



# Molina Healthcare Washington Apple Health الرعاية المُدارة

كتيب المسجلين 2024



[MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com)

تلتزم شركة ("Molina") Molina Healthcare of Washington, Inc. بجميع قوانين الحقوق المدنية والفيدرالية المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية في ولاية Washington. تقدم Molina خدمات الرعاية الصحية لجميع الأفراد من دون إبداء اعتبار أو تمييز على أساس الجنس، أو اللون، أو الأصل الوطني، أو العمر، أو الإعاقة، أو الجنس، أو الهوية الجنسية، أو الهوية الجنسية. ولا تستبعد Molina الأفراد أو تعاملهم بشكل مختلف على أساس العرق أو اللون أو الأصل الوطني أو السن أو الإعاقة أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي.

تمثل Molina أيضًا لقوانين الولاية المعمول بها ولا تتبع أسلوب التمييز على أساس العقيدة أو النوع الاجتماعي أو التعبير الجنسي أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي أو المواطنة أو حالة الهجرة أو العائلات التي لديها أطفال، أو الحالة الاجتماعية أو الدين أو قدامى المحاربين أو العسكريين الذين تم تسريحهم بشكل مشرف أو استخدام كلب إرشاد أو حيوان خدمة مدرّبين 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 (خط كبير أو صوت أو تنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها أو غيرها من التنسيقات)
- خدمات الترجمة المجانية للأشخاص غير المتحدثين باللغة الإنجليزية كلغة أم، مثل:
  - مترجمين فوريين مؤهلين
  - 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 711 (TTY/TTD). إذا كنت تعتقد أن Molina قد أخفقت في تقديم هذه الخدمات أو قامت بالتمييز بطريقة أخرى على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الإعاقة أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي، فيمكنك تقديم شكوى إلى منسق الحقوق المدنية لدينا على الرقم 606-3889 (866)، أو بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، فيمكنهم الاتصال على: 711.

يمكنك إرسال شكاوى عبر البريد الإلكتروني إلى [civil.rights@molinahealthcare.com](mailto:civil.rights@molinahealthcare.com)؛ أو إرسال الشكاوى عبر الفاكس إلى 816-3778 (800). يمكنك تقديم تظلم شخصياً أو عبر البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. إذا كنت بحاجة إلى تقديم تظلم، فإن منسق الحقوق المدنية لدينا متاح لمساعدتك.

في حالة الإرسال عبر البريد العادي، فيرجى إرسال الشكاوى بالبريد إلى:

Civil Rights Coordinator  
200 Oceangate  
Long Beach, CA 90802

يمكنك أيضاً تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية إلى:

وزارة الصحة والخدمات الإنسانية (Department of Health and Human Services)،  
مكتب الحقوق المدنية إلكترونياً من خلال بوابة شكاوى مكتب الحقوق المدنية. يُتاح ذلك على  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> or by mail or phone at:

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

800-537-7697 أو 1-800-368-1019 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TDD))

تتوافر نماذج الشكاوى عبر الموقع <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. مكتب مفوض التأمين في ولاية واشنطن "The Washington State Office of the Insurance Commissioner" إلكترونياً من خلال بوابة شكاوى مكتب مفوض التأمين. وهذا متاح على <https://www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status> أو هاتفياً على (TDD) 360-586-0241 أو 800-562-6900 تتوافر نماذج الشكاوى عبر الموقع <https://fortress.wa.gov/oic/onlineServices/CC/pub/Login.aspx>.

ويحق لك الحصول على هذه المعلومات بتنسيق مختلف، مثل المادة المسموعة أو طريقة برايل أو الطباعة بأحرف كبيرة بسبب الاحتياجات الخاصة، أو الحصول عليها بلغتك، من دون أي تكلفة إضافية. يتم تقديم الاستشارات بشأن الاختيار من جانب مركز خدمات العملاء للمساعدة الطبية التابع لهيئة الرعاية الصحية (HCA). للمساعدة، يمكنك الاتصال على 1-800-562-3022، أو 711 TRS.

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, សេវាជំនួយភាសាដោយមិនគិតលុយ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ
- 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 ካማርኛ ከዚህ የትርጉም አርዳታ ድርጅቶቻችን በነጻ ሊያገኙዎት ተዘጋ ተዋል። 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 ਦਿਉ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਚ ਸਹਾਇਤਾ 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 ທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-869-7165 (TTY: 711).

# جدول المحتويات

5	مرحبًا بك في مؤسسة Molina Healthcare وبرنامج Washington Apple Health
7	معلومات الاتصال المهمة
7	موفرو الرعاية الصحية
8	كيفية استخدام هذا الكتيب
9	البدء
9	ستحتاج إلى بطاقتين للوصول إلى الخدمات، بطاقة تعريف العضو لدى Molina Healthcare وبطاقة خدمات ProviderOne
9	<b>1. بطاقة تعريف عضوية مؤسسة Molina Healthcare</b>
9	<b>2. بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك</b>
10	إذا كنت بحاجة إلى بطاقة خدمات ProviderOne جديدة
11	تغيير خطط الرعاية الصحية
11	استخدام التأمين الصحي الخاص وتغطية Molina Healthcare الخاصة بك
11	معلومات للهنود الأمريكيين ومواطني ألاسكا
12	معلومات للملتحقين في Apple Health Expansion
12	حقوقك وخصوصيتك
13	استخدام التأمين الصحي الخاص وتغطية Molina Healthcare الخاصة بك
14	كيفية الحصول على الرعاية الصحية
14	كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP)
14	ترتيب الموعد الأول لك مع موفر الرعاية الأولية
14	كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة والإحالات
15	الخدمات التي يمكنك الحصول عليها من دون إحالة
15	التطبيب عن بعد/التداوي عن بعد
16	يجب عليك الذهاب إلى أطباء مؤسسة Molina Healthcare أو الصيدليات أو موفري خدمات الصحة السلوكية أو المستشفيات
16	الدفع مقابل خدمات الرعاية الصحية
17	برامج تحسين الجودة
18	برامج إدارة الاستخدام
18	كيف نقيم التكنولوجيا الجديدة
19	الحصول على الرعاية في حالة الطوارئ أو عندما تكون خارج المنزل
19	في حالة الطوارئ
19	إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة
19	إذا كنت بحاجة إلى الحصول على الرعاية بعد ساعات العمل
20	<b>أرقام هواتف خط أزمات المقاطعات</b>

21	توقعات بشأن الوقت الذي سيرك فيه أحد موفري الرعاية بالخطوة الصحية
22	المزايا التي تغطيها مؤسسة Molina Healthcare
22	الخدمات العامة والرعاية في حالات الطوارئ
23	الصيدليات أو الوصفات الطبية
23	خدمات الرعاية الصحية للأطفال
28	العلاج
29	التخصص
30	السمع والبصر
31	تنظيم الأسرة/ الصحة الإنجابية
31	تغطية ما بعد الحمل (APC)
31	المستلزمات والمعدات الطبية
32	المعامل والأشعة السينية
32	الرعاية الصحية للمرأة والأمومة
33	الخدمات الإضافية التي نقدمها
40	تنسيق الرعاية الصحية
40	خدمات إدارة الحالات المعقدة
41	الخدمات الإضافية لتنسيق رعايتك التي يمكننا تقديمها
43	خدمات الأجهزة
47	الخدمات المستثناة (غير المغطاة)
48	الوصول إلى معلوماتك الصحية
48	إذا لم تكن راضيًا عن الموفر الذي تتعامل معه أو الخطوة الصحية أو أي جانب من جوانب الرعاية
49	Behavioral Health Advocates (كان يطلق عليهم في السابق Ombuds)
50	معلومات مهمة حول حالات الرفض والطعون وجلسات الاستماع الإدارية
53	حقوقك
54	مسؤولياتك
54	التوجيهات السابقة
54	ما هو التوجيه المسبق؟
55	التوجيهات المسبقة المتعلقة بالصحة العقلية
55	ما هو التوجيه المسبق للصحة العقلية؟
56	كيف أقوم بملء التوجيه المسبق للصحة العقلية؟
56	منع حالات الاحتيال والتبديد وسوء الاستعمال
57	نحن نحمي خصوصيتك

# مرحبًا

## مرحبًا بك في مؤسسة Molina Healthcare وبرنامج Washington Apple Health

شكرًا لك على التسجيل في Washington Apple Health (Medicaid) ومرحبًا بك في Molina Healthcare، خطة الرعاية الصحية الخاصة بك. نعمل مع Apple Health لتوفير التغطية لك. سيوفر هذا الكتيب مزيدًا من التفاصيل حول المزايا المغطاة التي تتمتع بها وكيفية الحصول على الخدمات.



يتم تسجيل معظم مرضي Apple Health مع خطة الرعاية المُدارة. يعني هذا أن Apple Health تدفع مقابل خطتك الصحية قسطًا شهريًا مقابل تغطيتك. تشمل تغطيتك خدمات الصحة البدنية والسلوكية مثل الرعاية الوقائية والأولية والمتخصصة والتطبيب عن بعد والخدمات الصحية الأخرى. يجب عليك مراجعة مقدمي الخدمة في شبكة Molina Healthcare. لن تتم تغطية معظم الخدمات التي يتم تلقيها خارج شبكتنا إلا بموافقة مسبقة. اعمل مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك للحصول على موافقة مسبقة على الرعاية التي يتم تلقيها خارج شبكتنا. سوف نقوم بتغطية خدمات الطوارئ إذا كانت لديك حالة طوارئ خارج منطقة الخدمة.

سنتواصل مع الأعضاء الجدد خلال الأسابيع القليلة القادمة. هذا ويمكنك أن تطرح علينا أي أسئلة لديك وتحصل على مساعدة في تحديد المواعيد. إذا كانت لديك أسئلة قبل أن نصل إليك، فخطوطنا الهاتفية مفتوحة لتلقي أية أسئلة لديك. اتصل بنا على 1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711)، من الإثنين - الجمعة، من الساعة 7:30 صباحًا إلى الساعة 6:30 مساءً.

**إذا لم تكن اللغة الإنجليزية لغتك المفضلة أو إذا كنت تعاني الصمم أو العمى أو ضعفًا في السمع،** فيمكننا تقديم المساعدة. نريدك أن تعرف كيفية استخدام المزايا الصحية الخاصة بك. إذا كنت بحاجة إلى أي معلومات بلغة أخرى غير الإنجليزية، بما في ذلك لغة الإشارة، فيمكنك الاتصال بنا على الرقم 1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711). سنوفر لك المساعدة اللغوية دون تحميلك أي تكلفة، ويمكننا أيضًا مساعدتك في العثور على موفر رعاية يتحدث لغتك.

ويحق لك الحصول على الخدمات اللغوية عند حضورك أحد مواعيد الرعاية الصحية التي يغطيها برنامج Apple Health. سوف يُساعدك موفر الرعاية المتابع لحالتك في تحديد موعد مع مترجم فوري لمواعيدك. ما عليك سوى إخبار موفر الرعاية الصحية الخاص بك أنك بحاجة إلى مترجم فوري فور تحديد موعدك.

يمكن للمترجمين الفوريين التوجّه إلى مكتب موفّر الرعاية، أو المشاركة عبر الهاتف، أو الفيديو أثناء موعدك، كما يمكن للمترجمين المختصين بلغة الإشارة التوجّه إلى مكتب موفر الرعاية أو المشاركة عبر الفيديو أثناء موعدك.

إذا كان لديك أي أسئلة حول برنامج خدمات الترجمة الفورية، فيُرجى زيارة موقعنا الإلكتروني على [MolinaHealthcare.com/WA](https://www.MolinaHealthcare.com/WA) ويمكنك كذلك زيارة الموقع الإلكتروني لخدمات المترجمين الفوريين المعنيين التابعين لهيئة الرعاية الصحية (HCA Health Care Authority) عبر الموقع الإلكتروني [hca.wa.gov/interpreter-services](https://hca.wa.gov/interpreter-services) أو إرسال بريد إلكتروني إلى خدمات المترجمين الفوريين المعنيين التابعين لهيئة الرعاية الصحية على البريد الإلكتروني [interpretersvcs@hca.wa.gov](mailto:interpretersvcs@hca.wa.gov).

اتصل بنا إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في فهم المعلومات أو إذا كنت في حاجة إليها بتنسيقات أخرى. إذا كنت من ذوي الإعاقة أو كفيفاً أو ضعيف البصر أو أصمّاً أو تعاني من صعوبة في السمع أو كنت لا تستطيع فهم هذا الكتاب أو غيره من الوثائق، فاتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711). يمكننا تزويدك بوثائق بتنسيقات أخرى أو بوسائل مساعدة إضافية مثل طريقة برايل، من دون فرض أي تكلفة عليك. 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:

- خط الاتصال عبر الهاتف النصي (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي هو 711).
- معلومات مطبوعة بخط كبير.
- المساعدة في تحديد المواعيد أو ترتيب وسائل النقل للذهاب إليها.
- أسماء موفري الرعاية المتخصصين في احتياجات الرعاية المحددة وعناوينهم.



## معلومات الاتصال المهمة

عناوين المواقع الإلكترونية	العميل أرقام هواتف الخدمة	ساعات عمل خدمة العملاء	المؤسسة
<a href="http://Molinahealthcare.com/WA">Molinahealthcare.com/WA</a>	1-800-869-7165 711 TTY	من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7:30 صباحًا إلى 6:30 مساءً.	Molina Healthcare
<a href="http://hca.wa.gov/apple-health">hca.wa.gov/apple-health</a>	1-800-562-3022 رقم الاتصال عبر خدمة ترحيل الاتصالات 711	من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 7 صباحًا إلى 5 مساءً.	خدمة عملاء Apple Health التابعة لهيئة الرعاية الصحية (HCA)
<a href="http://wahealthplanfinder.org">wahealthplanfinder.org</a>	1-855-923-4633 711 TTY 1-855-627-9604	من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً.	Washington Healthplanfinder

## موفرو رعايتي الصحية

نقترح عليك كتابة أسماء موفري الرعاية الذين تتعامل معهم وأرقام هواتفهم للوصول السريع إليهم. ستكون المعلومات متاحة على موقعنا الإلكتروني في دليل موفر الرعاية الخاص بنا على [MolinaProviderDirectory.com/WA](http://MolinaProviderDirectory.com/WA).

يرجى أيضًا الاتصال بنا وسنساعدك.

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

لا يترتب على هذا الكتيب أي حقوق أو استحقاقات قانونية. يجب عدم الاعتماد على هذا الكتيب ليكون هو المصدر الوحيد للمعلومات حول Apple Health. 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: [hca.wa.gov/about-hca/rulemaking](http://hca.wa.gov/about-hca/rulemaking).

# كيفية استخدام هذا الكتيب

هذا دليلك إلى الخدمات. استخدم الجدول أدناه لمعرفة من تتصل به لطرح أية أسئلة.

