

راهنمای تازه‌واردان به Washington Apple Health

بخش 2: دریافت اولین نوبت مراقبت‌های بهداشتی درمانی

مرحله 1: مشخص کردن ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه

پس از ثبت‌نام در طرح سلامت، باید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه که گاهی PCP نامیده می‌شود، انتخاب کنید. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما، پزشک، پرستار، متخصص مراقبت‌های بهداشتی درمانی یا کلینیکی است که برای اغلب مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود به آن مراجعه می‌کنید.

دلیل اهمیت ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه چیست؟

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یعنی متخصص مراقبت‌های بهداشتی درمانی اصلی که هنگام بیماری یا دریافت مراقبت پیشگیرانه به آن مراجعه می‌کنید. اگر به مراقبت ویژه نیاز داشته باشید که ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه قادر به ارائه آن نیست، شما را به متخصص ارجاع خواهد داد.

حتی اگر الان بیمار نیستید، مهم است که ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب و اولین نوبت خود را رزرو کنید. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه در پیشگیری از مشکلات سلامت آتی و غربالگری‌های منظم برای بیماری‌های خاص به شما کمک خواهد کرد.

نحوه انتخاب ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه چگونه است؟

اگر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه انتخاب نکنید، طرح سلامت شما این انتخاب را برای شما انجام خواهد داد.

می‌توانید درخواست کنید PCP که به زبان شما صحبت می‌کند، در زمینه ناتوانی شما تخصص دارد یا فرهنگ شما را درک می‌کند، انتخاب کنید؛ البته به شرطی که در شبکه طرح سلامت شما حضور داشته باشد. همچنین می‌توانید مشخص کنید آیا مایلید PCP شما مرد باشد یا زن.

اگر ارائه‌دهنده مدنظر تان عضو شبکه طرح سلامت شما نیست، از او سؤال کنید در کدام طرح سلامت حضور دارد. اگر طرح سلامت دیگری در محل زندگی‌تان در دسترس باشد، می‌توانید عضو آن شوید.

(بخش 1 راهنمای تازه‌واردان به Washington Apple Health)

(Medicaid را مشاهده کنید) تا به اطلاعات بیشتری در مورد تغییر طرح سلامت خود دست پیدا کنید.)

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما باید فردی باشد که با او احساس راحتی کنید. اگر به هر دلیلی از ایشان رضایت نداشتید، می‌توانید ارائه‌دهنده دیگری انتخاب کنید. برای اطلاع از نحوه انتخاب ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه دیگر، با طرح سلامت خود تماس بگیرید.

اگر تحت پوشش Apple Health بدون طرح مراقبت مدیریت شده قرار دارید، باید ارائه‌دهنده‌ای پیدا کنید که Apple Health را با استفاده از کارت خدمات ProviderOne شما بپذیرد. ارائه‌دهنده تحت قرارداد را در <https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/> پیدا کنید

مرحله 2: رزرو نوبت

برای مراجعه به ارائه‌دهنده باید نوبت بگیرید.

برای اطلاع از نحوه رزرو اولین نوبت، اطلاعات ارسال شده از طرف طرح سلامت خود را مطالعه کنید. باید قادر باشید اطلاعات تماس ارائه‌دهندگان خود را از طریق وبسایت طرح سلامت خود پیدا کنید. یا با خط خدمات مشتریان طرح سلامت خود تماس بگیرید و شماره تلفن جهت رزرو نوبت را درخواست کنید.

اگر نیاز یا نگرانی فوری مرتبط با سلامت خود دارید، باید بتوانید ظرف چند روز به ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود مراجعه کنید.

حتی اگر نگرانی فوری مرتبط با سلامت خود نداشته باشید، جهت چکاپ عمومی (بررسی سلامت نیز نامیده می‌شود) نوبت بگیرید. دریافت نوبت برای چکاپ عمومی زمان بیشتری می‌برد، پس آن را پشت گوش نیندازید.

اگر به مترجم شفاهی نیاز دارید

اگر انگلیسی زبان ترجیحی‌تان نیست یا ناشنوا، ناشنوا نابینا یا کم‌شنوا هستید، با مراجعه به hca.wa.gov/interpreter-services، می‌توانید اطلاعات بیشتری کسب کنید؛ مترجمان شفاهی حرفه‌ای زبان‌های مختلف، از جمله زبان اشاره، آماده ارائه رایگان خدمات ترجمه به شما هستند. هنگام رزرو نوبت به متصدی پذیرش اطلاع دهید آیا به مترجم شفاهی نیاز دارید یا خیر. مترجم شفاهی می‌تواند شخصا در طول نوبت حضور داشته باشد یا ترجمه شفاهی را از طریق تلفن برای شما انجام دهد.

