



الدليل للحصول على الرعاية الصحية عالية الجودة 2024

جدول المحتويات

14	خدمات الصحة السلوكية الطارئة.....
14	الحصول على الرعاية للاحتياجات الصحية الخاصة.....
14	خدمات من خارج الشبكة.....
14	ساعات العمل للخدمات.....
	ما الذي يجب عليك فعله عندما تحتاج إلى رعاية بعد ساعات العمل
14	أو الرعاية في حالات الطوارئ.....
15	حول مزايا الأدوية.....
16	حماية خصوصيتك.....
17	حقوقك ومسؤولياتك.....
18	الآراء الثانية.....
18	التظلمات والالتماسات.....
19	حقوقك في الالتماس اعتراضاً على الرفض.....
19	حقوقك في التوجيه المسبق.....

2	دليلك للحصول على رعاية صحية عالية الجودة.....
2	جهات الاتصال للرعاية الصحية الخاصة بك.....
5	زيارة موقعنا على الإنترنت.....
6	بوابة الأعضاء.....
7	دليل مقدمي الخدمة عبر الإنترنت.....
	برنامج تحسين الجودة التابع لـ Molina Healthcare
7	الخطة والبرنامج.....
9	توجيهات للحفاظ على صحتك.....
9	مساعدة إضافية للمشاكل الصحية المزمنة.....
10	صحة السكان.....
11	تقييم المخاطر الصحية و أدوات الإدارة الذاتية.....
12	برنامج سلامة المريض.....
12	كيف نعمل مع مقدمي الخدمات لاتخاذ القرارات بشأن رعايتك.....
13	النظر في ما هو جديد.....
13	الخدمات اللغوية.....
13	خدمات صحة المرأة.....
13	خدمات الصحة السلوكية.....

دليلك للحصول على رعاية صحية عالية الجودة

يساعدك إصدار 2024 من دليل Molina Healthcare للحصول على رعاية صحية عالية الجودة (الدليل) على التعرف على البرامج والخدمات المقدمة لك. في هذا الدليل، يمكنك أن تقرأ عن برنامجنا وخدماتنا لتحسين الجودة للحفاظ على صحتك والرعاية بأي حالة صحية قد تكون لديك.

يقدم لك هذا الدليل تفاصيل حول كيفية قيامنا بما يلي:

- حماية حقوق الخصوصية الخاصة بك ومعلومات الرعاية الصحية المحمية (PHI)
- اتخاذ خيارات بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك
- مساعدتك في إجراءات الرعاية الصحية
- تلبية احتياجات الاتصالات الخاصة بك

يمكنك طباعة الدليل وأي معلومات أخرى تحتاجها من موقعنا على الإنترنت. للحصول على الدليل بلغتك المفضلة أو التنسيق الذي يسهل الوصول إليه، اتصل بخدمة الأعضاء على (TTY 711) مقررًا 869-7165 (800) يمكنك أيضًا أن تطلب منا أن نرسل إليك نسخة من المواد بالبريد.

جهات الاتصال للرعاية الصحية الخاصة بك

رقم الهاتف	الخدمات	القسم/البرنامج
خدمات الأعضاء (800) 869-7165 (TTY 711) من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7:30 صباحًا إلى الساعة 6:30 مساءً	يمكن لخدمات أعضاء Molina : <ul style="list-style-type: none">• الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بخطتك وخدماتك الصحية.• مساعدتك في اختيار أو تغيير مقدم الرعاية الأولية (PCP).• إخبارك بمكان الحصول على الرعاية.• تقديم خدمات الترجمة الفورية إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية.• تقديم المعلومات بلغات وأشكال أخرى.	خدمات الأعضاء
خط الاستشارات التمريضية المتاح على مدار 24 ساعة الإنجليزية وغيرها من اللغات (888) 275-8750 الأسبانية: (866) 648-3537 (TTY 711) خط الحياة الوطني للانتحار والأزمات المكالمات والرسائل النصية: 988	تحدث إلى ممرضة مسجلة في أي وقت لديك فيه أسئلة حول صحتك. متاح على مدار 24 ساعة وطوال 7 أيام الأسبوع خط الحياة للانتحار والأزمات 988 منتشر في جميع أنحاء البلاد ويوفر دعمًا سريعًا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع 24/7 للأشخاص الذين يعانون من أزمات انتحارية أو ضائقة مرتبطة بالصحة النفسية.	خط الاستشارات التمريضية المتاح على مدار 24 ساعة وخط الحياة الوطني للانتحار والأزمات

رقم الهاتف	الخدمات	القسم/البرنامج
<p>Teladoc 800 TELADOC رقم الهاتف (800) 835-2362 (TTY 711) member.teladoc.com/Molina</p>	<p>يمكنك زيارة طبيب معتمد من المجلس المختص عبر الهاتف أو الفيديو من خلال Teladoc لعلاج الأمراض البسيطة أو مشكلات الصحة السلوكية دون مغادرة المنزل. يمكنك الحصول على الرعاية على مدار 24 ساعة في اليوم، وطوال 7 أيام في الأسبوع.</p>	<p>رعاية عاجلة افتراضية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع 24/7 من Teladoc</p>
<p>إدارة الصحة (866) 891-2320 (TTY 711) من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 6 صباحًا وحتى 6 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ</p>	<p>هل تعيش مصابًا بحالة صحية مزمنة؟ إننا نقدم برامج لمساعدتك على إدارة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الربو • الاكتئاب • السكري • داء الانسداد الرئوي المزمن (COPD) • قصور القلب • ضغط الدم المرتفع • الوزن (استشارة تغذوية) • الإقلاع عن التدخين (التوقف عن التدخين) • اضطراب تعاطي المواد المخدرة <p>للحصول على تفاصيل حول كيفية التأهل للمشاركة واستخدام خدمات البرنامج هذه، اتصل بفريق إدارة الصحة.</p>	<p>إدارة الصحة*</p>
<p>التثقيف الصحي (866) 472-9483 (TTY 711) من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 6 صباحًا وحتى 6 مساءً</p>	<p>تعرف على المزيد حول العيش بشكل جيد والبقاء بصحة جيدة. احصل على تفاصيل حول البرامج التي تساعدك على الإقلاع عن التدخين وإدارة وزنك. سنساعدك على تعلم كيفية استخدام هذه البرامج.</p>	<p>التثقيف الصحي*</p>
<p>خدمات الأعضاء (800) 869-7165 (TTY 711) من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7:30 صباحًا إلى الساعة 6:30 مساءً</p>	<p>التمتع بحمل صحي وولادة طفل بصحة جيدة. انضمي إلى برنامج الحمل الخاص بنا للوصول إلى الفحوصات لمساعدتك أنت وطفلك على التمتع بصحة جيدة قدر الإمكان. يمكن أن تساعدك خدمات الأعضاء على تعلم كيفية استخدام هذا البرنامج.</p>	<p>فحص الأمومة ودعم الحمل عالي الخطورة*</p>

