

مرحبًا بك في

Washington Apple Health

خدمات الصحة السلوكية فقط



[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 የሰነድ-ችን 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។ ហៅទូរស័ព្ទទេវរលខ 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

5	مرحبًا بك في Washington Apple Health
7	بطاقة خدماتك
8	بطاقة خطة التأمين الصحي الخاصة بك
9	خدمات الأزمة
10	الخدمات المتاحة
11	أمين المظالم (تسوية النزاعات)
13	الخدمات التي قد تحتاجها للوصول إلى الرعاية الصحية
14	معلومات للهنود الأمريكيين ومواطني ألاسكا.
15	حقوقك ومسؤولياتك
17	اتصل بنا / قسم الموارد

إخلاء المسؤولية حول هذا الكتيب

يقدم لك هذا الكتيب تعريفًا بالمزايا التي تتمتع بها في مجال الصحة السلوكية (الخدمات الخاصة بعلاج الصحة النفسية والعلاج من تعاطي الكحول والمخدرات)، كما يوضح حقوقك ومسؤولياتك وكيفية الوصول إلى الخدمات وكيفية تغيير خطط الصحة السلوكية. ويرجى العلم أن هذا الكتيب لا يمنح أي استحقاقات أو حقوق قانونية. يجب ألا تعتمد على هذا الكتيب كمصدرك الوحيد للمعلومات حول Apple Health (Medicaid). يمكنك الحصول على معلومات تفصيلية حول Apple Health من خلال الاطلاع على موقع Health Care Authority على الويب على صفحة القوانين والقواعد،

www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking



مرحبًا بك في Washington Apple Health

أنت تستلم هذا الكتيب لأنك ستلتقى بتغطية الصحة السلوكية من خلال Washington Apple Health (Medicaid). تقوم Washington State Health Care Authority (HCA) بإدارة Apple Health وتتعاقد مع خطط الرعاية المُدارة لتوفير تغطية خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك. وفي إطار خطتك الصحية، ستلتقى لاحقًا "كتيب مزايا الصحة السلوكية الخاص بك". حيث يوفر مزيدًا من التفاصيل حول المزايا المشمولة لك.

حول مزايا الصحة السلوكية الخاصة بك

في معظم المقاطعات، يحصل عملاء Apple Health على كل من خدمات الصحة البدنية والسلوكية الخاصة بهم من خطة الرعاية المُدارة. (تشمل الصحة السلوكية خدمات الصحة العقلية وعلاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان.)

أنت تتلقى هذا الكتيب بموجب حصولك على خدمات الصحة البدنية الخاصة بك بطريقة أخرى. (انظر صفحة 12 لمزيد من الأمثلة) ستقدم خطة الرعاية المُدارة خدمات الصحة السلوكية فقط.

خطة الصحة السلوكية الخاصة بك

تقدم الخطط الصحية المذكورة في الصفحة التالية خدمات الصحة السلوكية لعملاء Apple Health في المقاطعات المدرجة فقط.

الصحة السلوكية الخاصة بك، إذا كنت تتلقى حاليًا خدمات الصحة السلوكية أو لديك أسئلة حول كيفية الوصول إلى هذه الخدمات، يرجى التواصل مع هذه الخطة الصحية.

اختيار الخطة

يمكنك الاختيار من بين اثنين على الأقل من خطط الرعاية المُدارة في المقاطعة التي تعيش فيها. انظر الجدول أعلاه. ابحث عن المقاطعة وخيارات الخطة.

تغيير خطط الصحة السلوكية الخاصة بك

لديك الحق في طلب تغيير خطة الصحة السلوكية الخاصة بك في أي وقت. وفقًا لوقت إجراء طلبك، ستبدأ خطتك الجديدة عادة في أول الشهر التالي. يمكنك تغيير خطتك عن طريق:

• عبر الإنترنت: www.waproviderone.org/client

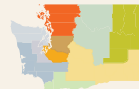
• اتصل: بخدمة عملاء Apple Health على الرقم (TRIS: 711) 1-800-562-3022

• البريد الإلكتروني: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus>

منظمات الرعاية المُدارة (مزايا خدمات الصحة السلوكية فقط)

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).



