



Washington Apple Health에

오신 것을 환영합니다
행동 건강 서비스 전용



[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 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)。

[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 انګليسي ژبه باندې ډيو هيدلو، په شمول د ژباړونکي او د چاپ شوي موادو ژباړه کولو د مرستې خدمتونه، پرته له تاديبي په وړيا توګه شتون لري. دې خدمت ته لاسرسۍ موندلو لپاره دې شمېرې 1-800-562-3022 ته زنگ ووهئ (د اوريدلو يا خبرو کولو معلوليت 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).



목차

Washington Apple Health에 오신 것을 환영합니다	[4]
귀하의 서비스 카드	[6]
귀하의 건강 플랜 카드	[7]
위기 서비스	[8]
이용 가능 서비스	[9]
Behavioral Health Advocates(행동 건강 옹호)	[10]
진료를 받기 위해 필요할 수 있는 서비스	[12]
아메리카 인디언 및 알래스카 원주민 정보	[13]
귀하의 권리 & 의무	[14]
본 기관 연락처/리소스	[16]

이 안내 책자에 대한 수신 거부 의사:

이 안내 책자에서는 행동 건강 혜택(정신 건강, 물질 사용 장애 치료 서비스)을 소개하고 귀하의 권리와 책임, 서비스에 접근하는 방법, 행동 건강 플랜을 변경하는 방법 등에 대해 설명합니다. 이 안내 책자를 받았다고 해서 법적 권리나 자격이 생기는 것은 아니라는 점에 유의하십시오. 귀하께서는 본 소책자만으로 Apple Health(Medicaid)에 관한 정보를 얻으셔서서는 안 됩니다. Apple Health에 대한 자세한 정보를 원하시면 보건국 웹사이트의 Laws and Rules(법규) 페이지 hca.wa.gov/about-hca/rulemaking를 방문하여 확인하십시오.



Washington Apple Health에 오신 것을 환영합니다

이 안내 책자는 Washington Apple Health(Medicaid)를 통해 행동 건강 보장 대상인 분들에게 보내드리는 것입니다. 워싱턴 주 보건국(HCA)은 귀하의 행동 건강 서비스 보험 혜택을 제공하기 위해 Apple Health 및 관리 의료 플랜 계약을 관리합니다. 귀하는 이후에 귀하의 건강 플랜으로부터 “귀하의 행동 건강 혜택 핸드북”을 받으시게 됩니다. 보험 적용 혜택에 대한 자세한 내용을 알려드립니다.

행동 건강 혜택 정보

대부분의 카운티 내에서, Apple Health 고객은 한 가지 관리 의료 플랜으로 신체 건강 서비스 및 행동 건강 서비스 둘 다 받게 됩니다.(행동 건강 범위에는 정신 건강 및 물질 사용 장애 치료 서비스가 포함됩니다.)

이 책자는 신체 건강 서비스 대상인 분들에게 보내드리는 것입니다(11페이지 예제 참조). **관리 의료 플랜은 행동 건강 서비스만 제공합니다.**

귀하의 행동 건강 플랜

다음 페이지의 건강 플랜은 열거된 국가에 거주하는 Apple Health 고객에게 행동 건강 서비스를 제공합니다.

귀하의 행동 건강 서비스를 제공하는 관리 의료 건강 플랜의 이름을 알려주는 편지를 받게 됩니다. 현재 행동 건강 서비스를 받고 있거나 액세스하는 방법에 대한 질문이 있는 경우, 이 건강 보험에 문의하시기 바랍니다.

