

مرحبًا بك في

Washington Apple Health

الرعاية المُدارة المتكاملة



[English] Language assistance services, including interpreters and translation of printed materials, are available free of charge. Call 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Amharic] የቋንቋ እገዛ አገልግሎት፣ አስተርጓሚ እና የሰነዶችን ትርጉም ጨምሮ በነጻ ይገኛል። 1-800-562-3022 (TRS: 711) ይደውሉ።

[Arabic] خدمات المساعدة في اللغات، بما في ذلك المترجمين الفوريين وترجمة المواد المطبوعة، متوفرة مجاناً، اتصل على رقم 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Burmese] ဘာသာပြန်ဆိုသူများနှင့် ထုတ်ပြန်ထားသည့် စာရွက်စာတမ်းများဘာသာပြန်ခြင်းအပါအဝင် ဘာသာစကားအထောက်အကူဝန်ဆောင်မှုများကို အခမဲ့ရရှိနိုင်ပါသည်။ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ကိုဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

[Cambodian] សេវាជំនួយភាសា រួមមានទាំងអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ និង ការបកប្រែឯកសារបោះពុម្ព គឺអាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃ។ ហៅទូរស័ព្ទទេវលេខ 1-800-562-3022 (TRS: 711)។

[Chinese] 免费提供语言协助服务，包括口译员和印制资料翻译。请致电 1-800-562-3022 (TRS: 711)。

[Korean] 통역 서비스와 인쇄 자료 번역을 포함한 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-562-3022 (TRS: 711)번으로 전화하십시오.

[Laotian] ການບໍລິການດ້ານພາສາ, ລວມທັງມາຍແປພາສາ ແລະ ການແປເອກສານຕີພິມ, ມີໄວ້ໃຫ້ຟຣີໂດຍບໍລິເວນ. ໂທຫາເລກ 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Oromo] Tajajilli gargaarsa afaanii, nama afaan hiikuu fi ragaalee maxxanfaman hiikuun, kaffaltii malee ni argattu. 1-800-562-3022 (TRS: 711) irratti bilbilaa.

[Persian] خدمات کمک زبانی، از جمله مترجم شفاهی و ترجمه اسناد و مدارک (مطالب) چاپی، بصورت رایگان ارائه خواهد شد. با شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرید. (TRS: 711)

[Punjabi] ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ—ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕੀਤੀ ਹੋਈ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਅੰਨ੍ਹਵਾਦ ਸਮੇਤ—ਮੁਫਤ ਉਪਲੱਬਧ ਹਨ। 1-800-562-3022 (TRS: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

[Romanian] Serviciile de asistență lingvistică, inclusiv cele de interpretariat și de traducere a materialelor imprimate, sunt disponibile gratuit. Apelați 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Russian] Языковая поддержка, в том числе услуги переводчиков и перевод печатных материалов, доступна бесплатно. Позвоните по номеру 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Somali] Adeego caawimaad luuqada ah, ay ku jirto turjubaano afka ah iyo turjumid lagu sameeyo waraaqaha la daabaco, ayaa lagu helayaa lacag la'aan. Wac 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Spanish] Hay servicios de asistencia con idiomas, incluyendo intérpretes y traducción de materiales impresos, disponibles sin costo. Llame al 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Swahili] Huduma za msaada wa lugha, ikiwa ni pamoja na wakalimani na tafsiri ya nyaraka zilizochapishwa, zinapatikana bure bila ya malipo. Piga 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Tagalog] Mga serbisyong tulong sa wika, kabilang ang mga tagapagsalin at pagsasalin ng nakalimbag na mga kagamitan, ay magagamit ng walang bayad. Tumawag sa 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Tigrigna] ተርጓሚትን ናይ ዝተፅሓፉ ማተርያላት ትርጉምን ሓዊሱ ናይ ቋንቋ ሓገዝ ግልጋሎት፣ ብዘይ ምንም ክፍሊት ይርከቡ። ብ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ደውሉ።

[Ukrainian] Мовна підтримка, у тому числі послуги перекладачів та переклад друкованих матеріалів, доступна безкоштовно. Зателефонуйте за номером 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Vietnamese] Các dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ, bao gồm thông dịch viên và bản dịch tài liệu in, hiện có miễn phí. Gọi 1-800-562-3022 (TRS: 711).

جدول المحتويات

- [4] مرحبًا بك في Washington Apple Health
- [4] خدمات Apple Health
- [5] بطاقة خدماتك
- [7-6] خريطة منطقة خدمة الرعاية المدارة والمصفوفة
- [9] الخدمات الصحية (الرعاية الأولية)
- [10] خدمات الصحة السلوكية
- معلومات تخص الأمريكيين من الأصل الهندي
والمواطنين الأصليين بالاسكا
- [12] أمين المظالم
- [13] الخدمات التي قد تحتاجها للوصول إلى الرعاية الصحية
- [14] حقوقك ومسؤولياتك
- [16] اتصل بنا / قسم الموارد
- [17]

إخلاء المسؤولية حول هذا الكتيب

يقدم لك هذا الكتيب تعريفاً بالملزايا التي تتمتع بها ويوضح حقوقك ومسؤولياتك وكيفية الوصول إلى الخدمات من خلال خطتك الصحية. ويرجى العلم أن هذا الكتيب لا يمنح أي استحقاقات أو حقوق قانونية. يجب ألا تعتمد على هذا الكتيب كمصدرك الوحيد للمعلومات حول Apple Health. يمكنك الحصول على معلومات تفصيلية حول Apple Health من خلال الذهاب إلى صفحة القوانين والقواعد على موقع Authority Health Care على الويب www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking



مرحبًا بك في Washington Apple Health

تستلم هذا الكتيب لأنك سجّلت حديثًا في Washington Apple Health (Medicaid). تقوم Washington State Health Care Authority (HCA) بإدارة Apple Health وتتعاقد مع خطط الرعاية المُدارة لتوفير التغطية لك. وستتلقى لاحقًا "كتيبًا يحتوي على المزايا الخاصة بك" من خطتك الصحية، حيث يوفر مزيدًا من التفاصيل حول المزايا المشمولة لك.

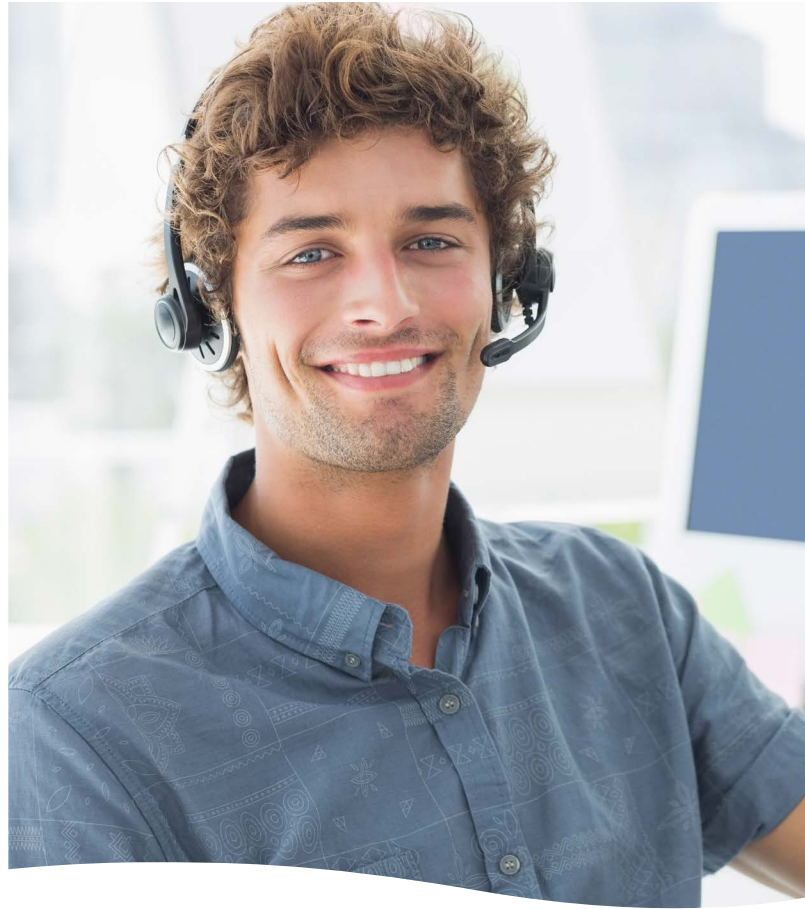
خدمات Apple Health من خطتك

تغطي خطتك الصحية للرعاية المُدارة من Apple Health الخدمات التالية:

- مواعيد مع طبيب أو مهني الرعاية الصحية لتلقي الرعاية اللازمة التي تشتمل على خدمات التعافي والخدمات الوقائية وإدارة الأمراض المزمنة
- الرعاية الطبية في حالات الطوارئ
- رعاية الأم والوليد
- خدمات طب الأطفال التي تشتمل على رعاية الفم والرؤية
- الخدمات المختبرية
- الأدوية التي لا تُباع إلا بتذكرة طبية
- الاستشفاء
- خدمات المرضى الخارجيين
- الأجهزة والخدمات التأهيلية*
- خدمات الصحة العقلية
- خدمات علاج الاضطراب الناتج عن تناول المواد الكحولية أو المخدرات

* اتصل بخطتك الصحية لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً أم لا

ملاحظة: هذه القائمة خاصة بمعلومات عامة فقط ولا تضمن تغطية Apple Health للخدمة.



يرجى الاتصال برقم خدمات أعضاء خطتك الصحية عندما تكون أنت (أو طفلك):

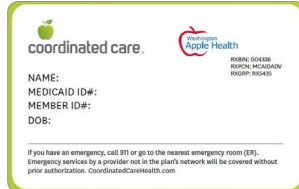
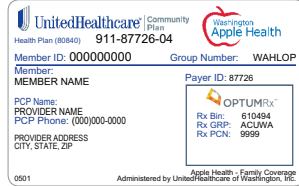
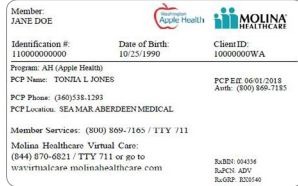
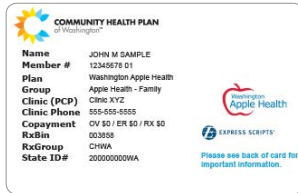
- تعاني من مشكلة في خطتك الصحية.
- تحتاج للعثور على موفر الرعاية الأولية.
- ترغب في تغيير موفر الرعاية الأولية (PCP).
- تفقد بطاقة الهوية الخاصة بخطتك الصحية وتريد بطاقة أخرى.
- تحتاج لرعاية صحية خاصة (أو يحتاج أطفالك لذلك).
- تحتاج للوصول إلى خدمات الصحة النفسية.
- تحتاج للوصول إلى خدمات علاج الاضطراب الناتج عن تناول المواد الكحولية أو المخدرات.

سوف تستلم خطاباً يتضمن اسم الخطة الصحية الخاصة بك. ولك الحق في طلب تغيير خطتك الصحية في أي وقت. لمزيد من المعلومات حول كيفية تغيير الخطط، راجع "تغيير الخطط الصحية" في الصفحة 8.

إذا كانت حالة أو أكثر من الحالات التالية تسري عليك، فاتصل بنا مباشرة على الرقم (TRS 711) 1-800-562-3022:

- أصبحت مؤهلاً للحصول على Medicare، أو تأمين خاص.
- أنت من الهنود الأمريكيين أو سكان ألاسكا الأصليين. يمكنك النظر في خيار آخر غير التغطية من خلال خطة الرعاية المُدارة.
- أنت مسجّل أو تختار التسجيل في برنامج Washington's Program of All-Inclusive Care for the Elderly (PACE).
- إذا كنت تعاني من حالة طبية ممكن إثبات صحتها، وقد يؤدي تغيير موفري الرعاية أو الخطط الصحية إلى مقاطعة علاجك مما يؤدي إلى تعريض صحتك للخطر.

بطاقة الخطة الصحية الخاصة بك



تتلقى بطاقتين بالبريد، بطاقة من Apple Washington Health (بطاقة الخدمات) وبطاقة ثانية من الخطة الصحية التي ستدير رعايتك.



بعد حوالي أسبوعين من التسجيل في Washington Apple Health من خلال Washington Healthplanfinder أو www.wahealthplanfinder.org وستتلقى بطاقة خدمات زرقاء (تُعرف أيضاً باسم بطاقة ProviderOne) مثل البطاقة المصورة هنا. احتفظ بهذه البطاقة. تُظهر بطاقة خدماتك أنك مسجّل في Apple Health.

لست بحاجة لتنشيط بطاقة خدماتك الجديدة. ستقوم HCA بتنشيط بطاقتك قبل أن نرسلها لك بالبريد.

في حالة عدم حصولك على بطاقة خدماتك أو فقدها

إذا لم تحصل على بطاقة خدماتك بنهاية الأسبوعين بعد أن تنجح في إكمال التسجيل في Apple Health أو إذا فقدت بطاقتك، يمكنك طلب بطاقة بديلة:

- تطبيق WAPlanfinder: إذا كان لديك حساب Washington Healthplanfinder، يمكنك الوصول إلى بطاقة الخدمات الرقمية الخاصة بك في تطبيق WAPlanfinder، والمتوفر في متجر تطبيقات Apple أو Google Play.
- بوابة العميل عبر الإنترنت: <https://www.waproviderone.org/client>
- يرجى الاتصال برقم: 1-800-562-3022 (مجانباً) واختار الخيار 6 لخدمات العملاء، ثم الخيار 1 لطلب بطاقة الهوية.

الموقع الإلكتروني	رقم الهاتف الرئيسي	جهات اتصال خطة الرعاية المدارة
www.myamerigroup.com/wa	1-800-600-4441	Amerigroup (AMG)
www.chpw.org	1-800-440-1561	Community Health Plan of Washington (CHPW)
www.coordinatedcarehealth.com	1-877-644-4613	Coordinated Care of Washington (CCW)
www.molinahealthcare.com	1-800-869-7165	Molina Healthcare of Washington (MHW)
www.uhcommunityplan.com	1-877-542-8997	United Healthcare Community Plan (UHC)

ما هي الرعاية المُدارة المتكاملة؟

وتشمل خدمات الصحة السلوكية على خدمات الصحة العقلية وخدمات علاج الاضطراب الناتج عن تناول المواد الكحولية أو المخدرات. كما لن تحصل على خدمات الصحة السلوكية من منظمة الصحة السلوكية الإقليمية.

تحولت إلى Washington Apple Health (Medicaid) الرعاية المُدارة المتكاملة، والتي يشار إليها أيضًا باسم الرعاية الكاملة للشخص. كما أنه من خلال الرعاية المُدارة المتكاملة، في جميع أنحاء الولاية تقوم خطة الرعاية المدارة Apple Health بتنسيق خدمات الصحة البدنية والسلوكية ودفع تكاليفها.