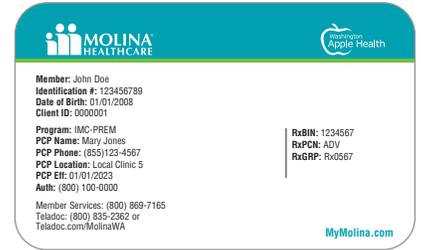
مسؤول الاتصال	إذا كانت لديك أي أسئلة حول ...
<p>هيئة الرعاية الصحية عبر:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>بوابة ProviderOne Client: <a href="http://waproviderone.org/client">waproviderone.org/client</a></li><li><a href="http://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/">fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</a></li></ul> <p>إذا كنت لا تزال لديك أسئلة أو تحتاج إلى مزيد من المساعدة، فيمكنك الاتصال بالرقم 1-800-562-3022.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>تغيير أو إلغاء التسجيل في خطة الرعاية المدارة من جانب Apple Health <b>الصفحة 11</b></li><li>كيفية الحصول على خدمات مغطاة من Apple Health غير مدرجة في خطتك <b>الصفحة 10</b></li><li>بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك <b>الصفحة 9</b></li></ul>
<p>Molina Healthcare على</p> <p>1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711) أو عبر الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني <a href="http://Molinahealthcare.com/WA">Molinahealthcare.com/WA</a></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>اختيار أو تغيير موفري الرعاية لديك <b>الصفحة 14</b></li><li>الخدمات المغطاة أو الأدوية <b>الصفحة 22</b></li><li>تقديم شكوى <b>الصفحة 48</b></li><li>الاستئناف على قرار صادر بشأن خطتك الصحية يؤثر على مزاياك <b>الصفحة 50</b></li></ul>
<p>موفر الرعاية الأولية المتابع لحالتك: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لاختيار موفر الرعاية الأولية، فيمكنك الاتصال بنا على الرقم 1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711) أو مراجعة الموقع الإلكتروني <a href="http://MolinaProviderDirectory.com/WA">MolinaProviderDirectory.com/WA</a></p> <p>يمكنك أيضًا الاتصال بخط الاستشارة التمريضية الذي يعمل على مدار 24 ساعة (24 Hour Nurse Advice Line)، على الرقم 1-888-275-8750 (وعلى الرقم 711 بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>رعايتك الطبية <b>الصفحة 22</b></li><li>الإحالات إلى الاختصاصيين <b>الصفحة 14</b></li></ul>
<p>Washington Healthplanfinder على</p> <p>1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) أو عبر الإنترنت: <a href="http://wahealthplanfinder.org">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 الدخل،</li><li>الحالة الاجتماعية،</li><li>الحمل، و</li><li>الولادة أو التبني.</li></ul></li></ul>
<p>Washington State Health Care Authority</p> <ul style="list-style-type: none"><li>الإبلاغ عن احتيال الأهلية المرتبط بـ Washington Apple Health <a href="http://hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention">hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention</a> 1-360-725-0934</li><li>الإبلاغ عن موفري خدمات Medicaid <a href="mailto:hottips@hca.wa.gov">hottips@hca.wa.gov</a> 1-833-794-2345</li></ul> <p>يرجى زيارة صفحة الويب هذه للاطلاع على معلومات تفصيلية. <a href="http://hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention">hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention</a></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>حالات الاحتيال والتبديد وسوء الاستعمال.</li></ul>

# البدء

## ستحتاج إلى بطاقتين للوصول إلى الخدمات، بطاقة تعريف عضو Molina Healthcare وبطاقة خدمات ProviderOne.

### 1. بطاقة هوية عضو Molina Healthcare الخاصة بك

ينبغي أن تصل بطاقة هوية العضو الخاصة بك بعد 30 يومًا من التسجيل في التغطية. سيكون رقم هوية العضو الخاص بك مسجلًا على بطاقة هوية العضو. اتصل بنا على الفور في حال كانت هناك أي معلومات غير صحيحة على بطاقتك، أو إذا لم تستلمها خلال 30 يومًا. واحمل دائمًا بطاقة تعريف العضو الخاصة بك معك وأظهرها في كل مرة تحصل فيها على الرعاية. لا تحتاج إلى الانتظار حتى تصل بطاقتك للتوجه إلى موفر رعاية أو صرف وصفة طبية. اتصل بنا هاتفياً على 1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711) أو اتصل بنا عبر البريد الإلكتروني على [MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com](mailto:MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com) إذا كنت بحاجة إلى الرعاية قبل وصول بطاقتك. يمكن لموفر الرعاية الاتصال بنا للتحقق من الأهلية.



### 2. بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك

سوف تتلقى أيضًا بطاقة خدمات ProviderOne عبر البريد. سيتم إرسال بطاقة خدمات ProviderOne إليك بالبريد بعد فترة تتراوح من 7 إلى 10 أيام من ثبوت أهليتك للحصول على تغطية Apple Health. وهي بطاقة هوية بلاستيكية مشابهة لبطاقات الهوية الأخرى الخاصة بالتأمين الصحي. احتفظ بهذه البطاقة واحم بياناتك.



سوف تشمل بطاقة الخدمات الخاصة بك:

- رقم معرف ProviderOne
- تاريخ الإصدار
- موقع ProviderOne الإلكتروني
- معلومات خدمة العملاء

لن تشمل بطاقة الخدمات الخاصة بك:

- وضع الهجرة

لن ترسل HCA إليك بطاقة جديدة إذا كنت قد تلقيت بطاقة في السابق. يمكنك طلب بطاقة جديدة عند الحاجة. ولكل شخص رقم عميل ProviderOne خاص به. لذا اصطحب هذه البطاقة معك في مواعيد زيارة الطبيب. ويستخدم موفرو الرعاية هذه البطاقة للتأكد من أن خدماتك خاضعة للتغطية.

## استخدام بطاقة خدمات ProviderOne

يمكنك عرض نسخة رقمية من بطاقة خدمات ProviderOne من خلال تطبيق WAPlanfinder للأجهزة المحمولة. تعرف على المزيد عن التطبيق على [wahbexchange.org/mobile/](http://wahbexchange.org/mobile/) ليست هناك حاجة إلى طلب بديل عندما تكون لديك نسخة رقمية معك في كل الأوقات!

يكون رقم عميل ProviderOne على ظهر بطاقتك. ستجدها دومًا تسعة أرقام وتنتهي بحرفي "WA". أكد بدء تغطيتك أو قم بتبديل خطتك الصحية من خلال بوابة عملاء ProviderOne على [waproviderone.org/client](http://waproviderone.org/client).

يستخدم موفرو الرعاية الصحية بطاقة ProviderOne لمعرفة ما إذا تم تسجيل مرضاهم في Apple Health أم لا.

## إذا كنت بحاجة إلى بطاقة خدمات ProviderOne جديدة

يمكنك طلب خدمات ProviderOne جديدة إذا لم تستلم بطاقتك، أو إذا كانت المعلومات غير صحيحة، أو إذا فقدت بطاقتك. يمكنك طلب بطاقة بديلة بعدة طرق:

- تفضل زيارة موقع بوابة عملاء ProviderOne المتاح على الرابط: [waproviderone.org/client](http://waproviderone.org/client)
- اتصل بخط الاستجابة الصوتية التفاعلية المجاني على الرقم 1-800-562-3022، واتبع التعليمات.
- اطلب تغييرًا على الإنترنت: [fortress.wa.gov/hca/p1contactus/](http://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/)
  - اختر "عميلًا".
  - استخدم القائمة المنسدلة "اختيار موضوع" لتحديد "بطاقة الخدمات".

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

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

تدفع هيئة الرعاية الصحية HCA مقابل بعض المزايا والخدمات مباشرة، حتى لو كنت مشتركًا في خطة صحية. تشمل هذه المزايا ما يلي:

- خدمات الأسنان من جانب مهني أسنان،
- نظارات للأطفال (عمر 20 عامًا فأقل)
- خدمات الرعاية والدعم طويلة الأجل<sup>1</sup>،
- خدمات دعم الأمومة خلال الخطوات الأولى (MSS)، وإدارة حالات الأطفال خلال الخطوات الأولى (ICM)،
- التوعية بالولادة، برنامج تعاطي المخدرات لدى النساء الحوامل (SUPP)، خدمات الاستشارات الجينية قبل الولادة وإنهاء الحمل، و،
- الخدمات للأفراد من أصحاب الإعاقة.

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. راجع [الصفحة 22](#) للمزيد من التفاصيل حول المزايا المشمولة بالتغطية. اتصل بنا إذا كانت لديك أسئلة عن ميزة أو خدمة مدرجة أدناه.

<sup>1</sup> خدمات الرعاية والدعم على المدى الطويل غير مشمولة بالتغطية بموجب Apple Health Expansion.

## تغيير خطط الرعاية الصحية

يحق لك طلب تغيير خطتك الصحية في أي وقت. يمكن تغيير خطتك في الشهر اللاحق لقيامك بإجراء التغيير. تأكد من حدوث تغيير الخطة قبل أن تزور موفري الخدمات في شبكة خطتك الجديدة.

هناك عدة طرق لتغيير خطتك.

- تغيير خطتك على موقع [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org) Washington Healthplanfinder
- يرجى زيارة بوابة عملاء [waproviderone.org/client](http://waproviderone.org/client) ProviderOne
- Request a change online: [fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client](http://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client)
- Select the topic "Enroll/Change Health Plans."
- اتصل على HCA: 1-800-562-3022 (TRS): يمكنهم الاتصال بالرقم 711.

إذا قررت تغيير خطط الرعاية الصحية، فسوف نعمل مع خطتك الجديدة لنقل الرعاية الضرورية من الناحية الطبية بحيث يمكنك مواصلة الحصول على الخدمات التي تحتاجها.

**ملاحظة:** يجب على الملتحقين ببرنامج Patient Review and Coordination (برنامج التنسيق والتقييم الخاص بالمرضى) الاستمرار في الخطة الصحية نفسها لمدة عام واحد. اتصل بنا عند الانتقال من عنوانك.

## معلومات للهنود الأمريكيين ومواطني الأسكا

تمنح هيئة الرعاية الصحية الهنود الأمريكيين ومواطني الأسكا في واشنطن الاختيار بين الرعاية المُدارة في Apple Health أو تغطية Apple Health من دون خطة رعاية مُدارة (يُشار إليها أيضًا باسم دفع الرسوم مقابل الخدمة). تفضل هيئة الرعاية الصحية هذا من أجل الالتزام بالقواعد الفيدرالية، مع مراعاة نظام تقديم الرعاية الصحية للهنود الأمريكيين، وكذلك من أجل المساعدة على ضمان حصولك على الرعاية الصحية المناسبة ثقافيًا. ويمكنك الاتصال بهيئة الرعاية الصحية (HCA) على الرقم 1-800-562-3022 لطرح أسئلة حول تسجيلك. يمكنك تغيير اختيارك (اختياراتك) في أي وقت، لكن لن يدخل التغيير حيز التنفيذ حتى الشهر التالي.

إذا كنت من الهنود الأمريكيين ومواطني الأسكا، فقد تتمكن من الحصول على خدمات الرعاية الصحية من خلال مركز خدمة صحية هندي أو برنامج رعاية صحية قبلية أو برنامج Urban Indian Health Program (UIHP) مثل مجلس الصحة الهندي في سياتل أو مشروع NATIVE في سبوكان. يعرف مقدمو الخدمات في هذه العيادات ويفهمون ثقافتك ومجتمعك واحتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. إذا كنت متصلاً أو أقمت شراكة مع Tribal Assister من خلال أحد مرافق Indian Health Service (IHS)، أو أحد البرامج القبلية الصحية أو UIHP، فيمكنهم مساعدتك على اتخاذ قرارك.

سوف يقدمون لك الرعاية التي تحتاج إليها أو يقومون بإحالتك إلى أخصائي. وقد يساعدونك على تحديد ما إذا كنت ستختار خطة رعاية مُدارة أو تغطية Apple Health من دون خطة رعاية مُدارة. 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.

## معلومات للمتحمين في Apple Health Expansion

Apple Health Expansion هو برنامج جديد يهدف إلى توفير تغطية رعاية صحية كاملة للأشخاص ممن تبلغ أعمارهم 19 عامًا أو أكثر ممن يتمتعون بأوضاع محددة خاصة بالهجرة. من بين العملاء المؤهلين الأشخاص الذين لم يتأهلوا لبرامج Apple Health الأخرى استنادًا إلى حالة الهجرة الخاصة بهم. وبموجب هذا البرنامج، يتم تسجيلك في خطة صحية مقدمة في مقاطعتك. تدير هذه الخطة الصحية رعايتك الصحية وهي نقطة التواصل للمساعدة في الحصول على الخدمات وتنسيق الرعاية.

يشمل Apple Health Expansion معظم الخدمات التي تغطيها برامج Apple Health الأخرى. يمكنك الوصول إلى الخدمات الطبية وخدمات الأسنان والصيدليات وخدمات الصحة السلوكية بموجب تغطية Apple Health Expansion الخاصة بك.

تشمل بعض الخدمات المتاحة بموجب Apple Health Expansion:

- خدمات الصحة البدنية والسلوكية
- خدمات طب الأسنان
- النقل إلى مواعيد Apple Health المشمولة بالتغطية
- خدمات الترجمة الفورية
- خدمات الصيدليات (الأدوية التي تصرف بدون وصفة طبية ضمن قائمة الأدوية المفضلة في Apple Health)
- أجهزة الرؤية (للعملاء ممن تقل أعمارهم عن 21 عامًا)

بعض الخدمات **غير متاحة** بموجب تغطية Apple Health Expansion. تشمل هذه الأمثلة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT)
- الإشراف الداعم
- خدمات التمريض الشاقة الخاصة
- رعاية مرافق التمريض طويلة الأجل
- مرفق رعاية متوسطة
- برنامج المنازل الصحية

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

- Apple Health for Kids
- Apple Health for Pregnant Individuals
- After-Pregnancy Coverage
- خدمات تنظيم الأسرة فقط

## حقوقك وخصوصيتك

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. سيتم حماية حالة الهجرة الخاصة بك، ولن يتم اتخاذ أي إجراء ضدك نتيجة تقديم شكوى أو تظلم بشأن الرعاية التي تحصل عليها. يمكن العثور على معلومات إضافية حول الخصوصية أسفل قسم **"نحمي خصوصيتك"** من هذا الدليل.

## استخدام التأمين الصحي الخاص وتغطية Molina Healthcare الخاصة بك

بعض المسجلين لديهم أيضًا تأمين صحي خاص. قد نعمل مع برامج تأمين أخرى للمساعدة في تغطية بعض المدفوعات المشتركة والاستقطاعات والخدمات التي لا يغطيها التأمين الصحي الخاص.

تأكد من أن موفري الرعاية الصحية ضمن شبكة موفري الرعاية التابعة لـ Molina Healthcare أو لديهم الرغبة لتحرير فواتير على حسابنا عن أي مدفوعات مشتركة أو استقطاعات أو أرصدة لا يغطيها تأمينك الخاص. وهذا سيساعدك على تجنب دفع تكاليف من أموالك الخاصة.

أبرز كافة البطاقات عند زهابك إلى الطبيب أو موفري الرعاية الطبية الآخرين. ويشمل ذلك:

- بطاقة تأمينك الصحي الخاص،
- بطاقة خدمات ProviderOne، و
- بطاقة هوية عضو Molina Healthcare.

اتصل بمؤسسة Molina Healthcare فورًا في أي من الحالات التالية:

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



# كيفية الحصول على الرعاية الصحية

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

من المهم اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP). يمكنك العثور على معلومات موفر الرعاية الأولية (PCP) على بطاقة تعريف العضو الخاصة بك. سوف نختار موفر رعاية أولية (PCP) لك إذا لم تختَر واحدًا. يمكنك طلب موفر رعاية إذا كنت تزور بالفعل موفر رعاية أولية أو سمعت عن موفر رعاية تريد تجربته. يمكننا مساعدتك في العثور على موفر رعاية أولية جديد إذا كان موفر الرعاية الذي تريد زيارته ليس ضمن شبكتنا. يحق لك تغيير خطط الرعاية الصحية من دون انقطاع الرعاية. وهذا الحق مكفول بموجب سياسة نقل الرعاية (Transition of care) لدى HCA.

يُمكن لكل فرد مؤهل من أفراد الأسرة الحصول على موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالته، أو يُمكنك اختيار موفر رعاية أولية (PCP) واحد لرعاية جميع أفراد الأسرة المؤهلين المُسجلين في تغطية الرعاية المدارة من Apple Health. يمكنك اختيار موفر رعاية أولية جديد لك أو لعائلتك في أي وقت على [MolinaProviderDirectory.com/WA](http://MolinaProviderDirectory.com/WA) أو يمكنك الاتصال بنا على 1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711).

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

سيهتم موفر الرعاية الأولية بمعظم احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. تتضمن الخدمات التي يُمكنك الحصول عليها الفحوصات الطبية المنتظمة، والتحصينات (الحُقن)، وعلاجات أخرى.

احجز موعدًا بمجرد أن تختار موفر رعاية أولية (PCP) لكي تصبح مريضًا لديه. وهذا سيساعدك في الحصول على الرعاية عندما تحتاج إليها.

من المفيد أن يعرف موفر الرعاية الأولية أكبر قدر ممكن من المعلومات عن تاريخك الصحي البدني والسلوكي. تذكّر أن تحضر بطاقة خدمات ProviderOne وبطاقة هوية عضو Molina Healthcare وأي بطاقات تأمين أخرى. كما عليك تدوين تاريخك الصحي. قم بإنشاء قائمة بأي مما يلي:

- المخاوف الطبية أو مخاوف الصحة السلوكية التي لديك،
- الأدوية التي تتناولها، و
- الأسئلة التي تود طرحها على موفر الرعاية الأولية.

دع موفر الرعاية الأولية يعرف بأسرع ما يمكن إن كنت بحاجة إلى إلغاء موعد.

## كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة والإحالات

سيحيلك موفر الرعاية الأولية إلى اختصاصي إذا كنت بحاجة إلى رعاية لا يمكنه تقديمها. ويمكن أن يشرح موفر الرعاية الأولية كيفية إجراء الإحالات. تحدث إلى موفر الرعاية الأولية إذا كنت تعتقد أن أخصائيًا لا يفي باحتياجاتك، حيث يمكنه مساعدتك في زيارة أخصائي مختلف.

يجب على موفر الرعاية الأولية أن يستفسر منا للحصول على موافقة مسبقة أو تصريح مسبق قبل أن يقدم إليك بعض العلاجات والخدمات. يُمكن أن يُخبرك موفر الرعاية الأولية (PCP) المتابع لحالتك عن الخدمات التي تتطلب موافقة مسبقة، أو يُمكنك الاتصال بنا للسؤال عنها.

سنوفر لك الرعاية التي تحتاجها من اختصاصي خارج شبكتنا إذا لم يتوفر اختصاصي ضمن شبكتنا. وتجدر الإشارة إلى 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.

يحق لك الطعن إذا رفضنا هذا الطلب وكنت لا توافق على قرارنا. وهذا يعني أنه يمكنك أن تطلب منا أن يقوم شخص آخر بمراجعة الطلب. راجع **الصفحة 50** للاطلاع على معلومات إضافية. لست مسؤولاً عن أية تكاليف إذا أحالك موفر الرعاية الأولية أو مؤسسة Molina Healthcare إلى اختصاصي خارج شبكتنا وأعطيناك موافقة مسبقة على ذلك.

## الخدمات التي يُمكنك 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:

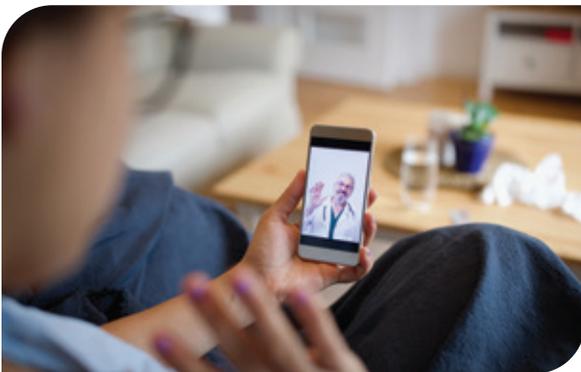
- خدمات الاستجابة لأزمات الصحة السلوكية التي تتضمن:
  - منع الأزمات
  - خدمات التقييم والعلاج
- خدمات تنظيم الأسرة
- فحوصات نقص المناعة البشرية أو الإيدز
- التطعيمات
- خدمات الصحة السلوكية للمرضى الخارجيين
- علاج الأمراض المنقولة جنسياً والرعاية خلال المتابعة
- فحوصات مرض السل والرعاية خلال المتابعة
- خدمات صحة المرأة، بما في ذلك:
  - خدمات الأمومة بما في ذلك خدمات الممرضة القابلة، و
  - فحوصات الثدي أو الحوض

## التطبيب عن بعد/التداوي عن بعد

في حالة الدعم من جانب موفر الرعاية، يمكنك زيارة موفر الرعاية عبر الاتصال به على الهاتف أو باستخدام الكمبيوتر بدلاً من تحديد موعد لرؤيته شخصيًا. يُعرف هذا بعبارة التداوي عن بُعد. يجب أن يكون التطبيب عن بعد (والذي يشار إليه أيضًا بعبارة التداوي عن بعد) عبارة عن اتصالات لحظية وتفاعلية وخاصة مسموعة أو مسموعة ومرئية. كما أن الرعاية الافتراضية العاجلة هي خيار كجزء من تغطية Apple Health. يمكنك العثور على معلومات إضافية في **الصفحة 39**.

يمكنك مشاركة المعلومات مع موفر الرعاية الخاص بك وتلقي التشخيص والعلاج في الوقت الحقيقي من دون التواجد في المكان نفسه.

استفسر من عيادتك إن كانت تقدم خدمات التطبيب عن بعد. يمكنك معرفة المزيد على [Molinahealthcare.com/WA-Telehealth](https://Molinahealthcare.com/WA-Telehealth).



## يجب عليك الذهاب إلى أطباء مؤسسة Molina Healthcare أو الصيدليات أو موفري خدمات الصحة السلوكية أو المستشفيات

يجب عليك زيارة موفري خدمات الرعاية الصحية والسلوكية الذين يعملون مع مؤسسة Molina Healthcare. ولدينا أيضًا مستشفيات وصيدليات يمكنك زيارتها. ويمكنك طلب دليل يحتوي على معلومات حول موفري الرعاية لدينا والصيدليات والمستشفيات. تشمل الأدلة:

- المستشفيات والصيدليات.
- اسم موفر الرعاية وموقعه ورقم هاتفه.
- التخصص والمؤهلات والدرجة الطبية.
- كليات الطب التي درس فيها وإكمال الإقامة وحالة شهادة المجلس.
- اللغات التي يتحدث بها موفرو الرعاية هؤلاء.
- أي قيود يراها موفر الرعاية بشأن نوع المرضى (بالغون وأطفال وما إلى ذلك).
- تحديد موفري الرعاية الأولية الذين يقبلون المرضى الجدد.

للحصول على دليل، يُرجى الاتصال بخط خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711) أو قم بزيارة موقعنا الإلكتروني [MolinaProviderDirectory.com/WA](http://MolinaProviderDirectory.com/WA).

## الدفع مقابل خدمات الرعاية الصحية

بوصفك أحد مرضى Apple Health، لن تتحمل أي رسوم مقابل جميع الخدمات المغطاة. وقد تضطر إلى الدفع مقابل خدماتك في الحالات الآتية:

- الحصول على خدمة لا يغطيها برنامج Apple Health، مثل الجراحة التجميلية.
- إذا كنت تحصل على أي خدمات غير ضرورية طبيًا.
- إذا كنت لا تعرف اسم خطتك الصحية، ولا يعرف موفر الرعاية هوية الجهة المعنية بدفع الفواتير.
  - ولهذا من المهم أخذ بطاقة خدمات ProviderOne وبطاقة هوية عضو الخطة الصحية معك في كل مرة تحتاج فيها إلى خدمات.
- إذا حصلت على الرعاية من موفر خدمات غير تابع لشبكتنا، ولم تكن الحالة طارئة أو تمت الموافقة عليها مسبقًا من قبل خطة الرعاية الصحية الخاصة بك.
- إذا كنت لا تتبع قواعدها الخاصة بالحصول على الرعاية من أحد الاختصاصيين.

يجب ألا يطلب منك موفرو الرعاية دفع تكاليف الخدمات المغطاة. اتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي على 711) في حالة حصولك على فاتورة. سنعمل مع موفر الرعاية المتابع لحالتك للتأكد من قيامه بتحرير فواتيرك بشكل صحيح.

## برامج تحسين الجودة

يعمل برنامج تحسين الجودة من (Molina Healthcare Quality Improvement Program) على ضمان حصول الأعضاء على رعاية عالية الجودة وخدمة مفيدة من شبكة موفري الرعاية الخاصة به والخطة الصحية.

### برنامج تحسين الجودة من Molina Healthcare:

- يتأكد من وصولك إلى فريق رعاية صحية مؤهل.
- يراجع ويتخذ الإجراء اللازم في حال وجود مشكلة تتعلق بجودة الرعاية التي يتم توفيرها.
- يستجيب للاحتياجات الثقافية واللغوية المتنوعة لأعضائنا ويعالجها.
- يعزز السلامة في الرعاية الصحية من خلال تقديم التوعية إلى أعضائنا ومقدمي الرعاية.
- يوفر **نصائح للمحافظة على الصحة** لمساعدة الأعضاء على معرفة الخدمات المطلوبة وتوقيت احتياجاتهم لتلك الخدمات.
- يوفر **“دليل الوصول إلى الرعاية الصحية عالية الجودة”** لمساعدة الأعضاء على الوصول إلى برامجنا وخدماتنا.
- يقوم بتتبع أدائنا وتقييمه من خلال أداة **HEDIS®** (مجموعة البيانات والمعلومات الخاصة بفعالية الرعاية الصحية).
  - HEDIS® هو أحد أدوات تحسين الأداء في مجال الرعاية الصحية الأوسع انتشارًا والتي تساعد على مقارنة الجوانب المختلفة من جودة الرعاية الصحية، مثل الفحوصات الوقائية وفحوصات السلامة وإدارة مرض السكري والرعاية قبل الولادة وبعد الولادة للنساء الحوامل فضلاً عن تطعيمات الأطفال.
- يقدم استبيانات لأعضائنا لإطلاعنا على تجاربهم ومدى رضاهم عن الخطة الصحية وموفري الرعاية، مثل **CAHPS®** (تقييم المستهلك لموفري وأنظمة الرعاية الصحية).

للتعرف على العمليات والأهداف والنتائج المتعلقة برعاية الأعضاء والخدمات، يرجى زيارة:

[MolinaHealthcare.com/WAQIProgram](https://MolinaHealthcare.com/WAQIProgram).

للحصول على معلومات مهمة للأعضاء حول الحياة الصحية، تفضل بزيارة:

[Molinahealthcare.com/MHWMedicaidPublications](https://MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications) أو [MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](https://MolinaHealthcare.com/StayingHealthy).

إذا كنت ترغب في الحصول على نسخة مجانية من وصف برنامج تحسين الجودة من Molina Healthcare أو من تقرير التقدّم، فيرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800 869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711).

## برامج إدارة الاستخدام

ترغب Molina Healthcare في حصولك على الرعاية المناسبة لك، دون الحصول على الرعاية التي لا تحتاج إليها. نساعدك على التأكد من حصولك على مستوى الرعاية المناسب من خلال اتخاذ القرارات بناءً على الاحتياجات الطبية ومدى الملاءمة والمزايا المغطاة.

لا نكافئ الموظفين الذين يتخذون هذه القرارات على رفضهم. فمهمتهم هي التأكد من عدالة قراراتنا. إذا كان لديك أسئلة عن كيفية اتخاذ هذه القرارات، فاتصل بـ Molina Healthcare على 1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النسيية 711)، من الساعة 7:30 صباحًا - 6:30 مساءً، من الإثنين - الجمعة.

## كيف نُقيّم التكنولوجيا الجديدة

نراجع معداتنا وأدويتنا وإجراءاتنا الجديدة لتحديد ما إذا كان ينبغي أن تكون مشمولة بالتغطية استنادًا إلى الضرورة الطبية. لا تزال بعض المعدات والأدوية والإجراءات الجديدة قيد الاختبار لمعرفة إن كانت مفيدة فعليًا أم لا. وإذا كانت لا تزال خاضعة للاختبار، فيُطلق عليها معدات وأدوية وإجراءات تجريبية أو بحثية. تكون هذه الخدمات مشمولة بالتغطية بعد البحث وتقرير Molina Healthcare أن فوائدها تتجاوز أضرارها. إذا كنت تريد معرفة المزيد، اتصل بنا على 1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النسيية 711)، من الساعة 7:30 صباحًا - 6:30 مساءً، من الإثنين - الجمعة.



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

### في حالة الطوارئ

اتصل على 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ إذا تعرضت لمشكلة صحية مفاجئة أو حادة تعتقد أنها حالة طارئة.

اتصل بنا في أقرب وقت ممكن بعد ذلك لإخبارنا بأنك تعرضت لحالة طارئة والمكان الذي تلقيت فيه الرعاية. فأنت لا تحتاج إلى إذن مسبق لطلب الرعاية في حالة الطوارئ. ويمكنك اللجوء إلى أي مستشفى أو مواقع تلقي الرعاية في حالات الطوارئ إذا كنت تواجه حالة طارئة.

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

1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711) للعثور على مرافق رعاية عاجلة في شبكتنا

أو تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني على [MolinaProviderDirectory.com/WA](http://MolinaProviderDirectory.com/WA). إذا كانت لديك أسئلة حول ما إذا كنت تريد الذهاب إلى مرفق رعاية عاجلة، فاتصل بخط الاستشارات التمريضية المتاح على مدار الساعة لدينا على الرقم 1-888-275-8750 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711). إن هذا الخط متاح سبعة (7) أيام في الأسبوع.

### إذا كنت بحاجة إلى الحصول على الرعاية بعد ساعات العمل

فاتصل بخط الرعاية التمريضية على مدار 24 ساعة واطلب المساعدة 1-888-275-8750 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711).

يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة الرعاية الافتراضية العاجلة التابعة لخطتك الصحية من خلال الهاتف أو الجوال الذكي أو التابلت أو الكمبيوتر على 1-800-835-2362 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711)، أو يمكنك زيارة [Teladoc.com/MolinaWa](http://Teladoc.com/MolinaWa)، أو تنزيل تطبيق [Teladoc.com/mobile](http://Teladoc.com/mobile). Teladoc.

اتصل بموفر الرعاية الأولية لمعرفة ما إذا كان يقدم الرعاية بعد ساعات العمل أو الرعاية الشخصية أو من خلال خدمة الطبيب عن بُعد.

## أزمات الصحة السلوكية

### تشمل الأمثلة على طوارئ الصحة السلوكية/الأزمات الحالات التي يقوم فيها شخص ما بما يلي:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>الشعور بالقلق أو الإثارة أو عدم القدرة على النوم</li> <li>الانسحاب من الأصدقاء والعائلة</li> <li>مواجهة تغيرات مزاجية حادة</li> <li>الاعتقاد بعدم وجود سبب للحياة</li> <li>زيادة تعاطي الكحوليات أو المخدرات</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>التهديد أو التحدث عن إيذاء نفسه أو قتل نفسه و/أو الآخرين</li> <li>الشعور بفقدان الأمل</li> <li>الشعور بالهياج أو الغضب الخارج عن السيطرة</li> <li>الشعور بالوقوع في المصيدة، كما لو أنه لا يوجد مخرج</li> <li>الانخراط في سلوكيات طائشة</li> </ul> |
|--|---|

اتصل بخط أزمات المقاطعة الموضح أدناه إذا كنت أنت أو شخص تعرفه يواجه أزمة صحة عقلية.

• **للحصول على المساعدة الفورية:** اتصل على 911 بخصوص الحالات المهددة للحياة أو اتصل على 988 لطوارئ الصحة العقلية.

• **للحصول على المساعدة الفورية عند ظهور أزمة صحة عقلية أو إذا راودتك أفكار انتحارية:** اتصل بـ **National Suicide Prevention Lifeline** (1-800-273-8255 (TRS: 1-800-799-4889) أو أرسل رسالة نصية إلى 988. هذا الخط مجاني وسري ومتاح 24/7/365. يمكنك أيضا الاتصال على الرقم 988 إذا انتابك القلق بشأن شخص تحبه قد يحتاج إلى الدعم في الأزمات.

**إن خط Washington للمساعدة على التعافي** هو خط متاح على مدار الساعة خاص بخدمات التدخل في الأزمات والإحالة وهو مخصص للأشخاص الذين يواجهون مشاكل تتعلق بالصحة العقلية والمقاومة والذين هم بحاجة إلى خدمات علاجية للاضطرابات الناتجة عن تعاطي المواد المخدرة. اتصل أو أرسل رسالة على الرقم 1-866-789-1511 أو الرقم 1-206-461-3219 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي)، أو أرسل بريدا إلكترونيا إلى العنوان **recovery@crisisclinic.org** أو انتقل إلى الرابط **warecoveryhelpline.org**. يمكن للمراهقين التواصل مع بعضهم البعض خلال ساعات محددة: 1-866-833-6546، أو **teenlink@crisisclinic.org**، أو **teenlink.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، وPacific، وWahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin، Benton، Columbia، Franklin، وGarfield، وKittitas، وWalla Walla، وWhitman، وYakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan، Douglas، Grant، وOkanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island، San Juan، Skagit، وSnohomish، وWhatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam، Jefferson، وKitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams، Ferry، Lincoln، وPend Oreille، وSpokane، وStevens	1-877-266-1818
Southwest	Clark، Klickitat، وSkamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason، وThurston	1-800-270-0041

## توقعات بشأن الوقت الذي سيرك فيه أحد موفري الرعاية بالخطة الصحية

تعتمد أوقات الانتظار لزيارة موفر رعاية على احتياجاتك من الرعاية. استعرض أدناه أوقات الانتظار المتوقعة لزيارة موفر رعاية.

