



مقاطعة TRI
كتيب الأعضاء لعام 2023

ARABIC

TTY 711 ,1-877-600-5472

تم تحديثه في 1 يناير 2023

TrilliumOHP.com

تحديثات الكتيب

ترسل خطة Trillium Community Health Plan كتيب عضو إلى الأعضاء المسجلين حديثاً أو المعاد تسجيلهم عندما تبلغنا هيئة الصحة في ولاية أوريغون (Oregon Health Authority, OHA) بأنك مسجل في خطة الصحة في ولاية أوريغون (Oregon Health Plan, OHP)، كما هو مطلوب بموجب القانون الفيدرالي. هنا يمكنك العثور على أحدث كتيب www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو لديك أسئلة، يرجى الاتصال بخدمات رعاية العملاء على الرقم 877-600-5472، 877-600-5473 TTY.

نصائح مفيدة:

- ارجع إلى نهاية الكتيب لتعريف الكلمات التي قد يكون من المفيد معرفتها
- يجب عليك حمل بطاقتي عضويتك من OHP و Trillium Community Health Plan معك دوماً.
 - ملاحظة: ستأتي هذه بشكل منفصل، وستتلقى بطاقة عضوية OHP الخاصة بك قبل بطاقة عضوية Trillium Community Health Plan.
- يمكنك العثور على بطاقة عضويتك Trillium Community Health Plan في حزمة الترحيب مع كتيب الأعضاء هذا. تحتوي بطاقة عضويتك على المعلومات التالية:
 - اسمك
 - رقم هوية عضويتك:
 - معلومات خطتك
 - اسم مقدم الرعاية الأولية ومعلوماته
 - رقم هاتف خدمة العملاء
 - رقم هاتف الوصول إلى اللغة
- مقدم الرعاية الأولية الخاص بي هو _____
 - رقمه هو _____
- طبيب أسنان للرعاية الأولية الخاص بي هو _____
 - رقمهم هو _____
- مقدمي الخدمات الآخرين لدي هم _____
 - رقمهم _____

مساعدة مجانية بلغات وتنسيقات أخرى.

لكل شخص الحق في معرفة برامج وخدمات خطة Trillium Community Health Plan لجميع الأعضاء الحق في معرفة كيفية استخدام برامجنا وخدماتنا. نقدم هذه الأنواع من المساعدة المجانية:

- مترجمو لغة الإشارة
- مترجمون شفويون مؤهلون ومعتمدون للغات الأخرى
- المواد المكتوبة بلغات أخرى
- طريقة برايل
- طباعة بأحرف كبيرة
- تنسيقات مسجلة صوتيًا والتنسيقات الأخرى

يمكنك العثور على كتيب الأعضاء هذا على موقعنا الإلكتروني على:

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو كانت لديك أسئلة،

فاتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472؛ 877-600-5473 TTY:

الحصول على المساعدة بلغات أو تنسيقات أخرى.

يمكنك أنت أو ممثلك الحصول على مواد الأعضاء مثل هذا الكتيب أو إخطارات منظمات الرعاية المنسقة (coordinated care organizations, CCO) بلغات أخرى أو طباعة بأحرف كبيرة أو بطريقة برايل أو أي بتنسيق تفضله. سوف تحصل على المواد في غضون 5 أيام من طلبك. وهذه المساعدة مجانية. وكل تنسيق له نفس المعلومات. أمثلة على مواد الأعضاء:

- هذا الكتيب
- قائمة الأدوية المغطاة
- قائمة مقدمي الخدمات
- الخطابات، مثل الشكاوى والرفض وإخطارات الالتماسات

لن يتم رفض أو تقييد استخدامك للمزايا أو الشكاوى أو الالتماسات أو جلسات الاستماع بناءً على حاجتك إلى لغة أو تنسيق آخر.

يمكنك طلب المواد إلكترونيًا. قم بتعبئة نموذج الاتصال الآمن على موقعنا الإلكتروني على www.trilliumohp.com يرجى إعلامنا بالمستندات التي ترغب في إرسالها إليك عبر البريد الإلكتروني. إذا طلبت نسخة إلكترونية من كتيب الأعضاء أو أي مستندات أخرى، فستطلب خدمة العملاء إذنك لإرسالها إليك عبر البريد الإلكتروني. لن يتم استخدام عنوان بريدك الإلكتروني إلا بموافقتك. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472؛ 877-600-5473 TTY.

يمكنك الحصول على مترجم فوري.

يمكنك أنت وممثلك وأفراد أسرتك ومقدمي الرعاية طلب مترجم رعاية صحية معتمد ومؤهل. يمكنك أيضًا الطلب كتابيًا الحصول على مترجمين شفويين أو مساعدات وخدمات مساعدة. وتتوفر هذه الخدمات مجانًا.

أخبر مكتب مقدم الخدمة إذا كنت بحاجة إلى مترجم في زيارتك. أخبرهم باللغة أو التنسيق الذي تحتاجه. تعرف على المزيد حول مترجمي الرعاية الصحية المعتمدين على Oregon.gov/OHA/OEI.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، يرجى الاتصال بنا على الرقم 877-600-5472؛ 877-600-5473 TTY أو اتصل بخدمات عملاء OHP على الر قم 800-273-0557 (TTY 711). انظر الصفحة 87 للاطلاع على "حقوق الشكوى والالتماسات وجلسات الاستماع".

إذا لم تحصل على مساعدة المترجم الشفوي التي تحتاجها، فاتصل بمنسق Language Access Services Program (برنامج خدمات الوصول إلى اللغة) في الولاية على الرقم 844-882-7889 أو TTY 711 أو البريد الإلكتروني: LanguageAccess.Info@odhsoha.oregon.gov.

English

You can get this letter in other languages, large print, Braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 877-600-5472; or TTY: 877-600-5473. We accept relay calls.

You can get help from a certified and qualified health care interpreter.

Spanish

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, braille o en un formato que usted prefiera. También puede recibir los servicios de un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al servicio de atención al cliente 877-600-5472 o TTY: 877-600-5473. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión.

-

Usted puede obtener ayuda de un intérprete certificado y calificado en atención de salud.

Russian

Вы можете получить это письмо на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 877-600-5472 или TTY: 877-600-5473. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

Vietnamese

Quý vị có thể nhận tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, theo định dạng chữ in lớn, chữ nổi Braille hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu được thông dịch viên hỗ trợ. Sự trợ giúp này là miễn phí. Gọi 877-600-5472 hoặc TTY (Đường dây Dành cho Người Khiếm thính hoặc Khuyết tật về Phát âm): 877-600-5473. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp.

-

Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ từ một thông dịch viên có chứng nhận và đủ tiêu chuẩn chuyên về chăm sóc sức khỏe.

يمكنكم الحصول على هذا الخطاب بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على طريقة برايل أو حسب الصيغة المفضلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي. إن هذه المساعدة مجانية. اتصلو على 877-600-5472 أو المبرقة الكاتبة 877-600-5473. نستقبل المكالمات المحولة.

-
يمكنكم الحصول على المساعدة من مترجم معتمد ومؤهل في مجال الرعاية الصحية.

Somali

Waxaad heli kartaa warqadan oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee Braille ama qaabka aad doorbidayso. Waxaad sidoo kale codsan kartaa turjubaan. Taageeradani waa lacag la'aan. Wac 877-600-5472 ama TTY: 877-600-5473. Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta.

-
Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaanka daryeelka caafimaadka oo xirfad leh isla markaana la aqoonsan yahay.

Simplified Chinese

您可获取本文件的其他语言版、大字版、盲文版或您偏好的格式版本。您还可要求提供口译员服务。本帮助免费。致电 877-600-5472 或 TTY: 877-600-5473。我们会接听所有的转接来电。

-
您可以从经过认证且合格的医疗口语翻译人员那里获得帮助。

Traditional Chinese

您可獲得本信函的其他語言版本、大字版、盲文版或您偏好的格式。您也可申請口譯員。以上協助均為免費。請致電 877-600-5472 或聽障專線: 877-600-5473。我們接受所有傳譯電話。

-
您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

Korean

이 서신은 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 선호하는 형식으로 받아보실 수 있습니다. 통역사를 요청하실 수도 있습니다. 무료 지원해 드립니다. 877-600-5472 또는 TTY: 877-600-5473 에 전화하십시오. 저희는 중계 전화를 받습니다.

