

به Washington Apple Health

# خوش آمدید.

مراقبت مدیریت شده جامع



[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 ሓዝ 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).

- [4] به Washington Apple Health خوش آمدید
- [4] خدمات Apple Health
- [5] کارت خدمات شما
- [6-7] جدول منطقه خدماتی مراقبت مدیریت شده و نقشه
- [9] خدمات سلامت (خدمات درمانی اصلی)
- [10] سلامت رفتاری
- [12] اطلاعات برای سرخپوستان و بومیان آلاسکا
- [13] دادآوران
- [14] خدماتی که ممکن است برای دسترسی به خدمات درمانی به آن‌ها نیاز داشته باشید
- [16] حقوق و مسئولیت‌های شما
- [17] تماس با ما/منابع

### سند سلب مسئولیت از این دفترچه:

این کتابچه مزایای شما را معرفی کرده و حقوق و مسئولیت‌های شما، چگونگی دسترسی به خدمات و چگونگی تغییر طرح سلامت را توضیح می‌دهد. فراموش نکنید این کتابچه هیچ حق یا امتیاز قانونی برای شما ایجاد نمی‌کند. نباید به این کتابچه به عنوان منبع اصلی اطلاعات خود درباره Apple Health (Medicaid) نگاه کنید. می‌توانید با مراجعه به وبسایت اداره خدمات بهداشتی ایالت واشنگتن در صفحه *Laws and Rules* به نشانی [www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking](http://www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking) اطلاعات بیشتری درباره Apple Health پیدا کنید.



## به Washington Apple Health خوش آمدید.

از آنجایی که شما به تازگی در Washington Apple Health (Medicaid) نام‌نویسی کرده‌اید، این دفترچه در اختیار شما قرار داده شده است. «اداره مراقبت‌های بهداشتی ایالت واشنگتن» (HCA) وظیفه رسیدگی به پوشش Apple Health را بر عهده دارد و به منظور تأمین پوشش بیمه برای شما با برنامه‌های مراقبتی مدیریت شده قرارداد بسته است. شما بعداً «کتاب راهنمای مزایای شما» را از طرح سلامت خود دریافت خواهید کرد. این کتاب راهنما، اطلاعات بیشتری را درباره مزایای پوشش بیمه در اختیارتان قرار خواهد داد.

### خدمات Apple Health از برنامه شما

برنامه مراقبت بهداشتی مدیریت شده Apple Health مربوط به شما، خدمات زیر را پوشش می‌دهد:

- قرار ملاقات با پزشک یا متخصص مراقبت‌های بهداشتی برای مراقبت‌های ضروری از جمله خدمات پیشگیری و تندرستی و مدیریت بیماری‌های مزمن.
- مراقبت‌های پزشکی در موارد اورژانسی
- مراقبت‌های مادر و نوزاد
- خدمات کودک پزشکی شامل مراقبت‌های دیداری و دهانی
- خدمات آزمایشگاهی
- داروهای تجویزی
- بستری شدن
- خدمات سرپایی بیمار
- وسایل و خدمات توان‌بخشی و تجهیزاتی \*
- خدمات سلامت روان
- خدمات درمان اختلال مصرف مواد

\* برای اینکه بدانید واجد شرایط هستید یا خیر با طرح سلامت خود تماس بگیرید

توجه: این فهرست تنها برای اطلاعات عمومی است و پوشش این خدمات را توسط Apple Health تضمین نخواهد کرد.



### اگر موارد زیر برای شما (یا کودک شما) پیش آمد با شماره خدمات اعضای طرح سلامت خود تماس بگیرید:

- خواهان تعویض «ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه» (PCP) خود هستید.
- نیازمند یافتن ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه هستید.
- کارت شناسایی طرح سلامت خود را گم کرده‌اید و نیازمند کارت دیگری هستید.
- شما (یا فرزندتان) نیازمند مراقبت‌های خاص بهداشتی هستید.
- نیازمند دسترسی به خدمات سلامت روان هستید.
- نیازمند دسترسی به خدمات درمان اختلال مصرف مواد هستید.
- نگرانی یا مشکلی درباره طرح سلامت خود دارید.



شما دو کارت را از طریق پست دریافت خواهید کرد، یکی از آنها کارت Washington Health Apple (کارت خدمات) است و کارت دیگر مربوط به طرح سلامتی است که مراقبت از شما را مدیریت خواهد کرد.

تقریباً دو هفته پس از نام‌نویسی در Washington Apple Health از طریق [www.wahealthplanfinder.org](http://www.wahealthplanfinder.org) یا Washington Connection [www.washingtonconnection.org](http://www.washingtonconnection.org) شما کارت خدمات آبی‌رنگی (که کارت ProviderOne هم خوانده می‌شود) را شبیه آنچه در تصویر آمده است دریافت خواهید کرد. این کارت را نزد خود نگه دارید. کارت خدمات شما نشان‌دهنده نام‌نویسی شما در پوشش Apple Health است. شما مجبور به فعال‌سازی کارت خدمات جدید خود نیستید. HCA پیش از ارسال کارت، آن را فعال خواهد کرد.

### در صورت دریافت نکردن یا گم کردن کارت خدمات

چنانچه تا دو هفته کامل پس از تکمیل موفقیت‌آمیز نام‌نویسی پوشش Apple Health، کارت خدمات خود را دریافت نکردید و یا در صورت گم کردن از روش‌های زیر می‌توانید درخواست جایگزینی کارت را بدهید: این درخواست‌ها را می‌توان هفت روز هفته و به‌صورت شبانه‌روزی انجام داد:

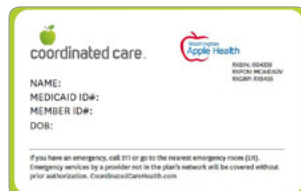
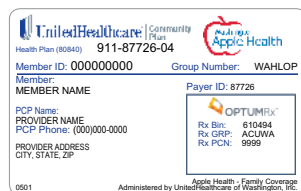
- برنامه **WAPlanfinder**: اگر حساب Washington Healthplanfinder دارید، می‌توانید در برنامه WAPlanfinder که در اپ استور اپل یا گوگل پلی در دسترس است به کارت خدمات دیجیتال خود دسترسی پیدا کنید.
- پورتال آنلاین مراجعان: <https://www.waproviderone.org/client>
- تماس: 1-800-562-3022 (تلفن رایگان) و انتخاب گزینه 6 برای خدمات مراجعان و سپس گزینه 1 برای کارت شناسایی.