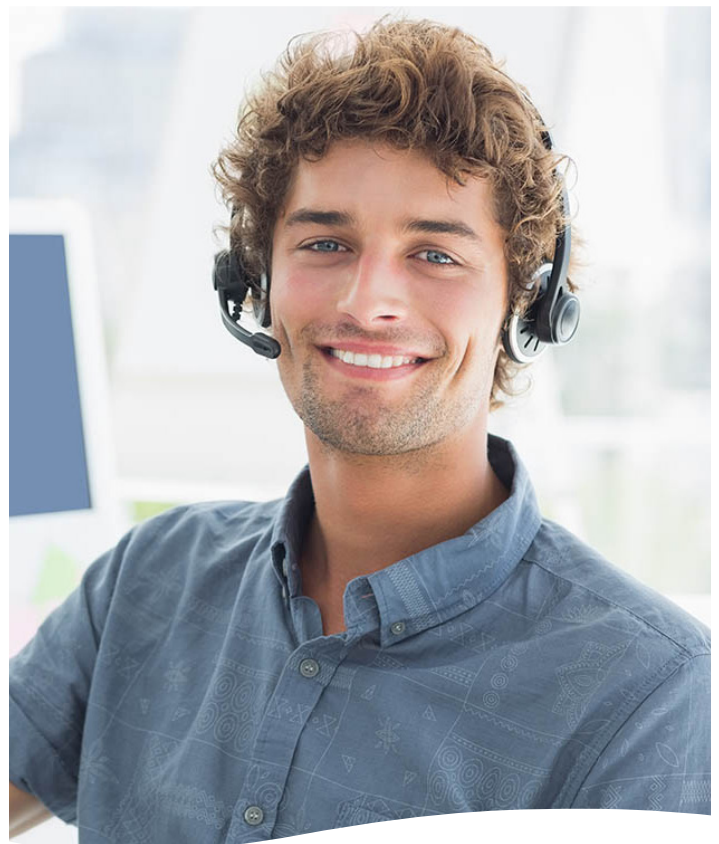
플랜 선택

거주하시는 카운티 내 적어도 3가지 관리 의료 플랜 중 선택하실 수 있습니다. 상기 표를 참조하십시오. 다음 페이지의 표를 참조하십시오.

행동 건강 플랜 변경

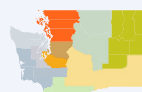
귀하는 언제든지 행동 건강 플랜의 변경을 요청할 권리가 있습니다. 요청 시기에 따라 다르지만, 새 플랜은 대체로 다음 달 1일부터 적용됩니다. 다음을 통해 플랜을 변경할 수 있습니다.

- 온라인: <https://www.waproviderone.org/client>
- 전화: Apple Health Customer Service, 1-800-562-3022(TRS:711)
- 이메일: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus>



관리 의료 조직 (행동 건강 서비스 전용 혜택)

County	Community Health Plan of Washington	Coordinated Care	Molina Healthcare of Washington	United Healthcare of Washington	Wellpoint Washington (전 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 (주 전역)		X			



주: Apple Health Foster Care는 Apple Health Core Connections(Coordinated Care of Washington)를 통해 제공되는 주 전체의 프로그램입니다.

귀하의 서비스 카드



두 개의 카드(서비스 카드 및 건강 플랜 ID 카드)를 우편으로 받아보시게 될 것입니다.

서비스 카드는 여기 사진에서와 같은 모양이며,

보건국(Health Care Authority)에서 보냅니다. 이 카드를 잘 보관하십시오. Washington Apple Health에 등록되었음을 알려주는 카드입니다. 서비스 카드를 활성화할 필요는 없습니다. HCA가 귀하에게 우편으로 카드를 보내기 전에 카드를 활성화할 것입니다. 각 개인은 평생 부여되는 ProviderOne 고유 고객 번호를 받습니다.

귀하의 서비스 카드에는 다음이 포함됩니다.

- ProviderOne ID 번호
- 발급일
- ProviderOne 웹사이트
- 고객 서비스 연락처 정보

교체해야 하는 경우에는 “카드를 수령하지 못했거나 분실한 경우 (If you don't receive the card or lose your card)” 란을 참조하십시오.

ProviderOne

서비스 카드에 “ProviderOne”이 보일 것입니다. ProviderOne은 저희 건강 플랜을 조정하고 귀하께 여러 시간대에 정보를 보낼 수 있도록 돕는 기술 시스템입니다. 카드의 번호는 귀하의 ProviderOne 고객 번호(WA로 끝나는 아홉자리 번호)입니다.

Apple Health 가입 자격이 있는 가족 구성원은 각자 본인의 서비스 카드를 받게 됩니다. 각 개인은 평생 유지되는 고유 ProviderOne 고객 번호를 부여 받습니다.

이전 Apple Health 보험을 가지고 있다면 새로운 카드가 발송되지 않습니다. 보험 혜택의 차이가 있더라도 예전 카드가 아직 유효합니다. 귀하의 ProviderOne 고객 번호는 그대로 유지됩니다.

카드를 수령하지 못하거나 카드를 분실한 경우

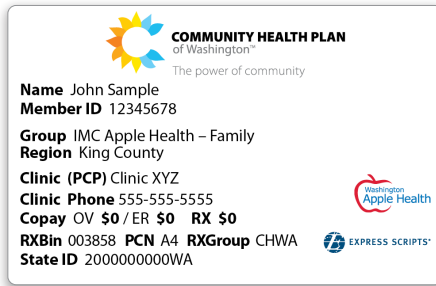
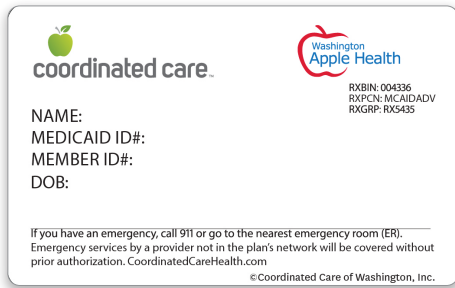
Apple Health 등록을 성공적으로 마친 후 2주 이내에 서비스 카드를 받지 못했거나 카드를 분실한 경우에는 보건국의 Apple Health 고객 서비스 센터 1-800-562-3022로 전화를 주십시오.