رقم الهاتف	الخدمات	القسم/البرنامج
<p>خدمات الأعضاء (800) 869-7165 (TTY 711) من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7:30 صباحًا إلى الساعة 6:30 مساءً</p>	<p>يقوم مديرو الحالة بتقييم ظروفك الصحية ومراجعة المزاي والموارد. هذا البرنامج يمكن أن يساعدك على العيش بصحة أفضل. ستساعدك خدمات الأعضاء على تعلم كيفية استخدام هذه الخدمات.</p>	إدارة حالة*
<p>خدمات الأعضاء (800) 869-7165 (TTY 711) من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7:30 صباحًا إلى الساعة 6:30 مساءً</p>	<p>رعاية الأعضاء الذين يمرضون بشدة ويحتاجون إلى مساعدة إضافية ليشعروا بالتحسن. سيساعدك مديرو الحالة في الحصول على أفضل رعاية ممكنة. اتصل بخدمات الأعضاء لمعرفة كيفية استخدام هذه البرامج.</p>	إدارة الحالات المعقدة*
<p>خدمات الأعضاء (800) 869-7165 (TTY 711) من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7:30 صباحًا إلى الساعة 6:30 مساءً</p>	<p>عندما تخرج من المستشفى أو دار الرعاية التمريضية، يساعدك المدرّبون على الانتقال من مكان إلى آخر. إنهم يساعدونك في الحصول على الرعاية التي تحتاجها في المنزل. اتصل بخدمات الأعضاء لمعرفة المزيد.</p>	برنامج تحويل الرعاية*
<p>مكتب الحقوق المدنية (OCR) (800) 368-1019 رقم TDD المجاني: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html</p>	<p>يحميك OCR من التعرّض للتمييز في مجال الرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية. كما أنه يحمي خصوصية معلوماتك الصحية الشخصية.</p>	مكتب الحقوق المدنية (OCR) التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية (HHS)
<p>Medicare (800) MEDICARE رقم الهاتف (800) 633-4227 TTY (877) 486-2048 Medicare.gov</p>	<p>التأمين الصحي الذي تقدمه الحكومة الفيدرالية لمعظم الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 65 عامًا أو أكبر. يساعد برنامج Medicare في دفع تكاليف الرعاية ولكنه لا يغطي جميع النفقات الطبية.</p>	Medicare
<p>خدمة عملاء Apple Health من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7 صباحًا إلى 5 مساءً بوابة عملاء ProviderOne waproviderone.org/client fortress.wa.gov/hca/ p1contactus/ إذا كانت لا تزال لديك أسئلة أو احتجت لمساعدة إضافية، فاتصل على الرقم (800) 562-3022.</p>	<p>تغيير أو إلغاء الاشتراك في خطة الرعاية المُدارة من Apple Health. كيفية الحصول على خدمات Apple Health المغطاة غير المضمّنة من خلال Molina. أسئلة حول بطاقة خدمات ProviderOne الخاصة بك.</p>	خدمة عملاء برنامج Apple Health التابع لهيئة الرعاية الصحية (HCA)

رقم الهاتف	الخدمات	القسم/البرنامج
<p>Washington Healthplanfinder</p> <p>من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً (855) 923-4633 TTY: (855) 627-9604 Wahealthplanfinder.org</p>	<p>التغييرات التي تطرأ على حسابك مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تغييرات في العنوان، • تغييرات الدخل، • الحالة الاجتماعية، • الحمل، و • الولادات أو التبني. 	<p>Washington Healthplanfinder</p>

*يمكنك إلغاء الاشتراك في هذه البرامج في أي وقت. لمزيد من التفاصيل حول هذه البرامج، اتصل بخدمة الأعضاء.

زيارة موقعنا على الويب

قم بزيارة MolinaHealthcare.com واختر ولايتك. سوف تجد:

- المزايا والخدمات
- المشاركة في السداد والرسوم الأخرى (في حالة تطبيقها)
- ما الذي يجب عليك فعله في حالة تلقيك فاتورة للمطالبة
- الأسئلة المتداولة (FAQs) والإجابات
- تفاصيل الصيدلية مثل:
 - الأدوية المغطاة بموجب خطتك
 - قيود الأدوية أو الحصص
 - كيفية طلب استثناء للأدوية غير المدرجة في قائمة الأدوية المفضلة
 - البدائل الجنييسة
 - التبادل العلاجي (أدوية مختلفة لها نفس التأثيرات)
 - العلاج المرحلي (تغطية دواء واحد قبل أن نغطي دواء آخر)
- توجيهات الصحة الوقائية وجدول اللقاءات
- كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة وخدمات المستشفى
- مقدمي الرعاية الأولية والمتخصصين المتاحين
- إجراءات إدارة الاستخدام (UM) مثل:
 - مراجعة ما قبل الخدمة
 - المراجعة المتزامنة العاجلة (مراجعة تحدث في أثناء تلقيك الرعاية في أحد مراكز الرعاية الصحية)
 - مراجعة ما بعد الخدمة
 - كيفية تقديم الالتماس

للحصول على نسخ مطبوعة من أي منشور على MolinaHealthcare.com، اتصل بخدمة الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711). يمكنك أيضًا عرض **كتيب الأعضاء** الخاص بك على الويب.