إذا لم تستلم بطاقتك أو إذا فقدتها

إذا لم تحصل على بطاقة خدماتك خلال أسبوعين بعد أن تنجح في إكمال التسجيل في Apple Health، أو إذا فقدت بطاقتك، فيرجى الاتصال بمركز خدمة عملاء هيئة الرعاية الصحية (Health Care Authority) لبرنامج Apple Health على الرقم 1-800-562-3022.

بطاقة خدماتك



ستتلقى بطاقتين عن طريق البريد: بطاقة الخدمات الخاصة بك وبطاقة هوية الخطة الصحية الخاصة بك.

بطاقة الخدمات الخاصة بك، كما هو موضح في الصورة هنا، وتأتي عن طريق هيئة الرعاية الصحية (Health Care Authority) احتفظ بهذه البطاقة. فإنها تشير إذا ما كنت مسجلاً في برنامج Washington Apple Health. لست بحاجة لتنشيط بطاقة خدماتك. ستقوم HCA بتنشيطها قبل أن نرسلها لك بالبريد.

إذا كنت بحاجة إلى بديل، فانظر القسم "إذا لم تستلم بطاقتك أو إذا فقدتها" ..

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. بعد الرقم الظاهر في البطاقة هو رقم العميل ProviderOne الخاص بك، (تسعة أرقام تنتهي بـ WA).

يتلقى كل فرد من أفراد عائلتك مؤهل للحصول على Apple Health "بطاقة الخدمات" الخاصة به. 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.

جهات اتصال خدمات الصحة السلوكية الاتصالات فقط

الموقع الإلكتروني	الهاتف الرئيسي	خطط 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.uhccommunityplan.com	1-877-542-8997	United Healthcare Community Plan (UHC)

بطاقة خطة التأمين الصحي الخاصة بك

بعد بضعة أسابيع من التسجيل في برنامج Apple Health، ستحصل على بطاقة هوية من خطة الرعاية الصحية المُدارة. وسوف تغطي خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك، كما ستعطيك المزيد من المعلومات حول كيفية الوصول إلى هذه الخدمات. احتفظ بهذه البطاقة، أيضًا!

خذ بطاقة الخدمات الخاصة بك وبطاقة هوية الخطة معك عند رؤية مقدمي خدمات الصحة السلوكية. وقد تحتاج أيضًا إلى بطاقة تعريف بالهوية مزودة بصورة شخصية.

COMMUNITY HEALTH PLAN of Washington	
Name	JOHN M SAMPLE
Member #	12345678 01
Plan	Washington Apple Health
Group	Apple Health - Family
Clinic (PCP)	Clinic XYZ
Clinic Phone	555-555-5555
Copayment	OV \$0 / ER \$0 / RX \$0
RxBin	003858
RxGroup	CHWA
State ID#	200000000WA

EXPRESS SCRIPTS

Please see back of card for important information.

Amerigroup	
An Anthem Company	Effective Date:
www.myamergroup.com/WA	Date of Birth:
	Subscriber #:
Washington Apple Health • Behavioral Health	
Member Name:	
Medicaid or CHIP ID Number:	
Primary Care Provider (PCP):	
PCP Telephone #:	
Clinic/Group:	
PCP Address:	
Vision: 1-855-225-2640	
Member Services/Pharmacy and Behavioral Health: 1-800-600-4441	
Crisis Hotline: 1-800-852-2923	
Amerigroup On Call: 1-866-864-2544	

UnitedHealthcare Community Plan	
Health Plan (80840)	911-87726-04
Member ID: 000000000	Group Number: WAHLOP
Member:	Payer ID: 87726
MEMBER NAME	
PCP Name:	
PROVIDER NAME	
PCP Phone: (000)000-0000	
PROVIDER ADDRESS	
CITY, STATE, ZIP	
0501	Administered by UnitedHealthcare of Washington, Inc.

