使生活
更加美好！

您的華盛頓州醫療保健協調計畫手冊

醫療保健協調計畫為有資格享受Medicaid醫療輔助方案和Medicare聯邦醫療保險方案福利的人士協調服務

HealthPath Washington

Washington State Health Care Authority

Washington State Department of Social & Health Services

HCA 22-851 CH (6/13)

If the enclosed information is not in your primary language, please call 1-800-562-3022 (TDD/TTY only: 1-800-848-5429)
HMG

Yog tas cov ntaubntawv kws tuaj nrug nuav tsi yog koj yaam lug tes thov hu rua 1-800-562-3022 (TDD/TTY xwb: 1-800-848-5429)
HMG

Afai o lenei faaaliga e le o alu atu i lau gagana masani, faamolemole vala'au mai i le telefoni: 1-800-562-3022 (Mo e e le lelei le faalogo pe gugu, vala'au mai i le telefoni 1-800-848-5429)
SAM

Если прилагаемая информация не на вашем родном языке, позвоните, пожалуйста, по телефону 1-800-562-3022 (телефон только для лиц с плохим слухом (TDD/TTY): 1-800-848-5429)
RUS

Якщо прикладена інформація не на вашій рідній мові, подзвоніть, будь ласка, по телефону 1-800-562-3022 (телефон тільки для осіб з поганим слухом (TDD/TTY): 1-800-848-5429)
UKR

동봉한 안내자료가 귀하의 모국어로 준비되어 있지 않으면 1-800-562-3022 (청각장애자/시각장애자용: 1-800-848-5429)로 연락하십시오.
KOR

Dacă informațiile alăturate nu sunt în limba dumneavoastră natală vă rugăm să sunați la 1-800-562-3022 (numai pentru TDD/TTY: 1-800-848-5429)
ROM

ይህ የተጨመሩት የቋንቋዎ ቋንቋ ካልሆነ እባክዎ በ 1-800-562-3022 [ለመስማት/ለተቸገሩ ብቻ 1-800-848-5429] ይደውሉ።
AMH

ከዚህ ገጽ ከሚገኘው ከሚያስፈልጎ ቋንቋ ከሆነ ከሆነ ከሆነ, ቁጥር 1-800-562-3022 ወይም ደግሞ ደግሞ ደግሞ ደግሞ ደግሞ 1-800-848-5429 ተደውሉልኝ
TIG

Si la información adjunta no está en su idioma primario, por favor llame al 1-800-562-3022 (Para TDD/TTY solamente, llame al 1-800-848-5429).
SP

ถ้าเอกสารข่าวสารที่แนบมานี้ไม่ใช่ภาษาพื้นเมืองของท่าน, กรุณาโทรศัพท์ไปที่ 1-800-562-3022 (TTY/TDD เท่านั้น: 1-800-848-5429).
TA

Nếu tin tức đính kèm không có ngôn ngữ của quí vị, xin gọi 1-800-562-3022 (TDD/TTY mà thôi: 1-800-848-5429)
VN

如果隨附的資料不屬你的母語，請打電話 1-800-562-3022（TDD/TTY 專線 1-800-848-5429）。
CHI

បើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់ជាមួយនេះមិនមានភាសាកំណើតរបស់អ្នកទេ,សូមទូរស័ព្ទ 1-800-562-3022, (សំរាប់ TDD/TTY, ប៉ុណ្ណោះ: 1-800-848-5429)
CAM

Kung ang nakalakip na impormasyon ay hindi sa inyong pangunahing wika, pakitawagan po ang 1-800-562-3022 (TDD/TTY lamang: 1-800-848-5429)
TA