MyMolina.com هي بوابة الأعضاء الآمنة الخاصة بك. تتيح لك إدارة صحتك من جهاز الكمبيوتر أو الهاتف أو الجهاز اللوحي أو الكمبيوتر المحمول. بوابة الأعضاء سهلة الاستخدام. فيما يلي بعض الأشياء التي يمكنك القيام بها:

- إكمال تقييم المخاطر الصحية (HRA) الخاص بك
- البحث عن صيدلية محلية
- الحصول على المساعدة فيما يلي:
 - تناول الطعام الصحي
 - إدارة وزنك
 - معرفة ما إذا كنت تعاني من الاكتئاب أو تفتقر إلى الحافز
 - إدارة الضغط النفسي
 - ممارسة النشاط البدني
 - التوقف عن استخدام التبغ
 - فحص السرطان
 - اللقاحات
 - الإقلاع عن الكحول
- اطلب أو اطبع بطاقة ID هوية العضو الخاصة بك
- تحديث بياناتك الشخصية:
 - رقم التليفون
 - البريد الإلكتروني
 - عنوان المراسلة البريدية
 - تفضيل اللغات
 - العرق / الإثنية
 - الضمائر
 - الهوية الجنسية
 - التوجه الجنسي
- اختيار أو تغيير الأطباء
- الاطلاع على السجلات الصحية الخاصة بك
- معرفة على كيفية الحصول على الإحالات
- الحصول على المشورة الصحية من خط الاستشارات التمريضية المتاح على مدار 24 ساعة، والمفتوح 7 أيام في الأسبوع
- إرسال بريد إلكتروني إلى خدمات الأعضاء

لمعرفة المزيد أو للتسجيل في بوابة الأعضاء، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711). يمكنك أيضًا إنشاء حساب على جهاز الكمبيوتر الخاص بك أو من هاتفك. نوصي بإعداد حسابك على جهاز الكمبيوتر الخاص بك أولاً.

لإنشاء حساب على جهاز الكمبيوتر الخاص بك:

الخطوة 1: انتقل إلى MyMolina.com

الخطوة 2: أدخل رقم ID هوية العضو الخاص بك وتاريخ الميلاد والرمز البريدي

الخطوة 3: أدخل عنوان بريدك الإلكتروني

الخطوة 4: أنشئ كلمة مرور

الخطوة 5: قد يُطلب منك رقم هاتف أو بريد إلكتروني للحصول على رمز للتحقق من هويتك

لإنشاء حساب من هاتفك:

الخطوة 1: ابحث عن تطبيق المحمول My Molina® في متجر Apple App Store أو متجر Google Play Store

الخطوة 2: قم بتنزيل تطبيق الهاتف المحمول My Molina® على هاتفك

الخطوة 3: افتح التطبيق وحدد خطتك الصحية

الخطوة 4: أدخل عنوان بريدك الإلكتروني

الخطوة 5: أنشئ كلمة مرور



دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت

للبحث عن مقدم الخدمة عبر الإنترنت، انتقل إلى MolinaHealthcare.com. انقر فوق "Find a Doctor or Pharmacy" (ابحث عن طبيب أو صيدلية). يتضمن دليل مقدمي الخدمات:

- أسماء وعناوين وأرقام هواتف مقدمي الخدمات ضمن الشبكة
- حالة شهادة المجلس المختص لمقدم الخدمة
- يمكنك أيضًا زيارة المجلس الأمريكي للتخصصات الطبية (abms.org) لمعرفة ما إذا كان مقدم الخدمة معتمدًا من المجلس
- ساعات العمل
- يقبل مقدمو الخدمة المرضى الجدد
- اللغات التي يتحدث بها مقدم الخدمة أو الموظفون
- اسم المستشفى والموقع وحالة الاعتماد

إذا لم تتمكن من الوصول إلى الإنترنت أو كنت بحاجة إلى مزيد من المعلومات (مثل كلية الطب أو الإقامة الخاصة بمقدم الخدمة الخاص بك)، فيمكننا أن نرسل لك نسخة مطبوعة من دليل مقدمي الخدمات. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحًا إلى 6:30 مساءً للحصول على المساعدة.

خطة وبرنامج تحسين الجودة الخاص بـ Molina

نحن ملتزمون بالتأكد من حصولك على أفضل رعاية ممكنة. ولهذا السبب، نقوم كل عام بوضع خطة لمواصلة التحسين:

- خدماتنا
- جودة الرعاية التي نتلقاها
- طريقة تواصلنا معك

أهدافنا هي:

- نقدم لك الخدمات التي تفيد صحتك
- العمل مع مقدمي الخدمة لتزويدك بالرعاية التي تحتاجها
- تلبية احتياجاتك اللغوية والثقافية
- قم بتقليل أي عوائق تحول دون الحصول على الرعاية، مثل مشكلات النقل و/أو اللغة

نريد أيضًا أن نسمع كيف نفعل. نقوم بمراجعة خدمة العام الماضي للتحقق من التقدم الذي أحرزناه. قد نرسل لك استطلاعًا للحصول على تعليقاتك.

قد نرسل أيضًا استطلاعات لمعرفة عدد الأعضاء الذين يحصلون على الخدمات المطلوبة. تخبرنا هذه الاستطلاعات عن الرعاية المطلوبة. أحد هذه الاستطلاعات يسمى CAHPS® (تقييم المستهلك لمقدمي وأنظمة الرعاية الصحية).