به‌جای آوردن یکی از اعضای خانواده یا دوست جهت ترجمه صحبت‌ها، بهتر است از مترجم شفاهی حرفه‌ای کمک بگیرید. مترجمان شفاهی حرفه‌ای آموزش لازم برای درک اصطلاحات مراقبت‌های بهداشتی درمانی را پشت سر گذاشته‌اند و کمک می‌کنند شما و ارائه‌دهنده‌تان صحبت‌های همدیگر را درک کنید.

اگر دچار ناتوانی هستید

در صورت مشکل در صحبت کردن یا شنوایی یا مشکل در برقراری ارتباط یا حرکت، حتماً این موضوع را هنگام رزرو نوبت به متصدی پذیرش اطلاع دهید. متصدی پذیرش در فراهم آوردن مقدمات ضروری به شما کمک خواهد کرد.

دریافت کمک در زمینه حمل و نقل

ممکن است واجد شرایط دریافت کمک در حمل و نقل برای حضور در نوبت خود باشید. کارگزار منطقه‌ای تحت قرارداد با سازمان بهداشت و درمان مناسب‌ترین شیوه حمل و نقل را برای شما تدارک می‌دهد.

جهت کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه درخواست حمل و نقل پزشکی غیراورژانسی، از hca.wa.gov/transportation-help بازدید کنید.

تغییر نوبت

اگر لازم بود نوبت خود را تغییر دهید یا لغو کنید، در اولین فرصت با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود تماس بگیرید.

حضور نیافتن شما در نوبت و تماس نگرفتن باعث می‌شود زمان ارزشمند نوبت به هدر برود و بیمار دیگری نتواند از آن استفاده کند.

مرحله 3: آماده شدن برای حضور در نوبت

فهرستی از مواردی تهیه کنید که مایلید در مورد آن‌ها با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود صحبت نمایید. ارائه‌دهنده‌تان می‌تواند در اولین نوبت به اکثر موارد مهم بپردازد. چک‌لیستی در انتهای این راهنما وجود دارد که می‌توانید از آن استفاده کنید.

فهرستی از داروهای تجویزی، از جمله ویتامین‌ها و مکمل‌های گیاهی، و داروهای بدون نسخه، حتی آسپرین، تهیه کنید و همراه خود ببرید.

هرگونه آلرژی به داروها، غذاها یا مواد آلرژی‌زای محیطی مانند گرده گل را یادداشت کنید.

سوابق پزشکی، از جمله واکسیناسیون یا سوابق ایمنی‌سازی، در صورت وجود، را همراه خود ببرید.

مرحله 4: رفتن به نوبت

همراه بردن فردی با خود

می‌توانید با خیال راحت یکی از دوستان یا اعضای خانواده را همراه داشته باشید. این فرد می‌تواند در پیدا کردن محل مراجعه به شما کمک کند یا صرفاً باعث شود احساس آرامش کنید. گاهی اوقات خوب است فردی دیگر نیز به صحبت‌های ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما گوش کند.

اگر از خدمات حمل و نقل غیراورژانسی استفاده می‌کنید، ممکن است نتوانید فرد دیگری را همراه خود بیاورید. **برای کسب اطلاعات بیشتر، با کارگزار حمل و نقل خود تماس بگیرید.**

نوبت‌های کودکان

والدین اجازه دارند در طول معاینه فرزندان خود، کنار آن‌ها بمانند. کودکان و نوجوانان می‌توانند بدون حضور والد خود به ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه مراجعه کنند. در مورد این موضوع با کودکان خود و ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه آن‌ها صحبت کنید.

زودتر رسیدن به نوبت

طوری برنامه‌ریزی کنید که 15 دقیقه پیش از نوبت خود در مطب ارائه‌دهنده حضور داشته باشید. نزد منشی پذیرش شوید و فرم‌هایی را که در اختیارتان قرار می‌گیرد، تکمیل کنید. باید کارت خدمات ProviderOne و کارت شناسایی طرح سلامت خود را ارائه دهید. از شما خواسته می‌شود کارت شناسایی عکس‌دار مانند گواهی‌نامه رانندگی نشان دهید.

ملاقات با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه سلامت عمومی شما را بررسی خواهد کرد و در مورد هرگونه مشکل مرتبط با سلامت با شما صحبت می‌کند.