- **الرعاية في حالات الطوارئ:** متاحة على مدار اليوم، طوال أيام الأسبوع.
  - **الرعاية العاجلة:** زيارات إلى مكتب موفر الرعاية الأولية أو موفر خدمات الصحة السلوكية أو عيادة الرعاية العاجلة أو 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. ويجري 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 30 يومًا. تتضمن الأمثلة عن الرعاية الوقائية ما يلي:
    - الفحوصات البدنية السنوية (تُسمى أيضًا الفحوصات الدورية)،
    - زيارات رعاية الأطفال
    - الرعاية الصحية السنوية للنساء، و
    - التطعيمات (حقن).
- اتصل بنا إذا استغرق الأمر أكثر مما هو موضح أعلاه لزيارة موفر رعاية.



# الفوائد التي تحصل عليها

## المزايا المشمولة بتغطية Molina Healthcare

يبين هذا القسم المزايا والخدمات 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 التحقق من المزايا والخدمات التي نقدمها على الموقع [MolinaHealthcare.com/WA](https://www.MolinaHealthcare.com/WA).

قد تتطلب بعض خدمات الرعاية الصحية المغطاة موافقة مسبقة. تتطلب كافة الخدمة غير المشمولة بالتغطية: موافقة مسبقة منا. تتطلب الخدمات غير المشمولة بالتغطية من خلال Apple Health من دون خطة رعاية مدارة موافقة مسبقة من HCA.

بعض الخدمات محدودة بعدد الزيارات. يمكن أن يطلب موفر الرعاية تمديد الحد (LE) Limitation Extension إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الزيارات. اطلب من موفر الرعاية طلب استثناء من القاعدة (ETR) إذا كنت بحاجة إلى خدمات غير مشمولة بالتغطية.

قد تحتاج إلى إحالة من موفر الرعاية الأولية و/أو موافقة مسبقة من Molina Healthcare قبل الحصول على بعض الخدمات. إذا لم يكن لديك إحالة أو موافقة مسبقة، فقد لا ندفع مقابل الخدمات. تعاون مع موفر الرعاية الأولية للتأكد من وجود موافقة سابقة قبل أن تحصل على الخدمة.

## الخدمات العامة والرعاية في حالات الطوارئ

الخدمة	المعلومات الإضافية
خدمات الطوارئ	متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع بأي مكان في الولايات المتحدة.
خدمات المستشفى وخدمات المرضى الداخليين والخارجيين	يجب أن تحصل على موافقتنا فيما يتعلق بجميع الرعاية غير الطارئة.
الرعاية العاجلة	استخدم الرعاية العاجلة عندما يكون لديك مشكلة صحية تحتاج إلى الرعاية الفورية، ولكن حياتك ليست في خطر.
الرعاية الوقائية	راجع <a href="#">الصفحة 21</a>
مستشفى إعادة تأهيل المرضى الداخليين (الطب الطبيعي)	يجب أن تحصل على موافقتنا.
التحصينات/اللقاحات	أعضاؤنا مؤهلون لتلقي التحصينات من خلال موفر الرعاية الأولية أو الصيدليات التي يتعاملون معها أو الإدارات الصحية المحلية التابعين لها. استشر موفر الرعاية أو اتصل بخدمات الأعضاء للحصول على مزيد من المعلومات حول مواعيد سلسلة التطعيمات. يمكنك أيضًا زيارة الإدارة الصحية على <a href="https://doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization">doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization</a> لمزيد من المعلومات.

تمت تغطيته للخدمات القصيرة الأجل والضرورية من الناحية الطبية. قد تتوفر خدمات إضافية. اتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711).

مرفق الرعاية التمريضية الماهرة (SNF)

## الصيدليات أو الوصفات الطبية

نحن نستخدم قائمة من الأدوية المشمولة بالتغطية تحت مسمى "قائمة الأدوية المفضلة (PDL)" لدى Apple Health. قائمة الأدوية المفضلة PDL هي قائمة بالأدوية المشمولة بالتغطية من جانب Molina Healthcare. ينبغي أن يصف لك موفر الرعاية الأدوية المناسبة لك من قائمة الأدوية المفضلة. يُمكنك الاتصال بنا هاتفياً ومطالبتنا بالحصول على ما يلي.

- نسخة من قائمة الأدوية المفضلة.
- معلومات حول مجموعة موفري الرعاية الصحية والصيدالة الذين وضعوا قائمة الأدوية المفضلة.
- نسخة عن السياسة المتعلقة بكيفية تحديد الأدوية المشمولة بالتغطية.
- كيفية طلب تصريح للحصول على دواء غير مدرج في قائمة الأدوية المفضلة.

تم تغطية بعض الأدوية من قبل Apple Health من دون خطة رعاية مُدارة. اتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711) لطرح الأسئلة أو معرفة المزيد.

يجب أن تحصل على أدويةك في صيدلية ضمن شبكة موفري الرعاية الخاصة بنا. يضمن هذا تغطية وصفاتك الطبية. اتصل بنا وسنساعدك في العثور على صيدلية بالقرب منك.

الخدمة	المعلومات الإضافية
خدمات الصيدلة	يجب على الأعضاء استخدام الصيدليات المشاركة. نحن نستخدم قائمة الأدوية المفضلة الخاصة بـ Apple Health. اتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711) للحصول على قائمة بالصيدليات.

## خدمات الرعاية الصحية للأطفال

يتمتع الأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً بميزة رعاية صحية تسمى خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري<sup>2</sup> (EPSDT). تشمل خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) مجموعة كاملة من خدمات الفحص والتشخيص والعلاج. يمكن أن تساعد الفحوصات في التعرف على احتياجات الرعاية الصحية البدنية، أو السلوكية أو النمائية المحتملة والتي قد تتطلب المزيد من التشخيص والعلاج.

تشمل خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) أي فحوصات تشخيصية وعلاجات ضرورية من الناحية الطبية تكون مطلوبة لتصحيح أو تحسين حالة صحة بدنية أو سلوكية. يشمل هذا الخدمات الإضافية المطلوبة لدعم طفل يعاني من تأخر في النمو.

تهدف هذه الخدمات إلى الحفاظ على عدم تفاقم الأمور أو إبطاء آثار مشكلات الرعاية الصحية التي يواجهها الأطفال. تشجع خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري حصول الأطفال والشباب على الرعاية الصحية مبكراً وبصورة متواصلة.

<sup>2</sup> خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) غير مشمولة بموجب خطة Apple Health Expansion.

يُشار أحياناً إلى فحص خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري باسم فحص صحة الطفل أو الرعاية الموفرة له. الأطفال دون سن 3 عامًا مؤهلون لفحوصات صحة الطفل وفقًا لجدول Bright Futures EPSDT والأطفال من عمر 3 أعوام إلى 20 عامًا مؤهلون لفحص صحة الطفل كل عام. ينبغي أن يشمل فحص صحة الطفل ما يلي:

- التاريخ الصحي والنمائي بشكل كامل.
  - فحص بدني كامل.
  - التوعية الصحية والمشورة حسب العمر وتاريخ الصحة.
  - اختبار النظر.
  - اختبار السمع.
  - الاختبارات المعملية.
  - فحص نسبة الرصاص.
  - مراجعة مشاكل تناول الطعام أو النوم.
  - فحص صحة الفم والخدمات المتعلقة بصحة الفم من قبل موفّر الرعاية الأولية المؤهل في ما يتعلق بطب أسنان الأطفال والرّضع (ABCD)، (Access to Baby and Child Dentistry).
  - التطعيمات (حقن)
  - فحص الصحة العقلية.
  - فحص الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة.
- عندما يُشخص موفر الرعاية الطبية للطفل إحدى الحالات الصحية، سيقوم موفر (أو موفرو) رعاية الطفل بما يأتي:
- علاج الطفل إذا كان ضمن نطاق ممارسة العمل لموفر الرعاية أو
  - إحالة الطفل إلى اختصاصي مناسب لتلقي العلاج، وقد يتضمن هذا اختبارات إضافية أو تقييمات يوفرها الاختصاصي، مثل:
    - التقييم المرتبط بالنمو،
    - الصحة العقلية الشاملة،
    - فحص الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة أو
    - الاستشارات الغذائية.
  - يعمل موفرو العلاج على توصيل نتائج الخدمات التي قدموها إلى موفر (موفري) خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT). ويجب إعادة النظر في كل الخدمات، بما فيها الخدمات غير المشمولة بالتغطية، المقدمة للأطفال الذين يبلغون من العمر 20 سنة وما دون، من أجل الضرورة الطبية.

تشمل الخدمات الإضافية ما يلي:

الخدمة	المعلومات الإضافية
فحص مرض التوحد	متاح لجميع الأطفال من سن 18 شهرًا و24 شهرًا.
رعاية تقييم العمود الفقري	مخصصة للأطفال في سن 20 وما دون مع إحالة من موفر الرعاية الأولية.
فحص النمو	إن الفحوصات متاحة لكل الأطفال من سن 9 أشهر و18 شهرًا وما بين 24 شهرًا و30 شهرًا.
خدمات التمريض ذات المهام الخاصة (PDN) أو برنامج الأطفال المركز طبيًا <sup>1</sup> (MICP)	مغطاة 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 <sup>1</sup> (ALTSA). راجع <a href="#">صفحة 45</a> للاطلاع على معلومات الاتصال.

<sup>1</sup> خدمات الرعاية والدعم على المدى الطويل غير مشمولة بالتغطية بموجب Apple Health Expansion.



## الصحة السلوكية

تتضمن خدمات الصحة السلوكية خدمات علاج الصحة العقلية والاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة. يمكننا مساعدتك في العثور على موفر رعاية إذا كنت بحاجة إلى الاستشارات أو الفحوصات أو دعم الصحة السلوكية. اتصل بنا على 1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711) أو اختر موفر رعاية من دليل موفري الرعاية.

الخدمة	المعلومات الإضافية
التحليل السلوكي المُستخدم (ABA)	يساعد الأفراد الذين يعانون اضطرابات طيف التوحد وغيرها من إعاقات النمو على تحسين مهاراتهم في التواصل ومهاراتهم الاجتماعية والسلوكية.
خدمات علاج الاضطرابات الناتجة عن المواد المخدرة Substance use disorder (SUD)	<p>قد تشمل خدمات علاج الاضطرابات الناتجة عن المواد المخدرة (SUD):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التقييم</li> <li>• تدخل قصير المدى وإحالة إلى العلاج</li> <li>• العلاج الفردي والعائلي والجماعي</li> <li>• خدمات المرضى الخارجيين والمقيمين والداخليين</li> <li>• خدمات العلاج ببدائل الأفيون</li> <li>• إدارة الحالات</li> <li>• دعم الأقران</li> <li>• خدمات الأزمات</li> <li>• إدارة أعراض الانسحاب من الإدمان (إزالة السمية)</li> </ul>
علاج الصحة العقلية	<p>تتم تغطية خدمات الصحة العقلية عند تقديمها في وكالة صحة سلوكية أو 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 والفحص</li> <li>• دعم الأقران</li> <li>• التدخلات لعلاج الصحة العقلية مثل: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ العلاج الفردي والعائلي والجماعي</li> <li>○ خدمات المرضى الخارجيين والمقيمين والداخليين</li> <li>○ نماذج العلاج المكثف والمختصر</li> </ul> </li> <li>• خدمات الأزمات</li> <li>• إدارة الدواء ومراقبته</li> <li>• تنسيق الرعاية الصحية والاندماج في المجتمع</li> </ul>
أدوية اضطرابات تعاطي المواد الأفيونية (MOUD)	تمت الإشارة إليها سابقًا باسم العلاج بالاستعانة بالأدوية (MAT). الأدوية المستخدمة لعلاج الاضطرابات الناتجة عن استخدام المواد المخدرة. اتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711) للحصول على تفاصيل محددة.
التدخلات لعلاج اضطرابات مشكلات المقامرة	<p>تشمل الخدمات المشمولة بالتغطية ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التقييم</li> <li>• الخدمات العلاجية الفردية و/أو العائلية و/أو الجماعية</li> </ul>

يوفر Washington State Family Youth System Partner Round Table (FYSPRT) منتدى للعائلات والشباب والأنظمة والمجتمعات لتعزيز الموارد المستدامة من خلال توفير طرق مجتمعية لمواجهة احتياجات الصحة السلوكية الفردية للأطفال والشباب والعائلات.

يرجى زيارة موقع هيئة الرعاية الصحية (HCA) Health Care Authority للحصول على معلومات إضافية:

[hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt](https://hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt)

بالإضافة إلى خدمات الصحة السلوكية التي يغطيها برنامج Apple Health، فإن Molina Healthcare لديها أموال حكومية عامة (GFS) محدودة يمكن استخدامها للأعضاء في حالة عدم تغطية Apple Health للخدمة. ومن غير المضمون توافر هذه الأموال، وبمجرد استنفادها لن تكون الخدمات المرتبطة بها متاحة. حددت هيئة الرعاية الصحية (HCA) استخدامات هذه الأموال على سبيل الأولوية، حيث يجب أن تلبى هذه الأموال الضرورة الطبية ويطلبها أحد موفري الخدمات المتعاقدين معنا وفقاً لسياسات مؤسسة Molina Healthcare. يمكن استخدام أموال GFS في الخدمات التالية إذا كانت الأموال متوفرة. تشمل الخدمات ذات الأولوية القصوى ما يلي:

- خدمات علاج الاضطرابات الناتجة عن المواد المخدرة (Substance use disorder)، (SUD)
- الرعاية الشخصية للصحة السلوكية
- الخدمات المقيمة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الغرفة والسرير في مرافق التسلية في المستشفى، والمباني السكنية الخاصة بعلاج اضطرابات تعاطي المواد المخدرة والصحة العقلية أو مرافق التقييم والعلاج المستقلة
- العلاج عالي الكثافة، بما في ذلك الخدمات والدعم ضمن العلاج المجتمعي التأكيدي (Program of Assertive Community Treatment (PACT)) غير التابع لبرنامج Medicaid
- اختبار تحليل البول
- التدخلات العلاجية للأطفال
- خدمات علاج الإدمان
- إدارة حالات إعادة التأهيل

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

## التغذية

الخدمة	المعلومات الإضافية
العلاج الغذائي الطبي	متاح للمرضى في سن 20 وما دون عندما يكون ذلك ضرورياً من الناحية الطبية وتتم إحالتهم من قبل موفر الرعاية بعد الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT). • يشمل ذلك العلاج الغذائي الطبي، وتقييم التغذية، وتقديم المشورة بشأن الحالات التي تندرج ضمن نطاق ممارسة اختصاصيي التغذية المسجلين (RD)، registered dietitian من أجل تقييمها وعلاجها.
التغذية المعوية والوريدية	المكملات الغذائية عن طريق الحقن والإمدادات لجميع المسجلين. المنتجات والمستلزمات المرتبطة بالتغذية المعوية لمستخدمي أنبوب التغذية من كل الأعمار. منتجات التغذية المعوية عن طريق الفم للمرضى في سن 20 وما دون لمدة محدودة بهدف علاج الأمراض الحادة.

## احتياجات الرعاية الصحية الخاصة أو المرض طويل الأجل

قد تكون مؤهلاً لخدمات إضافية من خلال برنامج Health Home<sup>3</sup> أو خدمات تنسيق الرعاية إذا كان لديك احتياجات خاصة للرعاية الصحية أو كنت تعاني من مرض طويل الأجل. قد يشمل هذا الوصول المباشر إلى 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.

### العلاج

الخدمة	المعلومات الإضافية
إعادة التأهيل للمرضى الخارجيين (العلاج الوظيفي والبدني والتخاطبي)	<p>وتُعد هذه ميزة محدودة. اتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711) للحصول على تفاصيل محددة. قد تنطبق القيود عند تنفيذها في أي من الأماكن الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• العيادة الخارجية</li> <li>• مستشفى المرضى الخارجيين</li> <li>• المنزل من خلال وكالة الصحة المنزلية المعتمدة من Medicare عند تقديمها للأطفال في سن 20 وما دون. في مركز معتمد للنمو العصبي. راجع: <a href="https://doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf">doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</a></li> </ul>
الخدمات التأهيلية	<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. وتُعد هذه ميزة محدودة. اتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711) للحصول على تفاصيل محددة.</p> <p>قد تنطبق القيود عند تنفيذها في أي من الأماكن الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• العيادة الخارجية</li> <li>• مستشفى المرضى الخارجيين</li> <li>• المنزل من قبل وكالة توفر العلاج بالتسريب في المنزل ومعتمدة من Medicare عند تقديمها إلى الأطفال في سن 20 وما دون في إحدى مراكز النمو العصبي المعتمدة. راجع: <a href="https://doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf">doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</a></li> </ul>

<sup>3</sup> برنامج Health Home غير مشمول بموجب Apple Health Expansion.