-
공인 및 자격을 갖춘 의료서비스 전문 통역사의 도움을 받으실 수 있습니다.

Hmong

Koj txais tau tsab ntawv no ua lwm yam lus, ua ntawv loj, ua lus Braille rau neeg dig muag los sis ua lwm yam uas koj nyiam. Koj kuj thov tau kom muaj ib tug neeg pab txhais lus. Txoj kev pab no yog ua pub dawb. Hu 877-600-5472 los sis TTY: 877-600-5473. Peb txais tej kev hu xov tooj rau neeg lag ntseg.

-
Koj yuav tau kev pab los ntawm ib tug kws txawj txhais lus rau tib neeg mob.

Marshallese

Kwomaroñ bōk leta in ilo kajin ko jet, kōn jeje ikkillep, ilo braille ak bar juon wāwein eo emmanlok ippam. Kwomaroñ kajjitōk bwe juon ri ukōt en jipañ eok. Ejjeļok wōñāān jipañ in. Kaaltok 877-600-5472 ak TTY: 877-600-5473. Kwomaroñ kaaltok in relay.

-
Kwomaroñ bōk jipañ jān juon ri ukōt ekōmālim im keiie āinwōt ri ukōt in ājmour.

Chuukese

En mi tongeni angei ei taropwe non pwan ew fosun fenu, mese watte mak, Braille ika pwan ew format ke mwochen. En mi tongeni pwan tingor emon chon chiaku Ei aninis ese fokkun pwan kamo. Kokori 877-600-5472 ika TTY: 877-600-5473. Kich mi etiwa ekkewe keken relay.

-

En mi tongeni kopwe angei aninis seni emon mi certified ika qualified ren chon chiaku ren health care.

Tagalog

Makukuha mo ang liham na ito sa iba pang mga wika, malaking letra, Braille, o isang format na gusto mo. Maaari ka ring humingi ng tagapagsalin. Ang tulong na ito ay libre. Tawagan ang 877-600-5472 o TTY: 877-600-5473. Tumatanggap kami ng mga relay na tawag.

-

Makakakuha ka ng tulong mula sa isang sertipikado at kwalipikadong tagapagsalin ng pangangalaga sa kalusugan.

German

Sie können dieses Dokument in anderen Sprachen, in Großdruck, in Brailleschrift oder in einem von Ihnen bevorzugten Format erhalten. Sie können auch einen Dolmetscher anfordern. Diese Hilfe ist gratis. Wenden Sie sich an 877-600-5472 oder per Schreibtelefon an : 877-600-5473. Wir nehmen Relaisanrufe an.

-

Sie können die Hilfe eines zertifizierten und qualifizierten Dolmetschers für das Gesundheitswesen in Anspruch nehmen.

Portuguese

Esta carta está disponível em outros idiomas, letras grandes ou braile, se preferir. Também poderá solicitar serviços de interpretação. Essa ajuda é gratuita. Ligue para 877-600-5472 ou use o serviço TTY: 877-600-5473. Aceitamos encaminhamentos de chamadas.

-

Você poderá obter a ajuda de intérpretes credenciados e qualificados na área de saúde.

Japanese

この書類は、他の言語に翻訳されたもの、拡大文字版、点字版、その他ご希望の様式で入手可能です。また、通訳を依頼することも可能です。本サービスは無料でご利用いただけます。877-600-5472 または TTY: 877-600-5473 までお電話ください。電話リレーサービスでも構いません。

-

認定または有資格の医療通訳者から支援を受けられます。

سياسة عدم التمييز الخاصة بنا

يجب أن تتبع خطة Trillium Community Health Plan قوانين الولاية والحقوق المدنية الفيدرالية. لا يمكننا معاملة الأشخاص (الأعضاء أو الأعضاء المحتملين) بشكل غير عادل في أي من برامجنا أو أنشطتنا بسبب:

- العمر
- الإعاقة
- الهوية الجنسية
- الحالة الاجتماعية
- الأصل القومي
- العرق
- الدين
- اللون
- الجنس
- الميول الجنسية
- الحالة الصحية والحاجة إلى الخدمات

إذا شعرت أنك عوملت بشكل غير عادل لأي من الأسباب المذكورة أعلاه، فيمكنك تقديم شكوى أو تظلم. كتابة (أو تقديم) شكوى إلى Trillium Community Health Plan من خلال أي من هذه الطرق:

- الهاتف: 541-214-3948
- اتصل بمنسقة المطالب لدينا Emily Farrell على الرقم 711 877-600-5472 TTY:
- فاكس: 844-805-3991
- البريد: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940
- البريد الإلكتروني: Grievances@TrilliumCHP.com
- الموقع الإلكتروني: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

هل تحتاج إلى مساعدة في تقديم شكوى؟ اتصل بخدمة العملاء أو أخصائي صحة الأقران أو المتقضي الصحي الشخصي. لديك أيضًا الحق في تقديم شكوى إلى أي من هذه المنظمات:

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

- الهاتف: 844-882-7889، 711 TTY:
- الموقع الإلكتروني: www.oregon.gov/OHA/OEI
- البريد الإلكتروني: OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov
- البريد: Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St., Suite 750
Portland, OR 97204

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

- الهاتف: 971-673-0764
- الموقع الإلكتروني: www.oregon.gov/boli/civil-rights
- البريد الإلكتروني: crdemail@boli.state.or.us
- البريد: Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division
800 NE Oregon St., Suite 1045
Portland, OR 97232

U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights (OCR)

الموقع الإلكتروني: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

الهاتف: 800-537-7697 ، TDD: 800-368-1019

البريد الإلكتروني: OCRComplaint@hhs.gov

البريد: Office for Civil Rights

200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg.

Washington, DC 20201

نحافظ على خصوصية معلوماتك.

نشارك سجلاتك فقط مع الأشخاص الذين يحتاجون إلى رؤيتها. قد يكون هذا للعلاج أو لأسباب تتعلق بالدفع. يمكنك تحديد من يرى سجلاتك. يتعين عليك مطالبتنا خطياً إذا كنت لا تريد أن يرى شخص ما سجلاتك أو إذا كنت تريد منا مشاركة سجلاتك مع شخص ما. يمكن العثور على النموذج على الرابط www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html وإرساله إلى ProtectMyInfo@TrilliumCHP.com. يمكنك أن تطلب منا قائمة بكل شخص شاركنا سجلاتك معه.

يحمي قانون يسمى قانون إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل و المحاسبة (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) سجلاتك الطبية ويحافظ عليها سرية. وهذا ما يسمى أيضا السرية. لدينا ورقة تسمى إخطار ممارسات الخصوصية تشرح كيفية استخدامنا للمعلومات الشخصية لأعضائنا. سنرسلها لك إذا سألت. ما عليك سوى الاتصال بخدمة العملاء وطلب إخطار ممارسات الخصوصية. يمكنك أيضا الاطلاع عليه من خلال الرابط www.trilliumohp.com، عن طريق التمرير إلى أسفل الصفحة والنقر على "إخطار ممارسات الخصوصية".

السجلات الصحية.

يحتوي السجل الصحي على حالتك الصحية والخدمات التي استخدمتها. كما أنه يظهر الإحالات التي تم إجراؤها لك. ماذا يمكنك أن تفعله بالسجلات الصحية؟

- أرسل سجلك إلى مقدم رعاية آخر حسب الحاجة.
- اطلب إصلاح سجلاتك أو تصحيحها.
- احصل على نسخة من سجلاتك، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
 - السجلات الطبية من مقدم الرعاية الخاص بك
 - سجلات الأسنان من طبيب الأسنان الخاص بك
 - سجلات من خطة Trillium Community Health Plan

قد تكون هناك أوقات يفيد فيها القانون وصولك. قد يتم تحصيل مبلغ معقول منك مقابل نسخة من السجلات المطلوبة.

لا يمكن مشاركة بعض السجلات.

لا يمكن لمقدم الرعاية مشاركة السجلات الصحية عندما، في تقديرهم المهني، يمكن أن تسبب مشاركة السجلات خطراً "واضحاً وفورياً" لك أو للآخرين أو للمجتمع. لا يمكن لمقدم الرعاية أيضاً مشاركة السجلات المعدة لقضية المحكمة.