نامه ای حاوی نام طرحتان دریافت خواهید کرد. شما حق دارید هر زمان که خواستید برای تغییر طرح سلامت خود درخواست دهید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره نحوه تغییر برنامه‌ها، به بخش «تغییر طرح‌های سلامت» در صفحه 8 نگاه کنید.

چنانچه یک یا چند مورد از شرایط زیر در مورد شما صدق می‌کند، فوراً از طریق شماره تلفن **1-800-562-3022 (TRS 711)** با ما تماس بگیرید.

- شما واجد شرایط دریافت Medicare یا بیمه خصوصی هستید.
- شما سرخ‌پوست آمریکایی یا بومی آلاسکا هستید. شما می‌توانید گزینه ای دیگری به غیر از پوشش از طریق مراقبت مدیریت شده جامع را انتخاب کنید.
- شما در برنامه مراقبت جامع سالمندان (PACE) واشنگتن نام‌نویسی شده‌اید یا قصد نام‌نویسی دارید.
- شما مبتلا به عارضه پزشکی قابل اثباتی هستید و تغییر ارائه‌دهنده یا برنامه‌های سلامت باعث اختلال در روند درمانی شما می‌شود و سلامتی‌تان را به خطر می‌اندازد.

### کارت طرح سلامت شما



وبسایت	شماره تلفن اصلی	راه های ارتباطی با ارائه دهندگان طرح‌های مراقبت مدیریت شده
<a href="http://www.myamerigroup.com/wa">www.myamerigroup.com/wa</a>	1-800-600-4441	Amerigroup (AMG)
<a href="http://www.chpw.org">www.chpw.org</a>	1-800-440-1561	Community Health Plan of Washington (CHPW)
<a href="http://www.coordinatedcarehealth.com">www.coordinatedcarehealth.com</a>	1-877-644-4613	Coordinated Care of Washington (CCW)
<a href="http://www.molinahealthcare.com">www.molinahealthcare.com</a>	1-800-869-7165	Molina Healthcare of Washington (MHW)
<a href="http://www.uhccommunityplan.com">www.uhccommunityplan.com</a>	1-877-542-8997	United Healthcare Community Plan (UHC)

# مراقبت مدیریت شده جامع چیست؟

خدمات سلامت رفتاری شامل سلامت روان و خدمات درمان استفاده از مواد است). شما دیگر از یک سازمان سلامت رفتاری، خدمات سلامت رفتاری دریافت نخواهید کرد.

به مراقبت مدیریت شده Apple Health (Medicaid) به مراقبت مدیریت شده جامع انتقال داده شده است که به نام مراقبت شخصی کامل نیز شناخته می‌شود. با مراقبت مدیریت شده جامع، در سطح ایالت یک طرح درمانی مدیریت شده Apple Health خدمات سلامتی فیزیکی و رفتاری شما را هماهنگ کرده و هزینه‌های آن را پرداخت می‌کند.

## نقشه ل منطقه خدماتی مراقبت مدیریت شده Apple Health



### Integrated managed care regions

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

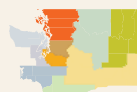
Apple Health Foster Care (statewide)<sup>†</sup>

<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).

# جدول منطقه خدماتی مراقبت مدیریت شده Apple Health

Integrated managed care	United Healthcare	Molina Healthcare	Coordinated Care	Community Health Plan	Amerigroup	کانتی
1/1/19		X		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			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	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)

توجه: مراقبت سرپرستی Apple Health برنامه‌های مربوط به کل ایالت است که از طریق Apple Health Core Connections (مراقبت هماهنگ شده واشنگتن) ارائه میشود.



## ProviderOne

شما «ProviderOne» را بر روی کارت خدمات خود مشاهده خواهید کرد. ProviderOne سیستم اطلاعاتی است که طرح‌های سلامت را برای ما هماهنگ می‌کند و به ما کمک می‌کند که اطلاعات را در هر زمانی برایتان ارسال کنیم. شماره موجود بر روی کارت، شماره مشتری ProviderOne شماست، (9 رقم که به WA ختم می‌شود). شما می‌توانید از طریق پورتال مشتری ProviderOne در <https://www.waproviderone.org/client> به صورت آنلاین بررسی کنید که آیا نام نویسی شما در طرح سلامت شروع شده است. ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی هم می‌توانند برای اطلاع از نام‌نویسی بیمارانشان در Apple Health از ProviderOne استفاده کنند.

هریک از اعضای خانواده شما که واجد شرایط پوشش Apple Health است کارت خدمات مربوط به خود را دریافت خواهد کرد. هر شخصی شماره مشتری ProviderOne منحصر به خود را دارد که در طول عمرش تغییر نخواهد کرد.

اگر قبلاً پوشش Apple Health (یا پوشش Medicaid) پیش از شناخته شدن به نام Apple Health داشته‌اید برای شما کارت جدیدی ارسال نخواهد شد. کارت قدیمی شما حتی در صورت وجود وقفه در پوشش همچنان معتبر است. شماره مشتری ProviderOne شما تغییر نخواهد کرد.

## کارت طرح سلامت شما

چند هفته پس از نام‌نویسی در Apple Health، شما یک کارت شناسایی طرح سلامت به همراه اطلاعاتی از طرحتان درباره نحوه انتخاب پزشک یا ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP) دریافت خواهید کرد. این کارت را هم نزد خود نگه دارید! هر زمان که به پزشک، داروخانه یا دیگر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی مراجعه کردید کارت خدمات و کارت شناسایی طرح سلامت خود را همراه داشته باشید. همچنین ممکن است به photo ID نیاز داشته باشید.

## تغییر طرح سلامت

شما حق دارید هر زمان که خواستید برای تغییر طرح سلامت خود درخواست دهید. بسته به زمان درخواست، برنامه جدید شما معمولاً از اول ماه بعد آغاز خواهد شد. چندین راه برای عوض کردن برنامه وجود دارد:

- مراجعان Apple Health که حساب Washington Healthplanfinder داشته باشند می‌توانند تغییر طرح را در هر زمان در آدرس [www.wahealthplanfinder.org](http://www.wahealthplanfinder.org) انجام دهند.
- همه مراجعان Apple Health می‌توانند به وبسایت ProviderOne Client Portal به آدرس زیر مراجعه کنند: <https://www.waproviderone.org/client>
- درخواست تغییر به صورت آنلاین در آدرس: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/> "مراجع" را انتخاب کرده و موضوع "ثبت‌نام/تغییر دادن طرح‌های بهداشتی" را انتخاب کنید.

- با خدمات مشتریان Apple Health به شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرید. سیستم خودکار ما در 42 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس است.

