



歡迎

加入 Washington Apple Health

僅限行為保健服務



[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፣ አሰተርጓሚ 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 ဘာသာစကားအထောက်အကူဆောင်ရွက်မှုများကို 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, ມີໄວ້ໃຫ້ຟຣີໂດຍບໍ່ຄິດຄ່າ. ໂທຫາເລກ 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Pashto] په انګلیسي ژبه باندې ډیو هیلو، په شمول د ژباړونکي او د چاپ شوي موادو ژباړه کولو د مرستې خدمتونه، پرته له تادیبي په وړیا 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 ਅੰਨੁਵਾਦ 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] ተርጓሚትን ናይ ዝተፅሓፉ ማተርያላት ትርጉምን ሓዊሱ ናይ ቋንቋ ሓዝ ግልጋሎት፤ ብዘይ ምንም ክፍሊት ይርከቡ። ብ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ደውሉ።

[Ukrainian] Мовна підтримка, у тому числі послуги перекладачів та переклад друкованих матеріалів, доступна безкоштовно. Зателефонуйте за номером 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Vietnamese] Các dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ, bao gồm thông dịch viên và bản dịch tài liệu in, hiện có miễn phí. Gọi 1-800-562-3022 (TRS: 711).

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



目錄

歡迎加入 Washington Apple Health	[4]
您的服務卡	[6]
您的保健計劃成員證	[7]
危機服務	[8]
可用服務	[9]
行為健康宣導者	[10]
您可能需要的醫療保健服務	[12]
美國印第安人和阿拉斯加原住民須知	[13]
您的權利與責任	[14]
聯絡我們/資源	[16]

本手冊的免責聲明：

本手冊將向您介紹行為保健益處（心理健康和藥物及物質濫用治療服務），並向您解釋您的權利與責任、如何存取服務以及如何變更行為保健計劃。請注意，本手冊不具有任何法律權利或權益。您不應依賴本手冊作為 Apple Health 資訊的唯一來源（請聯絡醫療輔助方案）。您可以透過「**法律和規則**」頁面查看醫療保健機構網站，以獲取有關 Apple Health 的詳細資訊，地址如下所示：

hca.wa.gov/about-hca/rulemaking。



歡迎加入 Washington Apple Health

您收到本手冊，是因為您將透過 Washington Apple Health (Medicaid) 獲得行為保健保險。Washington 醫療保健機構 (HCA) 管理 Apple Health 並管理醫療計劃合作，以提供行為衛生服務覆蓋範圍。稍後，您將收到來自健康計劃的「行為保健益處手冊」。該手冊將詳細介紹您的福利。

關於行為保健益處

在大多數的縣，Apple Health 客戶皆是從一項託管保健計劃獲得其身體保健和行為保健服務。(行為保健包括心理健康和物質濫用疾病治療 服務。)

