

# مرحبًا بك في

Washington Apple Health

الرعاية المُدارة



[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 ဘာသာစကားအထောက်အကူပြုဆောင်ရွက်မှုများကို 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)。

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

[French] Des services d'aide linguistique, dont des interprètes et la traduction des documents, sont disponibles gratuitement. Appelez le 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, ມີໄວ້ໃຫ້ຟຣີໃນຍໍຄິດຄ່າ. ໂທຫາເລກ 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Pashto] په انګلیسي ژبه باندې ډیو هیډلو، په شمول د ژباړونکي او د چاپ شوي موادو ژباړه کولو د مرستې خدمتونه، پرته له تادیبې په وریا توګه شتون لري. دې خدمت ته لاسرسی موندلو لپاره دې شمېرې 1-800-562-3022 ته زنگ ووهئ (د اوریدلو یا خبرو کولو معلولیت لرونکي خلکو د زنگ و هلو شمېره (TRS): 711)

[Portuguese] Serviços de assistência linguística, incluindo interpretação e tradução de versões impressas, estão disponíveis gratuitamente. Ligue para 1-800-562-3022 (TRS: 711).

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

[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).

[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] ተርጓሚና ልዩ ዝተፀሓፉ ማተርያላት ትርጉምን ሓዊሱ ናይ ቋንቋ ሓገዝ 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

- [4] مرحبًا بك في Washington Apple Health
- [4] خدمات Apple Health
- [5] بطاقة خدماتك
- [7-8] خريطة منطقة خدمة الرعاية المدارة والمصنوفة
- [9] الخدمات الصحية (الرعاية الأولية)
- [10] خدمات الصحة السلوكية
- معلومات تخص الأمريكيين من الأصل الهندي  
والمواطنين الأصليين بالاسكا
- [12]
- [13] Apple Health Expansion
- [14] مناصرو الصحة السلوكية
- [15] الخدمات التي قد تحتاجها للوصول إلى الرعاية الصحية
- [17] حقوقك ومسؤولياتك
- [18] اتصل بنا / قسم الموارد

### إخلاء المسؤولية حول هذا الكتيب

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



## مرحبًا بك في Washington Apple Health

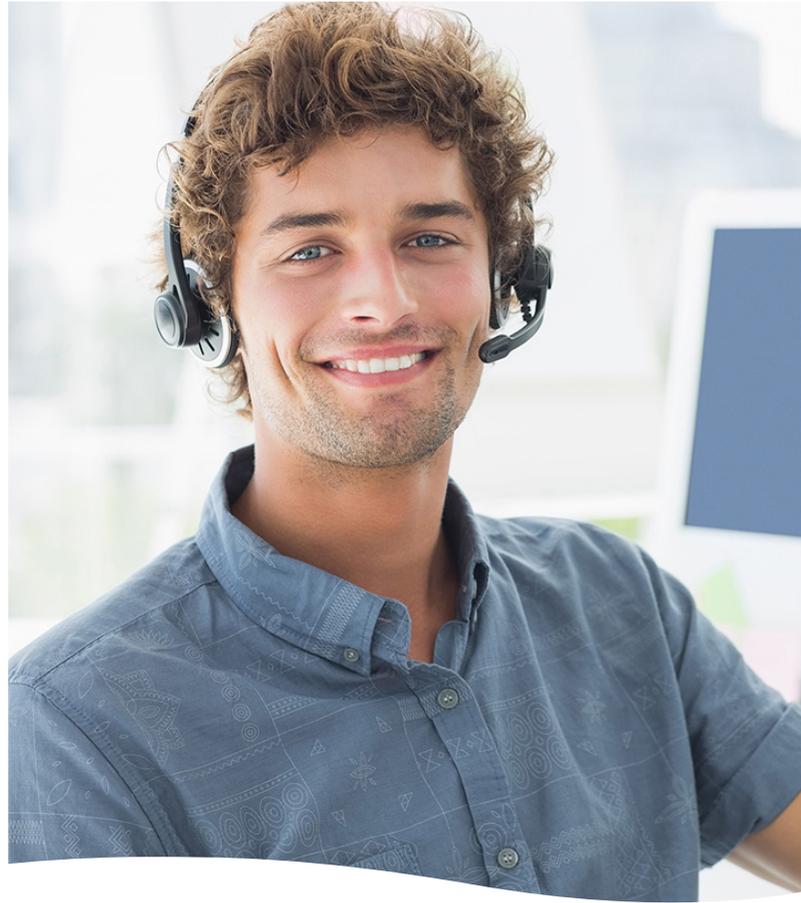
تستلم هذا الكتيب لأنك سجّلت حديثًا في Washington Apple Health. تقوم Washington State Health Care Authority بإدارة (HCA) Apple Health (Medicaid) وتتعاقد مع خطط الرعاية المُدارة لتوفير التغطية لك. وستتلقى لاحقًا "كتيبًا يحتوي على المزايا الخاصة بك" من خطتك الصحية، حيث يوفر مزيدًا من التفاصيل حول المزايا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