귀하의 건강 플랜 카드

Apple Health 가입 후 몇 주가 지나면, 관리 의료 건강 플랜에서 ID 카드를 받게 됩니다. 이 카드의 보장 범위는 행동 건강 서비스이며 그러한 서비스에 접근하는 방법에 관한 더 많은 정보를 제공합니다. 이 카드도 잘 보관하십시오!

행동 건강 서비스 공급자를 만날 때는 귀하의 서비스 카드와 플랜 ID 카드를 모두 가져 가십시오. 또한 사진 ID도 필요합니다.



행동 건강 서비스 연락처

관리 의료 플랜 연락처	플랜 연락처 대표 전화번호	웹사이트
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	uhccommunityplan.com
Wellpoint Washington (WLP)	1-833-731-2167	wellpoint.com/wa/medicaid

주: 모든 카운티 또는 프로그램에서 모든 플랜을 이용할 수 있는 것은 아닙니다.

카드가 도착하기 전에 행동 건강 관리 서비스가 필요한 경우

카드가 도착하기 전에 행동 건강 관리 서비스 공급자를 만나야 하는 경우, 등록 편지를 가지고 가십시오. 공급자가 귀하 플랜의 네트워크에 속해 있는(귀하의 건강 플랜과 계약이 되어 있는) 경우에는 어떤 행동 건강 서비스 공급자에게도 가실 수 있습니다. 네트워크 내 공급자 목록은 플랜에 문의하십시오.

서비스 카드 또는 건강 플랜 ID 카드를 받지 못한 경우에도 행동 건강 플랜에 전화하여 도움을 요청하실 수 있습니다.

귀하 또는 귀하의 자녀가 다음에 해당하는 경우 건강 플랜 회원 서비스 번호로 전화하여 문의하십시오.

- 정신 건강 서비스를 받아야 하는 경우.
- 물질 사용 장애 치료를 받아야 하는 경우.
- 플랜에 문제가 있는 경우.
- 공급자를 변경하려는 경우.
- 건강 플랜 ID 카드를 분실해서 재발급 받고 싶은 경우.
- 귀하(또는 귀하의 자녀)에게 특별한 건강 관리 필요가 있는 경우.

위기 서비스

위기 관리 서비스는 환자가 위기 상황에 있을 경우에 환자를 안정시키기 위해 제공되는 24시간 서비스, 환자의 요구를 충족시키기에 가장 적합한 위치에서 제공되는 서비스입니다. 이 서비스는 외래 행동 건강 평가를 받을 필요가 없습니다.

- 즉각적인 도움이 필요하시면 911로 전화하시거나 가까운 병원의 응급실을 찾으십시오.
- 정신 건강 응급 상황은 988로 전화하십시오. 위기 관리 서비스는 허가를 받을 필요가 없습니다.
- 주 위기관리 라인 전화번호부는 hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines에서 확인하실 수 있습니다.
- **Washington Recovery Help Line**은 정신 건강, 약물 남용 및 도박 중독 관련 문제로 어려움을 겪는 이들을 위한 24시간 위기 개입 및 정보 제공 전화입니다. 전화 1-866-789-1511(TTY 206-461-3219), 이메일 recovery@crisisclinic.org, 또는 warecoveryhelpline.org에서 확인하실 수 있습니다. 청소년은 특정 시간 동안 teens에 연결할 수 있음: 전화 1-866-833-6546, 이메일 teenlink@crisisclinic.org 또는 866teenlink.org에서 확인하실 수 있습니다.
- 전국 자살 예방 라이프라인: 전화 문자 988 또는 전화 1-800-273-8255(TTY 사용자: 1-800-799-4889).



내 행동 건강 플랜에서 어떤 서비스를 이용할 수 있습니까?

귀하는 정신 건강, 물질 사용 장애에 대한 다양한 치료와 서비스를 받으실 수 있습니다. 아래의 목록은 귀하의 행동 건강 플랜의 보험이 적용되는 서비스에 대해 설명합니다. 서비스가 필요하거나 질문이 있으시면 귀하의 플랜에 전화하십시오. 필요한 진료나 치료를 받을 수 있도록 도와드릴 것입니다.

물질 사용 장애 치료 서비스:

평가 - 건강 서비스 제공자가 귀하에게 필요한 사항을 판단하는 “면담”

간단한 개입 및 치료 의뢰 - 시간 제한, 문제 이용 경감. 이 서비스 전에는 외래 약물 사용 질환 평가를 받을 필요가 없습니다.

약물 사용 중단 관리(중독 치료) - 장기간에 걸쳐 안전하게 사용을 중단할 수 있을 때까지 알코올이나 기타 약물 사용을 줄이도록 도움 제공(이 서비스에는 병원 치료가 포함되어 있지 않습니다.) 이 서비스 전에는 외래 약물 사용 질환 평가를 받을 필요가 없습니다.

외래 치료 - 지역사회 내 개인 및 그룹 상담.