## التخصص

الخدمة	المعلومات الإضافية
المصل المضاد (مصل الحساسية)	الحقن المضادة للحساسية.
جراحة السمنة	تتطلب جراحة علاج البدانة الحصول على موافقة مسبقة. هذه الجراحة متاحة فقط في مراكز التميز (COE) المعتمدة من هيئة الرعاية الصحية.
علاج الارتجاع البيولوجي	يقتصر على متطلبات الخطة.
العلاج الكيميائي	قد يلزم الحصول على موافقة سابقة لتلقي بعض الخدمات.
الجراحة التجميلية	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.
مستلزمات داء السكري	تتوفر المستلزمات المحدودة دون موافقة مسبقة. تتوافر مستلزمات إضافية من دون الحصول على موافقة سابقة.
غسيل الكلى	قد يلزم الحصول على موافقة سابقة لتلقي هذه الخدمات.
علاج الالتهاب الكبدي الوبائي (فيروس ج)	يُسمح لأي موفر رعاية مرخص له بوصف الأدوية المقاومة للفيروسات ذات التأثير المباشر بإجراء الفحص وعلاج أعضاء Apple Health. يشمل هذا موفري الرعاية الأولية ومرافق علاج اضطرابات تعاطي المخدرات، وغيرها. تتم تغطية بعض أدوية علاج الالتهاب الكبدي الوبائي (فيروس ج) من قبل Apple Health من دون خطة رعاية مُدارة. اتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711) للحصول على معلومات إضافية.
زراعة الأعضاء	تتم تغطية بعض عمليات زراعة الأعضاء من قبل Apple Health من دون خطة رعاية مُدارة. اتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711) للحصول على تفاصيل محددة.
خدمات الأكسجين والتنفس	مستلزمات ومعدات وخدمات العلاج بالأكسجين و/أو الجهاز التنفسي الضرورية طبيًا للمسجلين المؤهلين.
علاج الأقدام	وتُعد هذه ميزة محدودة. اتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711) للحصول على معلومات محددة.
الإقلاع عن التدخين	مغطى لجميع العملاء سواء في حال وجود إحالة من موفر الرعاية الأولية، أو موافقة مسبقة أو في حال عدم توفر ذلك. اتصل بإدارة الرعاية الصحية (Health Management Department) التابعة لنا للتعرف على <b>Molina My Health - برنامج الإقلاع عن التدخين</b> على 891-2320 (866) (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711)
خدمات صحة المتحولين	تتضمن الخدمات المتعلقة بصحة المتحولين جنسيًا وعلاج اضطراب الهوية الجنسية العلاج بالهرمونات البديلة وعلاج اضطراب البلوغ وخدمات الصحة العقلية. قد تتطلب هذه الخدمات الحصول على تصريح سابق.
فحص مرض السل (TB) والمتابعة	لديك الخيار في الذهاب إما إلى موفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك أو إلى إدارة الصحة المحلية.

الخدمة	المعلومات الإضافية
اختبارات السمع	اختبار فحص السمع.
أجهزة زراعة قوقعة الأذن وأجهزة المساعدة السمعية عبر زراعة التوصيل العظمي (BAHA)	تكون زراعات قوقعة الأذن الثنائية، بما في ذلك الزراعات والأجزاء والإكسسوارات والبطاريات والشواحن وعمليات الإصلاح ميزة مشمولة بالتغطية لجميع الأفراد. تكون أجهزة المساعدة السمعية عبر زراعة التوصيل العظمي (BAHA)، وكذا الأجهزة ذات الصلة، (المزروعة جراحياً والمستخدم كغطية رأس بدون جراحة) والأجزاء البديلة والبطاريات عبارة عن ميزة للأطفال ممن تبلغ أعمارهم 20 عامًا فما دون ذلك.
فحوصات العين والنظارات الطبية	يجب أن تستخدم شبكة موفري الرعاية لدينا. اتصل بنا للحصول على المعلومات المتعلقة بالمزايا. بالنسبة إلى الأطفال في سن 20 وما دون، تتم تغطية النظارات الطبية وتركيبات الأجهزة. يمكنك العثور على موردي النظارات من خلال: <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider">https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider</a> بالنسبة إلى البالغين الذين يحتاجون إلى نظارات طبية بتكلفة منخفضة، يمكنهم شراء إطارات النظارات الطبية والعدسات من موفري الخدمات البصرية المشاركين. يمكنك العثور على قائمة بموفري الرعاية المشاركين على: <a href="https://www.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf">wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf</a> توفر Molina للأعضاء ممن تزيد أعمارهم عن 21 عامًا نظارات طبية بدون تكلفة عليهم من Zenni Eyewear! استعرض أكثر من 55 نمط على الإنترنت، بما في ذلك العدسات ثنائية البؤرة والعدسات التصحيحية. ثم جربها افتراضياً. سيتم صنع نظاراتك حسب الطلب وتسليمها إلى باب منزلك مباشرة. تعرف على المزيد على <a href="https://www.MolinaHealthcare.com/memberWA">MolinaHealthcare.com/memberWA</a>
فحوصات السمع وأجهزة المساعدة السمعية	الفحوصات هي مزايا مشمولة بالتغطية لكل الأفراد. تتوفر أجهزة المساعدة السمعية لـ: • الأطفال في سن العشرين فما دون ذلك • البالغون الذين يستوفون معايير البرنامج تتضمن أجهزة المساعدة السمعية الأحادية: • التركيب • المتابعة • البطاريات

## تنظيم الأسرة/ الصحة الإنجابية

الخدمة	المعلومات الإضافية
تشمل خدمات تنظيم الأسرة الوصفات الطبية وأدوية تنظيم النسل التي تُصرف بدون وصفة طبية وحبوب منع الحمل وحبوب منع الحمل الطارئة (الخطة ب)	يمكنك استخدام شبكة موفري الرعاية التابعة لنا أو التوجّه إلى إدارة الصحة المحلية أو عيادة تنظيم الأسرة.
فحص فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (HIV/AIDS)	لديك الخيار في الذهاب إما إلى عيادة تنظيم الأسرة أو إلى إدارة الصحة المحلية أو إلى موفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك للفحص.
تغطية ما بعد الحمل (APC)	إذا كنت مسجلة في تغطية Apple Health، وأصبحت حاملاً، يمكنك الحصول على تغطية تصل إلى 12 شهراً بعد الولادة بمجرد انتهاء الحمل. تعرف على المزيد على <a href="http://hca.wa.gov/apc">hca.wa.gov/apc</a> .

## المستلزمات والمعدات الطبية

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.

الخدمة	المعلومات الإضافية
المعدات الطبية	تتطلب معظم المعدات الطبية موافقة مسبقة. اتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711) للحصول على تفاصيل محددة.
المستلزمات الطبية	تتطلب معظم المستلزمات الطبية موافقة مسبقة. اتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711) للحصول على تفاصيل محددة.

## المعامل والأشعة السينية

الخدمة	المعلومات الإضافية
خدمات الأشعة والتصوير الطبي	قد يلزم الحصول على موافقة سابقة لتلقي بعض الخدمات.
خدمات المعامل والأشعة السينية	<p>قد يلزم الحصول على موافقة سابقة لتلقي بعض الخدمات.</p> <p>القيود الموضحة أدناه هي لخدمات تشخيص المرضى الخارجيين فقط:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يتم إجراء فحوصات تعاطي المواد المخدرة عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية فقط <ul style="list-style-type: none"> <li>○ عندما يكون ذلك بأمر من طبيب كجزء من تقييم طبي؛ أو</li> <li>○ يكون فحص الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة مطلوباً للتقييم الملاءمة للاختبارات الطبية أو العلاج.</li> </ul> </li> </ul> <p>تقتصر خدمات الأشعة السينية المحمولة والمقدّمة في منزل المسجل أو مرفق التمريض على الأفلام التي لا تنطوي على استخدام مواد تباين.</p>

## الرعاية الصحية للمرأة والأمومة

الخدمة	المعلومات الإضافية
مضخات الثدي	قد يلزم الحصول على موافقة سابقة لتلقي بعض الأنواع.
خدمات الأمومة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• رعاية ما قبل الولادة والزيارات المنتظمة للعيادات والخدمات ذات الصلة من موفر الرعاية المختار.</li> <li>• الولادة في المستشفى أو مركز توليد أو الولادة في المنزل. تحدثي إلى موفر رعاية الأمومة لتحديد خيار الولادة الأمثل لك.</li> <li>• الولادة التي تقدمها قابلة مرخصة أو قابلة ممرضة أو طبيب.</li> <li>• 12 شهر من الرعاية الشاملة بعد الولادة للمرأة الحامل.</li> <li>• عام واحد من الرعاية الطبية للأطفال الرضع.</li> <li>• الرضاعة الطبيعية - الاستشارات بشأن الرضاعة الطبيعية.</li> </ul>
الرعاية الصحية للمرأة	<p>خدمات الرعاية الصحية الروتينية والوقائية، مثل رعاية الأمومة وفحص الثدي بالأشعة والصحة الإنجابية والفحص العام وخدمات منع الحمل واختبار الأمراض التي تنتقل بالاتصال الجنسي وعلاجها والرضاعة الطبيعية.</p>

## الخدمات الإضافية التي نقدمها

### Molina Help Finder



المساعدة في العثور على الموارد لتلك الخدمات، مثل الإسكان والتدريب الوظيفي والنقل والتعليم وغير ذلك الكثير. يرجى زيارة [MolinaHelpFinder.com](http://MolinaHelpFinder.com).

### خط الاستشارات التمريضية المتاح على مدار 24 ساعة



اتصل في أي وقت، نهارًا أم ليلاً، للتحدث إلى ممرضة مُسجلة.

- 1-888-275-8750 الإنجليزية واللغات الأخرى
- لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711 الأفراد ذوو الاحتياجات الخاصة سمعيًا

### Text4baby



يمكنك الاشتراك في خدمة الرسائل النصية المجانية حول الرعاية السابقة للولادة وصحة الطفل وتربية طفلك وغير ذلك. يمكنك الاشتراك عن طريق إرسال "BABY" إلى الرقم 511411 أو الانتقال إلى [text4baby.org](http://text4baby.org). الهاتف الخليوي والإنترنت قد تُحتسب رسوم.

### صرف الأدوية كل 90 يومًا



وفر الوقت بصرف الأدوية كل 90 يومًا لأدوية محددة طويلة الأجل.

### DentistLink



تواصل مع طبيب أسنان محلي يقبل تغطية Apple Health على [dentistlink.org](http://dentistlink.org). هذا المورد متاح لجميع أعضاء Apple Health في ولاية Washington.



## برامج الإدارة الصحية

توفر Molina Healthcare برامج لمساعدتك أنت وعائلتك على التوصل لفهم أفضل لحالاتك الصحية. قد تتلقى مكاملة من مدير حالة (ممرضة وطبيب تغذية مسجل) يمكنه موافاتك بالتوعية والدعم استنادًا إلى احتياجاتك من الرعاية الصحية. يمكن كذلك إرسال مواد التثقيف الصحي إليك استنادًا إلى الأهداف التي وضعتها أنت ومدير حالتك.

### كيف يمكنني التسجيل؟

للانضمام إلى البرنامج، يجب أن تفي بمتطلبات محددة. يتم تلقائيًا تسجيل الأعضاء الذين تتوفر فيهم الاشتراطات. تستخدم Molina Healthcare المعلومات التالية لتحديد هوية الأعضاء لبرامج Health Management الخاصة بنا:

- المطالبات
- الصيدلية
- برامج الإدارة الصحية الأخرى
- يمكنك إحالة نفسك إلى برنامج أو قد يحيلك موفر الرعاية. يرجع إليك أمر تحديد إن كنت تريد الالتحاق بالبرنامج من عدمه. يمكنك أن تطلب حذفك في أي وقت.

تشمل البرامج المتاحة لك من دون أية تكلفة:

### Molina My Health – برنامج الإقلاع عن التدخين



سوف يعمل الأعضاء البالغون من عمر 18 عامًا فأكثر والمستعدين لمحاولة الإقلاع عن التدخين مباشرة مع مسؤول تثقيف صحي مُدرّب من أجل:

- إعداد خطة رعاية شخصية للإقلاع عن التدخين
- الحصول على الدعم خلال عملية الإقلاع

مصادر أخرى لمساعدتك على الإقلاع عن التدخين: [Smokefree.gov](http://Smokefree.gov)

### Molina My Health – برنامج إدارة الوزن



للأعضاء البالغين من عمر 18 عامًا فأكثر من المهتمين بفقدان الوزن (باستثناء هؤلاء المقرر خضوعهم لجراحة السمنة). سيقوم مدير حالة بما يلي:

- العمل معك لوضع خطة رعاية لإدارة الوزن
- التأكد من تخصيص خطة الرعاية للوفاء باحتياجاتك
- مساعدتك في تحقيق مستهدفات فقدان الوزن



### Molina My Health – برنامج استشارات التغذية

توفر Molina برنامج استشارات أغذية لدعم احتياجاتك الصحية من التغذية. سيعمل معك أخصائي تغذية مسجل عن كثب من أجل:

- فهم مخاوفك الصحية
- العمل معك لوضع خطة رعاية شخصية
- تزويدك بالأدوات والوسائل المساعدة من أجل إدارة حالتك الصحية بشكل أفضل. Molina My Health – التعايش مع الربو بالنسبة للأطفال والأعضاء البالغين من عمر 2 فما فوق، والذين تم تشخيص إصابتهم بالربو. سوف يساعدك مدير الحالة في ما يلي:
- فهم أعراضك وتحديدها
- تجنب المثيرات التي تزيد من الأعراض
- فهم أدوية علاج الربو الموصوفة لك



### Molina My Health – برنامج Living with Diabetes

بالنسبة للأعضاء البالغين من عمر 18 فما فوق، الذين تم تشخيص إصابتهم بمرض السكري. سوف يعمل الأعضاء مع مدير حالتهم ويتعرفون على ما يلي:

- الأكل الصحي
- أهمية فحص مستوى السكر في دمك ومعرفة مستوى الهيموغلوبين A1c لديك
- قيمة النشاط اليومي
- اتباع خطة الإدارة الذاتية لمرض السكري الموضحة من جانب طبيبك



### Molina My Health – برنامج Living with Heart Failure

بالنسبة للأعضاء البالغين من عمر 18 فما فوق، الذين تم تشخيص إصابتهم بالقصور الوظيفي لعضلة القلب. سوف يتعرف الأعضاء من مدير حالتهم على:

- تناول الطعام الصحي للقلب
- مراقبة وزنك
- الإبلاغ عن تغير الأعراض إلى الطبيب
- أهمية النشاط اليومي وتناول الأدوية بحسب الوصفة الطبية

### Living with COPD – برنامج Molina My Health



بالنسبة للأعضاء البالغين من عمر 18 فما فوق، الذين تم تشخيص إصابتهم بمرض الانسداد الرئوي المزمن (COPD). سوف يتعرف الأعضاء من مدير حالتهم على:

- تمارين التنفس
- أنشطة التخطيط وتنظيم ضربات القلب
- مقاييس السلامة المرتبطة بالأوكسجين
- أهمية تناول الأدوية بحسب الوصفة الطبية

### Living with Hypertension – برنامج Molina My Health



بالنسبة للأعضاء البالغين من عمر 18 فما فوق، الذين تم تشخيص إصابتهم بارتفاع ضغط الدم. سوف يتعرف الأعضاء من مدير حالتهم على:

- تناول الطعام الصحي للقلب
- مراقبة ضغط الدم
- أهمية النشاط اليومي
- أهمية تناول الأدوية بحسب الوصفة الطبية

### Living with Depression – برنامج Molina My Health



بالنسبة للأعضاء البالغين من عمر 18 فما فوق، الذين تم تشخيص إصابتهم بالاكتئاب أو ربما ظهرت عليهم أعراض الاكتئاب. يهدف البرنامج إلى:

- تعزيز التعرف المبكر على الأعراض
- توفير التوعية والتوجيه والدعم
- تعليم مهارات التكيف الحياتية
- مشاركة الخدمات المتاحة والخيارات العلاجية والدعم المجتمعي

## المزايا ذات القيمة المضافة (VAB)

تقدّم Molina Healthcare مزايا ذات قيمة مضافة بالإضافة إلى مزايا Apple Health. ويمكن استخدام هذه المزايا لتوفير مزيد من خيارات الرعاية الصحية ولمعالجة المحددات الاجتماعية للصحة. إن المزايا ذات القيمة المضافة هي طوعية ومن دون أي تكلفة.