您收到本手冊，是因為您透過一些其他方式獲得身體保健服務。(相關範例請參見第 11 頁。)託管照護計劃將會僅提供您的行為保健服務。

您的行為保健計劃

保健計劃向所列縣中的 Apple Health 客戶提供行為保健服務。

您將收到一封信，告知您提供行為保健服務的管理護理保健計劃的名稱。如果您正在接受行為保健服務，或使用這些服務時遇到問題，請聯絡此保健計劃。

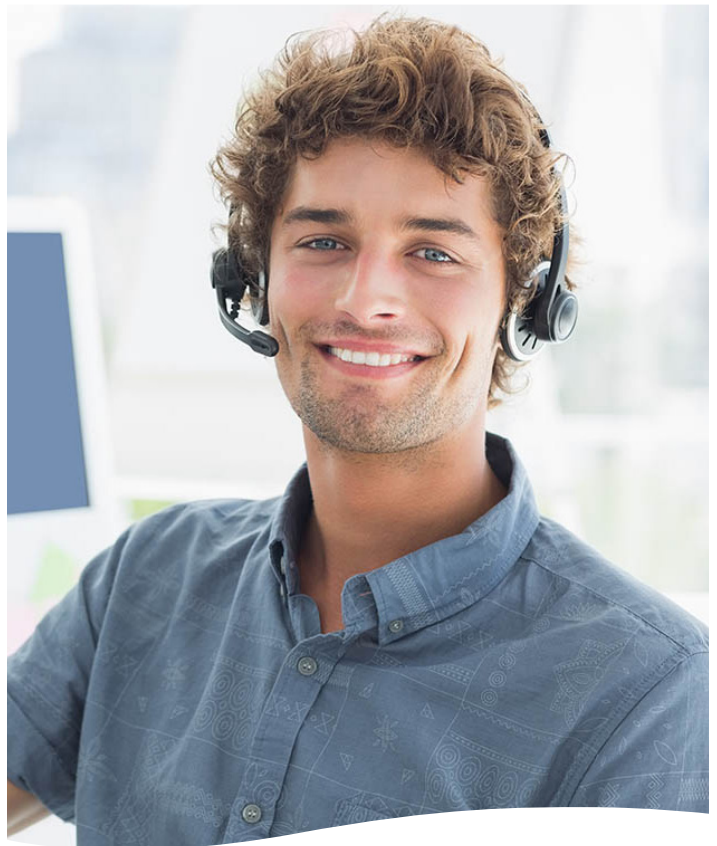
計劃選擇

您可在您所居住的縣中，從至少三項託管照護計劃中進行選擇。查閱下一頁上的表。找到您的縣和您的計劃選擇。

變更行為保健計劃

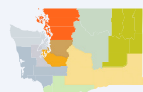
您有權隨時請求變更行為保健計劃。取決於您何時提出請求，新的計劃通常在下個月的第一天開始。要切換計劃，您可：

- 線上：<https://www.waproviderone.org/client>
- 致電：Apple Health 客戶服務電話 1-800-562-3022 (TRS:711)
- 電子郵件：<https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus>



託管照護組織 (針對「僅限行為健康服務」福利)

縣名	Community Health Plan of Washington	Coordinated Care	Molina Healthcare of Washington	United Healthcare of Washington	Wellpoint Washington (原 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
Foster Care (statewide)		X			



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

您的服務卡



您會以郵寄方式收到兩張卡：您的服務卡和您的保健計劃身份識別卡。

您的服務卡（如圖所示）來自於醫療保健機構。請保存好此卡。它表明您已加入 Washington Apple Health。您不必激活您的服務卡。HCA 會在寄給您之前激活此卡。每個人都將擁有伴隨其終生的獨特 ProviderOne 客戶號碼。