در این کتابچه یک جدول مقایسه طرح‌ها وجود دارد که سنج‌های کیفی و امتیازهای طرح‌های سلامت را نشان می‌دهد. می‌توانید از این امتیازها برای تصمیم‌گیری درباره اینکه کدام طرح سلامت برای شما بهتر است استفاده کنید. توصیفی از سنج‌ها و دلیل اهمیت دریافت این مراقبت برای سلامت خود و خانواده خود نیز در آن گنجانده شده است.

## در صورتی که پیش از رسیدن کارت نیازمند خدمات مراقبت بهداشتی بودید

شما نامه‌ای را دریافت خواهید کرد که اطلاعاتی درباره ی طرح سلامتتان به شما خواهد داد. اگر پیش‌ازاینکه کارت به دستتان برسد نیازمند رفتن نزد ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی یا گرفتن دارو بودید، این نامه را همراه خود نزد ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی یا داروخانه ببرید. شما می‌توانید تا زمانی که ارائه‌دهنده در شبکه برنامه شما قرار داشته باشد (با طرح سلامت شما قرارداد بسته باشد) نزد پزشک، درمانگاه سلامت، ارائه‌دهنده سلامت رفتاری یا داروخانه بروید. برای آگاهی از فهرست ارائه‌دهندگان با طرح سلامت خود تماس بگیرید.

حتی اگر کارت خدمات یا کارت شناسایی طرح سلامت خود را هنوز دریافت نکرده باشید، می‌توانید برای دریافت کمک با طرح سلامت خود تماس بگیرید.





## انتخاب ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه

لازم است یک ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) انتخاب کنید. اگر خودتان PCP انتخاب نکنید، طرح بهداشتی شما آن را برایتان انتخاب خواهد کرد. PCP شما متخصص مراقبت‌های بهداشتی اصلی است که به وی مراجعه می‌کنید. وی با سابقه سلامت و مشکلات فعلی سلامت شما آشنا شده و می‌تواند شما را به متخصصین ارجاع دهد. در اختیار داشتن PCP اختصاصی باعث می‌شود مراقبت از سلامت شما راحت‌تر صورت بگیرد.

برای انتخاب یک PCP، دستورالعمل‌های فرستاده شده توسط طرح بهداشتی خود را دنبال کنید یا با شماره تلفن خدمات اعضای طرح بهداشتی خود تماس بگیرید. همچنین می‌توانید یک PCP را از طریق وبسایت طرح بهداشتی خود انتخاب کنید.

چنانچه PCP که شما می‌خواهید در شبکه طرح سلامت شما قرار ندارد، از وی بپرسید که با کدام طرح سلامت کار می‌کند. شما حق تغییر طرح‌های سلامت را دارید.

شما می‌توانید برای PCP زن یا مرد درخواست دهید. همچنین می‌توانید برای ارائه‌دهنده‌ای درخواست بدهید که تخصص ناپز ۴ به ۶ می‌کند، در زمینه معلولیت شما تخصص دارد یا فرهنگ شما را می‌فهمد.

PCP شما باید کسی باشد که با او احساس راحتی می‌کنید. اگر به هر دلیلی با PCP خود راحت نبودید، هرزمانی که مایل بودید برای عوض کردن ارائه‌دهنده خود با شماره تلفن خدمات اعضای برنامه خود تماس بگیرید.

## چنانچه از قبل ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه داشته باشید

اگر از قبل PCP ی را ملاقات می‌کنید که از او راضی هستید یا درباره ارائه‌دهنده‌ای شنیده‌اید که مایل به امتحانش هستید می‌توانید برای او درخواست دهید. هرچند، PCP شما باید بخشی از شبکه طرح سلامتتان باشد (با طرح سلامت شما قرارداد بسته باشد).

چنانچه ارائه‌دهنده‌ای که می‌خواهید در شبکه سلامت شما نیست، از ارائه‌دهنده سؤال کنید که با چه طرح سلامتی همکاری می‌کند.

## نحوه گرفتن وقت قبلی

به محض انتخاب PCP، ب‌ برای گرفتن وقت ملاقات تماس بگیرید. شما باید برای دیدن PCP وقت ملاقات داشته باشید. در صورت داشتن نیاز یا بیماری، باید بتوانید PCP خود را ظرف چند روز ملاقات کنید. حتی در صورت نداشتن بیماری، برای معاینه عمومی (که معاینه سلامتی هم خوانده می‌ود) وقت ملاقات بگیرید. معمولاً گرفتن وقت ملاقات برای معاینه عمومی، زمان بیشتری طول خواهد کشید؛ بنابراین، آن را به تعویق نیندازید.

مراقبت عادی	از PCP خود وقت قبلی بگیرید. شما باید بتوانید ظرف ده روز با PCP خود یا ارائه‌دهنده دیگری در دفتر ملاقات کنید.
مراقبت پیشگیرانه	از PCP خود یا ارائه‌دهنده دیگری وقت ملاقات بگیرید. شما باید بتوانید ظرف 30 روز نوبت بگیرید.
مراقبت تخصصی	با طرح سلامت ی PCP خود تماس بگیرید.
سلامت روان	با طرح سلامت یا PCP خود تماس بگیرید.
خدمات درمان اختلال مصرف مواد	با طرح سلامت یا PCP خود تماس بگیرید.
برای مراقبت پس از ساعات اداری	با nurse advice line طرح سلامت خود به صورت شبانه‌روزی و هفت روز هفته تماس بگیرید.
برای مراقبت فوری	به مرکز مراقبت‌های فوری که با طرح سلامت شما قرارداد دارد مراجعه کنید یا با خط مشاوره پرستار تماس بگیرید. شما باید بتوانید ظرف 42 ساعت PCP خود یا ارائه‌دهنده دیگری را ملاقات کنید.
برای مراقبت اورژانسی	با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین محلی بروید که ارائه‌دهندگان خدمات اورژانسی می‌توانند در آنجا به شما کمک کنند. در اولین فرصت، شما یا کسی که می‌شناسید باید با PCP یا طرح سلامتتان تماس بگیرید و وضعیت اورژانسی خود را به آنها گزارش دهید.
برای مراقبت دور از خانه	چنانچه وضعیت شما اورژانسی نباشد، با PCP خود یا nurse advice line که فهرست آن در کارت شناسایی برنامه‌تان آمده است تماس بگیرید.