### برنامج مكافآت الأعضاء\*

تكافئ Molina الأعضاء على إكمال أنشطة صحية محددة، مثل التطعيمات ورعاية ما قبل الولادة وفحوصات مرض السكري.

للاطلاع على قائمة الخدمات التي تحصل من خلالها أنت وعائلتك على مكافأة، يُرجى زيارة

[-MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness](https://MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness)

تجعل Molina الحصول على مكافآت صحية أسهل من أي وقت مضى. ما عليك سوى إخبارنا لدى إتمام أنشطتك الصحية وسوف نوّكد البيانات ونوصل إليك مكافأتك!

### كيف يمكنني الحصول على المكافآت؟

1. إكمال الخدمات المؤهلة بالنيابة عنك (أو عن أطفالك) في الوقت المحدد.
2. يرجى زيارة [صفحتنا على الويب](#) للوقوف على إرشادات حول كيفية الحصول على مكافأتك!

### معلومات هامة:

- يمكن لأعضاء Apple Health الحصول على ما يصل إلى 200 دولار كمكافآت إجمالية كل سنة.
- يمكن الحصول على المكافآت مرة واحدة في السنة بحد أقصى. على سبيل المثال، يجب إكمال فحص الهيموجلوبين السكري A1C كل 3-6 أشهر، لكن يمكنك الحصول على مكافأة واحدة فقط بمقدار 25 دولارًا كل عام.
- يجب إرسال كل طلبات المكافآت إلى Molina Healthcare بحلول 31 يناير 2025 نظير الخدمات التي أكملتها في عام 2024.

### هل لديك أي استفسارات؟

يُرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم: 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711)

\*يمكن تغيير المكافآت الصحية دون إرسال إخطار بذلك. تنطبق القيود.



## نظارة مجانية

تبدو رائعة. حسن رؤيتك. يمكن لأعضاء Molina الآن الحصول على نظارات مجانية من Zenni Eyewear! وهذه الميزة للأعضاء الذين تتجاوز أعمارهم 21 عامًا.

استعرض أكثر من 55 نمط على الإنترنت، بما في ذلك العدسات ثنائية البؤرة والعدسات التصحيحية. جربها الآن افتراضيًا. يتم بعد ذلك توصيل النظارات الموافقة لمتطلباتك إلى باب منزلك!

اتبع هذه الخطوات البسيطة:

- انتقل إلى [Molina.zennioptical.com](https://Molina.zennioptical.com) من كمبيوتر مزود بكاميرا أو هاتف محمول أو تابلت
- أكد معلوماتك
- استخدم أداة التجربة الافتراضية من Zenni
- أدخل صورة أو التقط صورة لوصفك الطبية
- ابحث عن الإطارات المفضلة

## عضوية Boys & Girls Club

تغطي Molina رسوم العضوية السنوية\*\* لأعضاء Apple Health، الذين تتراوح أعمارهم بين 6 و18 سنة، في أندية Boys & Girls Clubs بولاية واشنطن. يتاح لطفلك الوصول إلى:

- الوصول إلى الأندية خلال ساعات العمل، بما في ذلك ساعات ما بعد المدرسة (مفتوحة حتى 7:30 مساءً)
- الوصول إلى النادي الصيفي
- برامج ما بعد المدرسة التي تركز على أنماط الحياة الصحية واللياقة والدعم في الواجبات المنزلية
- توفر معظم الأندية وجبة خفيفة أو وجبة كاملة مجانية
- قد توفر بعض الأندية خدمة نقل مجانية من مدرسة طفلك إلى النادي
- وغير ذلك الكثير!

يرجى زيارة نادي Boys & Girls Club وإبراز بطاقة عضويتك في Molina Healthcare للتسجيل. يمكنك كذلك زيارة [Washingtonclubs.org/locations](https://Washingtonclubs.org/locations) للعثور على نادٍ قريب منك!

\*\*تغطي ميزة العضوية في أندية Boys & Girls Club رسوم العضوية السنوية فقط. تتولى بعض الأندية تقييم رسوم المشاركة الشهرية، وهي مسؤولية العضو. قد تتوافر منح إضافية، يرجى الاستعلام مع نادي Boys & Girls Club المحلي.

## الوجبات الموضوعة طبيًا من FarmboxRx

توفر Molina وجبات FarmboxRx وخدمات الدعم بعد الخروج من المستشفى للأعضاء المؤهلين أثناء تعافيك:

- حتى 28 وجبة صحية من إعداد الطهارة بعد إقامة المرضى الداخليين في المستشفى
- وجبتان في اليوم كل أسبوع، حتى أسبوعين
- وجبات عالية الجودة
- أطعمة جاهزة للتناول خلال ما يتراوح من 2 إلى 3 دقائق
- لا يلزم أي استعدادات!

لمزيد من المعلومات، يرجى التحدث إلى مدرب Molina Transitions of Care بعد إقامة المرضى الداخليين.



### برنامج Smartphone Assistance Program<sup>▲</sup>

يمكن للأعضاء المؤهلين الحصول على خطة خدمات Molina الحصرية هذه، من دون أية تكلفة، وهذا يشمل:

- المكالمات غير المحدودة
- الرسائل النصية غير المحدودة
- المكالمات الدولية<sup>▲▲</sup>

تشارك Molina مع TruConnect في برنامج المساعدة هذا.

اشترك اليوم! يرجى زيارة [TruConnect.com/](http://TruConnect.com/) أو يرجى الاتصال على 1-844-700-0795 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711).

<sup>▲</sup> وهذه الميزة مخصصة للأعضاء المؤهلين للاستفادة من مزايا برنامج Lifeline and Affordable Connectivity Program (ACP) التابع للجنة الاتصالات الفيدرالية (FCC).

<sup>▲▲</sup> حصرًا لأعضاء Molina: اختر دولاً، من بينها المكسيك، وكندا، والصين، وكوريا الجنوبية وفيتنام.

### الرعاية الافتراضية العاجلة

إذا لم تكن تشعر بأنك على ما يرام وكنت غير قادر على زيارة موفر رعاية أولية (PCP)، فإن Molina Healthcare توفر الرعاية لك بسلامة وأمان من خلال رعاية افتراضية عاجلة من خلال Teladoc دون أن تتحمل أية تكلفة.<sup>+</sup> ومن خلال الرعاية الافتراضية العاجلة، يمكنك التحدث إلى طبيب معتمد من المجلس عن طريق الهاتف أو هاتف ذكي أو تابلت أو كمبيوتر 7/24.

تعد الرعاية الافتراضية العاجلة رائعة للحالات التالية:

- الأمراض البسيطة، مثل البرد وعدوى الجيوب الأنفية والتهاب الحلق واحمرار العين والحساسية.

سجل للخدمة اليوم بحيث تكون جاهزًا للانطلاق.

- انتقل إلى [member.teladoc.com/molinawa](http://member.teladoc.com/molinawa)
- اتصل على 1-800-835-2362 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711)
- قم بتنزيل تطبيق Teladoc على الموقع: [teladoc.com/mobile](http://teladoc.com/mobile)

تتوفر خدمات الترجمة. وفي حالات الطوارئ، اتصل بالرقم 911.

<sup>+</sup> تقدم مؤسسة Molina هذه الخدمة من دون تكلفة إلى أعضاء Apple Health في ولاية Washington من خلال موفري الرعاية المتعاقدين مع Teladoc. قد يتم تطبيق رسوم استخدام الهاتف الخليوي والإنترنت.

## خدمات الصحة السلوكية الافتراضية

تقيم Molina Healthcare شراكة مع العديد من موفري خدمات التداوي عن بعد والمنصات الصحية التي يمكنها تقديم الدعم عندما تعاني من الوحدة أو تحتاج إلى العلاج من مرض صحة عقلية أو خدمات رعاية الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة. يمكنك معرفة المزيد من المعلومات عن هذا الدعم على صفحة المزايا ذات القيمة المضافة الخاصة بـ Molina Healthcare على الويب تحت عنوان *Behavioral Health & Recovery* (الصحة السلوكية والتعافي)، يرجى زيارة [MolinaHealthcare.com/MemberWA](https://MolinaHealthcare.com/MemberWA).

### تحدث إلى موفر رعاية صحية سلوكية وأنت تنعم بالراحة في منزلك.

وسعت Molina Healthcare خدماتنا الافتراضية لتشمل رعاية الصحة العقلية من خلال Teladoc. يستطيع الأعضاء الآن الحصول على علاج سري في بيئة من اختيارهم.

- احصل على الدعم لعلاج القلق واضطرابات تناول الطعام والاكتئاب والحزن والصعوبات العائلية وغير ذلك الكثير
- حدد موفر رعاية أخصائيين نفسيين معتمدين من المجلس أو أطباء نفسيين أو معالجين مرخصين
- اختر معالجًا استنادًا إلى التخصص والمكان واللغة والجنس والقدرة على وصف الدواء

حدد موعدًا لزيارتك على الإنترنت. المواعيد متاحة طوال أيام الأسبوع، من الساعة 7 صباحًا إلى 9 مساءً حسب التوقيت المحلي. يمكن للأعضاء الاحتفاظ بنفس المعالج للمواعيد المستمرة كذلك!

حدد موعدًا للعلاج السري اليوم! يرجى زيارة [Teladoc.com/MolinaWA](https://Teladoc.com/MolinaWA) أو اتصل على 835-2362 (800) (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711).

وفي حالات الطوارئ، اتصل بالرقم 911.

### BeMe App (المساعدة في التغلب على المشاعر المختلفة)

BeMe هو تطبيق للصحة العقلية يهدف لتلبية احتياجات المراهقين (الذين تتراوح أعمارهم من 13 إلى 19 عامًا) لمساعدتهم على إدارة المشاعر والتحديات (مثل الضغط في المدرسة، وبناء تقدير الذات، وتطوير العادات الصحية، وتحسين العلاقات والتواصل، والتكيف مع التنمر). يمكن أن يوفر التطبيق تدريبًا مباشرًا ودعمًا في أوقات الأزمات عند الحاجة.



ابحث عن تطبيق "BeMe" في متجر Apple App Store أو Google Play Store وقم بتنزيل رمز QR هذا أو مسحه ضوئيًا.

### تطبيق Pyx Health App (المساعدة في الوحدة والقلق)

لا ينبغي على أحد أن يواجه تحديات الحياة وحده. ولهذا السبب نقدم للأعضاء تطبيق Pyx Health. اشعر بالتحسن كل يوم بفضل الرفقة والفكاهة من خلال دعم التكنولوجيا والموظفين العطفين.

اشترك اليوم! ابحث عن تطبيق "Pyx Health" في Apple App Store أو Google Play Store. للاطلاع على مزيد من المعلومات، تفضل بزيارة [MolinaHealthcare.com/MemberWA](https://MolinaHealthcare.com/MemberWA).

## منسقة الرعاية

### 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 أخصائيو الرعاية 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 موفرو الرعاية الصحية ومنظمو الخروج ومقدمو الرعاية وبرامج الإدارة الطبية إلى إدارة الحالات. يجب عليك تقديم موافقتك على خدمات إدارة الحالات. إذا كانت لديك أية أسئلة، فيُرجى الاتصال بالرقم 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711).

## الخدمات الإضافية لتنسيق رعايتك التي يمكننا تقديمها

### الانتقال خارج السجن

لدى Molina Healthcare of Washington فريق متفانٍ للانتقال وتنسيق الرعاية لجميع الأعضاء المسجونين في المدينة وفي سجون المقاطعات، إدارة المرافق الإصلاحية وأعتقال الأحداث وإعادة التأهيل. عند الإخطار، سيقوم موظفو إدارة الحالة بتنسيق الرعاية مع الأعضاء وموظفي السجن والشركاء المتحالفين لتنسيق تخطيط إعادة الدخول وتقديم دعم الموارد والتأكد من انتقالهم بسلاسة إلى المجتمع.

سيتم توفير تنسيق الرعاية الانتقالية حتى أول 30 يومًا تقويميًا من السجن أو حسب الحاجة لدى الإفراج عن العضو وقد يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- مساعدة الأعضاء في الانتقال إلى المواعيد
- تحديد الرعاية مع موفري الرعاية الصحية الطبية و/أو السلوكية
- توفير موارد الإسكان
- المساعدة في التوظيف حسب الحاجة
- خدمات الدعم الأخرى حسب ما هو مطلوب

تشمل خدمات تنسيق الرعاية الإضافية التأكد من عدم وجود تأخيرات أو فجوات في الرعاية من خلال التعجيل بتفويض الخدمات والأدوية حسب الحاجة.

### إدارة الحالات

يتم تقديم خدمات إدارة الحالات بواسطة الممرضات والاختصاصيين الاجتماعيين الذين يساعدون الأعضاء على إدارة الأمراض المزمنة والحوادث التي تعترض طريق الرعاية الذاتية. يمكن لمديري الحالات المساعدة من خلال:

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

وترغب مؤسسة Healthcare Molina في التعرف على أعضائنا وتقديم خدمات إدارة الحالات في أقرب وقت ممكن إلى أولئك الذين يحتاجون إليها. يجب أن يتوقع الأعضاء المسجلون في إدارة الحالات تلقي مكالمات من فريقنا 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 تعبئته وإرساله بالبريد مرة أخرى في الظروف المضمنة (لا يلزم دفع أجرة بريدية) أو الاتصال بنا مرة أخرى، أو زيارة الموقع [MyMolina.com](http://MyMolina.com) لإكمال التقييم.

تدعم إدارة الحالات أيضًا برامج التخصص التالية:

- جراحات علاج البدانة
- العلاج بتحليل السلوك التطبيقي (ABA)
- الخدمات الصحية لمغايري الهوية الجنسية
- الأطفال ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة

- عمليات الزرع
- توفير التثقيف والموارد والدعم لمساعدة الأعضاء على فهم أفضل لحالتهم

لمزيد من المعلومات عن خدمات إدارة الحالة، يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على 1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711).

## برنامج Health Home<sup>3</sup>

### ماذا نعني بالصحة المنزلية؟

إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات الرعاية الصحية المنزلية، فسوف تتلقى مكالمة هاتفية ترحيبية وخطاباً يصف البرنامج والخدمات. سيكون منسق الرعاية الخاص بك متاحاً لمقابلتك وتقديم خدمات الرعاية الصحية المنزلية إليك شخصياً.

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

الخدمات الصحية المنزلية مخصصة للأعضاء المسجلين في Health Apple الذين يحتاجون إلى المساعدة على 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. فهي مجموعة من خدمات تنسيق الرعاية. تشمل هذه الخدمات ما يأتي:

- إدارة الرعاية الشاملة
- تنسيق الرعاية وتعزيز الصحة
- التخطيط الانتقالي الشامل - الحصول على المساعدة عند خروجك من مستشفى أو مؤسسة أخرى، مثل دار الرعاية
- خدمات الدعم الفردي والأسري - تنقيف أسرتك وأصدقائك وموفري الرعاية فيما يخص تقديم الدعم للوصول إلى أهدافك الصحية
- الإحالة إلى برنامج وسائل الدعم المجتمعي والاجتماعي
- الدعم لحالات المزمنة والمساعدة في تحقيق أهدافك الصحية

### كيف يؤثر الانضمام إلى برنامج Health Home على تغطيتي الحالية؟

لا تتغير مزايا Apple Health الحالية، بما في ذلك حقوق الطعن

- يمكنك الحفاظ على موفري الرعاية المخصصين لك
- خدمات تنسيق الرعاية في برنامج Health Home مزايا إضافية طوعية متاحة لك بدون أية تكلفة

### تغطي خدمات Health Apple دون خطة رعاية مدارة

يغطي برنامج Apple Health بعض الخدمات الأخرى غير المشمولة بالتغطية بموجب خطة رعاية مُدارة (تُعرف أيضاً باسم دفع الرسوم مقابل الخدمة). تغطي البرامج المجتمعية الأخرى المزايا والخدمات المدرجة أدناه حتى عندما تكون مسجلاً لدينا. سننسق مع موفر الرعاية الأولية لمساعدتك على الوصول إلى هذه الخدمات وتنسيق الرعاية. وستحتاج إلى استخدام بطاقة خدمات ProviderOne لكل الخدمات.