您的服務卡包括：

- ProviderOne 識別號碼
- 發放日期
- ProviderOne 網站
- 客戶服務聯絡資訊

如果需要申請補發卡，請參見「如果您未收到卡或丟失卡」。

ProviderOne

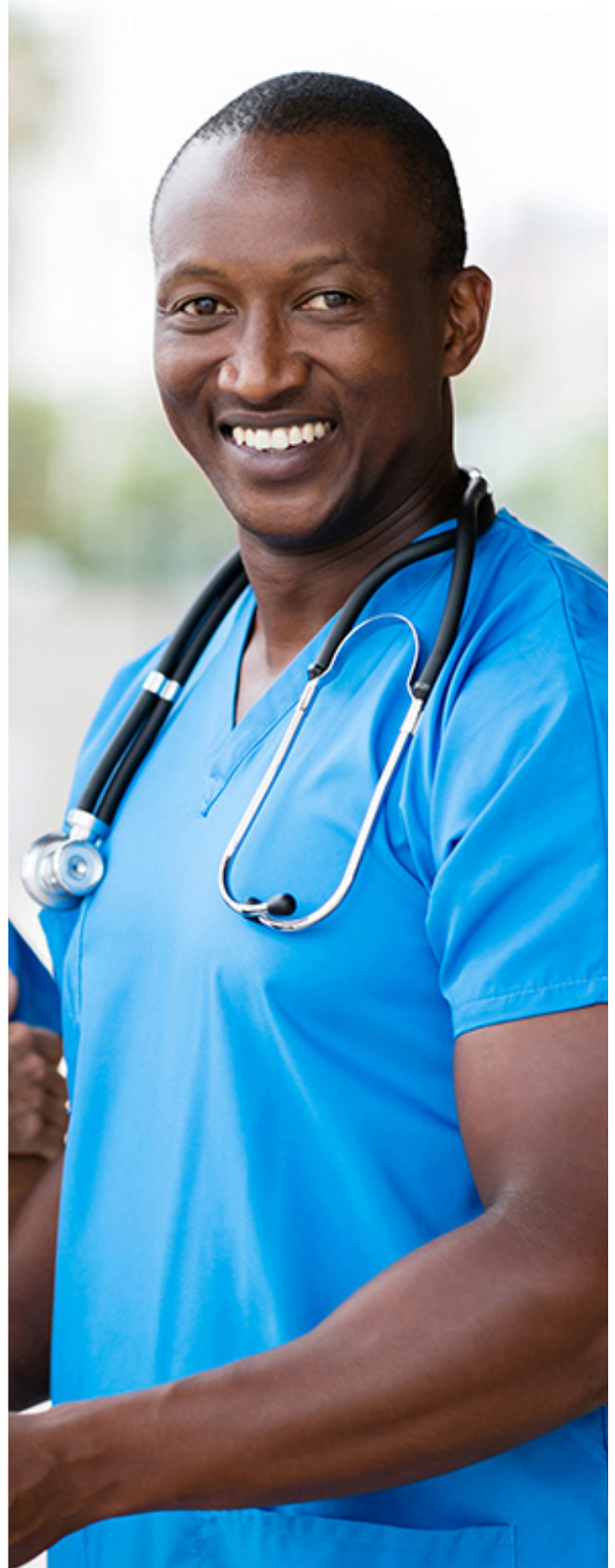
您會在服務卡上看到「ProviderOne」字樣。ProviderOne 是一個資訊系統，為我們協調保健計劃，並幫助我們在不同的時間向您發送資訊。卡片上的數字是您的 ProviderOne 客戶編號（九位數，以 WA 結尾）。

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

如果您有之前的 Apple Health 保險，我們將不會為您郵寄新卡。您的舊卡仍然有效，即使您的保險有所中斷。您的 ProviderOne 客戶編保持不變。

如果您未收到卡或丟失卡

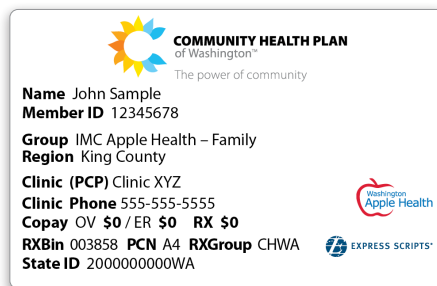
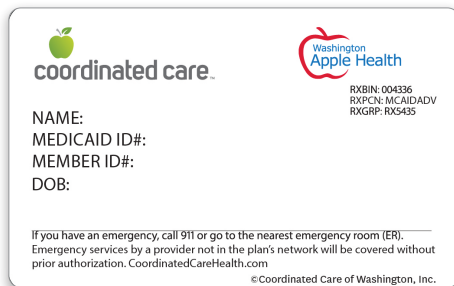
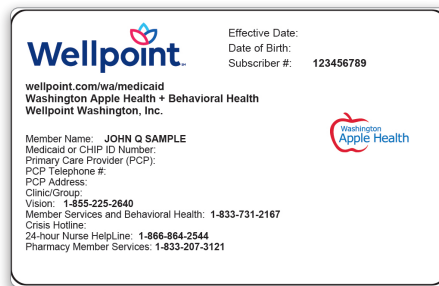
如果您在成功完成 Apple Health 註冊後兩週內未收到服務卡或如果您丟失卡，請致電衛生保健機構的 Apple Health 客戶服務中心，電話號碼為 1-800-562-3022。



