

مرحبًا بك في

Washington Apple Health



[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។ ហៅទូរស័ព្ទទៅលេខ 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, ລວມທັງນາຍແປພາສາ ແລະ ການແປເອກສານຕີພິມ, ມີໄວ້ໃຫ້ຟຣີໂດຍບໍລິຄຣັດ. 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 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—ਮੁਫ਼ਤ 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] ትርጉምትን ናይ ዝተፅሓፉ ማተርያላት ትርጉምን ሓዊሱ ናይ ቋንቋ ሓዝ ግልጋሎት፤ ብዘይ ምንም ክፍሊት ይርከቡ፡፡ ብ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ደውል፡፡

[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
5	خدمات Apple Health
6	بطاقة خدماتك
7	الخدمات الصحية (الرعاية الأولية)
8	الصحة السلوكية
10	اتصالات منظمة الصحة السلوكية
11	الخدمات التي قد تحتاجها للوصول إلى الرعاية الصحية
12	حقوقك ومسؤولياتك
15	اتصل بنا / قسم الموارد

إخلاء المسؤولية حول هذا الكتيب

يقدم لك هذا الكتيب تعريفًا بالمزايا التي تتمتع بها ويوضح حقوقك ومسؤولياتك وكيفية الوصول إلى الخدمات وكيفية تغيير الخطط 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 (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

تستلم هذا الكتيب لأنك سجلت حديثاً في Washington Apple Health (Medicaid). تقوم Washington State Health Care Authority (HCA) بإدارة Apple Health وتتعاقد مع خطط صحية لتوفير التغطية لك. وستتلقى لاحقاً كتيباً يحتوي على المزايا الطبية من خطتك الصحية، حيث يوفر مزيداً من التفاصيل حول المزايا المشمولة لك.

خطتك الصحية

سوف تتلقى خطاباً يتضمن اسم خطتك الصحية، وهو ما يتم تفعيله في شهر التسجيل التالي. لمزيد من المعلومات حول كيفية تغيير الخطط، راجع "تغيير الخطط الصحية" في الصفحة 11.

HCA متعاقدة مع الخطط الصحية التالية. قد تكون متوفرة في مكان إقامتك. إذا كانت لديك أي أسئلة، فتحقق من الخطط:

Amerigroup Washington Inc. (AMG)

1-800-600-4441

Community Health Plan of Washington (CHPW)

1-800-440-1561

Coordinated Care of Washington (CCW)

1-877-644-4613

Molina Healthcare of Washington (MHW)

1-800-869-7165

UnitedHealthcare Community Plan (UHC)

1-877-542-8997

لبعض الحالات، يمكنك تلقي الرعاية الصحية دون تسجيل في خطة رعاية مدارة. اتصل بنا مباشرة على الرقم 1-800-562-3022 (TRS: 711) إذا كانت حالة أو أكثر من الحالات التالية تسري عليك.

- أصبحت مؤهلاً للحصول على **Medicare** أو تأمين خاص.
- أنت من الهنود الأمريكيين أو سكان ألaska الأصليين. يمكنك النظر في خيار آخر غير التغطية من خلال خطة الرعاية المدارة.
- أنت مسجل 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.

خدمات Apple Health من جميع خططك

تغطي جميع الخطط الصحية للرعاية المدارة من Apple Health الخدمات التالية:

- مواعيد مع طبيب أو مهني الرعاية الصحية لتلقي الرعاية اللازمة التي تشمل على خدمات التعافي والخدمات الوقائية وإدارة الأمراض المزمنة
- الرعاية الطبية الطارئة
- رعاية الأم والوليد
- خدمات طب الأطفال التي تشمل على رعاية الفم والرؤية
- الخدمات المختبرية
- الأدوية التي لا تُباع إلا بتذكرة طبية
- الاستشفاء
- خدمات المرضى الخارجيين
- الأجهزة والخدمات التأهيلية*
- خدمات الصحة العقلية

* اتصل بخطتك الصحية لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً أم لا.

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

يمكنك الرجوع إلى كتيب الأعضاء المقدم من خطتك الصحية للحصول على خدمات ومزايا مشمولة إضافية. إذا لم تكن الخدمة التي تحتاج إليها مدرجة، فارجع إلى موفر الرعاية الصحية أو خطتك الصحية.

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.