از ارائه‌دهنده‌تان بخواهید دستورالعمل‌های مربوط به موضوعات سلامت موردبحث در طول ویزیت را برای شما بنویسد. درخواست از ارائه‌دهنده‌تان برای تکرار چیزهایی که متوجه نشده‌اید، هیچ اشکالی ندارد.

سؤال در مورد داروهایتان

سؤال کنید آیا طرح سلامت شما داروهای فعلی‌تان را پوشش می‌دهد. اگر داروهایتان تحت پوشش نیستند، ارائه‌دهنده‌تان می‌تواند داروهایی که تحت پوشش قرار دارند، انتخاب کند.

هرگونه مشکل احتمالی با meHowdications را به ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه‌تان اطلاع دهید و سؤالات خود را پیش از ترک مطب مطرح کنید.

انجام آزمایش‌های تشخیص طبی

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه‌تان ممکن است آزمایش‌های تشخیص طبی برای شما بنویسد. دریافت نتایج آزمایش معمولاً چند روز طول می‌کشد. سؤال کنید چند روز طول می‌کشد و مطمئن شوید ارائه‌دهنده‌تان می‌داند از چه طریقی با شما تماس بگیرد.

ممکن است لازم باشد برای انجام آزمایش‌ها به اتاق یا ساختمان دیگری بروید. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا دستیار باید اطلاعات موردنیاز را در اختیارتان قرار دهد. اگر مطمئن نیستید، از او راهنمایی بگیرید.

امضا کردن فرم‌های ویژه

اگر نیاز است ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه فرم‌های خاصی را برای شما تکمیل و امضا کند، زمان بیشتری برای انجام آن در نظر بگیرید. بهتر است پیش از تحویل فرم به ارائه‌دهنده، اطلاعاتی که می‌دانید، مانند نام و نشانی، را وارد فرم کنید. این کار به ارائه‌دهنده کمک می‌کند فرم را سریع‌تر تکمیل کند.

در مورد بهترین روش تکمیل فرم‌ها و زمان تکمیل آن از منشی یا دستیار پزشک سؤال کنید.

مرحله 5: سایر اطلاعات مفید

دریافت نسخه

لازم نیست هزینه نسخه‌های تحت پوشش طرح سلامت خود را پرداخت کنید.

برای کمک در یافتن داروخانه و دریافت نسخه‌ها با طرح سلامت خود تماس بگیرید.

مصرف دارو

هنگام مصرف دارو، حتماً از دستورالعمل‌های ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود پیروی کنید. مصرف مقدار صحیح در زمان مناسب و به شیوه صحیح بسیار اهمیت دارد. اگر داروها را به‌طور صحیح مصرف نکنید، ممکن است اثرگذار نباشند و برای شما مضر باشند.

اگر دستورالعمل‌ها را متوجه نمی‌شوید، از ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود بخواهید آن‌ها را برای شما توضیح دهد.

هنگام دریافت داروهایتان، حتماً آن‌ها را با داروساز بررسی کنید.

مراجعه به متخصص

پیش از صحبت با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا طرح سلامت خود، از متخصص نوبت نگیرید.

برای مراجعه به متخصص به «تأییدیه قبلی» از طرف ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود که «ارجاع» نیز نام دارد، نیاز خواهید داشت.

دنبال کردن رویه طرح سلامت خود بسیار مهم است. اگر خودتان بدون تأییدیه قبلی به متخصص مراجعه کنید، باید هزینه این ویزیت را خودتان بپردازید.

خدمات زنان و زایمان

برای مراجعه به متخصص زنان و زایمان (OB/ GYN) که در شبکه طرح سلامت شما حضور دارند به تأییدیه قبلی از طرف ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود نیاز نیست.

چکاپ‌های منظم نزد OB/GYN و مراقبت فالوآپ موردنیاز پوشش داده می‌شود. مراقبت منظم در طول بارداری برای زنان باردار پوشش داده می‌شود.

دریافت درمان سلامت روان

طرح سلامت شما درمان مشکلات سلامت روان نظیر افسردگی، اضطراب و اختلال استرس پس از سانحه (PTSD) را پوشش می‌دهد.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما در هماهنگ کردن مراقبت سلامت روان موردنیازتان نزد ارائه‌دهنده سلامت روان به شما کمک خواهد کرد. ارائه‌دهنده سلامت روان عضو شبکه در مورد محل دریافت خدمات مستمر شما تصمیم‌گیری می‌کند. برای ویزیت سرپایی توسط ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان، با طرح سلامت خود تماس بگیرید. اگر وضعیت سلامت روان شما حاد باشد، ممکن است نیاز باشد در سازمان سلامت روان اجتماعی درمان شوید.

