



دليل المبتدئين في Washington Apple Health (Medicaid)

الجزء الثاني: حجز أول موعد رعاية صحية لك

إذا كانت هناك أي كلمات أو مصطلحات لا تعرفها في هذا الدليل، فراجع مصطلحات الرعاية الصحية في الصفحة 5.

وإذا لم يكن موفر الرعاية الذي تريده ضمن شبكة خطة التأمين الصحي الخاصة بك، فاسأل موفر الرعاية عن خطة التأمين الصحي التي يعمل ضمنها. وإذا كانت خطة التأمين الصحي الأخرى متاحة في المنطقة التي تقيم فيها، يمكنك التحويل إليها. (انظر الجزء الأول من دليل المبتدئين في Washington Apple Health (Medicaid) لمعرفة كيفية تغيير خطة التأمين الصحي الخاصة بك.)

وينبغي أن يكون موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك شخصًا تراتح معه. وإذا لم تكن مرتاحًا معه لأي سبب، يمكنك اختيار موفر رعاية آخر.

لاختيار موفر رعاية رئيسي مختلف، اتبع الإرشادات المرسلة إليك من قبل الهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها، أو اتصل برقم هاتف خدمة عملاء هذه الهيئة، أو قم بزيارة موقعها الإلكتروني.

انظر إلى قائمة خطط التأمين الصحي من Apple Health (Medicaid) وأرقام هواتفها وروابط مواقعها الإلكترونية في الجزء الأول من هذا الدليل.

الخطوة الثانية: حجز موعد

يجب أن تحجز موعدًا لمقابلة موفر رعاية. وبمجرد أن تحدد موفر رعاية رئيسيًا، اتصل بمكتبه لحجز موعد.

راجع المعلومات المرسلة إليك من قبل الهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها لمعرفة كيفية حجز الموعد الأول لك. وينبغي لك أن تكون قادرًا على الوصول إلى معلومات الاتصال الخاصة بمكتب موفر الرعاية من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها. أو اتصل بخط خدمة العملاء لهذه الهيئة واطلب رقم الهاتف لحجز موعد.

الخطوة الأولى: الحصول على موفر رعاية رئيسي

بمجرد أن يتم تسجيلك في خطة تأمين صحي، سوف تحتاج إلى اختيار موفر رعاية رئيسي، ويُطلق عليه أحيانًا PCP. وقد يكون موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك طبيبًا، أو ممرضة ممارسة أو مساعد طبيب، أو مداويًا طبيعيًا. وفي بعض الأحيان قد لا يكون شخصًا—فقد يكون عيادة مزودة بأطباء عديدة من موفري الرعاية.

السبب وراء أهمية موفر الرعاية الرئيسي

موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك هو متخصص الرعاية الصحية الرئيسي الذي تتعامل معه، سواء كنت مريضًا أو تتلقى رعاية وقائية. وإذا كنت تحتاج إلى رعاية خاصة لا يمكنك الحصول عليها من موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك، فسوف يحيلك إلى متخصص.

حتى وإن لم تكن مريضًا الآن، فإنه من المهم أن تختار موفر رعاية رئيسي وتحدد الموعد الأول لك. وسوف يساعدك موفر الرعاية الرئيسي على منع المشكلات الصحية المستقبلية وإجراء الفحوصات الروتينية لأمراض معينة.

كيفية اختيار موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك

إذا لم تقم باختيار موفر رعاية رئيسي، فسوف تختار الهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها واحدًا لك.

ويمكنك طلب موفر رعاية رئيسي أو موفرة رعاية رئيسية. ويمكنك أيضًا طلب موفر رعاية يتحدث بلغتك، أو متخصص في الإعاقة التي تعاني منها، أو يفهم ثقافتك.

ويمكنك طلب موفر رعاية محدد، طالما أنه متوفر ضمن شبكة خطة التأمين الصحي الخاصة بك.