يطرح استطلاع CAHPS® أسئلة حول كيفية تقييمك:

- رعايتك الصحية
- مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك
- خطتك الصحية
- المتخصص (المتخصصين) الذين رأيتهم
- فحص جيد للاختبارات
- كم هو سهل بالنسبة لك الحصول على الرعاية
- ما مدى سهولة حصولك على الرعاية بسرعة

HEDIS® (مجموعة بيانات ومعلومات حول فعالية الرعاية الصحية)

نقوم أيضًا بقياس عدد أعضائنا الذين يحصلون على الاختبارات والفحوصات الرئيسية. نحن نطلع على:

- الفحوصات السنوية
- رعاية مرضى السكري
- تصوير الثدي بالأشعة السينية (الأشعة السينية للثدي)
- إدارة الأدوية
- فحوصات عنق الرحم
- رعاية ما قبل الولادة
- رعاية ما بعد الولادة
- الجرعات (لقاحات الأنفلونزا، والبالغين، والأطفال والمراهقين)

إننا نهتم بصحتك. نريد مساعدتك في رعاية نفسك وعائلتك بشكل أفضل. للقيام بذلك، إننا

- نذكرك بإجراء فحوصات ولقاحات لك ولطفلك
- نتحقق من الحالات الصحية المزمنة
- نتأكد من حصولك على رعاية ما قبل الولادة وبعدها إذا كنتِ حاملًا
- نذكرك بإجراء فحوصات عنق الرحم وتصوير الثدي بالأشعة السينية، إذا لزم الأمر
- نعالج أي شكاوى لديك
- نساعدك في العثور على المعلومات واستخدامها على موقعنا
- نحرك عن خدمات القيمة المضافة التي نقدمها

لمعرفة المزيد، اتصل بخدمة الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحًا إلى 6:30 مساءً. يمكنك طلب نسخة مطبوعة من خطة تحسين الجودة ونتائجها.

توجيهات للحفاظ على صحتك

نقدم لك معلومات حول الخدمات الوقائية ومتى يمكنك الحصول عليها. هذه المعلومات لا تحل محل نصيحة طبيبك.

لتحقيق أقصى استفادة من هذه التوجيهات:

- خذ وقتًا لقراءتها
- اكتب الأسئلة وأحضرها إلى الفحص التالي
- أخبر مقدم الخدمة الخاص بك عن أي مشاكل صحية تعاني منها أنت أو أطفالك
- اذهب إلى مواعيدك
- إذا فاتك موعد، قم بإعادة تحديد موعد على الفور

إننا نساعدهم على التعرف على الاختبارات والفحوصات الأساسية لمساعدتك في التعامل مع الحالات الصحية، مثل مرض السكري ومرض الانسداد الرئوي المزمن والاكنتاب. اطلع على MolinaHealthcare.com للتفاصيل. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحًا إلى 6:30 مساءً



مساعدة إضافية للمشاكل الصحية المزمنة

يمكن أن يكون الاهتمام بالحالات الصحية أمرًا صعبًا للتعامل معه. للتأكد من حصولك على الرعاية المناسبة، يمكن أن يساعدك برنامج إدارة الحالة الخاص بنا على:

- الحصول على الخدمات
- تحديد مواعيد الفحوصات وزيارات مقدم الخدمة
- الحصول على وسائل النقل إلى المواعيد الطبية
- سداد الفجوات في الرعاية أو الخدمة
- الحصول على الدعم لذوي الاحتياجات الخاصة و/أو مقدمي الرعاية لهم
- الانتقال من مكان إلى آخر، مثل مغادرة المستشفى
- الحصول على خدمات الرعاية طويلة الأجل
- التواصل مع دعم المجتمع
- البحث عن الخدمات المجتمعية مثل "Meals on Wheels" أو العلاج الطبيعي

يمكن إحالتك إلى إدارة الحالة من خلال:

- مقدم الخدمة
- خدمات الأعضاء، خط التثقيف الصحي أو خط الاستشارات التمريضية المتاح على مدار 24 ساعة
- أحد أفراد الأسرة أو مقدم الرعاية
- الإحالة الذاتية
- تم تحديده بواسطة Molina باعتباره مؤهلاً لإدارة الحالة

يتم تقديم هذه البرامج مجانًا. يمكنك اختيار إيقاف أي برنامج في أي وقت. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحًا إلى 6:30 مساءً لمعرفة المزيد من التفاصيل.

صحة السكان

(الإدارة الصحية، إدارة الحالات، إدارة الحالات المعقدة، نقل الرعاية، النشرات الإخبارية للأعضاء، وتنظيف الأعضاء)

إننا نقدم العديد من البرامج لمساعدتك على عيش حياة أكثر صحة.

إدارة الصحة

إننا نقدم هذه البرامج لمساعدتك وعائلتك في حالات:

- الربو
- أمراض القلب والأوعية الدموية (CVD)
- داء الانسداد الرئوي المزمن (COPD)
- الاكتئاب
- السكري
- قصور القلب
- الوزن (استشارة تغذوية)
- الإقلاع عن التدخين
- اضطراب تعاطي المواد المخدرة

لمعرفة المزيد، أو الانضمام إلى أي من هذه البرامج أو إلغاء الاشتراك فيها، اتصل بفريق إدارة الصحة على الرقم (TTY 711) 891-2320 (866)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 6 صباحًا حتى 6 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

إدارة الحالات

إدارة الحالة هي وسيلة لمساعدتك على العناية بصحتك الجسدية والسلوكية بأفضل طريقة ممكنة. سيعمل فريق من الأشخاص، بما في ذلك مدير الحالة والممرضات والأطباء وغيرهم من المساعدين، معًا لوضع خطة خاصة لك فقط تحتوي على أهداف تساعدك على التحسن.

قد يتحدث مدير الحالة معك عبر الهاتف أو شخصيًا للتأكد من أنك بخير.

وقد يقومون أيضًا بإحضار شخص ما من المجتمع لمساعدتك في الحصول على معلومات أو تعليمك شيئًا ما. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711) لمعرفة المزيد عن كيفية استخدام هذه البرامج.

إدارة الحالات المعقدة

إدارة الحالات المعقدة هي رعاية للأعضاء الذين يمرضون بشدة ويحتاجون إلى مساعدة إضافية ليشعروا بالتحسن. يريد مدير الحالة التأكد من حصولك على أفضل رعاية ممكنة وسوف يقومون بما يلي:

- تثقيفك حول مرضك ومساعدتك في الحصول على الرعاية والخدمات المناسبة
- مساعدتك في الحصول على الأشياء التي تحتاجها لتشعر بالتحسن، مثل الأدوية أو المعدات
- تحقق لمعرفة ما إذا كانت الأشياء التي يقومون بها تساعدك
- استمرار في العمل معك حتى تشعر بالتحسن وتتمكن من الاعتناء بنفسك أو الحصول على المساعدة التي تحتاجها

لمعرفة المزيد، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 869-7165 (800)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحًا - 6:30 مساءً أو زيارة

MolinaHealthcare.com

انتقال الرعاية

تم تصميم برنامج انتقال الرعاية الخاص بنا لمساعدتك على تحقيق انتقال سلس بعد مغادرة المستشفى أو أي مرفق رعاية آخر. سيعمل المدربون معك أو مع مقدم الرعاية الخاص بك للتأكد من أنك تفهم ما عليك القيام به للبقاء في صحة جيدة. نريد أن نتأكد من حصولك على أفضل رعاية ممكنة وأنت تشعر بالدعم طوال فترة تعافيك.