دریافت خدمات درمان اختلال سوءمصرف مواد

به تأییدیه یا ارجاع از طرف طرح سلامت خود نیاز ندارید. اگر در Apple Health ثبت‌نام کرده‌اید، مستقیماً با سازمان درمان تماس بگیرید.

برای پیدا کردن سازمان درمان در نزدیکی خود، فهرست سازمان‌های سلامت رفتاری وزارت بهداشت را مشاهده کنید:
doh.wa.gov/sites/default/files/2022-02/606019-BHADirectory.pdf

همچنین می‌توانید با خط راهنمای ریکاوری واشنگتن به شماره 1-866-789-1511 تماس بگیرید یا از نشانی اینترنتی warecoveryhelpline.org بازدید کنید.

خط ملی کمک به پیشگیری از خودکشی

برای صحبت در هر زمان با مشاور آموزش‌دیده در مرکز بحران منطقه‌تان، با شماره 988 تماس بگیرید یا به آن پیام بدهید، یا با شماره 1-800-273-8255 تماس بگیرید (کاربران TTY با شماره 1-800-799-4889 تماس بگیرند).

اگر بعد از ساعات کاری به مراقبت نیاز داشتید

برای اطلاع از اینکه ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما مراقبت پس از ساعات اداری ارائه می‌دهد، با ایشان تماس بگیرید.

همچنین می‌توانید با خط راهنمای 24 ساعته پرستاری طرح سلامت خود تماس بگیرید و از پرستار مشورت بگیرید. شماره تلفن در **بخش 1** ارائه شده است.

در صورت نیاز به مراقبت فوری

ممکن است دچار آسیب‌دیدگی یا بیماری شوید که اورژانسی نیست، اما به مراقبت فوری نیاز دارد. برای یافتن مرکز مراقبت‌های فوری در شبکه طرح خود، با طرح خود تماس بگیرید. برای دریافت مشاوره نیز می‌توانید با خط راهنمای 24 ساعته پرستاری طرح خود تماس بگیرید.

در شرایط اورژانسی

اگر مشکل سلامت ناگهانی یا حاد داشتید که فکر می‌کنید اورژانسی است، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین بخش اورژانس مراجعه کنید.

در اولین فرصت با طرح سلامت خود تماس بگیرید و آن‌ها را از وضعیت اورژانسی پیش‌آمده و مکان مراجعه خود جهت دریافت خدمات درمانی مطلع سازید.

فقط در صورتی که شرایط اورژانسی است به بخش اورژانس بیمارستان مراجعه کنید. برای انجام مراقبت عادی به بخش اورژانس مراجعه نکنید. بخش اورژانس فقط برای وضعیت‌های اورژانسی حاد است.

استیناف (Appeal)

اقدام انجام‌شده توسط شما هنگامی که از طرح سلامت خود می‌خواهید در رابطه با پرداخت یا خدماتی تجدیدنظر کنید.

چکاپ (Check-up)

معاینه روتین سلامت عمومی شما. این معاینه را معاینه بدنی، بررسی سلامت یا معاینه سالانه نیز می‌نامند.

پوشش (Coverage)

خدمات و مزایایی که طرح شما هزینه‌شان را پرداخت می‌کند.

رد درخواست (Denial) یا اقدام (Action)

هنگامی که طرح شما از تأیید یا پرداخت هزینه خدماتی خودداری می‌کند.

فهرست داروها (Formulary)

فهرستی از داروهای تجویزی که طرح سلامت شما پوشش می‌دهد. به آن لیست دارو نیز گفته می‌شود.

طرح سلامت (Health plan)

یکی از این شرکت‌ها که برای پوشش مراقبت‌های بهداشتی درمانی شما با ایالت واشنگتن قرارداد دارد: Community Health، UnitedHealthcare، Molina Healthcare، Plan of Washington و Wellpoint Washington.

سابقه پزشکی (Medical history)

سوابق واکسیناسیون، مشکلات سلامت حاد، درمان‌ها و اعضای خانواده که مشکلات سلامت حاد دارند.

درمانگر طبیعی (Naturopath)

ارائه‌دهنده‌ای که از رویکرد کل‌گرایانه و درمان‌های غیرتهاجمی استفاده می‌کند. تلاش درمانگرهای طبیعی خودداری از به‌کارگیری جراحی و دارو یا کاهش آن است.

شبکه (Network)

مراکز درمانی، ارائه‌دهندگان و تأمین‌کنندگانی که طرح سلامت شما با آن‌ها قرارداد دارد.