### خدمات Apple Health من خطتك

تغطي خطتك الصحية للرعاية المُدارة من Apple Health الخدمات التالية:

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

ملاحظة: هذه القائمة خاصة بمعلومات عامة فقط ولا تضمن تغطية جميع برامج Apple Health لهذه الخدمات.



### 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.
- تحتاج للوصول إلى خدمات الصحة النفسية.
- تحتاج للوصول إلى خدمات علاج الاضطراب الناتج عن تناول المواد الكحولية أو المخدرات.

<https://www.waproviderone.org/client>

- يرجى الاتصال برقم: 1-800-562-3022 (مجاناً) واختر الخيار 1 للخدمة الذاتية، ثم الخيار 1 لطلب بطاقة الخدمات.

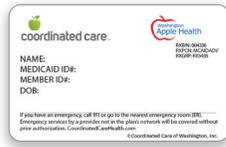
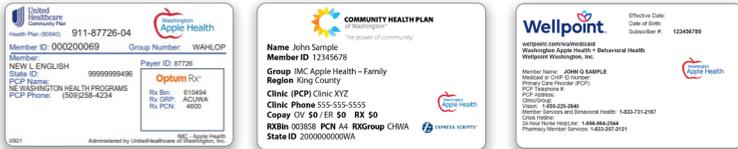
## خطتك الصحية

سوف تستلم خطاباً يتضمن اسم الخطة الصحية الخاصة بك. ولك الحق في طلب تغيير خطتك الصحية في أي وقت. لمزيد من المعلومات حول كيفية تغيير الخطط، راجع "تغيير الخطط الصحية" في الصفحة 6.

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

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

## بطاقة الخطة الصحية الخاصة بك



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



بعد حوالي أسبوعين من التسجيل في Washington Apple Health من خلال Washington Healthplanfinder أو [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org) أو [washingtonconnection.org](http://washingtonconnection.org) ستلقى بطاقة خدمات زرقاء (تُعرف أيضاً باسم بطاقة ProviderOne) مثل البطاقة المصورة هنا. احتفظ بهذه البطاقة. تُظهر بطاقة خدماتك أنك مسجّل في Apple Health.

بطاقة خدماتك ستشتمل على ما يلي:

- رقم هوية ProviderOne
- تاريخ الإصدار
- موقع ProviderOne الإلكتروني
- بيانات التواصل مع خدمة العملاء

لست بحاجة لتنشيط بطاقة خدماتك الجديدة. ستقوم HCA بتنشيط بطاقتك قبل أن نرسلها لك بالبريد. يملك كل شخص رقم عميل ProviderOne مختلفاً يظل معه مدى الحياة.

## في حالة عدم حصولك على بطاقة خدماتك أو فقدها

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

### • تطبيق WAPlanfinder:

إذا كان لديك حساب Washington Healthplanfinder، يمكنك الوصول إلى بطاقة الخدمات الرقمية الخاصة بك في تطبيق WAPlanfinder، والمتوفر في متجر تطبيقات Apple أو Google Play.

الموقع الإلكتروني	رقم الهاتف الرئيسي	جهات اتصال خطة الرعاية المُدارة
<a href="http://chpw.org">chpw.org</a>	1-800-440-1561	Community Health Plan of Washington (CHPW)
<a href="http://coordinatedcarehealth.com">coordinatedcarehealth.com</a>	1-877-644-4613	Coordinated Care (CC)
<a href="http://molinahealthcare.com">molinahealthcare.com</a>	1-800-869-7165	Molina Healthcare of Washington (MHW)
<a href="http://uhcommunityplan.com">uhcommunityplan.com</a>	1-877-542-8997	UnitedHealthcare Community Plan (UHC)
<a href="http://wellpoint.com/wa/medicaid">wellpoint.com/wa/medicaid</a>	1-833-731-2167	Wellpoint Washington (WLP)

ملاحظة: لا تتوفر جميع الخطط في جميع المقاطعات أو البرامج.