## خدمات سلامت رفتاری

چنانچه در پوشش Apple Health نام‌نویسی کرده باشید، به خدمات سلامت روان و درمان اختلال مصرف مواد (که هر دو با هم خدمات سلامت رفتاری نامیده می‌شوند) دسترسی خواهید داشت. خدمات سلامت رفتاری در بسته مزایای برنامه مراقبتی مدیریت شده وجود دارد. مزایا تغییر نکرده‌اند. تنها تغییر این است که به جای سازمان سلامت روان ناحیه ای طرح مراقبت مدیریت شده جامع این خدمات را پوشش می‌دهد.

در صورتی که برای هماهنگی مراقبت خود به کمک احتیاج داشتید با ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه یا طرح سلامت خود تماس بگیرید.

### خدمات درمان اختلال مصرف مواد



می‌تواند شامل این موارد باشد:

**ارزیابی - «مصاحبه»** ای توسط ارائه دهنده سلامت تا درباره خدماتی که نیاز دارید تصمیم‌گیری شود.

**درمان مداخله کوتاه - محدود به لحاظ زمانی،** برای کاهش مشکل مصرف مواد. شما پیش‌ازاین خدمات نیازی به ارزیابی سرپایی مصرف ندارید.

**مدیریت ترک (زهر زدایی) - کمک به کاهش مصرف الکل و سایر مواد مخدر تا زمانی که قطع مصرف شما را به خطر نیندازد.** شما پیش‌ازاین خدمات نیازی به ارزیابی سرپایی مصرف ندارید.

**درمان سرپایی - جلسات مشاوره گروهی و فردی در اجتماع شما.**

**درمان سرپایی فشرده - جلسات مشاوره فردی و گروهی بیشتر.**

**درمان مسکونی همراه با بستری - برنامه‌ای جامع از مشاوره فردی، مشاوره گروهی و آموزش که در ساختمانی تحت نظارت شبانه‌روزی انجام می‌شود.**

**خدمات درمان جایگزین مواد مخدر - ارزیابی و درمان سرپایی برای اعتیاد به مواد مخدر ارائه می‌دهد. شامل مشاوره و تجویز دارویی مورد تأیید است.**

**مدیریت موردی - به یافتن خدمات آموزشی، اجتماعی، پزشکی و سایر خدمات کمک می‌کند.**





ارزیابی و درمان/بستری شدن -مراقبت‌های به لحاظ پزشکی بحرانی و ضروری. شما پیش‌ازاین خدمات نیازی به ارزیابی سرپایی مصرف ندارید.

خدمات ثبات -در خانه شما یا مکانی شبیه خانه ارائه می‌شود تا از ماندن در بیمارستان اجتناب شود. شما پیش‌ازاین خدمات نیازی به ارزیابی سرپایی مصرف ندارید.

مدیریت موردی توان‌بخشی -هماهنگی میان خدمات سلامت روان سرپایی و نیازمند بستری شدن. شما پیش‌ازاین خدمات نیازی به ارزیابی سرپایی مصرف ندارید.

خدمات سلامت روان که در محیط‌های مسکونی انجام می‌شود-خدماتی که در مکان زندگی شما ارائه می‌شود در صورتی که در مکانی گروهی زندگی می‌کنید.

ارزیابی جمعیت خاص -کمک به برنامه‌ریزی درمان از سوی متخصصی که با جمعیت‌های خاص از جمله کودکان، سالمندان یا افرادی از سایر فرهنگ‌ها کار می‌کند.

ارزیابی روان‌شناختی -معایناتی که به تشخیص، ارزیابی و برنامه‌ریزی درمان کمک می‌کند.

## خدمات بحران

خدمات بحران، خدماتی شبانه‌روزی هستند که هدف آنها کمک به روی پا ماندن شما در مواقع بحرانی است و در مکانی که بیشتر با تأمین نیازهای شما سازگار است ارائه می‌شوند. شما پیش‌ازاین خدمات نیازی به ارزیابی سرپایی مصرف ندارید.

- برای کمک فوری، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین اورژانس بیمارستان بروید. شما پیش‌ازاین خدمات نیازی به ارزیابی سرپایی مصرف ندارید.
- برای مشاهده دفترچه راهنمای State Crisis Lines به وب‌سایت زیر مشاهده کنید. [www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines](http://www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines)
- خط کمک به بهبود و اشنیگتن خط 24-ساعته مداخله بحران و ارجاع برای کسانی است که با مشکلات روانی، سوء مصرف مواد، و مشکلات مربوط به قمار مواجه هستند. با شماره 1-866-789-1511 (TTY 206-461-3219) تماس بگیرید؛ با ایمیل [recovery@crisisclinic.org](mailto:recovery@crisisclinic.org) مکاتبه کنید، یا به وبسایت [www.warecoveryhelpline.org](http://www.warecoveryhelpline.org) مراجعه کنید. نوجوانان می‌توانند در طول ساعات خاصی تماس بگیرند: با شماره 1-866-833-6546 تماس بگیرید، با ایمیل [teenlink@crisisclinic.org](mailto:teenlink@crisisclinic.org) مکاتبه کنید یا به وبسایت <https://866teenlink.org> مراجعه کنید.
- برای For the National Suicide Prevention Lifeline (لایفلاین ملی پیشگیری از خودکشی) با شماره تلفن 1-800-273-8255 (TTY 1-800-799-4889) برای کاربران TTY) تماس بگیرید.

## خدمات سلامت روان می‌تواند شامل این موارد باشد:



سنجش مصرف -نیازها و اهداف شما را شناسایی می‌کند و به متخصص مراقبت‌های سلامت روانی شما کمک می‌کند که سایر خدمات را به شما پیشنهاد دهد و برای درمان برنامه‌ریزی کند.

خدمات درمان فردی -مشاوره و/یا سایر فعالیت‌هایی که برای برآورده ساختن اهداف در برنامه خدمات شما طراحی شده‌اند.

مدیریت تجویز دارو -کارکنان مجاز، دارو تجویز می‌کنند و شما را در جریان عوارض جانبی این داروها قرار می‌دهند.

نظارت بر تجویز دارو خدماتی برای بررسی نحوه اثر دارو و کمک به شما در مصرف صحیح دارو.

خدمات درمان گروهی-مشاوره با افرادی که چالش‌های مشابه دارند.

کمک همسالان -کمک به یافتن سیستم سلامت و رسیدن به اهداف بهبودی شما، که توسط فرد آموزش‌دیده‌ای که چالش‌های مشابهی دارد انجام می‌شود.

درمان و مداخله کوتاه -مشاوره کوتاه‌مدت که بر مشکلات خاص تمرکز دارد.

