونی 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 سایر منابع با برنامه ترک برای زندگی، سگرت را ترک کنید. در chpw.org/quit-for-life بیشتر بیاموزید.

خانه های صحتی (Health Homes). 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. می توانید اطلاعات بیشتر را در chpw.org/health-homes دریافت کنید.

حمایت از بارداری. تیم تخصصی ما اینجاست تا به شما کمک کند مراقبتی را که برای شما و کودکان بهترین است را دریافت کنید. قبل، در جریان و بعد از حاملگی 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 نیاز به تحلیل رفتاری کاربردی (ABA) دارد، لطفاً با خطوط تلفون اختصاصی ما تماس بگیرید - شماره های تلفون 1-866-418-7004 ABA یا 1-866-418-7005 (D-SNP). همچنین می توانید از طریق ایمیل در آدرس زیر با ما تماس بگیرید: caremgmtReferrals@chpw.org.

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

Apple Health برخی از خدمات دیگر را پوشش می دهد که تحت یک طرح مراقبت مدیریت شده (همچنین به عنوان هزینه برای خدمات شناخته می شود) تحت پوشش قرار نمی گیرند. سایر برنامه های مبتنی بر جامعه، مزایا و خدمات ذکر شده در زیر را پوشش می دهند، حتی زمانی که شما در ما ثبت نام کرده اید. ما با PCP شما هماهنگ خواهیم کرد تا به شما کمک کنیم به این خدمات دسترسی داشته باشید و مراقبت خود را هماهنگ کنید. برای این خدمات به کارت خدمات ProviderOne خود نیاز دارید.

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

معلومات اضافی	خدمات
<p>هزینه خدمات Apple Health شامل موارد زیر می شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> • سقط جنین دوائی که به عنوان قرص سقط جنین نیز شناخته می شود. • سقط جراحی که به آن سقط جنین در کلینیک نیز گفته می شود. <p>مشتریانی که در یک سازمان مراقبت مدیریت شده (MCO) Apple Health ثبت نام کرده اند، می توانند برای خدمات سقط جنین به خارج از MCO خود مراجعه کنند. شامل مراقبت های بعدی برای هر گونه عارضه است.</p>	<p>خدمات سقط جنین⁷</p>
<p>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.</p>	<p>خدمات آمبولانس (هوایی)</p>
<p>تمام خدمات ترانسپورتهی آمبولانس زمینی، اضطراری و غیر اضطراری به مشتریان Apple Health، بشمول آنهایکه در یک سازمان مراقبت مدیریت شده (MCO) ثبت نام کرده اند، فراهم میگردد.</p>	<p>خدمات آمبولانس (زمینی)</p>
<p>خدمات بحران برای حمایت از شما یا کسی که می شناسید در دسترس است. برای یک حالت اضطراری تهدید کننده زندگی با 911 یا برای یک حالت اضطراری صحت رفتاری با 988 تماس بگیرید. برای شماره در منطقه خود به صفحه 17 مراجعه کنید.</p> <p>برای خط حیات پیشگیری از خودکشی ملی: با شماره 988 تماس بگیرید یا پیامک ارسال کنید یا با شماره 1-800-273-8255 تماس بگیرید، کاربران TTY 1-206-461-3219</p> <p>برای خدمات بحران صحت روانی یا اختلال استفاده مواد مخدر توسط کاونتی، لطفاً با سازمان خدمات اداری صحت رفتاری (BH-ASO) تماس بگیرید. BH-ASO از خدمات بحران برای ساکنان و اشننگتن بدون در نظر گرفتن واجد شرایط بودن Apple Health حمایت می کند. شماره های تلفون بحران، بر اساس شهرستان، را می توانید در صفحه 17 بالا یا در آدرس زیر پیدا کنید: hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.</p>	<p>خدمات بحران</p>

⁷ Apple Health Expansion خدمات مربوط به بارداری و بعد از بارداری را پوشش نمی دهد.