집중 외래 치료 - 보다 자주 실시하는 개인 및 그룹 상담.

입원 치료 - 24 시간 관리 시설 내에서 개인 상담, 그룹 상담, 교육을 제공하는 종합 프로그램.

아편 대체 치료 서비스 - 아편 의존증을 치료하기 위한 외래 평가 및 치료 제공 승인된 약물 치료 및 상담 포함.

사례 관리 - 의료, 사회, 교육 및 기타 서비스를 찾을 수 있도록 도움 제공.

정신 건강 서비스

외래 정신 건강 평가 - 귀하에게 필요한 사항과 목표를 파악하고 정신 건강 서비스 제공자가 다른 서비스 및 플랜 치료를 추천하도록 도와드립니다.

개인 치료 서비스 - 귀하의 치료계획서에 있는 귀하의 목표를 충족하는데 도움이 되도록 고안된 상담 및/또는 기타 활동

투약 관리 - 면허를 소지한 담당자의약품 처방 및 부작용 안내

투약 모니터링 - 귀하께서 이용하신 약품의 작용을 점검하고 올바르게 투약하도록 도움 제공

그룹 치료 서비스 - 비슷한 문제를 가진 다른 사람들과 함께 상담

동료 지원 - 정신 질병에서 회복 중이며 훈련을 받은 개인을 통해 정신 건강 체계를 알아보고 회복 목표를 달성하도록 도움

간단한 개입 및 치료 - 특정 문제에 초점을 둔 단기 상담

가족 치료 - 가족 중심적인 상담으로 강력한 관계를 형성하고 문제를 해결하도록 도움.

집중 치료 - 정신건강 서비스 팀이나 서비스 제공자가 귀하의 서비스 계획 목표를 달성하도록 도움 제공

치료를 위한 심리교육 - 지원이나 지원 서비스가 포함된 정신병, 정신 건강 치료 선택, 약물, 회복에 관한 교육

주간 지원 - 독립 생활 기술을 학습하거나 지원하는 집중 프로그램

평가 및 치료/지역사회 간호 - 병원에서 또는 행동 치료 집중 관리를 제공하는 다른 환경에서 하룻밤 또는 장기 입원하는 것을 포함해 의학적으로 필요한 입원환자 위기 관리. 이 서비스 전에는 외래 행동 건강 평가를 받을 필요가 **없습니다**.

안정화 서비스 - 병원에 입원하지 않도록 돕기 위해 집 또는 가정집과 같은 환경에서 받는 치료. 이 서비스는 초기 상담 서비스를 받을 필요가 **없습니다**.

재활 사례 관리 - 입원 및 외래 정신과 서비스의 조정 이 서비스는 초기 상담의 일부일 수도 있습니다.

입원시설에서 제공되는 정신건강 서비스 - 귀하께서 그룹 환경에서 생활하시는 경우, 거주지에서 제공되는 서비스

특수 집단 평가 - 아동, 노인, 다문화 출신자를 대상으로 일하는 전문가의 지원 치료 계획

심리 평가 - 진단, 평가, 치료 계획을 돕는 테스트

Behavioral Health Advocates (행동 건강 옹호자)

행동 건강 옹호자는 귀하의 행동 건강 서비스와 관련된 우려를 해소하기 위해 무료로 비공개 지원을 제공할 수 있는 사람입니다. 귀하의 우려를 해결하기 위해 행동 건강 뿐만, 이의 신청 또는 행정 청문회가 있는 경우 도움을 드릴 수 있습니다. 행동 건강 옹호자는 귀하의 건강 플랜 또는 행동 건강 관리 서비스 기관(BH-ASO)에서 독립적입니다.

모든 지역에서 1-800-366-3103으로 연락하십시오. 또는 Office of Behavioral Health Advocacy(행동 건강 옹호실) 이메일 info@obhadvocacy.org로 문의하십시오

지역	카운티	이메일	전화번호
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

진료가 필요할 경우

정신 건강	행동 건강 플랜 또는 정신 건강 서비스 공급자에게 전화하십시오.
물질 사용 장애 치료 서비스	행동 건강 플랜 또는 물질 사용 장애 치료 서비스 공급자에게 전화하십시오.
야간 진료	행동 건강 플랜의 연중 무휴 간호사 상담 라인으로 전화하십시오.
위기	hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines 를 방문하십시오
응급치료	911에 전화하거나 인근의 응급 진료 기관을 찾아 가십시오. 가능한 한 빨리 귀하 또는 귀하가 아는 사람이 행동 건강 플랜에 전화하여 응급 상황을 보고해야 합니다. 연중 상시 이용 가능합니다.
집을 떠나 있는 경우	응급 상황이 아닌 경우에는 행동 건강 서비스 공급자나 플랜 ID 카드에 있는 간호사 상담 라인으로 전화하십시오.

신체 건강 보험 혜택은 어떻게 됩니까?