- اتصل بخدمة عملاء Apple Health على الرقم 1-800-562-3022. يتوفر نظامنا الآلي على مدار 24 ساعة، طوال أيام الأسبوع.

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

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

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

## ProviderOne

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

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

إذا كنت تحظى بتغطية سابقة من Apple Health، 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 واحدًا.

## بطاقة خطة التأمين الصحي الخاصة بك

بعد التسجيل في Apple Health بأسابيع قليلة، ستتلقى بطاقة هوية خطتك الصحية وكذلك المزيد من المعلومات من خلال خطتك حول كيفية اختيار طبيب أو موفر رعاية أولية (PCP). احتفظ بهذه البطاقة، 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

## تغيير الخطط الصحية

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

- يمكن لعملاء Apple Health الذين لديهم حساب في Washington Healthplanfinder تغيير الخطط في أي وقت عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني. [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org)

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

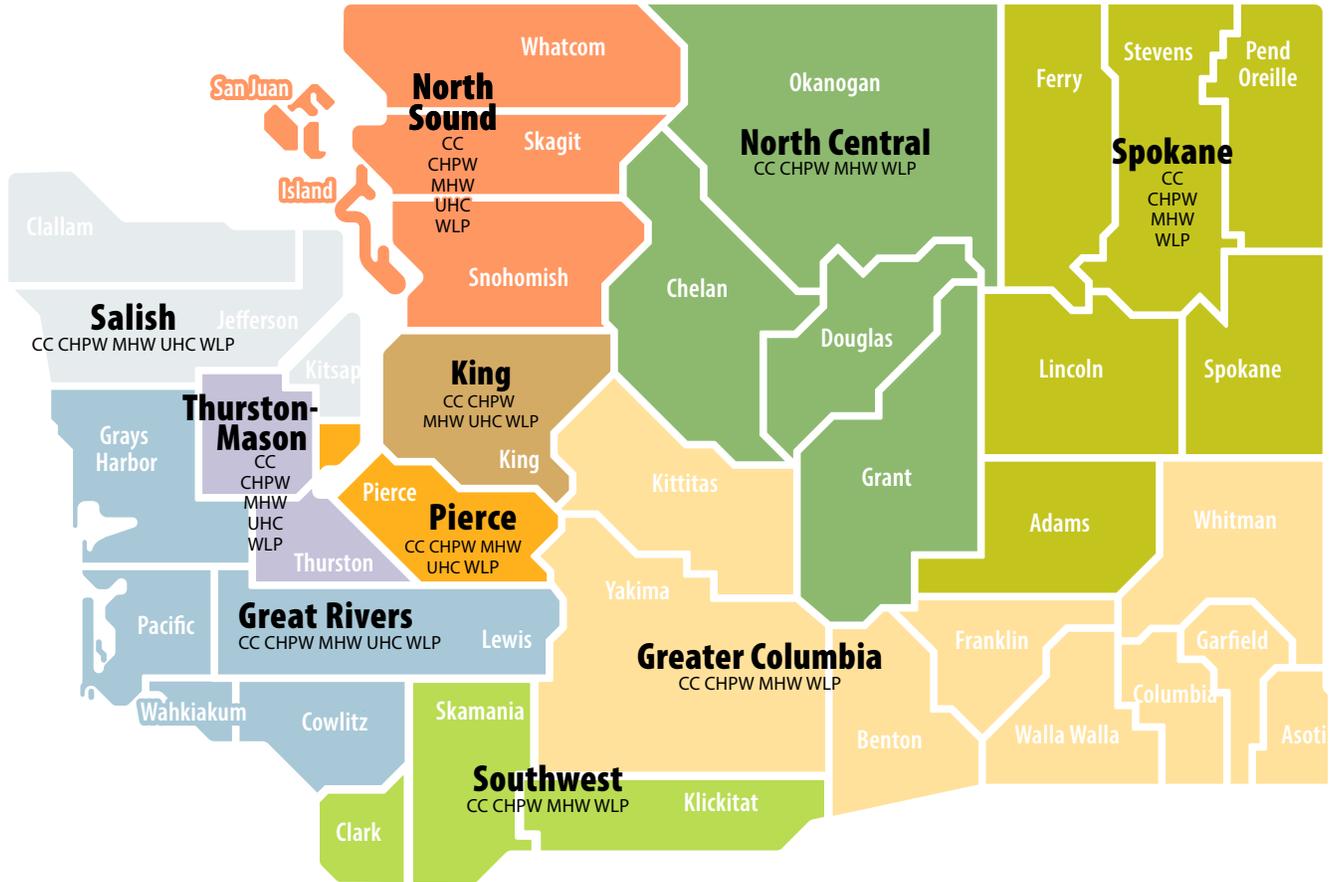
- طلب التغيير عبر الإنترنت على <https://fortress.wa.gov/HCA/p1contactus/> اختر "عميل" ثم حدد موضوع "التسجيل / تغيير خطط الصحة".



