

# 歡迎加入

Washington Apple Health

綜合託管照護



[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 (TRS: 711) 1-800-562-3022.

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

[Cambodian] សេវាជំនួយភាសា រួមមានទាំងអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ និង ការបកប្រែឯកសារបោះពុម្ព គឺអាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃ។ ហៅទូរស័ព្ទទេវៈលេខ 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 (TRS: 711) تماس بگیرید.

[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).

HCA致力於提供平等的機會來獲得我們的服務。如果您需要食宿服務或需要其它格式或語言的文檔，請撥打1-800-562-3022 (TRS: 1-800-833-6384或711)。



## 目錄

歡迎加入 Washington Apple Health	[4]
Apple Health 服務	[4]
您的服務卡	[5]
託管照護服務地區圖和矩陣	[6-7]
保健服務（主要醫療保健服務）	[9]
行為健康服務	[10]
美國印第安人和阿拉斯加原住民須知	[12]
情況調查員	[13]
您可能需要的醫療保健服務	[14]
您的權利與責任	[16]
聯絡我們/資源	[17]

### 本手冊的免責聲明:

本手冊將介紹您的福利，並解釋您的權利與責任、如何享受服務，以及如何變更保健計劃。請注意，本手冊不具有任何法律權利或權益。您不應依賴本手冊作為 Apple Health 資訊的唯一來源（請聯絡醫療輔助方案）。您可以透過「法律和規則」頁面查看醫療保健機構網站，以獲取有關 Apple Health 的詳細資訊，網站地址如下所示：[www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking](http://www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking).



## 歡迎致電 Washington Apple Health

您將收到本手冊，因為您最近註冊了 Washington Apple Health (Medicaid)。華盛頓州保健服務管理局 (HCA) 負責管理 Apple Health 以及與託管護理計劃簽訂的合約，以便提供您的承保範圍。稍後，您將收到您的保健計劃提供給您的《您的福利手冊》。該手冊將詳細介紹您的福利。



### 來自您的計劃的 Apple Health 服務

您的 Apple Health 託管護理保健計劃涵蓋以下服務：

- 與醫生或醫療保健專科醫生預約，以獲得預防與保健服務以及慢性病管理等必需的保健服務
- 急診醫療
- 產婦和新生兒醫療
- 兒科服務，包括口腔護理和視力保健
- 實驗室服務
- 處方藥
- 住院
- 門診病人服務
- 康復\* 服務與裝置
- 心理健康服務
- 物質使用障礙治療服務

\*請聯絡您的保健計劃，瞭解您是否有資格

注意：本清單僅作為一般資訊使用，並不保證 Apple Health 將涵蓋該服務。

### 在您（或您的子女）存在以下情況時，請致電保健計劃成員服務號碼：

- 對您的保健計劃有意見或擔憂。
- 需要找到主要護理提供者。
- 想更換主要保健提供者 (PCP)。
- 丟失保健計劃 ID 卡，並想重新申請一張。
- 具有特殊醫療保健需求（或您的孩子有）。
- 需要獲得心理健康服務。
- 需要獲得物質使用障礙治療服務。

## 您的服務卡



您將在信件中收到兩張卡，一張來自：Washington Apple Health (服務卡)，另一張來自管理您的護理的保健計劃。

在您透過 Washington Healthplanfinder [www.wahealthplanfinder.org](http://www.wahealthplanfinder.org) 或 Washington Connection [www.washingtonconnection.org](http://www.washingtonconnection.org) 註冊 Washington Apple Health 後兩週左右，您將收到一張藍色的服務卡（也稱為 ProviderOne 卡），就像此處顯示的這張。請也保存好此卡。您有服務卡表明您已註冊 Apple Health。

您不必啟動新的服務卡。HCA 會在我們將卡郵寄給您之前啟動它。

## 如果您沒有獲得服務卡或者丟失了服務卡

如果您在成功完成 Apple Health 註冊兩週後沒有獲得服務卡或者丟失了服務卡，您可申請替換卡：

- **WAPlanfinder 應用：**  
如您有 Washington Healthplanfinder 帳戶，您可在 WAPlanfinder 應用中存取您的數位服務卡。該應用位於蘋果應用商店或 Google Play 中。
- **線上客戶端門戶：**  
<https://www.waproviderone.org/client>
- **致電：** 1-800-562-3022 (免費)，選擇選項 6 進入客戶端服務，然後選擇選項 1 進入 ID 卡。

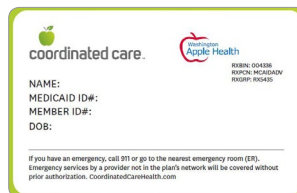
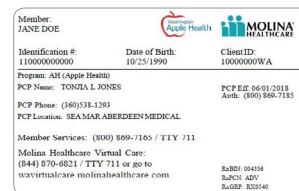
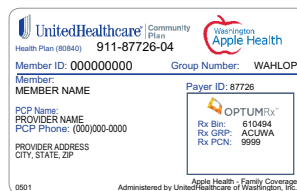
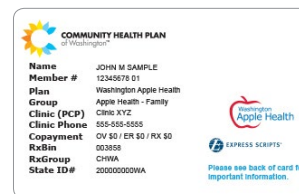
## 您的保健計劃