Member:	
JANE DOE	
Identification #:	Date of Birth:
110000000000	10/25/1990
Client ID:	
10000000WA	
Program: AH (Apple Health)	
PCP Name: TONIA L JONES	PCPEff: 06/01/2018
PCP Phone: (360)538-1293	Auth: (800) 869-7185
PCP Location: SEAMAR ABERDEEN MEDICAL	
Member Services: (800) 869-7165 / TTY 711	
Molina Healthcare Virtual Care:	
(844) 870-6821 / TTY 711 or go to	
wavirtualcare.molinahealthcare.com	
RxBIN: 004336	
RxPCN: ADV	
RxGRP: RX0540	

coordinated care.	
NAME:	
MEDICAID ID#:	
MEMBER ID#:	
DOB:	
If you have an emergency, call 911 or go to the nearest emergency room (ER). Emergency services by a provider not in the plan's network will be covered without prior authorization. CoordinatedCareHealth.com	

إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية السلوكية قبل أن تصل بطاقتك

إذا كنت بحاجة إلى الذهاب إلى موثر الرعاية الصحية السلوكية قبل وصول البطاقات الخاصة بك، فخذ خطاب التسجيل الخاص بك معك. كما يمكنك الذهاب إلى أي موثر صحة سلوكية أو صيدلية طالما أن موثر الرعاية موجود في شبكة خطتك (متعاقد مع خطتك الصحية). تواصل مع خطتك للحصول على قائمة بالموفرين في شبكتك.

كما يمكنك أيضًا الاتصال بخطة الصحة السلوكية الخاصة بك للحصول على المساعدة، حتى إذا لم تتلقَ بطاقة الخدمات أو بطاقة هوية خطتك الصحية.

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

- تحتاج للوصول إلى خدمات الصحة النفسية.
- تحتاج إلى العلاج من إدمان المخدرات والكحول.
- تعاني من مشكلة في خطتك.
- تريد تغيير موثر الخدمة.
- تفقد بطاقة الهوية الخاصة بخطتك الصحية وتريد بطاقة أخرى.
- تحتاج لرعاية خاصة في مجال الصحة السلوكية (أو يحتاج أطفالك لذلك).

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 المرض من أجل الحصول على هذه الخدمات.

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

- لمعرفة دليل خطوط الأزمة بالولاية، تفضل بزيارة: www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.

- **Washington Recovery Help Line** هو خط التدخل في الأزمات على مدار 24 ساعة وخط الإحالة لأولئك الذين يكافحون من أجل القضايا المتعلقة بالصحة العقلية وإساءة استعمال المخدرات ومشكلة المقامرة. اتصل على 1-866-789-1511 (هاتف نصي لفاقيدي البصر 206-461-3219)، أو أرسل رسالة على عنوان البريد الإلكتروني recovery@crisisclinic.org. أو تفضل بزيارة موقع الويب www.warecoveryhelpline.org. يمكن للمراهقين التواصل مع المراهقين خلال ساعات محددة: اتصل على 1-866-833-6546، أو أرسل رسالة على عنوان البريد الإلكتروني teenlink@crisisclinic.org، أو قُم 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).



ما هي الخدمات المتاحة من قبل خطة الصحة السلوكية الخاصة بي؟

يمكنك الحصول على مجموعة واسعة من العلاجات والخدمات للصحة النفسية وإساءة استعمال المخدرات والكحوليات. تصف القائمة أدناه الخدمات التي تغطيها خطة الصحة السلوكية الخاصة بك. إذا كنت بحاجة إلى خدمات أو لديك أية أسئلة، يرجى الاتصال بخطتك. يُمكن مساعدتك في التنسيق والحصول على الرعاية التي تحتاج إليها.

خدمات علاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان:



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

تدخل بسيط وإحالة للعلاج - الوقت محدود، حتى التقليل من مشكلة استخدام المواد.