بطاقة خدماتك

يمكن إرسال الطلبات على مدار الساعة (24/7) من خلال:

- هاتف الخدمة الذاتية. اتصل على رقم 1-800-562-3022 (الرقم المجاني) واتبع المطالبات.
- الكمبيوتر باستخدام مدخل العميل. يتوفر مدخل العميل على <https://www.waproviderone.org/client>

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



بطاقة خطة التأمين الصحي الخاصة بك

بعد التسجيل في Apple Health بأسابيع قليلة، ستلقى بطاقة هوية خطتك الصحية وكذلك المزيد من المعلومات حول كيفية اختيار طبيب أو موفر رعاية أولية (PCP). تبدو بطاقة هوية خطتك الصحية كإحدى البطاقات الموضحة أدناه. احتفظ بهذه البطاقة، أيضًا! 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 أيضًا إلى بطاقة تعريف بالهوية مزودة بصورة شخصية.

بعد حوالي أسبوعين من التسجيل في Washington Apple Health من خلال Washington Healthplanfinder www.wahealthplanfinder.org أو Washington Connection www.washingtonconnection.org، وستلقى بطاقة خدمات زرقاء (تُعرف أيضًا باسم بطاقة ProviderOne) مثل البطاقة المصورة هنا. احتفظ بهذه البطاقة. تُظهر بطاقة خدماتك أنك مسجل في Apple Health.

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

ProviderOne

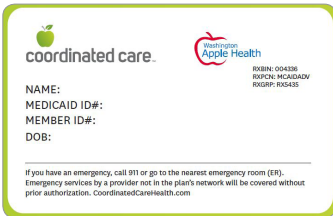
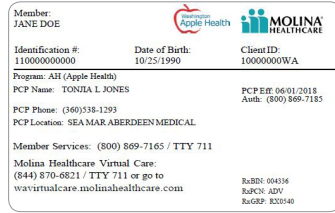
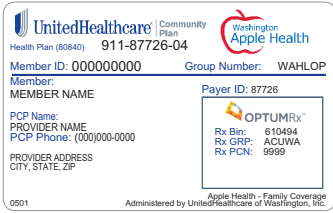
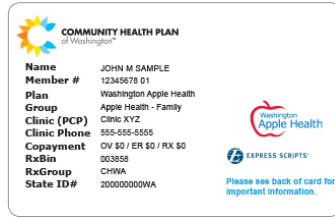
سترى كلمة "ProviderOne" على بطاقة خدماتك. ProviderOne عبارة عن نظام معلومات HCA. وتعمل على تنسيق الخطط الصحية وتساعدنا في إرسال المعلومات الهامة إليك في أوقات متنوعة. ويعد الرقم الظاهر في البطاقة هو رقم عميل ProviderOne الخاص بك. يمكنك الاطلاع على الإنترنت لمعرفة ما إذا كان التسجيل الخاص بك قد بدأ أم لا، أو لتبديل خطتك الصحية من خلال مدخل عملاء ProviderOne على <https://www.waproviderone.org/client>. يمكن لموفري الرعاية الصحية أيضًا استخدام ProviderOne للتأكد من تسجيل المرضى في Apple Health.

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 مشتركًا في Medicaid قبل أن تُعرف باسم Apple Health، فلن تحصل على بطاقة جديدة. فبطاقتك القديمة ما زالت سارية، حتى في حالة وجود فجوة في التغطية. ويجب أن يبقى رقم عميل ProviderOne الخاص بك واحدًا.

في حالة عدم حصولك على بطاقة خدماتك أو فقدانها

إذا لم تحصل على بطاقة خدماتك بنهاية الأسبوعين بعد أن تنجح في إكمال التسجيل في Apple Health أو إذا فقدت بطاقتك، فيرجى الاتصال بخدمة عملاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022 لطلب بطاقة بديلة.



إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية قبل أن تصل بطاقتك

ستلقى خطابًا يوضح خطة التأمين الصحي الخاصة بك. وإذا كنت بحاجة إلى الذهاب إلى أحد موفري الرعاية الصحية أو ملء روصة قبل أن تصل بطاقتك، فخذ هذا الخطاب معك إلى موفر الرعاية الصحية أو الصيدلية. كما يمكنك الذهاب إلى أي طبيب أو عيادة صحية أو صيدلية طالما أن موفر الرعاية موجود في شبكة خطتك (متعاقد مع خطتك الصحية). اتصل بخطتك الصحية لمعرفة قائمة موفري الخدمات.

كما يمكنك أيضًا الاتصال بخطتك الصحية للحصول على المساعدة، حتى إذا لم تتلق بطاقة الخدمات أو بطاقة خطتك الصحية.

اختيار موفر الرعاية الأولية

لاختيار موفر الرعاية الأولية (PCP)، اتبع التوجيهات التي ترسلها خطتك الصحية لك، أو اتصل برقم هاتف خدمات الأعضاء بخطتك الصحية. يمكنك أيضًا اختيار موفر رعاية أولية من خلال موقع خطتك الصحية على الويب.