اگر اطلاعات ضمیمه به زبان شما نمی باشد، لطفا به این شماره 1-800-562-3022 (برای TDD/TTY (1-800-848-5429)
PA

insert letter pg 1

insert letter pg 2

目錄

如何獲得詳細資訊 6
甚麼是醫療保健協調計畫 7
誰有資格享受醫療保健協調計畫服務？ 7
醫療保健協調計畫何時開始？ 7
由誰提供醫療保健協調計畫服務？ 7
甚麼是醫療保健協調計畫醫療保健服務協調人？ 8
如何使用醫療保健協調計畫服務？ 8
如何獲得醫療保健協調計畫服務？ 9
如何瞭解您是否有資格獲得醫療保健協調計畫服務？ 9
您是否可以保持目前的醫療保健服務和其他服務提供者？ 9
服務提供者如何知道您是否已加入醫療保健協調計畫，以及與何人聯絡？ 9
您是否必須加入醫療保健協調計畫？ 10
您是否必須為自己的醫療保健協調計畫服務支付費用？ 10
如果您對自己的醫療保健服務協調人不滿意，該如何辦？ 10
如果您遷居至本州內的另一地區，會如何？ 10
如果您失去Medicaid醫療輔助方案或Medicare聯邦醫療保險方案福利待遇，該如何辦？ 10
您有哪些冤情申訴和上訴權利？ 10
如果您改變主意並希望重新參與醫療保健協調計畫服務，該如何辦？ 10
適用於美國本土印第安人或阿拉斯加本土居民 10
若發生急危的健康狀況，應該與何人聯絡 11

如何獲得詳細資訊

採用電話方式

如果您難以閱讀或理解本手冊，請致電Medicaid醫療輔助方案客戶服務處，電話號碼是**1-800-562-3022**。 我們可採用其他版本格式為您提供資訊，例如大號字體印刷版或盲文，或者使用您的母語為您讀本手冊的內容。

供有聽障或語言障礙人士使用的TTY/TDD專線號碼是**711**，或者**1-800-848-5429**。 您必須有能使用此專線的電話配置。

網上服務接受者入口網站

如果您希望核實自己的醫療保健協調計畫服務承保福利、選擇一項不同的醫療保健協調計畫，或者選擇退出醫療保健協調計畫，請瀏覽**www.WAProviderOne.org**網站。

互動式語音識別系統(IVR)

您可以隨時致電我們的自動化電話系統，以核實自己的醫療保健協調計畫服務承保福利、選擇一項不同的醫療保健協調計畫，或者選擇退出醫療保健協調計畫；電話號碼是**1-800-562-3022**。

您可於週一至週五早上7:30至下午5點辦公時間內隨時與電話接聽人員交談；並請遵循下列語音提示。

其他語言

您可以致電索取本指南冊的其他文本；電話號碼是**1-800-562-3022**。

網上服務

若需關於Medicaid醫療輔助方案的詳細資訊，請瀏覽網站，網址是**www.hca.wa.gov/medicaid**。

需關於醫療保健協調計畫背景的詳細資訊，請瀏覽網站，網址是**www.hca.wa.gov/pages/health_homes.aspx**。

甚麼是「醫療保健協調計畫」？

醫療保健協調計畫並非一處設施。這是一套新的醫療保健協調服務並由一位醫療保健服務協調人提供；醫療保健服務協調人將與您合作，以便使您目前獲得的所有服務和支持得到更有效的協調。

參與醫療保健協調計畫服務將使您有機會設法協調您對醫療保健服務的各種需求，從使一切更加順利。 此類服務將會減少不必要住院治療，並會減少可避免的急診。建立這一系統旨在透過協調式醫療保健服務來提高您的滿意程度。

醫療保健協調計畫服務包括：

- 綜合醫療保健管理服務。
- 醫療保健協調和健康改善服務。
- 綜合過渡計劃服務（例如：當您出院或離開護理設施後為您提供的協助）。
- 個人與家庭支持服務（例如：確定和認可家庭、非正式支持及看護人在幫助您實現個人健康目標方面所起的作用）。
- 轉介社區服務和社會福利服務（例如：交通、食物、住房等）。
- 利用健康資訊科技提供服務轉介（若適用）。

醫療保健協調計畫旨在協助您的慢性病症持續治療，並協助您實現個人健康目標。醫療保健協調計畫服務可以改善對參與者的醫療護理及其他社會服務需求之協調，例如長期服務與支持、心理健康服務及藥物依賴症治療服務等。醫療保健協調計畫旨在減少服務中出現的漏洞，並改善對所有服務提供者之服務的協調。