إذا كانت لديك مخاوف أو احتياجات صحية مُلحة، ينبغي لك أن تكون قادرًا على مقابلة موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك خلال أيام قليلة.

حتى وإن لم تكن لديك مخاوف صحية مُلحة، احجز موعدًا لإجراء فحوصات عامة (وتسمى أيضًا بفحوصات الصحة). ويستغرق حجز موعد للفحوصات العامة وقتًا أطول، لذلك لا تؤجله.

ما يجب أن تفعله إذا كنت تحتاج إلى مترجم

إذا لم تكن تتحدث اللغة الإنجليزية، فهناك مترجمون متاحون للغات متعددة، بما في ذلك لغة الإشارة، وبدون تكلفة. وعندما تحجز موعدًا، أخبر موظف الاستقبال بحاجتك إلى مترجم. ويمكن أن يذهب المترجم إلى مكتب موفر الرعاية أو يكون متوفرًا عبر الهاتف خلال الموعد الخاص بك.

ومن الأفضل أن تستعين بمترجم محترف بدلاً من إحضار أحد أفراد العائلة أو صديق للترجمة. فالمترجمون المحترفون مدربون على فهم مصطلحات الرعاية الصحية وسوف يساعدونك أنت وموفر الرعاية الخاص بك على فهم بعضكم البعض.

ما يجب أن تفعله إذا كنت تعاني من إعاقة

إذا كنت تعاني من إعاقة في النطق أو السمع، أو صعوبة في الاتصال، أو خلل في الحركة، فتأكد من إخبار موظف الاستقبال بذلك عند حجز الموعد. وسوف يساعدك موظف الاستقبال على إجراء الترتيبات اللازمة.

الحصول على مساعدة في النقل

إذا لم تتوفر لك أي طريقة لحضور موعد الرعاية الصحية الخاص بك، فقد تكون مؤهلاً للحصول على مساعدة في النقل. ويجب أن يكون الموعد للخدمات المسموح بها من قبل الهيئة الحالية التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها. وسوف يرتب وسيط إقليمي متعاقد معه من قبل هيئة الرعاية الصحية أكثر وسيلة نقل ملائمة لك.

للحصول على معلومات حول كيفية طلب وسيلة نقل طبية للحالات غير الطارئة، انظر صفحة الويب الخاصة بهيئة الرعاية الصحية <http://www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/apple-health-medicaid-coverage/transportation-services-non-emergency>.

تغيير المواعيد

إذا كنت تحتاج إلى تغيير موعد أو إلغائه، يُرجى الاتصال بموفر الرعاية الرئيسي في أسرع وقت ممكن.

إذا لم تذهب إلى موعدك ولم تتصل، فسوف يضيع وقت الموعد الثمين والذي كان من الممكن أن يتم استغلاله من قبل مريض آخر.

الخطوة الثالثة: الاستعداد لموعدك

قم بإعداد قائمة بالأشياء التي ترغب في التحدث عنها مع موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك. ويمكن أن يتناول موفر الرعاية الخاص بك أكثر الأشياء أهمية في زيارتك الأولى. وهناك قائمة مراجعة يمكنك استخدامها في نهاية هذا الدليل.

قم بإعداد قائمة بجميع الأدوية الموصوفة لك وخذها معك، بما في ذلك الفيتامينات، والأعشاب المكملية، والأدوية الأخرى المتاحة بدون وصفة طبية، حتى الأسبرين.

قم بتدوين أي حساسية تعاني منها من أي أدوية، أو أغذية، أو مسببات الحساسية البيئية، مثل حبوب اللقاح.

قم بإحضار التقارير الطبية السابقة، بما في ذلك تقارير التطعيمات أو إكساب المناعة، إذا كان لديك أي منها.

