

MOLINA HEALTHCARE

# WASHINGTON APPLE HEALTH

الرعاية المدارة المتكاملة

كُتِبَ مزايا الصحة السلوكية والطبية للمُسَجَّلِينَ

2020



[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)



Your Extended Family.

تلتزم مؤسسة Molina Healthcare of Washington (Molina) بجميع قوانين الحقوق المدنية الفيدرالية التي تتعلق بخدمات الرعاية الصحية. وتقدم Molina خدمات الرعاية الصحية لكافة الأعضاء بغض النظر عن العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس. ولا تستبعد Molina الأفراد أو تعاملهم بشكل مختلف على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس. ويسري هذا الأمر أيضاً على الهوية الجنسية والحمل والصورة النمطية للجنسين.

تمتلك Molina أيضاً لقوانين الولاية المعمول بها ولا تتبع أسلوب التمييز على أساس العقيدة أو الجنس أو التعبير الجنسي أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي أو الحالة الاجتماعية أو الدين أو قدامى المحاربين أو العسكريين الذين تم تسريحهم بشكل مشرف أو استخدام كلب إرشاد أو حيوان خدمة مدربين لمساعدة أي شخص معاق.

تقدم Molina خدمات مجانية لمساعدتك في التواصل معنا:

- مساعدات وخدمات مقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة
  - مترجمو لغة الإشارة من ذوي الكفاءة
  - المواد المكتوبة بتنسيقات أخرى (الطباعة بخطوط كبيرة أو مواد مسموعة أو تنسيقات إلكترونية سهلة الوصول إليها أو طريقة برايل للمكفوفين)
- خدمات خاصة باللغات للأشخاص الذين يتحدثون بلغة مختلفة أو مهارتهم في اللغة الإنجليزية محدودة
  - مترجمون فوريون يتمتعون بالمهارة
  - مواد مكتوبة ومترجمة إلى اللغة التي تتحدث بها
  - مواد مكتوبة بلغة بسيطة وواضحة

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، فاتصل بخدمات أعضاء مؤسسة Molina على الرقم 869-7165 (800)، وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية / أجهزة الاتصالات الكتابية للصم والبكم: يمكنهم الاتصال على الرقم 711.

إذا كنت ترى أن Molina لم تتمكن من توفير هذه الخدمات أو مارست التمييز بأي شكل من الأشكال، فيمكنك في هذه الحالة تقديم شكوى إلى منسق الحقوق المدنية لدينا على الرقم 606-3889 (866)، وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم 711. يمكنك إرسال الشكوى بالبريد على العنوان التالي:

Civil Rights Coordinator  
200 Ocean Gate  
Long Beach, CA 90802

كما يمكنك إرسال شكواك عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان [civil.rights@molinahealthcare.com](mailto:civil.rights@molinahealthcare.com). أو عبر الفاكس على الرقم 816-3778 (800).

يمكنك أيضاً تقديم شكوى بخصوص الحقوق المدنية إلى وزارة الصحة والخدمات البشرية بالولايات المتحدة (U.S. Department of Health and Human Services)، مكتب الحقوق المدنية (Office for Civil Rights). يمكنك العثور على نماذج الشكاوي على الموقع التالي: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. يمكنك إرسالها بالبريد إلى:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

يمكنك أيضاً إرسالها إلى موقع الويب من خلال بوابة الشكاوي الخاصة بمكتب الحقوق المدنية (Office for Civil Rights)، من خلال الرابط التالي: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. إذا احتجت إلى المساعدة، فاتصل على الرقم 1-800-368-1019، وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يمكنهم الاتصال بالرقم 800-537-7697.

يحق لك الحصول على هذه المعلومات بتنسيق مختلف، على سبيل المثال بالتنسيق الصوتي أو بطريقة برايل أو بالخط الكبير بسبب احتياجات خاصة أو بلغتك دون أي تكلفة إضافية.

Usted tiene derecho a recibir esta información en un formato distinto, como audio, braille, o letra grande, debido a necesidades especiales; o en su idioma sin costo adicional.

- English **ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-869-7165 (TTY: 711).**
- Spanish **ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711).**
- Chinese **注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-869-7165 (TTY : 711)。**
- Vietnamese **CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-869-7165 (TTY: 711).**
- Korean **주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-869-7165 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.**
- Russian **ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-869-7165 (телетайп: 711).**
- Tagalog **PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-869-7165 (TTY: 711).**
- Ukrainian **УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-800-869-7165 (телетайп: 711).**
- Cambodian (Mon-Khmer) **ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់បម្រើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-869-7165 (TTY: 711)។**
- Japanese **注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-869-7165 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。**
- Amharic **ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-869-7165 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።**
- Cushite **XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-800-869-7165 (TTY: 711).**
- Arabic **ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-869-7165 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).**
- Punjabi **ਧਿਆਨ ਧਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਖੋਲਿੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਧਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-869-7165 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।**
- German **ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-869-7165 (TTY: 711).**
- Laotian **ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີ ພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-869-7165 (TTY: 711).**

## مرحباً بكم في مؤسسة Molina Healthcare وبرنامج Washington Apple Health

مرحباً!



تتلقى هذا الكتيب لأنك قد اشتركت مؤخراً في Washington Apple Health (Medicaid). تعمل Molina Healthcare مع Washington Apple Health لتوفير التغطية لك. سيوفر هذا الكتيب مزيداً من التفاصيل حول المزايا المغطاة التي تتمتع بها.

يحظى معظم عملاء Apple Health بـ "رعاية مُدارة"، مما يعني أن Apple Health تدفع أقساطاً شهرية لخطتك الصحية لتغطيتك، والتي تتضمن الخدمات الوقائية والأولية والتخصصية وغيرها من الخدمات الصحية. يجب أن يقوم عملاء الرعاية المدارة بزيارة موفري الرعاية المسجلين على شبكة موفري الرعاية التابعة للخطة فقط، لتلقي الرعاية العاجلة أو الطارئة أو ما لم يتم التصريح بذلك مسبقاً.

سنتواصل معك شركة Molina Healthcare خلال الأسابيع القليلة القادمة. كما يمكنك أن تطرح علينا أي أسئلة لديك، أو الحصول على مساعدة في تحديد المواعيد. إذا كنت ترغب في التحدث إلينا قبل الاتصال بك، فإن خطوط الهاتف الخاصة بنا مفتوحة من يوم الإثنين إلى يوم الجمعة، من الساعة 7:30 صباحاً وحتى الساعة 6:30 مساءً.

**إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية،** فسوف نقدم لك المساعدة. نريدك أن تعرف كيفية استخدام المزايا الصحية الخاصة بك. إذا كنت بحاجة إلى أي معلومات بلغة أخرى غير الإنجليزية، يمكنك الاتصال بنا على الرقم 869-7165 (800) (وعلى الرقم 711 بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية). سنوفر لك المساعدة اللغوية دون تحميلك أي تكلفة، وسنجد طريقة ملائمة للتحدث إليك بلغتك،

ويمكننا مساعدتك في العثور على موفر رعاية يتحدث لغتك. يحق لك الحصول على الخدمات اللغوية عند حضورك أحد مواعيد الرعاية الصحية التي يغطيها برنامج Apple Health (Medicaid). سوف يساعدك موفر الرعاية التابع لحالتك في ترتيب حضور مترجم فوري في مواعيدك. ما عليك سوى إخبار موفر الرعاية الصحية الخاص بك أنك بحاجة إلى مترجم فوري فور تحديد موعدك.

إذا كانت لديك أي أسئلة حول برنامج خدمات المترجمين الفوريين، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). كما يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني لخدمات المترجمين الفوريين المعنيين التابعين لهيئة الرعاية الصحية عبر <https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/interpreter-services> أو إرسال بريد إلكتروني لخدمات المترجمين الفوريين التابعين لهيئة الرعاية الصحية عبر [INTERPRETERSVC@hca.wa.gov](mailto:INTERPRETERSVC@hca.wa.gov).

**اتصل بنا إذا كنت بحاجة إلى معلومات بتنسيقات أخرى أو الحصول على مساعدة لفهمها.** إذا كنت من ذوي الإعاقة، أو كفيفاً أو ضعيف البصر، أو أصم أو تعاني من صعوبة في السمع، أو إذا كنت لا تستطيع فهم هذا الكتاب أو غيره من الوثائق، فاتصل بنا على الرقم 869-7165 (800) (وعلى الرقم 711 بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية). يُمكننا تزويدك بوثائق مكتوبة بتنسيقات أخرى أو وسائل مساعدة إضافية مثل طريقة برايل، دون تحميلك أي تكلفة. يُمكننا أن نخبرك ما إذا كان مكتب موفر الرعاية مجهزاً لدخول الكرسي المتحرك أو مزوداً بأجهزة اتصالات خاصة أو غيرها من المعدات الخاصة. نوفر كذلك:

- خطأ خاصاً بمستخدمي الهواتف النصية - رقم الهاتف الخاص بمستخدمي الهواتف النصية لدينا هو 800-869-7165 (بالنسبة لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم 711).
- معلومات مطبوعة بخط كبير.
- المساعدة في تحديد المواعيد أو ترتيب وسائل النقل للذهاب إليها.
- أسماء مقدمي الرعاية المتخصصين في احتياجات الرعاية المحددة وعناوينهم.

عناوين المواقع الإلكترونية	أرقام هواتف خدمة العملاء	ساعات عمل خدمة العملاء	
<a href="https://www.molinahealthcare.com/">https://www.molinahealthcare.com/</a>	800-869-7165 (وعلى الرقم 711 بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية)	من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:30 صباحًا إلى 6:30 مساءً.	<b>Molina Healthcare</b>
<a href="https://www.hca.wa.gov/apple-health">https://www.hca.wa.gov/apple-health</a>	1-800-562-3022 TR 7-1-1 أو بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) 1-800-848-5429	من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا وحتى 5 مساءً.	<b>خدمة عملاء Apple Health التابعة لهيئة الرعاية الصحية (HCA)</b>
<a href="https://www.wahealthplanfinder.org">https://www.wahealthplanfinder.org</a>	1-855-923-4633 TR 7-1-1 أو بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) 1-855-627-9604	من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً.	<b>تبادل مزايا Washington Health</b>

### موفرو الرعاية الصحية لدي

نقترح عليك كتابة اسم ورقم هاتف طبيبك للوصول السريع. نتاح المعلومات عبر موقعنا من خلال دليل موفر الرعاية الخاص بنا عبر <https://providersearch.molinahealthcare.com/>. يرجى أيضًا الاتصال بنا وسنساعدك.

رقم الهاتف	الاسم	موفر الرعاية الصحية
		موفر الرعاية الأولية لدي هو:
		موفر الصحة السلوكية لدي هو:
		طبيب الأسنان لدي هو:
		طبيب الرعاية المختص لدي هو:

لا يترتب على هذا الكتيب أي حقوق أو استحقاقات قانونية. يجب عدم الاعتماد على هذا الكتيب ليكون هو المصدر الوحيد للمعلومات حول *Apple Health (Medicaid)*. يهدف هذا الكتيب إلى تقديم ملخص للمعلومات حول المزايا الصحية المتعلقة بك. يمكنك الحصول على معلومات مفصلة حول برنامج *Apple Health* من خلال الاطلاع على صفحة قوانين وقواعد هيئة الرعاية الصحية عبر الإنترنت من خلال: <http://www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking>.

3	مرحباً بكم في مؤسسة Molina Healthcare وبرنامج Washington Apple Health
4	معلومات الاتصال المهمة
4	موفرو الرعاية الصحية لدي
5	جدول المحتويات
7	كيفية استخدام هذا الكتاب
8	تأهب للبدء
8	ستحتاج إلى بطاقتين للوصول إلى الخدمات، بطاقة خطتك وبطاقة خدماتك
8	<b>1. بطاقة عضوية Molina Healthcare الخاصة بك</b>
8	<b>2. بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك</b>
8	إذا كنت بحاجة إلى بطاقة خدمات ProviderOne جديدة
9	تغيير خطط الرعاية الصحية
9	استخدام التأمين الصحي الخاص وتغطية Molina Healthcare الخاصة بك
10	كيفية الحصول على الرعاية الصحية
10	كيفية اختيار موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك
10	ترتيب الموعد الأول لك مع موفر الرعاية الأولية (PCP)
10	كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة والإحالات
11	الخدمات التي يُمكنك الحصول عليها من دون إحالة
11	التطبيب عن بُعد
	يجب عليك الذهاب إلى أحد أعضاء مؤسسة Molina Healthcare كأحد الأطباء أو صيدلية أو موفر خدمات الرعاية السلوكية أو مستشفى تابعة للمؤسسة
12	الدفع مقابل خدمات الرعاية الصحية
12	برامج تحسين الجودة
13	برامج إدارة الاستخدام
13	معلومات مقدمة للهنود الأمريكيين ومواطني أسكا الأصليين
13	الحصول على الرعاية في حالة الطوارئ أو عندما تكون خارج المنزل
13	<b>في حالة الطوارئ</b>
14	إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة
14	إذا كنت بحاجة إلى الحصول على الرعاية بعد ساعات
14	أرقام هواتف خط أزمات المقاطعات
15	توقعات بشأن الوقت الذي سيرك فيه أحد موفري الرعاية بالخطة الصحية
15	المزايا التي تغطيها مؤسسة Molina Healthcare
15	الخدمات العامة ورعاية الطوارئ
16	الصيديات والوصفات الطبية
16	خدمات الرعاية الصحية للأطفال

20	العلاج
20	التخصص
21	السمع والبصر
22	تنظيم الأسرة/الصحة الإنجابية
22	التثقيف الصحي
22	Health Home
22	المعدات والمستلزمات الطبية المعمرة
22	المعامل والأشعة السينية
23	الرعاية الصحية للمرأة والأمومة
23	الخدمات الإضافية التي نقدمها
23	MyMolina.com وتطبيق Molina للجوال
23	برامج تحسين الحالة الصحية
24	برنامج المكافآت الصحية
25	يمكننا تقديم خدمات إضافية لتنسيق رعايتك
25	خدمات إدارة الحالات المعقدة
25	إدارة الحالات وإدارة الأمراض
26	برنامج الصحة المنزلية (خدمات تنسيق الرعاية)
30	الخدمات المستثناة (غير المغطاة)
31	إذا كنت غير راضٍ عنا
31	أمين المظالم
32	معلومات مهمة حول حالات الرفض، والطعون، وجلسات الاستماع الإدارية
34	حقوقك
34	مسؤولياتك
35	التوجيهات المسبقة
35	ما هو التوجيه المسبق؟
36	التوجيهات المسبقة المتعلقة بالصحة العقلية
36	ما هو التوجيه المسبق للصحة العقلية؟
36	كيف أقوم بملء التوجيه المسبق للصحة العقلية؟
36	منع حالات الاحتيال والتبديد وسوء الاستعمال
37	نحن نحمي خصوصيتك

## كيفية استخدام هذا الكتاب

هذا الكتيب هو دليلك إلى الخدمات. إذا كان لديك سؤال، تحقق من القائمة أدناه للحصول على مراجع سريعة ومعرفة من يمكنه المساعدة.