행동 건강 플랜 보장 범위에는 정신 건강 및 약물 사용 장애 치료 서비스만 포함됩니다. 메디케어 또는 사적 건강 보험 등의 신체 건강 서비스는

- 다른 방식을 통해 받을 수 있습니다.
- 특히 위탁 아동을 위한 Apple Health 관리 의료 건강 플랜(Coordinated Care).
- Primary Care Case Management(PCCM) 프로그램. PCCM 클라이언트는 인디언 건강 센터를 통해 신체 건강 관리를 받을 수 있습니다.
- 관리 의료 플랜 제외 Apple Health 보장.

행동 건강 플랜과 신체 건강 치료 보장이 결합되어 전인적 폴 커버리지(신체 건강, 정신 건강, 물질 사용 장애 치료 서비스)를 제공합니다.



진료를 받기 위해 필요할 수 있는 서비스

장애가 있는 경우

언어나 청각 장애 또는 보행 장애가 있는 경우, 예약하실 때 안내원에게 말씀해주셔야 합니다. 접수 담당자가 필요한 준비물을 갖추도록 도와드릴 것입니다.

통역사가 필요할 수도 있습니다

영어를 선호하지 않거나 청각장애인, 청각중복장애인이신 경우, 또는 난청이 있는 경우, 수화를 포함한 여러 언어의 전문 통역자를 무료로 이용하실 수 있습니다. 헬스케어 진료 예약을 하실 때 접수자에게 통역사가 필요하신지 알려주십시오. 통역사가 직접 진료실에 들어올 수도 있고 비디로나 전화로 통역해드릴 수도 있습니다. 수화 통역사가 직접 진료실에 들어올 수도 비디오통역해드릴 수도 있습니다.

가족이나 친구를 대동해서 통역을 시키는 것보다 전문 통역사의 도움을 받는 것이 더 좋습니다. 전문 통역사들은 의료 용어에 능통한 분들이기 때문입니다. 전문 통역사는 환자와 의사가 의사소통을 원활하게 할 수 있도록 도와줍니다. 더 자세한 내용은 hca.wa.gov/interpreter-services를 참조하십시오.

교통 지원을 받을 수 있습니다

귀하는 진료를 위한 교통을 무료로 제공받을 수 있는 자격이 있을 수 있습니다. 진료는 Apple Health가 보장하는 서비스여야 합니다. 이용 가능한 가장 일반적인 유형은 공공 버스, 가스 할인권, 클라이언트 및 자원 봉사자 마일리지 상환, 자원 봉사자 운전자, 택시, 휠체어 밴 또는 접근 가능한 차량, 상업용 버스 및 비행기 등을 포함합니다. 중개인 목록은 hca.wa.gov/transportation-help에서 검색하실 수 있습니다.



아메리칸 인디언 및 알래스카 원주민을 위한 정보

귀하께서 아메리칸 인디언 또는 알래스카 원주민이시라면 **인디언 보건 서비스 시설(Indian Health Service facility)**이나 부족민 보건 의료 프로그램(**tribal health care program**) 또는 시애틀 인디언 보건국 또는 스포칸(Spokane) 원주민 프로젝트와 같은 도시 인디언 보건 프로그램(**Urban Indian Health Program, UIHP**)을 통해 의료 보험 서비스를 받으실 수 있습니다. 시설 주치의는 가입자의 문화, 공동체 및 가입자가 필요로 하는 진료에 대해 알고 있습니다.

그러한 진료소에 찾아가시면 귀하께서 필요로 하는 의료 서비스를 제공해주거나 귀하를 전문가에게 위탁해줄 것입니다. 또한 관리형 의료 보험(예를 들어, Behavioral Health Services Only(BHSO)(행동 건강 서비스만 적용되는 의료 보험) 플랜과 비관리형 Apple Health 의료 보험(Apple Health 서비스 행위별 수가 서비스(fee-for-service)라고도 칭함) 중에서 어느 것을 선택해야 할지 고민할 때에도 도움을 받으실 수 있습니다. 본인의 의료 보험 또는 의료 보험 혜택에 대해 궁금한 점이 있으실 때 같은 부족민 직원이나 UIHP 직원으로부터 도움을 받으실 수 있습니다.



1차 진료 사례 관리

가입자가 관리 의료 플랜이 포함되지 않은 Apple Health 보험을 선택한 경우, 일부 IHS 시설, 원주민 부족 진료 프로그램, UIHP는 1차 진료 사례 관리(PCCM)를 제공합니다. PCCM은 가입자의 진료 관리와 조율을 지원하는 Apple Health 프로그램입니다. 여기에는 전문가를 소개해주고 평가 및 치료에 필요할 경우 가입자의 의료

및 건강 정보를 전문가와 공유하는 것이 포함됩니다. PCCM 프로그램에 관심이 있고 가입 자격이 된다면, PCCM 프로그램에 참여하는 IHS 시설, 원주민 부족 건강 프로그램, 또는 UIHP에 가입을 요청하실 수 있습니다. PCCM 프로그램은 언제든지 가입 또는 가입 철회가 가능하지만, 그 효력이 발생하려면 다음 달까지 기다려야 합니다.