إدارة الامتناع (إزالة السمية) - يساعد في تقليل استخدامك للكحول أو المخدرات الأخرى بمرور الوقت، حتى يصبح من الآمن التوقف عن الاستخدام. (لا تشمل هذه الخدمة العلاج داخل المستشفى).

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

علاج مكثف لمريض غير مقيم بالمستشفى - اجتماعات أكثر لفرد مع جماعة.

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 والاستشارة.

خدمات الصحة العقلية:



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 لتبلي 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.

التقييم والعلاج/ العلاج بدخول المستشفى - رعاية طبية طارئة لازمة لمريض مقيم بمستشفى. لست بحاجة لأن تخضع لتشخيص العيادة الخارجية 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. قد تكون جزءاً من تقييم الاستهلاك الخاص بك.

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.

أمين المظالم هو شخص 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 إدارية تتعلق بالصحة السلوكية لتسوية المشكلات الخاصة بك. كما يعتبر أمين المظالم شخص مستقل عن خطتك الصحية أو منظمة الخدمات الإدارية للصحة السلوكية.

المنطقة	المقاطعات	أرقام الهاتف
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

لا تغطي خطة الصحة السلوكية الخاصة بك سوى خدمات الصحة العقلية لعلاج، والخدمات ذات الصلة باضطراب تعاطي المخدرات (علاج تعاطي الكحول والمخدرات). خدمات الصحة البدنية الخاصة بك بطريقة أخرى، مثل:

- Medicare أو التأمين الصحي الخاص.
- خطة صحة الرعاية المدارة Apple Health المخصصة للأطفال في الرعاية البديلة (Coordinated Care of Washington).
- برنامج إدارة حالة الرعاية الأولية. (PCCM) يحصل عملاء برنامج الرعاية الصحية الأولية على الرعاية الصحية البدنية من خلال المراكز الصحية الهندية.
- تغطية Apple Health بدون خطة الرعاية المدارة.
- وجنبًا إلى جنب، توفر خطة الصحة السلوكية وتغطية الرعاية الصحية البدنية للشخص مكتمل الشخصية، تغطية كاملة) الصحة البدنية، والصحة العقلية، وخدمات علاج إدمان المخدرات والكحول).

الصحة العقلية	اتصل بخطة الصحة السلوكية أو موفر الصحة العقلية.
علاج المخدرات والكحول:	اتصل بخطة الصحة السلوكية أو موفر علاج المخدرات والكحول.
الرعاية بعد ساعات	اتصل بخطة الحصول على مساعدة من ممرضة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع التابع لخطة الصحة السلوكية الخاصة بك.
الأزمات	يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines
الرعاية الطارئة	اتصل بـ 911 أو انتقل إلى أقرب مكان يوجد به موفرون للخدمة في حالات الطوارئ. يجب عليك أو على شخص تعرفه الاتصال بطبيب الرعاية الأولية أو بخطة الصحة السلوكية الخاصة بك في أسرع وقت ممكن للإبلاغ عن حالتك الطارئة. ويتوفر ذلك طوال 24 ساعة في اليوم، و 7 أيام في الأسبوع.
الرعاية البعيدة عن منزلك	وإذا لم تكن الحالة طارئة، فاتصل بموفر الصحة السلوكية الخاص بك أو بخطة الحصول على المساعدة من ممرضة، المدرج في بطاقة هوية خطتك.



الخدمات التي قد تحتاجها للوصول إلى الرعاية الصحية

قد تحتاج إلى مترجم فوري

إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية بشكل جيد أو كنت أصمًا أو أصمًا وكفياً أو ضعيف السمع، فيتوفر مترجمون محترفون بالعديد من اللغات، بما في ذلك لغة الإشارة، دون تحملك أي تكلفة. وعندما تحجز موعدًا للحصول على الرعاية الصحية، فأخبر موظف الاستقبال بحاجتك إلى مترجم فوري. كما يمكن لمترجمي اللغة المتحدث بها التوجه إلى مكتب مقدم الخدمة أو التواصل عبر الهاتف أثناء الموعد الخاص بك. ويمكن لمترجمي لغة الإشارة التوجه إلى مكتب مقدمي الخدمات إذا كنت أصمًا أو أصمًا وكفياً أو ضعيف السمع.