البرنامج متاح لجميع أعضاء Molina Healthcare. لمعرفة المزيد، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711).

الرسائل الإخبارية للأعضاء

نقوم بنشر الرسائل الإخبارية للأعضاء على [MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications](https://www.MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications). المعلومات سهلة القراءة وتقدم نصائح حول الحياة الصحية.

التثقيف الصحي

يمكننا أن نعلمك أشياء مثل:

- تناول الطعام الصحي
- الوقاية من المرض
- رعاية الضغط النفسي
- البقاء نشطاً
- الكوليسترول
- الربو
- السكري
- الصحة السلوكية

للحصول على مواد التثقيف الصحي هذه، يمكنك أن تسأل طبيبك. يمكنك أيضاً زيارة [MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](https://www.MolinaHealthcare.com/StayingHealthy).

تقييم المخاطر الصحية وأدوات الإدارة الذاتية

للمساعدة في إجراء تغييرات صحية، استخدم تقييم المخاطر الصحية (التقييم الصحي) الموجود على بوابة أعضاء My Molina. ما عليك سوى الإجابة على الأسئلة المتعلقة بصحتك وسلوكياتك والاختبارات المقترحة. سوف تحصل على تقرير حول المخاطر الصحية التي تتعرض لها بمجرد الانتهاء من هذا التقييم. ستجد أيضاً في بوابة الأعضاء أدوات الإدارة الذاتية التي تقدم النصائح لما يلي:

- إدارة الوزن
- الاكتئاب
- الرفاهية المالية
- مواضيع أخرى تؤثر على صحتك

تساعدك هذه الأدوات على التحقق من التقدم وإيجاد العوائق وقياس التقدم نحو الأهداف. لمعرفة المزيد، انتقل إلى [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com).

برنامج سلامة المرضى

يساعد برنامج سلامة المرضى لدينا في الحفاظ على سلامتك أنت وعائلتك عندما تحصل على الخدمات الصحية.

نحن نحميك من خلال:

- إخبار مقدمي الخدمة والمستشفيات بوضوعات السلامة ومكان الحصول على المساعدة
- تتبع شكاوى الأعضاء حول موضوعات السلامة في مكاتب مقدم الخدمة والمستشفيات
- مراجعة التقارير المقدمة من المجموعات التي تتحقق من سلامة المستشفى
- مساعدتك على الانتقال من مكان إلى آخر، مثلاً من المستشفى إلى المنزل
- تعليمك الأسئلة التي يجب طرحها في أثناء زيارات مقدم الخدمة

تشمل المجموعات التي تتحقق من السلامة ما يلي:

- تقييمات مؤشر الجودة لمجموعة Leapfrog
- تقييمات أهداف سلامة المرضى الوطنية للجنة المشتركة

يمكنك الاطلاع على المواقع المذكورة أعلاه من أجل:

- التعرف على ما تفعله المستشفيات لتكون أكثر أماناً
- التعرف على ما الذي تبحث عنه عند اختيار مقدم خدمة أو مستشفى
- الحصول على معلومات حول البرامج والخدمات لحالات مثل مرض السكري والربو

لمعرفة المزيد، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحاً - 6:30 مساءً أو زيارة MolinaHealthcare.com.

كيف نعمل مع مقدمي الخدمات لاتخاذ القرارات بشأن رعايتك

يجب أن تتم الموافقة المسبقة على بعض الخدمات قبل أن نقوم بتغطيتها. إننا نعمل مع مقدم الخدمة الخاص بك لمعرفة الخدمات التي تحتاجها. ونتخذ خيارات بشأن رعايتك بناءً على احتياجاتك ومزاياك الطبية. وهذا ما يسمى إدارة الاستخدام (UM).

- إننا لا نكافئ مقدمي الخدمات أو غيرهم على رفض الخدمات
- ولا ندفع مبالغ إضافية لمقدمي الخدمات أو موظفي UM لاتخاذ خيارات تمنحك رعاية أقل

إذا كنت بحاجة إلى خدمات ودعم طويل الأمد (LTSS)، فإن شخصاً يتمتع بالخبرة والتدريب والتعليم في مجال LTSS هو من يتخذ القرارات بشأن هذه الخدمات.

إذا كان لديك سؤال حول عملية UM أو أحكامنا، فاتصل بخدمة الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحاً إلى 6:30 مساءً. يمكننا قبول المكالمات المجعمة. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في لغتك، يتوفر موظفون ثنائيو اللغة أو مترجمون فوريون مجاناً. نقدم أيضاً خدمات TTY إذا كنت مصاباً بالصمم أو تعاني من صعوبة في السمع أو لديك مشكلة في التحدث.

يرجى ترك رسالة تحتوي على رقم هاتفك إذا اتصلت بعد ساعات العمل أو في عطلة نهاية الأسبوع.

سوف نقوم بالرد على مكالمتك خلال يوم عمل واحد. قد تتصل بخدمات الأعضاء أيضًا للتحدث عن مشكلات UM. إذا اتصلت بخدمات الأعضاء، فسنستخدم اسمنا والمسمى الوظيفي الخاص بنا واسم Molina.