خريطة منطقة خدمة الرعاية الصحية المُدارة من قبل Apple Health



Integrated managed care regions

 Greater Columbia	 Thurston-Mason
 King	 Salish
 North Sound	 Great Rivers
 Pierce	 Southwest Washington
 Spokane	 North Central

 Apple Health Foster Care (statewide)[†]

Health plans offered

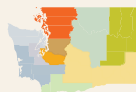
AMG	- Amerigroup Washington
CCW	- Coordinated Care of Washington
CHPW	- Community Health Plan of Washington
MHW	- Molina Healthcare of Washington
UHC	- UnitedHealthcare Community Plan

[†] Apple Health Foster Care is a statewide program. Integrated managed care is provided through Apple Health Core Connections (Coordinated Care of Washington - CCW).

مصفوفة منطقة خدمات الرعاية الصحية التي تديرها Apple Health

Integrated managed care	United Healthcare	Molina Healthcare	Coordinated Care	Community Health Plan	Amerigroup	County
1/1/19		X		X		Adams
1/1/19		X	X	X	X	Asotin
1/1/19		X	X	X	X	Benton
1/1/18		X	X		X	Chelan
1/1/20	X	X			X	Clallam
4/1/16		X		X	X	Clark
1/1/19		X	X	X	X	Columbia
1/1/20		X			X	Cowlitz
1/1/18		X	X		X	Douglas
1/1/19		X		X	X	Ferry
1/1/19		X	X	X	X	Franklin
1/1/19		X	X	X	X	Garfield
1/1/18		X	X		X	Grant
1/1/20	X	X			X	Grays Harbor
7/1/19	X	X	X	X	X	Island
1/1/20	X	X			X	Jefferson
1/1/19	X	X	X	X	X	King
1/1/20	X	X			X	Kitsap
1/1/19		X	X	X	X	Kittitas
1/1/19		X		X	X	Klickitat
1/1/20	X	X			X	Lewis
1/1/19		X			X	Lincoln
1/1/20	X	X			X	Mason
1/1/19		X	X		X	Okanogan
1/1/20	X	X			X	Pacific
1/1/19		X			X	Pend Oreille
1/1/19	X	X	X		X	Pierce
7/1/19	X	X	X	X	X	San Juan
7/1/19	X	X	X	X	X	Skagit
4/1/16		X		X	X	Skamania
7/1/19	X	X	X	X	X	Snohomish
1/1/19		X		X	X	Spokane
1/1/19		X		X	X	Stevens
1/1/20	X	X			X	Thurston
1/1/20	X	X			X	Wahkiakum
1/1/19		X	X	X	X	Walla Walla
7/1/19	X	X	X	X	X	Whatcom
1/1/19		X	X	X	X	Whitman
1/1/19		X	X	X	X	Yakima
1/1/19			X			Foster Care (statewide)

ملاحظة: Apple Health Foster Care هو برنامج في جميع أنحاء الولاية، يتم توفيره من خلال Apple Health Core Connections (الرعاية المنسقة بولاية واشنطن).



- اتصل بخدمة عملاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022. يتوفر نظامنا الآلي على مدار 42 ساعة، طوال أيام الأسبوع.

يوجد جدول للمقارنة بين الخطط في هذا الكتيب يوضح قياسات ونقاط جودة الخطط الصحية. يمكنك استخدام النقاط لتساعدك على اتخاذ قرار بشأن الخطة الصحية الأفضل لك. ستجد أيضاً وصفاً للقياسات، والسبب في أهمية تلقي هذه الرعاية لصحتك أو لصحة أفراد عائلتك.

إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية قبل أن تصل بطاقتك

ستتلقى خطاباً يخبرك عن خطة التأمين الصحي الخاصة بك. وإذا كنت بحاجة إلى الذهاب إلى أحد موفري الرعاية الصحية أو ملء روثة قبل أن تصل بطاقتك، فخذ هذا الخطاب معك إلى موفر الرعاية الصحية أو الصيدلية. كما يمكنك الذهاب إلى أي طبيب أو عيادة صحية أو موفر خدمات الصحة السلوكية أو الصيدلية طالما أن موفر الرعاية موجود في شبكة خطتك (متعاقد مع خطتك الصحية). اتصل بخطتك الصحية لمعرفة قائمة بموفري الخدمات. كما يمكنك أيضاً الاتصال بخطتك الصحية للحصول على المساعدة، حتى إذا لم تتلقَ بطاقة الخدمات أو بطاقة هوية خطتك الصحية.

ProviderOne

سترى كلمة "ProviderOne" على بطاقة خدماتك. ProviderOne هو نظام المعلومات الذي يقوم بتنسيق الخطط الصحية لنا ويساعدنا في إرسال المعلومات إليك في مختلف الأوقات. ويعد الرقم الظاهر في البطاقة هو رقم عميل ProviderOne الخاص بك، (تسعة أرقام تنتهي بـ WA). يمكنك الاطلاع على الإنترنت لمعرفة ما إذا كان التسجيل الخاص بك قد بدأ أم لا من خلال مدخل عملاء ProviderOne على <https://www.waproviderone.org/client>. يمكن لموفري الرعاية الصحية أيضاً استخدام ProviderOne للتأكد من تسجيل المرضى في Apple Health.

يتلقى كل فرد من أفراد عائلتك مؤهل للحصول على Apple Health "بطاقة الخدمات" الخاصة بهم. كل شخص لديه رقم عميل ProviderOne مختلف يبقى معه طوال الحياة.

إذا كنت تحظى بتغطية سابقة من Apple Health أو كنت مشتركاً في Medicaid قبل أن تُعرف باسم Apple Health، فلن يتم إرسال بطاقة جديدة بالبريد إليك. فبطاقتك القديمة ما زالت سارية، حتى في حالة وجود فجوة في التغطية. ويجب أن يبقى رقم عميل ProviderOne الخاص بك واحداً.

بطاقة خطة التأمين الصحي الخاصة بك

بعد التسجيل في Apple Health بأسابيع قليلة، ستتلقى بطاقة هوية خطتك الصحية وكذلك المزيد من المعلومات من خلال خطتك حول كيفية اختيار طبيب أو موفر رعاية أولية (PCP). احتفظ بهذه البطاقة، أيضاً! وخذ بطاقة الخدمات الخاصة بك وبطاقة خطة التأمين الصحي الخاصة بك معك عند الذهاب إلى الطبيب أو الصيدلية أو أي موفر رعاية صحية آخر. وقد تحتاج أيضاً إلى بطاقة تعريف بالهوية مزودة بصورة شخصية

تغيير الخطط الصحية

لك الحق في طلب تغيير خطتك الصحية في أي وقت. وفقاً لوقت إجراء طلبك، ستبدأ خطتك الجديدة عادة في أول الشهر التالي. وهناك طرق عديدة لتغيير خطتك:

- يمكن لعملاء Apple Health الذين لديهم حساب في Washington Healthplanfinder تغيير الخطط في أي وقت عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني. www.wahealthplanfinder.org

- بالنسبة لجميع عملاء Apple Health، تفضل زيارة موقع الويب الخاص بـ ProviderOne Client Portal <https://www.waproviderone.org/client>

- طلب التغيير عبر الإنترنت على <https://fortress.wa.gov/HCA/p1contactus/> اختر "عميل" ثم حدد موضوع "التسجيل / تغيير خطط الصحة.



اختيار موفر الرعاية الأولية

من المهم اختيار موفر الرعاية الأولية (PCP). وإذا لم تختَر موفر الرعاية الأولية، فستختار خطتك الصحية موفر رعاية لك. إن موفر الرعاية الأولية هو أخصائي الصحة الرئيسي الذي تراه. وسيتعرفون على تاريخك الصحي، والمشكلات الصحية الحالية، ويمكنهم إحالتك إلى المتخصصين. كما أن وجود موفر الرعاية الأولية المتخصص يسهل عليك العناية بصحتك.