您的保健計劃卡

在您註冊 Apple Health 數週後，您將從託管照護保健計劃收到一張 ID 卡。他們將提供行為保健服務以及有關如何使用這些服務的更多資訊。請也保存好此卡！

在您約見行為保健提供商時，請攜帶服務卡和計劃 ID 卡。您可能還需要帶照片的身份證明。



「僅限行為健康服務」聯絡方式

託管照護計劃	主要電話號碼	網站
Community Health Plan of Washington (CHPW)	1-800-440-1561	chpw.org
Coordinated Care (CC)	1-877-644-4613	coordinatedcarehealth.com
Molina Healthcare of Washington (MHW)	1-800-869-7165	molinahealthcare.com
UnitedHealthcare Community Plan (UHC)	1-877-542-8997	uhcommunityplan.com
Wellpoint Washington (WLP)	1-833-731-2167	wellpoint.com/wa/medicaid

註：並非所有計劃都適用於所有縣或計劃。

如果您在收到卡前需要行為保健服務

如果您在收到卡片前需要行為衛生保健提供商，請隨身攜帶註冊信。只要提供商在計劃網路（與您的保健計劃合作）中，您可以前往任何行為保健提供商處。請聯絡您的醫療計劃處，以獲取其網路中的提供商列表。

您也可以致電行為保健計劃尋求幫助，即使您未收到服務卡或保健計劃 ID 卡。

在您（或您的子女）存在以下情況時，請致電保健計劃成員服務號碼：

- 需要獲得精神衛生服務。
- 需要獲得物質濫用治療。
- 您的計劃出現問題。
- 想要變更提供商。
- 丟失保健計劃 ID 卡，並想重新申請一張。
- 需要特殊行為衛生保健需求（或您的孩子需要）。

危機服務

危機服務 24 小時提供，旨在穩定處於危急狀況者的病情；並在最適合滿足患者需求的地點立即提供。在獲得這些服務之前，**不**要求您必須接受門診行為健康評估。

- 如需緊急幫助，請撥打 911 或前往最近的醫院急診室。
- 心理健康急診請撥打 988。危機服務無需授權。
- 如需國家危機熱線電話簿，請造訪：
hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines。
- 華盛頓州康復幫助熱線是一條 24 小時危機干預和轉介線路，專門面向那些遭受心理健康、藥物濫用和嗜賭問題的人士。致電 1-866-789-1511 (TTY 206-461-3219)；傳送電子郵件至 recovery@crisisclinic.org，或造訪 warecoveryhelpline.org。青少年可於指定時間相互交流：致電 1-866-833-6546，傳送電子郵件至 teenlink@crisisclinic.org，或造訪 866teenlink.org。
- 全美預防自殺生命線：致電 或傳送短訊 988，或致電 1-800-273-8255 (TTY 使用者請致電 1-800-799-4889)。



哪些服務在行為保健計劃中可用？

在治療心理健康和藥物濫用時，您會得到大量治療和服務。下表介紹了您的行為保健計劃中所涵蓋的服務。如果您需要服務或遇到問題，請致電保健計劃處。他們可以幫您協調和獲得您需要的保健服務。

物質濫用疾病治療服務：

評估 – 由保健提供者進行「訪問」，以便確定您需要的服務。

簡短的干預和轉介治療 – 時間有限，以減少問題的使用。在獲得此項服務之前，不需要門診物質濫用疾病評估。

減量管理 (Detoxification) – 幫助您隨著時間的推移減少酒精或其他藥物的使用，直到安全停止使用。（此服務不包含醫院治療。）在獲得此項服務之前，不需要門診物質濫用疾病評估。