ما محتويات هذا الكتيب

3	مساعدة مجانية بلغات وتنسيقات أخرى.
3	الحصول على المساعدة بلغات أو تنسيقات أخرى.
4	يمكنك الحصول على مترجم فوري.
10	سياسة عدم التمييز الخاصة بنا.
11	نحافظ على خصوصية معلوماتك.
11	السجلات الصحية.
14	مرحبًا بك في Trillium Community Health Plan!
15	تواصل معنا.
15	أرقام الهواتف المهمة.
16	تواصل مع Oregon Health Plan.
17	الحقوق والمسؤوليات الخاصة بك.
17	حقوقك كعضو في OHP.
19	مسؤولياتك كعضو في OHP.
21	الأعضاء الحوامل.
21	للسكان الأصليين لأمريكا (الهنود الحمر) وسكان آلاسكا الأصليين.
22	الأعضاء الجدد الذين يحتاجون إلى خدمات على الفور.
22	استبيان بخصوص رعايتك الصحية.
24	مزاياك.
24	كيف تقرر ولاية أوريغون ما سيغطيه برنامج OHP.
24	الحصول على الموافقة، وتسمى أيضًا إذن مسبق (PA).
24	إحالات مقدمي الخدمات والإحالات الذاتية.
25	مزايا الرعاية الصحية البدنية.
30	مزايا رعاية الصحة الذهنية.
31	مزايا علاج تعاطي مواد الإدمان.
32	مزايا الأسنان.
36	الوصول إلى الرعاية التي تحتاج إليها.
37	معرفة كم من الوقت يستغرق للحصول على الرعاية.
39	مقدمو الرعاية الأولية (PCP).
40	دليل مقدمي الخدمات.
40	حدد موعدًا.
42	احصل على مساعدة في تنظيم رعايتك من خلال تنسيق الرعاية.
44	تنسيق الرعاية المكثفة.
46	فحص خاص ورعاية وقائية للأفراد الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا.
48	عمال الصحة التقليديين (Traditional Health Worker , THW).
50	خدمات إضافية.
50	بدلاً من الخدمات (In Lieu of Services , ILOS).
50	بدلاً من الخدمات (In Lieu of Services , ILOS).

51	الخدمات المتعلقة بالصحة
54	النقل المجاني من أجل الحصول على الرعاية
58	الحصول على الرعاية عن طريق الفيديو أو الهاتف
60	الأدوية المقررة بوصفة طبية
62	الخدمات التي لا نغطيها
63	المستشفيات
63	الرعاية العاجلة
67	الرعاية في حالات الطوارئ
67	الرعاية الصحية البدنية الطارئة
67	حالات طوارئ الأسنان
69	أزمة الصحة السلوكية وحالات الطوارئ
71	رعاية المتابعة بعد الحالة الطارئة
72	الرعاية بعيداً عن المنزل
72	الرعاية المخططة خارج الولاية
72	الرعاية الطارئة بعيداً عن المنزل
73	الفواتير لقاء الخدمات
73	لا يدفع أعضاء OHP فواتير الخدمات المغطاة
73	قد تكون هناك خدمات عليك دفع ثمنها
74	قد يُطلب منك التوقيع على نموذج اتفاقية الدفع
75	نصائح مهمة حول دفع مقابل الخدمات والفواتير
77	لأعضاء OHP وبرنامج Medicare
78	تغيير CCOs والرعاية المتنقلة
78	متى يمكنك تغيير أو ترك CCO
79	كيفية تغيير أو ترك CCO الخاص بك
79	يمكن أن تطلب خطة Trillium Community Health Plan منك المغادرة لبعض الأسباب
80	الرعاية أثناء تغيير أو ترك CCO
82	رعاية نهاية الحياة
82	التوجيهات المسبقة
83	ما هو الفرق بين POLST والتوجيه المسبق؟
84	الإقرار الخاص بعلاج الصحة العقلية
85	الإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وإساءة المعاملة
87	الشكاوي والتظلمات والالتماس وجلسات الاستماع
87	ويمكنك تقديم شكوى
89	يمكنك مطالبتنا بتغيير قرار اتخذناه
91	أسئلة وأجوبة حول الالتماسات وجلسات الاستماع
93	الكلمات التي يجب معرفتها

مرحبًا بك في Trillium Community Health Plan!

نحن سعداء لأنك جزء من خطة Trillium Community Health Plan. يسعد برنامج Trillium Community Health Plan مساعدتك في المحافظة على صحتك. نود أن نقدم لك أفضل رعاية ممكنة.

من المهم معرفة كيفية استخدام خطتك. يخبرك هذا الكتيب عن شركتنا، وكيفية الحصول على الرعاية، وكيفية تحقيق أقصى استفادة من مزاياك.

كيف تعمل خطة Trillium Community Health Plan و OHP معًا

خطة (OHP) Oregon Health Plan هي تغطية الرعاية الصحية المجانية لسكان ولاية أوريغون. OHP هو برنامج Medicaid في ولاية أوريغون. وهو يغطي خدمات الرعاية الصحية البدنية وطب الأسنان والسلوكية (الصحة العقلية وعلاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة). ستساعد OHP أيضًا في الوصفات الطبية والنقل لخدمات الرعاية.

لدى OHP خطط صحية محلية تساعدك على استخدام مزاياك. وتسمى هذه الخطط منظمات الرعاية المنسقة أو CCOs. إن Trillium Community Health Plan هي CCO.

تنظم وتدفع CCOs ثمن الرعاية الصحية الخاصة بك. ندفع للأطباء أو مقدمي الخدمات بطرق مختلفة لتحسين كيفية حصولك على الرعاية. وهذا يساعد على التأكد من أن مقدمي الرعاية يركزون على تحسين صحتك بشكل عام. لديك الحق في السؤال عن كيفية الدفع لمقدمي الرعاية. لن تتغير مدفوعات أو حوافز مقدم الرعاية من رعايتك أو كيفية حصولك على المزايا. لمزيد من المعلومات، اتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472.

تقدم جميع CCOs نفس مزايا OHP. يقدم البعض خدمات إضافية مثل مواد للأطفال المولودين حديثًا وعضوية للصالة الرياضية. تعرف على المزيد حول مزايا خطة Trillium Community Health Plan في الصفحة 50.

تواصل معنا.

يفتح مكتب Trillium Community Health Plan من الاثنين إلى الجمعة، من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً

إننا نغلق مكاتبنا على أعياد يوم رأس السنة، ويوم مارتن لوثر كينغ جونيور، ويوم الذكرى، وعيد الاستقلال، وعيد العمال، وعيد الشكر، والجمعة بعد عيد الشكر، وعشية عيد الميلاد، وفي يوم عيد الميلاد، وعشية رأس السنة. موقع مكتبنا هو :

Trillium Community Health Plan
13221 SW 68th Parkway, Ste 315
Tigard, OR 97223

اتصل بالهاتف المجاني: 877-600-5472، TTY 711، أو الوصول إلى اللغة على الرقم 877-600-5472. فاكس: 844-805-3991.

عبر الإنترنت: www.TrilliumOHP.com
العنوان البريدي: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940

أرقام الهواتف المهمة.

- المزايا والرعاية الطبية
الاتصال بخدمة العملاء: 877-600-5472. مستخدمو TTY، يرجى الاتصال بالرقم 711.
ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً.
تعرف على المزايا والرعاية الطبية في الصفحة 24.
- مزايا الصيدليات
خدمة عملاء الصيدلة: 877-600-5472. ويمكن لمستخدمي TTY الاتصال على رقم 711.
ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً.
تعرف على مزايا الصيدليات في الصفحة 60.
- مزايا علاج ورعاية الصحة السلوكية أو إدمان المخدرات أو إدمان الكحول أو اضطراب تعاطي المواد المخدرة
خدمة العملاء: 877-600-5472. مستخدمو TTY، يرجى الاتصال بالرقم 711.
ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً.
تعرف على مزايا الصحة السلوكية في الصفحة 30.
- مزايا الأسنان والعناية بها

Advantage Dental Services
خدمة العملاء على الرقم المجاني TTY: 711 1-866-268-9631

Capitol Dental Care
خدمة العملاء 1-503-585-5205 أو الرقم المجاني 1-800-525-6800
TTY: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service
خدمة العملاء 1-503-243-2987 أو الرقم المجاني 1-800-342-0526
• TTY: 1-800-466-6313 أو 1-503-243-3958

• خدمات نقل مجانية للحصول على الرعاية البدنية أو رعاية الأسنان أو الرعاية الصحية السلوكية

يمكنك الحصول على خدمات نقل مجاني للحصول على الرعاية البدنية ورعاية الأسنان والزيارات الصحية السلوكية. اتصل بالرقم 877-600-5472 لترتيب موعد النقل. مستخدمو TTY، يرجى الاتصال بالرقم 711. ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً. إننا نغلق مكاتبنا على أعياد يوم رأس السنة، ويوم مارتن لوثر كينغ جونيور، ويوم الذكرى، وعيد الاستقلال، وعيد العمال، وعيد الشكر، والجمعة بعد عيد الشكر، وعشية عيد الميلاد، وفي يوم عيد الميلاد، وعشية رأس السنة. تعرّف على المزيد من المعلومات حول خدمات النقل إلى الرعاية في الصفحة 54.