# ما هي الرعاية المُدارة؟

توفر Apple Health خطط رعاية مُدارة في كل المناطق على مستوى الولاية. تنسّق خطتك خدمات الصحة البدنية، والصحة النفسية، وعلاج اضطرابات تعاطي المخدرات لتوفير رعاية شاملة للشخص ضمن خطة صحية واحدة. وخدمات علاج الاضطراب الناتج عن تناول المواد الكحولية أو المخدرات.

## خريطة منطقة خدمة الرعاية الصحية المُدارة من قبل Apple Health



مناطق الرعاية المُدارة المتكاملة

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

Apple Health Foster Care (على مستوى الولاية)



† Apple Health Foster Care هو برنامج على مستوى الولاية

يتم توفير الرعاية المُدارة من خلال Apple Health Core Connections (الرعاية المنسقة في واشنطن - CC).

تم تقديم الخطط الصحية

CC	- Coordinated Care
CHPW	- Community Health Plan of Washington
MHW	- Molina Healthcare of Washington
UHC	- UnitedHealthcare Community Plan of Washington
WLP	- Wellpoint Washington (المعروفة سابقًا باسم Amerigroup)

# مصفوفة منطقة خدمات الرعاية الصحية التي تديرها Apple Health

مصفوفة منطقة الخدمة - يناير 2025

County	Community Health Plan of Washington	Coordinated Care	Molina Healthcare of Washington	United Healthcare of Washington	Wellpoint Washington (المعروفة سابقاً باسم Amerigroup)
Adams	X	X	X		X
Asotin	X	X	X		X
Benton	X	X	X		X
Chelan	X	X	X		X
Clallam	X	X	X	X	X
Clark	X	X	X		X
Columbia	X	X	X		X
Cowlitz	X	X	X	X	X
Douglas	X	X	X		X
Ferry	X	X	X		X
Franklin	X	X	X		X
Garfield	X	X	X		X
Grant	X	X	X		X
Grays Harbor	X	X	X	X	X
Island	X	X	X	X	X
Jefferson	X	X	X	X	X
King	X	X	X	X	X
Kitsap	X	X	X	X	X
Kittitas	X	X	X		X
Klickitat	X	X	X		X
Lewis	X	X	X	X	X
Lincoln	X	X	X		X
Mason	X	X	X	X	X
Okanogan	X	X	X		X
Pacific	X	X	X	X	X
Pend Oreille	X	X	X		X
Pierce	X	X	X	X	X
San Juan	X	X	X	X	X
Skagit	X	X	X	X	X
Skamania	X	X	X		X
Snohomish	X	X	X	X	X
Spokane	X	X	X		X
Stevens	X	X	X		X
Thurston	X	X	X	X	X
Wahkiakum	X	X	X	X	X
Walla Walla	X	X	X		X
Whatcom	X	X	X	X	X
Whitman	X	X	X		X
Yakima	X	X	X		X
رعاية الحضانة (على مستوى الولاية)		X			



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

## اختيار موفر الرعاية الأولية

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

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

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

يمكنك تحديد نوع جنس موفر الرعاية الأولية الخاص بك الذي تفضله. ويمكنك أيضًا طلب موفر رعاية يتحدث بلغتك، أو متخصص في الإعاقة التي تعاني منها، أو يفهم ثقافتك.

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

## إذا كان لديك موفر رعاية أولية بالفعل

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

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

## كيفية تحديد موعد

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

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

## خدمات الصحة السلوكية

في حالة تسجيلك في Apple Health، فإنك تتمتع بإمكانية الوصول إلى خدمات الصحة النفسية وخدمات علاج الاضطراب الناتج عن تناول المواد الكحولية أو المخدرات (والمعروفة مجتمعة باسم خدمات الصحة السلوكية). خدمات الصحة السلوكية متضمنة في حزمك من مزايا خطة الرعاية المُدارة.

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

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



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

**علاج التدخل السريع** - الوقت محدود، حتى تقلل من مشكلة استخدام المواد. لست بحاجة إلى تقييم اضطراب تعاطي المخدرات في العيادة الخارجية قبل هذه الخدمة.