您收到一封信函，列示您保健計劃的名稱。您有權在任何時候要求變更您的保健計劃。有關如何變更計劃的更多資訊，請參閱第 8 頁上的「變更保健計劃」。

如果以下一種或多種情況適用於您，請立即撥打 1-800-562-3022 (TRS 711) 與我們聯絡。

- 您開始有資格享受聯邦醫療保險或私人保險。
- 您是美洲印第安人或阿拉斯加本地人您可透過託管照護計劃選擇除保險之外的選項。
- 您已註冊或選擇註冊華盛頓州的老年人全包護理計劃 (PACE)。
- 您有可證實的醫療狀況，且變更服務提供者或保健計劃將中斷您的治療並讓您的健康受到威脅。

## 您的保健計劃卡



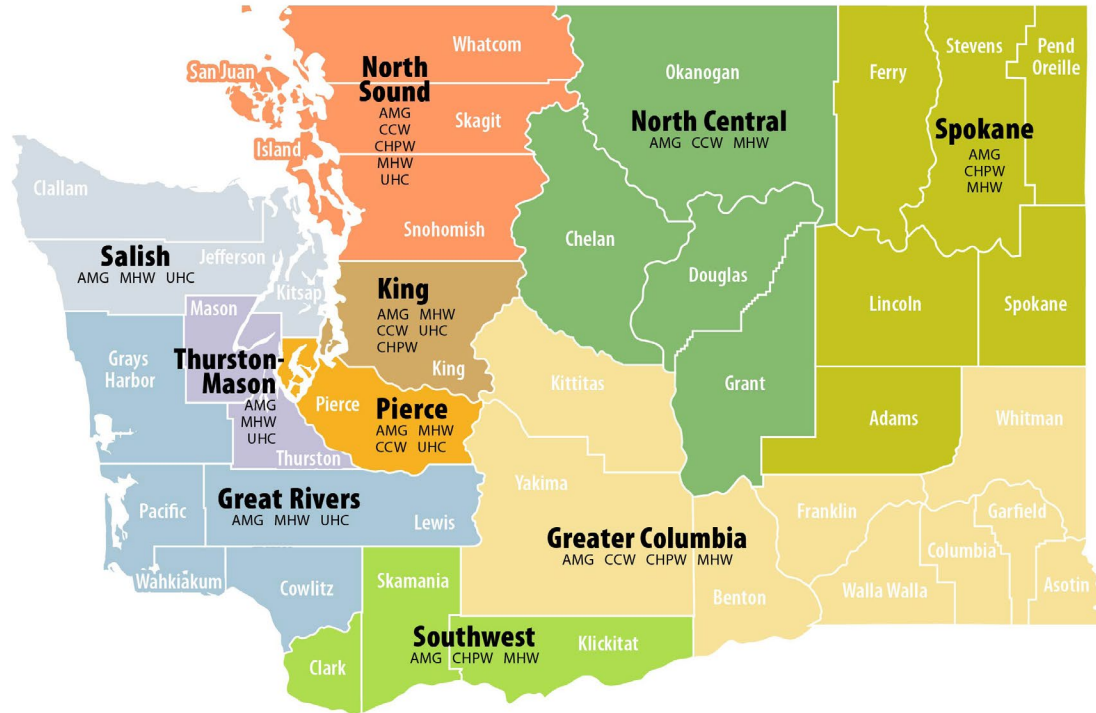
託管保健計劃聯絡方式	主要電話號碼	網站
Amerigroup (AMG)	1-800-600-4441	<a href="http://www.myamerigroup.com/wa">www.myamerigroup.com/wa</a>
Community Health Plan of Washington (CHPW)	1-800-440-1561	<a href="http://www.chpw.org">www.chpw.org</a>
Coordinated Care of Washington (CCW)	1-877-644-4613	<a href="http://www.coordinatedcarehealth.com">www.coordinatedcarehealth.com</a>
Molina Healthcare of Washington (MHW)	1-800-869-7165	<a href="http://www.molinahealthcare.com">www.molinahealthcare.com</a>
United Healthcare Community Plan (UHC)	1-877-542-8997	<a href="http://www.uhccommunityplan.com">www.uhccommunityplan.com</a>

# 什麼是綜合託管照護？

Washington Apple Health (Medicaid) 已經轉換為綜合託管保健，亦被稱為完整個人保健。透過全州綜合託管保健，Apple Health 託管保健計劃可協調和支付您的身體和行為健康服務。

(行為健康服務包括心理健康和物質使用障礙治療服務)。您將不再從地區行為健康組織獲得行為健康服務。

## Apple Health 託管照護服務地區圖



### Integrated managed care regions

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

### Health plans offered

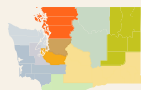
- AMG – Amerigroup Washington
- CCW – Coordinated Care of Washington
- CHPW – Community Health Plan of Washington
- MHW – Molina Healthcare of Washington
- UHC – UnitedHealthcare Community Plan

Apple Health Foster Care (statewide)<sup>†</sup>

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

# Apple Health 託管照護服務地區矩陣

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



**注意：** Apple Health Foster Care是一項全州性計劃，透過 Apple Health Core Connections (Coordinated Care of Washington) 提供。

## ProviderOne

您會在服務卡上看到「ProviderOne」字樣。ProviderOne 是一個資訊系統，為我們協調保健計劃，並幫助我們在不同的時間向您發送資訊。卡片上的數字是您的 ProviderOne 客戶編號（九位數，以 WA 結尾）。您可以透過 ProviderOne 用戶端入口網站查看您的保健計劃是否已經開始註冊，網址為 <https://www.waproviderone.org/client>。保健提供者也可以使用 ProviderOne 查看他們的患者是否註冊了 Apple Health。