의료 보험 서비스를 받는 방법

HCA에서는 워싱턴에 거주하는 아메리칸 인디언과 알래스카 원주민에게 Apple Health 관리형 보험과 Apple Health 비관리형 보험 중에서 하나를 이용하실 수 있도록 선택권을 드립니다. HCA의 이러한 조치는 인디언 의료 전달 체계가 복잡하다는 점을 감안하여 연방 규정에 따라 마련한 것이며 귀하께서 문화적으로 적절한 의료 보험을 이용하실 수 있도록 돕기 위한 것입니다.

- Apple Health 비관리형 의료 보험 가입자는 Apple Health 행위별 수가 프로그램에 가입해 있고 현재 사업 운영 중인 의료 제공인을 선택할 수 있습니다. 이들 제공인은 각 주에서 발급하는 라이선스의 모든 요구사항을 충족해야 합니다. Apple Health 행위별 수가 의료 제공인을 찾으시려면, <https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider>를 방문하세요.

부족민 보건 프로그램이나 UIHP 같은 관리형 의료 보험에 이미 가입해 있으시다면 이것이 합리적인 선택이 될 수 있습니다.

- Apple Health 관리형 의료 보험 가입자는 관리형 의료 보험사(managed care organization, MCO)가 귀하의 의료 보험을 관리해줍니다. 다시 말해, MCO가 단일 접점이 되어 의료 서비스를 받도록 연계해주는 역할을 하고 의료 보험 조율을 도와줍니다.

의료 보험을 관리해주는 사람이 없을 경우 이것이 합리적인 선택이 될 수 있습니다.

언제든지 선택을 변경할 수 있지만, 다음 달이 되어야 변경의 효력이 발생합니다. IHS 시설, Tribal 보건 프로그램 또는 UIHP를 통해 Tribal Assister에 연계되어 있거나 파트너 관계에 있다면, 결정을 내려야 할 때 도움을 받을 수 있습니다. 또한 보건 당국(Health Care Authority)에 1-800-562-3022로 전화하셔서 귀하께서 선택한 의료 프로그램과 원하는 변경 사항 등을 알려주시고 궁금하신 점을 문의해주시시오.

귀하의 권리와 의무

귀하는 법령상 지금 받고 있는 진료 서비스에 관한 권리가 있으며, 건강 유지와 개선을 돕고 불필요한 비용을 지출하지 않을 특정 책임이 있습니다.

귀하에게는 다음과 같은 권리가 있습니다.

- 치료 거부를 포함하여 자신의 행동 건강 치료에 대한 결정을 도울 권리.
- 비용에 상관없이 본인이 선택할 수 있는 모든 치료 옵션을 알 권리.
- 건강플랜에 소속된 다른 의료진으로부터 2차 의견을 들을 권리
- 너무 오래 기다리지 않고 서비스를 받을 권리.
- 품위 있는 대우를 받을 권리. 차별대우는 금물입니다. 인종, 피부색, 국적, 성별, 성적 지향, 나이, 종교, 신념, 장애 여부로 인해 차별 대우 또는 불공정한 대우를 받아서는 안 됩니다.
- 본인의 건강관리와 문제점에 관해 불이익을 염려하지 않고 자유롭게 말할 권리.
- 개인정보보호를 받고 본인의 병력에 대한 정보를 기밀로 유지할 권리.
- 본인의 의료기록부를 요청하고 사본을 입수할 권리.
- 필요할 경우 본인의 의료 기록부 내용을 정정을 해 줄 것을 요청하고 정정 받을 권리.
- 다음 정보를 요청하고 입수할 권리:
 - » 귀하를 위한 진료와 지원을 받을 수 있는 서비스.
 - » 서비스 제공자에 관한 정보 및 전문의나 다른 의료진에게 의뢰 받을 수 있는 방법.
 - » 건강 플랜에서 의사에게 진료비를 지불하는 방법.
 - » 귀하가 선택할 수 있는 모든 진료 종류 및 특정 종류의 서비스를 받는 이유.
 - » 귀하가 받은 진료에 대한 불만을 제기하는 데 있어서 조언을 얻는 방법.
 - » 귀하의 건강 플랜의 방침과 절차, 시행지침, 시정을 권고할 수 있는 방법 등 조직 구조.
- 1년에 1회 이상 가입자의 권리와 책임에 대해 안내를 받을 권리. 귀하의 권리에는 정신 건강, 물질 사용 장애 치료 서비스가 포함됩니다.
- 비상 연락 전화번호를 받을 수 있습니다.
- 사전 정신/의료 지시(Mental/Medical Health Advance Directive) 양식을 받아 볼 수 있습니다.