<p>خدمات قرار داد شامل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسخه هایی که توسط داکتر دندان نوشته شده است. • خدمات ABCD ارائه شده توسط یک ارائه دهنده تایید شده ABCD. • خدمات طبی/جراحی ارائه شده توسط داکتر دندان. • هزینه تسهیلات مرکز جراحی سرپایی. <p>سایر خدمات طب دندان بدون برنامه مراقبت مدیریت شده توسط Apple Health تحت پوشش قرار می گیرند.</p> <p>باید به یک ارائه دهنده طب دندان مراجعه کنید که با استفاده از کارت خدمات ProviderOne شما، با پرداخت صورت حساب Apple Health بدون برنامه مراقبت مدیریت شده موافقت کرده است.</p> <p>بیشتر بدانید:</p> <ul style="list-style-type: none"> • آنلاین در hca.wa.gov/dental-services، یا • با HCA به شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرید. <p>برای یافتن ارائه دهنده ای که Washington Apple Health را به صورت آنلاین می پذیرد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org، یا • http://www.fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/ 	<p>خدمات طب دندان</p>
<p>حمایت از برنامه ریزی، در حین زایمان و پس از زایمان با حضور دولا تحت پوشش قرار دارد.</p>	<p>مراقبت دولا⁸</p>
<p>برای اطفال و جوانان 20 سال و کمتر - فریم عینک، لنزها، و لنزهای تماسی تحت پوشش Apple Health بدون برنامه مراقبت مدیریت شده قرار دارند.</p> <p>برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر - فریم و لنز عینک تحت پوشش Apple Health نیستند، اما اگر مایل به خرید آنها هستید، می توانید آنها را از طریق ارائه دهندگان نوری شرکت کننده با قیمت های تخفیفی سفارش دهید. به این آدرس مراجعه کنید: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical-providers-adult-medicaid.pdf</p>	<p>عینک</p>

⁸ Apple Health Expansion خدمات مربوط به بارداری و بعد از بارداری را پوشش نمی دهد.

<p>MSS به افراد باردار و پس از زایمان خدمات صحتی و آموزشی پیشگیرانه را در خانه یا محل کار ارائه می دهد تا به بارداری سالم و نوزادی سالم کمک کند.</p> <p>ICM به خانواده‌هایی که کودکان تا یک سال دارند کمک می‌کند تا در مورد و نحوه استفاده از منابع طبی، اجتماعی، آموزشی و سایر منابع مورد نیاز جامعه بیاموزند تا کودک و خانواده بتوانند رشد کنند.</p> <p>CBE صنف های گروهی 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.</p> <p>برای ارائه دهندگان در منطقه خود، به hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care مراجعه کنید.</p>	<p>خدمات حمایت مادران گام اول (MSS)، مدیریت دوسیه نوزاد (ICM) و آموزش زایمان (CBE)⁹</p>
<p>باید توسط سازمان های دارای تصدیق وزارت صحت (Department of Health, DOH) ارائه شود. برای دسترسی به این خدمات با ما تماس بگیرید.</p>	<p>مراقبت های صحت روانی بستری برای کودکان (برنامه بستری طولانی مدت کودکان (CLIP) برای سنین 5 تا 17 سال)</p>
<p>صفحه 34 این جزوه را ببینید.</p>	<p>خدمات مراقبت و حمایت طولانی مدت (LTSS)</p>
<p>باید فرم استریلیزاسیون را 30 روز قبل تکمیل کنید یا الزامات معافیت را برآورده کنید. معکوس آنها پوشش داده نمی شوند.</p>	<p>عقیم سازی، سن 20 سال و کمتر</p>
<p>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. برای مجوز قبلی با شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرید یا به transhealth@hca.wa.gov ایمیل کنید. در hca.wa.gov/transhealth بیشتر بیاموزید.</p>	<p>خدمات Transhealth (صحت ترانس)</p>
<p>برنامه SUPP یک برنامه شفاخانه ای بستری برای افراد باردار است که نیاز طبی و سابقه مصرف مواد مخدر 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.</p> <p>برای معلومات بیشتر و فهرستی از ارائه دهندگان تایید شده، به hca.wa.gov/supp-program مراجعه کنید.</p>	<p>برنامه مواد مخدر با استفاده از افراد باردار (SUPP)¹⁰</p>
<p>اداره مراقبت های صحتی برای خدمات ترانسپورتهی به و از ملاقات های مراقبت های صحتی غیر اضطراری که توسط Apple Health پوشش داده میشود پرداخت میکند. برای اطلاع از خدمات و محدودیت ها با ارائه دهنده حمل و نقل (کارگزار) در منطقه خود تماس بگیرید. کارگزار منطقه ای شما مناسب ترین و کم هزینه ترین حمل و نقل را برای شما ترتیب می دهد. یک لیست دلالتان (نماینده/بروکر) را میتوان در hca.wa.gov/transportation-help یافت.</p>	<p>ترانسپورتیشن برای ملاقات های طبی غیر عاجل</p>

⁹ Apple Health Expansion خدمات مربوط به بارداری و بعد از بارداری را پوشش نمی دهد.
¹⁰ Apple Health Expansion خدمات مربوط به بارداری و بعد از بارداری را پوشش نمی دهد.