لاختيار موفر الرعاية الأولية، اتبع الإرشادات التي ترسلها إليك خطتك الصحية، أو اتصل برقم هاتف خدمات الأعضاء في خطتك الصحية. كما يمكنك أيضًا اختيار موفر الرعاية الأولية من خلال موقع خطتك الصحية على الويب.

إذا لم يكن موفر الرعاية الأولية (PCP) الذي تريده موجودًا في شبكة الخطة الصحية، فاسأل عن الخطة الصحية التي يعمل بها. لديك الحق في تغيير الخطط الصحية.

يمكنك المطالبة بموفر رعاية أولية ذكر أو أنثى. ويمكنك أيضًا طلب موفر رعاية يتحدث بلغتك، أو متخصص في الإعاقة التي تعاني منها، أو يفهم ثقافتك.

يجب أن يكون موفر الرعاية الأولية شخصًا تشعر معه بالراحة. وإذا لم تكن سعيدًا مع موفر الرعاية الأولية لأي سبب، فاتصل بخط هاتف خدمات الأعضاء بخطتك في أي وقت للتغيير إلى موفر رعاية آخر.

إذا كان لديك موفر رعاية أولية بالفعل

إذا كنت تذهب بالفعل إلى موفر رعاية أولية يعجبك أو سمعت عن موفر تريد تجربته، فيمكنك السؤال عن هذا الموفر. ولكن يجب أن يكون موفر الرعاية الأولية جزءًا من شبكة خطتك الصحية (متعاقد مع خطتك الصحية).

إذا كان الموفر الذي تريده غير موجود في شبكة خطتك الصحية، فاسأله عن الخطة الصحية التي يعمل معها.

كيفية تحديد موعد

بمجرد اختيار موفر رعاية أولية، اتصل لتحديد موعد. يجب أن تحجز موعدًا لمقابلة موفر الرعاية الأولية (PCP). إذا كان لديك احتياجات أو مخاوف صحية فورية، فيجب أن تتمكن من رؤية موفر الرعاية الصحية خلال أيام قليلة. حتى وإن لم تكن لديك مخاوف صحية ملحة، احجز موعدًا لإجراء فحوصات عامة (وتسمى أيضًا بفحوصات الصحة). وعادة ما يستغرق الأمر طويلًا لتحديد موعد لإجراء فحص طبي عام، لذا لا تؤجل الفحص.

الرعاية الروتينية	حدد موعدًا لزيارة طبيب الرعاية الأولية. يجب أن تتمكن من تحديد موعد لزيارة عيادة طبيب الرعاية الأولية أو موفر رعاية صحية آخر خلال 10 أيام.
الرعاية الوقائية	حدد موعدًا لزيارة طبيب الرعاية الأولية أو مع موفر آخر. يجب أن تتمكن من تحديد موعد خلال 30 يومًا.
الرعاية الخاصة	اتصل بخطتك الصحية أو بطبيب الرعاية الأولية.
الصحة العقلية	اتصل بخطتك الصحية أو بطبيب الرعاية الأولية.
خدمات علاج الاضطراب الناتج عن تناول المواد الكحولية أو المخدرات	اتصل بخطتك الصحية أو بطبيب الرعاية الأولية.
للرعاية بعد الساعات المعتمدة	اتصل بخط الحصول على مساعدة من ممرضة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع التابع لخطتك الصحية.
للرعاية الملحة	اذهب إلى أحد مراكز الرعاية الملحة المتعاقد مع خطتك الصحية، أو اتصل بطبيب الرعاية الأولية أو بخط الحصول على المساعدة من ممرضة. يجب أن تتمكن من زيارة عيادة طبيب الرعاية الأولية أو موفر رعاية صحية آخر خلال 24 يومًا.
للرعاية الطارئة	اتصل بـ 911 أو اذهب إلى أقرب مكان يوجد به موفرون للخدمة في حالات الطوارئ. ويجب عليك أو على شخص تعرفه الاتصال بطبيب الرعاية الأولية أو بخطتك الصحية في أسرع وقت ممكن للإبلاغ عن حالتك الطارئة.
للرعاية خارج المنزل	وإذا لم تكن الحالة طارئة، فاتصل بطبيب الرعاية الأولية أو بخط الحصول على المساعدة من ممرضة، المدرج في بطاقة هوية خطتك.

خدمات الصحة السلوكية

في حالة تسجيلك في Apple Health، فإنك تتمتع بإمكانية الوصول إلى خدمات الصحة العقلية وخدمات علاج الاضطراب الناتج عن تناول المواد الكحولية أو المخدرات (والمعروفة مجتمعة باسم خدمات الصحة السلوكية). خدمات الصحة السلوكية مضمنة في حزمة مزايا خطة الرعاية المُدارة المتكاملة الخاصة بك. ولم تتغير المزايا. والتغيير الوحيد هو أن خطة الرعاية المُدارة المتكاملة ستغطي هذه الخدمات بدلا من منظمة الصحة السلوكية الإقليمية.

اتصل بالخطة الصحية أو موفر الرعاية الأولية إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في تنسيق رعايتك.

قد تشمل خدمات علاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان على ما يلي:

التقييم - مقابلة شخصية يجريها مقدم خدمة صحية لتحديد الخدمات التي تحتاج.

علاج التدخل السريع - الوقت محدود، حتى تقلل من مشكلة استخدام المواد. لست بحاجة لأن تخضع لتشخيص العيادة الخارجية للمرض قبل هذه الخدمة.

إدارة الامتناع (إزالة السمية) - يساعد في تقليل استخدامك للكحول أو المخدرات الأخرى بمرور الوقت، حتى يصبح من الآمن التوقف عن الاستخدام. لست بحاجة لأن تخضع لتشخيص العيادة الخارجية للمرض قبل هذه الخدمة.

علاج مريض غير مقيم بالمستشفى - فرد وجماعة يعطون المشورة في جلسات مجتمعك.

علاج مكثف لمريض غير مقيم بالمستشفى - المزيد من الجلسات الاستشارية الفردية والجماعية.

علاج المريض المقيم داخل المؤسسات الإيوائية - برنامج شامل للاستشارة الفردية والاستشارة الجماعية والتعليم يقدم في منشأة خاضعة للإشراف لمدة 24 ساعة في اليوم.

خدمات علاجية باستبدال الأفيون - تشخيص وعلاج المريض غير القائم بالمستشفى لإدمانه الأفيون. يشمل ذلك العلاج المعتمد والاسترشاد.

إدارة الحالة - تساعد في إيجاد خدمات طبية واجتماعية وتعليمية وغيرها من الخدمات.



التقييم والعلاج/ العلاج بدخول المستشفى - رعاية طبية طارئة لازمة
لمريض مقيم بمستشفى. لست بحاجة لأن تخضع لتشخيص للمرض قبل
هذه الخدمة.

خدمات الاستقرار - توفر في منزلك أو ما شابهه للمساعدة على
تجنب الإقامة بمستشفى. لست بحاجة لأن تخضع لتشخيص للمرض
قبل هذه الخدمة.

إدارة حالة إعادة تأهيل - تنسيق بين خدمات علاج صحية عقلية داخل
وخارج مستشفى. لست بحاجة لأن تخضع لتشخيص العيادة الخارجية
للمرض قبل هذه الخدمة.

خدمات الصحة العقلية المقدمة في الأماكن السكنية - خدمات توفر
بالمكان الذي تعيش فيه إن كنت تعيش وسط جماعة.

تقييم لأشخاص لهم حالة خاصة - مساعدة في البرنامج العلاجي يقدمها
متخصص يتعامل مع الحالات الخاصة، مثل الأطفال أو البالغين أو الأشخاص
ذوي الخلفيات الثقافية الأخرى.