귀하에게는 다음과 같은 책임이 있습니다.

- 치료 거부를 포함하여 자신의 정신 건강, 물질 사용 장애 치료 서비스에 대한 결정을 도울 책임.
- 약속을 지키고 시간을 엄수할 책임. 약속 시간에 늦거나 약속을 취소할 경우 서비스 제공자에게 전화할 책임.
- 의사가 해당 진료비를 받을 수 있도록 필요한 모든 정보를 의사에게 제공할 책임.
- 다른 사람이 자신에게 대해 주기를 바라는 것과 같이 예의 바르게 의사를 대할 책임.
- 모든 의사 방문 시 서비스 카드와 건강플랜 ID 카드를 가져 올 책임.
- 가입 건강보험플랜과 보험으로 제공되는 의료혜택이 무엇인지 알 책임.
- 진료를 받을 필요가 있으면 진료를 받을 책임.
- 자신의 건강문제에 대해 이해하고, 설정한 치료목표를 달성하기 위해 최대한 협력할 책임.
- 의사가 필요한 진료를 할 수 있도록 본인의 건강에 관한 모든 정보를 의사나 건강플랜에 말할 책임.
- 본인이 동의한 진료를 받기 위해 의료진의 지시를 따를 책임.
- 진료서비스를 합당하게 이용할 책임.
- 가족 수가 변경되거나 (임신, 출산, 입양) 환경이 환경 (새로운 주소, 소득 변경, 메디케어 또는 기타 보험 자격 획득)이 변화된 경우 저희에게 바로 말씀해주시요.
- Washington Healthplanfinder 웹사이트(wahealthplanfinder.org)를 이용해서 매년 보험 가입을 갱신하십시오. 또한 이 웹사이트를 이용하여 계정 변경사항을 보고해주십시오. 지역 커뮤니티 서비스 센터(CSO)를 이용하는 경우에는 우편 또는 온라인으로 Washington Connection(washingtonconnection.org)에서 자격 요청을 완료하십시오.

건강 플랜에 만족하지 못하는 경우

귀하 또는 귀하의 정당한 대리인에게는 불만을 제기할 권리가 있습니다. 불만은 귀하의 의료 품질 또는 의사 또는 건강 플랜으로부터 받은 치료에 대하여 구두로 또는 서면으로 제기하는 항의입니다. 귀하가 불만을 제기하면:

- 귀하의 건강플랜은 귀하가 제기한 이의나 불만사항을 수령한 경우, 그 사실을 2 영업일 이내에 전화나 편지로 귀하에게 알려주어야 합니다.
- 귀하의 불만 제기는 45영업일 이내에 최대한 빨리 처리되어야 합니다.

귀하의 건강보험플랜은 불만 제기를 할 수 있도록 도와드려야 합니다.

건강 플랜의 결정에 만족하지 못하는 경우

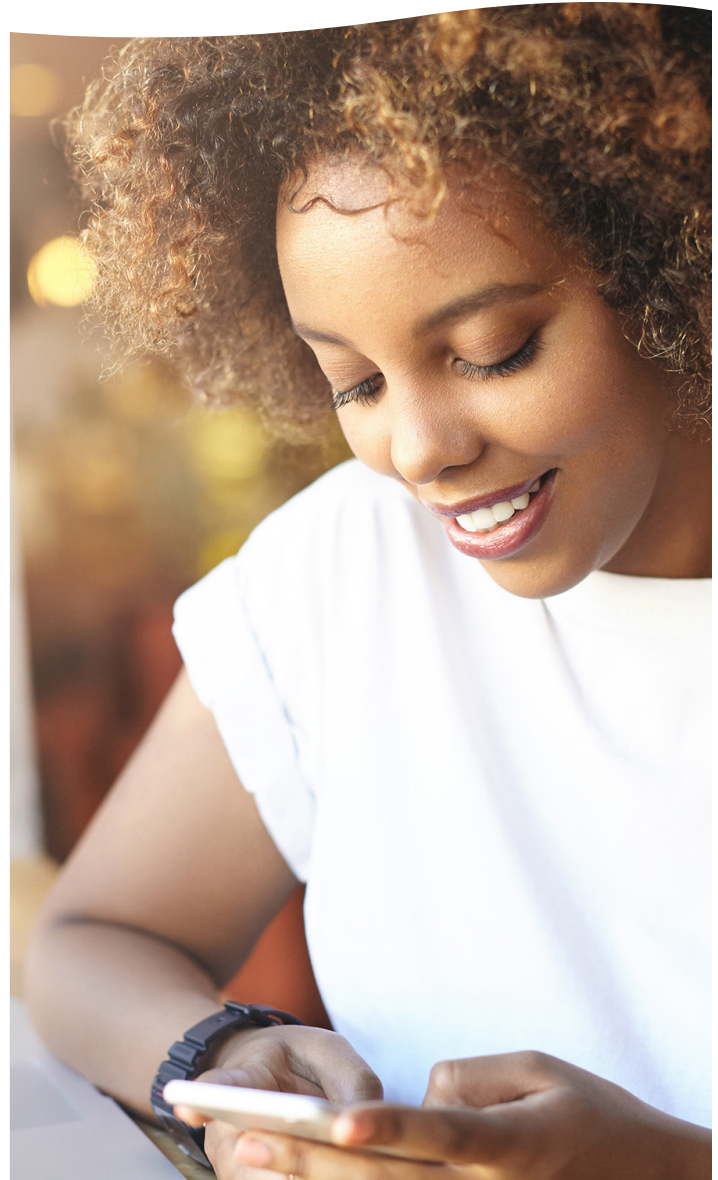
귀하 또는 귀하의 정당한 대리인에게는 60영업일 이내에 구두 또는 서면으로 이의를 제기할 권리가 있습니다. 이의 제기는 건강 플랜이 결정한 서비스의 보장 범위나 치료비 지불에 대한 검토를 원할 때 제기하는 항의의 한 종류입니다.