您的家庭成員中，每位有資格參加 Apple Health 的成員都將收到他們自己的服務卡。每個人都具有不同的 ProviderOne 客戶編號，編號終身不變。

如果您有之前的 Apple Health 保險（或在其改稱為 Apple Health 之前擁有 Medicaid），我們將不會為您郵寄新卡。您的舊卡仍然有效，即使您的保險有所中斷。您的 ProviderOne 客戶編號保持不變。

- 撥打 Apple Health 客戶服務號碼 1-800-562-3022。我們的自動系統每週 7 天，每天 24 小時無休。

本手冊中有一份計劃比較表，列出了保健計劃品質評測與得分。您可以依據得分來決定最適合的保健計劃。您還可以找到評測說明，以及為何接受此保健對您和家庭成員的健康非常重要。

## 如果您在收到服務卡之前需要保健服務

您將收到一封信函，顯示您的保健計劃。如果您在收到服務卡之前需要拜訪保健提供者，或安排抓藥，請隨身攜帶此信函前往保健提供者那裡或藥店。只要提供者在您的計劃網絡（已與您的保健計劃簽訂合約）中，您便可以前往任何醫生、衛生所、行為健康提供者那裡或藥店。請聯絡您的保健計劃，獲得提供者清單。

您還可以致電您的保健計劃尋求幫助，即便您未收到自己的服務卡或保健計劃 ID 卡。

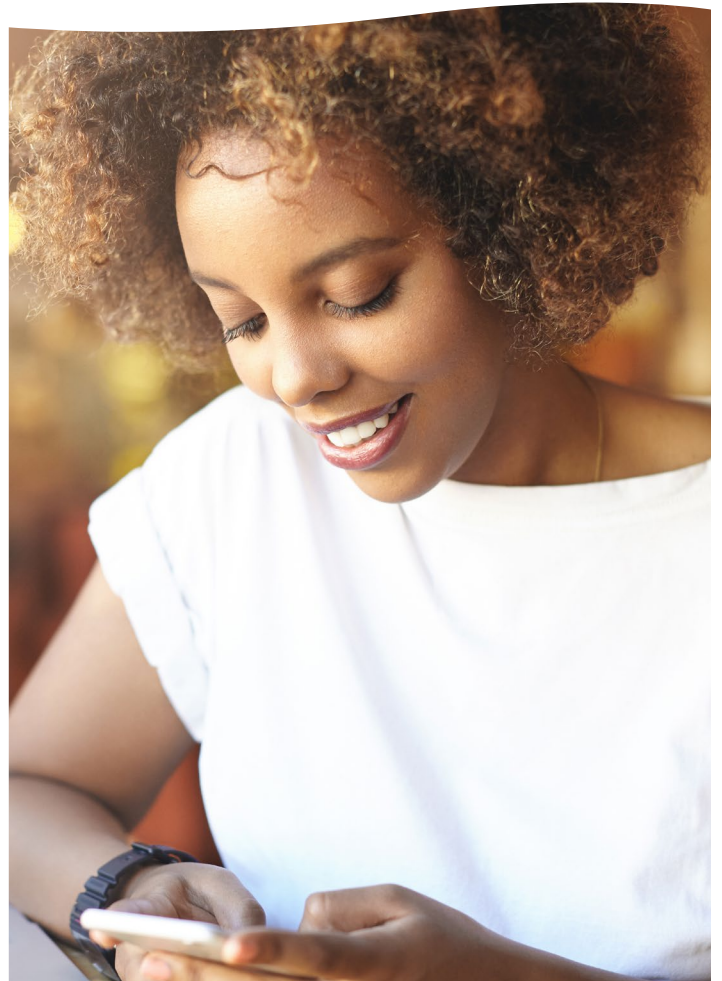
## 您的保健計劃卡

您會在注册 Apple Health 後的幾週內，收到保健計劃 ID 卡，並獲得關於如何選擇醫生或主要保健提供者 (PCP) 的資訊。請也保存好此卡！當您去醫生、藥店或其他保健提供者那裡時，請隨身攜帶這兩張服務卡。您可能還需要帶照片的身份證明。

## 變更保健計劃

您有權在任何時候要求變更您的保健計劃。取決於您何時提出請求，新的計劃通常在下個月的第一天開始。可採用以下幾種方法改換您的保健保險計劃：

- 擁有 Washington Healthplanfinder 帳戶的 Apple Health 客戶可於 [www.wahealthplanfinder.org](http://www.wahealthplanfinder.org) 上隨時變更計劃。
- 對於所有 Apple Health 客戶，流覽 ProviderOne 客戶端門戶網站 <https://www.waproviderone.org/>
- 於 <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/> 上申請變更。選擇「客戶」，然後選擇主題「參加/變更保健計劃」





## 選擇主要保健提供者

務必要選擇主要保健服務提供者 (PCP)。如果您未選擇 PCP，您的保健計劃將為您選擇。您的 PCP 是您尋求的主要保健專業人士。他們將會熟悉您的健康史及當前的健康問題，並能把您轉介給專業人士。擁有專門的 PCP 更便於照顧您的健康。