تقييم نفسي - الاختبار يساعد في التشخيص والتقييم والخطة العلاجية.

خدمات الأزمة

تتوفر خدمات الأزمة على مدار 24 ساعة والغرض منها المساعدة على
استقرارك في حالة الأزمة، ويتم توفيرها في أفضل موقع يلبي احتياجاتك.
لست بحاجة لأن تخضع لتشخيص للمرض للحصول على هذه الخدمات.

• للمساعدة الفورية، اتصل بـ 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى توفر
غرفة لحالات الطوارئ. لست بحاجة إلى ترخيص لخدمات الأزمة.

• لمعرفة دليل خطوط الأزمة بالولاية، تفضل بزيارة:

www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines

• **Washington Recovery Help Line** هو خط خاص بالتدخل
في الأزمات على مدار 24 ساعة وخط إحالة لأولئك الذين يعانون من
مشاكل تتعلق بالصحة العقلية وتعاطي المخدرات ومشكلة القمار.
اتصل على الرقم 1-866-789-1511 (TTY 206-461-3219)؛ أو
ارسل بريد إلكتروني إلى recovery@crisisclinic.org أو قم
بزيارة موقع الويب www.warecoveryhelpline.org. يمكن
للمراهقين التواصل مع المراهقين خلال ساعات محددة: اتصل
على الرقم 1-866-833-6546 أو أرسل بريد إلكتروني إلى
teenlink@crisisclinic.org أو قم بزيارة موقع الويب
<https://866teenlink.org>

• لخط الخدمة الوطني لمنع الانتحار: اتصل على رقم 1-800-273-8255
(مستخدمو TTY يتصلون على رقم 1-800-799-4889).



قد تشمل خدمات الصحة العقلية على ما يلي: إدارة الرعاية الصحية على ما يلي:



تشخيص المرض - يحدد احتياجاتك وأهدافك ويساعد مقدم الرعاية
الصحية العقلية الخاص بك للتوصية بخدمات أخرى وخطة العلاج.

خدمات علاج فردي - نشاط استرشادي و / أو غيره من الأنشطة المصممة
لتلبي أهداف برنامج الخدمة الخاص بك.

إدارة طبية - مجموعة من ممارسي مهنة الطب الحاصلين على تصريح
يتحدثون معك عن الآثار الجانبية.

المتابعة الطبية - خدمات لفحص مدى تقدم ونجاحة علاجك ولمساعدتك
على تناوله بالطريقة الصحيحة.

خدمات علاجية جماعية - استشارة مع آخرين لديهم صعوبات مشابهة.

دعم زميل - يساعد في تصفح نظام الصحة العقلية العام و في تحقيق
أهدافك للشفاء ويوفره شخص متدرب قد واجه تحديات مشابهة.

تدخل بسيط وعلاج - استشارة لمدة قصيرة تركز على مشكلة معينة.

علاج أسري - استشارة تعتمد على الأسرة للمساعدة في بناء علاقات
أقوى وحل المشاكل.

علاج مكثف جداً - خدمات يوفرها فريق من موفري خدمة رعاية صحية
عقلية لمساعدتك على تحقيق أهدافك في برنامج الخدمات الخاص بك.

تربية نفسية علاجية - التعليم عن الأمراض العقلية، والخيارات
العلاجية للصحة العقلية، والأدوية والشفاء، يشمل ذلك الدعم
و / أو خدمات الدعم.

دعم يومي - برنامج مكثف لتعليم ومساعدة المريض في اكتساب
مهارات حياتية مستقلة.

معلومات للهنود الأمريكيين ومواطني ألاسكا.

إذا كنت من الهنود الأمريكيين أو مواطني ألاسكا، فقد تتمكن من الحصول على خدمات الرعاية الصحية من خلال مرفق الخدمة الصحية الهندي، أو برنامج الرعاية الصحية في المناطق القبلية أو برنامج الصحة الهندي في المناطق الحضرية (UIHP) مثل مجلس الصحة الهندي في سياتل ومشروع NATIVE الخاص بمدينة سبوكن. يعرف مقدمو الخدمات في هذه العيادات احتياجاتكم الثقافية والمجتمعية والرعاية الصحية.

سوف يوفر لك الرعاية التي تحتاجها أو يحيلونك إلى طبيب متخصص. وقد يساعدونك أيضًا في اتخاذ القرارات التي تحتاج إليها لتحديد ما إذا كنت ستختار خطة الرعاية المُدارة أم لا. (قد تكون خطة خدمات الصحة السلوكية فقط (BHSO)، أو تغطية Apple Health دون الحصول على الرعاية المُدارة (فهذا يسمى أيضًا رسوم Apple Health مقابل الخدمة). إذا كانت لديك استفسارات حول الرعاية الصحية أو تغطية الرعاية الصحية الخاصة بك، فقد يتمكن موظفو المناطق القبلية أو برنامج الصحة الهندي في المناطق الحضرية (UIHP) من مساعدتك.

طرق الحصول على الرعاية الصحية

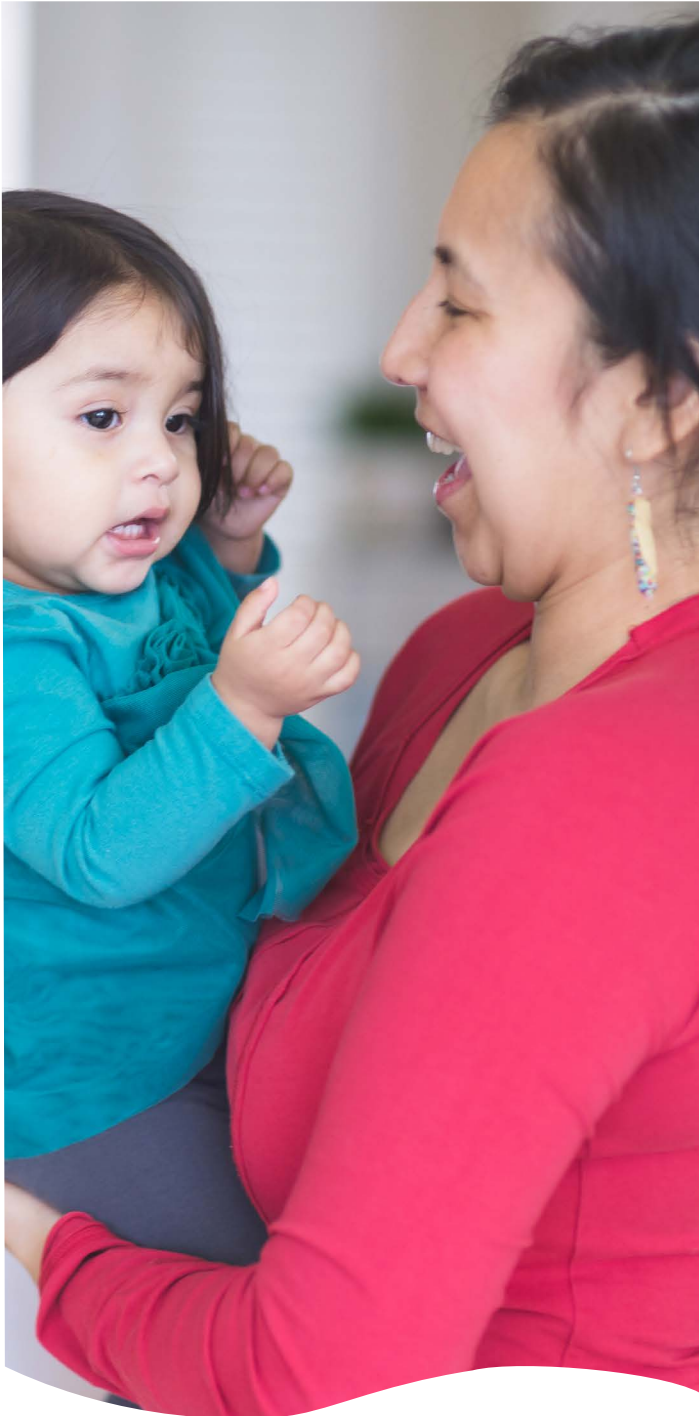
يمنح HCA الهنود الأمريكيين ومواطني ألاسكا بولاية واشنطن الخيار بين الحصول على الرعاية المُدارة من قبل Apple Health وتغطية Apple Health دون الحصول على الرعاية المُدارة. يقوم HCA بهذا للامتثال للقواعد الفيدرالية، تقديرًا لتعقيد نظام تقديم الرعاية الصحية الهندي، وللمساعدة في ضمان حصولك على الرعاية الصحية المناسبة حضارياً.