تواصل مع Oregon Health Plan.

يمكن لخدمة عملاء OHP المساعدة في:

- تغيير العنوان أو رقم الهاتف أو الحالة العائلية أو معلومات أخرى
- استبدال بطاقة العضوية مفقودة الخاصة بـ Oregon Health
- الحصول على المساعدة في تطبيق أو تجديد المزايا
- الحصول على مساعدة محلية من شريك مجتمعي

كيفية التواصل مع خدمة عملاء OHP.

- يمكنك الاتصال على: 800-699-9075 الرقم المجاني (TTY 711)
- الموقع الإلكتروني: www.OHP.Oregon.gov
- البريد الإلكتروني: استخدم موقع البريد الإلكتروني الآمن على <https://secureemail.dhsoha.state.or.us/encrypt> لإرسال بريدك الإلكتروني إلى Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov.
○ أخبرنا باسمك الكامل وتاريخ ميلادك ورقم بطاقة العضوية الخاصة بـ Oregon Health وعنوانك ورقم هاتفك.

الحقوق والمسؤوليات الخاصة بك.

كعضو في خطة Trillium Community Health Plan، لديك حقوق. هناك أيضًا مسؤوليات أو أشياء يجب عليك القيام بها عند الحصول على OHP. إذا كانت لديك أي أسئلة حول الحقوق والمسؤوليات المدرجة هنا، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472.

لديك الحق في ممارسة حقوق أعضائك دون أي استجابة سيئة أو تمييز. يمكنك تقديم شكوى إذا كنت تشعر أن حقوقك لم يتم احترامها. تعرف على المزيد حول تقديم الشكاوى في الصفحة 87. يمكنك أيضًا الاتصال بأمين مظالم التابع لـ Oregon Health Authority على الرقم 877-642-0450 (TTY 711). يمكنك إرسال بريد إلكتروني آمن إليهم على www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx.

هناك أوقات قد يرغب فيها الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا (القاصرون) في الحصول على خدمات الرعاية الصحية أو يحتاجون إليها بمفردهم. لمعرفة المزيد، اقرأ "حقوق القاصرين: الحصول على الرعاية الصحية والموافقة عليها". يخبرك هذا الكتيب بأنواع الخدمات التي يمكن للقاصرين الحصول عليها بمفردهم وكيف يمكن مشاركة سجلاتهم الصحية. يمكنك قراءته من خلال www.OHP.Oregon.gov. انقر على "Minor rights and access to care" ("حقوق القاصرين والوصول إلى الرعاية"). أو انتقل إلى: <https://sharesystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf>

حقوقك كعضو في OHP.

لديك الحق في أن تعامل على هذا النحو

- أن تعامل معك بكرامة واحترام وبيلاء الاحترام اللازم لخصوصيتك.
- أن تعامل من قبل مقدمي الرعاية بنفس الطريقة التي يعامل بها الأشخاص الآخرون الذين يسعون للحصول على الرعاية الصحية.
- أن تتمتع بعلاقة مستقرة مع فريق الرعاية المسؤول عن إدارة الرعاية الشاملة الخاصة بك.
- لا يتم احتجازك أو إبعادك عن الناس لحملك على القيام بشيء لا تريد القيام به، أو استخدامه كوسيلة لمعاقبتك.

لديك الحق في الحصول على هذه المعلومات

- شرح المواد بطريقة ولغة يمكنك فهمها. (انظر الصفحة 3)
- المواد التي تخبرك عن CCOS وكيفية استخدام نظام الرعاية الصحية. (كتيب الأعضاء هو مصدر جيد لهذا)
- المواد المكتوبة تخبرك بحقوقك ومسؤولياتك ومزاياك وكيفية الحصول على الخدمات وما يجب القيام به في حالات الطوارئ. (كتيب الأعضاء هو مصدر جيد لهذا)
- معلومات حول حالتك، وما هو مغطى، وما هو غير مغطى، حتى تتمكن من اتخاذ قرارات جيدة حول علاجك. احصل على هذه المعلومات بلغة وتنسيق يناسبك.
- سجل صحي يتتبع حالتك والخدمات التي تحصل عليها والإحالات. (انظر الصفحة 11)
 - يمكنك الوصول إلى سجلاتك الصحية
 - شارك سجلاتك الصحية مع مقدم الرعاية.

- إخطار كتابي بالرفض أو التغيير في المزايا قبل حدوثها. قد لا تتلقى إخطارًا إذا لم تكن هناك حاجة إليه بموجب اللوائح الفيدرالية أو لوائح الولاية.
- إخطار خطي حول مقدمي الخدمات الذين لم يعودوا أعضاء في الشبكة.
- يتم إخبارك في الوقت المناسب إذا تم إلغاء الموعد.

لديك الحق في الحصول على هذه الرعاية

- الرعاية والخدمات التي توصلك بالمركز. احصل على الرعاية التي تمنحك الخيار والاستقلال والكرامة. ستعتمد هذه الرعاية على احتياجاتك الصحية وتفي بمعايير الممارسة
- الخدمات التي تراعي احتياجاتك الثقافية واللغوية وتكون قريبة من المكان الذي تعيش فيه. إذا كان ذلك متاحًا، يمكنك الحصول على الخدمات في إعدادات غير تقليدية (انظر الصفحة 48).
- تنسيق الرعاية والرعاية المجتمعية والمساعدة في انتقالات الرعاية بطريقة تتناسب مع ثقافتك ولغتك. سيساعد هذا في إبقائك خارج المستشفى أو المنشأة.
- الخدمات التي تحتاجها لمعرفة الحالة الصحية لديك.
- المساعدة في استخدام نظام الرعاية الصحية. احصل على الدعم الثقافي واللغوي الذي تحتاجه. (راجع الصفحة 48). يمكن أن يكون هذا:
 - مترجمون معتمدون أو مؤهلون للرعاية الصحية.
 - العاملون الصحيون التقليديون المعتمدون
 - العاملين في مجال الصحة المجتمعية
 - اختصاصي صحة الأقران
 - اختصاصي دعم الأقران
 - دولاس.
 - متقصي الصحي الشخصي.
- مساعدة من موظفي CCO المدربين تدريباً كاملاً على سياسات وإجراءات CCO.
- الخدمات الوقائية المغطاة. (انظر صفحة 24)
- الخدمات العاجلة والطوارئ 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع دون موافقة أو إذن. (انظر الصفحة 63).
- الإحالات إلى مقدمي الخدمات المتخصصة للحصول على الخدمات المنسقة المغطاة اللازمة بناءً على صحتك. (انظر الصفحة 24).

لديك الحق في القيام بهذه الأشياء

- اختر مقدمي الرعاية وقم بتغيير هذه الخيارات. (انظر الصفحة 39)
- اطلب من صديق أو فرد من العائلة أو مساعد الحضور إلى مواعيدك.
- شارك بنشاط في إنشاء خطة العلاج الخاصة بك.
- الموافقة على الخدمات أو رفضها. تعرف على ما يمكن أن يحدث بناءً على قرارك. لا يمكن رفض الخدمة التي أمرت بها المحكمة.
- قم بإحالة نفسك إلى خدمات الصحة السلوكية أو تنظيم الأسرة دون الحصول على إذن من مقدم الرعاية.