門診治療 – 在您的社區進行個人和小組輔導會話。

強化門診治療 – 更加頻繁的個人和小組輔導會話。

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

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

個案管理 – 幫助發現醫療、社交、教育及其它服務。

心理健康服務：

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

個人治療服務 – 諮詢和/或設計的其他活動，以便滿足您服務計劃中的目標。

用藥管理 – 授權人員開具處方藥和您談論副作用。

用藥監控 – 各種服務，用來檢查您的藥物如何發揮作用，並幫助您正確服用。

小組治療服務 – 輔導擁有類似挑戰的其他人。

同伴支援 – 幫助導航精神衛生系統和實現恢復目標，該目標由在精神疾病恢復方面受過培訓的人員提供。

簡短的干預和治療 – 專注於特定問題的短期輔導。

家庭治療 – 以家庭為中心的輔導，幫助建立更緊密的關係，並解決問題。

高強度治療 – 由精神衛生服務提供者團隊提供的服務，以幫助您達到服務計劃中的目標。

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

日間支援 – 強化項目，學習或協助獨立生活能力。

評估和治療/社區住院 – 必要的醫療住院危機護理，包括在醫院或其他環境中的夜間或長期住院治療，以提供針對行為健康問題的強化型護理。在獲得此項服務之前，不需要門診行為健康評估。

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

康復個案管理 – 您的住院和門診精神衛生服務的協調。此項服務可能成為您的個案接收評估的組成部份。

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

特殊群體評價 – 由負責治療兒童、成年人和不同文化背景人員的專家提供的治療計劃協助。

心理評估 – 有助於診斷、評估和治療計劃的測試。

行為健康宣導者

行為健康宣導者是可以提供免費、保密協助的個人，他/她可以協助您解決與行為健康服務有關的問題。如果您想要提出有關行為健康的申訴、上訴或行政聽證會申請以解決您的疑慮，行為健康宣導者也可提供協助。行為健康宣導者獨立於您的醫療保健計劃或行為健康管理服務組織(BH-ASO)。

致電 1-800-366-3103 可與各個地區聯絡。或請傳送電子郵件至行為健康宣導者辦公室：
info@obhadvocacy.org

地區	縣名	電子郵箱	電話號碼
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	greatrivers@obhadvocacy.org	360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	greatercolumbia@obhadvocacy.org	509-808-9790
King	King	kingcounty@obhadvocacy.org	206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	northcentral@obhadvocacy.org	509-389-4485
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	northsound@obhadvocacy.org	360-528-1799
Pierce	Pierce	piercecounty@obhadvocacy.org	253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	salish@obhadvocacy.org	360-481-6561
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	spokaneregion@obhadvocacy.org	509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	southwestern@obhadvocacy.org	509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	thurstonmason@obhadvocacy.org	360-489-7505

如果您需要保健

心理健康	請致電您的行為保健計劃或心理健康服務提供商。
物質濫用治療服務	請致電您的行為保健計劃或物質濫用治療提供商。
業餘時間保健	請致電全天候行為保健計劃護理顧問熱線。
危機服務	請瀏覽 hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines 。
緊急保健	請致電 911 或前往可提供幫助的距離最近的急救服務提供者。您或您認識的某人立即致電行為保健計劃，以報告您的緊急情況。此熱線全天候可用。
離家護理	如果並非緊急情況，請致電行為保健提供商或護理顧問熱線（見計劃 ID 卡）。

我的身體醫療保健有何益處？

您的行為保健計劃僅涵蓋心理健康服務和物質濫用治療服務。您透過一些其他方式獲得身體保健服務，例如：

- Medicare 或私人醫療保險。
- 專門針對寄養兒童的 Apple Health 託管照護保健計劃（華盛頓州協調照護）。
- 主要保健案例管理 (PCCM) 計劃。PCCM 客戶會透過印第安人健康中心獲得身體醫療保險。
- 「不帶託管保健計劃」之 Apple Health 保險。

您的行為保健計劃和身體保健照護保險共同提供全身完整覆蓋服務（身體健康、心理健康和物質濫用治療服務）。



您可能需要的醫療保健服務



如果您身患殘疾

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



您可能需要一位翻譯員

如果英語並非您的首選語言或者您耳聾、聾盲或有聽力障礙，我們可免費提供多種語言的專業翻譯，包括手語翻譯。當您預約醫療保健時，請告訴接待員您是否需要翻譯。在接受門診服務期間，口語翻譯可以前往服務提供者的辦公室或透過視訊或電話為您服務。在接受門診服務期間，手語翻譯可以前往服務提供者的辦公室或透過視訊為您服務。