要選擇 PCP，請按照保健計劃發給您的指示進行操作，或致電保健計劃的成員服務電話號碼。您還可以透過保健計劃網站選擇 PCP。

如果您希望的 PCP 未在您的保健計劃網絡中，請諮詢他或她與哪個保健計劃合作。您有權變更保健計劃。

您可以選擇一位男性 PCP 或女性 PCP。您也可以要求提供者講您的語言，專門研究您的殘障領域，或瞭解您的文化背景。

您的 PCP 應該是讓您感到溝通自如的人員。如果您出於任何原因對 PCP 不滿意，請隨時致電您計劃的成員服務電話號碼來更換其他提供者。

## 如果您已經擁有主要保健提供者

如果您已經找到喜歡的 PCP，或想嘗試一家打聽到的提供者，可以要求選擇此提供者。但是，您的 PCP 必須是您的保健計劃網絡中的一員（已與您的保健計劃簽訂合約）。

如果您希望的提供者未在您的保健計劃網絡中，請諮詢提供者與哪個保健計劃合作。

## 如何預約

選擇 PCP 後，請打電話預約。您必須要預約才能接受 PCP 的服務。如您有緊急的保健問題或需求，您感應夠在幾天內接受 PCP 的服務。即使沒有迫切的健康問題，也要預約進行全身體檢（亦稱為健康檢查）。通常，預約全身體檢需要更長時間，因此請不要拖延。

常規醫療服務	與您的 PCP 預約。您應該能夠在 10 天內到訪 PCP 的辦公室或其他提供者。
預防醫療服務	預約 PCP 或其他服務提供者。您會在 30 天內獲得預約。
專業醫療服務	致電您的保健計劃或 PCP。
心理保健服務	致電您的保健計劃或 PCP。
物質使用障礙治療服務	致電您的保健計劃或 PCP。
對於下班時間醫療	請致電您的保健計劃護士諮詢熱線，為您全天 24 小時提供諮詢服務。
對於緊急醫療	前往與您的保健計劃簽約的緊急醫療中心，或致電 PCP 或護士諮詢熱線。您應該能夠在 24 小時內訪問 PCP 或其他服務提供者。
對於急救	致電 911 或前往可提供幫助的距離最近的急救服務提供者。您或認識的某人應儘快致電 PCP 或您的保健計劃，報告急救情況。
對於離家在外的醫療	如果不是緊急情況，請致電您的 PCP 或計劃 ID 卡上列出的護士諮詢熱線。

## 行為保健服務

如果您已註冊 Apple Health，即可享受心理健康和物質使用障礙治療服務（被統稱為行為保健服務）。綜合託管’護理計劃福利包中包含行為保健服務。福利沒有變化。唯一的變化是綜合託管照護計劃將會涵蓋這些服務，而非地區行為保健服務組織。