الخطوة الرابعة: الذهاب إلى موعدك

أخذ شخص ما معك

تتمتع بحرية اصطحاب أحد أفراد العائلة أو صديق معك. ويمكن أن يساعدك ذلك الشخص على معرفة الطريق أو يقوم بمجرد المساعدة في الشعور بالراحة. وفي بعض الأحيان، يكون من الأفضل أن يتواجد شخص آخر يستمع إلى ما يقوله موفر الرعاية الرئيسي لك.

مواعيد الأطفال

يسمح للآباء بأن يبقوا مع أطفالهم أثناء الاختبار. ويجوز للأطفال في مرحلة ما قبل المراهقة أو مرحلة المراهقة مقابلة موفر الرعاية الرئيسي الخاص بهم بدون حضور الآباء. قم بمناقشة ذلك مع أطفالك وموفر الرعاية الرئيسي الخاص بهم. للحصول على تفاصيل حول المزايا والخدمات المقدمة للأطفال والمغطاة من قبل Apple Health، يُرجى الاطلاع على الكتيب بعنوان مرجحًا بك في *Washington Apple Health*.

<http://www.hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/22-1298.pdf>

الذهاب مبكرًا

خطط للوصول إلى مكتب موفر الرعاية قبل موعدك بربع ساعة. وقم بتسجيل الوصول لدى موظف الاستقبال واملأ أي استمارات مقدمة لك. سوف تحتاج إلى إظهار بطاقة الخدمات الخاصة بك (تعرف أيضًا ببطاقة ProviderOne) وبطاقة التعريف بالهوية الصحية الخاصة بك. وسوف يطلب منك إظهار بطاقة تعريف بالهوية مزودة بصورة شخصية، مثل رخصة القيادة.

مقابلة موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك

سوف يفحص موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك صحتك العامة ويتحدث معك عن أي مشكلات متعلقة بالصحة.

اطلب من موفر الرعاية الخاص بك تعليمات مكتوبة بشأن أي موضوعات صحية تمت مناقشتها أثناء زيارتك. ومن الطبيعي أن تطلب من موفر الرعاية الخاص بك تكرار أي شيء لم تفهمه.

الاستفسار عن الأدوية الخاصة بك

اسأل إن كانت الأدوية الحالية الخاصة بك مغطاة من قبل خطة التأمين الصحي الخاصة بك. وإذا لم تكن كذلك، فقد يكون موفر الرعاية الخاص بك قادراً على تحديد دواء مغطى.

أخبر موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك بشأن أي مشكلات قد تعاني منها بسبب الأدوية الخاصة بك.

إذا كانت لديك أي أسئلة بشأن الأدوية الخاصة بك، فقم بطرحها قبل أن تغادر المكتب.

مقابلة متخصص

لا تقم بحجز موعد ما مع متخصص حتى تتحدث إلى موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك أو الهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها.

تحتاج لمقابلة متخصص ما إلى الحصول على "موافقة مسبقة" وتعرف أيضاً بـ "الإحالة" من قبل موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك.

ومن المهم أن تتبع إجراءات خطة التأمين الصحي الخاصة بك. وإذا قمت بمقابلة متخصص ما بنفسك، بدون موافقة مسبقة، فسوف تتحمل نفقات الموعد المحدد.

إجراء الاختبارات في المختبر

قد يطلب موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك إجراء أي اختبارات. وعادةً ما يستغرق الحصول على النتائج أياماً قليلة. اسأل عن المدة التي ستستغرقها وتأكد من معرفة موفر الرعاية الخاص بك بكيفية الاتصال بك.

لإجراء الاختبارات، قد تحتاج إلى الذهاب إلى غرفة مختلفة أو مبنى مختلف. وينبغي أن يخبرك موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك أو مساعد ما بما تحتاج إلى معرفته. وإذا كنت غير متأكد، فاسأل عن الإرشادات.

صحة المرأة والحمل

لا تحتاج إلى موافقة مسبقة من موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك لمقابلة اختصاصي ولادة أو طبيب أمراض النساء (OB/ GYN)، طالما يكون ضمن شبكة خطة التأمين الصحي الخاصة بك.