خدمات و حمایت طولانی مدت (LTSS)¹¹

اداره حمایت از سالمندی و طولانی مدت (AL TSA) – خانه و خدمات اجتماعی (HCS) خدمات مراقبت طولانی مدت را برای افراد مسن و افراد دارای معلولیت در خانه های خود، از جمله یک مراقب در خانه، یا در محیط های مسکونی جامعه ارائه می دهد. HCS همچنین خدماتی را برای کمک به افراد در انتقال از خانه های سالمندان و کمک به مراقبان خانواده ارائه می دهد. 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.

LTSS خدمات خانه و انجمن AL TSA باید این خدمات را تأیید کند.
برای معلومات بیشتر با دفتر HCS محلی خود تماس بگیرید:

REGION 1 – Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman, Yakima – 1-509-568-3767 or 1-866-323-9409

REGION 2 North – Island, San Juan, Skagit, Snohomish, and Whatcom – 1-800-780-7094;
Nursing Facility Intake

REGION 2 South – King – 1-206-341-7750

REGION 3 – Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum – 1-800-786-3799

¹¹ خدمات و حمایت های طولانی مدت تحت Apple Health Expansion موجود نیست.

هدف اداره ناتوانی‌های رشدی (DDA) کمک به کودکان و بزرگسالان دارای ناتوانی‌های رشدی و خانواده‌های آنها بر اساس نیاز و انتخاب در جامعه است. برای بدست آوردن معلومات بیشتر در مورد خدمات و حمایت ها، به dshs.wa.gov/dda مراجعه کنید یا با دفتر محلی DDA خود که در زیر ذکر شده است تماس بگیرید.

اداره ناتوانی‌های رشدی (DDA) باید این خدمات را تایید کند. اگر به معلومات یا خدمات نیاز دارید، لطفاً با دفتر محلی DDA خود تماس بگیرید:

خدمات برای افراد دارای ناتوانی‌های رشدی

منطقه 1: Asotin، Chelan، Douglas، Ferry، Lincoln، Okanogan، Pend Oreille،
Spokane، Stevens، Whitman – 1-800-319-7116 یا ایمیل
R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

منطقه 1: Adams، Benton، Columbia، Franklin، Garfield، Grant، Kittitas،
Klickitat، Walla Walla، Yakima
1-866-715-3646 یا ایمیل R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

منطقه 2 شمال: Island، San Juan، Skagit، Snohomish، Whatcom - 1-800-567-5582
یا ایمیل کنید R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

منطقه 2 جنوب: King – 1-800-974-4428 یا ایمیل به
R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

منطقه 3: Kitsap، Pierce – 1-800-735-6740 یا ایمیل
R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

منطقه 3: Clallam، Clark، Cowlitz، Grays Harbor، Jefferson، Lewis،
Mason، Pacific، Skamania، Thurston، Wahkiakum – 1-888-707-1202
یا ایمیل R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

برنامه های یادگیری اولیه

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

برنامه آموزش و کمک در دوران اولیه کودکی (ECEAP) و Head Start برنامه‌های پیش از کودکستان و اشنگتن هستند که کودکان سه و چهار ساله خانواده‌های کم‌درآمد را برای موفقیت در مکتب و زندگی آماده می‌کنند. ECEAP برای هر کودک پیش کودکستانی و خانواده در صورتی که محدودیت های درآمدی را صدق کنند، باز است. برای معلومات در مورد ECEAP و مکاتب کودکستان هید استارت به dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart مراجعه کنید.

خدمات حمایت زودهنگام برای نوزادان و کودکان نوپا (ESIT) به گونه ای طراحی شده است که کودکان سه ساله با تاخیر رشد یا ناتوانی را قادر می سازد تا در سال های اولیه کودکی و در آینده در محیط های مختلف فعال و موفق باشند. تنظیمات ممکن است شامل خانه‌ها، برنامه‌های مراقبت از کودک، پیش کودکستان یا مکتب، و در جوامع آنها باشد. برای معلومات بیشتر به dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit مراجعه کنید.

پازدید در خانه برای خانواده‌ها داوطلبانه، متمرکز بر خانواده است و به والدین باردار و خانواده‌هایی که نوزادان جدید و فرزندان خردسال دارند ارائه می‌شود تا از صحت جسمی، اجتماعی و عاطفی طفل شما حمایت کنند. برای معلومات بیشتر به dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting مراجعه کنید.