اتصل بنا إذا كانت لديك أسئلة عن ميزة أو خدمة مدرجة أدناه. قم بعرض تغطية Apple Health من دون كتيب خطة الرعاية المُدارة للحصول على قائمة كاملة بالخدمات: [hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf](https://hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf)

<sup>3</sup> برنامج Health Home غير مشمول بموجب Apple Health Expansion.

الخدمة	المعلومات الإضافية
خدمات الإجهاض	<p>تغطي Apple Health القائمة على الرسوم مقابل الخدمات:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أدوية الإجهاض، المعروفة كذلك باسم حيوب الإجهاض.</li> <li>• الإجهاض الجراحي، المعروف أيضًا باسم الإجهاض في العيادة.</li> </ul> <p>يمكن للعملاء الملتحقين في مؤسسة رعاية ذاتية (MCO) Apple Health إحالة أنفسهم خارج MCO لخدمات الإجهاض. يتضمن هذا متابعة الرعاية في حال حدوث أي مضاعفات.</p>
خدمات الإسعاف (الجوي)	<p>كل خدمات نقل الإسعاف الجوي متاحة لمرضى Apple Health، بما في ذلك المسجلون في إحدى منظمات الرعاية المُدارة (MCO).</p>
خدمات الإسعاف (الأرضي)	<p>يتم توفير كل خدمات نقل الإسعاف الأرضي والخدمات الطارئة وغير الطارئة لمرضى Apple Health، بما في ذلك المسجلون في إحدى منظمات الرعاية المُدارة (MCO).</p>
خدمات الأزمات	<p>تتوفر خدمات التدخل في الأزمات لدعمك، بناءً على المكان الذي تعيش فيه. اتصل على 911 بخصوص الحالات المهددة للحياة أو اتصل على 988 لطوارئ الصحة العقلية. راجع <a href="#">الصفحة 20</a> للحصول على الأرقام الخاصة بمنطقتك.</p> <p>للخط الوطني لمنع الانتحار: اتصل أو أرسل رسالة نصية إلى 988 أو اتصل على 1-800-273-8255، ولمستخدمي أجهزة الهواتف النصية، يمكنهم الاتصال على 1-206-461-3219. وبالنسبة لجميع أزمات الصحة العقلية واضطرابات تعاطي المخدرات، يرجى الاتصال على منظمة الخدمات الإدارية للصحة السلوكية (ASO-BH). تدعم الخدمات الإدارية للصحة السلوكية خدمات الأزمات لسكان واشنطن بغض النظر عن أهلية Apple Health. يمكن العثور على أرقام الهاتف في <a href="#">الصفحة 20</a> أعلاه أو على الرابط التالي: <a href="https://hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines">hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines</a>.</p>
خدمات طب الأسنان	<p>تشمل الخدمات المتفق عليها في العقد ما يأتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• وصفات طبية مكتوبة من قبل طبيب أسنان.</li> <li>• خدمات ABCD Services مقدمة من قبل موفر معتمد ABCD.</li> <li>• خدمات طبية/جراحية يقدمها طبيب أسنان.</li> <li>• رسوم مرفق مركز جراحة في المستشفى/جراحة متنقلة.</li> </ul> <p>تتم تغطية كل خدمات الأسنان الأخرى من قبل Apple Health من دون خطة رعاية مُدارة. يجب عليك زيارة أحد موفري خدمات طب الأسنان الذين وافقوا على دفع فواتير إلى Apple Health من دون خطة رعاية مُدارة باستخدام بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك.</p> <p>معرفة المزيد:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• على الصفحة الإلكترونية <a href="https://hca.wa.gov/dental-services">hca.wa.gov/dental-services</a>، أو</li> <li>• يُرجى الاتصال بهيئة الرعاية الصحية (HCA) على الرقم 1-800-562-3022</li> </ul> <p>للعثور على موفر رعاية يقبل عملاء من مؤسسة Health Apple Washington، انتقل إلى:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://DentistLink.org">DentistLink.org</a> أو</li> <li>• <a href="https://Fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/">Fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/</a></li> </ul>

المعلومات الإضافية	الخدمة
<p>بالنسبة للأطفال الذين تبلغ أعمارهم 20 سنة أو أقل، فإن إطارات النظارات الطبية، والعدسات، والعدسات اللاصقة، تكون مشمولة بتغطية Health Apple دون خطة رعاية مُدارة.</p> <p>بالنسبة إلى البالغين في سن 21 عامًا وما فوق - لا يغطي برنامج Apple Health إطارات النظارات الطبية والعدسات، لكن إذا كنت ترغب في شرائها، فيمكنك طلبها من موفري الخدمات البصرية المشاركين بأسعار مخفضة. قم بزيارة:</p> <p><a href="https://hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf">hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf</a></p>	<p>النظارات وخدمات التركيب</p>
<p>تزود خدمات دعم الأمومة المريضات اللاتي في مرحلة الحمل وفي مرحلة ما بعد الولادة بخدمات الصحة الوقائية وخدمات التثقيف في المنزل أو في العيادة للمساعدة على الحصول على فترة حمل صحية وطفل يتمتع بصحة جيدة.</p> <p>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>تقدّم إدارة التثقيف بشأن الولادة (CBE) للحوامل ومجموعة الأشخاص الداعمين لهن دروسًا من قبل موفر رعاية معتمد تابع لإدارة التثقيف بشأن الولادة في هيئة الرعاية الصحية. وتتضمن المواضيع علامات التحذير في الحمل والتغذية والرضاعة الطبيعية وخطة الولادة وما يمكن توقعه خلال فترة الولادة وسلامة الطفل المولود حديثًا.</p> <p>بالنسبة لموفري الرعاية في منطقتك، يرجى زيارة <a href="https://hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/first-steps-enhanced-services">hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/first-steps-enhanced-services</a></p>	<p>الخطوات الأولى لخدمات دعم الأمومة (MSS) وإدارة حالات الرضع (ICM) والتثقيف بشأن الولادة (CBE)</p>
<p>يجب توفيرها من خلال وكالات معتمدة من وزارة الصحة (DOH). اتصل بنا للحصول على المساعدة في الوصول إلى هذه الخدمات.</p>	<p>رعاية المرضى النفسيين الداخليين للأطفال</p> <p>(Long-term Inpatient Program (CLIP) للأطفال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 5 و17 عامًا)</p>
<p>راجع <a href="#">الصفحة 45</a> من هذا الكتيب.</p>	<p>وسائل الخدمات والدعم الخاصة بالرعاية على المدى الطويل (LTSS)</p>
<p>يجب ملء نموذج التعقيم قبل 30 يومًا، أو تلبية متطلبات التنازل. حالات الانتكاسة غير مغطاة.</p>	<p>التعقيم، سن العشرين وأقل من ذلك</p>
<p>تتضمن الخدمات العمليات الجراحية ومضاعفات ما بعد الجراحة والتحليل الكهربائي أو إزالة الشعر بالليزر استعدادًا لجراحة تغيير الجنس. يلزم الحصول على تصريح سابق. للحصول على تصريح مسبق، اتصل بالرقم 1-800-562-3022 أو أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى <a href="mailto:transhealth@hca.wa.gov">transhealth@hca.wa.gov</a>. تعرف على المزيد على <a href="https://hca.wa.gov/transhealth">hca.wa.gov/transhealth</a>.</p>	<p>خدمات صحة المتحولين</p>

الخدمة	المعلومات الإضافية
برنامج Substance Using Pregnant People (SUPP)	برنامج SUPP هو برنامج للمرضى الداخليين في المستشفيات للنساء الحوامل ممن لديهم حاجة طبية وتاريخ في تعاطي المخدرات. يهدف هذا البرنامج إلى الحد من الضرر للأم الحامل والجنين غير المولود من خلال توفير خدمات إدارة الانسحاب والاستقرار الطبي والعلاج في بيئة المستشفى. لمزيد من المعلومات والحصول على قائمة بالموفرين المعتمدين، يرجى زيارة <a href="http://hca.wa.gov/supp-program">hca.wa.gov/supp-program</a> .
خدمات النقل للمواعيد الطبية غير الطارئة	تدفع Health Apple 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://hca.wa.gov/transportation-help">hca.wa.gov/transportation-help</a> .

## وسائل الخدمات والدعم على المدى الطويل (LTSS)<sup>1</sup>

تُقدم خدمات الرعاية المنزلية والمجتمعية (HCS) - إدارة خدمات المسنين والدعم على المدى الطويل (ALISA) 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.

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

**المنطقة 1** - أدامز وأسوتين وبنتون وشيلان وكولومبيا ودوجلاس وفيري وفرانكلين وجارفيلد وجرانت وكيتيتاس وكليكاتا ولينكون وأوكانوجان وبيند أوريلي وسبوكان وستيفنز ووالا والا وويتمان وياكيما - 1-509-568-3767 أو 1-866-323-9409

**المنطقة 2N** - مقاطعات أيلاند وسان جوان وسكاجيت وسنوهوميش وواتكوم - الرقم - 1-800-780-7094 دخول مرفق التمريض

**المنطقة 2S** - كينج - 1-206-341-7750

**المنطقة 3** - كلام وكلارك وكوليتز وجرايز هاربر وجيفيرسون وكيتساب ولويس وماسون وباسيفيك وبيرس وثورستون وسكامانيا وواياكوم - 1-800-786-3799

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 [dshs.wa.gov/dda](http://dshs.wa.gov/dda) أو الاتصال بمكتب إدارة إعاقات النمو (DDA) المحلي لديك المذكور أدناه.

<sup>1</sup> خدمات الرعاية والدعم على المدى الطويل غير متاحة بموجب Apple Health Expansion.

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 1** – أسوتين وشيلان ودوجلاس وفيري ولينكون وأوكانوجان وبيند أوريلي وسبوكان وستيفنز وويتمان -

[R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov) أو البريد الإلكتروني 1-800-319-7116

**المنطقة 1** – مقاطعات أدامز وبينتون وكولومبيا وفرانكلين وجارفيلد وجرانت وكييتاس وكليكيئا ووالا والوا وياكيما

[R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov) أو البريد الإلكتروني 1-866-715-3646

**المنطقة 2N** – Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom

[R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov) أو البريد الإلكتروني 1-800-567-5582

**المنطقة 2S** – مقاطعة كينج - الرقم

[R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov) أو البريد الإلكتروني 1-800-974-4428

**المنطقة 3** – كيتساب وبيرس

[R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov) أو البريد الإلكتروني 1-800-735-6740

**المنطقة 3** – كلام وكلاك وكوليتز وجرايز هاربور وجيفيرسون ولويس وماسون وباسيفيك وسكامانيا وثورستون وواكيكوم

[R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov) أو البريد الإلكتروني 1-888-707-1202

تقدّم وكالة الأطفال والشباب والأسر (DCYF) خدمات وبرامج للأطفال دون سن الخامسة.

**برنامج التعليم والمساعدة في مرحلة الطفولة المبكرة (ECEAP) وبرنامج Head Start** من برامج ما قبل مرحلة رياض الأطفال في واشنطن التي تقوم بإعداد الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين ثلاث وأربع 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 برنامج التعليم والمساعدة في مرحلة الطفولة المبكرة وبرنامج Head Start Preschools، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني

[dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart](http://dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart)

**تم تصميم خدمات الدعم المبكر للرضع والأطفال الصغار (ESIT) (Early Support for Infants and Toddlers)**

لتمكين الأطفال من عمر الولادة إلى الثلاث سنوات ممن يعانون تأخرًا في النمو أو من ذوي الاحتياجات الخاصة من أن يكونوا فاعلين وناجحين خلال سنوات الطفولة المبكرة وفي المستقبل في مجموعة متنوعة من البيئات. قد تشمل هذه البيئات منازلهم وفي مرافق رعاية الأطفال وفي برامج ما قبل المدرسة أو البرامج المدرسية وفي مجتمعاتهم. للمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة الصفحة الإلكترونية [dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit](http://dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit).

**إن الزيارة المنزلية للأسر طوعية** وتركز على الأسرة، وتُقدّم إلى الأهل الذين ينتظرون مولودًا والأسر التي لديها أطفال جدد وأطفال صغار لدعم الصحة البدنية والاجتماعية والعاطفية للطفل. للمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة الصفحة الإلكترونية [dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting](http://dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting).

**خدمات التدخل والوقاية في مرحلة الطفولة المبكرة (Early Childhood Intervention and Prevention Services (ECLIPSE)**

تُقدّم إلى الأطفال من سن الولادة إلى الخمس سنوات ممن هم عرضة لخطر إساءة المعاملة والإهمال وممن قد يكونون في مواجهة مشاكل صحية وسلوكية بسبب التعرض لصدمة نفسية معقدة. يتم توفير الخدمات في مقاطعتي Yakima و County. للمزيد من المعلومات، يرجى زيارة [dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap](http://dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap).

اتصل بنا ويمكننا مساعدتك في توصيلك بهذه الخدمات.

## الخدمات المستثناة (غير المغطاة)

لا تتم تغطية الخدمات الآتية بواسطة Apple Health أو Apple Health Expansion من دون خطة رعاية مُدارة. إذا حصلت على أيٍّ من هذه الخدمات، فستكون مسؤولاً عن دفع الفاتورة. اتصل على Molina Healthcare لطرح أية أسئلة أو لمعرفة إن كان هناك أي خيار مزايا ذي قيمة مضافة لخدمة غير مشمولة بالتغطية. اعرض دليل مزايا القيمة المضافة لمزيد من المعلومات على [hca.wa.gov/vab-chart](http://hca.wa.gov/vab-chart)

الخدمة	المعلومات الإضافية
الطب البديل	العلاج بالوخز بالإبر أو الممارسات المستندة إلى الدين أو العلاج بالإيمان أو العلاج بالأعشاب أو العلاج المثلي أو التدليك أو العلاج بالتدليك.
رعاية تقويم العمود الفقري للكبار (من عمر 21 سنة فأكثر)	
الجراحة التجميلية الاختيارية	تتضمن عمليات شد الوجه، أو إزالة الوشم، أو زراعة الشعر
تشخيص العقم أو العجز الجنسي أو الضعف الجنسي وعلاجه	
استشارات الزواج والعلاج الجنسي	
المعدات غير الطبية	مثل مطلع الكرسي المتحرك وغيره من أدوات التكيف المنزلية.
أغراض الراحة الشخصية	
الفحوصات الطبية المطلوبة في التوظيف أو التأمين أو الترخيص	
الخدمات غير المسموح بها بموجب القانون الاتحادي أو قانون الولاية والأقاليم والمناطق الأمريكية	تتضمن المناطق الأمريكية: <ul style="list-style-type: none"> <li>• بورتوريكو</li> <li>• غوام</li> <li>• جزر العذراء الأمريكية</li> <li>• جزر ماريانا الشمالية</li> <li>• ساموا الأمريكية</li> </ul>
خدمات يتم تقديمها خارج الولايات الأمريكية المتحدة	
خدمات إنقاص الوزن والسيطرة عليه	أدوية إنقاص الوزن أو المنتجات أو عضويات صالة الألعاب الرياضية أو المعدات التي تهدف إلى إنقاص الوزن.

## الوصول إلى معلومات الصحة

### تطبيق My Molina للأجهزة المحمولة



تملك Molina Healthcare تطبيقًا للأجهزة المحمولة يمكنك تنزيله (باللغة الإنجليزية أو الإسبانية). يمنحك التطبيق سهولة الوصول إلى معلومات الأعضاء المفيدة 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
- وغير ذلك الكثير!

لتنزيل التطبيق، انتقل إلى Apple App Store أو Google Play Store أو امسح رمز QR الموضح أدناه ضوئيًا.



إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فيرجى الاتصال بـ Molina Healthcare على الرقم 1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711).

### MyMolina.com



إذا كنت تفضل استخدام كمبيوتر سطح مكتب، فيرجى زيارة [MyMolina.com](http://MyMolina.com) الذي هو موقعنا الإلكتروني الآمن للحصول بسهولة على بطاقة هوية جديدة وطلب مدير حالة وعرض معلومات الصحة المتعلقة بك والمزيد غير ذلك.