تعتبر الفحوصات الصحية الروتينية للنساء مغطاة، بالإضافة إلى أي رعاية للمتابعة قد تكون ضرورية. وبالنسبة للنساء الحوامل، تكون الرعاية المنتظمة أثناء الحمل مغطاة.

الحصول على علاج الأمراض العقلية والنفسية

يعتبر علاج المشكلات الصحية العقلية والنفسية مثل الاكتئاب، والتوتر، والاضطرابات النفسية التالية للرضح مغطى من قبل خطة التأمين الصحي الخاصة بك.

سوف يساعد موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك على تنسيق أي رعاية صحية عقلية أو نفسية تحتاجها مع موفر الرعاية العقلية أو النفسية. وسوف يُقرر موفر الرعاية لدى الشبكة الصحية العقلية أو النفسية المكان الذي ينبغي لك الحصول على الخدمات المستمرة فيه. لإجراء زيارة خارجية لموفر رعاية صحية عقلية أو نفسية، اتصل بالهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها. وقد تحتاج إلى العلاج في وكالة صحية مجتمعية للأمراض العقلية والنفسية إذا كانت حالتك الصحية العقلية أو النفسية خطيرة.

الحصول على علاج الاعتماد على الكيماويات (الاضطراب الناتج عن تناول

المواد الكحولية أو المخدرات)

أنت لا تحتاج إلى موافقة مسبقة أو إحالة من الهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها. إذا كنت مسجلاً في Apple Health، فاتصل بالمؤسسة العلاجية مباشرة. قم بزيارة الموقع الإلكتروني الخاص بإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية (DSHS) لإيجاد مؤسسة علاجية قريبة منك للحصول على تقييم للموافقة على العلاج.

www.dshs.wa.gov/dbhr/dadirectory.shtml

خط الخدمة الوطني لمنع الانتحار

اتصل على (8255) 1-800-273-TALK للاتصال باستشاري ماهر ومدرب في مركز أزمات في منطقتك في أي وقت، ليلاً أو نهاراً.

توقيع استمارات خاصة

إذا كنت تحتاج إلى أن يقوم موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك بملاء أي استمارات خاصة وتوقيعها، يُرجى توفير وقت إضافي لذلك. ومن المفيد أن تملأ الاستمارة بالمعلومات التي تعرفها، مثل الاسم والعنوان، قبل تقديمها لموفر الرعاية. فهذا يساعد موفر الرعاية على ملاء الاستمارة بسرعة أكبر.

اسأل موظف الاستقبال أو المساعد عن أفضل طريقة لملاء الاستمارات الخاصة بك والمدة التي سيستغرقها ذلك.

الخطوة الخامسة: المعلومات المفيدة الأخرى

ملء الروشتات

لست مضطراً إلى دفع مقابل أي روشتات مغطاة من قبل خطة التأمين الصحي الخاصة بك.

إذا كنت لا تعرف كيف تقوم بملاء الروشتات، مثل أي صيدليات ينبغي الاستعانة بها، فاتصل بالهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها لمزيد من المعلومات.

تناول الأدوية

تأكد من اتباع تعليمات موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك عند تناول الأدوية. ومن المهم أن تأخذ الجرعة الصحيحة، في الوقت الصحيح، وبالطريقة الصحيحة. ولا تكون الأدوية فعالة أيضاً—وقد تضررك—إذا لم تقم بتناولها بالطريقة الصحيحة.

إذا لم تكن تفهم التعليمات، فاسأل موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك ليشرحها لك.

تأكد من مراجعة الروشتات الخاصة بك مع الصيدلي عند استلام الأدوية الخاصة بك.

ما يجب أن تفعله إذا احتجت إلى رعاية بعد الساعات المعتمدة
اتصل بموفر الرعاية الرئيسي الخاص بك لترى إن كان يوفر رعاية بعد الساعات المعتمدة أم لا.