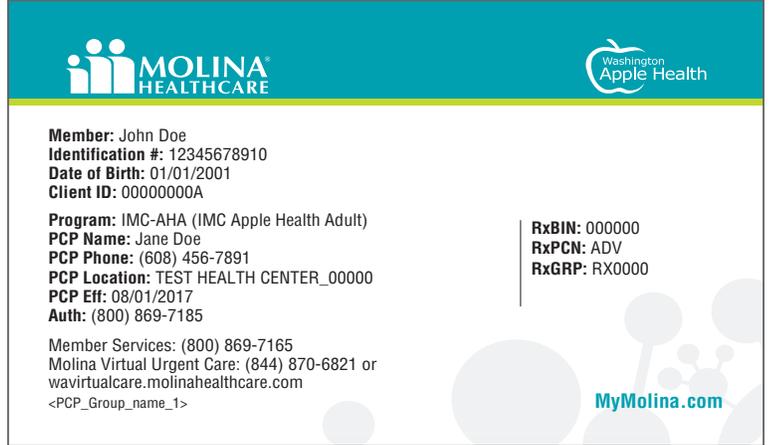
يمكنك الاتصال...	إذا كانت لديك أي أسئلة حول ...
<p>هيئة الرعاية الصحية HCA عبر: بوابة ProviderOne Client، متاحة عبر: <a href="https://www.waproviderone.org/client">https://www.waproviderone.org/client</a> أو: <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/">https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</a> إذا كنت لا تزال لديك أسئلة أو تحتاج إلى مزيد من المساعدة، يمكنك الاتصال على الرقم المجاني 1-800-562-3022</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تغيير أو إلغاء التسجيل في خطة الرعاية المدارة من جانب Apple Health [صفحة 9]</li> <li>• كيفية الحصول على خدمات مغطاة من Apple Health غير مدرجة في خطتك [صفحة 11]</li> <li>• بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك [صفحة 8]</li> </ul>
<p>Molina Healthcare من خلال الرقم 800-869-7165 (وعلى الرقم 711 بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية) أو عبر الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني <a href="https://www.molinahealthcare.com">https://www.molinahealthcare.com</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اختيار أو تغيير موفر الرعاية لديك [صفحة 10]</li> <li>• الخدمات المغطاة أو الأدوية [صفحة 15]</li> <li>• تقديم شكوى [صفحة 31]</li> <li>• الاستئناف على قرار صادر بشأن خطتك الصحية يؤثر على مزايك [صفحة 32]</li> </ul>
<p>موفر الرعاية الأولية المتابع لحالتك: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لاختيار طبيب الرعاية الأولية، يمكنك الاتصال بنا على الرقم 800-869-7165 (وعلى الرقم 711 بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية) أو عبر الإنترنت من خلال <a href="https://www.molinahealthcare.com">https://www.molinahealthcare.com</a> يمكنك أيضًا الاتصال بخط الاستشارة التمرضية الذي يعمل على مدار 24 ساعة (24 Hour Nurse Advice Line)، على مدى أيام الأسبوع على الرقم 1-888-275-8750 (وعلى الرقم 711 بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• رعايتك الطبية [صفحة 10]</li> <li>• الإحالات إلى المتخصصين [صفحة 10]</li> </ul>
<p>يمكنك تبادل مزايا Washington Health من خلال 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) أو عبر الإنترنت: <a href="https://www.wahealthplanfinder.org">https://www.wahealthplanfinder.org</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التغييرات الطارئة على حسابك مثل: <ul style="list-style-type: none"> <li>• تغيير العنوان</li> <li>• تغيير معدل الدخل</li> <li>• الحالة الاجتماعية</li> <li>• الحمل</li> <li>• الولادة والتبني.</li> </ul> </li> </ul>

# تأهب للبدء

ستحتاج إلى بطاقتين للوصول إلى الخدمات، بطاقة خطتك وبطاقة خدماتك.

## 1. بطاقة عضوية Molina Healthcare الخاصة بك

يجب أن تصل بطاقة العضوية الخاصة بك في غضون 30 يوماً من تاريخ التسجيل. في حال احتواء بطاقة العضوية الخاصة بك على أية أخطاء، اتصل بنا على الفور. سوف تحتوي بطاقة العضوية الخاصة بك على رقم معرف العضو الخاص بك. اصطحب معك بطاقة الهوية في جميع الأوقات وأظهرها في كل مرة تحصل فيها على الرعاية. إذا كنت مؤهلاً وتحتاج إلى رعاية قبل وصول البطاقة، فاتصل بنا على الرقم 869-7165 (800) (وعلى الرقم 711 بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية) يمكن لموفر الرعاية الاتصال بنا للتحقق من الأهلية في أي وقت.



**MOLINA HEALTHCARE** Washington Apple Health

Member: John Doe  
Identification #: 12345678910  
Date of Birth: 01/01/2001  
Client ID: 00000000A

Program: IMC-AHA (IMC Apple Health Adult)  
PCP Name: Jane Doe  
PCP Phone: (608) 456-7891  
PCP Location: TEST HEALTH CENTER\_00000  
PCP Eff: 08/01/2017  
Auth: (800) 869-7185

RxBIN: 000000  
RxPCN: ADV  
RxGRP: RX0000

Member Services: (800) 869-7165  
Molina Virtual Urgent Care: (844) 870-6821 or  
wavirtualcare.molinahealthcare.com  
<PCP\_Group\_name\_1>

MyMolina.com

## 2. بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك

سوف تتلقى أيضاً بطاقة خدمات ProviderOne عبر البريد.

بعد مضي نحو سبعة إلى 10 أيام عقب تأهيلك لتغطية Apple Health من خلال الموقع الإلكتروني [www.wahealthplanfinder.org](http://www.wahealthplanfinder.org) سوف تتلقى بطاقة خدمات زرقاء (وتسمى أيضاً بطاقة خدمات ProviderOne) مثل البطاقة المصورة هنا.

احتفظ بهذه البطاقة. إذا كنت قد استلمت بطاقة خدمات ProviderOne قبل ذلك، فن ترسل لك هيئة الرعاية الصحية (HCA) بطاقة جديدة. يمكنك الاستمرار في استخدام البطاقة القديمة الخاصة بك. لا تزال البطاقة القديمة ورقم العميل الخاص بك صالحين، حتى وإن كانت هناك فجوة في التغطية. إذا لم تعد تمتلك بطاقة الخدمات الخاصة بك، فيرجى الاتصال بهيئة الرعاية الصحية (HCA) للحصول على بطاقة جديدة. سيحصل كل فرد من أفراد أسرتك المؤهلين للحصول على تغطية Apple Health على بطاقة الخدمات الخاصة به. كل شخص لديه رقم عميل بطاقة ProviderOne الخاص به.



## إذا كنت بحاجة إلى بطاقة خدمات ProviderOne جديدة

إذا لم تتسلم بطاقتك أو كانت المعلومات غير صحيحة أو فقدت بطاقتك، فهناك عدة طرق لطلب استبدالها:

- استخدم البوابة الإلكترونية لعميل بطاقة ProviderOne المتاحة على الرابط <https://www.waproviderone.org/client>.
- قدم طلب تغيير عبر الإنترنت من الرابط [https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/Client\\_WebForm](https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/Client_WebForm).
- حدد الموضوع "بطاقة الخدمات".
- اتصل بمركز خدمة عملاء هيئة الرعاية الصحية (HCA) على الرقم 1-800-562-3022.

لا توجد رسوم للحصول على بطاقة جديدة. يستغرق الأمر من 7 إلى 10 أيام للحصول على البطاقة الجديدة عبر البريد.

## استخدام بطاقة خدمات ProviderOne

الرقم الموجود على البطاقة هو رقم العميل الخاص ببطاقة ProviderOne الخاصة بك. ستجدها دومًا تسعة أرقام طويلة وتنتهي بحرفي "WA". يُمكنك البحث عبر الإنترنت للتحقق من بدء التسجيل أو تبديل خطة الرعاية الصحية الخاصة بك من خلال Portal Client على الرابط <https://www.waproviderone.org/client>.

يُمكن لموفري الرعاية الصحية أيضًا استخدام بطاقة ProviderOne لمعرفة ما إذا تم تسجيل مرضاهم في Apple Health أم لا.

### تغيير خطط الرعاية الصحية

يحق لك طلب تغيير خطتك الصحية في أي وقت. قد تبدأ خطتك الجديدة فور بداية الشهر القادم.

من المهم التأكد من أنك مسجّل في الخطة المطلوبة حديثًا قبل رؤية أي من موفري الرعاية التابعين لشبكة خطة أخرى.

هناك عدة طرق لتغيير خطتك:

- تفضل بزيارة موقع Washington Healthplanfinder عبر الإنترنت [www.wahealthplanfinder.org](http://www.wahealthplanfinder.org)
- تفضل بزيارة موقع ProviderOne Client Portal المتاح على الرابط <https://www.waproviderone.org/client>
- قدم طلب تغيير عبر الإنترنت من الرابط [https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/Client\\_WebForm](https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/Client_WebForm)
- حدد الموضوع "تسجيل / تغيير الخطط الصحية"
- اتصل بمركز خدمة عملاء هيئة الرعاية الصحية (HCA) على الرقم 1-800-562-3022

ملاحظة: إذا كنت مسجلاً في برنامج Patient Review and Coordination (برنامج التنسيق والتقييم الخاص بالمرضى)، يجب عليك الاستمرار في الخطة الصحية نفسها لمدة عام واحد. يُرجى الاتصال بنا عند الانتقال.

### استخدام التأمين الصحي الخاص وتغطية Molina Healthcare الخاصة بك

بعض المسجلين قد يكون لديهم أيضًا تأمين خاص. قد نتحمل الرسوم، والمصاريف، وكذلك الدفع مقابل الخدمات التي لا يغطيها التأمين الصحي الخاص بك. يُمكنك تجنب دفع التكاليف من أموالك الخاصة إذا كنت متأكدًا من أن موفري الرعاية الصحية لديك إما أعضاء في شبكة موفري الرعاية الخاصة بمؤسسة Molina Healthcare وإما أنهم على استعداد لدفع أي رسوم، أو مصاريف أو حسابات متبقية بعد أن تقوم التغطية الأساسية الخاصة بك بسداد فواتير الرعاية الصحية الخاصة بك.

عندما تذهب إلى طبيبك أو موفر (موفري) رعاية طبية آخر، قدم جميع بطاقتك بما في ذلك:

- بطاقة تأمينك الصحي الخاص.
- بطاقة خدمات ProviderOne.
- بطاقة Molina Healthcare.

اتصل بمؤسسة Molina Healthcare فورًا في أي من الحالات التالية:

- انتهاء تغطية التأمين الصحي الخاص بك.
- تغيير تغطية التأمين الصحي الخاص بك.
- إذا كانت لديك أي أسئلة حول كيفية تعامل Apple Health من خلال التأمين الصحي الخاص بك.

# كيفية الحصول على الرعاية الصحية

## كيفية اختيار موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك

قد يكون لديك بالفعل موفر رعاية أولية (PCP)، ولكن إذا لم يكن لديك، فيجب عليك اختيار واحد على الفور. في حالة عدم اختيار موفر رعاية أولية (PCP)، فسنتار أحدهم نيابة عنك. يُمكن لكل فرد من أفراد الأسرة الحصول على موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك، أو يُمكنك اختيار موفر رعاية أولية (PCP) واحد لرعاية جميع أفراد الأسرة المُسجلين في تغطية الرعاية المدارة من Apple Health. إذا رغبت أنت أو أسرتك في تغيير موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك، فيمكننا مساعدتك في اختيار موفر جديد في أي وقت.

بالإضافة إلى ذلك، سيتولى أحد موفري خدمات الصحة السلوكية لدينا مسؤولية الاعتناء باحتياجاتك من رعاية الصحة العقلية ورعاية الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة (وتسمى أيضًا أحيانًا الاحتياجات الناتجة عن تعاطي العقاقير والكحول أو تعاطي المخدرات). إذا كنت بحاجة إلى الاستشارة، أو إجراء اختبار، أو كنت بحاجة إلى زيارة اختصاصي الصحة السلوكية، فسوف نقوم بتنسيق احتياجاتك من الرعاية الصحية السلوكية.

## ترتيب الموعد الأول لك مع موفر الرعاية الأولية (PCP)

تتضمن الخدمات التي يُمكنك الحصول عليها الفحوصات الطبية المنتظمة، والتحصينات (الحُقن)، وعلاجات أخرى.

سيهتم موفر الرعاية الأولية (PCP) بمعظم احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. بمجرد اختيار موفر الرعاية الأولية (PCP)، قم بتحديد موعد لتسجيل نفسك كمريض مع موفر الرعاية الأولية (PCP) الذي اخترته. سيساعدك تسجيل نفسك كمريض في الحصول على الرعاية بسهولة أكبر عندما تحتاجها.

سيحتاج موفر الرعاية الأولية (PCP) إلى إخباره/إخبارها بكل ما تعرفه عن تاريخك الصحي الجسدي والسلوكي قدر الإمكان. تذكر إحضار بطاقتي Apple Health، و Molina Healthcare وأي بطاقات تأمين أخرى. كما عليك تدوين تاريخك الصحي.



قم بإنشاء قائمة بأى مما يلي:

- المشاكل التي تواجهها خلال الوقت الحالي فيما يتعلق بالصحة الجسدية والسلوكية.
- الأدوية التي تتناولها.
- الأسئلة التي تود طرحها على موفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك.

إذا لم يكن بإمكانك الوفاء بالموعد، فاتصل بموفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك في أسرع وقت ممكن لإخباره بذلك.

## كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة والإحالات

إذا كنت بحاجة إلى رعاية لا يستطيع موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك تقديمها، فسوف يقوم/تقوم بإحالتك إلى اختصاصي. تحدث مع موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك لمعرفة سير عمل هذه الإحالات. وإذا اعتقدت أن الاختصاصي لا يلبي احتياجاتك، فتحدث إلى موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك. حيث إن موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك يستطيع مساعدتك إذا احتجت إلى زيارة اختصاصي مختلف.

هناك بعض العلاجات والخدمات التي يتعين على موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك أن يطلب منا الموافقة عليها قبل أن تتمكن من الحصول عليها. ويسمى هذا "الموافقة المسبقة" أو "التصريح المسبق". يُمكن أن يُخبرك موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك عن الخدمات التي تتطلب موافقة مسبقة، أو يُمكنك الاتصال بنا للسؤال عنها.

إذا لم يكن لدينا اختصاصي تابع لشبكتنا، فسوف نوفر لك الرعاية التي تحتاج إليها من خلال أحد الاختصاصيين خارج شبكتنا. واعلم أننا بحاجة إلى إصدار الموافقة المسبقة على أي زيارات خارج شبكتنا. عليك التحدث إلى موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك. سوف يطلب موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك موافقة مسبقة منا بالإضافة إلى معلومات طبية لتوضيح سبب الحاجة إلى هذه الرعاية. يجب علينا الرد على موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك في غضون خمسة أيام من الطلب. سنخطرك بقرارنا في موعد غايته 14 يومًا. في حال إذا ما تم رفض هذا الطلب ولم توافق على قرارنا، فيحق لك تقديم استئناف. وهذا يعني أنه يُمكنك أن تطلب منا أن يقوم شخص آخر بمراجعة الطلب. انظر [صفحة 32 الخاصة بالاستئناف] للتعرف على المزيد من المعلومات.

إذا قام موفر الرعاية الأولية أو مؤسسة Molina Healthcare بإحالتك إلى اختصاصي خارج شبكتنا، فأنت لست مسؤولاً عن تكبد أي تكاليف. وستتحمل مسؤولية دفع هذه التكاليف.

## الخدمات التي يمكنك الحصول عليها من دون إحالة

أنت لست بحاجة إلى إحالة من موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك لزيارة أحد موفري الرعاية التابعين لشبكتنا في الحالات التالية:

- خدمات الاستجابة للأزمات بما في ذلك:
  - خدمات التدخل في الأزمات
  - خدمات التقييم والمعالجة
- خدمات تنظيم الأسرة
- اختبار فيروس نقص المناعة البشرية أو الإيدز
- التحصينات
- خدمات الصحة السلوكية للمرضى الخارجيين (انظر الصفحة 18 للاطلاع على القيود)
- علاج الأمراض المنقولة جنسياً ومتابعة الرعاية
- فحوصات مرض السل ومتابعة الرعاية
- الخدمات الصحية للنساء، وتشمل:
  - خدمات الأمومة بما في ذلك خدمات الممرضة القابلة
  - فحوصات الثدي أو الحوض

## التطبيب عن بُعد

يكون التطبيب عن بُعد (يُطلق عليه أيضاً الرعاية الافتراضية) عندما يتواصل معك موفر الرعاية الصحية عبر الهاتف أو الفيديو لتشخيص وعلاج الحالات البسيطة مثل نزلات البرد، والإنفلونزا، وآلام الأذن واحمرار العينين.