خدمات مداخله و پیشگیری اولیه در دوران اولیه کودکی (ECLIPSE) به کودکان متولد شده تا پنج سال که در معرض خطر کودک آزاری و بی‌توجهی هستند و ممکن است به دلیل فرار گرفتن در معرض آسیب‌های پیچیده مشکلات صحت رفتاری داشته باشند، خدمات ارائه می‌دهد. خدمات در شهرستان های King County و Yakima County ارائه می‌شود. برای معلومات بیشتر به dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap مراجعه کنید.

خدمات مستثنی (پوشش داده نشده است)

خدمات زیر تحت پوشش Apple Health یا Apple Health بدون برنامه مراقبت مدیریت شده نیستند. اگر هر یک از این خدمات را دریافت کردید، ممکن است مجبور شوید صورت حساب (بل) را بپردازید. با هر گونه سوال یا برای دیدن اینکه آیا گزینه مزایای ارزش افزوده برای خدماتی که تحت پوشش نیست وجود دارد یا خیر، با Community Health Plan of Washington تماس بگیرید. راهنمای مزایای ارزش افزوده ما را برای معلومات بیشتر در hca.wa.gov/vab-chart مشاهده کنید.

خدمات	معلومات اضافی
دوایای جایگزین	طب سوزنی، اعمال مذهبی، شفابخش ایمان، معالجه گیاهی، هومیوپاتی، ماساژ یا ماساژ معالجوی.
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 تداوی جنسی	
تجهیزات غیرطبی	مانند رمپ یا سایر 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: <ul style="list-style-type: none"> • Puerto Rico • Guam • جزایر ویرجین آمریکا • جزایر ماریانای شمالی • ساموآی آمریکایی
خدمات ارائه شده در خارج از ایالات متحده	
خدمات کاهش وزن و کنترل	دوایای کاهش وزن، محصولات، عضویت در کلب، یا تجهیزات برای کاهش وزن.

دست‌رسی به معلومات صحت شما

اگر از ارائه دهنده، پلان صحت یا هر جنبه‌ای از مراقبت خود ناراضی هستید

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

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

دادخواهی یا شکایات می‌تواند در مورد موارد ذیل باشد:

- مشکل در دفتر داکتر شما
- گرفتن صورت حساب (بل) از داکتر
- به دلیل پرداخت نشدن صورت حساب طبی به مجموعه‌ها فرستاده می‌شود.
- کیفیت مراقبت شما یا نحوه برخورد با شما.
- خدمات ارائه شده توسط داکتران یا پلان صحت.
- هر مشکل دیگری که برای دریافت مراقبت‌های صحی دارید.

ما باید از طریق تلفون یا نامه به شما اطلاع دهیم که دادخواهی یا شکایت شما را ظرف دو روز کاری دریافت کرده ایم. ما باید در زودترین وقت به نگرانی‌های شما رسیدگی کنیم، اما نمی‌تواند بیش از 45 روز طول بکشد.

شما می‌توانید یک کپی رایگان پالیسی شکایت ما را با تماس گرفتن با ما یا مراجعه کردن به chpw.org/member-center/member-rights/grievances-and-appeals برای دسترسی آنلاین بدست بیاورید.

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 توانید به رفع نگرانی های شما کمک کنید. مدافع صحت رفتاری مستقل از پلان صحت شماست. این توسط یک شخص که خدمات صحت رفتاری داشته است، یا یک شخص که عضو خانواده اش خدمات صحت رفتاری داشته است فراهم میگردد. از شماره تلفون های زیر برای تماس با یک مدافع صحت رفتاری در منطقه خود استفاده کنید. برای تماس با تمام مناطق، با شماره رایگان 1-800-366-3103 تماس بگیرید. یا به دفتر مدافع صحت رفتاری به آدرس info@obhadvocacy.org ایمیل کنید.

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

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

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

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

یک درخواست تجدید نظر زمانی است که شما از ما بخواهید تا قضیه شما را دوباره مرور کنیم بخاطریکه شما با تصمیم ما مخالف هستید. شما می توانید 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 می خواهید تا زمانی که تصمیم خود را بررسی می کنیم، به دریافت خدماتی که دریافت می کنید ادامه دهید، فقط 10 روز فرصت دارید که درخواست تجدیدنظر کنید. ما به صورت کتبی به شما پاسخ خواهیم داد و به شما می گوئیم 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 بگوئیم. تصمیم تجدیدنظر باید ظرف 28 روز گرفته شود.