- أدلي ببيان عن رغباتك في العلاج. وهذا يعني رغباتك في قبول أو رفض العلاج الطبي أو الجراحي أو الصحي السلوكي. وهو يعني أيضًا الحق في إصدار توجيهات ومنح توكيلات للرعاية الصحية، مدرجة في ORS 127. (انظر الصفحة 82).
- القيام بشكوى أو تقديم التماس. احصل على رد من Trillium Community Health Plan عند القيام بذلك. (انظر الصفحة 87)
 - اطلب من الولاية المراجعة ما إذا كنت لا توافق على قرار خطة Trillium Community Health Plan. وهذا ما يسمى جلسة استماع.
- احصل على مترجمين متخصصين بالرعاية الصحية معتمدين أو مؤهلين مجانًا لجميع اللغات غير الإنجليزية ولغة الإشارة (انظر الصفحة 4).

مسؤولياتك كعضو في OHP.

يجب أن تعامل الآخرين بهذه الطريقة

- تعامل مع موظفي خطة Trillium Community Health Plan ومقدمي الرعاية والآخرين باحترام.
- كن صادقًا مع مقدمي الرعاية حتى يتمكنوا من تقديم أفضل رعاية لك.

يجب عليك إخبار OHP بهذه المعلومات

اتصل بـ OHP على الرقم 800-699-9075 (TTY 711) عندما:

- إذا انتقلت أو غيرت عنوانك البريدي.
- إذا انتقلت أي عائلة داخل أو خارج منزل.
- إذا غيرت رقم هاتفك.
- إذا أصبحت حاملاً وعندما تلدين.
- إذا لديك تأمينات أخرى.

يجب أن تساعد في رعايتك بهذه الطرق

- اختر أو ساعد في اختيار مقدم الرعاية الأولية أو العيادة.
- احصل على فحوصات سنوية وزيارات العافية والرعاية الوقائية للحفاظ على صحتك.
- احضر في موعدك المحدد إذا كنت ستتأخر، اتصل مسبقًا أو قم بإلغاء موعدك إذا لم تتمكن من الحضور.
- أحضر بطاقات هويتك الطبية إلى المواعيد. أخبر المكتب أن لديك OHP وأي تأمين صحي آخر. دعهم يعرفون ما إذا كنت قد أصيبت في حادث.
- ساعد مقدم الرعاية على وضع خطة العلاج الخاصة بك. اتبع خطة العلاج وشارك بنشاط في رعايتك.
- اتبع التوجيهات الواردة من مقدمي الخدمة أو اطلب خيارًا آخر.
- إذا كنت لا تفهم، اطرح أسئلة حول الظروف والعلاجات وغيرها من القضايا المتعلقة بالرعاية.
- استخدم المعلومات التي تحصل عليها من مقدمي الرعاية وفرق الرعاية لمساعدتك في اتخاذ قرارات مستنيرة حول علاجك.

- استشر مقدم الرعاية الأولية الخاص بك لاحتياجات الاختبار والرعاية الأخرى، ما لم تكن حالة طارئة.
- استخدم أخصائيين داخل الشبكة أو اعمل مع مقدم الرعاية للحصول على الموافقة إذا كنت تريد أو تحتاج إلى رؤية شخص لا يعمل مع خطة Trillium Community Health Plan.
- استخدم الخدمات العاجلة أو الطارئة بشكل مناسب. أخبر مقدم الرعاية الأولية الخاص بك في غضون 72 ساعة إذا كنت تستخدم هذه الخدمات.
- ساعد مقدمي الرعاية في الحصول على سجلك الصحي. قد تضطر إلى توقيع نموذج لهذا.
- أخبر Trillium Community Health Plan إذا كان لديك أي مشاكل أو شكاوى أو تحتاج إلى مساعدة.
- ادفع مقابل الخدمات التي لا تغطيها OHP.
- إذا حصلت على المال بسبب إصابة، فساعد خطة Trillium Community Health Plan على الحصول على أموال مقابل الخدمات التي قدمناها لك بسبب تلك الإصابة.

الأعضاء الحوامل

إذا كنت حاملاً، تقدم OHP خدمات إضافية للمساعدة في الحفاظ على صحتك وصحة طفلك. عندما تكونين حاملاً، يمكن أن تساعدك خطة Trillium Community Health Plan في الحصول على الرعاية التي تحتاجينها. يمكن أن يغطي أيضاً الولادة ورعايتك لمدة عام واحد بعد الحمل.

إليك ما يجب عليك فعله قبل الولادة:

☐ أخبر OHP أنك حامل بمجرد أن تعرفي. اتصل بالرقم 800-699-9075 (TTY 711) أو قم بتسجيل الدخول إلى حسابك عبر الإنترنت على

[ONE.Oregon.gov](https://one.oregon.gov).

☐ أخبر OHP بتاريخ الموعد المحدد للولادة. لا تحتاجين إلى معرفة التاريخ الدقيق في الوقت الحالي. إذا كنت مستعدة للولادة، فاتصلي بنا على الفور.

☐ اسألينا عن مزايا الحمل الخاصة بك. @Start Smart For Your Baby (SSFB) هو برنامج للأعضاء الحوامل والآباء الجدد. يساعد هذا البرنامج في الحصول على الرعاية التي تحتاجها لحمل صحي. يمكنك كسب مكافآت للذهاب إلى المواعيد الخاصة بك والانخراط مع فريق إدارة الرعاية SSFB الخاص بك. يمكننا أيضاً توصيلك بخدمات Doula داخل الشبكة. اتصل بنا على الرقم 877-600-5472 لمعرفة المزيد.

بعد ولادتك لطفلك:

☐ اتصلي بـ OHP أو اطلب من المستشفى إرسال إخطار حديثي الولادة إلى OHP. ستغطي OHP رعاية طفلك منذ الولادة. سيكون لطفلك أيضاً خطة Trillium Community Health Plan.

للسكان الأصليين لأمريكا (الهنود الحمر) وسكان آلاسكا الأصليين.

للسكان الأصليين لأمريكا (الهنود الحمر) وسكان آلاسكا الأصليين الحق في اختيار المكان الذي يحصلون فيه على الرعاية. يمكنهم استخدام مقدمي الرعاية الذين ليسوا جزءاً من CCO لدينا، مثل:

- مراكز العافية القبلية.
- عيادات الخدمات الصحية للهنود (Indian Health Services, IHS).
- جمعية إعادة التأهيل الأمريكية الأصلية في الشمال الغربي (Native American Rehabilitation Association of the Northwest, NARA).

لا يحتاج الهنود الأمريكيون وسكان آلاسكا الأصليون إلى إحالة أو إذن للحصول على الرعاية من هؤلاء مقدمي الخدمات. يجب على مقدمي الرعاية هؤلاء إصدار فاتورة إلى خطة Trillium Community Health Plan. لن ندفع سوى المزايا المغطاة. إذا كانت الخدمة بحاجة إلى موافقة، فيجب على مقدم الخدمة طلبها أولاً.

يحق للهنود الأمريكيين وسكان آلاسكا الأصليين مغادرة خطة Trillium Community Health Plan في أي وقت ودفع رسوم مقابل الخدمة لـ OHP (Fee-For-Service, FFS) مقابل رعايتهم. تعرّف على المزيد حول مغادرة CCO أو تغييرها في الصفحة 78.

الأعضاء الجدد الذين يحتاجون إلى خدمات على الفور.

قد يحتاج الأعضاء الجدد في OHP أو Trillium Community Health Plan إلى وصفات طبية أو إمدادات أو عناصر أو خدمات أخرى في أقرب وقت ممكن. إذا لم تتمكن من رؤية مقدم الرعاية الأولية (Primary Care Provider, PCP) في أول 30 يومًا مع خطة Trillium Community Health Plan:

- اتصل بقسم تنسيق الرعاية على الرقم 877-600-5472. يمكنهم مساعدتك في تلقي الرعاية التي تحتاج إليها. (انظر الصفحة 42 لتنسيق الرعاية)
- حدد موعدًا مع مقدم الرعاية الأولية بأسرع ما يمكن. يمكنك العثور على اسمه ورقمه على بطاقة عضوية خطة Trillium Community Health Plan الخاصة بك.
- اتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472 إذا كانت لديك أسئلة وتريد معرفة المزيد عن مزايك. يمكنهم مساعدتك فيما تحتاجه.