إذا لم تكن على ما يرام ولا تستطيع زيارة موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك، فستقدم Molina الرعاية الصحية لك - على نحو آمن - من خلال عيادة الرعاية العاجلة الافتراضية التابعة لشركة Molina دون تحملك أي تكلفة\*.



يمكنك التحدث مع طبيب أو ممرضة ممارسة من هاتفك أو هاتفك الذكي أو جهازك اللوحي على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

سجل اليوم عبر [wavirtualcare.molinahealthcare.com](http://wavirtualcare.molinahealthcare.com) حتى تتمكن من الاستفادة من تلك الخدمة. للحصول على الرعاية الآن، ما عليك سوى تسجيل الدخول أو الاتصال على الرقم 870-6821-844، وعلى الرقم (711) بالنسبة لمستخدمي الهواتف النصية. خدمات الترجمة متوفرة. وفي حالات الطوارئ، اتصل بالرقم 911.

\* تقدم مؤسسة Molina هذه الخدمة لأعضاء Apple Health في ولاية Washington من خلال موفري الرعاية المتعاقدين. قد يتم تطبيق رسوم استخدام الهاتف الخليوي والإنترنت.

## تُغطي خدمات Apple Health المغطاة دون خطة رعاية مُدارة (يشار إليها أيضاً باسم دفع الرسوم مقابل الخدمة)

تقدم هيئة الرعاية الصحية (HCA) بعض المزايا والخدمات مباشرة، حتى إذا كنت مشتركاً في خطة صحية. تشمل هذه المزايا ما يلي:

- خدمات رعاية الأسنان من خلال أخصائي الأسنان.
- النظارات وتركيبها للأطفال (عمر 20 سنة أو أقل)
- وسائل الخدمات والدعم الخاصة بالرعاية على المدى الطويل.
- خدمات دعم الأمومة، والاستشارة الوراثية قبل الولادة، وخدمات الإجهاض.
- والخدمات المخصصة للأشخاص المصابين بإعاقات النمو.

ستحتاج فقط إلى بطاقة خدمات ProviderOne للحصول على هذه المزايا. سيساعدك موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك أو مؤسسة Molina Healthcare في الحصول على هذه الخدمات وتنسيق الرعاية الخاصة بك. انظر صفحة 15 لمزيد من التفاصيل حول المزايا المشمولة بالتغطية. إذا كانت لديك أي أسئلة حول ميزة أو خدمة مُدرجة هنا، فاتصل بنا.

## يجب عليك الذهاب إلى أحد أعضاء مؤسسة Molina Healthcare كأحد الأطباء أو صيدلية أو موفر خدمات الرعاية السلوكية أو مستشفى تابعة للمؤسسة

يجب عليك زيارة الأطباء وغيرهم من موفري خدمات الرعاية الصحية والسلوكية الذين يعملون مع مؤسسة Molina Healthcare. كما لدينا أيضًا صيدليات ضمن الشبكة يجب استخدامها. اتصل بخط قسم خدمات الأعضاء على الرقم 869-7165 (800)، وعلى الرقم 711 بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية) أو تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com) للحصول على دليل موفر الرعاية أو الحصول على مزيد من المعلومات حول موفري الرعاية، والمستشفيات والصيدليات. يتضمن دليل موفري الرعاية، والصيدليات والمستشفيات ما يلي:

- اسم موفر الرعاية، والموقع ورقم الهاتف
- التخصص والدرجة الطبية
- كليات الطب التي تم الدراسة بها، وإكمال الإقامة وحالة شهادة البورد.
- اللغات التي يتحدث بها موفرو الرعاية هؤلاء.
- أي قيود يراها موفر الرعاية بشأن نوع المرضى (بالغون، وأطفال، وما إلى ذلك).
- تحديد موفري الرعاية الأولية (PCP) ممن يقبلون المرضى الجدد.

## الدفع مقابل خدمات الرعاية الصحية

باعتبارك أحد عملاء Apple Health، فلن تتحمل أي رسوم مقابل جميع الخدمات المُغطاة. ومع ذلك، قد تضطر إلى الدفع مقابل خدماتك في الحالات التالية:

- إذا كنت تحصل على خدمة غير مغطاة، مثل رعاية تقويم العمود الفقري أو الجراحة التجميلية.
- إذا كنت تحصل على أي خدمات غير ضرورية طبيًا.
- إذا كنت لا تعرف اسم خطتك الصحية، ولا يعرف موفر الرعاية الذي تتابع معه هوية الجهة المعنية بدفع الفواتير. فهذا هو السبب في وجوب إحضار بطاقة الخدمات ProviderOne وبطاقة الخطة الصحية معك في كل مرة تحتاج فيها إلى خدمات.
- إذا كنت تحصل على الرعاية من موفر رعاية غير تابع لشبكتنا، ما لم تكن حالة طوارئ أو تمت الموافقة عليها مسبقًا من قبل خطة الرعاية الصحية الخاصة بك.
- إذا كنت لا تتبع قواعدا الخاصة بالحصول على الرعاية من أحد الاختصاصيين.

يجب ألا يطلب منك موفرو الرعاية دفع تكاليف الخدمات المغطاة. إذا استلمت فاتورة طبية، فُرجى الاتصال على الرقم 869-7165 (800) وعلى الرقم 711 بالنسبة لمستخدمي الهواتف النصية). سنعمل مع موفر الرعاية المتابع لحالتك للتأكد من قيامه بسداد فواتيرك بشكل مناسب.

## برامج تحسين الجودة

هل تمتلك مؤسسة Molina Healthcare برنامجًا لتحسين الجودة (QI)؟

نعم، برنامج تحسين الجودة:

- يتأكد من حصولك على رعاية صحية من فريق مؤهل
- يراجع ويتخذ الإجراءات اللازمة في حال وجود أي مشكلة بشأن جودة الرعاية المُقدّمة
- يستجيب ويعالج الاحتياجات الثقافية واللغوية المتنوعة لأعضائنا
- يعزز السلامة في مجال الرعاية الصحية من خلال توفير التوعية لأعضاء المؤسسة وموفري الرعاية لدينا
- يُقدم "نصائح للبقاء بصحة جيدة" لمساعدة الأعضاء على معرفة ماهية الخدمات المطلوبة وموعدها
- يوفر "دليل الحصول على رعاية صحية جيدة" لمساعدة الأعضاء على الوصول إلى برامجنا وخدماتنا

- يقوم بتتبع أدائنا وتقييمه من خلال أداة HEDIS® (مجموعة البيانات والمعلومات الخاصة بفعالية الرعاية الصحية)
- HEDIS® هي أداة تساعد على مقارنة جوانب مختلفة لجودة الرعاية الصحية، مثل اختبارات الفحص الوقائي وتقييم الصحة، وإدارة مرض السكري، وخدمات الرعاية المُقدّمة للسيدات الحوامل أثناء فترة الحمل وما بعد الولادة، وتطعيمات الأطفال.
- كما تقدم لك استبيانات لإطلاعنا على تجربتك ومدى رضاك عن الخطة الصحية وموفري الرعاية. يُسمى أحد هذه الاستبيانات CAHPS® (تقييم المستهلك لموفري الرعاية الصحية وأنظمتها).

لمعرفة المزيد حول برامج الجودة والأنشطة الخاصة بمؤسسة Molina، تفضل بزيارة: [MolinaHealthcare.com/WAQIProgram](http://MolinaHealthcare.com/WAQIProgram) للحصول على معلومات مهمة للأعضاء حول الحياة الصحية، تفضل بزيارة: [MolinaHealthcare.com/WAHealthNewsletters](http://MolinaHealthcare.com/WAHealthNewsletters) أو [MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](http://MolinaHealthcare.com/StayingHealthy)

إذا كنت ترغب في الحصول على نسخة مجانية من وصف برنامج تحسين الجودة لدى Molina أو من تقرير التقدم المحرز، فيرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 869-7165 (800)، وعلى رقم 711 بالنسبة لمستخدمي الهواتف النصية.

## برامج إدارة الاستخدام

ترغب Molina Healthcare في حصولك على الرعاية المناسبة لك، دون الحصول على الرعاية التي لا تحتاج إليها. نساعدك في التأكد من حصولك على الرعاية المناسبة من خلال اتخاذ القرارات بناءً على الاحتياجات الطبية، ومدى الملاءمة، وما إذا كان ذلك في نطاق المزايا المغطاة. للتأكد من عدالة القرارات، فإننا لا نكافئ الموظفين الذين يتخذون هذه القرارات بقولهم لا، إذا كانت لديك أسئلة حول كيفية اتخاذ هذه القرارات، يمكنك الاتصال على الرقم 869-7165 (800) (على رقم 711 بالنسبة لمستخدمي الهواتف النصية) من الإثنين إلى الجمعة من 7:30 صباحًا إلى 6:30 مساءً.

## معلومات مقدمة للهنود الأمريكيين ومواطني الأسكا الأصليين

تمنح هيئة الرعاية الصحية (HCA) الهنود الأمريكيين ومواطني الأسكا الأصليين في واشنطن خيارًا بين الرعاية المدارة من Apple Health أو تغطية Apple Health دون خطة رعاية مُدارة. تفعل هيئة الرعاية الصحية (HCA) هذا من أجل الالتزام بالقواعد الفيدرالية، مع مراعاة نظام تقديم الرعاية الصحية للهنود الأمريكيين، وكذلك من أجل المساعدة في ضمان حصولك على الرعاية الصحية المناسبة ثقافيًا.

إذا كنت من الهنود الأمريكيين أو من مواطني الأسكا الأصليين، فقد تتمكن من الحصول على خدمات الرعاية الصحية من خلال عيادة صحية للهنود الأمريكيين أو برنامج tribal health care أو برنامج Urban Indian Health Program مثل Indian Health Board في مدينة Seattle أو مشروع NATIVE في مدينة Spokane. يعرف مقدمو الخدمات في هذه العيادات ثقافتك ومجتمعك واحتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك.

سوف يقدمون لك الرعاية التي تحتاج إليها أو يقومون بإحالتك إلى أخصائي. قد يساعدونك أيضًا في اتخاذ القرارات التي تحتاج إلى اتخاذها بشأن اختيار خطة رعاية مدارة أو تغطية Apple Health بدون خطة رعاية مدارة (يُشار إليها أيضًا دفع رسوم لـ Apple Health مقابل الخدمة). إذا كانت لديك أسئلة حول الرعاية الصحية الخاصة بك أو تغطية الرعاية الصحية الخاصة بك، فقد يكون بإمكان موظفي برنامج tribal health care أو UIHP تقديم المساعدة لك.

## الحصول على الرعاية في حالة الطوارئ أو عندما تكون خارج المنزل

### في حالة الطوارئ

إذا كانت لديك مشكلة صحية مفاجئة أو خطيرة تعتقد أنها حالة طارئة، فاتصل بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ. في أقرب وقت ممكن بعد ذلك، اتصل بنا وأخبرنا أنه كانت لديك حالة طوارئ وأين تلقيت الرعاية. فأنت لا تحتاج إلى إذن مسبق لطلب الرعاية في حالة الطوارئ. يمكنك استخدام أي مستشفى أو مركز للطوارئ إذا كانت لديك حالة طوارئ. اذهب فقط إلى غرفة الطوارئ بالمستشفى إذا كانت حالة طوارئ. لا تذهب إلى غرفة الطوارئ للحصول على رعاية روتينية.

## إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة

قد يكون لديك إصابة أو مرض لا يمثل حالة طوارئ ولكنه يحتاج إلى رعاية عاجلة. اتصل بنا على الرقم 869-7165-800 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم 711) من أجل إيجاد مراكز رعاية عاجلة في شبكتنا أو تفضل بزيارة موقع الويب الخاص بنا التالي [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com). يمكنك أيضًا الاتصال بخط الاستشارات التمريضية المتاح على مدار 24 ساعة على 8750-275 (888) (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711) للحصول على الاستشارة. متاح طوال أيام الأسبوع.

## إذا كنت بحاجة إلى الحصول على الرعاية بعد ساعات

اتصل بموفر الرعاية الأولية لمعرفة ما إذا كانوا يقدمون الرعاية بعد ساعات.

يمكنك أيضًا الاتصال بخط الاستشارات التمريضية المتاح على مدار 24 ساعة وأسأل أحد الممرضات على ما يجب عليك القيام به.

**أزمات الصحة السلوكية: خط واشنطن للمساعدة على التعافي** هو خط متاح على مدار اليوم خاص بخدمات التدخل في الأزمات وإحالة من يواجهون مشكلات تتعلق بالصحة العقلية، والإضطراب الناتج عن سوء استعمال المواد المخدرة ومشكلة المقامرة. اتصل على الرقم 1-866-789-1511 أو الرقم 206-461-3219 (بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY))، أو أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى العنوان [recovery@crisisclinic.org](mailto:recovery@crisisclinic.org) أو انتقل إلى الرابط <https://www.warecoveryhelpline.org>. يمكن للمراهقين التواصل مع بعضهم البعض خلال ساعات محددة: اتصل على الرقم 866-833-6546، أو أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى العنوان [teenlink@crisisclinic.org](mailto:teenlink@crisisclinic.org)، أو تفضل بزيارة [866teenlink.org](http://866teenlink.org).

## أرقام هواتف خط أزمات المقاطعات

يمكنك الاتصال بخط الأزمات المحلي لطلب المساعدة لك أو لصديق أو أحد أفراد أسرتك. انظر أرقام خط أزمات المقاطعات أدناه:

المنطقة	المقاطعات	خطوط الأزمات
Great Rivers	Cowlitz، Grays Harbor، Lewis، و Pacific، و Wahkiakum	8833-803-800
Greater Columbia	Asotin، Benton، و Columbia، و Franklin، و Garfield، و Kittitas، و Walla Walla، و Yakima، و Whitman	9986-544-888
King	King	4747-427-866 أو 3222-461-206
North Central	Chelan، Douglas، و Grant، و Okanogan	2923-852-800
North Sound	Island، San Juan، و Skagit، و Snohomish، و Whatcom	3578-584-800
Pierce	Pierce	7764-576-800
Salish	Clallam، Jefferson، و Kitsap	4793-843-800 أو 3033-479-360
Spokane	Adams، Ferry، و Lincoln، و Pend Oreille، و Spokane، و Stevens	1818-266-877
Southwest	Clark، Klickitat، و Skamania	8137-626-800
Thurston-Mason	Mason، و Thurston	0041-270-800 أو 1338-754-360 خدمات الأزمات الخاصة بالأطفال المقدمة للأطفال / الشباب المسجلين في برنامج Medicaid حتى سن 20 عامًا 360-480-5721

## توقعات بشأن الوقت الذي سيراك فيه أحد موفري الرعاية بالخطوة الصحية

يعتمد تحديد الوقت الذي ستزور فيه موفر الرعاية المتابع لحالتك على الرعاية التي تحتاجها. يجب أن تتوقع رؤية أحد موفري الرعاية لدينا ضمن المخططات الزمنية التالية:

- **رعاية الطوارئ:** متاحة على مدار اليوم، طوال أيام الأسبوع.
- **الرعاية العاجلة:** يُتاح لك إجراء الزيارات مع مكتب موفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك أو مكتب مقدم خدمات الصحة السلوكية أو مكتب عيادة الرعاية العاجلة أو مكتب موفر رعاية آخر في غضون 24 ساعة.
- **الرعاية الروتينية:** يُتاح لك إجراء الزيارات مع مكتب موفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك أو مكتب مقدم خدمات الصحة السلوكية أو مكتب موفر رعاية آخر في غضون 10 أيام. ويُجرى التخطيط للرعاية الروتينية وتشمل زيارات منتظمة لموفري الرعاية من أجل مشكلات طبية ليست عاجلة أو طارئة.
- **الرعاية الوقائية:** يُتاح لك إجراء الزيارات مع مكتب موفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك أو مكتب موفر رعاية آخر في غضون ثلاثين (30) يومًا. وتتمثل الرعاية الوقائية في التقييمات الجسدية السنوية (تسمى أيضًا الفحوصات)، وزيارات رعاية صحة الأطفال، والرعاية الصحية للمرأة سنويًا، والتطعيمات (الحقن).