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

في حالة عدم اختيار موفر رعاية أولية، ستختار خطتك الصحية موفرًا لك.

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 (متعاقدًا 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 تحديد موفر رعاية أولية، اتصل لتحديد موعد. يجب أن تحجز موعدًا لمقابلة موفر رعاية. 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.

السبب وراء أهمية موفر الرعاية الرئيسي

موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك هو متخصص الرعاية الصحية الرئيسي الذي تتعامل معه. وإذا كنت تحتاج إلى رعاية خاصة لا يمكنك الحصول عليها من موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك، فسوف يساعدك على العثور على متخصص.

وسيكون موفر الرعاية الأولية على دراية بتاريخك الصحي والمشكلات الصحية الحالية. ومعرفة كل هذه المعلومات يجعل من السهل المساعدة في العناية بصحتك.



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). يتوفر علاج الصحة العقلية الأقل شدة في عيادة تتوفر من خلال خطتك الصحية.

ستتم إدارة خدماتك الصحية السلوكية من خلال خطتك الصحية في معظم المقاطعات. للوصول إلى هذه الخدمات، يرجى الاتصال مباشرة بخطة الرعاية الصحية الخاصة بك.

ملاحظة: إذا كنت غير مسجل في خطة الرعاية المدارة من قبل Apple Health، أو لا تعرف كيفية الوصول إلى خطتك، فاتصل بخدمة عملاء Apple Health على الموقع الإلكتروني <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/> أو على رقم 1-800-562-3022.



إذا كنت بحاجة لرعاية

إذا كنت بحاجة لخدمات صحة عقلية أكثر شدة أو بحاجة إلى العلاج من الاضطراب الناتج عن تعاطي الكحول أو المخدرات، فإن الخدمات تأتي من منظمات الصحة السلوكية (BHO) من خلال تعاقدات مع Washington State Health Care Authority (HCA).

للوصول إلى الخدمات الأكثر شدة:

- اتصل بمنظمة الصحة السلوكية (BHO) بمقاطعتك مباشرة (انظر صفحة 10)، أو
- اتصل على خط Washington Recovery Help Line، وهو خط التدخل خلال الأزمات على مدار 24 ساعة، وخط الإحالة للأشخاص الذين يعانون من مشاكل تتعلق بالصحة العقلية وإساءة استعمال العقاقير ومشكلة القمار. اتصل على الرقم 1-866-789-1511 (TTY 206-461-3219).
- انتقل إلى www.waRecoveryHelpLine.org.
- ملاحظة: يتوفر كتيب مزايا الصحة السلوكية على www.hca.wa.gov/mental-health-benefits.
- لمزيد من المعلومات حول علاج الصحة السلوكية وخدماتها والتي يتم تمويلها من قبل DSHS، تفضل بزيارة www.hca.wa.gov/mental-health-and-addiction-service.

الرعاية الروتينية	حدد موعدًا لزيارة موفر الرعاية الأولية (PCP). يجب أن تتمكن من تحديد موعد لزيارة عيادة موفر 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.
للرعاية بعد الساعات المعتمدة	اتصل بخط الحصول على مساعدة من ممرضة التابع لخطتك الصحية على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.
للرعاية الملحة	اذهب إلى أحد مراكز الرعاية الملحة المتعاقدة 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. يمكنك الاتصال على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.
للرعاية خارج المنزل	وإذا لم تكن الحالة طارئة، فاتصل بموفر الرعاية الأولية أو بخط الحصول على المساعدة من ممرضة.

قد تشتمل خدمات علاج الاضطراب الناتج عن تعاطي الكحول والمخدرات من منظمات الصحة السلوكية على ما يلي:

التقييم - "مقابلة شخصية" يجريها موفر خدمات صحية لتحديد الخدمات التي تحتاج.

علاج التدخل السريع - الوقت محدود، حتى تقلل من مشكلة استخدام المواد. لست بحاجة لأن تخضع لتشخيص 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. (تتم تغطية علاج يستند إلى المستشفى بواسطة MCO)، لست بحاجة لأن تخضع لتشخيص العيادة الخارجية للمرض قبل هذه الخدمة.

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

علاج مكثف لمريض غير مقيم بالمستشفى - اجتماعات أكثر لفرد وجماعة يعطون المشورة في جلسات.

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.