من الأفضل استخدام أحد هؤلاء المترجمين المحترفين بدلاً من إحضار أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء للترجمة نيابة عنك. فالمترجمون الفوريون مُدربون على فهم مصطلحات الرعاية الصحية. وسوف يساعدونك أنت وموفر الرعاية الخاص بك على أن يفهم بعضكم بعضًا. تعرف على المزيد من خلال الموقع الإلكتروني www.hca.wa.gov/interpreter-services

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.

إذا كنت أصمًا أو أصمًا وكفياً أو ضعيف السمع وتحتاج إلى مترجم لغة الإشارة، فيرجى إخبار موظف الاستقبال بذلك. ويتوفر مترجم محترف، دون تحملك أي تكلفة.

يمكنك الحصول على المساعدة في توفير وسيلة للنقل

قد تكون مؤهلاً للحصول على مساعدة في توفير وسيلة النقل إلى موعد الرعاية الصحية الخاص بك دون تحملك أي تكلفة. يجب أن يكون الموعد للحصول على الخدمات التي تغطيها Apple Health. وسائل النقل الشائعة والمتوفرة تتضمن: الحافلات العامة وقوائم الغاز والسداد حسب المسافة المقطوعة بالميل للعملاء والمتطوعين والسائقين المتطوعين وسيارات الأجرة والشاحنات أو السيارات التي بها كرسي متحرك والحافلات والطائرات التجارية. يمكن الحصول على قائمة بالوسطاء على www.hca.wa.gov/transportation-help



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 أو مشروع NATIVE الخاص بمدينة سبوكن. يعرف مقدمو الخدمات في هذه العيادات احتياجاتكم الثقافية والمجتمعية والرعاية الصحية.

سيقدموا لك الرعاية التي تحتاجها أو إحالتك إلى طبيب متخصص. قد يساعدوك أيضًا في اتخاذ القرارات التي تحتاج إليها لتحديد ما إذا كنت ستختار خطة الرعاية المدارة أم لا، (قد تكون خطة خدمات الصحة السلوكية فقط (BHSO)، أو تغطية Apple Health دون الحصول على خطة الرعاية المدارة (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 المدارة من قبل Apple Health أو تغطية Apple Health دون الحصول على خطة الرعاية المدارة. يقوم HCA بهذا للامتثال للقواعد الفيدرالية، تقديرًا لتعقيد نظام تقديم الرعاية الصحية الهندي، وللمساعدة في ضمان حصولك على الرعاية الصحية المناسبة حضاريًا.

- في تغطية Apple Health بدون خطة رعاية المدارة، يمكنك اختيار أي موفر خدمة يشارك في برنامج رسوم Apple Health مقابل الخدمة ويقبل المرضى حاليًا. ويجب أن يلبي موفرو الخدمات جميع متطلبات تراخيصهم الصادر من الولاية. وللحصول على موفر خدمات 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 المدارة من قبل Apple Health، يتم إدارة الرعاية الصحية الخاصة بك عن طريق منظمة الرعاية المدارة (MCO). هذا يعني أن منظمة الرعاية المدارة (MCO) بمثابة نقطة اتصال واحدة للحصول على الخدمات وتساعد في تسيق 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 بـ Health Care Authority على الرقم 1-800-562-3022 لإخبارنا باختيارك، بما في ذلك أي تغيير ترغب في إجرائه، وطرح الأسئلة.

حقوقك ومسؤولياتك

وفقاً للقانون، لك حقوق تتعلق بخدمات الرعاية الصحية التي تتلقاها، وعليك أيضاً مسؤوليات معينة لتساعد على الحفاظ على صحتك وتعمل على تحسينها مع تجنب التكاليف غير الضرورية.