النظر في ما هو جديد

إننا نبحث عن طرق لتقديم أنواع جديدة من الرعاية والخدمات وطرق جديدة لتقديمها. نقوم بمراجعة الخدمات الجديدة من أجل السلامة والمزايا الإضافية. كل عام، نتطلع إلى التحديثات في:

- المعدات
- الخدمات الطبية
- خدمات الصحة السلوكية
- الأدوية

الخدمات اللغوية

سنقدم لك معلومات مكتوبة أو شفوية بلغتك، مجانًا. نقدم مترجمين فوريين لمساعدتك في التحدث مع مقدم الخدمة الخاص بك أو معنا. ونفعل هذا لمعظم اللغات. وهذا يشمل لغة الإشارة. للحصول على مترجم فوري أو للحصول على مواد مكتوبة بلغة غير الإنجليزية، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 869-7165 (800)، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7:30 صباحًا إلى 6:30 مساءً

خدمات صحة المرأة

إننا نغطي الرعاية قبل الولادة، والرعاية بعد الولادة، وفحوصات الثدي، وتصوير الثدي بالأشعة السينية، وفحوصات عنق الرحم. للحصول على الخدمات الروتينية والوقائية، يمكنك مراجعة أخصائي صحة المرأة. قد يكون هذا طبيب توليد أو طبيب أمراض النساء أو ممرضة قابلة معتمدة. لا تحتاجين إلى إحالة لتلقي الخدمات الصحية النسائية.

خدمات الصحة السلوكية

إذا كانت لديك مخاوف بشأن مشكلات الصحة السلوكية، فيمكننا مساعدتك. يمكننا المساعدة في أمور مثل الضغط النفسي أو الاكتئاب أو تعاطي المواد المخدرة. إننا نغطي خدمات الصحة السلوكية. لا تحتاج إلى إحالة لزيارة مقدم الخدمات. اسأل مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك أو اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 869-7165 (800)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحًا إلى 6:30 مساءً، لمزيد من المعلومات.

المدافعون عن الصحة السلوكية (كان يُطلق عليهم سابقًا اسم محققو الشكاوى)

المدافع عن الصحة السلوكية هو شخص قادر على تقديم مساعدة مجانية وسرية لحل المخاوف المتعلقة بخدمات الصحة السلوكية الخاصة بك. يمكنه المساعدة في حل المشكلات إذا كان لديك شكوى تتعلق بالصحة السلوكية أو التماس أو جلسة استماع عادلة. إن مدافع الصحة السلوكية مستقل عن خطتك الصحية. يتم تقديم الشكوى من قبل شخص حصل على خدمات الصحة السلوكية، أو شخص حصل أحد أفراد أسرته على خدمات الصحة السلوكية. للعثور على مدافع عن الصحة السلوكية، اتصل بالرقم 366-3103 (800) أو أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى عنوان info@obhadvocacy.org. يمكنك أيضًا العثور على معلومات الاتصال الإقليمية في

كتيب أعضاء Molina.



خدمات الصحة السلوكية الطارئة

حالة طوارئ الصحة السلوكية هي حالة صحية عقلية قد تسبب ضرراً بالغاً للجسم أو حتى تسبب الوفاة. بعض الأمثلة عندما يكون لديك:

- أفكار الانتحار أو محاولة الانتحار
- سببت خطراً على نفسك أو على الآخرين
- تعرّضت للأذى ولا تستطيع القيام بتصرفات الحياة اليومية
- لقد أصبت وتسببت في ضرر جسيم لجسمك، أو الموت

إذا كانت لديك حالة طارئة، فاذهب إلى أقرب غرفة طوارئ في المستشفى. يمكنك الذهاب إلى أي مكان طوارئ آخر على الفور. يمكنك الاتصال بالرقم **911**. للوصول على خط الحياة للانتحار والأزمات، يمكنك الاتصال بالرقم **988**.

إذا ذهبت إلى غرفة الطوارئ، فأخبر مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بأسرع ما يمكن. إذا كانت لديك حالة طارئة ولا يمكنك الوصول إلى مقدم الخدمة ضمن الشبكة:

- اذهب إلى أقرب مستشفى أو مركز طوارئ
- اتصل بالرقم الموجود على بطاقة ID الهوية الخاصة بك.
- اتصل بمقدم الخدمة الخاص بك وقم بالمتابعة خلال 24 إلى 48 ساعة بعد مغادرة مرفق الطوارئ

إذا كانت لديك حالة طوارئ خارج المنطقة، فسنساعدك على توصيلك بمقدم خدمة ضمن الشبكة بمجرد تعافيك.

الحصول على الرعاية للاحتياجات الصحية الخاصة

إننا نغطي الرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة. إذا كان لديك خدمات ودعم طويل الأمد (LTSS)، فيمكنك رؤية متخصص. لا تحتاج إلى إحالة. قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات إضافية. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711) لمزيد من المعلومات حول تنسيق الرعاية وإدارة الحالات.

خدمات من خارج الشبكة

إذا لم يتمكن مقدم خدمة الشبكة من تقديم الخدمات التي تحتاجها، فيمكنك رؤية مقدم خدمة من خارج الشبكة. ستكون تكلفتك هي نفسها كما لو كان مقدم الخدمة موجوداً في شبكتنا. سوف نقوم بتغطية مقدم الخدمة خارج الشبكة. لمعرفة المزيد، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711).

ساعات العمل للخدمات

يمكنك الحصول على الخدمات على مدار 24 ساعة يوميًا، كل يوم.

ماذا تفعل عندما تحتاج إلى رعاية ما بعد ساعات العمل أو في حالات الطوارئ

الرعاية بعد ساعات العمل

قد تحتاج إلى رعاية عندما يكون مكتب مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك مغلقاً. بعد ساعات العمل، اتصل بخط الاستشارات التمريضية على مدار 24 ساعة على الرقم (888) 275-8750 (الإنجليزية واللغات الأخرى)، (648-3537) (866) (الإسبانية)، TTY 711 (للصمم وضعاف السمع).

إن الممرضات المدربات جيداً متاحات على مدار **24** ساعة يوميًا وطوال **7** أيام في الأسبوع من أجل:

- الإجابة عن أسئلتك الطبية
- مساعدتك في تحديد ما إذا كنت بحاجة إلى الرعاية على الفور
- تحديد موعد لك

الرعاية في حالات الطوارئ

ما هي حالة الطوارئ؟

مشكلة مفاجئة أو خطيرة تحتاج إلى رعاية فورية أو تعرّض حياتك أو صحتك للخطر.

إننا نغطي رعاية الطوارئ.