如果需要幫助來協調您的照護計劃，請聯絡您的保健計劃或主要照護服務提供者。

### 物質濫用疾病治療服務可能包括：

**評估** – 由保健提供者進行「訪問」，以便確定您需要的服務。

**短期介入治療** – 時間短，以減少使用問題。在獲得此項服務之前，**不需要**門診攝入評估。

**減量管理 (Detoxification)** – 幫助您隨著時間的推移減少酒精或其他藥物的使用，直到安全停止使用。在獲得此項服務之前，**不需要**門診攝入評估。

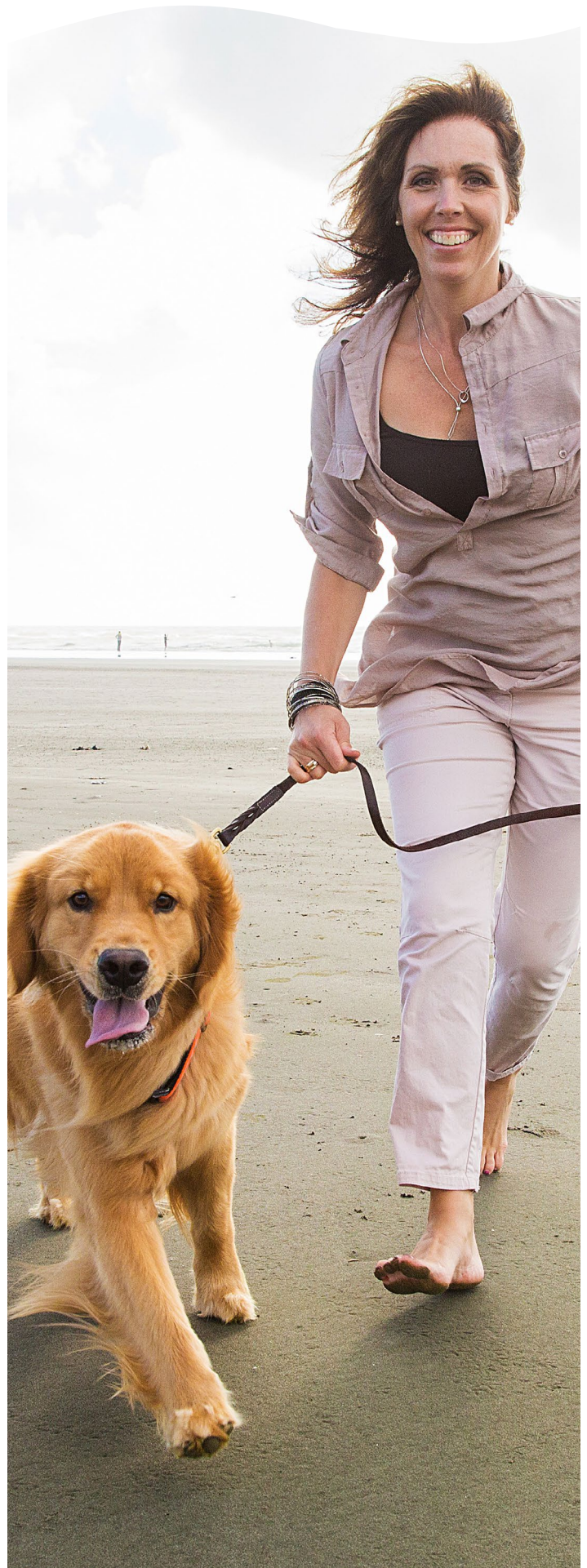
**門診治療** – 在您的社區進行個人和小組輔導會話。

**強化門診治療** – 更加頻繁的個人和小組輔導會話。

**住院治療** – 一個全面的計劃，包括個別輔導、小組輔導和全天 24 小時受監管設施提供的教育。

**鴉片替代治療服務** – 針對鴉片類藥物依賴，提供門診評估與治療。包括批准的藥物治療與諮詢。

**個案管理** – 幫助尋找醫療、社會、教育和其他服務。





## 心理健康服務可能包括：

**攝入量評估** – 識別您的需求和目標，並說明您的心理健康保健提供者推薦其他服務和計劃治療。

**個人治療服務** – 諮詢和/或設計的其他活動，以便滿足您服務計劃中的目標。

**用藥管理** – 授權人員開具處方藥和您談論副作用。

**用藥監控** – 各服務，用來檢查您的藥物如何發揮作用，並幫助您正確服用。

**小組治療服務** – 輔導擁有類似挑戰的其他人。

**同伴支援** – 幫助導航心理健康系統和實現恢復目標，該支援由面臨類似挑戰的受過培訓的人員提供。

**短期介入與治療** – 專注解決特定問題的短期輔導。

**家庭治療** – 以家庭為中心的輔導，幫助建立更緊密的關係，並解決問題。

**高強度治療** – 由心理健康服務提供者團隊提供的服務，以幫助您達到服務計劃中的目標。

**治療性心理教育** – 與精神疾病、心理健康治療的選擇、藥物治療和恢復有關的教育，包括支援和/或支援性服務。

**日間支援** – 強化項目，學習或協助獨立生活能力。

**評估和治療/社區住院** – 必要的醫療住院危機護理。在獲得此項服務之前，**不需要**門診攝入評估。

**病情穩定服務** – 此項服務在您家或類似居家環境的住所提供，以避免住院。在獲得此項服務之前，**不要求**您必須接受個案接收評估。

**康復個案管理** – 您的住院和門診心理健康服務的協調。在獲得此項服務之前，**不需要**門診攝入評估。

**居住環境中提供的心理健康服務** – 如果您生活在集體環境中，在您的居住地提供的服務。

**特殊群體評價** – 由負責治療特殊人群，如兒童、老年人和其他文化背景人員的專家提供的治療計劃協助。

**心理評估** – 有助於診斷、評估和治療計劃的測試。

## 危機服務

危機服務 24 小時提供，旨在穩定處於危急狀況者的病情；並在最適合滿足患者需求的地點立即提供。獲得這些服務之前，**不要求**您必須接受個案接收評估。

- 如需緊急幫助，請撥打 911 或前往最近的醫院急診室。危機服務**無需**授權。
- 如需國家危機熱線電話簿，請造訪：  
[www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines](http://www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines)
- **華盛頓康復幫助熱線**是 24 小時危機干預和轉介熱線，面向那些遭受到心理健康、藥物濫用和嗜賭問題的人士。請致電 1-866-789-1511 (TTY 206-461-3219)；傳送電子郵件至 [recovery@crisisclinic.org](mailto:recovery@crisisclinic.org)，或造訪 [www.warecoveryhelpline.org](http://www.warecoveryhelpline.org)。青少年可於指定時間相互聯絡：致電 1-866-833-6546，傳送電子郵件至 [teenlink@crisisclinic.org](mailto:teenlink@crisisclinic.org)，或造訪 <https://866teenlink.org>。
- 全美預防自殺生命線：致電 1-800-273-8255 (TTY 使用者請致電 1-800-799-4889)。

## 美國印第安人和阿拉斯加原住民須知

如您是美國印第安人或阿拉斯加原住民，您可能能夠透過**印第安人健康服務處、部落健康護理計劃或城市印第安人健康計劃(UIHP)**獲得健康護理服務，例如西雅圖印第安人健康委員會、Spokane NATIVE專案。該等辦事處的服務提供商瞭解您的文化、社區和健康護理需求。

他們將會為您提供所需的服務或將您轉介給專業人士。他們還可以幫助您做出必要的決定，來選擇一項託管護理計劃（可以是一項僅限行為健康服務 [BHSO]計劃），還是不含託管護理服務的Apple Health保險（亦被稱為Apple Health服務費）。如果您對自己的健康護理或健康護理保險有疑問，您的部落或UIHP工作人員可以幫助您。

### 獲得健康護理服務的途徑

HCA讓華盛頓州中的美國印第安人和阿拉斯加原住民可以在Apple Health託管護理與不含託管護理的Apple Health保險之間做出選擇。HCA藉此來遵守聯邦法規，認識到印第安人健康護理交付系統的複雜性，並幫助確保您能夠獲得與文化相適宜的健康護理。