**إدارة الامتناع (إزالة السمية)** - يساعد في تقليل استخدامك للكحول أو المخدرات الأخرى بمرور الوقت، حتى يصبح من الآمن التوقف عن الاستخدام. لست بحاجة إلى تقييم اضطراب تعاطي المخدرات في العيادة الخارجية قبل هذه الخدمة.

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

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

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

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

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



مهارات حياتية مستقلة.

**التقييم والعلاج/ العلاج بدخول المستشفى** - الرعاية اللازمة طبيًا للمرضى الداخليين في حالات الأزمات، بما في ذلك المبيت في المستشفى أو الإقامة لمدة أطول في المستشفى أو أي مكان آخر لتوفير رعاية مكثفة للعلاج السلوكي. لا تحتاج إلى تقييم الصحة السلوكية للمرضى الخارجيين قبل هذه الخدمة.

**خدمات الاستقرار** - توفر في منزلك أو ما شابهه للمساعدة على تجنب الإقامة بمستشفى. لست بحاجة إلى تقييم الصحة السلوكية للمرضى الخارجيين قبل هذه الخدمة.

**إدارة حالة إعادة تأهيل** - تنسيق بين خدمات علاج صحية نفسية داخل وخارج مستشفى. لست بحاجة إلى تقييم الصحة السلوكية للمرضى الخارجيين قبل هذه الخدمة.

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

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

**تقييم نفسي** - الاختبار يساعد في التشخيص والتقييم والخطة العلاجية.

## خدمات الأزمة

تتوفر خدمات الأزمة على مدار 24 ساعة والغرض منها المساعدة على استقرارك في حالة الأزمة، ويتم توفيرها في أفضل موقع يلبي احتياجاتك. لست بحاجة إلى تقييم الصحة السلوكية للمرضى الخارجيين للحصول على هذه الخدمات.

• للمساعدة الفورية، اتصل بـ 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى توفر غرفة لحالات الطوارئ. اتصل بالرقم 988 لحالات الطوارئ المتعلقة بالصحة النفسية. لست بحاجة إلى ترخيص لخدمات الأزمة.

• لمعرفة دليل خطوط الأزمة بالولاية، تفضل بزيارة:  
[hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines](http://hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines)

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

• لخط الخدمة الوطني لمنع الانتحار: اتصل أو أرسل رسالة إلى الرقم 988 أو اتصل على رقم 1-800-273-8255 (مستخدمو TTY يتصلون على رقم 1-800-799-4889).



## قد تشمل خدمات الصحة النفسية على ما يلي: إدارة الرعاية الصحية على ما يلي:



**تقييم الصحة النفسية للمرضى الخارجيين** - يحدد احتياجاتك وأهدافك ويساعد مقدم الرعاية الصحية النفسية 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 النفسية 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 نفسية لمساعدتك على تحقيق أهدافك في برنامج الخدمات الخاص بك.

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

**دعم يومي** - برنامج مكثف لتعليم ومساعدة المريض في اكتساب

## 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 سيائل ومشروع NATIVE الخاص بمدينة سبوكن. يعرف مقدمو الخدمات في هذه المنشآت احتياجاتكم الثقافية والمجتمعية والرعاية الصحية.

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



إدارة حالات الرعاية الأولية (PCCM) هو برنامج Apple Health الذي يدعم إدارة وتنسيق رعايتك الصحية، بما في ذلك إحالتك إلى أخصائي ومشاركة معلوماتك الطبية والصحية مع المتخصصين عند الضرورة، وذلك للتقييم والعلاج. وإذا كنت مهتمًا ببرنامج إدارة حالات الرعاية الأولية (PCCM)، فيمكنك أن تسأل منشآت الخدمات الصحية الهندية (IHS) أو برنامج الصحة القبلية أو برنامج الصحة الهندي في المناطق الحضرية (UIHP) إذا كانوا يشاركون في برنامج إدارة حالات الرعاية الأولية (PCCM) وإذا كان بإمكانك التسجيل فيه. كما يمكنك التسجيل أو إلغاء التسجيل من برنامج إدارة حالات الرعاية الأولية (PCCM) في أي وقت، ولكن تسجيلك أو إلغاء تسجيلك لن يصبح ساري المفعول حتى الشهر التالي الذي ستسفيد فيه.