لا تتم تغطية رعاية الطوارئ خارج الولايات المتحدة (باستثناء أولئك الذين يحتاجون إلى دخول المستشفى في كندا أو المكسيك).

إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة، فاتصل بالرقم **911** أو اذهب إلى أقرب مستشفى. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة. للوصول على خط الحياة للانتحار والأزمات، يمكنك الاتصال بالرقم **988**.

للحصول على رعاية عاجلة، اتصل بخط الاستشارات التمريضية على مدار 24 ساعة على الرقم (888) 275-8750 (الإنجليزية واللغات الأخرى)، (866) 648-3537 (الإسبانية)، TTY 711 (للصم وضعاف السمع).

حول مزايا الأدوية

للتعرف على الأدوية التي تحتاجها، تحدث مع مقدم الخدمة الخاص بك. للحصول على تفاصيل حول مزايا الأدوية الخاصة بك، قم بزيارة MolinaHealthcare.com. على موقعنا، يمكنك أن تجد:

- قائمة الأدوية المفضلة لدينا (PDL): قائمة بالأدوية الجينية والأدوية ذات العلامات التجارية التي نغطيها
- قيود الأدوية المغطاة، مثل عدد العبوات أو الجرعات التي قد تحصل عليها
- كيف يمكن لمقدم الخدمة الخاص بك أن يطلب الموافقة على أدوية معينة أو الكمية التي تحتاجها
- المعلومات المطلوبة من مقدم الخدمة الخاص بك للحصول على الموافقة على بعض الأدوية الخاصة بك
- عملية مقدم الخدمة الخاص بك للحصول على البدائل الجينية والتبادل العلاجي والعلاج التدريجي
- تحديثات لـ PDL لدينا
- أي دفعات مشتركة للأدوية غير المدرجة في PDL
- كيف يمكن لمقدم الخدمة الخاص بك أن يطلب منا تغطية دواء غير مدرج في PDL

لمعرفة المزيد، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711) من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحًا إلى 6:30 مساءً.

حماية خصوصيتك

لديك حقوق عندما يتعلق الأمر بحماية معلوماتك الصحية. لن نشارك المعلومات الصحية التي لا يسمح بها القانون. نحترم ونحمي خصوصيتك. يجوز لنا استخدام البيانات ومشاركتها لتزويدك بالمرزايا. خصوصيتك مهمة بالنسبة لنا.

معلوماتك الصحية المحمية (PHI)

PHI تعني المعلومات الصحية المحمية. هذا يتضمن:

- اسمك
- رقم ID هوية العضو الخاص بك
- عرقك
- الإثنية
- الهوية الجنسية
- التوجه الجنسي
- الحاجات الاجتماعية
- المخاطر الاجتماعية
- الاحتياجات اللغوية
- أمور أخرى تحدد هويتك

قد نستخدم معلومات PHI من أجل:

- العمل مع الأطباء لتوفير العلاج الخاص بك
 - دفع تكاليف الرعاية الصحية الخاصة بك
 - القيام بمراجعة جودة الرعاية التي تحصل عليها
 - اخبارك عن اختياراتك للرعاية
 - تشغيل خطتنا الصحية
 - استخدام PHI أو مشاركتها لأغراض أخرى، وفقًا لما يسمح به القانون
- يجب أن نحصل على موافقتك الكتابية لاستخدام أو مشاركة معلومات PHI لأي غرض غير مذكور أعلاه.

حقوق الخصوصية الخاصة بك

لديك الحق في:

- الاطلاع على PHI الخاص بك
- الحصول على نسخة من PHI الخاص بك
- إجراء تغييرات على PHI الخاص بك
- طلب منا عدم استخدام أو مشاركة PHI بطرق معينة
- احصل على قائمة بالأشخاص أو الأماكن التي قدمنا فيها PHI

كيف تقوم شركة Molina بحماية PHI

يمكن أن تكون PHI مكتوبة أو منطوقة أو رقمية. إننا نحمي PHI عن طريق:

- وجود سياسات وإجراءات تحميك
- وضع قيود على موظفينا الذين يمكنهم رؤية PHI.

- تدريب موظفينا حول كيفية حماية وتأمين PHI (الاتصالات الكتابية والشفوية)
- طلب موافقة كتابية لمتابعة السياسات والإجراءات
- تأمين PHI رقميًا باستخدام جدران الحماية وكلمات المرور

بموجب القانون يجب علينا:

- الحفاظ على خصوصية PHI الخاصة بك؛
- إخبارك إذا كان هناك أي انتهاك لمعلومات PHI غير المضمونة
- عدم استخدام معلوماتك الجينية أو الكشف عنها لأغراض الاكتتاب
- عدم استخدام بيانات العرق أو الإثنية أو اللغة الخاصة بك للاكتتاب أو رفض التغطية
- اتباع إخطار ممارسات الخصوصية (NPP) لدينا

ماذا يمكنك أن تفعل إذا شعرت أن حقوق الخصوصية الخاصة بك لم تكن محمية؟

- اتصل أو اكتب إلى Molina وقدم شكوى
- قدم شكوى إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

المعلومات المذكورة أعلاه هي مجرد ملخص. لمعرفة المزيد حول كيفية استخدامنا لمعلوماتك الصحية المحمية (PHI) ومشاركتها، يمكنك الاطلاع على NPP في MolinaHealthcare.com. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحًا إلى 6:30 مساءً، لطلب نسخة.

حقوقك ومسؤولياتك

من المهم معرفة حقوقك ومسؤولياتك. فهذا يساعدك أنت وعائلتك ومقدم الرعاية الخاص بك و Molina على ضمان حصولك على الرعاية التي تحتاجها.