قد تشتمل خدمات الصحة السلوكية من منظمات الصحة السلوكية 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 ونجاعة 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 جدًا - خدمات يوفرها فريق من موفري خدمة رعاية صحية عقلية لمساعدتك على تحقيق أهدافك في البرنامج الفردي 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. 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 يلي 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

- من أجل التدخل خلال الأزمات والإحالة على مدار 24 ساعة،

اتصل على خط Washington Recovery Help Line،

1-866-789-1511 (TTY 206-461-3219)؛ أو إرسال بريد

إلكتروني إلى recovery@crisisclinic.org؛ أو زيارة الموقع

www.warecoveryhelpline.org. ويمكن للمراهقين التواصل

مع المراهقين خلال ساعات محددة: اتصل بالرقم 1-866-833-6546

أو أرسل بريد إلكتروني إلى teenlink@crisisclinic.org أو قم

بزيارة <https://866teenlink.org>.

- لخط الخدمة الوطني لمنع الانتحار: اتصل على رقم 1-800-273-8255

(مستخدمو TTY يتصلون على رقم 1-800-799-4889).

- إذا انتقلت إلى مكان آخر، فأبلغ مهني الصحة السلوكية الذي يتابع حالتك. في حالة الذهاب إلى موفر ليس متعاقدًا مع منظمة الصحة السلوكية، فقد تضطر إلى تحمل نفقات.

المنظمة	المقاطعات التي تحصل على الخدمة	رقم الهاتف	الموقع الإلكتروني
Great Rivers BHO	كوليتز وجرايز هاربر، ولويس، وباسيفيك، وواهيكاكوم	1-800-392-6298	http://grbho.org
Salish BHO	كلالام، وجيفيرسون، وكتيساب	1-360-337-7050 أو 1-800-525-5637	https://www.kitsapgov.com/hs/pages/sbho-landing-home.aspx
Thurston-Mason BHO	ماسون وثورستون	1-360-763-5828 أو 1-800-658-4105	http://tmbho.org

ما هي الرعاية المُدارة المتكاملة؟

ابتداءً من يناير 2019، ستقوم غالبية الولاية بدمج كل من الصحة البدنية والسلوكية. من خلال الرعاية المُدارة المتكاملة، تقوم خطة الرعاية المُدارة بتنسيق خدمات الصحة السلوكية ودفعها لعملاء Apple Health (علاج الصحة النفسية وعلاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان).

سيتم دمج منطقة North Sound في يوليو 2019، مع مناطق Great Rivers وSalish وThurston-Mason التي تقوم بدمج كل من الصحة البدنية والسلوكية في يناير 2020.

إذا انتقلت خارج إحدى هذه المقاطعات، فستحتاج إلى التسجيل في خطة الرعاية المُدارة المتكاملة. هل أنت لست متأكدًا مما إذا كنت مسجلًا في الرعاية المُدارة المتكاملة أم لا؟ اتصل بخدمة عملاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022.

موارد أخرى:

- للحصول على مزيد من المعلومات حول خدمات الصحة السلوكية: www.hca.wa.gov/mental-health-and-addiction-services
- للحصول على نصائح حول منع تناول الكحوليات والماريجوانا دون السن القانونية: www.StartTalkingNow.org

تغيير خطتك الصحية

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

- قم بزيارة الموقع الإلكتروني لبوابة عملاء ProviderOne <https://www.waproviderone.org/client> أو
 - طلب التغيير عبر الإنترنت على <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus>.
 - اختر "عميل" وحدد موضوع "تسجيل / تغيير الخطط الصحية" أو
 - اتصل بخدمة عملاء Apple Health على رقم 1-800-562-3022. نظامنا الآلي متاح 24 ساعة على مدار اليوم، لمدة 7 أيام في الأسبوع.
- يمكن لعملاء Apple Health الذين لديهم حساب Healthplanfinder Washington تغيير الخطط على www.wahealthplanfinder.org.

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. النسب المئوية المرتفعة تعني ارتفاع أداء الخطة الصحية؛ والنسب المئوية المنخفضة تعني أن أداء الخطة الصحية منخفض ويحتاج إلى التحسين. ستجد أيضاً وصفاً للقياسات، والسبب في أهمية تلقي هذه الرعاية لصحتك أو لصحة أفراد عائلتك.

الخدمات التي يتم تغطيتها من خلال تغطية Apple Health "بدون خطة الرعاية المُدارة"

تقوم تغطية Apple Health "بدون خطة الرعاية المُدارة" (والمعروفة أيضاً باسم الرسوم مقابل الخدمات) بتغطية بعض المزايا والخدمات حتى إذا كنت مسجلاً في إحدى الخطط الصحية. تتضمن بعض هذه المزايا ما يلي:

- خدمات الرعاية طويلة الأجل
 - الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقات المتعلقة بالنمو
 - النظارات الطبية وخدمات التركيب للأطفال (تحت سن 21 سنة)
 - خدمات دعم الأم والاستشارات الوراثية لفترة ما قبل الولادة، وحالات منع 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، 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.