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



您可以獲得交通幫助

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



美國印第安人和阿拉斯加原住民須知

如您是美國印第安人或阿拉斯加原住民，您可能能夠透過**印第安人健康服務處、部落健康照護計劃或城市印第安人健康計劃 (UIHP)** 獲得健康照護服務，例如西雅圖印第安人健康委員會或 Spokane NATIVE 專案。這些設施中的服務提供者瞭解您的文化、社區和醫療保健需求。

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



主要醫療保健服務個案管理

若您選擇不含託管醫療保健計劃的 Apple Health 保險，則某些 IHS 設施、部落醫療保健計劃和 UIHP 可提供主要醫療保健服務個案管理 (PCCM)。PCCM 是一項 Apple Health 計劃，可幫助管理和協調您的醫療保健，包括將您轉介給專家，在必要時與專家共享您的醫療和健康

資訊以進行評估和治療。若您對 PCCM 計劃有興趣，可向您的 IHS 設施、部落醫療保健計劃或 UIHP 詢問他們是否參加 PCCM 計劃及您是否能夠加入。您可隨時加入或撤銷加入 PCCM 計劃，但直到下一個適用月份，您的加入和撤銷加入才會生效。

獲得健康照護服務的途徑

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

- 在不含託管照護計劃的 Apple Health 保險中，您可以選擇任何正在參加 Apple Health 服務費計劃且目前接收患者的服務提供商。這些服務提供商須滿足其州頒發之執照上的所有要求。要尋找 Apple Health 服務費健康服務提供商，請瀏覽 <https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider>

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

- 在 Apple Health 託管照護中，您的健康照護服務被託管照護組織 (MCO) 託管。即是說，MCO 作為您的單點聯絡人來幫助您獲得和協調照護服務。

如果您沒有任何人來管理您的照護服務，則該選項有效。

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

您的權利和責任

根據法律規定，您有獲得醫療保健服務的權利，也有保持和改善保健狀態和避免不必要開支的責任。

您具有以下權利：

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

您的責任如下所示：

- 可幫助做出有關心理健康和物質濫用治療服務的決策，包括拒絕治療。
- 堅持預約並準時。如可能遲到或需要取消預約，請致電您的醫療服務提供者辦公室。
- 向您的服務提供者提供其獲得報酬所需的資訊。
- 以禮相待您的醫療服務提供者。
- 每次赴約時帶上您的服務卡和保健計劃 ID 卡。
- 瞭解您的保健計劃及其涵蓋的服務計劃。
- 在需要時使用醫療保健服務。
- 瞭解您的保健問題並在制定康復治療計劃時盡可能多地參與。
- 向您的醫療服務提供者與保健計劃提供關於您保健的完整資訊，以便獲得您想要的護理。
- 遵守您的醫療服務提供者給出的，已經獲得您認可的護理指導。
- 正確使用醫療保健服務。
- 如果您的家庭大小發生變化（如懷孕、生育、收養）或情況發生變化（如新的位址、收入變化或有資格參加醫療保險或其他保險），請立即通知我們。
- 每年使用 Healthplanfinder 網站更新覆蓋範圍，位址為 wahealthplanfinder.org。您還可以使用此網站報告您的帳戶變化。如果您使用本地社區服務辦公室 (CSO)，請記得透過郵件或在 Washington Connection 線上完成資格請求，位址為 washingtonconnection.org。