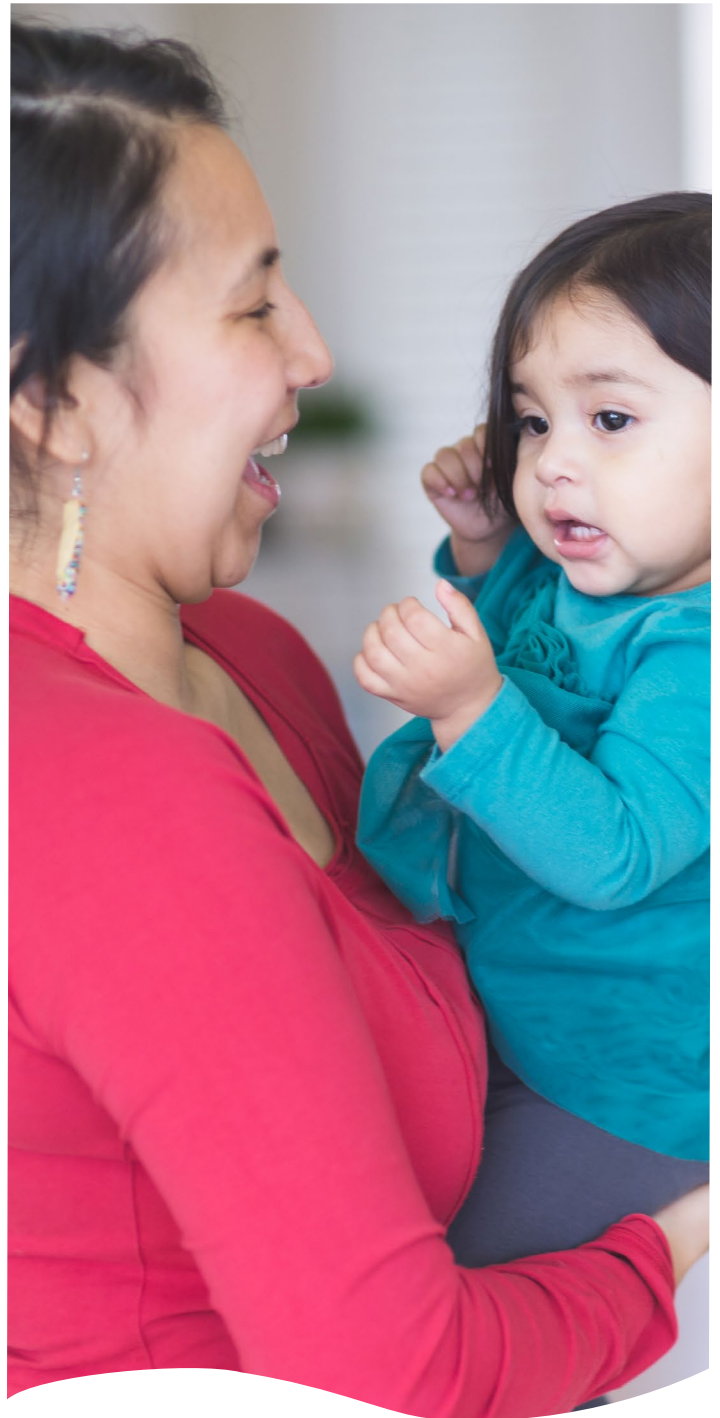
- 在不含託管照護計劃的Apple Health保險中，您可以選擇任何正在參加Apple Health服務費計劃且目前接收患者的服務提供商。這些服務提供商須滿足其州頒發之執照上的所有要求。要尋找Apple Health服務費健康服務提供商，請流覽

<https://fortress.wa.gov/hca/P1findaprovider>。

如果您的護理服務已經被託管，例如被部落健康計劃或UIHP託管，則該選項有效。

- 在Apple Health託管護理中，您的健康護理服務被託管照護組織 (MCO) 託管。即是說，MCO作為您的單點聯絡人來幫助您獲得和協調護理服務。

如果您沒有任何人來管理您的護理服務，則該選項有效。



您可以隨時變更您的選擇。但是，該變更直至下一個適用月份方會生效。如果您透過IHS機構、部落健康計劃或UIHP與部落協助者聯絡或合作，則他們可幫助您做出決定。您亦可撥打醫療保險服務機構的電話1-800-562-3022，讓我們知道您的選擇，包括您想做出的任何變更，並提問。

## 情況調查員

情況調查員可提供免費和私密的協助，並解決與行為健康服務相關的問題。如果您想透過行為健康冤情申訴、上訴或聆訊會來在盡可能低的層面上解決您的問題，則情況調查員可提供幫助。情況調查員獨立於您的保健計劃。其服務由曾接受過行為健康服務的人士或家庭成員提供。

地區	縣名	電話號碼
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	在 Cowlitz、Pacific 和 Wahkiakum 縣中： 1-866-731-7403 或者 1-360-414-0237  在 Lewis 和 Grays Harbor： 1-833-721-6011 或者 1-360-266-7578
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-800-257-0660 或者 1-509-783-7333
King	King	1-800-790-8049 (#3) 或者 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 或者 1-360-416-7004
Pierce	Pierce	1-800-531-0508
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-377-8174 或者 1-360-692-1582
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-866-814-3409 或者 1-509-477-4666
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-696-1401
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-658-4105 或者 1-360-763-5793



## 「不帶託管保健計劃」 之 Apple Health 所涵蓋的服務

即使您參加了一項 Apple Health 託管保健計劃，「不帶託管保健計劃」之 Apple Health 保險（亦被稱為免費服務）也涵蓋某些福利和服務。

- 長期護理服務。
- 適用於發育障礙人員的服務。
- 牙科服務
- 針對兒童（21 歲以下）的眼鏡和試戴服務
- 婦產支援服務，產前遺傳諮詢，和終止妊娠。

如果您對未在此處列出的福利或服務存在問題，請致電 Apple Health 客戶服務 1-800-562-3022。

## 您可能需要的醫療保健服務

### 您可能需要一位翻譯員

如果您講英語不太熟練或者您耳聾、聾盲或有聽力障礙，我們可免費提供多種語言的專業翻譯，包括手語翻譯。當您預約醫療保健時，請告訴接待員您是否需要翻譯。在您預約時，口譯員可前往服務提供者的辦公室或接聽電話。如果您耳聾、聾盲或有聽力障礙，手語翻譯員可前往服務提供者的辦公室。