درمان خانوادگی -مشاوره با محور خانواده برای کمک به ساختن روابط قوی‌تر و حل مشکلات.

درمان با شدت بالا -خدماتی که توسط گروه ارائه‌دهندگان سلامت روان عرضه می‌شود تا به شما در برآورده ساختن اهداف مربوط به برنامه خدمات کمک کند.

آموزش روانی درمانی -آموزش در خصوص بیماری روانی، گزینه‌های درمان سلامت روان، داروها و بهبود که شامل پشتیبانی و/یا خدمات حمایتی است.

پشتیبانی روزانه -برنامه فشرده جهت یادگیری یا کمک در مهارت‌های مستقل زندگی.

## اطلاعاتی برای سرخپوست‌های آمریکایی و بومیان آلاسکا

اگر سرخپوست آمریکایی یا بومی آلاسکا هستید، ممکن است بتوانید خدمات مراقبت بهداشتی را از طریق مؤسسه خدمات مراقبت بهداشتی سرخپوستان آمریکایی، برنامه مراقبت بهداشتی قبیله‌ای یا برنامه سلامت سرخپوستان شهری (UIHP) نظیر Seattle Indian Health Board و پروژه NATIVE اسپوکن دریافت نمایید. ارائه‌دهندگان این کلینیک‌ها با فرهنگ، جامعه و نیازهای مراقبت بهداشتی شما آشنا هستند.

آن‌ها مراقبت موردنیازتان را به شما ارائه داده یا شما را به متخصص ارجاع می‌دهند. آن‌ها همچنین می‌توانند در رابطه با تصمیم‌گیری در مورد انتخاب طرح مراقبت مدیریت‌شده، (که ممکن است طرحی صرفاً برای خدمات سلامت رفتاری [BHSO] باشد) یا پوشش Apple Health بدون مراقبت مدیریت‌شده (که پرداخت به ازای خدمات Apple Health نیز نامیده می‌شود) به شما کمک کنند. در صورت هرگونه سؤال در مورد مراقبت بهداشتی یا پوشش مراقبت بهداشتی خود می‌توانید از کارکنان ویژه قبیله خود یا UIHP کمک بگیرید.

### روش‌های دریافت مراقبت بهداشتی

HCA به سرخپوست‌های آمریکایی و بومیان آلاسکا حق انتخاب بین مراقبت مدیریت‌شده Apple Health و پوشش Apple Health بدون مراقبت مدیریت‌شده می‌دهد. HCA این کار را جهت پیروی از قوانین فدرال و با توجه به پیچیدگی سیستم ارائه مراقبت بهداشتی به سرخپوستان و جهت کمک به دسترسی شما به مراقبت بهداشتی مناسب با فرهنگتان به شما ارائه می‌دهد.

- در پوشش Apple Health بدون طرح مراقبت مدیریت‌شده، می‌توانید هر ارائه‌دهنده‌ای را انتخاب کنید که در برنامه هزینه به ازای خدمات Apple Health مشارکت داشته و در حال حاضر بیماران را می‌پذیرد. این ارائه‌دهندگان باید تمام الزامات مجوزهای صادر شده توسط ایالت خود را برآورده سازند. برای پیدا کردن یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی هزینه به ازای خدمات Apple Health به این آدرس مراجعه کنید:  
<https://fortress.wa.gov/hca/P1findaprovider>

این انتخاب زمانی معقول است که مراقبت شما مثلاً توسط برنامه سلامت قبیله یا UIHP مدیریت شده باشد.

- با مراقبت مدیریت‌شده Apple Health، مراقبت بهداشتی شما توسط سازمان مراقبت مدیریت‌شده (MCO)، مدیریت می‌شود. این بدان معناست که MCO اولین نقطه تماس شما جهت دریافت خدمات و هماهنگ ساختن مراقبتتان است.

این انتخاب زمانی معقول است که هیچ فردی برای مدیریت مراقبت خود نداشته باشید.



شما می‌توانید انتخاب(های) خود را در هر زمان تغییر دهید، اما این تغییر در ماه موجود بعدی اثر داده خواهد شد. اگر از طریق یکی از مراکز IHS با Tribal Assister، برنامه سلامت قبیله‌ای یا UIHP، ارتباط داده شده‌اید یا با آن‌ها همکاری می‌کنید، آن‌ها می‌توانند در این تصمیم‌گیری به شما کمک کنند. شما همچنین می‌توانید از طریق شماره 1-800-562-3022 با مسئول مراقبت بهداشتی تماس بگیرید و انتخاب(های) خود، شامل تغییر مورد نظر، را به ما اطلاع دهید و سؤالات خود را مطرح کنید.

دادآور کسی است که راهنمایی رایگان و محرمانه درباره کشمکش‌های مرتبط با خدمات سلامت رفتاری ارائه می‌دهد. او می‌تواند در صورت داشتن شکایت، استیناف یا دادرسی منصفانه جهت حل کشمکش‌های شما در پایین‌ترین سطح ممکن به شما کمک کند. دادآور مستقل از طرح سلامت شما است. او یک شخص منفرد یا کسی است که خانواده او از خدمات سلامت رفتاری استفاده کرده‌اند.

منطقه	شهرستان‌ها	شماره تلفن
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	در شهرستان‌های کانولیتز، پاسیفیک و واهکیاکوم: 1-866-731-7403 یا 1-360-414-0237  در لوپس و گریز هاربر: 1-833-721-6011 یا 1-360-266-7578
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-800-257-0660 یا 1-509-783-7333
King	King	1-800-790-8049 (#3) یا 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 یا 1-360-416-7004
Pierce	Pierce	1-800-531-0508
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-377-8174 یا 1-360-692-1582
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-866-814-3409 یا 1-509-477-4666
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-696-1401
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-658-4105 یا 1-360-763-5793

## در صورت داشتن معلولیت



اگر دچار معلولیت گفتاری یا شنیداری یا مشکلات حرکتی هستید، باید در زمان گرفتن وقت ملاقات متصدی پذیرش را در جریان بگذارید. متصدی پذیرش به شما در فراهم آوردن مقدمات لازم کمک می‌کند.

اگر نابینا، نابینا و ناشنوا یا کم‌شنوا هستید، لطفاً مسئول پذیرش را در جریان قرار دهید. یک مترجم به صورت رایگان در اختیار شما قرار خواهد گرفت.