### طرق الحصول على الرعاية الصحية

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

- في تغطية Apple Health بدون خطة الرعاية المُدارة، يمكنك اختيار أي موفر رعاية يشارك في برنامج رسوم Apple Health مقابل الخدمة ويقبل المرضى حاليًا. ويجب أن يلبي موفروا الرعاية جميع متطلبات التراخيص الصادرة من الولاية. وللحصول على مقدم خدمة Apple Health مقابل الرسوم، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني <https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider>.

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

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

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

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

### إدارة حالات الرعاية الأولية

تقدم بعض منشآت الخدمات الصحية الهندية (IHS) وبرامج الرعاية الصحية القبلية وبرنامج الصحة الهندي في المناطق الحضرية (UIHP) إدارة حالات الرعاية الأولية (PCCM) إذا اخترت تغطية Apple Health بدون خطة الرعاية المُدارة.

## معلومات للعملاء المسجلين في برنامج Apple Health Expansion

إذا كنت مهاجرًا تبلغ من العمر 19 عامًا أو أكثر، وتستوفي شروط الأهلية، فإنك تحصل على تغطيتك الصحية ضمن برنامج Apple Health Expansion.

بموجب هذا البرنامج، يتم تسجيلك في خطة صحية مُقدّمة في مقاطعتك. تدير هذه الخطة الصحية التغطية الصحية الخاصة بك، وهي نقطة اتصالك للحصول على المساعدة في الحصول على الخدمات وتنسيق الرعاية الصحية الخاصة بك.

تعرف على مزيد من المعلومات عن Apple Health Expansion من خلال الرابط [hca.wa.gov/apple-health-expansion](https://hca.wa.gov/apple-health-expansion).

### الخطط الصحية المتاحة

لديك حرية الاختيار بين ثلاث خطط صحية على الأقل في المقاطعة التي تعيش فيها. تفضل زيارة [hca.wa.gov/ahe-service-area-map](https://hca.wa.gov/ahe-service-area-map) للاطلاع على الخطط المتاحة في مقاطعتك.

يمكنك تغيير خطتك الصحية في أي وقت. عادةً ما تدخل التغييرات حيز التنفيذ في أول الشهر التالي، استنادًا إلى وقت إجراء التغيير. يمكنك التواصل مع هيئة الرعاية الصحية على الرقم 1-800-562-3022 لإعلامنا باختبارك (اختيارًا)، بما في ذلك أي تغيير ترغب في إجرائه، وطرح أي أسئلة لديك. هناك العديد من الطرق لتغيير خطتك، تعرف على مزيد من المعلومات عنها من خلال الرابط [hca.wa.gov/change-my-plan](https://hca.wa.gov/change-my-plan).

### المزايا والخدمات

تشمل Apple Health Expansion معظم الخدمات المُغطاة ضمن برامج Apple Health الأخرى. لديك إمكانية الحصول على الخدمات الطبية، ورعاية الأسنان، والصيدلية، وخدمات الصحة السلوكية ضمن تغطية Apple Health Expansion الخاصة بك.

ولا تتوفر بعض الخدمات ضمن تغطية Apple Health Expansion. وتشمل هذه الخدمات على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- الفحص الدوري، والتشخيص، والعلاج المبكر (EPSDT)
- الإشراف الداعم
- التمريض الخاص
- الرعاية طويلة الأجل في منشآت التمريض
- منشآت الرعاية المتوسطة
- برنامج المنزل الصحي
- الخدمات ذات الصلة بالحمل وما بعد الحمل

إذا كانت لديك أسئلة عن تغطيتك الصحية، فتواصل مع خطة الرعاية الصحية الخاصة بك. يكون رقم الهاتف الخاص بخطتك الصحية مدرجًا في الصفحة 5 من هذا الكتيب.

## تغطية Apple Health لأسرتك.

تتوفر برامج Apple Health التالية بغض النظر عن حالة المواطنة أو الهجرة.

### Apple Health للأطفال

- من الممكن أن يكون الأطفال حتى عمر 19 عامًا مؤهلين للحصول على خيار التغطية المجانية هذا. تعرف على مزيد من المعلومات من خلال الرابط [hca.wa.gov/apple-health-children](https://hca.wa.gov/apple-health-children).

### Apple Health للنساء الحوامل

- إذا أصبحت حاملاً أثناء تسجيلك في برنامج Apple Health Expansion، فسيتم نقلك إلى Apple Health للنساء الحوامل. تعرف على مزيد من المعلومات من خلال الرابط [hca.wa.gov/apple-health-pregnant-individuals](https://hca.wa.gov/apple-health-pregnant-individuals).

- احرصي على تحديث طلب التقديم الخاص بك دائماً من خلال الإبلاغ عن أي تغييرات خلال 30 يوماً، بما في ذلك حالات الحمل.