誰有資格享受醫療保健協調計畫服務？

此類服務旨在協助享受Medicaid醫療輔助方案和Medicare聯邦醫療保險方案全額保險的人士。這些服務用於支持慢性病患者。

醫療保健協調計畫何時開始？

此項計畫將於2013年7月1日開始。

由誰提供醫療保健協調計畫服務？

被稱為「醫療保健服務協調人」的人員是提供醫療保健協調計畫服務的主要人員。醫療保健服務協調人受聘於由醫療保健協調計畫負責管理且與Medicaid醫療輔助方案簽約的機構。醫療保健服務協調人將打電話與您聯絡、解答您提出的問題，並約定與您會面的時間。

甚麼是醫療保健協調計畫醫療保健服務協調人？

醫療保健協調計畫醫療保健服務協調人係指某位人員；經您的書面同意後，該人員將與您合作制定一項健康措施計畫(HAP)，並協助您參與醫療保健協調計畫服務。 醫療保健服務協調人將與您合作，以便協調您的醫療保健服務，從而使您在適當的地點及時獲得適當的醫療保健服務。

將有一位醫療保健服務協調人與您聯絡，並向您說明醫療保健協調計畫的醫療保健協調服務，並回答您提出的問題。 當上述人員與您聯絡時，您可以選擇是否希望參加此項計畫。 若您選擇不參加醫療保健協調計畫，您的選擇將不會影響您獲得其他服務的資格。 您可以在醫療保健協調計畫網站上獲取詳細資訊，網址是**www.hca.wa.gov/pages/health_homes.aspx**。

如何使用醫療保健協調計畫服務？

下面舉例說明醫療保健協調計畫服務。 如果您選擇參加此項計畫，這些例子會有助於您瞭解此項服務將如何幫助您。 儘管這並非一份完整清單，但仍會提供有益的資訊。

醫療保健協調計畫 （經您允許後）	**服務範例**
接受醫療保健服務協調人的培訓，以便協助您參與為您提供的醫療保健服務。	協助您制定一份問題清單，用以列出您希望向專科醫生提出的問題，以便您在赴門診預約時使用。
您的醫療保健服務協調人與服務提供者之間的持續交流溝通。	當您被接收住院或出院時，向您的服務提供者傳送警示訊息。 如果您擔心您的服務提供者不理解使用交通工具赴門診預約有多麼困難，您可以與某位人員交談。
透過與您合作的服務提供者團隊提供醫療保健協調服務。	您的個人照護服務提供者、主診醫生、醫療保健服務協調人、心理學家和藥劑師將會面交談，並確保各種處方之間的統一協調。 他們將告訴您是否應改換您的處方，或者是否需要改換您的處方。
每週**7**天**24**小時晝夜提供相關資訊和醫療保健協調計畫服務緊急諮詢。	如果您認為您服用的藥物使您感到不適，或者您不知道是否應尋求幫助，您可以與某位人員交談。

如何獲得醫療保健協調計畫服務？

方法簡單，祇需1-2-3步.....

1. **為您指定一項醫療保健協調計畫：**若您符合資格，將為您轉介由醫療保健協調計畫負責管理的某個機構。隨後，將有一位醫療保健服務協調人與您聯絡。醫療保健服務協調人將回答您提出的問題，而且您可選擇是否參加此項計畫。
2. ***填妥一份用於資訊透露的同意書：***醫療保健服務協調人將協助您填妥一份醫療保健服務協調計畫服務同意書。此同意書用以表明您同意透露您的醫療資訊及社會福利服務資訊。將僅向服務提供者和您指定的其他人員透露上述資訊。
3. **完成一項健康措施計畫(HAP)：**醫療保健服務協調人將協助您完成一項健康措施計畫(HAP)。健康措施計畫中將包括您選擇的個人健康目標。