استبيان بخصوص رعايتك الصحية

ستحاول Trillium Community Health Plan التواصل مع الأعضاء الجدد عبر الهاتف لمراجعة مزايك وإجراء استبيان حول صحتهم في غضون 90 يومًا. ويسمى هذا الاستبيان فحص المخاطر الصحية.

فحص المخاطر الصحية هو استبيان يحتوي على أسئلة حول صحتك العامة بهدف المساعدة في تقليل المخاطر الصحية والحفاظ على الصحة والوقاية من المرض.

يسأل الاستبيان عن:

- عاداتك (مثل التمرين وعادات الأكل وإذا كنت تدخن أو تشرب الكحول).
- كيف تشعر (لمعرفة ما إذا كنت تعاني من الاكتئاب أو تحتاج إلى مقدم خدمات الصحة العقلية).
- صحتك العامة وسجلك الطبي.
- لغتك الأم.

تساعدنا إجاباتك على معرفة ما يلي:

- إذا كنت بحاجة إلى أي فحوصات صحية، بما في ذلك فحوصات العين أو الأسنان.
- إذا كان لديك احتياجات للرعاية الصحية الروتينية أو الخاصة.
- حالتك المزمنة.
- إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية ووسائل الدعم طويلة الأجل.
- مخاوف بشأن السلامة.
- الصعوبات التي قد تواجهها في الحصول على الرعاية.
- إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية من تنسيق الرعاية أو تنسيق الرعاية المكثفة. انظر صفحة 42 لتنسيق الرعاية وتنسيق الرعاية المكثفة.

سينظر أحد أعضاء فريق إدارة الرعاية (ممرضة أو أخصائي اجتماعي سريري مرخص أو منسق دعم سريري أو صيدلي) في الاستبيان الخاص بك. سيتصلون بك للتحدث عن احتياجاتك ومساعدتك على فهم مزايك.

سيتم إرسال استبيان جديد لك كل عام أو إذا تغيرت حالة صحتك.

إذا لم نحصل على استبيانك، فسنواصل معك للمساعدة في التأكد من اكتماله. إذا كنت تريد منا أن نرسل لك استبيانًا، فيمكنك الاتصال بخدمة عملاء Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472، وسنرسل لك واحدًا.

قد تتم مشاركة الاستبيان الخاص بك مع طبيبك أو مقدمي الرعاية الآخرين. ستطلب خطة Trillium Community Health Plan إذنك قبل مشاركة الاستبيان مع مقدمي الخدمة.

الوقاية مهمة

نريد الوقاية من المشاكل الصحية قبل حدوثها. يمكنك جعل هذا جزءًا مهمًا من رعايتك. يرجى الحصول على فحوصات صحية وفحوصات الأسنان منتظمة لمعرفة ما يحدث لصحتك.

بعض الأمثلة على الخدمات الوقائية:

- لقاحات للأطفال والبالغين
- فحوصات الأسنان وتنظيفها
- صور الثدي الشعاعية (الأشعة السينية للثدي) للنساء
- الحمل ورعاية حديثي الولادة
- الفحوصات السنوية للنساء
- فحوصات البروستاتا للرجال
- الفحوصات السنوية
- فحوصات الأطفال الأصحاء

الفم السليم يحافظ أيضًا على صحة قلبك وجسمك.

إذا كان لديك أي أسئلة، يرجى الاتصال بنا على 877-600-5472، أو 877-600-5473 TTY.

كيف تقرر ولاية أوريغون ما سيغطيه برنامج OHP.

تتوفر العديد من الخدمات لك كعضو في OHP. تعتمد الطريقة التي تقرر بها ولاية أوريغون الخدمات التي يجب دفع ثمنها على قائمة الخدمات الصحية ذات الأولوية. تتكون هذه القائمة من حالات طبية مختلفة (تسمى التشخيصات) وأنواع الإجراءات التي تعالج الحالات. وتعمل مجموعة من الخبراء الطبيين والمواطنين العاديين معاً لوضع القائمة. تسمى هذه المجموعة لجنة مراجعة الأدلة الصحية في ولاية أوريغون (Health Evidence Review Commission, HERC). ويعينهم حاكم الولاية.

تحتوي القائمة على مجموعات من جميع الحالات وعلاجاتها. وتسمى هذه أزواج الحالة/العلاج.

يتم تصنيف أزواج الحالة/العلاج في القائمة حسب مدى خطورة كل حالة ومدى فعالية كل علاج. لا يتم تغطية جميع أزواج الحالات والعلاج من قبل OHP. وهناك نقطة توقف في القائمة تسمى "الخط". يتم تغطية الأزواج فوق الخط وأما الأزواج تحت الخط لا يتم تغطيتهم. بعض الحالات والعلاجات فوق الخط لها قواعد معينة.

تعرف على المزيد حول قائمة الأولويات من خلال رابط:

www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/prioritized-list.aspx

الحصول على الموافقة، وتسمى أيضاً إذن مسبق (PA).

تحتاج بعض الخدمات إلى موافقة قبل أن تتمكن من الحصول عليها. يُعرف هذا باسم "الإذن المسبق (PA)" أو "الموافقة المسبقة". يعمل مقدم الرعاية الخاص بك مع Trillium Community Health Plan لطلب الموافقة المسبقة على الخدمة. إذا كانت لديك أي أسئلة حول الموافقة المسبقة على الخدمة، فاتصل بخدمة عملاء Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472.

قد لا تحصل على الخدمة إذا لم تتم الموافقة عليها. نقوم بمراجعة طلبات PA بالسرعة التي تتطلبها حالتك الصحية. يتم اتخاذ معظم القرارات في غضون 14 يوماً. في بعض الأحيان قد نستغرق ما يصل إلى 28 يوماً لاتخاذ قرار. يحدث هذا فقط عندما ننتظر المزيد من المعلومات. إذا شعرت أنت أو مقدم الخدمة الخاص بك باتباع الإطار الزمني القياسي يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر، فيمكننا اتخاذ قرار "تصريح عاجل للخدمة". عادة ما يتم اتخاذ قرارات الخدمة العاجلة في غضون 72 ساعة، ولكن قد يكون هناك تمديد لمدة 14 يوماً. لديك الحق في تقديم شكوى إذا كنت لا توافق على قرار التمديد. راجع الصفحة 87 لمعرفة كيفية تقديم شكوى.

لا يلزمك الحصول على أي موافقة على خدمات الطوارئ أو الخدمات العاجلة أو خدمات الرعاية اللاحقة في حالات الطوارئ. انظر الصفحة 67 لمعرفة المزيد عن خدمات الطوارئ.

إحالات مقدمي الخدمات والإحالات الذاتية.

للحصول على بعض الخدمات، ستحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP). الإحالة هي أمر مكتوب من مقدم الرعاية الخاص بك يشير إلى الحاجة إلى خدمة.

إذا لم يتمكن مقدم الرعاية الأولية الخاص بك من تقديم الخدمات التي تحتاجها، فيمكنه إحالتك إلى أخصائي. إذا لم يكن هناك أخصائي قريب من المكان الذي تعيش فيه أو يعمل مع خطة Trillium Community Health Plan (يسمى أيضاً تابع للشبكة)، قد تضطر إلى العمل مع فريق تنسيق الرعاية للعثور على الرعاية خارج الشبكة. لا توجد تكلفة إضافية إذا حدث ذلك.

في كثير من الأحيان يمكن لمقدم الرعاية الأولية الخاص بك أداء الخدمات التي تحتاجها. إذا كنت تعتقد أنك قد تحتاج إلى إحالة إلى أخصائي الرعاية الصحية، اسأل مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. لا تحتاج إلى إحالة إذا كنت تواجه حالة طارئة ولا يمكنك الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. لا تتطلب بعض الخدمات إحالة من مقدم الرعاية الخاص بك. وهذا ما يسمى بالإحالة الذاتية. تعني الإحالة

الذاتية أنه يمكنك البحث في دليل مقدمي الخدمات للعثور على نوع مقدم الرعاية الذي ترغب في رؤيته. يمكنك الاتصال بمقدم الرعاية هذا لإعداد زيارة دون إحالة من مقدم الخدمة الخاص بك. تعرف على المزيد حول دليل مقدمي الخدمات في الصفحة 40.