## المزايا التي تغطيها مؤسسة Molina Healthcare

يبين هذا القسم الخدمات التي تغطيها مؤسسة Molina Healthcare. إنها ليست قائمة كاملة من الخدمات المغطاة. تحقق من الأمر مع موفر الرعاية المتابع لحالتك أو اتصل بنا إذا كانت الخدمة التي تحتاج إليها غير مدرجة. أو يمكنك الاطلاع على دليل موفري الرعاية الخاص بنا على <https://providersearch.molinahealthcare.com>.

بالنسبة لبعض الخدمات، قد تحتاج إلى الحصول على إحالة من موفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك و/أو موافقة مسبقة منا قبل الحصول عليها أو قد لا ندفع مقابل هذه الخدمات. تعاون مع موفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك للتأكد من وجود تصريح مسبق معمول به قبل أن تحصل على الخدمة.



## الخدمات العامة ورعاية الطوارئ

المعلومات الإضافية	الخدمة
متاحة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع، بأي مكان في الولايات المتحدة.	خدمات الطوارئ
يجب أن تحصل على موافقتنا فيما يتعلق بجميع الرعاية غير الطارئة.	خدمات المستشفى وخدمات المرضى الداخليين والخارجيين
استخدم الرعاية العاجلة عندما يكون لديك مشكلة صحية تحتاج إلى الرعاية الفورية، ولكن حياتك ليست في خطر.	الرعاية العاجلة
	الرعاية الوقائية
يجب أن تحصل على موافقتنا.	مستشفى إعادة تأهيل المرضى الداخليين (الطب الطبيعي)
أعضاؤنا مؤهلون لتلقي التخصيمات بواسطة موفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بهم، أو الصيدليات التي يتعاملون معها، أو الإدارات الصحية المحلية التابعين لها. تحقق من الأمر من موفر الرعاية المتابع لحالتك أو تواصل مع قسم خدمات الأعضاء للحصول على مزيد من المعلومات حول جدولة سلسلة التخصيمات الخاصة بك. يمكنك أيضًا زيارة إدارة الصحة على <a href="https://www.doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization">https://www.doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization</a> لمزيد من المعلومات.	التخصيمات / التطعيمات

المعلومات الإضافية	الخدمة
تُوفر للخدمات قصيرة المدى (أقل من 30 يومًا). قد تتوفر خدمات إضافية. يُرجى الاتصال بنا على الرقم 800-869-7165 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم 711).	مرفق الرعاية التمريرية الماهرة (SNF)

## الصيدليات والوصفات الطبية

نستخدم قائمة من الأدوية التي تمت الموافقة عليها. ويُطلق عليها "الوصفات الطبية" أو "قائمة الأدوية المفضلة". يجب أن يصف لك موفر الرعاية المختص بالوصفات الطبية الأدوية المفضلة من تلك المدرجة في هذه القائمة. يُمكنك الاتصال بنا هاتفياً ومطالبتنا بالحصول على ما يلي.

- نسخة من الوصفات الطبية أو من قائمة الأدوية المفضلة.
- معلومات حول مجموعة موفري الرعاية والصيدلة الذين قاموا بابتكار هذه الوصفات الطبية.
- نسخة من السياسة المتعلقة بكيفية تقرير الأدوية المشمولة بالتغطية.
- كيفية طلب تصريح للحصول على دواء غير مُدرج ضمن "الوصفات الطبية" أو قائمة الأدوية المفضلة".

للتأكد من تغطية الوصفات الطبية الخاصة بك، يجب أن تحصل على الأدوية الخاصة بك في صيدلية تابعة لشبكة موفر الرعاية لدينا. اتصل بنا وسنساعدك في العثور على صيدلية بالقرب منك.

المعلومات الإضافية	الخدمة
يجب استخدام الصيدليات المشاركة. نستخدم قائمة الأدوية المفضلة الخاصة بـ Apple Health. يُرجى الاتصال بنا على الرقم 800-869-7165 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم 711) للحصول على قائمة الصيدليات.	الخدمات الصيدلانية

## خدمات الرعاية الصحية للأطفال

يتمتع الأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا بميزة رعاية صحية تُسمى خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT). تشمل خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) مجموعة كاملة من خدمات الفحص والتشخيص والعلاج. يُمكن أن تساعد الفحوصات في التعرف على احتياجات الرعاية الصحية البدنية، أو السلوكية أو النمائية المحتملة والتي قد تتطلب المزيد من التشخيص و/أو العلاج.

تتضمن خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) أي اختبار تشخيصي والعلاج الضروري من الناحية الطبية اللازم لتصحيح حالة صحية بدنية أو سلوكية أو تحسينها، فضلاً عن الخدمات الإضافية اللازمة لدعم الطفل الذي يُعاني من تأخر في النمو. يُمكن أن تهدف خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) إلى الحفاظ على عدم تفاقم الأمور أو إبطاء آثار مشكلات الرعاية الصحية التي يواجهها الأطفال. تشجع خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) حصول الأطفال والشباب على الرعاية الصحية مبكراً وبصورة متواصلة.

يُشار أحياناً إلى فحص خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) باسم فحص صحة الطفل أو الرعاية المقدمة له. يجب أن يشمل فحص صحة الطفل وفحص خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) ما يلي:

- التاريخ الصحي والنمائي بشكل كامل.
- الفحص البدني الكامل، بما في ذلك فحص مستوى الرصاص حسب الاقتضاء.
- التوعية الصحية والمشورة حسب العمر والتاريخ الصحي.
- اختبار النظر.
- اختبار السمع.

- الاختبارات المعملية.
- فحص مستوى الرصاص في الدم.
- نبذة عن مشكلات الأكل والنوم.
- فحص صحة الفم والخدمات الصحية بالفم من جانب موفر الرعاية الأولية (PCP) المؤهل من قبل ABCD.
- التحصينات (جرعات الحُقن).
- فحص الصحة العقلية.
- فحص الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة.

عندما يُشخص موفر الرعاية الطبية للطفل إحدى حالات الرعاية الصحية، فسيقوم موفر (أو موفرو) رعاية الطفل بما يلي:

- علاج الطفل إذا كان ضمن نطاق ممارسة العمل لموفر الرعاية،
- أو إحالة الطفل إلى موفر رعاية مناسب لتلقي العلاج، وقد يضمن هذا اختبارات إضافية أو تقييمات يوفرها الاختصاصي، مثل:
  - تقييم النمو،
  - أو التقييم الشامل للصحة العقلية،
  - أو تقييم الاضطراب الناتج عن تعاطي المخدرات
  - أو تقييم الاستشارة الغذائية.

يعمل موفرو العلاج على توصيل نتائج الخدمات التي قدموها إلى موفر (موفري) خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT).

قد تتطلب بعض خدمات الرعاية الصحية المُغطاة موافقة مسبقة. تتطلب جميع الخدمات غير المُغطاة موافقة مسبقة إما من خلالنا وأما من الدولة، إذا كانت الخدمة مقدمة من قبل Apple Health دون خطة رعاية مُدارة. تشمل الخدمات الإضافية ما يلي:

المعلومات الإضافية	الخدمة
يُساعد الأطفال في سن العشرين (20) والأصغر سنًا الذين يعانون من اضطرابات طيف التوحد وغيرها من إعاقات النمو على تحسين مهاراتهم التواصلية، والاجتماعية والسلوكية	التحليل السلوكي المُستخدم (ABA)
متاح لجميع الأطفال من سن 18 شهرًا و24 شهرًا.	فحص مرض التوحد
هذه الميزة مخصصة للأطفال من سن العشرين (20) والأصغر سنًا عبر إحالة من موفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك.	الرعاية بتقويم العمود الفقري
الفحص متاح لجميع الأطفال من سن 9 أشهر و18 شهرًا وبين 24 شهرًا و30 شهرًا.	الفحص النمائي
مغطاة من جانبنا للأطفال من عمر 17 عامًا والأصغر من ذلك. يجب أن تحصل على موافقتنا. بالنسبة للشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 20 عامًا، تتم تغطيتها من خلال إدارة دعم الكبار والدعم طويل المدى (ALISA). انظر الصفحة 29 للاطلاع على معلومات الاتصال.	خدمات التمريض ذات المهام الخاصة أو برنامج الأطفال المركز طبيًا

## الصحة السلوكية

يُتاح لك الوصول إلى خدمات علاج اضطرابات الصحة العقلية والاضطرابات الناتجة عن تعاطي المخدرات. وتسمى هذه الخدمات مجتمعة خدمات الصحة السلوكية. مع الرعاية المدارة المتكاملة، سنقوم بتنسيق خدمات الصحة السلوكية وخدمات الصحة البدنية الخاصة بك.

العلاج السلوكي الصحي متاح من خلال الميزة المقدمة إليك. للحصول على هذه الخدمات، اتصل بنا على الرقم 869-7165 (800) (بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهاتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم 711) أو اختر أحد موفري الرعاية من دليل موفري الرعاية الخاص بنا.

المعلومات الإضافية	الخدمة
<p>قد تشمل خدمات رعاية الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التقييم</li> <li>• تدخل قصير المدى وإحالة إلى العلاج</li> <li>• إدارة أعراض الانسحاب من الإدمان (إزالة السمية)</li> <li>• العلاج في العيادات الخارجية</li> <li>• العلاج المركز في العيادات الخارجية</li> <li>• علاج المرضى الداخليين المقيمين</li> <li>• خدمات العلاج ببدائل الأفيون</li> <li>• إدارة الحالات</li> </ul>	<p>خدمات علاج الإدمان وتعاطي الكحول المشار إليها باسم خدمات رعاية الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة</p>
<p>الأدوية المستخدمة لعلاج الاضطرابات الناتجة عن استخدام المواد المخدرة. وللحصول على معلومات محددة، يُرجى الاتصال بنا على الرقم 869-7165 (800) (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم 711).</p>	<p>العلاج بمساعدة الأدوية</p>
<p>تتم تغطية خدمات الصحة العقلية عند تقديمها بواسطة طبيب أمراض عقلية، أو طبيب نفسي، أو مرشد صحة عقلية مرخص، أو اختصاصي اجتماعي سريري مرخص، أو معالج نفسي مرخص في الزواج والعلاقات الأسرية.</p>	<p>الصحة العقلية، العلاج في العيادات الداخلية</p>
<p>تتم تغطية خدمات الصحة العقلية عند تقديمها بواسطة طبيب أمراض عقلية، أو طبيب نفسي، أو مرشد صحة عقلية مرخص، أو اختصاصي اجتماعي سريري مرخص، أو معالج نفسي مرخص في الزواج والعلاقات الأسرية.</p> <p>قد تشمل خدمات الصحة العقلية على ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تقييم المدخول</li> <li>• خدمات العلاج الفردي</li> <li>• تنظيم الدواء</li> <li>• دعم الأقران</li> <li>• التدخل والعلاج قصير المدى</li> <li>• العلاج الأسري</li> <li>• خدمات الصحة العقلية المقدمة في المباني السكنية</li> <li>• التقييم النفسي</li> <li>• خدمات الأزمات</li> </ul>	<p>الصحة العقلية، العلاج في العيادات الخارجية</p>
<p>التقييم والمعالجة المستقلين</p>	<p>التقييم والمعالجة/الاستشفاء المجتمعي</p>

بالإضافة إلى خدمات الصحة السلوكية التي يغطيها برنامج Medicaid، فإن Molina لديها "أموال حكومية عامة - GFS" محدودة يمكن استخدامها للأعضاء في حالة عدم تغطية Medicaid للخدمة. حددت هيئة الرعاية الصحية (HCA) استخدامات هذه الأموال على سبيل الأولوية،

حيث يجب أن تُلبي هذه الأموال الضرورية الطبية ويطلبها أحد مقدمي الخدمات المتعاقدين معنا وفقاً لسياسات مؤسسة Molina. يمكن استخدام أموال GFS في الخدمات التالية إذا كانت الأموال متوفرة. تشمل الخدمات ذات الأولوية القصوى ما يلي:

- غرفة وسرير مرتبطان بتقديم الخدمات السكنية اللازمة من الناحية الطبية
- الخدمات السكنية التي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، الغرفة والسرير في مرافق التسلية في المستشفى، والمباني السكنية الخاصة بعلاج اضطرابات تعاطي المخدرات والصحة العقلية أو مرافق التقييم والعلاج المستقلة
- اختبار تحليل البول
- التدخلات العلاجية للأطفال
- علاج مكثف، بما في ذلك خدمات ودعم PACT الذي لا يقدمه برنامج Medicaid
- خدمات علاج الإدمان

يُرجى سؤال مقدم الخدمة عما إذا كان يمكن توفير خدمات إضافية (إذا كانت الموارد متوفرة).

## التغذية

المعلومات الإضافية	الخدمة
تتم تغطيتها للعملاء الذين يبلغون سن العشرين (20) والأصغر عندما يكون ذلك ضرورياً من الناحية الطبية وتتم إحالتهم من قبل موفر الرعاية بعد إجراء الفحص، والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT).	المعالجة التغذوية
المكملات الغذائية عن طريق الحقن والامدادات لجميع المُسجلين. منتجات وإمدادات التغذية المعوية لجميع الأعمار للمُسجلين الذين يتغذون بواسطة أنبوب. منتجات التغذية المعوية عن طريق الفم للعملاء الذين يبلغون العشرين (20) فأصغر.	التغذية المعوية (المنتجات والمعدات)

## احتياجات الرعاية الصحية الخاصة أو المرض طويل الأجل

إذا كان لديك احتياجات رعاية صحية خاصة أو مرض طويل الأجل، فقد تكون مؤهلاً للحصول على مزايا إضافية من خلال برنامج Health Home أو تنسيق الرعاية. يُمكنك أيضاً التعامل بشكل مباشر مع الاختصاصيين. في بعض الحالات، قد تتمكن من زيارة الاختصاصي الخاص بك كموفر للرعاية الأولية (PCP)، اتصل بنا للحصول على مزيد من المعلومات حول تنسيق الرعاية وإدارتها.