### After-Pregnancy Coverage (تغطية ما بعد الحمل)

- يغطي هذا البرنامج النساء اللاتي انتهى حملها خلال آخر 12 شهراً. تعرف على مزيد من المعلومات من خلال الرابط [hca.wa.gov/apc](https://hca.wa.gov/apc).
- احرصي على تحديث طلب التقديم الخاص بك دائماً من خلال الإبلاغ عن أي تغييرات خلال 30 يوماً، بما في ذلك وقت انتهاء حملك.

### Family Planning Only (تنظيم الأسرة فقط)

- يوفر هذا البرنامج تغطية للأفراد من أجل الحصول على خدمات تنظيم الأسرة. تعرف على مزيد من المعلومات من خلال الرابط [hca.wa.gov/family-planning](https://hca.wa.gov/family-planning).



## مناصرو الصحة السلوكية

مناصر الصحة السلوكية هو شخص متاح لتقديم مساعدة مجانية وسرية لحل المخاوف المتعلقة بخدماتك للصحة السلوكية. يمكنه مساعدتك إذا كان لديك تظلم، أو طعن، أو جلسة استماع إدارية تتعلق بالصحة السلوكية لحل مخاوفك. مناصرو الصحة السلوكية مستقلون عن خطتك الصحية أو منظمة الخدمات الإدارية للصحة السلوكية (BH-ASO).

يمكنك الوصول لكل المناطق عبر الهاتف. 1-800-366-3103 أو راسل مكتب مناصرة الصحة السلوكية بالبريد الإلكتروني على العنوان [info@obhadvocacy.org](mailto:info@obhadvocacy.org)

المنطقة	المقاطعات	البريد الإلكتروني	أرقام الهاتف
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	<a href="mailto:greatrivers@obhadvocacy.org">greatrivers@obhadvocacy.org</a>	360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	<a href="mailto:greatercolumbia@obhadvocacy.org">greatercolumbia@obhadvocacy.org</a>	509-808-9790
King	King	<a href="mailto:kingcounty@obhadvocacy.org">kingcounty@obhadvocacy.org</a>	206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	<a href="mailto:northcentral@obhadvocacy.org">northcentral@obhadvocacy.org</a>	509-389-4485
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	<a href="mailto:northsound@obhadvocacy.org">northsound@obhadvocacy.org</a>	360-528-1799
Pierce	Pierce	<a href="mailto:piercecounty@obhadvocacy.org">piercecounty@obhadvocacy.org</a>	253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	<a href="mailto:salish@obhadvocacy.org">salish@obhadvocacy.org</a>	360-481-6561
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	<a href="mailto:spokaneregion@obhadvocacy.org">spokaneregion@obhadvocacy.org</a>	509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	<a href="mailto:southwestern@obhadvocacy.org">southwestern@obhadvocacy.org</a>	509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	<a href="mailto:thurstonmason@obhadvocacy.org">thurstonmason@obhadvocacy.org</a>	360-489-7505

ومن الأفضل أن تستعين بمترجم محترف بدلاً من إحضار أحد أفراد العائلة أو صديق للترجمة. فالمتجمون الفوريون مُدربون على فهم مصطلحات الرعاية الصحية. وسوف يساعدونك أنت وموفر الرعاية الخاص بك على أن يفهم بعضكم بعضًا. يرجى زيارة الموقع الإلكتروني [hca.wa.gov/interpreter-services](http://hca.wa.gov/interpreter-services) للحصول على مزيد من المعلومات.

## يمكنك الحصول على المساعدة في توفير وسيلة للنقل



قد تكون مؤهلاً للحصول على مساعدة في النقل لحضور موعد الرعاية الصحية الخاص بك بدون تكلفة. ويجب أن يكون الموعد للخدمات المسموح بها من قبل Apple Health. وسائل النقل الشائعة والمتوفرة تتضمن: الحافلات العامة 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: [hca.wa.gov/transportation-help](http://hca.wa.gov/transportation-help)



## الخدمات التي تغطيها Apple Health بدون التسجيل في خطة الرعاية المُدارة

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

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

## الخدمات التي قد تحتاجها للوصول إلى الرعاية الصحية

### 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.

### قد تحتاج إلى مترجم فوري

إذا لم تكن الإنجليزية هي لغتك المفضلة أو كنت من الصم أو المكفوفين الصم أو من ضعاف السمع، فهناك مترجمون متاحون للغات متعددة، بما في ذلك لغة الإشارة، وبدون تكلفة. وعندما تحجز موعدًا للحصول على الرعاية الصحية، فأخبر موظف الاستقبال بحاجتك إلى مترجم فوري. يمكن ذهاب المترجمين الفوريين للغة المُتحدثة إلى مكتب مقدم الخدمة، أو التواصل عبر الفيديو، أو عبر الهاتف أثناء موعدك. يمكن ذهاب المترجمين الفوريين للغة الإشارة إلى مكتب مقدم الخدمة، أو التواصل عبر الفيديو أثناء موعدك.