ويمكنك أيضًا الاتصال بخط الحصول على مساعدة من ممرضة على مدار اليوم التابع لخطة التأمين الصحي وأسأل الممرضة على ما يجب فعله. ستجد رقم الهاتف مدرجًا في الجزء الأول من هذا الدليل.

ما يجب أن تفعله إذا احتجت إلى رعاية مُلحة
قد تعاني من إصابة أو مرض لا يعد حالة طارئة ولكنه يحتاج إلى رعاية مُلحة. اتصل بالهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها للحصول على مرافق الرعاية المُلحة في شبكة الخطة الخاصة بك، ويمكنك أيضًا الاتصال بخط الحصول على مساعدة من ممرضة على مدار اليوم التابع للخطة الخاصة بك لطلب النصيحة.

ما يجب أن تفعله في حالات الطوارئ
إذا تعرضت لمشكلة صحية مفاجئة أو خطيرة تعتقد أنها طارئة، فاتصل بالرقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. واتصل بالهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها بعد ذلك وأخبرهم بأنك تعرضت لحالة طارئة وبالمكان الذي حصلت فيه على الرعاية.

الذهاب إلى غرفة الطوارئ في المستشفى في حالات الطوارئ فقط
لا تذهب إلى غرفة الطوارئ للحصول على الرعاية الروتينية. فغرفة الطوارئ مخصصة فقط لحالات الطوارئ الخطيرة.

النقض

الإجراء الذي تقوم به عندما تطلب من الهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها إعادة النظر في خدمة أو دفع مرفوض.

الفحص

فحص روتيني لصحتك العامة. ويسمى أيضًا فحص الجسم، أو فحص الصحة، أو الفحص السنوي.

الغطاء التأميني

الخدمات والمزايا التي ستدفع الهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها مقابلها.

رفض أو إجراء

عندما ترفض الهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها الموافقة على خدمة أو دفع مقابلها.

الوصفات

قائمة بالأدوية الموصوفة التي تغطيها خطة التأمين الصحي الخاصة بك. وتسمى أيضًا بقائمة الأدوية.

الهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها

أي من هذه الشركات التي تتعاقد مع ولاية واشنطن لتغطية رعايتك الصحية: Columbia United وموفرو الرعاية المتحدون بكولومبيا، Amerigroup مؤسسة (Community)، وخطة التأمين الصحي المجتمعية بولاية واشنطن (Community Health Plan of Washington)، وهيئة الرعاية المنسقة، (Coordinated Care)، وخطة الرعاية الصحية، (Molina Healthcare) للرعاية الصحية Molina و (United Healthcare Community Plan) المتحددة المجتمعية.

التاريخ الطبي

تقارير التطعيمات، والمشكلات الصحية الرئيسية، والعلاجات، وأفراد العائلة الذين يعانون من مشكلات صحية رئيسية.

مداو طبيعى

موفر رعاية يستخدم النظرة الشمولية والعلاجات غير الباضعة. ويحاول المداوون الطبيعىون تجنب الاستعانة بالعمليات الجراحية والأدوية أو تقليلها.

الشبكة

المرافق، وموفرو الرعاية، والموردون الذين تتعاقد معهم الهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها.

مرضة ممارسة

ممرضة ممارسة محترفة مُسجلة قامت بإتمام الدورات التدريبية المتقدمة والتعليم الإلكينيكي بما يتجاوز ما هو مطلوب من ممرضة مسجلة (RN).

مساعد طبيب

متخصص في الرعاية الصحية مرخص لممارسة الطب ضمن فريق يعمل تحت إشراف طبيب.