شما می توانید به صورت شفاهی یا کتبی درخواست تجدید نظر کنید. درخواست تجدیدنظر کتبی خود را به customercare@chpw.org یا ایمیل 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101 یا فکس 613-8984 (206) یا oah.wa.gov ارسال کنید. 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 فرآیند تجدیدنظر به دریافت خدمات ادامه دهید و درخواست تجدیدنظر را از دست بدهید، ممکن است مجبور شوید هزینه خدماتی را که دریافت کرده‌اید بپردازید.

اگر فوری است. برای شرایط عاجل طبی، شما یا داکترتان می‌توانید با تماس گرفتن با ما درخواست تجدید نظر سریع (زود) 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 تلاش‌های 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 استاندارد 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 تصمیم‌گیری، 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 نمی‌کند، دوسیه شما را بررسی می‌کند. 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 حتماً نام، آدرس و شماره تلفن خود را درج کنید.

ارسال درخواست برای استماع یا رسیدگی توسط:

1. تماس با دفتر جلسات اداری (oah.wa.gov) به شماره 1-800-583-8271، یا

2. تماس بگیرید با:

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 یافتن وکیل به کمک نیاز دارید، به nwjustice.org مراجعه کنید یا با خط NW Justice CLEAR 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 جلسه انجام ندهید، تصمیم از جلسه استماع ظرف **21 روز** از تاریخ پست، حکم نهایی می شود.

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.

یک IRO یک بررسی مستقل توسط یک داکتر است که برای ما کار نمیکند. 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 **1-800-440-1561 (TTY: 711)** تماس بگیرید. اگر صحت شما در خطر است، ممکن است درخواست یک تصمیم سریع داشته باشید. اگر درخواست این بررسی را داشته باشید، 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، می توانید درخواست کنید که یک قاضی تجدیدنظر از هیئت استیناف HCA برای بررسی دوسیه شما بخواهد. 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 **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 هیچ کس نمی توان به دلیل نژاد، رنگ، منشاء ملی (ملیت)، جنسیت، ترجیحات جنسی، سن، مذهب، عقیده یا ناتوانی اش متفاوت یا ناعادلانه رفتار کرد.

- در مورد مراقبت های صحتی 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 صحتی خود کاپی بخواهید و دریافت کنید.
- درخواست کنید و در صورت نیاز اصلاحاتی در دوسیه طبی خود انجام دهید.
- درخواست و کسب معلومات در مورد:
 - مراقبت های صحتی و خدمات تحت پوشش شما.
 - ارائه دهنده شما و نحوه ارجاع به متخصصان و سایر 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 پالیسی ها و روش ها، دستورالعمل های عملی، و نحوه توصیه تغییرات است.
 - پالیسی ها، مزایا، خدمات پلان و حقوق و مسئولیت های 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 تلفون 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 صحتی و مراقبت های صحتی خود صحبت کنید.
- به تصمیم گیری در مورد مراقبت های صحتی 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 دیر بیایید یا باید قرار را لغو کنید، با دفتر ارائه دهنده خود تماس بگیرید.
- 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 صحتی استفاده کنید.
- از خدمات مراقبت های صحتی 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 کنترل 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 سایر بیمه ها، به HCA اطلاع دهید.
- پوشش خود را سالانه با استفاده از Washington Healthplanfinder در wahealthplanfinder.org تمدید کنید و تغییرات حساب خود را مانند درآمد، وضعیت تأهل، تولد، فرزندخواندگی، آدرس گزارش دهید. تغییرات، و واجد شرایط شدن برای مدیکر یا بیمه های دیگر را گزارش دهید.

دستورالعمل های قبلی (احتیاطی)

یک دستورالعمل قبلی چیست؟

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

- چه نوع مراقبت های صحتی را می خواهید یا نمی خواهید، اگر:
 - شما هوشیاری خود را از دست می دهید.
 - شما دیگر نمی توانید در مورد مراقبت های صحتی 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 صحتی شما تصمیم بگیرد.