   醫療保健服務協調人將以此項健康措施計畫為準則，與您共同確定您是否需要更多的協調式醫療保健服務或其他服務或資源，包括：

   - 醫療保健服務。
   - 長期服務與支持。
   - 心理健康服務。
   - 藥物依賴症戒除服務。

您可隨時請求和安排今後的到訪。是否採用當面交談或電話交談方式，將取決於您的需求。

如何瞭解您是否有資格獲得醫療保健協調計畫服務？

您將接獲來自醫療保健計畫管理部門（Medicaid醫療輔助方案的機構之一），告知您符合資格。接獲上述通知函後，您的醫療保健協調計畫醫療保健服務協調人將與您聯絡，並討論相關的醫療保健協調計畫服務。

您也可以直接致電聯絡Medicaid醫療輔助方案，電話號碼是1-800-562-3022。

（如果您的服務提供者需要詢問您是否具備獲得醫療保健協調計畫服務的資格，該服務提供者也可以代您聯絡Medicaid醫療輔助方案。）

您是否可以保持目前的醫療保健服務和其他服務提供者？

是的！ 這些服務將照常提供，並將按照與目前相同的方式批准今後的服務。作為醫療保健協調計畫服務之一，您的醫療保健服務協調人可能會與服務提供者聯絡，以便討論因您的需求發生變化而需要的協調式健康保險及醫療保健過渡期服務。

服務提供者如何知道您是否已加入醫療保健協調計畫，以及與何人聯絡？

他們將透過Medicaid醫療輔助方案資訊瞭解這些情況。

您是否必須加入醫療保健協調計畫？

並非如此。這是一項自願加入的計畫。不要求您必須加入。

您是否必須為自己的醫療保健協調計畫服務支付費用？

並非如此。您不需為此類服務支付費用。

如果您對自己的醫療保健服務協調人不滿意，該如何辦？

您可以聯絡由醫療保健協調計畫負責管理的某個機構。

如果您遷居至本州內的另一地區，會如何？

如果您遷居至某個地區，而且由醫療保健協調計畫負責管理的當地機構與原來不同，將會有一位新的醫療保健服務協調人就持續服務事宜與您聯絡。

如果您失去Medicaid醫療輔助方案或Medicare聯邦醫療保險方案福利待遇，該如何辦？

如果您失去Medicaid醫療輔助方案及Medicare聯邦醫療保險方案福利資格，則您將不再有資格獲得醫療保健協調計畫服務。如果您僅失去Medicare聯邦醫療保險方案福利資格，而非Medicaid醫療輔助方案福利資格，則您仍將有資格獲得醫療保健協調計畫服務。

您有哪些冤情申訴及上訴權利？

您將保持目前享有的Medicaid醫療輔助方案及Medicare聯邦醫療保險方案冤情申訴及上訴權利。

若您希望選擇退出醫療保健協調計畫，該如何辦。

您可以致電Medicaid醫療輔助方案，並講明您不希望繼續參加醫療保健協調計畫；電話號碼式是1-800-562-3022。這是一項自願參加的計畫。

如果您改變主意並希望重新參與醫療保健協調計畫服務，該如何辦？

您可以致電Medicaid醫療輔助方案，並講明您希望重重新參與醫療保健協調計畫服務；電話號碼式是1-800-562-3022。

適用於美國本土印第安人或阿拉斯加本土居民

如果您是聯邦政府認可的印第安部落成員或阿拉斯加本土居民，則您可以選擇參加醫療保健協調計畫。如果您決定轉回到部落診所或隨診付費服務，則應通知您的部落診所（他們可以提供協助），或者致電1-800-562-3022。轉回到原來的服務不需要等候。

若發生急危的健康狀況，應該與何人聯絡

- 若發生危及生命的緊急狀況，應撥打**911**緊急電話。
- 若發生相關心理健康的危急情況，應撥打危急專線電話**1-800-584-3578**。
- 若需使用防止家庭暴力全州服務熱線電話，電話號碼是**1-800-562-6025**。

Washington State
Health Care Authority

P.O. Box 45535
Olympia, WA 98504-5535

HCA 22-851 CH (6/13)