如果您對保健計劃不滿意

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

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

您的保健計劃必須幫助您提出申訴。

如果您對保健計劃的決定不滿意

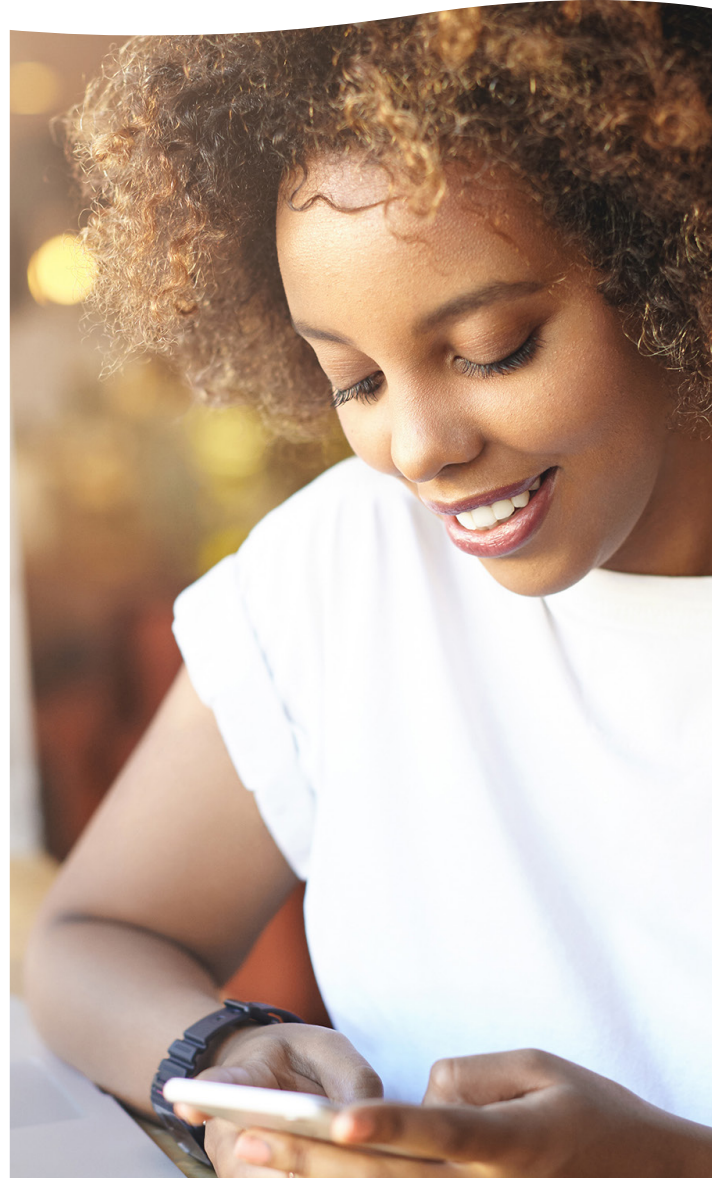
您或您的授權代表有權在六十 (60) 個日曆日內，以口頭或書面形式提出上訴。上訴是在您希望保健計劃審查其所做出的關於承保範圍或支付承保的醫療服務的決定時，提出的一種投訴。

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

保健計劃必須書面通知您其決定，並幫助您提出上訴。

隱私說明

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



根據法律規定，所有保健計劃都需要保護您的健康資訊。保健計劃和 HCA 使用並共用關於您的受保護保健資訊，以提供行為保健益處；執行治療、付款和醫療保健操作；以及出於法律允許和需要的其他原因。保健計劃和 HCA 有義務對您的保健資訊保密。

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

在哪裡可以找到問題的答案

如果您有任何疑問	資源
<ul style="list-style-type: none"> 您的 Washington Apple Health (Medicaid) 保險 	<p>網址: hca.wa.gov/apple-health</p>
<ul style="list-style-type: none"> 變更保健計劃 行為保健服務的條件 服務卡 如果您搬到其他縣, 如何獲取服務 	<p>請致電 Apple Health 客戶服務 1-800-562-3022 或將您的問題發送到 https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</p>
<ul style="list-style-type: none"> 選擇行為保健提供商 涵蓋的服務 推薦行為保健服務 保健計劃卡 	<p>您的行為保健計劃。 您的行為保健計劃電話號碼已列在此手冊的第 7 頁。</p>
<p>更改您的帳戶: 例如: 收入、婚姻狀況、懷孕、出生或領養; 或更新您的位址</p>	<p>面向兒童、孕婦、單身成人和父母/照護者的保險: wahealthplanfinder.org 或致電 1-855-923-4633 (TRS: 711)</p> <p>面向長者、失明、殘障或需要長期服務與支援之人士的保險: washingtonconnection.org 或致電 1-877-501-2233 (TRS: 711)</p>

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

Washington State
Health Care Authority

P.O. Box 42719
Olympia, WA 98504-2719
HCA 19-049 CH (12/24) Chinese