## شما می‌توانید در رفت‌وآمد خود تقاضای کمک کنید



ممکن است واجد شرایط کمک در رفت‌وآمد برای وقت ملاقات به صورت رایگان باشید. وقت ملاقات باید برای خدمات تحت پوشش Apple Health باشد. فهرستی از کارگزاران را می‌توانید در این وب‌سایت مشاهده کنید: [www.hca.wa.gov/transportation-help](http://www.hca.wa.gov/transportation-help)



## خدمات تحت پوشش Apple Health بدون یک طرح خدمات درمانی مدیریت شده

پوشش Apple Health بدون مراقبت مدیریت شده (که به نام هزینه برای خدمات هم شناخته می‌شود)، مزایا و خدمات مشخصی را حتی در صورت ثبت نام در یک طرح سلامت مراقبت مدیریت شده Apple Health ارائه می‌دهد. برخی از این مزایا عبارت‌اند از:

- خدمات مراقبتی طولانی‌مدت.
- خدمات برای افرادی با ناتوانی‌های رشدی.
- خدمات دندانپزشکی.
- خدمات لوازم و عینک برای کودکان (کمتر از 21 سال)
- خدمات حمایت از بارداری، مشاوره ژنتیک والدین و سقط جنین.

چنانچه درباره مزایا یا خدماتی که در فهرست زیر عنوان نشده‌اند سؤال داشتید از طریق شماره تلفن 1-800-562-3022 با خدمات مشتری Apple Health تماس بگیرید.

## خدماتی که ممکن است برای دسترسی به مراقبت‌های بهداشتی به آنها نیاز داشته باشید

### ممکن است نیازمند مترجم باشید



اگر به زبان انگلیسی تسلط کافی ندارید یا ناشنوا، نابینا و ناشنوا کم‌شنوا هستید، مترجمانی حرفه‌ای در بسیاری از زبان‌ها، از جمله زبان اشاره، به صورت رایگان در دسترس شما هستند. زمانی که برای مراقبت‌های بهداشتی وقت ملاقات می‌گیرید، در صورت نیاز به مترجم متصدی پذیرش را در جریان بگذارید. مترجم می‌تواند به دفتر ارائه‌دهنده برود و یا در جریان وقت ملاقات شما از طریق تلفن حضور یابد. مترجم زبان اشاره می‌تواند در صورت ناشنوا، نابینا و ناشنوا یا کم‌شنوا بودن شما به دفتر ارائه‌دهنده برود.

استفاده از این مترجمان حرفه‌ای بهتر از به همراه آوردن یکی از اعضای خانواده یا دوستان برای ترجمه است. این مترجمان برای فهمیدن اصطلاحات مربوط به مراقبت‌های بهداشتی آموزش دیده‌اند. آنها به شما و ارائه‌دهنده کمک می‌کنند حرف یکدیگر را بهتر بفهمید. جهت کسب اطلاعات بیشتر به نشانی [www.hca.wa.gov/interpreter-services](http://www.hca.wa.gov/interpreter-services) مراجعه کنید.



## کارنامه طرح Washington Apple Health 2019



این کارنامه طرح‌های Washington Apple Health را از حیث حوزه‌های عملکردی کلیدی با یکدیگر مقایسه می‌کند. می‌توانید از این کارنامه به عنوان راهنمایی برای انتخاب طرحی که بیش از سایرین مناسب شما است استفاده کنید.

United Healthcare Community Plan	Molina Healthcare of Washington	Community Health Plan of Washington	Coordinated Care of Washington	Amerigroup Washington	حوزه‌های عملکردی
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	دریافت خدمات مراقبت
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	مراقبت از سلامت کودکان
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	مراقبت از سلامت زنان و مادران
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	پیشگیری و درمان بیماری
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	حصول اطمینان نسبت به دریافت مراقبت مناسب
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	رضایت از مراقبت ارائه شده به کودکان
★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	رضایت از طرح مربوط به کودکان

مبنای این رتبه‌ها، اطلاعات جمع‌آوری شده از طرح‌های سلامت سال 2018 است.

این اطلاعات از حیث دقت توسط حساب‌برسان مستقل بررسی شده است.

تفاوت در جمعیت اعضا یا مناطق خدمات‌رسانی آن‌ها در امتیازهای عملکرد طرح سلامت تغییری ایجاد نکرده است.

کلید: عملکرد در مقایسه با سایر طرح‌های Apple Health

★ ★ ★	بالتر از متوسط
★ ★ ★	متوسط
★ ★ ★	پایین‌تر از متوسط

### تعاریف حوزه عملکردی

#### دریافت خدمات مراقبت

- اعضا به پزشک دسترسی دارند
- اعضا گزارش می‌دهند که مراقبتی که نیاز دارند را در زمانی که نیاز دارند دریافت می‌کنند

#### مراقبت از سلامت کودکان

- کودکان مشمول این طرح به صورت دوره‌ای چک‌آپ می‌شوند
- کودکان واکسن‌های مهم را دریافت می‌کنند
- کودکان در زمان بیماری میزان مناسبی از خدمات درمانی را دریافت می‌کنند

#### مراقبت از سلامت زنان و مادران

- غربالگری‌های لازم بر روی زنان انجام می‌شود
- مادران جدید و زنان باردار از خدمات مراقبتی لازم برخوردار می‌شوند

#### پیشگیری و درمان بیماری

- این طرح به اعضا کمک می‌کند بیماری‌های درازمدت نظیر آسم، فشار خون بالا و دیابت را تحت کنترل داشته باشند
- این طرح با غربالگری و مراقبت مناسب به پیشگیری از بیماری‌ها کمک می‌کند
- حصول اطمینان نسبت به دریافت مراقبت مناسب
- اعضا مناسب‌ترین مراقبت و درمان برای بیماری خود را دریافت می‌کنند
- رضایت از مراقبت ارائه شده به کودکان
- اعضا امتیازات بالایی را به پزشکان، متخصصان و مراقبت‌های بهداشتی به‌طور کلی داده‌اند
- رضایت از طرح مربوط به کودکان
- اعضا امتیازات بالایی را به خدمات مشتریان طرح و خود طرح به‌طور کلی داده‌اند

## حقوق و مسئولیت‌های شما

به موجب قانون، شما حقوقی را در خصوص خدمات مراقبت‌های بهداشتی که دریافت می‌کنید و همچنین مسئولیت‌های خاصی را در قبال کمک به حفظ و بهبود سلامت خود و اجتناب از هزینه‌های غیرضروری خواهید داشت. ممکن است از طرح سلامت خود محروم شوید. این اتفاق زمانی خواهد افتاد که بر سر قراردادی خود با ارائه‌دهنده حاضر نشوید، با ارائه‌دهندگان خود همکاری نکنید و سایر دلایل. اگر نیاز به اطلاعات بیشتری داشتید با ما تماس بگیرید.