الرعاية الصحية الوقائية

الرعاية الصحية الروتينية التي تتضمن الفحوصات وتقديم الاستشارة للمرضى لمنع الأمراض وأي مشكلات صحية أخرى أو اكتشاف مرض ما في مرحلة مبكرة. ويتضمن ذلك فحوصات الاطمئنان على صحة الرضع والأطفال والمراهقين، والرعاية الوقائية للبالغين، مثل: فحص سرطان الثدي، والبروستاتا، والقولون (أشعة ماموجرام، وفحوصات البروستاتا، وتنظير القولون).

موفر الرعاية الرئيسي

الطبيب أو مساعد الطبيب أو الممرضة الممارسة أو المداوي الطبيعى أو العيادة التي تعتبر موفر الرعاية الصحية الرئيسي لك.

الموافقة المسبقة

عندما توافق الهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها على خدمة، أو علاج، أو روثة، أو معدات طبية دائمة وضرورية طبيًا. وتسمى أيضًا بالإحالة أو طلب الموافقة.

موفر الرعاية

طبيب أو طبيب أسنان أو جراح أو مساعد طبيب أو ممرضة ممارسة أو مداو طبيعى أو أي متخصص آخر في الرعاية الصحية أو عيادة توفر الرعاية الصحية.

ProviderOne

نظام الكمبيوتر الذي يُرسل بطاقات الخدمات إلى العملاء ويدير الفواتير الخاصة برعايتك.

الإحالة

عندما يُرسلك موفر الرعاية الرئيسي أو الهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها إلى متخصص ما. وتعرف أيضًا بالموافقة المسبقة.

بطاقة الخدمات

البطاقة التي تحصل عليها من Apple Health والتي توضح أنك مشترك في غطاء تأميني. وتعرف أيضًا ببطاقة ProviderOne. وسوف تتلقى أيضًا بطاقة منفصلة للتعريف بهوية العضو من الهيئة التي حصلت على خطة التأمين الصحي من خلالها.

متخصص

طبيب أو متخصص في الرعاية الصحية يعالج أنواع محددة من الحالات أو الأمراض، مثل اختصاصي الأورام (طبيب الأورام السرطانية)، أو اختصاصي الولادة (الطبيب الذي يقدم الرعاية للنساء الحوامل)، أو اختصاصي تقويم العظام (العظام المكسورة أو آلام الظهر).

فحص الصحة

فحص شامل لصحتك. ويعرف أيضًا بالفحص، أو فحص الجسم، أو الفحص السنوي.

قائمة المراجعة لموعد موفر الرعاية الرئيسي

هذه هي قائمة مراجعة تساعدك على تذكر كل شيء قبل موعدك مع موفر الرعاية وأثنائه.

- اسم موفر الرعاية _____
- رقم هاتف موفر الرعاية _____ (لاستخدامه في حالة التأخير، أو تغيير الموعد، أو غير ذلك)
- تاريخ الموعد _____
- وقت الموعد _____
- العنوان _____
- رقم الجناح _____
- سبب حجز الموعد _____
- قم بالمناقشة مع موظف الاستقبال لموفر الرعاية إذا كنت تحتاج إلى مترجم أو ترتيبات خاصة لأي خلل في الحركة أو النطق أو السمع
- أشياء يجب أخذها إلى الموعد
 - قائمة بالأدوية
 - قائمة بأنواع الحساسية
 - التاريخ الطبي أو التقارير الطبية
 - بطاقة الخدمات (تعرف أيضًا ببطاقة ProviderOne)
 - بطاقة التعريف بالهوية لخطة التأمين الصحي
 - بطاقة مزودة بصورة شخصية
 - اسم ومعلومات جهات الاتصال للطوارئ
 - أحد أفراد العائلة أو صديق
- ترتيبات النقل
- ترتيبات رعاية الأطفال
- أشياء تريد أن تسأل موفر الرعاية الرئيسي عنها أو تخبره بها
 - 1. _____
 - 2. _____
 - 3. _____
- أسئلة لموفر الرعاية الرئيسي الخاص بك
 - 1. _____
 - 2. _____
 - 3. _____