المعلومات الإضافية	الخدمة
<p>وتُعد هذه ميزة محدودة. وللحصول على معلومات محددة، يُرجى الاتصال بنا على الرقم 869-7165 (800) (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم 711).</p> <p>تُفرض القيود عند تنفيذها في أي من الأماكن التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• العيادة الخارجية</li> <li>• مستشفى المرضى الخارجيين</li> <li>• المنزل، من قبل وكالة الصحة المنزلية المعتمدة من Medicare</li> <li>• عند تقديمها للأطفال الذين يبلغون العشرون (20) والأصغر سنًا في إحدى مراكز النمو العصبي المعتمدة.</li> </ul> <p>انظر: <a href="https://www.doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf">https://www.doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</a></p>	إعادة التأهيل للمرضى الخارجيين (العلاج الوظيفي، والعلاج الفيزيائي، وعلاج التخاطب)
<p>خدمات الرعاية الصحية التي تساعدك على الاحتفاظ بالمهارات أو تعلمها أو تحسينها وتأدية الوظائف اللازمة في الحياة اليومية، ويُعزى التأخر في اكتساب تلك المهارات والوظائف إلى التعرض إلى عيوب خلقية أو عوامل وراثية أو ظروف صحية مبكرة. اتصل بنا لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً.</p>	الخدمات التأهيلية

## التخصص

المعلومات الإضافية	الخدمة
الحقن المضادة للحساسية	المصل المضاد (مصل الحساسية)
تتطلب جراحة علاج البدانة الحصول على موافقة مسبقة. تتوفر هذه الجراحة فقط في مراكز التميز المعتمدة من قبل هيئة الرعاية الصحية (HCA).	جراحة علاج البدانة
يقتصر على متطلبات الخطة	علاج الارتجاع البيولوجي
قد يلزم الحصول على موافقة مسبقة لتلقي بعض الخدمات	العلاج الكيميائي
فقط عندما يتم توفير الجراحة والخدمات والتجهيزات ذات الصلة لتصحيح العيوب الفسيولوجية الموجودة منذ الولادة أو المرض، أو الصدمة الجسمية، أو لإعادة بناء الثدي بعد الخضوع لجراحة استئصال في مرحلة ما بعد الإصابة بالسرطان.	الجراحة التجميلية
تتوفر المستلزمات المحدودة دون موافقة مسبقة. وتتوفر المستلزمات الإضافية دون الحصول على موافقة مسبقة.	مستلزمات داء السكري

المعلومات الإضافية	الخدمة
قد يلزم وجود موافقة مسبقة للحصول على هذه الخدمات	غسيل الكلى
	علاج الالتهاب الكبدي الوبائي (فيروس ج)
وللحصول على معلومات محددة، يُرجى الاتصال بنا على الرقم 869-7165 (800) وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم (711).	زراعة الأعضاء
قد يلزم الحصول على موافقة مسبقة لتلقي بعض الخدمات	خدمات الأكسجين والتنفس
وتُعد هذه ميزة محدودة. للحصول على معلومات محددة، يُرجى الاتصال بنا على الرقم 869-7165 (800) وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم (711).	علاج الأقدام
مغطى لجميع العملاء سواء في حال وجود إحالة من موفر الرعاية الأولية، أو موافقة مسبقة أو في حال عدم توفر ذلك. اتصل بنا على برنامج Quit-4-Life على الرقم 8454-784 (866) وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم (711) للحصول على مزيد من المعلومات.	الإقلاع عن التدخين
المعالجة بالهرمونات والعلاج الصحي العقلي لجميع الأعمار، والعلاج الخاص بمنع البلوغ للمراهقين.	الخدمات الصحية لمغايري الهوية الجنسية
لديك الخيار في الذهاب إما إلى موفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك أو إلى إدارة الصحة المحلية.	فحص مرض السل ومتابعة العلاج

## السمع والبصر

المعلومات الإضافية	الخدمة
اختبارات السمع	اختبارات السمع المتخصصة
الميزة مخصصة للأطفال من سن العشرين (20) فأقل.	أجهزة زراعة قوقعة الأذن وأجهزة المساعدة السمعية عبر زراعة التوصيل العظمي (BAHA)
يجب أن تستخدم شبكة موفري الرعاية لدينا. اتصل بنا للحصول على المعلومات المتعلقة بالمزايا. بالنسبة للأطفال دون سن 21، يتم تغطية النظارات الطبية والعدسات اللاصقة وتركيبات المعدات بشكل مفصل تحت برنامج تقديم الخدمة مقابل رسوم باستخدام بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك. يمكن العثور على قائمة "موردي النظارات" على الرابط التالي <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider">/https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider</a>	فحوصات العين
	فحوصات الأذن وأجهزة المساعدة السمعية

## تنظيم الأسرة/الصحة الإنجابية

المعلومات الإضافية	الخدمة
انظر خدمات تنظيم الأسرة	تحديد النسل
انظر خدمات تنظيم الأسرة	وسائل منع الحمل
يمكنك استخدام مقدمي الرعاية التابعين لشبكتنا، أو زيارة إدارة الصحة المحلية التي تتبع لها أو عيادة تنظيم الأسرة.	خدمات تنظيم الأسرة
لديك الخيار في الذهاب إما إلى عيادة تنظيم الأسرة أو إلى إدارة الصحة المحلية أو إلى موفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك للفحص.	فحص فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (HIV/AIDS)

## التثقيف الصحي

المعلومات الإضافية	الخدمة
أمثلة: التثقيف الصحي لحالات مثل السكري وأمراض القلب.	التثقيف الصحي وتقديم المشورة

## Health Home

المعلومات الإضافية	الخدمة
يقدم مساعدة إضافية لتنسيق رعايتك. تواصل معنا لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً.	Health Home

## المعدات والمستلزمات الطبية المعمرة

نحن نغطي المعدات أو المستلزمات الطبية عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية ويصفها موفر الرعاية الصحية الخاص بك. يجب أن نوافق مسبقاً على معظم المعدات والمستلزمات قبل أن ندفع ثمنها. اتصل بنا للحصول على مزيد من المعلومات حول المعدات والمستلزمات الطبية المغطاة.

المعلومات الإضافية	الخدمة
تتطلب معظم المعدات الطبية موافقة مسبقة. وللحصول على معلومات محددة، يُرجى الاتصال بنا على الرقم 869-7165 (800) وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم (711).	المعدات الطبية
تتطلب معظم المستلزمات الطبية موافقة مسبقة. وللحصول على معلومات محددة، يمكنك الاتصال بنا على الرقم 800-869-7165 (وبالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم (711).	المستلزمات الطبية

## المعامل والأشعة السينية

المعلومات الإضافية	الخدمة
قد يلزم الحصول على موافقة مسبقة لتلقي بعض الخدمات	خدمات الأشعة والتصوير التشخيصي الطبي
قد يلزم الحصول على موافقة مسبقة لتلقي بعض الخدمات	خدمات المعامل والأشعة السينية

المعلومات الإضافية	الخدمة
قد تتطلب بعض الأنواع الحصول على موافقة مسبقة	مضخات الثدي
	تصوير الثدي بالأشعة
	رعاية الأمومة والرعاية السابقة للولادة
خدمات الرعاية الصحية الروتينية والوقائية، مثل رعاية الأمومة، وفحص الثدي بالأشعة، والصحة الإنجابية، والفحص العام، وخدمات منع الحمل، واختبار الأمراض التي تنتقل بالاتصال الجنسي ومعالجتها، والرضاعة الطبيعية.	الرعاية الصحية للمرأة

## الخدمات الإضافية التي نقدمها

MyMolina.com وتطبيق Molina للجوال



تفضل بزيارة [MyMolina.com](http://MyMolina.com)، موقعنا الآمن للأعضاء، للحصول بسهولة على بطاقة هوية جديدة، وطلب مدير الحالة، ومعاينة معلوماتك الصحية وأكثر من ذلك، وكل ذلك يتوفر على مدار 24 ساعة يوميًا. انتقل إلى [MyMolina.com](http://MyMolina.com).

يمكنك أيضًا تنزيل تطبيق الأعضاء الخاص بنا. يتوفر هذا التطبيق باللغتين الإنجليزية والإسبانية. يمنحك التطبيق سهولة الوصول إلى أدوات الأعضاء الشائعة من خلال الهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي الخاص بك. يتيح لك:

- العثور على عيادة أو موفر رعاية بالقرب منك
- الاطلاع على بطاقة الهوية الخاصة بك من Molina من خلال هاتفك
- تغيير موفر الرعاية المتابع لحالتك
- العثور على موارد المجتمع للحصول على مساعدة إضافية لعائلتك
- وأكثر من ذلك!

## برامج تحسين الحالة الصحية

### الإقلاع عن التدخين

يمكن أن يضر التدخين بصحتك وصحة من حولك. إذا كنت ترغب في الإقلاع عن التدخين، فُيرجى الاتصال على الرقم 1-866-QUIT-4-Life أو 1-866-784-8454 أو تفضل بزيارة: [www.quitnow.net](http://www.quitnow.net) لمعرفة المزيد!

### برنامج السيطرة على الوزن Weight Loss

تقدم مؤسسة Molina برنامجين للمساعدة على فقدان الوزن والحفاظ عليه. يساعد برنامج Molina للسيطرة على الوزن البالغين على التعلم وإجراء تغييرات في نمط الحياة الصحي. تقدم Molina للبالغين والأطفال المؤهلين التي تتراوح أعمارهم بين 15 إلى 17 سنة Weight Watchers®. يمكن للأعضاء المؤهلين الحصول على قسائم Weight Watchers® لمدة تصل إلى ستة أشهر للاستفادة من اللقاءات الشخصية والأدوات الرقمية. اطلب من موفر الرعاية المتابع لحالتك إكمال نموذج الإحالة الخاص بـ Weight Watchers® للبدء. للحصول على مزيد من المعلومات حول هذا البرنامج، اتصل على الرقم 562-5442-562 (888) أو على الرقم المختصر 142057.

### text4baby

بصفتك عضوًا في مؤسسة Molina، يمكنك الاشتراك في خدمة الرسائل النصية المجانية حول الرعاية السابقة للولادة، وصحة الطفل، وتربية طفلك، وغير ذلك. للاشتراك، أرسل رسالة "BABY" على الرقم 511411 أو انتقل إلى [text4baby.org](http://text4baby.org).

تمنح مؤسسة Molina بطاقات هدايا\* للأعضاء عبر البريد Amazon.com للحصول على اختبارات وفحوصات مهمة. انظر أدناه للحصول على قائمة بخدمات الحصول على المكافآت لك ولعائلتك.

للحصول على بطاقة الهدية الخاصة بك، تحتاج إلى أخذ نموذج الحوافز الخاص بمؤسسة Molina Healthcare إلى موفر الرعاية المتابع لحالتك، وسوف يقومون بمعالجة النموذج الخاص بك. إذا لم يكن لديك نموذج حوافز، تفضل بزيارة [MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness](http://MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness) أو اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 869-7165 (800) وبالنسبة إلى مستخدمي الهواتف النصية (TTY)، يمكنك الاتصال على الرقم (711).

وبعد أن يرسل موفر الرعاية المتابع لحالتك النموذج المكتمل، ستلقى بطاقة الهدايا الخاصة بك عبر البريد Amazon.com.

الخدمة	مبلغ بطاقة الهدية	ماذا عليك فعله:
فحوصات صحة الطفل لمدة 15 شهرًا	50 دولارًا	اصطحب طفلك في 6 زيارات من أجل رعاية صحته في الـ 15 شهرًا الأولى من عمر الطفل
تطعيمات الأطفال الذين يبلغون عامين من العمر	50 دولارًا	تأكد من حصول طفلك على جميع التطعيمات (جرعات الحُقن) المطلوبة عند بلوغه أو قبل أن يبلغ من العمر عامين
فحوصات صحة الطفل من 3 إلى 6 سنوات	50 دولارًا	اصطحب طفلك لفحص صحته سنويًا في سن الثالثة والرابعة والخامسة والسادسة
فحوصات صحة الطفل من 7 إلى 11 سنوات	25 دولارًا	اصطحب طفلك لفحص صحته سنويًا في سن السابعة والثامنة والتاسعة والعاشر والإحدى عشر
الزيارات الخاصة برعاية صحة المراهقين للأعمار من 12 إلى 21 عامًا	25 دولارًا	تأكد من اصطحاب ابنك المراهق/ الشاب في زيارة واحدة سنويًا من أجل رعاية صحته خلال سن 12 - 21
زيارات ما قبل الولادة	100 دولار	تفضلتي بزيارة موفر الرعاية للحصول على رعاية ما قبل الولادة خلال الأشهر الثلاثة الأولى من الحمل. إذا كنت عضوًا جديدًا: يُرجى الرجوع إلى موفر الرعاية المتابع لحالتك في غضون 42 يومًا من الانضمام إلى Molina.
زيارة ما بعد الولادة	50 دولارًا	قم بزيارة موفر الرعاية لديك للحصول على رعاية ما بعد الولادة في غضون 7-84 يومًا بعد إنجاب طفلك
فحص سرطان الثدي	50 دولارًا	إجراء فحص بصورة الثدي (للنساء في عمر 50-74)
فحص سرطان عنق الرحم	50 دولارًا	إجراء فحص سرطان عنق الرحم (للنساء في عمر 21-64)
فحص الهيموجلوبين السكري HbA1c	25 دولارًا	إجراء فحص الهيموجلوبين السكري HbA1c خلال العام، بنسبة أقل من 9 (الأعضاء المصابين بمرض السكري في عمر 18-75)
فحص العين لمرضى السكري	50 دولارًا	إجراء فحص للعين مرة واحدة في السنة (الأعضاء المصابين بمرض السكري في عمر 18-75)

\*يمكن تغيير المكافآت الصحية دون إرسال إخطار بذلك.

#### كيف يمكنني الحصول على المكافآت؟

- 1) إكمال الخدمات المطلوبة الخاصة بك (أو بطفلك) في الوقت المحدد.
- 2) اطلب من موفر الرعاية لديك ملء نموذج الحوافز للحصول على مكافآت بطاقة الهدايا مقابل كل خدمة تتلقاها أنت أو طفلك. تتوفر هذه النماذج على موقعنا [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com). تأكد من ملء عنوان بريدك الإلكتروني.

3) اطلب من موفر الرعاية لديك إرسال نموذج الحوافز إلى Molina على الرقم 461-3234 (800).

4) ستتلقى رسالة بريد إلكتروني من Molina عندما تكون بطاقة هدايا Amazon.com جاهزة.

5) اتبع التعليمات الواردة في البريد الإلكتروني لاسترداد بطاقة هداياك.

#### معلومات هامة:

- يمكن لأعضاء برنامج Apple Health الحصول على ما يصل إلى 200 دولار أمريكي من إجمالي المكافآت كل 12 شهرًا.
- يمكن الحصول على كل مكافأة مرة في السنة. على سبيل المثال، يجب إكمال فحص الهيموجلوبين السكري HbA1c كل 3-6 أشهر، لكن يمكنك الحصول على مكافأة واحدة فقط بمقدار 25 دولارًا كل عام.
- يجب إرسال جميع النماذج الخاصة بالخدمات التي قمت بإكمالها في 2019 عبر الفاكس إلى Molina بحلول 31 يناير 2020.
- يرجى الانتظار 4-8 أسابيع لاستلام بطاقة هدايا Amazon.com.

هل لديك أية استفسارات؟

الرجاء الاتصال على قسم خدمات الأعضاء على الرقم 869-7175 (800)، بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية: 711.

### يمكننا تقديم خدمات إضافية لتنسيق رعايتك

#### خدمات إدارة الحالات المعقدة

إدارة الحالات المعقدة هي خدمة لمساعدة الأعضاء الذين يحتاجون إلى رعاية صحية معقدة أو متعددة للحصول على الرعاية والخدمات. يعمل مديرو الحالات على تنسيق الرعاية التي تتلقاها أذنين في عين الاعتبار الأهداف الخاصة بك. قد يقترح ممثل الخطة إدارة الحالة بناءً على الأسئلة التي تمت إجابتها في الفحص الصحي الأول (التقييم الصحي) عند التسجيل. يمكنك طلب خدمات إدارة الحالة لنفسك أو لأحد أفراد العائلة في أي وقت. يمكن أن يحيلك آخرون، مثل موفري الرعاية الصحية ومنظمي الخروج ومقدمي الرعاية وبرامج الإدارة الطبية، إلى إدارة الحالات. يجب عليك تقديم موافقتك على خدمات إدارة الحالات. إذا كانت لديك أية أسئلة، يرجى الاتصال بالرقم 869-7165 (800) وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

#### إدارة الحالات وإدارة الأمراض

يساعد هذان البرنامجان الأعضاء في إدارة الأمراض المزمنة والحوادث التي تعترض سبيل الرعاية الذاتية.

إدارة الحالات توفر الدعم للأعضاء من خلال الممرضات والاختصاصيين الاجتماعيين. يمكن لمديري الحالات المساعدة من خلال:

- تنسيق الرعاية مع موفري الرعاية
- إحالتك إلى الخدمات المطلوبة
- توصيلك بموارد المجتمع
- تزويدك بالتثقيف الصحي والتدريب
- المساعدة في إدارة ظروفك الصحية

وترغب مؤسسة Molina Healthcare في التعرف على أعضائنا وتقديم خدمات إدارة الحالات في أقرب وقت ممكن إلى أولئك الذين يحتاجون إليها. يجب أن تتوقع تلقي مكالمات من فريق إدارة الحالات لدينا في غضون أول 60 يومًا بعد التسجيل لطرح أسئلة الفحص (يطلق عليها أيضًا تقييم الصحة). إذا لم تتمكن من الوصول إليك عن طريق الهاتف، فسنرسل التقييم الصحي بالبريد إليك. ويمكنك تعيينه وإرساله بالبريد مرة أخرى في الظروف المضمن (لا يلزم دفع أجره بريدياً) أو الاتصال بنا مرة أخرى، أو زيارة [MyMolina.com](http://MyMolina.com) لإكمال التقييم.