### شما در موارد زیر محق هستید:

- کمک به تصمیم‌گیری درباره مراقبت‌های بهداشتی خود، شامل امتناع از درمان.
- مطلع شدن از همه گزینه‌های درمانی موجود صرف‌نظر از هزینه‌ها.
- دریافت نظر از ارائه‌دهنده دیگری در طرح سلامتتان (غیر از ارائه‌دهنده اصلی خود).
- دریافت خدمات بدون منتظر ماندن برای مدت طولانی.
- با عزت و احترام با شما رفتار شدن. تبعیض مجاز نیست. نباید با هیچ‌کس به خاطر نژاد، رنگ، ملیت، جنسیت، گرایش جنسی، سن، مذهب، کیش یا معلولیت به‌طور نابرابر یا ناعادلانه رفتار شود.
- بی‌پرده صحبت کردن درباره مشکلات و مراقبت‌های بهداشتی خود، بدون اینکه نتایج بدی برای شما داشته باشد.
- حمایت از حریم خصوصی خود و محرمانه ماندن اطلاعات مربوط به مراقبت شما.
- درخواست برای گرفتن رونوشت از پرونده‌های پزشکی خود.
- درخواست برای انجام اصلاحات در پرونده‌های پزشکی خود در زمان لازم.
- درخواست برای دریافت اطلاعات در زمینه:
  - « خدمات تحت پوشش و مراقبت‌های بهداشتی خود.
  - « ارائه‌دهنده خود و نحوه ارجاع به متخصصان و سایر ارائه‌دهندگان.
  - « نحوه پرداخت به ارائه‌دهندگان از سوی طرح سلامت برای مراقبت‌های سلامت رفتاری و جسمی شما.
  - « کلیه گزینه‌های مراقبتی و علت دریافت انواع خاص مراقبت.
  - « نحوه دریافت کمک از طریق پر کردن شکایت یا اعتراض‌نامه درباره مراقبت خود.
  - « ساختار سازمانی طرح سلامت شما شامل سیاست‌ها و رویه‌ها، رهنمودهای عملی و نحوه پیشنهاد تغییرات است.
- دریافت «حقوق و مسئولیت‌های عضویت» خود به‌صورت کتبی حداقل سالی یک‌بار. حقوق شما شامل خدمات سلامت روان و اختلال مصرف مواد است.
- دریافت فهرستی از شماره تلفن‌های بحران.
- دریافت کمک برای پر کردن برگه‌های دستورالعمل پیشرفته سلامت پزشکی و روانی.

## شما در موارد زیر مسئولید:

- کمک به تصمیم‌گیری درباره مراقبت‌های بهداشتی خود، شامل امتناع از درمان.
- حاضر شدن بر سر قرار و وقت‌شناس بودن. چنانچه ممکن است دیر برسید یا مجبور به لغو قرار خود هستید با دفتر ارائه‌دهنده تماس بگیرید.
- به ارائه‌دهندگان خود اطلاعاتی را که نیاز دارند بدهید تا برای ارائه خدمات به شما به آنها پول پرداخت شود.
- برای ارائه‌دهندگان خود همان احترامی را قائل باشید که از آنها انتظار دارید.
- کارت خدمات و کارت شناسایی طرح سلامت خود را در همه جلسات به همراه داشته باشید.
- درباره طرح سلامت خود و خدماتی که پوشش داده شده‌اند بدانید.
- از خدمات مراقبت بهداشتی خود در زمان نیاز استفاده کنید.
- درباره مشکلات و بیمارهای خود اطلاع داشته باشید و تا جایی که می‌توانید در برآورده ساختن اهداف درمانی که بر سر آنها توافق شده است مشارکت داشته باشید.
- به ارائه‌دهندگان و طرح سلامت خود اطلاعات کاملی را درباره سلامتتان بدهید تا بتوانید مراقبتی را که نیاز دارید دریافت کنید.
- دستورالعمل‌های ارائه‌دهنده خود را برای مراقبتی که توافق کردید دنبال کنید.
- از خدمات مراقبت سلامت به‌درستی استفاده کنید. در صورت عدم استفاده صحیح، نام شما در «برنامه هماهنگی و بازنگری بیمار» نوشته خواهد شد. در این برنامه، یک ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه، یک داروخانه، یک نسخه‌نویس برای مواد کنترل‌شده و یک بیمارستان برای مراقبت‌های غیر اورژانسی برای شما تعیین شده است. شما به مدت حداقل 21 ماه در همین برنامه باقی خواهید ماند.
- در صورتی که ایجاد تغییر در تعداد اعضای خانواده خود (مانند بارداری، تولد، فرزندخواندگی) و یا تغییر شرایط (از جمله نشانی جدید، تغییر در درآمد یا واجد شرایط پوشش Medicare یا سایر بیمه‌ها شدن) فوراً به ما اطلاع دهید.
- با استفاده از وبسایت [www.wahealthplanfinder.org](http://www.wahealthplanfinder.org) پوشش خود را هر ساله تجدید کنید. شما همچنین می‌توانید از این وبسایت برای گزارش تغییرات در حسابتان استفاده کنید.

### آیا از طرح سلامت خود ناراضی هستید؟

- شما یا نماینده مجاز شما حق دارید یک دعوی یا شکایت مطرح کنید. دعوی یک شکایت شفاهی یا نوشتاری در رابطه با کیفیت مراقبت ارائه شده یا چگونگی درمان توسط پزشک یا طرح سلامتتان است. زمان طرح شکایت:
- طرح سلامت شما باید از طریق تلفن یا نامه طی دو روز کاری به شما اطلاع بدهد که شکایت شما را دریافت کرده است.
  - دغدغه‌های شما باید در کوتاهترین زمان ممکن رسیدگی شوند، و رسیدگی به آنها نباید بیشتر از 45 روز به طول بیانجامد.
- طرح سلامت شما باید برای مطرح کردن شکایت به شما کمک کند



## اگر از تصمیم پزشکی که طرح سلامت شما اتخاذ کرده است راضی نیستید

شما یا نماینده مجازتان حق فرجام خواهی دارید. فرجام خواهی نوعی شکایت است که شما هنگامی اقدام به آن می کنید که بخواهید طرح سلامت خود، تصمیمی را که درباره پوشش و یا پرداخت خدمات پزشکی تحت پوشش گرفته شده است، بازبینی کند.