داشتن یک دستورالعمل قبلی به این معنی است که عزیزان شما یا داکتر شما می توانند بر اساس خواسته های شما انتخاب های طبی را برای شما انجام دهند. سه نوع دستورالعمل قبلی در ایالت واشنگتن وجود دارد:

1. وکالت نامه بادوام برای مراقبت های صحتی. اگر شما قادر به تصمیم گیری برای خود نیستید، شخص دیگری را نام می برد تا برای شما تصمیمات طبی بگیرد.
2. دستورالعمل مراقبت های صحتی (اراده زندگی). این بیانیه مکتوب به مردم می گوید که آیا می خواهید معالجه هایی برای طولانی تر کردن عمرتان انجام شود یا خیر.
3. درخواست اهدای عضو

با داکتر و اطرافیان خود صحبت کنید. شما می توانید هر زمان که بخواهید یک دستورالعمل قبلی را لغو کنید. می توانید از ما، داکترتان یا شفاخانه درباره دستورالعمل های 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 صحتی 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 دانستن بیشتر در مورد دستورالعمل های قبلی با ما تماس بگیرید.

دستور العمل های قلبی صحت روان

دستور العمل قلبی صحت روان چیست؟

دستور العمل قلبی 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 دستور العملی برای پیشبرد مراقبت از صحت جسمانی دارید، باید آن را با ارائه دهنده مراقبت های صحت روانی خود در میان بگذارید تا آنها از خواسته های شما مطلع شوند.

چگونه دستور العمل قبل صحت روان را تکمیل کنم؟

شما می‌توانید یک کپی فورم دستور العمل قلبی پیشبرد صحت روانی و معلومات بیشتر در مورد اینکه چگونه آنرا تکمیل کنید در hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/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 می‌توانند 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 کنترل نشود، هزینه مالیات دالری دارد. این دالر ها را می‌توان برای پوشش مزایای حیاتی و خدمات Apple Health در جامعه استفاده کرد. به‌عنوان اعضا، شما در موقعیتی منحصر به فرد 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 می‌کند یا در ازای رفتن به یک قرار معالجه به شما پول یا کالایی پیشنهاد می‌شود.
- توضیحی در مورد مزایای کالاها یا خدماتی که دریافت نکرده اید دریافت می‌کنید.
- اگر کسی را می‌شناسید که به دروغ ادعای منفعت می‌کند.
- هر عمل دیگری که از آن آگاه می‌شوید تقلبی، سوء استفاده‌کننده یا بیهوده به نظر می‌رسد.

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

برای معلومات بیشتر به وب سایت جلوگیری از تقلب HCA مراجعه کنید:

hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention

ما از حریم خصوصی شما محافظت می‌کنیم

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 می‌کنیم و به اشتراک می‌گذاریم. 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 سایر ارائه دهندگان مراقبت های صحی است.
- پرداخت - ما ممکن از PHI برای تصمیم گیری در مورد پرداخت استفاده 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، سایر 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.
 - سازمان های دولتی ممکن است به PHI شما برای ممیزی یا عملکردهای خاص مانند فعالیت های امنیت ملی نیاز داشته باشند.
 - برای تحقیق در قضایای معین، زمانیکه توسط یک هیئت بررسی حریم یا نهادی تایید گردد.
 - 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 سایر 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 اجرا نخواهد شد.

اگر میخواهید به معلومات صحی محافظت شده (PHI) تان دسترسی داشته باشید، فورم درخواست دسترسی به معلومات صحی محافظت شده را که در chpw.org/member-center/member-forms-tools یافت میشود تکمیل و برگردانید. شما همچنان میتواند یک کاپی فورم را با تماس گرفتن با خدمات مشتری CHPW در 1-800-440-1561 (TTY: 711) درخواست کنید.

اگر فکر می کنید که ما حقوق شما در خصوص حفظ حریم خصوصی PHI شما را نقض کرده ایم، می توانید:

- با ما تماس بگیرید و شکایت کنید. ما هیچ اقدامی علیه شما برای ثبت شکایت انجام نخواهیم داد. مراقبتی که دریافت می

کنید به هیچ وجه تغییر نمی کند.

- یک شکایت را با DHHS ایالات متحده، دفتر حقوق مدنی در: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf ثبت کنید، یا بنویسید به:

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

یا:

با 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 اطلاعات اقدامات حفظ حریم خصوصی خود مراجعه کنید. شما همچنان میتوانید با ما در 1-800-440-1561 (TTY: 711)، آدرس ما 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101، ایمیل ما customercare@chpw.org، وبسایت ما chpw.org برای معلومات بیشتر تماس بگیرید.



**COMMUNITY
HEALTH PLAN**
of Washington™

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

AH_MK001_Mbr_Handbook_IMC_01_2025 DAR