تدعم إدارة الحالات أيضًا برامج التخصص التالية:

- جلسات علاج البدانة

- العلاج بتحليل السلوك التطبيقي (ABA)
- الخدمات الصحية لمغايري الهوية الجنسية
- الأطفال ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة
- عمليات الزرع

تم إعداد برنامج إدارة الأمراض للعمل مع الأعضاء المعرضين للخطر أو الذين تم تشخيصهم بالحالات المزمنة التالية:

- الربو
- ارتفاع ضغط الدم
- مقدمات السكري والسكري
- زيادة الوزن والسمنة
- مرض الشريان التاجي (CAD)
- مرض الفشل القلبي الاحتقاني (CHF)

زر موقع أعضاء Molina للحصول على المعلومات الهامة حول كيفية إدارة هذه الحالات.

مديرو الصحة في برنامج إدارة الأمراض هم ممرضون يتمتعون بالمهارة ويقدمون لك المساعدة فيما يلي:

- التثقيف، والموارد، والدعم لمساعدة الأعضاء على فهم أفضل لحالتهم
- تشجيعهم على إجراء تغييرات مستدامة في نمط الحياة الصحي من خلال خطة الرعاية
- تحديد العقبات التي تقف أمام الأعضاء ومساعدتهم في التغلب عليها
- ضمان حصول الأعضاء على الأدوية اللازمة وتناولها على النحو الموصوف لهم
- تدريب الأعضاء على كيفية وصف حالتهم الصحية لموفري الرعاية
- إخبار موفري الرعاية بمستوى التقدم الخاص بالأعضاء، وبمخاوفهم و/أو مشكلاتهم
- تزويد الأعضاء بالإحالات اللازمة إلى موفري الرعاية الأولية والاختصاصيين
- تقديم الحوافز والهدايا للمساعدة في دعم السلوكيات الصحية

وللتعرف على مزيد من المعلومات حول برنامجي إدارة الحالات وإدارة الأمراض المجانان، تفضل بالاتصال على الرقم 5442-562 (888) تحويلة 147121.

## برنامج الصحة المنزلية (خدمات تنسيق الرعاية)

### ماذا تعني بالصحة المنزلية؟

إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات الرعاية الصحية المنزلية، فسوف تتلقى مكالمات هاتفية ترحيبية خطاباً بوصف البرنامج والخدمات. سيكون منسق الرعاية الخاص بك متاحاً لمقابلتك وتقديم خدمات الرعاية الصحية المنزلية لك شخصياً.

### من المؤهل للحصول على خدمات الرعاية الصحية المنزلية؟

الخدمات الصحية المنزلية مخصصة للأعضاء المسجلين في Apple Health الذين يحتاجون إلى المساعدة في إدارة حالاتهم المزمنة وتنسيق الرعاية التي يتلقونها من مختلف موفري الرعاية وعبر الخدمات المجتمعية. تحدد هيئة الرعاية الصحية الأفراد المؤهلين للحصول على خدمات الرعاية الصحية المنزلية.

لا ترتبط الصحة المنزلية بمكان معين. ولكنها عبارة عن مجموعة من خدمات تنسيق الرعاية. تشمل هذه الخدمات:

- إدارة الرعاية الشاملة،
- تنسيق الرعاية وتعزيز الصحة،
- تخطيط انتقالي شامل - الحصول على المساعدة عند خروجك من مستشفى أو مؤسسة أخرى، مثل دار الرعاية،
- خدمات الدعم الفردي والأسري - تثقيف أسرتك، وأصدقائك، ومقدمي الرعاية فيما يخص تقديم الدعم للوصول إلى أهدافك الصحية،

- الإحالات إلى خدمات الدعم المجتمعي والاجتماعي، و
- الدعم لحالات المزممة والمساعدة في تحقيق أهدافك الصحية.

### كيف يؤثر هذا على تغطيتك الحالية؟

- لا تتغير مزايا Medicaid الحالية، بما في ذلك حقوق الطعن
- يمكنك الحفاظ على موفري الرعاية المخصصين لك
- خدمات تنسيق الرعاية الصحية المنزلية هي مزايا إضافية تطوعية متاحة دون أي تكلفة عليك

## تغطي خدمات Apple Health دون خطة رعاية مدارة

إن تغطية خدمات Apple Health دون خطة رعاية مدارة (تقديم الخدمات مقابل رسوم) أو برامج مجتمعية أخرى تغطي المزايا والخدمات التالية، حتى عندما تكون مسجلاً معنا. يمكننا نحن وموفر الرعاية الأولية الخاص بك مساعدتك في الوصول إلى هذه الخدمات وتنسيق الرعاية. وللوصول إلى هذه الخدمات، يجب عليك استخدام بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك. إذا كان لديك أي سؤال حول إحدى المزايا أو الخدمات غير المدرجة هنا، فاتصل بنا.

المعلومات الإضافية	الخدمة
جميع خدمات نقل الإسعاف الجوي المقدمة إلى عملاء مؤسسة Washington Apple Health، بما في ذلك الأعضاء المسجلون في منظمة الرعاية المدارة (MCO).	خدمات الإسعاف (إسعاف جوي)
جميع خدمات نقل الإسعاف الأرضي، المقدمة إلى عملاء مؤسسة Washington Apple Health، بما في ذلك الأعضاء المسجلين في منظمة الرعاية المدارة (MCO) في حالات الطوارئ وفي غير حالات الطوارئ.	خدمات الإسعاف (إسعاف أرضي)
تتوفر خدمات التدخل في الأزمات لدعمك، بناء على المكان الذي تعيش فيه. إذا كانت هناك حالة طوارئ تهدد الحياة، فيرجى الاتصال بالرقم 911. يرجع الرجوع إلى الصفحة 14 للحصول على الأرقام الخاصة بمنطقتك. بالنسبة لرقم خدمة شريان الحياة لمنع الانتحار: 1-800-273-8255، وبالنسبة لمستخدمي الهواتف النصية، يمكنهم الاتصال على الرقم (4889) 1-800-799-4 وبالنسبة لجميع أزمات الصحة العقلية واضطرابات تعاطي المخدرات، يرجى الاتصال على منظمة الخدمات الإدارية للصحة السلوكية (BH-ASO). يمكن الحصول على أرقام الهاتف في صفحة 14 أعلاه أو عبر الرابط التالي: <a href="https://www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-crisis-lines">https://www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-crisis-lines</a>	خدمات الأزمات
يجب أن تزور موفر رعاية أسنان ممن تم اعتمادهم ضمن موفري رعاية تقديم الخدمات مقابل رسوم في Apple Health. وإليك مزيداً من المعلومات: • عبر الإنترنت على الرابط <a href="https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/dental-services">https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/dental-services</a> ، أو • يُرجى الاتصال بهيئة الرعاية الصحية (HCA) على الرقم 800-562-3022 للعثور على موفر رعاية يقبل عملاء من مؤسسة Washington Apple Health، انتقل إلى: <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/">https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/</a>	خدمات طب الأسنان

المعلومات الإضافية	الخدمة
<p>بالنسبة للأطفال الذين تبلغ أعمارهم 20 سنة أو أقل، فإن إطارات النظارات الطبية، والعدسات، والعدسات اللاصقة، وخدمات التركيب تكون مشمولة بتغطية Apple Health دون خطة رعاية مُدارة.</p> <p>وأما بالنسبة للبالغين في سن 21 عاماً أو يزيد - فلا تغطي Apple Health إطارات النظارات الطبية والعدسات، ولكن إذا كنت ترغب في شرائها، يمكنك طلبها من خلال موفري الخدمات البصرية المشاركين بأسعار مخفضة. تفضل زيارة هذا الموقع: <a href="https://www.hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf">https://www.hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf</a></p>	<p>خدمات النظارات والتركيب</p>
<p>تزود خدمات دعم الأمومة العمليات اللاتي في مرحلة الحمل وفي مرحلة ما بعد الولادة بخدمات الصحة الوقائية وخدمات التنظيف في المنزل أو في العيادة للمساعدة في الحصول على فترة حمل صحية وطفل يتمتع بصحة جيدة. أما إدارة حالات الأطفال فتساعد الأسر التي لديها أطفال حتى سن عام واحد على تعلم كيفية استخدام الموارد الطبية، والاجتماعية، والتربوية وغيرها من الموارد في المجتمع حتى يتمكن الطفل والعائلة من التقدم.</p> <p>للعثور على موفري الرعاية في منطقتك، تفضل زيارة الموقع التالي <a href="https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care">https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care</a></p>	<p>برنامج Steps First لخدمات دعم الأمومة (MSS) وإدارة حالات الأطفال (ICM)</p>
<p>يجب توفيرها من خلال وكالات معتمدة من وزارة الصحة (DOH). اتصل بنا للحصول على المساعدة في الوصول إلى هذه الخدمات.</p> <p>نحن نغطي الأدوية المرتبطة بخدمات الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة.</p>	<p>الرعاية النفسية للمرضى الداخليين</p>
<p>راجع صفحة 29 في هذا الكتيب.</p>	<p>خدمات الرعاية والدعم على المدى الطويل</p>
<p>يتضمن الإنهاء ومتابعة الرعاية في حال حدوث أي مضاعفات.</p>	<p>الإنهاء الطوعي للحمل</p>
<p>يجب ملء نموذج التعقيم قبل 30 يوماً، أو تلبية متطلبات التنازل. حالات الانتكاسة غير مغطاة.</p>	<p>التعقيم، سن العشرين (20) وأقل</p>
<p>تشمل الخدمات الإجراءات الجراحية والمضاعفات التي تلي الجراحة.</p>	<p>الخدمات الصحية لمغايري الهوية الجنسية</p>
<p>تدفع Apple Health مقابل خدمات النقل من مواعيد الرعاية الصحية الضرورية غير الطارئة وإليها. اتصل بموفر خدمة وسائل النقل (الوسيط) في منطقتك لمعرفة الخدمات والقيود. سوف يقوم الوسيط الموجود في منطقتك بترتيب وسائل النقل الأكثر ملاءمة والأقل تكلفة بالنسبة لك. يمكن العثور على قائمة بالوسطاء من خلال الرابط <a href="http://www.hca.wa.gov/transportation-help">http://www.hca.wa.gov/transportation-help</a></p>	<p>خدمات النقل للمواعيد الطبية غير الطارئة المواعيد</p>

## خدمات الرعاية والدعم على المدى الطويل

تُقدم خدمات الرعاية المنزلية والمجتمعية (HCS) - إدارة خدمات المسنين والدعم على المدى الطويل (AL TSA) خدمات رعاية طويلة الأجل لأشخاص كبار السن وذوي الإعاقات في منازلهم، بما في ذلك موفر الرعاية في المنزل أو داخل الوحدات السكنية. كما تقدم خدمات الرعاية المنزلية والمجتمعية (HCS) خدمات لمساعدة الأشخاص في الانتقال من دور رعاية المسنين ومساعدة موفري الرعاية الأسرية. لا تقدم خطة الرعاية الصحية الخاصة بك هذه الخدمات. للحصول على مزيد من المعلومات حول خدمات الرعاية طويلة الأجل، اتصل بمكتب خدمات الرعاية المنزلية والمجتمعية (HCS) المحلي.

### خدمات الرعاية والدعم على المدى الطويل

تجب موافقة إدارة خدمات المسنين والدعم على المدى الطويل (AL TSA) على هذه الخدمات. إذا كنت بحاجة للحصول على المعلومات، فيرجى الاتصال على مكتب خدمات الرعاية المنزلية والمجتمعية (HCS) المحلي:

**منطقة رقم 1** - مقاطعات Adams، Asotin، Benton، Chelan، وColumbia، و Douglas، Ferry، Franklin، Garfield، Grant، Kittitas، Klickitat، وLincoln، وOkanogan، وPend Oreille، وSpokane، وStevens، وWalla Walla، وWhitman، وYakima يمكنك الاتصال على الرقم - 3767-568-509 أو 9409-323-866

**منطقة رقم 2N** - مقاطعات Island، San Juan، وSkagit، وSnohomish، وWhatcom، يمكنك الاتصال على الرقم - 7094-780-800؛ مدخل مرفق التمريض 0

**منطقة رقم 2S** - مقاطعة King، يمكنك الاتصال على الرقم - 7750-341-206

**منطقة رقم 3** - مقاطعات Clallam، Clark، وCowlitz، وGrays Harbor، وJefferson، وKitsap، وLewis، وMason، وPacific، وPierce، وThurston، وSkamania، وWahkiakum يمكنك الاتصال على الرقم - 3799-786-800

تهدف إدارة الإعاقات المرتبطة بالنمو (DDA) إلى مساعدة الأطفال والبالغين الذين يعانون من إعاقات النمو وأسرههم للحصول على الخدمات والدعم بناء على الحاجة والاختيار في مجتمعهم. للحصول على مزيد من المعلومات حول الخدمات والدعم، يرجى زيارة [www.dshs.wa.gov/dda/](http://www.dshs.wa.gov/dda/) أو الاتصال بمكتب إدارة إعاقات النمو (DDA) المحلي لديك المذكور أدناه.

### الخدمات المخصصة للأشخاص المصابين بإعاقات النمو

تجب موافقة إدارة الإعاقات المرتبطة بالنمو (DDA) على هذه الخدمات. إذا كنت بحاجة للحصول على المعلومات أو الخدمات، فيرجى الاتصال على مكتب إدارة الإعاقات المرتبطة بالنمو (DDA) المحلي:

المنطقة رقم 1: مقاطعات Chelan، وDouglas، وFerry، وGrant، وLincoln، وOkanogan، وPend Oreille، وSpokane، وStevens، يمكنك الاتصال على رقم 7116-319-800 أو إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى [R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

المنطقة رقم 1: مقاطعات Adams، Asotin، Benton، وColumbia، وFranklin، وGarfield، وGrant، وKittitas، وKlickitat، وWalla Walla، وWhitman، وYakima يمكنك الاتصال على الرقم 3646-715-866 أو إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى [R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

المنطقة رقم 2: مقاطعات Island، San Juan، وSkagit، وSnohomish، وWhatcom، يمكنك الاتصال على الرقم 5582-567-800 أو إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى [R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

المنطقة رقم 2: مقاطعة King، يمكنك الاتصال على الرقم 4428-974-800 أو إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى [R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

المنطقة رقم 3: مقاطعة Kitsap وPierce، يمكنك الاتصال على الرقم 6740-735-800 أو إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى [R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

المنطقة رقم 3: مقاطعات Clallam، Clark، وCowlitz، وGrays Harbor، وJefferson، وLewis، وMason، وPacific، وSkamania، وThurston، وWahkiakum، يمكنك الاتصال على الرقم 1202-707-888 أو إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى [R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

## برامج التعلم المبكر

تقدم وزارة الأطفال والشباب والأسر (DCYF) خدمات وبرامج للأطفال دون سن الخامسة، بما في ذلك:



برنامج ECEAP (برنامج التعليم والمساعدة في مرحلة الطفولة المبكرة) وبرنامج HeadStart هي برامج ما قبل مرحلة رياض الأطفال في واشنطن التي تقوم بإعداد الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 3 و4 سنوات من العائلات منخفضة الدخل لتحقيق النجاح في المدرسة والحياة. برنامج ECEAP مفتوح لأي طفل في سن ما قبل المدرسة وأسرهم إذا كان دخلهم يُلبّي حدود الدخل المحددة. للحصول على معلومات حول برنامجي ECEAP و Head Start Preschools، تفضل بزيارة <http://www.dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart>.