سواء كنت تستطيع الإحالة الذاتية أو تحتاج إلى إحالة لرؤية أخصائي، فقد لا تزال بحاجة إلى موافقة مسبقة على الخدمة. تحدث مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك أو اتصل بخدمة العملاء إذا كانت لديك أسئلة حول ما إذا كنت بحاجة إلى موافقة مسبقة للحصول على خدمة.

الوصول المباشر.

لديك "وصول مباشر" إلى مقدمي الخدمات عندما لا تحتاج إلى إحالة أو موافقة مسبقة على الخدمة. لديك دائمًا إمكانية الوصول المباشر إلى خدمات الطوارئ والعاجلة. راجع المخططات أدناه للحصول على الخدمات التي تمثل وصولاً مباشرًا ولا تحتاج إلى إحالة أو موافقة مسبقة.

مزاي الرعاية الصحية البدنية.

انظر أدناه للحصول على قائمة بالمزايا الطبية المتاحة لك مجانًا. انظر إلى عمود "المبلغ والمدة والنطاق" لمعرفة عدد المرات التي يمكنك فيها الحصول على كل خدمة مجانًا. ستتنسق خطة Trillium Community Health Plan الخدمات مجانًا إذا كنت بحاجة إلى مساعدة.

الخدمة	مقدار المزايا ومدتها ونطاقها	الإحالة أو الموافقة المسبقة المطلوبة؟
الوخز الإبري	تغطية 8 زيارات في السنة التقويمية دون الحصول على إذن.	يلزم الحصول على إذن بعد 8 زيارات. الإحالة غير مطلوبة.
خدمات تنسيق الرعاية	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	غير مطلوبة
خدمات إدارة الحالة	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	غير مطلوبة
المعالج اليدوي	تغطية 8 زيارات في السنة التقويمية دون الحصول على إذن.	يلزم الحصول على إذن بعد 8 زيارات. الإحالة غير مطلوبة.
خدمات الرعاية المريحة وخدمات رعاية المحتضرين	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	غير مطلوبة
معدات طبية معمرة وفيما يلي بعض الأمثلة: المستلزمات الطبية (بما في ذلك المستلزمات المتعلقة بداء السكري) والأجهزة الطبية والأطراف الاصطناعية وتقويم العظام	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	تتطلب تصريحًا مسبقًا. الإحالة غير مطلوبة.
خدمات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج (Early & Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT)	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	الإحالة مطلوبة

الخدمة	مقدار المزايا ومدتها ونطاقها	الإحالة أو الموافقة المسبقة المطلوبة؟
النقل الطبي في حالات الطوارئ	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	غير مطلوبة
خدمات الطوارئ	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	الوصول المباشر (لا يلزم الإحالة أو الموافقة)
خدمات تنظيم الأسرة ومن الأمثلة على ذلك: تحديد النسل والفحوصات السنوية.	لا يوجد قيود.	الوصول المباشر (لا يلزم الإحالة أو الموافقة)
فحص المخاطر الصحية لتنسيق الرعاية المكثفة	لا يوجد قيود.	لا توجد إحالة مطلوبة. قد تحتاج إلى موافقة مسبقة.
الخدمات السمعية وفيما يلي بعض الأمثلة: علم السمع والمعينات السمعية	تستند القيود إلى إرشادات OHP. اتصل بـ Trillium للحصول على التفاصيل.	تتطلب تصريحاً مسبقاً
الخدمات الصحية المنزلية	تستند القيود إلى إرشادات OHP. اتصل بـ Trillium للحصول على التفاصيل.	تتطلب تصريحاً مسبقاً
خدمات المرضى الداخليين بالمستشفى	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	لا توجد إحالة مطلوبة. قد تحتاج إلى موافقة مسبقة.
خدمات تنسيق الرعاية المكثفة (ICC)	لا يوجد قيود.	الوصول المباشر (لا يلزم الإحالة أو الموافقة)
خدمات المترجمين الفوريين	لا يوجد قيود. راجع الصفحة 4 لمزيد من المعلومات	غير مطلوبة
الخدمات المعملية/المخبرية:		
سحب الدم	لا يوجد قيود.	الإحالة مطلوبة. التصريح غير مطلوب
أشعة سينية	لا يوجد قيود.	الإحالة مطلوبة. التصريح غير مطلوب
المسح بالتصوير المقطعي المحوسب (CT)	لا يوجد قيود.	تتطلب تصريحاً مسبقاً. الإحالة غير مطلوبة
التصوير بالرنين المغناطيسي	لا يوجد قيود.	تتطلب تصريحاً مسبقاً. الإحالة غير مطلوبة
خدمات الأمومة:		
زيارات ما قبل الولادة مع مقدم الرعاية	لا يوجد قيود.	غير مطلوبة

الخدمة	مقدار المزايا ومدتها ونطاقها	الإحالة أو الموافقة المسبقة المطلوبة؟
رعاية ما بعد الولادة (الرعاية التي تحصلين عليها بعد ولادة طفلك)	لا يوجد قيود.	غير مطلوبة
خدمات الرؤية الروتينية	متوفر للأعضاء الحوامل والأطفال الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا أو أقل	غير مطلوبة
المساعدة في الرضاعة الطبيعية، بما في ذلك مضخات الثدي	اتصل Trillium لمزيد من التفاصيل	غير مطلوبة
المخاض والولادة	يرجى إخبار Trillium و Oregon Health Authority بوقت الحمل ومتى انتهى الحمل. ستحتاج إلى التقدم بطلب للحصول على OHP لطفلك. ولا تدفع Trillium أجور الولادات المنزلية بل يدفعها OHA.	غير مطلوبة
النقل من أجل الحصول على الرعاية. كما تُسمى خدمات النقل الطبي لغير حالات الطوارئ (Non-Emergent Medical Transportation, NEMT)	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	غير مطلوبة
خدمات المستشفى للمرضى الخارجيين، وفيما يلي بعض الأمثلة: العلاج الكيميائي والإشعاع وإدارة الألم	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	غير مطلوبة
الخدمات الصيدلانية (الأدوية الموصوفة)	تتوفر العديد من الأدوية ولكن ليس جميعها متاحة بوصفة طبية من مقدم الرعاية. يمكن العثور على قائمة كاملة في قائمة الأدوية المفضلة لخطة Oregon Health Plan الخاصة بنا.	لا توجد تكلفة للأدوية المغطاة. تتولى الولاية إدارة أدوية الصحة العقلية. تختلف عمليات المشاركة في السداد مقابل هذه الأدوية. قد تتطلب بعض الأدوية ترخيصًا بالإضافة إلى وصفة طبية
أخصائيو الصحة البدنية لذوي الاحتياجات الصحية الخاصة الذين يتلقون خدمات تنسيق الرعاية المكثفة (Intensive Care Coordination, ICC) و الخدمات والدعم طويل الأجل (Long term services and supports, LTSS).	الموافقة بناءً على إرشادات OHP. اتصل بـ Trillium للحصول على التفاصيل	الوصول المباشر (لا يلزم الإحالة أو الموافقة)

الخدمة	مقدار المزايا ومدتها ونطاقها	الإحالة أو الموافقة المسبقة المطلوبة؟
العلاج الطبيعي العلاج المهني علاج النطق	تغطي 30 زيارة في السنة دون الحصول على إذن	الإحالة مطلوبة. يلزم الحصول على إذن بعد 30 زيارة
الأدوية المقررة بوصفة طبية	تتوفر العديد من الأدوية ولكن ليس جميعها متاحة بوصفة طبية من مقدم الرعاية. يمكن العثور على قائمة كاملة في قائمة الأدوية المفضلة لخطة Oregon Health Plan الخاصة بنا.	لا توجد تكلفة للأدوية المغطاة. تتولى الولاية إدارة أدوية الصحة العقلية. تختلف عمليات المشاركة في السداد مقابل هذه الأدوية. قد تتطلب بعض الأدوية ترخيصًا بالإضافة إلى وصفة طبية
الخدمات الوقائية ومن الأمثلة على ذلك: الفحوصات البدنية ورعاية الطفل واللقاحات وصحة المرأة (تصوير الثدي بالأشعة وفحص أمراض النساء وما إلى ذلك)، والفحوصات (السرطان وما إلى ذلك)، والوقاية من مرض السكري والمشورة الغذائية وخدمات الإقلاع عن التدخين وما إلى ذلك.	كما هو موصى به	غير مطلوبة
زيارات مقدم الرعاية الأولية	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	الوصول المباشر (لا يلزم الإحالة أو الموافقة)
فحوصات الاعتداء الجنسي	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	الوصول المباشر (لا يلزم الإحالة أو الموافقة)
الخدمة	مقدار المزايا ومدتها ونطاقها	الإحالة أو الموافقة المسبقة المطلوبة؟
خدمات الأخصائيين	كما هو موصى به	بالنسبة لأولئك الذين لديهم احتياجات رعاية صحية خاصة يتلقون خدمات تنسيق الرعاية المكثفة (Intensive Care Coordination, ICC) أو الخدمات والدعم طويل الأجل (Long term services and supports, LTSS): لا توجد إحالة مطلوبة. قد تحتاج إلى موافقة مسبقة.
العمليات الجراحية	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	تتطلب تصريحًا مسبقًا
خدمات الرعاية الصحية عن بُعد وفيما يلي بعض الأمثلة: الخدمات الطبية عن بعد والزيارات الافتراضية وزيارات البريد الإلكتروني	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	غير مطلوبة