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.

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. يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.hca.wa.gov/interpreter-services للحصول على مزيد من المعلومات.

يمكنك الحصول على المساعدة في توفير وسيلة للنقل

إذا لم تتوفر لك أي طريقة لحضور موعد الرعاية الصحية الخاص بك، فقد تكون مؤهلاً للحصول على مساعدة في النقل. ويجب أن يكون الموعد للخدمات المسموح بها من قبل خطة التأمين الصحي الخاصة بك. ستكون وسيلة النقل المتوفرة هي الأنسب لك وبأقل تكلفة، ولكن بدون تكلفة عليك. 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 العثور على قائمة بالوسطاء على www.hca.wa.gov/transportation-help.



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.
- تظهر لموفري الرعاية نفس الاحترام الذي تنتظره منهم.
- تحضر 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 والخطط 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 رئيسي 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.
- نُبَلِّغُنا 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 سنوياً باستخدام الموقع الإلكتروني لـ Healthplanfinder على www.wahealthplanfinder.org. كما يمكنك استخدام هذا الموقع الإلكتروني للإبلاغ عن التغييرات التي تحدث في حسابك.

وفقاً للقانون، لك حقوق تتعلق بخدمات الرعاية الصحية التي تتلقاها، و عليك أيضاً 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 تتعاون مع موفر الرعاية الأولية 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 الحالات 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 كل عام على الأقل. وحقوقك تتضمن خدمات الصحة العقلية وخدمات علاج الاضطراب الناتج عن تناول المواد الكحولية أو المخدرات.
- تلقي مزايا الرعاية المُدارة والسياسات ومعلومات الخدمات سنوياً وعند الطلب.
- تتلقى قائمة بأرقام الهواتف للطوارئ.
- تتلقى المساعدة في إكمال نماذج توجيهات الصحة العقلية أو الطبية المسبقة.

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

الموضوع الرئيسي: مقارنة الأداء بجميع خطط Apple Health

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

تمت هذه التقييمات استناداً إلى المعلومات التي تم جمعها من الخطط الصحية في عام 2017. 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.

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

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 يحتاجنها

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 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.

- 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 72 ساعة.
- 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 وتعاين 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) 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 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 لخطتك الصحية، اتصل على خدمات الأعضاء بخطتك الصحية أو تفضل بزيارة موقع ويب الخطة.

أين تحصل على إجابات على استفساراتك

إذا كان لديك أي استفسارات بشأن ...	جهة الاتصال ...
• تغيير الخطط الصحية • أهلية الحصول على خدمات الرعاية الصحية • بطاقات الخدمات	خدمة عملاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022 أو أرسل استفساراتك إلى https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus أو تفضل بزيارة موقع الويب: https://www.waproviderone.org/client.
• اختيار موفر خدمة • الخدمات المشمولة • رعايتك الطبية • الحالات إلى المتخصصين	خطتك الصحية. تجد رقم هاتف خطتك الصحية في صفحة 5 تحت العنوان "خطتك الصحية".
• التغييرات التي تحدث لحسابك، مثل: العنوان أو الدخل أو الحالة الاجتماعية أو الحمل أو الولادة أو التبني.	التغطية الخاصة بالأطفال والنساء الحوامل والبالغين غير المتزوجين والآباء / مقدمي الرعاية من خلال الموقع الإلكتروني: www.wahealthplanfinder.org أو الاتصال بالرقم 1-855-923-4633 (يتصل مستخدموا الهاتف النصي / ضعاف السمع بالرقم 1-855-627-9604) التغطية الخاص بالأفراد كبار السن أو المكفوفين أو ذوي الإعاقة أو يحتاجون إلى خدمات ودعم طويلة المدى م ن خلال الموقع الإلكتروني www.washingtonconnection.org: أو الاتصال بالرقم (TRS: 711) 1-877-501-2233

صفحات ويب مفيدة

صفحة الويب	URL
Washington Apple Health (Medicaid)	www.hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	www.wahealthplanfinder.org
Washington Connection	www.washingtonconnection.org
طلب وسيلة نقل طبية للحالات غير الطارئة	www.hca.wa.gov/transportation-help



P.O. Box 42719
Olympia, WA 98504-2719
HCA 22-1298 AR (6/19) Arabic