لك الحق في أن:

- تساعد في صنع قرارات حول رعاية الصحة السلوكية الخاصة بك والمقدمة 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 نُسخاً 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 الطبية.
 - « 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. تشمل حوكم الحصول على خدمات الصحة العقلية ومعالجة المخدرات أو الكحول.
- تتلقى قائمة بأرقام الهواتف لطوارئ.
- تتلقى المساعدة في إكمال نماذج توجيهات الصحة العقلية أو الطبية المسبقة.

عليك مسؤوليات تتلخص في أن:

- تساعد في اتخاذ القرارات بشأن الصحة العقلية وخدمات معالجة المخدرات والكحول، بما في ذلك 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.
- 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).
- تقوم بتجديد تغطيتك سنوياً باستخدام الموقع الإلكتروني www.wahealthplanfinder.org Healthplanfinder على www.wahealthplanfinder.org.
- كما يمكنك استخدام هذا الموقع الإلكتروني للإبلاغ عن التغييرات التي تحدث في حسابك. إذا كنت تستخدم مكتب خدمة المجتمع المحلي (CSO)، فتذكر استكمال طلبات الأهلية عن طريق البريد أو عبر الإنترنت في موقع اتصال واشنطن www.washingtonconnection.org.

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. بمجرد 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.

إذا كنت غير راضٍ عن قرار اتخذته خطتك الصحية

يحق لك أو لممثلك المفوض رفع طعن. الاستئناف هو نوع من الشكوى الذي يمكنك تقديمه عندما تريد أن تراجع الخطة الصحية الخاصة بك قرارًا اتخذته بشأن التغطية أو تغطية إحدى الخدمات المغطاة:

- ستخطر 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.

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) 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 بريدًا إلكترونيًا لطلب ذلك.

يجب على جميع الخطط الصحية وفقًا للقانون أن تحمي معلوماتك الصحية. ويحق للخطط الصحية وهيئة الرعاية الصحية استخدام المعلومات الصحية المحمية التي تخصك ومشاركتها 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 لخطتك الصحية، اتصل على خدمات الأعضاء بخطتك الصحية أو تفضل بزيارة موقع ويب الخطة.

أين تحصل على إجابات عن استفساراتك

جهة الاتصال	إذا كان لديك أي استفسارات بشأن
خدمة عملاء Apple Health على 1-800-562-3022 أو إرسال أسئلتك إلى https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/	<ul style="list-style-type: none"> • تغيير الخطط الصحية • الأهلية للحصول على خدمات الصحة السلوكية • بطاقة الخدمات • كيفية الحصول على الخدمات إذا انتقلت إلى مقاطعة أخرى
خطة الصحة السلوكية الخاصة بك. يتم وضع رقم هاتف خطة الصحة السلوكية الخاص بك في الصفحة 7 من هذا الكتيب.	<ul style="list-style-type: none"> • اختيار مقدم خدمات الصحة السلوكية • الخدمات المشمولة • الإحالات إلى خدمات الصحة السلوكية
التغطية الخاصة بالأطفال، والأفراد البالغين، والحوامل، والآباء / مقدمي الرعاية: www.wahealthplanfinder.org أو اتصل برقم 1-855-923-4633 (TRS: 711)	التغييرات التي تحدث لحسابك، مثل: الدخل أو الحالة الاجتماعية أو الحمل أو الولادة أو التبني، أو تحديث عنوانك.
التغطية الخاصة بالأفراد كبار السن أو المكفوفين أو ذوي الإعاقة أو يحتاجون إلى خدمات ودعم طويلة المدى: www.washingtonconnection.org أو اتصل برقم 1-877-501-2233 (TRS:711)	

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.wahealthplanfinder.org	Washington Healthplanfinder
www.washingtonconnection.org	Washington Connection

هيئة الرعاية الصحية (HCA) ملتزمة بتوفير وصول متكافئ لخدماتنا. إذا كنت تحتاج إلى تسهيل ما، أو تريد المستندات بتنسيق آخر، يُرجى الاتصال على 1-800-562-3022 (TRS: 1-800-833-6384) أو 711.