تم تصميم خدمات الدعم المبكر للرضع والأطفال الصغار (ESIT) لتمكين الأطفال من عمر الوالدة حتى عمر 3 سنوات ممن يعانون من تأخر في النمو أو ذوي الإعاقات من إظهار النشاط والنجاح خلال سنوات الطفولة المبكرة وفي المستقبل في مجموعة متنوعة من البيئات - في منازلهم، وفي مرافق رعاية الأطفال، وفي برامج ما قبل المدرسة أو البرامج المدرسية، وفي مجتمعاتهم. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة <http://www.dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit>.

الزيارة الصحية المنزلية للأسر هي زيارة طوعية تركز على الأسرة، وتُقدّم إلى الآباء الذين ينتظرون مولودًا والأسر التي بها مواليد جدد والأطفال الصغار لدعم الصحة البدنية، والاجتماعية والعاطفية لطفلك. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة <http://www.dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting>.

خدمات التدخل والوقاية في مرحلة الطفولة المبكرة (ECLIPSE) هي خدمات تُقدّم إلى الأطفال من سن الولادة حتى 5 سنوات ممن هم عرضة لخطر إساءة المعاملة والإهمال، والذين قد يواجهون مشكلات صحية وسلوكية بسبب التعرض لصدمة نفسية معقدة. يتم توفير الخدمات في مقاطعتي Yakima و County. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة <http://www.dcyf.wa.gov/services/child-dev-support-providers/eclipse>.

اتصل بنا ويمكننا مساعدتك في توصيلك بهذه الخدمات.

## الخدمات المستثناة (غير المغطاة)

الخدمات التالية لا نقوم بتغطيتها أو من خلال برنامج الخدمات مقابل الرسوم. إذا حصلت على أيٍّ من هذه الخدمات، فستكون مسؤولاً عن دفع الفاتورة. وإذا كانت لديك أي استفسارات، فيمكنك الاتصال بنا.

المعلومات الإضافية	الخدمة
الوخز بالإبر، أو ممارسة العلم المسيحي، أو العلاج بالأدوية (الرقية)، أو التداوي بالأعشاب، أو المداواة المتجانسة، أو التدليك (المساج)، أو العلاج بالتدليك.	الطب البديل
	الرعاية بتقويم العمود الفقري للكبار (من عمر 21 سنة فأكثر)
تتضمن عمليات شد الوجه، أو إزالة الوشم، أو زراعة الشعر	الجراحة التقيومية أو التجميلية
	تشخيص العقم أو العجز الجنسي أو الضعف الجنسي وعلاجه
	استشارات الزواج والعلاج الجنسي
مثل مطلع الكرسي المتحرك وغيره من أدوات التكيف المنزلية.	المعدات غير الطبية

المعلومات الإضافية	الخدمة
	أعراض الراحة الشخصية
	الفحوصات الطبية المطلوبة في التوظيف، أو التأمين، أو الترخيص
	خدمات غير مسموح بها بموجب القانون الاتحادي أو قانون الولاية
	خدمات يتم تقديمها خارج الولايات الأمريكية المتحدة
أدوية إنقاص الوزن، أو المنتجات، أو عضويات صالة الألعاب الرياضية، أو المعدات المصممة لإنقاص الوزن.	خدمات إنقاص الوزن والسيطرة عليه

## إذا كنت غير راضٍ عنا

يحق لك أو لممتلكك المفوض تقديم شكوى. ويسمى هذا الإجراء تظلمًا. وسنساعدك في تقديم التظلم.

يمكن أن تُقدم الشكاوى أو التظلمات بشأن ما يلي:

- مشكلة في عيادة الطبيب المتابع لحالتك.
- تلقي فاتورة من طبيبك.
- إرسالك إلى التحصيلات نظرًا لوجود فاتورة طبية غير مدفوعة.
- جودة الرعاية التي تحصل عليها أو الكيفية التي تم علاجك بها.
- أي مشكلات أخرى قد تتعرض لها أثناء تلقيك للرعاية الصحية.

يجب أن نخطرك هاتفياً أو من خلال إرسال خطاب بأننا قد استلمنا تظلمك أو شكاوك في غضون يومي عمل. ويتعين علينا معالجة مخاوفك في أسرع وقت ممكن، وبحد أقصى 45 يوماً. يمكنك الاتصال بنا للحصول على نسخة مجانية من سياسة التظلم الخاصة بنا.

## أمين المظالم

إن أمين المظالم هو شخص يُعتبر من الخيارات المتاحة لك لتقديم المساعدة المجانية والسرية لحل المشكلات المتعلقة بخدمات الصحة السلوكية الخاصة بك. ويمكنه مساعدتك إذا كان لديك تظلمًا أو طعنًا سلوكيًا أو جلسة استماع عادلة لحل مشاكلك على أقل مستوى ممكن. إن أمين المظالم مستقلاً عن خطتك الصحية. فيتم توفيره من قبل شخص كان لديه خدمات الصحة السلوكية أو شخص لديه فرد من أفراد الأسرة لديه خدمات الصحة السلوكية.

استخدم الأرقام الموضحة أدناه للتواصل مع أمين مظالم في منطقتك:

المنطقة	المقاطعات	أمين المظالم
Great Rivers	Cowlitz، Grays Harbor، Lewis، و Pacific، Wahkiakum	في مقاطعات Pacific و Cowlitz و Wahkiakum: 360-414-0237 في مرفأ Lewis و Grays: 360-266-7578 أو 833-721-6011

المنطقة	المقاطعات	أمين المظالم
Greater Columbia	Asotin، Benton، وColumbia، Franklin، وGarfield، Kittitas، وWalla، وWhitman، وYakima، وWalla	509-783-9444 أو 833-783-9444
King	King	800-790-8049 أو 206-477-0630 #3
North Central	Chelan، وDouglas، وGrant، وOkanogan	509-886-0700 أو 800-572-4459 تحويلة 237 تحويلة 237.
North Sound	Island، وSan Juan، وSkagit، وWhatcom، وSnohomish	360-416-7004 أو 888-336-6164
Pierce	Pierce	(800)-531-0508
Salish	Clallam، وJefferson، وKitsap	360-692-1582 أو 888-377-8174
Spokane	Adams، وFerry، وLincoln، وPend، وSpokane، وOreille، وStevens	509-477-4666 أو 866-814-3409
Southwest	Clark، وKlickitat، وSkamania	(800)-696-1401
Thurston-Mason	Mason، وThurston	360-763-5793 أو 800-658-4105

## معلومات مهمة حول حالات الرفض، والطعون، وجلسات الاستماع الإدارية

لديك الحق في طلب مراجعة القرار إذا كنت تعتقد أنه غير صحيح، ولم يتم النظر في جميع المعلومات الطبية، أو كنت تعتقد أنه يجب مراجعة القرار من قبل شخص آخر. ويسمى هذا الإجراء طعناً، وسنساعدك في تقديم الطعن.

يكون الرفض عندما لا توافق خطتك الصحية على تقديم خدمة ما، طلبتها أنت أو الطبيب المتابع لحالتك، أو على دفع تكلفتها. وعندما نرفض تقديم خدمة ما، فسنرسل لك خطاباً يتضمن أسباب رفض الخدمة المطلوبة. تُعد هذه الرسالة إشعاراً رسمياً بقرارنا. وستتيح لك معرفة حقوقك، وتتضمن معلومات حول كيفية طلب الطعن.

يُقدم الطعن عندما تطلب منا مراجعة الحالة الخاصة بك مرة أخرى، لأنك لا تتفق مع القرار الذي اتخذناه. ويمكنك تقديم طعن بشأن رفض الخدمة. كما يمكنك الاتصال لإعلامنا، ولكن يجب عليك إرسال الطعن كتابياً مع توقيعك في غضون 60 يوماً من تاريخ الرفض. يمكننا مساعدتك في تقديم الطعن. يمكن لموفر الرعاية الخاص بك أو أمين المظالم أو أي شخص آخر أن يتقدم بالطعن نيابة عنك، إذا قمت بالتوقيع للتعبير عن موافقتك عن تقديم الطعن. لديك 10 أيام للطعن فقط إذا كنت ترغب في الاستمرار في الحصول على الخدمة التي تتلقاها أثناء مراجعة قرارنا. سنقوم بالرد كتابياً لإخبارك بأننا تلقينا طلبك للطعن، وذلك في غضون 5 أيام تقويمية. في معظم الحالات، سنراجع طلبك وسنتخذ قراراً بشأنه في غضون 14 يوماً. يجب أن نخبرك إذا كنا بحاجة إلى مزيد من الوقت لاتخاذ قرار. يجب اتخاذ قرار الطعن في غضون 28 يوماً.

نحن نطلب منك تقديم طلب الطعن كتابياً. وإرساله إلى: Molina Healthcare، عناية: Member Appeals, P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004، أو من خلال الفاكس على رقم 814-0342 (877) أو من خلال إرساله إلى البريد الإلكتروني التالي [WAMemberServices@MolinaHealthcare.com](mailto:WAMemberServices@MolinaHealthcare.com). يمكننا مساعدتك في تقديم الطعن. يمكنك الاتصال بنا على 869-7165 (800) (بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهاتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711).

ملاحظة: إذا كنت لا تزال تتلقى خدمة ما أثناء عملية الطعن ثم لم يكن قرار الفصل في الطعن لصالحك، فقد تضطر إلى دفع ثمن الخدمات التي تلقيتها.

إذا كان الأمر عاجلاً. بالنسبة للظروف الطبية العاجلة، يمكنك أنت أو طبيبك طلب إجراء طعن عاجل (سريع) من خلال الاتصال بنا. وسيتم اتخاذ قرار بشأن رعايتك في غضون 3 أيام تقويمية، إذا تطلبت حالتك الطبية ذلك. لطلب إجراء طعن عاجل، أطلعنا بأسباب حاجتك إلى تسريع اتخاذ القرار. وإذا رفضنا طلبك، فسنتم مراجعة الطعن في الأطر الزمنية نفسها المذكورة أعلاه. يجب أن نبذل جهوداً معقولة كي نرسل إليك إشعاراً شفهيًا فوراً إذا رفضنا طلبك للحصول على طعن عاجل. ويمكنك تقديم تظلم إذا لم يعجبك قرارنا بشأن تغيير طلبك من طعن عاجل إلى طعن عادي. كما يجب أن نرسل إشعاراً كتابياً خلال يومين تقويميين من القرار.

إذا كنت لا توافق على قرار الطعن، فلديك الحق في طلب جلسة استماع إدارية. في جلسة الاستماع الإدارية، يقوم قاضي المحكمة الإدارية، الذي لا يعمل لدينا، أو منظمة الرعاية الصحية بمراجعة الحالة الخاصة بك.

يمكنك طلب عقد جلسة استماع إدارية في غضون 120 يومًا تقويميًا من تاريخ صدور قرار الطعن الخاص بنا. ولديك 10 أيام تقويمية فقط لطلب جلسة استماع إدارية إذا كنت ترغب في الاستمرار في الحصول على الخدمة التي كنت تتلقاها قبل رفضنا. للمطالبة بعقد جلسة استماع إدارية:

1. اتصل بمكتب جلسات الاستماع الإدارية على الرقم 1-800-583-8271 ([www.oah.wa.gov](http://www.oah.wa.gov))،  
أو
2. أو اكتب إلى:

Office of Administrative Hearings  
P.O. Box 42489  
Olympia, WA 98504-2489

و

3. أخبر مكتب جلسات الاستماع الإدارية أن مؤسسة Molina Healthcare هي المعنية، وأطلعهم بسبب طلبك لعقد جلسة الاستماع، وماهية الخدمة التي تم رفضها وتاريخ رفضها، بالإضافة إلى تاريخ رفض الطعن. احرص كذلك على التأكد من تقديم اسمك، وعنوانك، ورقم هاتفك. يمكنك التحدث مع محامٍ أو أن تفوض شخصًا آخر لتمثيلك في جلسة الاستماع. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على محامٍ، قم بزيارة الموقع الإلكتروني <http://www.nwjustice.org> أو اتصل بخط خدمات التثقيف القانوني والمشورة والإحالة المُنسقة (CLEAR) الخاصة ببرنامج NW Justice على: 1-888-201-1014.

سيرسل لك قاضي الجلسة الإدارية إشعارًا يشرح قراره. وإذا كنت لا توافق على قرار جلسة الاستماع، فيحق لك الطعن على القرار مباشرة لدى لجنة الشكاوى التابعة لمنظمة الرعاية الصحية أو عن طريق طلب مراجعة حالتك من قبل منظمة مراجعة مستقلة (IRO).

**الحد الزمني المهم: يصبح القرار الصادر من جلسة الاستماع أمرًا نهائيًا في غضون 21 يومًا تقويميًا من تاريخ الإرسال إذا لم تتخذ أي إجراء للطعن في قرار الجلسة.**

إذا كنت لا توافق على قرار جلسة الاستماع، فيمكنك طلب إجراء مراجعة مستقلة. لا تحتاج إلى مراجعة مستقلة ويمكنك تخطي هذه الخطوة وطلب مراجعة من لجنة الشكاوى التابعة لمنظمة الرعاية الصحية.

**منظمة المراجعة المستقلة** هي منظمة تقوم بمراجعة مستقلة بواسطة طبيب لا يعمل لدينا. لطلب الاحتكام إلى منظمة مراجعة مستقلة، يجب عليك الاتصال بنا وطلب إجراء مراجعة من منظمة مراجعة مستقلة في غضون واحد وعشرين (21) يومًا بعد استلامك خطاب قرار جلسة الاستماع. يجب عليك تزويدنا بأي معلومات إضافية في غضون 5 أيام من طلب الاحتكام إلى منظمة مراجعة مستقلة. وسوف نخبرك بالقرار الصادر عن منظمة المراجعة المستقلة.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم طلب إجراء مراجعة مستقلة، يُرجى التواصل معنا على: الموقع الإلكتروني: [WAMemberServices@MolinaHealthcare.com](mailto:WAMemberServices@MolinaHealthcare.com) أو من خلال الفاكس 814-0342 (877) أو أرسل لنا بريداً إلكترونيًا على:

Molina Healthcare  
عناية: Member Appeals  
P.O. Box 4004  
Bothell, WA 98041-4004

إذا كنت لا توافق على قرار منظمة المراجعة المستقلة، فيمكنك طلب النظر في حالتك من قِبَل قاضي مراجعة تابع للجنة الشكاوى في منظمة الرعاية الصحية. لديك فقط 21 يوماً لطلب المراجعة بعد الحصول على خطاب قرار منظمة المراجعة المستقلة. إن قرار قاضي المراجعة نهائي. لطلب قاضي مراجعة للنظر في حالتك:

• اتصل على: 1-844-728-5212.

أو

• أو اكتب إلى:

HCA Board of Appeals  
P.O. Box 42700  
Olympia, WA 98504-2700

## حقوقك

بصفتك عضوًا مسجلًا، يحق لك ما يلي:

- المساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية الخاصة بك، بما في ذلك رفض العلاج. ويشمل ذلك خدمات الصحة الجسدية والسلوكية.
- الاطلاع على جميع خيارات العلاج المتاحة، بغض النظر عن التكلفة.
- اختيار موفري الرعاية الأولية أو تغييرهم.
- الحصول على رأي ثانٍ من موفر رعاية آخر مشترك في خطتك الصحية.
- الحصول على الخدمات دون الحاجة إلى الانتظار طويلًا.
- معاملتك باحترام وتقدير. التمييز غير مسموح به. لا يمكن التعامل مع أي شخص بطريقة مختلفة أو غير عادلة بسبب عرقه، أو لونه، أو أصله القومي، أو جنسه، أو تفضيله الجنسي، أو عمره، أو دينه، أو عقيدته أو إعاقته.
- التحدث بحرية عن الرعاية الصحية والمخاوف التي لديك دون أن يسفر ذلك عن أي نتائج سيئة.
- حماية خصوصيتك والحفاظ على سرية المعلومات التي تتعلق برعايتك.
- طلب سجلاتك الطبية، والحصول على نسخ منها.
- طلب إجراء تصحيحات على سجلاتك الطبية حسب الضرورة.
- طلب الحصول على المعلومات التالية والوصول إليها:
  - رعايتك الصحية والخدمات المغطاة.
  - موفر الرعاية المتابع لحالتك والطريقة التي تتم بها الإحالات إلى الاختصاصيين وموفري الرعاية الآخرين.
  - كيفية الدفع لموفري الرعاية الطبية الخاصة بك.
  - جميع خيارات الرعاية وأسباب الحصول على أنواع محددة من الرعاية.
  - كيفية الحصول على المساعدة في تقديم تظلم أو شكوى بشأن رعايتك أو المساعدة في طلب مراجعة رفض الخدمات أو الطعن.
  - الهيكل التنظيمي الخاص بنا، بما في ذلك السياسات، والإجراءات، والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالممارسات وكيفية التوصية بالتغييرات.
- استلام سياسات الخطة، ومزاياها، وخدماتها، وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم مرة كل عام على الأقل.
- تقديم التوصيات فيما يتعلق بحقوقك ومسؤولياتك كعضو في Molina Healthcare.
- الحصول على قائمة بأرقام هواتف التدخل في الأزمات.
- تلقي المساعدة في ملء استمارات التوجيه المسبق ذات الصلة بالصحة العقلية أو الخدمات الطبية.