使用一位專業翻譯要比帶一位家人或朋友進行翻譯更好。翻譯受過培訓，瞭解醫療保健術語。他們會幫助您和提供者瞭解對方的意思。欲知詳情，請流覽 [www.hca.wa.gov/interpreter-services](http://www.hca.wa.gov/interpreter-services)。

### 如果您身患殘疾

如果您有聽說障礙或行動不便，您在預約時應告訴接待員。接待人員將幫助您做必要的安排。

如果您耳聾、聾盲或有聽力障礙，需要手語翻譯員，請告知接待員。可為您免費提供專業翻譯員。

### 您可以獲得交通幫助

您可能資格免費獲得幫助來抵達您的醫療保健預約地點。預約必須是針對 Apple Health 所涵蓋的服務。最常用的交通幫助包括：巴士、油券、客戶和志願者里程報銷、志願者司機、的士、輪椅或無障礙機動車以及商務車和飛機。經紀人清單可以在此處找到：

[www.hca.wa.gov/transportation-help](http://www.hca.wa.gov/transportation-help)。



該報告卡顯示了各項 Washington Apple Health 計劃於主要效能方面的對比情況。您可利用該報告卡來幫助指導您選擇最適合於您的計劃。

效能方面	Amerigroup Washington	Coordinated Care of Washington	Community Health Plan of Washington	Molina Healthcare of Washington	United Healthcare Community Plan
得到照護	★☆☆	★★★	★★★	★★★★	★★★
保持孩子的健康	★☆☆	★★★	★★★	★★★	★★★
保持婦女和母親的健康	★☆☆	★★★	★★★	★★★	★★★
預防和管理疾病	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
確保適當的照護	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
為兒童提供之照護的滿意度	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
對兒童計劃的滿意度	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★

關鍵：所有 Apple Health 計劃的效能對比

高於平均	★★★★
平均	★★★
低於平均	★★★

該等評分係基於 2018 年從保健計劃蒐集的資訊。

該等資訊之準確性已由獨立稽核機構加以審核。

保健計劃效能得分未因其成員人數或服務地區之差異而加以調整。

## 效能方面定義

### 得到照護

- 成員可得到醫生的服務
- 成員報告他們可在需要時獲得所需的服務

### 保持孩子的健康

- 計劃中的兒童可獲得定期檢查
- 兒童可獲得重要的免疫接種
- 兒童在得病時可獲得適當水平的照護

### 保持婦女和母親的健康

- 婦女可獲得重要的健康篩查
- 新媽媽和準媽媽可獲得所需的照護

### 預防和管理疾病

- 計劃可幫助其成員控制長期的疾病，如哮喘、高血壓或糖尿病
- 計劃可透過篩查和適當照護來預防疾病

### 確保適當的照護

- 成員可獲得最適當的疾病照護和治療

### 為兒童提供之照護的滿意度

- 成員對醫生、專業人士和總體保健照護給出了高評分

### 對兒童計劃的滿意度

- 成員對計劃的客戶服務和計劃總體給出了高評分

## 您的權利和責任

根據法律規定，您有獲得醫療保健服務的權利，也有保持和改善保健狀態和避免不必要開支的責任。您可能失去保健計劃。如果您未保留與提供者的預約、沒有與提供者合作以及有其他原因，可能會出現這種情況。如果您希望瞭解更多資訊，請與我們聯絡。

### 您具有以下權利：

- 協助制定關於您醫療保健的決策，包括拒絕治療。
- 獲所有可用的治療選擇，無論治療費用多少。
- 從您的保健計劃中其他提供者處獲得不同意見。
- 快速獲取所需服務，無需長時間等候。
- 治療時獲得尊重與體面的對待。禁止歧視。不得因種族、膚色、民族、性別、性取向、年齡、宗教、信仰或殘疾而出現不公平對待。
- 自由談論您的醫療保健而無需擔心任何不良結果。
- 保護隱私和機密護理相關資訊。
- 要求並且獲得醫療記錄副本。
- 要求並且在必要時修正您的醫療記錄。
- 要求並且獲得以下相關資訊：
  - » 您的醫療保健和涵蓋的服務。
  - » 您的提供者，以及轉介給專家和其他提供者的方式。
  - » 保健計劃如何向您的提供者支付您的身體和行為健康保健費用。
  - » 所有的醫療保健服務選擇，以及您獲得某種醫療保健服務的原因。
  - » 如何在您就護理投遞申訴或投訴時獲得協助。
  - » 您的健康計劃組織結構，包括政策和程式、實踐指導、以及如何建議更改。
- 以書面形式至少每年收到您的會員權利和責任。您的權利包括精神醫療和物質濫用治療服務。
- 收到危機電話號碼清單。
- 在填寫精神或醫療衛生事前指示表格上獲得幫助。

## 您的責任如下所示：

- 協助制定關於您醫療保健的決策，包括拒絕治療。
- 堅持預約並準時。如可能遲到或需要取消預約，請致電您的醫療服務提供者辦公室。
- 向您的服務提供者提供其獲得報酬所需的資訊。
- 以禮相待您的醫療服務提供者。
- 每次赴約時帶上您的服務卡和保健計劃 ID 卡。
- 瞭解您的保健計劃及其涵蓋的服務計劃。
- 在需要時使用醫療保健服務。
- 瞭解您的保健問題並在制定康復治療計劃時盡可能多地參與。
- 向您的醫療服務提供者與保健計劃提供關於您保健的完整資訊，以便獲得您想要的護理。
- 遵守您的醫療服務提供者給出的，已經獲得您認可的護理指導。
- 正確使用醫療保健服務。如果使用不當，您可能會進入病人審查和協調計劃。-加入此項計後，將為您指定一位主要醫療保健服務提供者、一個藥房、一位管控藥物處方醫生，以及一個提供非緊急治療服務的醫院。您使用此計劃的時間至少為 12 個月。
- 如果您的家庭大小發生變化（如懷孕、生育、收養）或情況發生變化（如新的位址、收入變化或有資格參加醫療保險或其他保險），請立即通知我們。
- 使用 Washington Healthplanfinder 網站 [www.wahealthplanfinder.org](http://www.wahealthplanfinder.org) 續訂您的年度保險。您還可以使用此網站報告您的帳戶變化。