- في تغطية Apple Health بدون خطة الرعاية المُدارة، يمكنك اختيار أي موفر رعاية يشارك في برنامج رسوم Apple Health مقابل الخدمة ويقبل المرضى حالياً. ويجب أن يلي موفروا الرعاية جميع متطلبات التراخيص الصادرة من الولاية. وللحصول على مقدم خدمة Apple Health مقابل الرسوم، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني <https://fortress.wa.gov/hca/P1findaprovider>.

يمكن أن يكون هذا الاختيار منطقيًا إذا تم بالفعل إدارة رعايتك، مثل برنامج الصحة في المناطق القبلية أو برنامج الصحة الهندي في المناطق الحضرية (UIHP).

- ومع الرعاية الصحية المُدارة من قبل Apple Health، تتم إدارة الرعاية الصحية الخاصة بك عن طريق منظمة الرعاية المُدارة (MCO). وهذا يعني أن منظمة الرعاية المُدارة (MCO) بمثابة نقطة اتصال واحدة للحصول على الخدمات ويساعد في تنسيق الرعاية الخاصة بك.

يمكن أن يكون هذا الخيار منطقيًا إذا لم يكن لديك أي شخص مسؤول عن إدارة رعايتك.



يمكنك تغيير اختياراتك في أي وقت، ولكن التغيير لن يدخل حيز التنفيذ إلا في الشهر التالي المتاح. إذا كنت تابعًا أو متعاونًا مع Tribal Assister من خلال مرفق IHS، أو برنامج الصحة في المناطق القبلية أو برنامج الصحة الهندي في المناطق الحضرية (UIHP)، فيمكنهم مساعدتك على اتخاذ قرارك. يمكنك أيضًا الاتصال بهيئة الرعاية الصحية على الرقم 1-800-562-3022 لإخبارنا باختيارك (اختياراتك)، بما في ذلك أي تغيير ترغب في إجرائه، وطرح الأسئلة.

أمين المظالم

أمين المظالم هو شخص يكون خيارًا متاحًا لتقديم المساعدة المجانية والسرية لتسوية المشكلات المتعلقة بخدمات الصحة السلوكية الخاصة بك. ويمكن أن يقدم لك المساعدة إذا كان لديك شكوى أو استئناف أو جلسة استماع عادلة تتعلق بالصحة السلوكية لتسوية المشكلات الخاصة بك عند أدنى مستوى ممكن. كما يعتبر أمين المظالم شخص مستقل عن خطتك الصحية يتم تقديم هذه الخدمة من قبل شخص ما، أو شخص لديه أحد من أفراد عائلته يحصل على خدمات الصحة السلوكية.

أرقام الهاتف	المقاطعات	المنطقة
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	في مقاطعات كوليتز وباسيفيك وواهيكاكوم: 1-866-731-7403 أو 1-360-414-0237 في لويس وغرايز هاربور: 1-833-721-6011 أو 1-360-266-7578
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-800-257-0660 أو 1-509-783-7333
King	King	1-800-790-8049 (#3) أو 1-206-477-0630
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-844-636-2038
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-888-336-6164 أو 1-360-416-7004
Pierce	Pierce	1-800-531-0508
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-377-8174 أو 1-360-692-1582
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-866-814-3409 أو 1-509-477-4666
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-696-1401
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-658-4105 أو 1-360-763-5793

ما يجب أن تفعله إذا كنت تعاني من إعاقة

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

وإذا كنت من الصم أو المكفوفين الصم أو ضعاف السمع، وتحتاج إلى مترجم بلغة الإشارة، فيرجى إخبار موظف الاستقبال بذلك. يتوفر مترجم فوري وبدون تكلفة.

يمكنك الحصول على المساعدة في توفير وسيلة للنقل

قد تكون مؤهلاً للحصول على مساعدة في النقل لحضور موعد الرعاية الصحية الخاص بك بدون تكلفة. ويجب أن يكون الموعد للخدمات المسموح بها من قبل Apple Health. وسائل النقل الشائعة والمتوفرة تتضمن: الحافلات العامة وقسائم الغاز والسداد حسب المسافة المقطوعة بالميل للعملاء والمتطوعين والسائقين المتطوعين وسيارات الأجرة والشاحنات أو السيارات التي بها كرسي متحرك والحافلات والطائرات التجارية. يمكن العثور على قائمة بالوسطاء على: www.hca.wa.gov/transportation-help



الخدمات التي تغطيها Apple Health بدون التسجيل في خطة الرعاية المُدارة

تقوم تغطية Apple Health "بدون خطة الرعاية المُدارة" (والمعروفة أيضاً باسم الرسوم مقابل الخدمات) بتغطية بعض المزايا والخدمات المعينة حتى إذا كنت مسجلاً في إحدى خطط الرعاية الصحية الأخرى المُدارة من قبل Apple Health.

- خدمات الرعاية طويلة الأجل.
 - الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقات المتعلقة بالنمو.
 - خدمات الأسنان.
 - النظارات الطبية وخدمات التركيب للأطفال (تحت سن 21 سنة).
 - خدمات دعم الأم والاستشارات الوراثية لفترة ما قبل الولادة، ومنع الحمل.
- إذا كان لديك أي استفسارات حول المزايا أو الخدمات غير المدرجة هنا، فاتصل بخدمات عملاء Apple Health على رقم 1-800-562-3022.

الخدمات التي قد تحتاجها للوصول إلى الرعاية الصحية

قد تحتاج إلى مترجم فوري

إذا لم تكن تتحدث اللغة الإنجليزية بشكل جيد، أو كنت من الصم أو المكفوفين الصم أو من ضعاف السمع، فهناك مترجمون متاحون للغات متعددة، بما في ذلك لغة الإشارة، وبدون تكلفة. وعندما تحجز موعداً للحصول على الرعاية الصحية، فأخبر موظف الاستقبال بحاجتك إلى مترجم فوري. ويمكن أن يذهب المترجم إلى مكتب موفر الرعاية أو يكون متوفراً عبر الهاتف خلال الموعد الخاص بك. كما يمكن أن يذهب المترجم بلغة الإشارة إلى مكتب موفر الرعاية إذا كنت من الصم أو المكفوفين الصم أو ضعاف السمع.

ومن الأفضل أن تستعين بمترجم محترف بدلاً من إحضار أحد أفراد العائلة أو صديق للترجمة. فالمترجمون الفوريون مُدربون على فهم مصطلحات الرعاية الصحية. وسوف يساعدونك أنت وموفر الرعاية الخاص بك على أن يفهم بعضكم بعضاً. يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.hca.wa.gov/interpreter-services للحصول على

مزيد من المعلومات.