- 건강 플랜은 의료 결정을 내렸을 경우에 그 결정을 서면으로 귀하에게 통지해줍니다. 건강 플랜의 결정에 이의를 제기하고자 하시면 건강 플랜에서 이의 제기 방법에 대한 설명서를 제공해드립니다.
- 건강 플랜은 이의 제기를 접수한 경우 그 사실을 5영업일 내에 서면으로 귀하에게 알려주어야 합니다.
- 귀하의 불만 제기는 28일 이내에 최대한 빨리 처리되어야 합니다.

건강 플랜은 의료 결정을 내렸을 경우 그 결정에 대한 서면 통지서를 귀하에게 제공해주어야 하고 귀하가 이의를 제기할 수 있도록 도와주어야 합니다.

개인정보보호에 대한 주의 사항

서비스 카드에는 수혜자의 이름과 ProviderOne 번호, 발급일자를 제외하고 개인 신상정보가 들어 있지 않습니다. 그렇기 때문에 분실이나 도난을 당한 경우에도 개인정보 유출의 위험이 없습니다. Health Care Authority (HCA)나 건강 플랜은 서비스 카드 수령이나 교체 를 위해 귀하의 개인 정보를 직접 질문하지 않습니다. 전화나 이메일로 사회보장번호와 같은 개인 정보를 요청하는 사람에게



절대로 개인 정보를 알려주지 마십시오.

법률에 의거하여 모든 건강 플랜은 귀하의 건강 정보를 보호해야 합니다. 건강 플랜과 HCA는 귀하의 행동 건강 혜택을 제공하기 위해, 치료, 결제 및 건강 관리 업무를 수행하기 위해, 또한 법에 의해 허용되는 다른 이유로 인해 귀하에 대한 보호 대상 건강 정보를 사용하고 공유합니다. 건강 플랜과 HCA는 귀하의 건강관련정보에 대한 비밀유지 의무를 지고 있습니다.

HCA의 개인정보 보호정책은 hca.wa.gov로 가셔서 페이지 하단의 "Privacy"를 클릭하여 확인하실 수 있습니다. 건강 플랜의 개인정보보호 정책을 읽으시려면, 해당 건강 플랜의 회원 서비스에 전화하시거나 웹사이트를 방문하십시오.

질문에 대한 답변을 얻을 수 있는 장소

질문	자원
<ul style="list-style-type: none"> 귀하의 Washington Apple Health (Medicaid) 보장 	Online: hca.wa.gov/apple-health
<ul style="list-style-type: none"> 건강 플랜 변경 행동 건강 서비스에 대한 자격 서비스 카드 다른 카운티 밖으로 이사한 경우 서비스를 받는 방법 	Apple Health 고객 서비스 센터로 전화하거나 1-800-562-3022 https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ 로 질문을 보내십시오.
<ul style="list-style-type: none"> 행동 건강 서비스 공급자의 선택 보험 적용 서비스 행동 건강 서비스 의뢰 건강 플랜 카드 	귀하의 행동 건강 플랜. 귀하의 행동 건강 플랜의 전화 번호는 이 책자의 7 페이지에 있습니다.
계정 변경(예: 소득, 결혼 여부, 임신, 출산, 또는 입양) 또는 주소 업데이트	어린이, 성인, 임산부, 부모/ 돌보미를 위한 보장: wahealthplanfinder.org 또는 전화 1-855-923-4633 (TRS: 711) 노인, 맹인, 장애인인 개인이나 장기 서비스 및 지원을 필요로 하는 개인을 위한 보장 washingtonconnection.org 또는 전화 1-877-501-2233 (TRS: 711)

HCA는 평등한 서비스 이용 기회를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 도움이 필요하시거나 다른 형식이나 언어로 작성된 문서가 필요하시다면 1-800-562-3022(TRS: 711)로 문의해주시요.

Washington State
Health Care Authority

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