## بطاقة تقرير خطة Washington Apple Health لعام 2024

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.



Wellpoint (Amerigroup) (المعروفة سابقًا باسم)	UnitedHealthcare	Molina Healthcare of Washington	Community Health Plan of Washington	Coordinated Care	مجالات الأداء
☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	الحصول على الرعاية
☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	الحفاظ على سلامة الأطفال
☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	الحفاظ على صحة النساء والأمهات
☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	الوقاية من الأمراض وإدارتها
☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	ضمان الرعاية المناسبة
☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	الرضا عن الرعاية المقدمة للأطفال
☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	الرضا بالخطة المخصصة للأطفال

استندت هذه التقييمات إلى معلومات تم جمعها من الخطط الصحية والاستبيانات الخاصة بأعضاء الخطط الصحية في عام 2023. (بعض البيانات المستخدمة في فئة "الحصول على الرعاية" من عام 2022). تم مراجعة هذه المعلومات للتأكد من دقتها من قبل مدققين مستقلين. لم يتم تعديل نتائج أداء الخطة الصحية وفقًا للاختلافات في عدد الأعضاء أو مناطق الخدمة.

الموضوع الرئيسي: مقارنة الأداء بجميع خطط Apple Health	
☆☆☆	أعلى من المتوسط
☆☆☆	متوسط
☆☆☆	أقل من المتوسط

### تعريفات منطقة الأداء

#### الحصول على الرعاية

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

#### الحفاظ على صحة الأطفال

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

#### الحفاظ على صحة النساء والأمهات

- تحصل النساء على الفحوصات الصحية الهامة، مثل فحوصات الكشف عن سرطان عنق الرحم
- تحصل الأمهات الجدد والحوامل على الرعاية التي يحتاجنها

#### الوقاية من الأمراض وإدارتها

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

#### ضمان الرعاية المناسبة

- يحصل الأعضاء على أفضل رعاية وعلاج لحالتهم

#### الرضا عن الرعاية المقدمة للأطفال

- يبلغ الأعضاء عن تصنيفات عالية للأطباء والمتخصصين والرعاية الصحية الشاملة

#### الرضا بالخطة المخصصة للأطفال

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

## عليك مسؤوليات تتلخص في أن:

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

## إذا كنت لا تشعر بالراحة من خطة التأمين الصحي الخاصة بك

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

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. ويحتمل أن تفقد خطة التأمين الصحي الخاصة بك. وقد يحدث هذا إذا لم تحافظ على مواعيدك مع موفر الخدمة، ولم تنسق مع موفري الرعاية ولأسباب أخرى. يُرجى الاتصال بنا إذا أردت الحصول على مزيد من المعلومات.

## لك الحق في أن:

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

## إذا كنت لا تشعر بالراحة من أي قرار طبي اتخذته الخطة الصحية الخاصة بك

يحق لك أو لممتلكك المُفوض تقديم طعن شفهي أو كتابي في غضون ستين (60) يومًا تقويمياً. 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 5 أيام تقويمية.
- يجب معالجة مصادر القلق لديك بأقصى سرعة ممكنة، على أن يكون ذلك في مدة أقصاها 28 يومًا تقويمياً.
- يجب على خطتك الصحية تقديم إخطار كتابي لك بقرارها وأن تساعدك على رفع طعن.

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

## ملاحظة حول الخصوصية

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

يجب على جميع الخطط الصحية وفقاً 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 [hca.wa.gov](http://hca.wa.gov) ثم اضغط على "الخصوصية" في أسفل الصفحة. إذا كنت ترغب في قراءة سياسة الخصوصية الخاصة بخطة الصحة، فاتصل على خدمات الأعضاء بخطتك الصحية أو تفضل بزيارة موقع ويب الخطة.

## أين تحصل على إجابات عن استفساراتك

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

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

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

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

Washington State  
Health Care Authority

P.O. Box 42719  
Olympia, WA 98504-2719  
HCA 19-046 AR (12/24) Arabic