- برنامه (بیمه) به طور مکتوب به شما در مورد تصمیمات اتخاذ شده اطلاع می دهد. در صورتی که شما بخواهید بر علیه تصمیم آن ها فرجام خواهی کنید، مدارک لازم برای ثبت درخواست فرجام خواهی در طرح سلامت گنجانده شده اند.
- طرح سلامت شما باید در مدت 5 روز به طور مکتوب به شما اطلاع دهد که درخواست فرجام خواهی شما را دریافت کرده است.
- هرچه سریعتر باید به مشکلات شما رسیدگی شود و این کار نباید بیش از 28 روز به طول بیانجامد.

طرح سلامت شما باید اطلاعیه مربوط به تصمیم خود را به طور مکتوب در اختیار شما قرار دهد و به شما کمک کند تا درخواست فرجام خواهی خود را ثبت کنید.

**آیا درخواست شما اضطراری است؟** اگر شما علیه یک تصمیم فرجام خواهی کرده باشید و وضعیت سلامت فیزیکی یا رفتاری شما اضطراری باشد، شما یا ارائه دهنده تان می توانید درخواست دهید تا بازبینی یا دادرسی درخواست شما سریعاً انجام شود. اگر وضعیت پزشکی شما در چنین شرایطی باشد، در عرض سه روز تقویمی در مورد مراقبت شما تصمیم گیری انجام می شود. برای کسب اطلاعات دقیق تر در مورد این مراحل، به کتاب راهنمای اعضا مراجعه کنید.

## از کجا می توانید پاسخ پرسش های خود را دریافت کنید

## نکته ای در مورد حریم خصوصی

کارت خدمات شما به جز اسم شما، شماره ProviderOne شما و تاریخ صدور، هیچ اطلاعات شخصی ای در بر ندارد. بدین ترتیب، در صورتی که کارت گم یا دزدیده شود، حریم خصوصی شما حفظ می شود. هیچ یک از اداره خدمات بهداشتی (HCA)، ریاست Apple Health، و یا طرح سلامت شما، هرگز به طور مستقیم برای پرسیدن اطلاعات شخصی شما، به منظور دسترسی و جایگزینی کارت خدمات، تماس نخواهد گرفت. هرگز اطلاعات شخصی خود را نظیر شماره تأمین اجتماعی، به افرادی که برای دریافت آن با شما تماس می گیرند و یا به شما ایمیل می دهند، ندهید.

همه طرح های سلامت بموجب قانون موظف شده اند تا از اطلاعات سلامت شما محافظت کنند. طرح های سلامت و HCA از اطلاعات سلامت شما استفاده می کنند و در آن ها شریک هستند تا مزایای سلامت شما را فراهم کنند، درمان، پرداخت و عملیات های مراقبت بهداشتی شما را انجام دهند، و همه این ها در کنار سایر دلایل استفاده از این اطلاعات، از لحاظ قانونی مجاز و مورد نیاز هستند. طرح های سلامت و HCA وظیفه دارند تا اطلاعات سلامت شما را محرمانه نگه دارند.

جهت مطالعه شرایط حریم خصوصی HCA به نشانی [www.hca.wa.gov](http://www.hca.wa.gov) مراجعه کرده و بر روی "privacy" در پایین صفحه کلیک کنید. اگر می خواهید سیاست حفظ حریم خصوصی طرح سلامت خود را بخوانید، با خدمات عضو طرح سلامت خود تماس بگیرید و یا از وبسایت برنامه دیدن کنید.

تماس	در صورت داشتن هرگونه سؤال در مورد
<ul style="list-style-type: none"> <li>• با بخش خدمات مشتری <b>Apple Health 1-800-562-3022</b> تماس بگیرید یا سؤالات خود را به این آدرس بفرستید: <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1/contactus/">https://fortress.wa.gov/hca/p1/contactus/</a></li> <li>• پورتال مشتری ProviderOne: <a href="https://www.waproviderone.org/client">https://www.waproviderone.org/client</a></li> <li>• با تلفن رایگان 1-800-562-3022 تماس بگیرید.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تغییر طرح های سلامت</li> <li>• واجد شرایط بودن برای خدمات مراقبتی</li> <li>• کارت های خدمات</li> </ul>
<p>طرح سلامت شما</p> <p>شماره تماس طرح سلامت شما در لیست صفحه 5 این کتاب راهنما قرار گرفته است.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• انتخاب ارائه دهنده</li> <li>• خدمات تحت پوشش</li> <li>• مراقبت پزشکی شما</li> <li>• مراقبت سلامت رفتاری شما</li> <li>• ارجاع به متخصص</li> </ul>
<p><b>پوشش برای کودکان، زنان باردار، بزرگسالان بالغ و والدین/سرپرستان:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• به صورت آنلاین به وبسایت <a href="http://www.wahealthplanfinder.org">www.wahealthplanfinder.org</a> مراجعه کنید یا</li> <li>• با شماره 1-855-923-4633 تماس بگیرید (کاربران TTY/TDD با شماره 1-855-627-9604 تماس بگیرید)</li> </ul> <p><b>پوشش برای افراد مسن، نابینا، ناتوان فیزیکی یا نیازمند خدمات و پشتیبانی درازمدت:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• یا بصورت حضوری به دفتر خدمات مشتری DSHS (CSO) مراجعه کنید یا از طریق وبسایت <a href="http://www.washingtonconnection.org">www.washingtonconnection.org</a> به Washington Connections مراجعه کنید.</li> </ul>	<p>تغییرات در حساب شما از جمله: درآمد، وضعیت تأهل، بارداری، تولد یا فرزندخواندگی.</p>

صفحه وب	URL (نشانی وب)
وبسایت Washington Apple Health (Medicaid)	<a href="http://www.hca.wa.gov/apple-health">www.hca.wa.gov/apple-health</a>
درخواست برای انتقال پزشکی غیر اورژانسی	<a href="http://www.hca.wa.gov/transportation-help">www.hca.wa.gov/transportation-help</a>
Recovery Help Line (خط کمک به بهبود)	<a href="http://www.waRecoveryHelpLine.org">www.waRecoveryHelpLine.org</a> . چنانچه نیازمند معالجه هستید، با شماره تلفن شبانه‌روزی، رایگان و محرمانه 1-866-789-1511 (TTY: 1-206-461-3219) تماس بگیرید.

فهرست ارائه‌دهندگان شما در زیر آمده است، بنابراین در زمان تماس برای تقاضای کمک این اطلاعات در دسترس شما هستند.

شماره تلفن	نام و مکان	
		پزشک
		متخصص
		متخصص
		متخصص
		داروخانه
		داروخانه
		بیمارستان
		مشاور



Washington State  
Health Care Authority

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