## مسؤولياتك

بصفتك عضوًا مسجلًا، توافق على ما يلي:

- التحدث مع موفر الرعاية لديك حول صحتك واحتياجاتك للرعاية الصحية.

- المساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية الخاصة بك، بما في ذلك رفض العلاج.
- التعرف على مشكلاتك الصحية والمشاركة في الأهداف العلاجية المتفق عليها قدر الإمكان.
- تزويد موفري الرعاية الصحية لديك ومؤسسة Molina Healthcare بمعلومات كاملة حول صحتك.
- الالتزام بتعليمات موفري الرعاية التي وافقت عليها فيما يخص الرعاية.
- الحفاظ على المواعيد والالتزام بها. الاتصال بمكتب موفر الرعاية المتابع لحالتك إذا كنت ستتأخر أو في حال الاضطرار لإلغاء الموعد.
- تزويد موفري الرعاية بالمعلومات التي يحتاجون إليها للحصول على تكلفة الخدمات التي تتلقاها.
- إحضار بطاقة الخدمات الخاصة بك ProviderOne Services وبطاقة الهوية الخاصة بالخطة الصحية معك في جميع مواعيدك.
- التعرف على خطتك الصحية والخدمات التي تغطيها.
- الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية عند الاحتياج إليها.
- الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية بشكل مناسب. وإذا لم تقم بذلك، فقد يتم تسجيلك في برنامج Patient Review and Coordination (برنامج التنسيق والتقييم الخاص بالمرضى). وفي هذا البرنامج، يتم تعيينك إلى أحد موفري الرعاية الأولية، وصيدلية واحدة، وطبيب واحد خاص بالمواد الخاضعة للرقابة، ومستشفى واحد للرعاية غير الطارئة. ويجب عليك البقاء في الخطة نفسها لمدة 12 شهرًا على الأقل.
- إبلاغ منظمة الرعاية الصحية في حال تغير حجم الأسرة، أو الوضع الأسري، مثل الحمل، أو الولادة، أو التبني، أو تغييرات في العنوان، أو إذا كنت مؤهلاً لتلقي خدمات Medicare أو خدمات تأمين أخرى.
- تجديد تغطيتك سنويًا عبر قسم Washington Health Benefit Exchange من خلال الرابط <https://www.wahealthplanfinder.org>، والإبلاغ عن التغييرات التي تطرأ على حسابك مثل الدخل، والحالة الاجتماعية، والولادات، وحالات التبني، وتغييرات العنوان، أو إذا أصبحت مؤهلاً لتلقي خدمات Medicare أو أي تأمين آخر.

## التوجيهات المسبقة

### ما هو التوجيه المسبق؟

من خلال التوجيه المسبق تصبح اختياراتك للرعاية الصحية مسجلة كتابةً. التوجيه المسبق يخبر طبيبك وأسرتك بما يلي:



- نمط الرعاية الصحية الذي ترغب به والذي لا ترغب به، في الحالات التالية:
  - فقدانك للوعي.
  - لم يعد بإمكانك اتخاذ قرارات الرعاية الصحية.
  - لا يمكنك إخبار طبيبك أو أسرتك بنوع الرعاية التي ترغب في تلقيها.
  - تريد التبرع بعضو (بأعضاء) منك بعد موتك.
  - تريد تفويض شخص آخر باتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك الصحية إذا لم يكن بإمكانك فعل ذلك.

إن وجود توجيه مسبق يعني أن أحبائك أو طبيبك يمكنهم اتخاذ خيارات طبية لك بناءً على رغباتك. هناك ثلاثة أنواع من التوجيهات المسبقة في ولاية واشنطن:

1. عمل توكيل دائم بخصوص الرعاية الصحية. هذا التوكيل يسمى شخصًا آخر لاتخاذ القرارات الطبية بالنيابة عنك إذا كنت غير قادر على اتخاذها بنفسك.
2. توجيه الرعاية الصحية (الوصية). تخبر هذه الوثيقة الكتابية الأفراد بما إذا كنت تريد العلاج لإطالة حياتك.
3. طلب التبرع بالأعضاء.

تحدث مع طبيبك ومع المقربين إليك. يمكنك إلغاء التوجيه المسبق في أي وقت. كما يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات من خلالنا، أو من طبيبك، أو من المستشفى حول التوجيهات المسبقة. ويمكنك أيضاً فعل ما يلي:

- طلب الاطلاع على سياسات الخطة الصحية الخاصة بك بشأن التوجيهات المسبقة.
- تقديم تظلم لدى خطتك أو لدى منظمة الرعاية الصحية إذا لم يتم اتباع التوجيه الخاص بك.

يُنصح نموذج أوامر الطبيب بشأن علاج استدامة الحياة (POLST) لأي شخص يعاني من حالة صحية خطيرة ويرغب في اتخاذ قرارات تتعلق بعلاج يحافظ على حياته. يمكن لموفر الرعاية الخاص بك أن يستخدم نموذج POLST لتقديم رغباتك كأوامر طبية واضحة ومحددة. يمكنك التواصل معنا للتعرف على المزيد حول التوجيهات المسبقة.

## التوجيهات المسبقة المتعلقة بالصحة العقلية

### ما هو التوجيه المسبق للصحة العقلية؟

التوجيه المسبق للصحة العقلية هو وثيقة قانونية مكتوبة تصف رغباتك عندما تصبح صحتك العقلية شديدة الخطورة حينما تحتاج إلى مساعدة من الآخرين. قد يكون هذا عندما يكون حكمك مشوباً و/أو يتعذر عليك التواصل بفعالية.

فهي تخبر الآخرين بالعلاج الذي تريده والذي لا تريده. ومن خلالها يمكن تحديد هوية الشخص الذي فوضته لاتخاذ القرارات نيابة عنك.

إذا كان لديك توجيه مسبق خاص بالرعاية الصحية البدنية، يجب عليك مشاركة ذلك مع موفر رعاية الصحة العقلية حتى يعرف رغباتك.

### كيف أقوم بملء التوجيه المسبق للصحة العقلية؟

يمكنك الحصول على نسخة من نموذج التوجيه المسبق والاطلاع على مزيد من المعلومات حول كيفية ملء النموذج على الرابط <https://www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives>. تم تضمين نموذج "ملء الفراغات" في قانون الولاية، وربما يكون أفضل وأسهل طريقة لإنشاء توجيه مسبق للصحة العقلية.

يمكن كذلك لمؤسسة Molina Healthcare أو موفر الرعاية الصحية السلوكية أو أمين المظالم مساعدتك في ملء النموذج. اتصل بنا للحصول على مزيد من المعلومات.

## منع حالات الاحتيال والتبديد وسوء الاستعمال

نزاهة البرنامج هي مسؤولية الجميع. عندما يصبح الغش والتبديد وسوء الاستعمال دون وازع، فإنه يكلف دافعي الضرائب الكثير من الدولارات. يمكن استخدام هذه الدولارات لتغطية فوائد وخدمات Apple Health الهامة داخل المجتمع. بصفتك من المشتركين، فأنت في موضع فريد لتحديد ممارسات الاحتيال أو التبديد. إذا شاهدت أيًا من الأفعال التالية، يُرجى إخبارنا:

- إذا قدم لك أحد أموالاً أو سلعاً مقابل الحصول على بطاقة الخدمات الخاصة بك ProviderOne Services أو إذا قمت بتقديم أموال أو سلع مقابل الذهاب إلى موعد صحي.
- إذا تلقيت توضيحاً بشأن المزايا المتعلقة بسلع أو خدمات لم تحصل عليها.
- إذا كنت تعرف شخصاً ما يطالب زوراً بالمزايا.
- أي ممارسات أخرى أصبحت على دراية بها وتبدو أنها حالة غش أو سوء استعمال أو تبديد.

يمكنك الإبلاغ عن حالات الغش وتزويدنا باسمك أو لا من خلال:

Molina Healthcare Compliance AlertLine

- على رقم الهاتف المجاني: (866) 606-3889
- عبر الإنترنت: <https://molinahealthcare.AlertLine.com>

• على رقم الهاتف المجاني: 869-7165 (800) بالنسبة إلى مستخدمى أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711

مكتب الامتثال الخاص بمؤسسة Molina Healthcare  
البريد عناية: Compliance Officer  
مؤسسة Molina Healthcare of Michigan  
P.O. Box 4004  
Bothell, WA 98041-4004

## نحن نحمي خصوصيتك

نحن مطالبون بموجب القانون بحماية معلوماتك الصحية والحفاظ على خصوصيتها. كما نستخدم هذه المعلومات ونشاركها بغرض تقديم المزايا، وتنفيذ عمليات العلاج، ودفع التكاليف، وتوفير الرعاية الصحية. وتوجد أغراض أخرى أيضاً لاستخدام المعلومات ومشاركتها حسبما هو مسموح به ومطلوب بموجب القانون.

تشير المعلومات الصحية المحمية (PHI) إلى معلومات صحية مثل السجلات الطبية التي تتضمن اسمك، أو رقم عضويتك، أو وسائل التعريف الأخرى التي تستخدمها الخطط الصحية أو تشاركها. تقوم الخطط الصحية ومنظمة الرعاية الصحية بمشاركة المعلومات الصحية المحمية للأسباب التالية:

- العلاج: ويتضمن الإحالات التي تتم بين موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك وموفري الرعاية الصحية الآخرين.
- سداد التكاليف: يجوز لنا أن نستخدم معلوماتك الصحية المحمية (PHI) أو نشاركها بغرض اتخاذ القرارات بشأن دفع التكاليف. وقد يشمل ذلك المطالبات والموافقات بشأن العلاج والقرارات المتعلقة بالضرورات الطبية.
- عمليات الرعاية الصحية: قد نستخدم معلومات من نموذج مطابقتك لنخبرك بشأن أحد برامج الرعاية الصحية التي قد تفيدك.
- يجوز لنا استخدام معلوماتك الصحية المحمية (PHI) أو مشاركتها دون الحصول على موافقة كتابية منك في ظروف معينة.
- يُسمح بالإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية لأفراد الأسرة، والأقارب الآخرين، وأصدقائك المقربين في الحالات التالية:
  - ارتباط المعلومات بشكل مباشر بأفراد الأسرة أو الأصدقاء المعنيين برعايتك أو بالدفع مقابل هذه الرعاية، إما لإفصاحك شفهيًا بموافقتك، وإما لعدم اعتراضك بعد منحك فرصة للاعتراض.
- يسمح القانون لهيئة الرعاية الصحية (HCA) أو مؤسسة Molina Healthcare باستخدام معلوماتك الصحية المحمية ومشاركتها في الأغراض التالية:
  - عندما يطلب منا وزير الصحة والخدمات البشرية في الولايات المتحدة مشاركة معلوماتك الصحية المحمية (PHI).
  - أغراض الصحة والسلامة العامة، وقد تشمل هذه على مساعدة وكالات الصحة العامة على الوقاية من الأمراض أو منع انتشارها.
  - قد تحتاج الوكالات الحكومية إلى معلوماتك الصحية المحمية (PHI) لإجراء عمليات التدقيق أو المهام الخاصة، مثل أنشطة الأمن القومي.
  - للبحث في حالات معينة، عند الموافقة عليها من قبل مجلس مراجعة الخصوصية أو المؤسسة.
  - في الإجراءات القانونية، مثل حالات الاستجابة إلى الأمر الصادر عن المحكمة. أيضاً، تجوز مشاركة معلوماتك الصحية المحمية (PHI) مع متعهدي دفن الموتى أو الأطباء الشرعيين لمساعدتهم في القيام بعملهم.
  - في حالات إنفاذ القانون للمساعدة في العثور على مشتبه به، أو شاهد، أو شخص مفقود. كما تجوز مشاركة معلوماتك الصحية المحمية (PHI) أيضاً مع السلطات القانونية الأخرى إذا كنا نعتقد أنك ضحية لإساءة معاملة، أو إهمال، أو عنف منزلي.
  - للامتثال لقوانين تعويض العمال.

يلزم الحصول على موافقة خطية منك لجميع الأسباب الأخرى غير المذكورة أعلاه. اعلم أنه يمكنك إلغاء الموافقة الخطية التي قدمتها لنا. ومع ذلك، لن ينطبق الإلغاء على الإجراءات المتخذة قبل الإلغاء.

يحق لك مراجعة معلوماتك الصحية المحمية التي لدينا والحصول على نسخة منها. وقد يشمل ذلك السجلات المستخدمة في تغطية الخدمات والمطالبات وغيرها من القرارات بوصفك أحد أعضاء مؤسسة Molina. ويجب أن تقدم طلبك هذا خطياً. يمكنك استخدام نموذج Molina لتقديم طلبك. وفي بعض الحالات، قد نرفض الطلب. ملاحظة مهمة: ليس لدينا نسخ كاملة من سجلاتك الطبية. فإذا كنت ترغب في الاطلاع على سجلاتك الطبية أو الحصول على نسخة منها أو إدخال أي تعديلات عليها، فيرجى الاتصال بطبيبك أو العيادة التي تواظب على زيارتها. إذا كنت تريد الحصول على نسخة من معلوماتك الصحية المحمية (PHI)، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على:

• رقم الهاتف المجاني: 869-7165 (800) بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم 711

إذا كنت تعتقد أننا انتهكنا حقوقك المتعلقة بخصوصية معلوماتك الصحية المحمية، يمكنك القيام بما يلي:

• اتصل بنا وتقدم بتظلم. ولن نتخذ أي إجراء ضدك كرد فعل على تقديمك للشكوى. فلن تتغير الرعاية التي تحصل عليها بأي شكل من الأشكال.

• تقدم بشكوى لدى وزارة الصحة والخدمات البشرية في الولايات المتحدة، مكتب الحقوق المدنية على الرابط <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> أو قم بالمراسلة على العنوان التالي

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Ave SW, Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C 20201

أو:

اتصل على الرقم 1-888-368-1019 (رقم أجهزة اتصال المعاقين 1-800-537-7697)

**ملاحظة:** هذه المعلومات ليست سوى نظرة عامة. نحن مطالبون بالحفاظ على معلوماتك الصحية المحمية (PHI) الخاصة، وتزويدك بمعلومات كتابية سنويًا حول ممارسات الخصوصية في الخطة وحول معلوماتك الصحية المحمية (PHI). يرجى الرجوع إلى "إشعار ممارسات الخصوصية" الخاص بك للحصول على تفاصيل إضافية. يمكنك الاتصال بنا للحصول على مزيد من المعلومات على الرقم 869-7165 (800) (بالنسبة إلى مستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم: 711)، أو عبر الإنترنت على الرابط [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)، أو من خلال البريد الإلكتروني التالي [WAMemberServices@MolinaHealthcare.com](mailto:WAMemberServices@MolinaHealthcare.com)، أو مراسلتنا عبر البريد على عنوان مكتب البريد. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004.



PO Box 4004  
Bothell, WA 98041

[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)