بطاقة تقرير خطة Washington Apple Health لعام 2019



توضح بطاقة التقرير كيفية المقارنة بين خطط Washington Apple Health في مجالات الأداء الرئيسية. يمكنك استخدام بطاقة التقرير لمساعدتك في توجيه اختيارك للخطة التي تناسبك أكثر.

United Healthcare Community Plan	Molina Healthcare of Washington	Community Health Plan of Washington	Coordinated Care of Washington	Amerigroup Washington	مجالات الأداء
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	الحصول على الرعاية
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	الحفاظ على صحة الأطفال
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	الحفاظ على صحة النساء والأمهات
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	الوقاية من الأمراض وإدارتها
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	ضمان الرعاية المناسبة
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	الرضا عن الرعاية المقدمة للأطفال
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	الرضا بالخطة المخصصة للأطفال

تمت هذه التقييمات استناداً إلى المعلومات التي تم جمعها من الخطط الصحية في عام 2018. تمت مراجعة هذه المعلومات للتأكد من دقتها من قبل مدققين مستقلين. لم يتم تعديل نتائج أداء الخطة الصحية وفقاً للاختلافات في عدد الأعضاء أو مناطق الخدمة.

الموضوع الرئيسي: مقارنة الأداء
بجميع خطط Apple Health

★ ★ ★	أعلى من المتوسط
★ ★ ★	متوسط
★ ★ ★	أقل من المتوسط

تعريفات منطقة الأداء

الحصول على الرعاية

- يمكن للأعضاء الوصول إلى الطبيب
- يعلن الأعضاء حصولهم على الرعاية التي يحتاجون إليها، عند طلبها

الحفاظ على صحة الأطفال

- يحصل الأطفال المدرجين في الخطة على فحوصات بصورة منتظمة
- يحصل الأطفال على التحصينات الهامة
- يحصل الأطفال على مستوى الرعاية المناسب عند مرضهم

الحفاظ على صحة النساء والأمهات

- تحصل النساء على الفحوصات الصحية الهامة
- تحصل الأمهات الجدد والحوامل على الرعاية التي يحتاجونها

الوقاية من الأمراض وإدارتها

- تقدم الخطة المساعدة للأعضاء للسيطرة على الأمراض طويلة الأمد، مثل الربو وارتفاع ضغط الدم أو السكري
- تساعد الخطة على الوقاية من الأمراض عن طريق إجراء الفحوصات والرعاية المناسبة

ضمان الرعاية المناسبة

- يحصل الأعضاء على أفضل رعاية وعلاج لحالتهم

الرضا عن الرعاية المقدمة للأطفال

- يبلغ الأعضاء عن تصنيفات عالية للأطباء والمتخصصين والرعاية الصحية الشاملة

الرضا بالخطة المخصصة للأطفال

- يبلغ الأعضاء عن تصنيفات درجات عالية لخطة خدمة العملاء والخطة الشاملة

عليك مسؤوليات تتلخص في أن:

- تساعد في صنع قرارات حول الرعاية الصحية المقدمة لك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- تحافظ على حضور المواعيد في الوقت المحدد. أن تتصل بمكتب موفر الرعاية إذا كنت ستتأخر عن حضور الموعد أو إذا اضطرت لإلغائه.
- تعطي لموفري الرعاية المعلومات التي يحتاجونها لتحصيل تكاليف توفير الخدمات لك.
- تُظهر لموفري الرعاية نفس الاحترام الذي تنتظره منهم.
- تُحضر بطاقة الخدمات وبطاقة هوية خطتك الصحية في كل مواعيدك.
- تتعرف على خطتك الصحية والخدمات التي تغطيها.
- تستخدم خدمات الرعاية الصحية عند الحاجة إليها.
- تعرف مشكلاتك الصحية وأن تشارك في تحديد أهداف العلاج بعد الموافقة بأكبر قدر ممكن.
- تعطي موفري الرعاية والخطة الصحية الخاصة بك معلومات كاملة حول حالتك الصحية بحيث يمكنك الحصول على الرعاية التي تحتاجها.
- تتبع تعليمات موفر الرعاية الخاصة بالرعاية التي وافقت عليها.
- تستخدم خدمات الرعاية الصحية بشكل صحيح. وإذا لم تفعل، فقد يتم تسجيلك في برنامج التنسيق ومراجعة المرضى. في هذا البرنامج، يتم تخصيص موفر رعاية أولية واحد، وصيدلية واحدة وطبيب واحد لوصف المواد الخاضعة للرقابة ومستشفى واحدة للرعاية غير الطارئة. ويجب أن تظل في نفس الخطة لمدة لا تقل عن 12 شهرًا.
- تُبلغنا على الفور إذا حدث تغيير في عدد أفراد أسرتك (مثل الحمل والولادة والتبني) أو تغيرت الظروف (مثل الانتقال إلى عنوان جديد أو تغير الدخل أو أصبحت مؤهلاً للحصول على برنامج Medicare أو غيره من برامج التأمين الصحي).
- تجديد تغطيتك سنويًا باستخدام الموقع الإلكتروني لـ Healthplanfinder على www.wahealthplanfinder.org. كما يمكنك استخدام هذا الموقع الإلكتروني للإبلاغ عن التغييرات التي تحدث في حسابك.

إذا كنت لا تشعر بالراحة من خطة التأمين الصحي الخاصة بك

- يحق لك أو لممثلك المفوض رفع تظلم. والتظلم عبارة عن شكوى شفوية أو مكتوبة تخص جودة الرعاية أو الطريقة التي تم التعامل معك بها من قبل الطبيب أو القائمين على الخطة الصحية. ومجرد رفع تظلم:
- يجب على خطتك الصحية إعلامك عن طريق الهاتف أو كتابة في غضون يومي عمل بأنهم قد تلقوا تظلمك.
- يجب معالجة مصادر القلق لديك بأقصى سرعة ممكنة، على أن يكون ذلك في مدة أقصاها 45 يومًا.
- يجب على خطتك الصحية أن تساعدك في رفع التظلم.

وفقًا للقانون، لك حقوق تتعلق بخدمات الرعاية الصحية التي تتلقاها، و عليك أيضًا مسؤوليات معينة لتساعد على الحفاظ على صحتك وتعمل على تحسينها مع تجنب التكاليف غير الضرورية. ويحتمل أن تفقد خطة التأمين الصحي الخاصة بك. وقد يحدث هذا إذا لم تحافظ على مواعيدك مع موفر الخدمة، ولم تنسق مع موفري الرعاية ولأسباب أخرى. يُرجى الاتصال بنا إذا أردت الحصول على مزيد من المعلومات.