لديك الحق في:

- الحصول على الحقائق حول Molina، وخدماتنا ومقدمي الخدمات لدينا، وحقوقك ومسؤولياتك.
- الخصوصية والمعاملة باحترام وكرامة.
- المساعدة في اتخاذ القرارات مع مقدم الخدمة الخاص بك بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك. ومن الممكن أن ترفض العلاج.
- طلب نسخة من سجلك الطبي.
- طلب تغيير أو تصحيح سجلك الطبي.
- مناقشة خيارات العلاج الخاصة بك مع طبيبك بطريقة تفهمها ومشاركة في تحديد أهداف العلاج التي يتفق عليها كلاكما. لا يهم تغطية التكلفة أو المزايا.
- قم بالإعراب عن أي شكاوى أو إرسال الالتماسات بشأن Molina أو الرعاية التي تلقيتها.
- استخدم حقوق الأعضاء الخاصة بك دون خوف من النتائج السلبية.
- احصل على حقوقك ومسؤولياتك كل عام.
- اقترح تغييرات على سياسة الحقوق والمسؤوليات لدينا.



تقع على عاتقك أيضًا مسؤولية:

- القيام بتقديم كل الحقائق التي تحتاجها Molina ومقدمو خدماتك لرعايتك.
- التعرف على حالتك الصحية.
- المشاركة في أهداف العلاج التي تتفق عليها أنت ومقدم الخدمة.
- متابعة خطة العلاج لرعايتك.
- المحافظة على زيارات الطبيب وكن في الوقت المحدد. إذا كنت ستتأخر أو لا تستطيع الحضور، فاتصل بالمكتب على الفور.

قم بزيارة MolinaHealthcare.com لعرض **كتيب الأعضاء** الخاص بك للحصول على قائمة كاملة بحقوقك ومسؤولياتك أو اتصل بخدمة الأعضاء (TTY 711) 869-7165 (800)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحًا وحتى 6:30 مساءً لطلب نسخة.

الآراء الثانية

إذا كنت لا توافق على خطة الرعاية التي يقدمها مقدم الخدمة الخاص بك، فلديك الحق في الحصول على رأي ثانٍ. يمكنك التحدث مع مقدم خدمة آخر ضمن الشبكة. يمكنك أيضًا التحدث إلى مقدم خدمة من خارج شبكتنا مجانًا. لمعرفة المزيد، اتصل بخدمة الأعضاء على الرقم (TTY 711) 869-7165 (800)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحًا إلى 6:30 مساءً

التظلمات والالتماسات

إذا كانت لديك مشاكل تتعلق بالرعاية أو الخدمات الطبية الخاصة بك، فلديك الحق في تقديم تظلم (شكوى) أو التماس.

تقديم تظلم لأمر مثل:

- الرعاية التي تحصل عليها من مقدم الخدمة أو المستشفى
- الوقت الذي يستغرقه الحصول على موعد أو رؤيته من قبل مقدم الخدمة
- توفر مقدم الخدمة في منطقتك

القيام بتقديم التماس عندما لا توافق على قرارنا بشأن:

- إيقاف أو تغيير أو تعليق أو تقليل أو رفض الخدمة
- رفض الدفع مقابل الخدمات

يمكنك طلب مراجعة عاجلة إذا كان القرار يعرض حياتك أو صحتك للخطر. يمكنك أيضًا أن تطلب عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية أمام قاضي القانون الإداري بالولاية إذا تم رفض التماس.

يمكنك زيارة MolinaHealthcare.com أو الاطلاع على **كتيب الأعضاء** الخاص بك للقراءة عن:

- التظلمات والالتماسات
- من يمكنه تقديم التظلم والالتماس
- عملية جلسة الاستماع العادلة بالولاية والحقوق والأطر الزمنية

للأسئلة، اتصل بخدمات الأعضاء (TTY 711) 869-7165 (800).

حقك في الالتماس اعتراضًا على الرفض

ما المقصود بالرفض؟

الرفض يعني أننا لن ندفع مقابل خدمة أو فاتورة ما. إذا رفضنا خدمتك، فيحق لك معرفة سبب رفضها. لديك الحق في تقديم التماس.

إذا رفضنا خدمتك، فستصلك رسالة تخبرك بالسبب. وسوف تخبرك عن حقك في تقديم الالتماس. يمكن أن تقرأ عن هذه الحقوق في **كتيب الأعضاء** الخاص بك. يمكنك معرفة كيفية تقديم الالتماس من خلال **MolinaHealthcare.com**. يمكن أن تساعدك خدمات الأعضاء أيضًا في تقديم الالتماس.

إذا لم تكن راضيًا عن نتيجة الالتماس، فيمكنك طلب إجراء مراجعة مستقلة. سوف يقوم مقدمو الخدمة من خارج Molina بدراسة جميع الحقائق واتخاذ القرار. وسوف تتبع Molina هذه النتيجة.

حقك في التوجيه المسبق

لديك الحق في قبول أو رفض العلاج الذي يقدمه مقدم الخدمة. إذا لم تتمكن من إخبار مقدم الخدمة بما تريد، فعليك أن تعلن رغباتك. من المهم أن يكون لديك توجيه مسبق. يمكن أن يكون لديك توجيه مسبق للرعاية الصحية الطبية والعقلية.

التوجيه المسبق هو نموذج قانوني يخبر مقدمي الخدمة بنوع الرعاية التي تريدها إذا لم تتمكن من التحدث عن نفسك. اكتب توجيهًا مسبقًا قبل أن تواجه حالة طوارئ. وهذا يمنع الآخرين من اتخاذ قرارات صحية مهمة بالنسبة لك إذا لم تتمكن من اتخاذ قراراتك الخاصة. هناك أنواع مختلفة من التوجيهات المسبقة. بعض الأمثلة هي:

- توكيل للرعاية الصحية
- وثيقة حق الحياة

إنه اختياري أن يكون لديك توجيه مسبق. لا يمكن لأحد أن يرفض رعايتك بناءً على ما إذا كان لديك توجيه مسبق أم لا. للمساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك، تحدث مع شخص تثق به. قد يكون هذا أحد أفراد العائلة أو صديقًا. يمكنك أيضًا التحدث مع محاميك أو PCP.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (800) 869-7165 (TTY 711) للمساعدة في الحصول على توجيه مسبق يتبع قوانين الولاية.

إذا قمت بالتوقيع على توجيه مسبق وتعتقد أن مقدم الخدمة الخاص بك لم يتبع رغباتك، فيمكنك تقديم شكوى. يمكنك زيارة **MolinaHealthcare.com** أو الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على التفاصيل.