## 如果您對保健計劃不滿意

您或您的授權代表有權提出申訴。申訴書關於您的護理品質或您的醫生或健康保險計劃如何為您進行治療的口頭或書面投訴。一旦提出申訴：

- 您的保健計劃必須在兩個工作日內透過電話或信函告知您，其已經收到您的申訴。
- 您關注的問題必須儘快處理，不得超過 45 天。

您的保健計劃必須幫助您提出申訴。



## 如果您對保健計劃的 醫療決定不滿意

您或您的授權代表有權提出上訴。上訴是在您希望保健計劃審查其所做出的關於承保範圍或支付承保的醫療服務的決定時，提出的一種投訴。

- 您的計劃會以書面形式通知您他們的決定。如果您要對他們的決定提出上訴，健康計劃將包含如何提出上訴的文件。
- 您的健康計劃必須在接到您的上訴後，在 5 天內以書面形式讓您知道。
- 您關注的問題必須儘快處理，不得超過 28 天。

保健計劃必須書面通知您其決定，並幫助您提出上訴。

**情況緊急？** 如果您對某項決定提出上訴，並且出現緊急的身體或行為健康狀況，您或您的服務提供者可以要求加急（迅速）審查或舉行聽證會。如果您的醫療狀況需要，應在三個日曆天內做出護理決定。請參閱您的成員手冊，瞭解有關這些步驟的詳細資訊。

## 隱私說明

您的服務卡除您的姓名、ProviderOne 編號和簽發日期外，不包含任何個人資訊。這可在卡片丟失或被盜時，保護您的隱私。無論是健康服務管理局（HCA），還是您的保健計劃，都不會直接與您聯絡，詢問您的個人資訊，以獲取或更換服務卡。如有任何人打電話或發郵件給您，要求提供個人資訊（如社會保險號），都不得透露。

根據法律規定，所有保健計劃都需要保護您的健康資訊。保健計劃和 HCA 使用並分享關於您的受保護的保健資訊，為您提供醫療福利；進行治療、付款和醫療保健操作；並依據法律允許並要求的其他原因來使用此類資訊。保健計劃和 HCA 有義務對您的保健資訊保密。

若要閱讀 HCA 的隱私政策，請訪問 [www.hca.wa.gov](http://www.hca.wa.gov)，然後按一下該頁面底部的「隱私」。如果您要閱讀保健計劃的隱私權原則，請致電保健計劃的成員服務或訪問計劃的網站。

## 在哪裡可以找到問題的答案

如果您對以下內容有任何疑問	聯絡方式
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 變更保健計劃</li> <li>• 享受醫療保健服務的資格</li> <li>• 服務卡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 請致電 Apple Health 客戶服務 1-800-562-3022 或將您的問題發送到 <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/">https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</a></li> <li>• ProviderOne 用戶端入口網站：<a href="https://www.waproviderone.org/client">https://www.waproviderone.org/client</a></li> <li>• 撥打免費電話 1-800-562-3022</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 選擇一位服務提供者</li> <li>• 涵蓋的服務</li> <li>• 您的醫療保健</li> <li>• 您的行為保健</li> <li>• 轉診專科醫生</li> </ul>	<p>您的保健計劃。 您的保健計劃電話號碼列於本手冊的第 5 頁。</p>
<p>帳戶發生變更，如收入、婚姻狀態、懷孕、嬰兒出生或領養。</p>	<p><b>面向兒童、孕婦、單身成人和父母/照護者的保險：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 網上申請：<a href="http://www.wahealthplanfinder.org">www.wahealthplanfinder.org</a> 或致電 1-855-923-4633 (TTY/TDD 使用者請致電 1-855-627-9604)</li> </ul> <p><b>面向長者、失明、殘障或需要長期服務與支援之人士的保險：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 或造訪您的 DSHS 客戶服務辦公室 (CSO) 或轉到 Washington Connections <a href="http://www.washingtonconnection.org">www.washingtonconnection.org</a></li> </ul>

## 有用的網頁

網頁	URL
Washington Apple Health (Medicaid) 網站	<a href="http://www.hca.wa.gov/apple-health">www.hca.wa.gov/apple-health</a>
申請非緊急醫療交通幫助	<a href="http://www.hca.wa.gov/transportation-help">www.hca.wa.gov/transportation-help</a>
康復幫助熱線	<a href="http://www.waRecoveryHelpLine.org">www.waRecoveryHelpLine.org</a> 如果您需要治療，請撥打 24 小時免費和保密熱線 1-866-789-1511 (TTY 1-206-461-3219)。

## 在下面列出您的提供者，以便您在尋求協助時有可用資訊。

	姓名與地址	電話號碼
醫生		
專家		
專家		
專家		
藥房		
藥房		
醫院		
顧問		

HCA 致力於為所有人提供平等存取我們服務的機會。如果您需要幫助理解或需要其他格式或語言的文件，請致電 1-800-562-3022 (TRS: 711)。





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