لك الحق في أن:

- تساعد في صنع قرارات حول الرعاية الصحية المقدمة لك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- تكون على علم بجميع خيارات العلاج المتاحة، بغض النظر عن التكلفة.
- تحصل على رأي آخر من موفر خدمة آخر في خطة التأمين الصحي الخاصة بك.
- تحصل على الخدمات بدون الانتظار لفترة طويلة.
- تتم معالجتك باحترام وكرامة. فالتمييز غير مسموح به. ولا يمكن معاملة أي شخص على نحو مختلف أو غير عادل بسبب العرق أو اللون أو الأصل القومي أو الجنس أو الميول الجنسية أو السن أو الدين أو العقيدة أو الإعاقة.
- تتحدث بحرية حول الرعاية الصحية المكفولة لك ومخاوفك دون أن يترتب على ذلك أي نتائج سيئة.
- تتمتع بحماية خصوصيتك والحفاظ على سرية المعلومات الخاصة برعايتك.
- تطلب نُسخًا من سجلاتك الطبية وأن تحصل عليها.
- تطلب التصحيحات التي أجريت على سجلاتك الطبية وأن تحصل عليها عند الحاجة.
- تطلب وتحصل على المعلومات بشأن:
- « الرعاية الصحية الخاصة بك والخدمات المشمولة
- « موفر الرعاية الخاص بك وكيف يتم إجراء الإحالات إلى المتخصصين وغيرهم من موفري الرعاية.
- « كيف تدفع خطتك الصحية لموفري الرعاية مقابل خدمات رعايتك الصحية الجسدية والسلوكية.
- « جميع خيارات الرعاية وسبب حصولك على أنواع معينة من الرعاية.
- « كيفية الحصول على المساعدة برفع تظلم أو شكوى تخص خدمات الرعاية التي تحصل عليها.
- « الهيكل التنظيمي لخطتك الصحية بما في ذلك السياسات والإجراءات وإرشادات الممارسات وكيفية تقديم توصيات بإجراء تغييرات.
- تلقي حقوقك ومسؤولياتك كعضو كتابة كل عام على الأقل. وحقوقك تتضمن خدمات الصحة العقلية وخدمات علاج الاضطراب الناتج عن تناول المواد الكحولية أو المخدرات.
- تتلقى قائمة بأرقام الهواتف للطوارئ.
- تتلقى المساعدة في إكمال نماذج توجيهات الصحة العقلية أو الطبية المسبقة.

إذا كنت لا تشعر بالراحة من أي قرار طبي اتخذته

الخطة الصحية الخاصة بك

يحق لك أو لممثلك المفوض رفع طعن. الطعن نوع من الشكوى ترفعه عندما تريد من خطتك الصحية مراجعة قرار اتخذته بشأن تغطية التأمين الصحي أو الدفع مقابل الخدمات الطبية المشمولة.

- ستخطرك الخطة كتابة بقرارها. وإذا أردت التقدم بطلب طعن ضد قرارها، فسوف تقوم الخطة الصحية بتضمين المستندات بشأن كيفية رفع طعن.
- يجب على خطتك الصحية أن تسمح لك بمعرفة أنها تلقت الطعن الذي تقدمت به كتابة في غضون 5 أيام.
- يجب معالجة مصادر القلق لديك بأقصى سرعة ممكنة، على أن يكون ذلك في مدة أقصاها 28 يومًا تقويميًا.
- يجب على خطتك الصحية تقديم إخطار كتابي لك بقرارها وأن تساعدك على رفع طعن.

هل الأمر مُلح؟ إذا كنت تتقدم بطلب طعن ضد قرار معين وتعاني من حالة جسدية أو صحية سلوكية مُلحة، فيمكنك أنت أو موفر الخدمة لديك طلب مراجعة أو جلسة استماع عاجلة (سريعة). وإذا كانت حالتك الطبية تتطلب هذا، فسوف يُتخذ قرار بشأن رعايتك في غضون ثلاثة أيام تقويمية. ارجع إلى كتيب العضو الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات بشأن هذه الخطوات.

ملاحظة حول الخصوصية

لا تحتوي بطاقة الخدمات الخاصة بك على أي معلومات شخصية باستثناء اسمك، ورقم ProviderOne الخاص بك، وتاريخ الإصدار. وهذا يحافظ على خصوصيتك في حالة فقدان أو سرقة البطاقة. لن تقوم هيئة الرعاية الصحية (HCA)، المسؤولة عن Apple Health، أو خطتك الصحية بالاتصال بك مباشرةً للسؤال عن معلوماتك الشخصية للحصول على بطاقة خدمات أو استبدالها. ولا تقم أبدًا بإعطاء معلوماتك الشخصية، مثل رقم التأمين الاجتماعي الخاص بك، إلى أي شخص يتصل بك أو يرسل إليك بريديًا إلكترونيًا لطلب ذلك.

يجب على جميع الخطط الصحية وفقًا للقانون أن تحمي معلوماتك الصحية. ويحق للخطط الصحية وهيئة الرعاية الصحية استخدام ومشاركة المعلومات الصحية المحمية التي تخصك لتوفر لك المزايا الصحية؛ ولتقديم العلاج وإجراء الدفع وعمليات الرعاية الصحية؛ ولأسباب أخرى يسمح بها القانون ويقتضيها. تتحمل الخطط الصحية وهيئة الرعاية الصحية مسؤولية الحفاظ على سرية معلوماتك الصحية.

لقراءة سياسة خصوصية هيئة الرعاية الصحية (HCA)، تصفح الموقع الإلكتروني www.hca.wa.gov ثم اضغط على "الخصوصية" في أسفل الصفحة. إذا كنت ترغب في قراءة سياسة الخصوصية الخاصة بخطة الصحة، فاتصل على خدمات الأعضاء بخطتك الصحية أو تفضل بزيارة موقع ويب الخطة.

أين تحصل على إجابات عن استفساراتك

إذ كان لديك أي استفسارات بشأن	جهة الاتصال
<ul style="list-style-type: none">• تغيير الخطط الصحية• أهلية الحصول على خدمات الرعاية الصحية• بطاقات الخدمات	<ul style="list-style-type: none">• خدمة عملاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022 أو أرسل استفساراتك إلى https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/• بوابة عملاء ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client• اتصل على الخط المجاني 1-800-562-3022
<ul style="list-style-type: none">• اختيار موفر خدمة الخدمات المشمولة• رعايتك الطبية• الرعاية الصحية السلوكية الخاصة بك• الإحالات إلى المتخصصين	<p>خطتك الصحية.</p> <p>يوجد رقم الهاتف الخاص بخطتك الصحية في صفحة 5 من هذا الكتيب.</p>
<p>التغييرات التي تحدث لحسابك، مثل: الدخل أو الحالة الاجتماعية أو الحمل أو الولادة أو التبني.</p>	<p>التغطية الخاصة بالأطفال، والنساء الحوامل، والبالغين، والوالدين / مقدمي الرعاية:</p> <ul style="list-style-type: none">• عبر الإنترنت: www.wahealthplanfinder.org أو• م 1-855-923-4633 (مستخدمو TTY/TDD يتصلون بالرقم 1-855-627-9604) أو <p>التغطية الخاصة بالأفراد كبار السن أو المكفوفين أو ذوي الإعاقة أو يحتاجون إلى خدمات ودعم طويلة المدى:</p> <ul style="list-style-type: none">• قم بزيارة مكتب خدمة العملاء الخاص بـ DSHS (CSO) أو• اتجه إلى Washington Connections www.washingtonconnection.org

صفحات ويب مفيدة

URL	صفحة الويب
www.hca.wa.gov/apple-health	موقع ويب Washington Apple Health (Medicaid)
www.hca.wa.gov/transportation-help	طلب وسيلة نقل طبية للحالات غير الطارئة
www.waRecoveryHelpLine.org إذا كنت بحاجة إلى العلاج، فاتصل على الخط المجاني والسري المتاح على مدار 24 ساعة 1-866-789-1511 (لمستخدمي TTY الرقم هو 1-206-461-3219).	خط مساعدة الشفاء

قم بإدراج موفري الرعاية أدناه، بحيث يتوفر لديك المعلومات اللازمة عند الاتصال لطلب المساعدة.

رقم الهاتف	الاسم والعنوان	
		طبيب
		متخصص
		متخصص
		متخصص
		صيدلية
		صيدلية
		مستشفى
		مستشار

هيئة الرعاية الصحية (HCA) ملتزمة بتوفير وصول متكافئ لخدماتنا. إذا كنت تحتاج إلى تسهيل ما، أو تريد المستندات بتنسيق آخر، يُرجى الاتصال على (TRS: 711) 1-800-562-3022.



P.O. Box 42719
Olympia, WA 98504-2719
HCA 19-046 EN (10/19) Arabic