پرستار متخصص (Nurse practitioner)

پرستار متخصص دارای پروانه کار که دوره کاری پیشرفته و آموزش بالینی فراتر از الزامات موردنیاز برای پرستار دارای پروانه کار (RN) را پشت سر گذاشته است.

دستیار پزشک (Physician assistant)

متخصص مراقبت‌های بهداشتی درمانی دارای مجوز طبابت به‌عنوان عضوی از تیم تحت مدیریت پزشک.

مراقبت‌های بهداشتی درمانی پیشگیرانه (Preventive health care)

مراقبت‌های بهداشتی درمانی روتین که شامل غربالگری، چکاپ و مشاوره بیمار می‌شود تا از بیماری و سایر مشکلات سلامت پیشگیری شود یا بیماری در مراحل اولیه تشخیص داده شود. این مراقبت شامل سلامت نوزاد، چکاپ‌های کودک و نوجوان و مراقبت پیشگیرانه بزرگسال است، از قبیل: غربالگری سرطان سینه، پروستات و روده بزرگ (ماموگرافی)، معاینه پروستات و کولونوسکوپی).

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (Primary care provider)

پزشک، دستیار پزشک، پرستار متخصص، درمانگر طبیعی یا کلینیکی که ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درمانی اصلی شماست.

پیش‌تأییدیه (Prior authorization)

هنگامی که طرح سلامت شما خدمات، درمان، نسخه یا تجهیزات پزشکی مداومی را که دارای ضرورت پزشکی است، تأیید می‌کند. همچنین ارجاع یا درخواست تأییدیه نامیده می‌شود.

ارائه‌دهنده (Provider)

پزشک، دندان‌پزشک، جراح، دستیار پزشک، پرستار متخصص، درمانگر طبیعی، سایر متخصصان مراقبت‌های بهداشتی درمانی یا کلینیکی که مراقبت‌های بهداشتی درمانی ارائه می‌کند.

ProviderOne

سیستم کامپیوتری که کارت‌های خدمات را به مشتریان ارسال و صورت‌حساب مراقبت شما را مدیریت می‌کند.

ارجاع (Referral)

هنگامی که ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا طرح سلامت شما را نزد متخصص می‌فرستد. همچنین تأییدیه قبلی نامیده می‌شود.

کارت خدمات (Services card)

کارتی که از Apple Health دریافت می‌کنید و نشان می‌دهد از پوشش برخوردارید. کارت ProviderOne نیز نامیده می‌شود. یک کارت شناسایی عضو جداگانه نیز از طرح سلامت خود دریافت خواهید کرد.

متخصص (Specialist)

پزشک یا متخصص مراقبت‌های بهداشتی درمانی که وضعیت‌ها یا بیماری‌های خاصی را درمان می‌کند، از قبیل آنکولوژیست (پزشک سرطان)، متخصص زنان و زایمان (پزشکی که از زنان باردار مراقبت می‌کند) یا ارتوپد (استخوان شکسته یا کمردرد).

بررسی سلامت (Wellness check)

بررسی کلی سلامت شما. این معاینه را چکاپ، معاینه بدنی یا معاینه سالانه نیز می‌نامند.

چک‌لیست نوبت ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه

این چک‌لیست به شما کمک می‌کند همه‌چیز را قبل از نوبت نزد ارائه‌دهنده و بعد از نوبت به خاطر داشته باشید.

نام ارائه‌دهنده _____

شماره تلفن ارائه‌دهنده _____

برای استفاده در صورت دیر کردن، تغییر نوبت و مواردی از این دست

تاریخ نوبت _____

زمان نوبت _____

نشانی _____

شماره مجموعه _____

دلیل نوبت _____

اگر به مترجم شفاهی یا امکانات خاصی برای حرکت، صحبت یا شنوایی نیاز دارید، این موضوع را با منشی ارائه‌دهنده‌تان مطرح کنید.

مواردی که باید در نوبت به همراه داشته باشید

فهرست داروها

فهرست آلرژی‌ها

پرونده‌ها یا سوابق پزشکی

کارت خدمات (که کارت ProviderOne نیز نامیده می‌شود)

کارت شناسایی طرح سلامت

کارت شناسایی عکس‌دار

نام و اطلاعات تماس فرد مورد تماس در مواقع اورژانسی

یکی از دوستان یا اعضای خانواده

هماهنگی حمل‌ونقل

هماهنگی مراقبت از کودک

مواردی که باید از ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود سؤال کنید یا به ایشان اطلاع دهید

1.

2.

3.

سؤالاتی برای مطرح کردن با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه

1.

2.

3.