## إذا لم تكن راضيًا عن الموفر الذي تتعامل معه أو الخطة الصحية أو أي جانب من جوانب الرعاية

يحق لك أو لممثلك المفاوض تقديم شكوى. ويسمى هذا الإجراء شكوى. لن يؤدي تقديم شكوى إلى الإضرار بحقوقك في الخصوصية. وسنساعدك في تقديم التظلم. لتقديم شكوى، يرجى الاتصال بنا على 1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711) أو الكتابة إلينا على:

البريد الإلكتروني: [WAMemberServices@MolinaHealthcare.com](mailto:WAMemberServices@MolinaHealthcare.com)

رقم الفاكس: 1-877-814-0342

البريد: Molina Healthcare

عناية: استثناءات الأعضاء

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

## يمكن أن تُقدم الشكاوى أو التظلمات بشأن ما يلي:

- مشكلة في عيادة الطبيب.
- تلقي فاتورة من طبيبك.
- إرسالك إلى التحصيلات نظرًا إلى وجود فاتورة طبية غير مدفوعة.
- جودة الرعاية التي تحصل عليها أو الكيفية التي تم علاجك بها.
- الخدمة المقدمة من جانب الأطباء أو الخطة الصحية.
- أي مشكلات أخرى 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 يومًا. يمكنك الاتصال بنا للحصول على نسخة مجانية من سياسة التظلم الخاصة بنا.

## Behavioral Health Advocates (كان يطلق عليهم في السابق Ombuds)

مناصر الصحة السلوكية (Behavioral Health Advocate) هو شخص متاح لتوفير المساعدة المجانية والسرية في معالجة المخاوف المرتبطة بخدمات الصحة السلوكية الخاصة بك. ويمكنه مساعدتك في معالجة مخاوفك إذا كان لديك تظلم أو استئناف أو جلسة استماع عادلة بخصوص الصحة السلوكية. مناصر الصحة السلوكية (Behavioral Health Advocate) مستقل عن خطتك الصحية. فيتم توفيرها من قبل شخص كان لديه خدمات الصحة السلوكية أو شخص لديه فرد من أفراد الأسرة لديه خدمات الصحة السلوكية.

استخدم أرقام الهواتف الموضحة أدناه للتواصل مع مناصر صحة سلوكية في منطقتك:

تواصل مع كافة المناطق على 1-800-366-3103. أو راسلنا بالبريد على مكتب Behavioral Health Advocacy على [info@obhadvocacy.org](mailto:info@obhadvocacy.org).

وسعت Molina Healthcare خدماتنا الافتراضية لتشمل رعاية الصحة العقلية من خلال Teladoc. يستطيع الأعضاء الآن الحصول على علاج سري في بيئة من اختيارهم.

- احصل على الدعم لعلاج القلق واضطرابات تناول الطعام والاكتئاب والحزن والصعوبات العائلية وغير ذلك الكثير
  - حدد موفر رعاية أخصائيين نفسيين معتمدين من المجلس أو أطباء نفسيين أو معالجين مرخصين
  - اختر معالجًا استنادًا إلى التخصص والمكان واللغة والجنس والقدرة على وصف الدواء
- حدد موعدًا لزيارتك على الإنترنت. المواعيد متاحة طوال أيام الأسبوع، من الساعة 7 صباحًا إلى 9 مساءً حسب التوقيت المحلي. يمكن للأعضاء الاحتفاظ بنفس المعالج للمواعيد المستمرة كذلك!

حدد موعدًا للعلاج السري اليوم! يرجى زيارة [Teladoc.com/MolinaWA](https://www.Teladoc.com/MolinaWA) أو اتصل على 870-6821-(844).

المنطقة	المقاطعات	خطوط الأزمات
Great Rivers	Cowlitz، وGrays Harbor، وLewis، وPacific، وWahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin، وBenton، وColumbia، وFranklin، وGarfield، وKittitas، وWalla Walla، وWhitman، وYakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan، وDouglas، وGrant، وOkanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island، وSan Juan، وSkagit، وSnohomish، وWhatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam، وJefferson، وKitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams، وFerry، وLincoln، وPend Oreille، وSpokane، وStevens	1-877-266-1818
Southwest	Clark، وKlickitat، وSkamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason، وThurston	1-800-270-0041

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

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

لديك الحق في طلب مراجعة أي قرار إذا كنت لا توافق أو تعتقد أنه غير صحيح، ولم يتم النظر في جميع المعلومات الطبية، أو كنت تعتقد أنه يجب مراجعة القرار من خلال شخص آخر.

يُقدّم الطعن عندما تطلب منا مراجعة الحالة الخاصة بك مرة أخرى، لأنك غير موافق على القرار الذي اتخذناه. ويمكنك تقديم طعن بشأن رفض الخدمة. لن يؤدي الاستئناف ضد الخدمات المرفوضة إلى المساس بحقوقك في الخصوصية. كما يمكنك الاتصال أو الكتابة لإعلامنا، ولكن يجب عليك إخطارنا بطعنك في غضون 60 يومًا من تاريخ الرفض. يمكننا مساعدتك في تقديم الطعن. يمكن لموفر الرعاية، أو مناصر الصحة السلوكية (Behavior Health Advocate) الخاص بك 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 تلتقاها أثناء مراجعة قرارنا. سنقوم بالرد كتابيًا لإخبارك بأننا تلقينا طلبك بالطعن وذلك في غضون 5 أيام. في معظم الحالات، سنراجع طلبك وستخذ قرارًا بشأنه في غضون 14 يومًا. يجب أن نخبرك إذا كنا بحاجة إلى مزيد من الوقت لاتخاذ قرار. يجب اتخاذ قرار الطعن في غضون 28 يومًا.

يمكنك طلب الطعن شفهيًا أو كتابيًا. أرسل طلب الطعن كتابيًا إلى الأخصائي المعني بتظلمات الأعضاء على العنوان، P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004، Molina Healthcare، عبر الفاكس 1-877-814-0342 أو عن طريق البريد الإلكتروني [WAMemberServices@MolinaHealthcare.com](mailto:WAMemberServices@MolinaHealthcare.com). يمكننا مساعدتك في تقديم طعنك. لطلب الطعن شفهيًا، اتصل بنا على الرقم 1-800-869-7165 (لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية 711).

**ملاحظة:** إذا كنت لا تزال تتلقَى 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. سيتم اتخاذ قرار بشأن رعايتك في غضون 3 أيام، إذا تطلبت حالتك الطبية ذلك. لطلب إجراء طعن عاجل، أطلعنا بأسباب حاجتك إلى تسريع اتخاذ القرار. وإذا رفضنا طلبك، فستتم مراجعة الطعن في الأطر الزمنية نفسها المذكورة أعلاه. يجب أن نبذل جهودًا معقولة كي نرسل إليك إشعارًا شفهيًا فورًا إذا رفضنا طلبك للحصول على طعن عاجل. ويمكنك تقديم تظلم إذا لم يعجبك قرارنا بشأن تغيير طلبك من طعن عاجل إلى طعن عادي. سنحاول الاتصال بك إذا رفضنا طلبك لطعن عاجل بحيث يمكننا توضيح الأسباب والمساعدة في الإجابة على أية أسئلة. يجب أن نرسل إخطارًا كتابيًا خلال يومين 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 هيئة الرعاية الصحية بمراجعة الحالة الخاصة بك.

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

لطلب جلسة استماع إدارية، 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.

تقديم طلب استماع من خلال:

1. الاتصال بمكتب جلسات الاستماع الإدارية ([oah.wa.gov](http://oah.wa.gov)) على 1-800-583-8271،

أو

2. الكتابة إلى:

Office of Administrative Hearings

P.O. Box 42489

Olympia, WA 98504-2489

يمكنك التحدث مع محامٍ أو أن تُفوض شخصًا آخر لتمثيلك في جلسة الاستماع. إذا احتجت إلى مساعدة إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على محامٍ، فيرجى زيارة الموقع الإلكتروني [nwjustice.org](http://nwjustice.org) أو الاتصال بخط خدمات التثقيف القانوني والمشورة والإحالة المنسقة الخاصة ببرنامج NW Justice على الرقم 1-888-201-1014. لن يؤدي طلب المساعدة في العثور على محامٍ إلى المساس بحقوقك في الخصوصية.

سيرسل لك قاضي الجلسة الإدارية إشعارًا يشرح قراره. وإذا كنت لا توافق على قرار جلسة الاستماع، فيحق لك الطعن على القرار مباشرة لدى لجنة الطعون التابعة لهيئة الرعاية الصحية أو عن طريق طلب مراجعة حالتك من خلال 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 الطعون التابعة لهيئة الرعاية الصحية.

**منظمة المراجعة المستقلة (IRO)** هي منظمة تقوم بمراجعة مستقلة من قبل طبيب لا يعمل لدينا. لطلب الاحتكام إلى منظمة مراجعة مستقلة، يجب عليك الاتصال بنا وطلب إجراء مراجعة من منظمة مراجعة مستقلة في غضون 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 الاتصال بـ Molina Healthcare على:

البريد الإلكتروني: [WAMemberServices@MolinaHealthcare.com](mailto:WAMemberServices@MolinaHealthcare.com)

رقم الفاكس: 1-877-814-0342

البريد: Molina Healthcare

عناية: استئنافات الأعضاء

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

إذا كنت لا توافق على قرار منظمة المراجعة المستقلة، فيمكنك طلب النظر في حالتك من قبل قاضي مراجعة تابع للجنة الطعون في هيئة الرعاية الصحية لمراجعة حالتك. لديك فقط 21 يومًا 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:

لجنة الطعون التابعة لهيئة الرعاية الصحية

HCA Board of Appeals

P.O. Box 42700

Olympia, WA 98504-2700

## حقوقك

بصفتك عضوًا مسجلًا، يحق لك ما يلي:

- 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 موفر الرعاية الأولية أو تغييره.
- الحصول على رأيٍ ثانٍ من موفر رعاية آخر مشترك في خطتك الصحية.
- الحصول على الخدمات من 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 أو حالة الهجرة.
- التحدث بحرية عن الرعاية الصحية والمخاوف التي لديك من 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 الآتية والوصول إليها:
  - رعايتك الصحية والخدمات المغطاة.
  - موفر الرعاية والطريقة التي تتم بها الإحالات إلى الاختصاصيين وموفري الرعاية الآخرين.
  - كيفية الدفع لموفري الرعاية الطبية.
  - جميع خيارات الرعاية وأسباب الحصول على أنواع محددة من الرعاية.
  - كيفية الحصول على المساعدة عند تقديم تظلم أو شكوى بشأن رعايتك أو المساعدة عند طلب مراجعة رفض الخدمات أو الطعن.
  - الهيكل التنظيمي الخاص بنا، بما في ذلك السياسات والإجراءات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالممارسات وكيفية التوضيح 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 عند ملء استمارات التوجيه السابق ذات الصلة بالصحة العقلية أو الخدمات الطبية.

## مسؤولياتك

بصفتك عضوًا مسجلًا، توافق على ما يلي:

- التحدث إلى موفر الرعاية حول صحتك واحتياجاتك للرعاية الصحية.
- المساعدة على 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 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 إذا كنت ستتأخر أو في حال الاضطرار إلى إلغاء الموعد.
- تزويد موفري الرعاية بالمعلومات التي يحتاجون إليها للحصول على تكلفة الخدمات التي تتلقاها.
- إحضار بطاقة خدمات ProviderOne وبطاقة تعريف 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 هيئة 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 تأمين آخر أو التغييرات في حالة الهجرة.
- تجديد تغطيتك سنويًا باستخدام Washington Healthplanfinder على [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org)، والإبلاغ عن التغييرات في حسابك، مثل الدخل والحالة الاجتماعية والمواليد وحالات التبني وتغيير العناوين والأهلية للحصول على 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 وأسرته بما يلي:

- ما هو نوع الرعاية الصحية الذي ترغب في تلقيه أو الذي لا ترغب في تلقيه في حال:
- فقدانك الوعي.
- لم يعد بإمكانك اتخاذ قرارات تتعلق بالرعاية الصحية.
- لا يمكنك إخبار طبيبك أو أسرته بنوع الرعاية الصحية الذي ترغب في تلقيه.
- كنت تريد التبرع بعضو (أعضاء) بعد موتك.
- كنت تريد تفويض شخص آخر باتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك الصحية إذا لم يكن بإمكانك القيام بذلك.

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

1. عمل توكيل دائم بخصوص الرعاية الصحية. هذا التوكيل يسمي شخصًا آخر لاتخاذ القرارات الطبية بالنيابة عنك إذا كنت غير قادر على اتخاذها بنفسك.
2. توجيه الرعاية الصحية (إرادة المعيشة). 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 أيضًا فعل ما يلي:

- طلب الاطلاع على سياسات الخطة الصحية الخاصة بك بشأن التوجيهات السابقة.
- تقديم شكوى إلى Molina Healthcare أو هيئة الرعاية الصحية إذا لم يتم اتباع توجيهك.

نموذج أوامر الطبيب بشأن علاج استدامة الحياة (POLST) متاح 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 لمعرفة المزيد حول التوجيهات السابقة.

## 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 مشوبًا 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 سابق خاص بالرعاية الصحية البدنية، فيجب 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 [hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery-mental-health-advance-directives](https://hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery-mental-health-advance-directives).

يمكن كذلك لـ Molina Healthcare أو موقّر الرعاية في ما يتعلق بالصحة السلوكية أو Behavioral Health Advocate مساعدتك في إكمال النموذج. اتصل بنا للحصول على مزيد من المعلومات.

## منع حالات الاحتيال والتبديد وسوء الاستعمال

عندما يصبح الغش والتبديد وسوء الاستعمال من دون وازع، فإنه يكلف دافعي الضرائب الكثير من الدولارات. يمكن استخدام هذه الدولارات لتغطية فوائد وخدمات Apple Health الهامة داخل المجتمع. وبصفتك عضوًا مسجلًا، فأنت في وضع فريد لتحديد الممارسات الاحتيالية أو التبديدية. إذا صادفت أيًا مما يلي، فيُرجى إعلامنا بذلك:

- إذا قدم إليك أحد أموالاً أو سلعةً مقابل الحصول على بطاقة خدمات ProviderOne أو إذا قمت بتقديم أموال أو سلع مقابل الذهاب إلى موعد صحي.
- إذا تلقيت توضيحًا بشأن المزايا المتعلقة بسلع أو خدمات لم تحصل عليها.
- إذا كنت تعرف شخصًا ما يطالب زورًا بالمزايا.
- أي ممارسات أخرى أصبحت على دراية بها وتبدو أنها عبارة عن ممارسات احتيالية أو سوء استعمال أو تبديد.

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

Molina Healthcare Compliance AlertLine

رقم الهاتف المجاني: 1-866-606-3889

عبر الإنترنت: [MolinaHealthcareAlertLine.com](https://MolinaHealthcareAlertLine.com)

خدمات الأعضاء من Molina Healthcare:

رقم الهاتف المجاني: 1-800-869-7165 (رقم الاتصال عبر الهاتف النصي 711)

مسؤول الامتثال في Molina Healthcare

مؤسسة Healthcare of Washington

عناية Compliance Officer

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

يرجى زيارة موقع الوقاية من الاحتيال التابع لهيئة الرعاية الصحية (HCA) لمطالعة المزيد من التفاصيل: [hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention](https://hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention)

## نحن نحمي خصوصيتك

نحن مطالبون بموجب القانون بحماية معلوماتك الصحية، بما في ذلك حالة الهجرة، 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 وهيئة الرعاية الصحية بمشاركة المعلومات الصحية المحمية للأسباب الآتية:

- **العلاج** – العلاج - يتضمن الحالات ما بين موقر الرعاية الأولية (PCP) وموقرين آخرين للرعاية الصحية.
  - **سداد التكاليف** – يجوز لنا استخدام معلوماتك الصحية المحمية (PHI) أو مشاركتها بغرض اتخاذ قرارات 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 الظروف التالية:
- يُسمح بالإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية (PHI) لأفراد الأسرة والأقارب الآخرين وأصدقائك الشخصيين المقربين في حال:
    - 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 للأسباب التالية:
    - عندما يطلب منا وزير الصحة والخدمات البشرية (DHHS) 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 مجلس مراجعة الخصوصية أو المؤسسية.
    - 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 على العثور على المشتبه 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.