الخدمة	مقدار المزايا ومدتها ونطاقها	الإحالة أو الموافقة المسبقة المطلوبة؟
خدمات عمال الصحة التقليديين (Traditional Health Worker , THW)	لا يوجد قيود.	لا توجد إحالة مطلوبة. قد تحتاج إلى موافقة مسبقة.
خدمات الرعاية العاجلة	لا يوجد قيود عند الضرورة الطبية	الوصول المباشر (لا يلزم الإحالة أو الموافقة)
خدمات الإبصار:		
فحوصات العين	متوفر للأعضاء الحوامل والأطفال الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا أو أقل	الإحالة مطلوبة. التصريح غير مطلوب.
النظارات	متوفر للأعضاء الحوامل والأطفال الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا أو أقل	الإحالة مطلوبة. التصريح غير مطلوب.
الفحوصات الطبية للعين	عدد الزيارات بناءً على موافقة الخطة	الإحالة مطلوبة. التصريح غير مطلوب.
خدمات صحة المرأة (بالإضافة إلى مقدم الرعاية الأولية) PCP للرعاية الروتينية والوقائية	كما هو موصى به	الوصول المباشر (لا يلزم الإحالة أو الموافقة)
الخدمات الالتفافية	كما هو موصى به	الوصول المباشر (لا يلزم الإحالة أو الموافقة)

الجدول أعلاه ليس قائمة كاملة بالخدمات التي تحتاج إلى موافقة مسبقة. إذا كانت لديك أسئلة حول الموافقات المسبقة، فيرجى الاتصال بخدمة عملاء التابعة لـ Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472.

مزاي رعاية الصحة الذهنية

انظر أدناه للحصول على قائمة بالمزايا الصحية السلوكية المتاحة لك مجاناً. انظر إلى عمود "المبلغ والمدة والنطاق" لمعرفة عدد المرات التي يمكنك فيها الحصول على كل خدمة مجاناً. ستنسق خطة Trillium Community Health Plan الخدمات مجاناً إذا كنت بحاجة إلى مساعدة.

الخدمة	مقدار المزايا ومدتها ونطاقها	الإحالة أو الموافقة المسبقة المطلوبة؟
العلاج المجتمعي التأكيدي (Assertive Community Treatment, ACT)	لا يوجد قيود.	الإحالة مطلوبة. التصريح غير مطلوب.
العلاج الصحي السلوكي المكثف في المنزل (Intensive In-home Behavioral Health Treatment, IIBHT)	لا يوجد قيود.	الإحالة مطلوبة. التصريح غير مطلوب.
تقييم الصحة السلوكية وخدمات التقييم	لا يوجد قيود.	الإحالة مطلوبة. التصريح غير مطلوب.
خدمات العلاج النفسي الصحي السلوكي (Psychiatric Residential Treatment Service, PRTS)	تستند القيود إلى إرشادات OHP. اتصل بـ Trillium للحصول على التفاصيل	تتطلب تصريحاً مسبقاً. الإحالة غير مطلوبة.
خدمات الصحة السلوكية التي يقدمها المرضى الخارجيون والأقران من مقدم خدمة تابع للشبكة	لا يوجد قيود.	الوصول المباشر (لا يلزم الإحالة أو الموافقة)
الأدوية المقررة بوصفة طبية (خاصة بالصحة السلوكية)	لا يوجد قيود.	لا توجد تكلفة للأدوية المغطاة. تتولى الولاية إدارة أدوية الصحة العقلية. تختلف عمليات المشاركة في السداد مقابل هذه الأدوية.
خدمات الأخصائيين	تستند القيود إلى إرشادات OHP. اتصل بـ Trillium للحصول على التفاصيل	بالنسبة لأولئك الذين لديهم احتياجات رعاية صحية خاصة يتلقون خدمات تنسيق الرعاية المكثفة (Intensive Care Coordination, ICC) أو الخدمات والدعم طويل الأجل (Long term services and supports, LTSS): لا توجد إحالة مطلوبة. قد تحتاج إلى موافقة مسبقة.

الجدول أعلاه ليس قائمة كاملة بالخدمات التي تحتاج إلى موافقة مسبقة. إذا كانت لديك أسئلة حول الموافقات المسبقة، فيرجى الاتصال بخدمة عملاء التابعة لـ Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472.

مزاياء علاج تعاطي مواد الإدمان

انظر أدناه للحصول على قائمة بمزاياء علاج تعاطي مواد الإدمان المتاحة لك مجاناً. انظر إلى عمود "المبلغ والمدة والنطاق" لمعرفة عدد المرات التي يمكنك فيها الحصول على كل خدمة مجاناً. ستنسق خطة Trillium Community Health Plan الخدمات مجاناً إذا كنت بحاجة إلى مساعدة.

الخدمة	مقدار المزايا ومدتها ونطاقها	الإحالة أو الموافقة المسبقة المطلوبة؟
العلاج المجتمعي التأكيدي	لا يوجد قيود.	الإحالة مطلوبة. لا تتطلب تصريحاً مسبقاً.
اضطراب تعاطي المواد المخدرة للمرضى الداخليين الخدمات السكنية وخدمات التخلص من السموم	تستند القيود إلى إرشادات OHP. اتصل بـ Trillium للحصول على التفاصيل	تتطلب تصريحاً مسبقاً. لا توجد إحالة مطلوبة.
علاجاً مدعوماً بالأدوية (Medication Assisted Treatment, MAT) لعلاج الاضطرابات الناجمة عن تعاطي المواد المخدرة (Substance Use Disorder, SUD)	يلزم الحصول على تصريح مسبق بعد أول 30 يوماً	لا يلزم الحصول على موافقة مسبقة لأول 30 يوماً من العلاج. قد يتطلب إحالة.
خدمات العلاج الخارجي لاضطرابات تعاطي المواد المخدرة (SUD)	لا يوجد قيود.	الوصول المباشر (لا يلزم الإحالة أو الموافقة)

الجدول أعلاه ليس قائمة كاملة بالخدمات التي تحتاج إلى موافقة مسبقة. إذا كانت لديك أسئلة حول الموافقات المسبقة، فيرجى الاتصال بخدمة عملاء التابعة لـ Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472.

مزاي الأسنان.

يتمتع جميع أعضاء خطة Oregon Health Plan بتغطية خاصة بالأسنان. تغطي OHP عمليات التنظيف السنوية والأشعة السينية والحشوات والخدمات الأخرى التي تحافظ على صحة أسنانك.

الأسنان الصحية مهمة في أي عمر. فيما يلي بعض الحقائق المهمة حول رعاية الأسنان:

- إن الأسنان الصحية تحافظ على صحة قلبك وجسمك أيضًا.
- يجب أن ترى طبيب الأسنان الخاص بك مرة واحدة في السنة.
- عندما تكونين حاملاً، فإن الحفاظ على صحة أسنانك ولثتك يمكن أن يحمي صحة طفلك.
- يمكن أن يساعدك إصلاح مشاكل الأسنان في التحكم في نسبة السكر في الدم.
- يجب أن يخضع الأطفال لأول فحص للأسنان قبل سن 1 عامًا.

يرجى الاطلاع على الجدول أدناه لمعرفة خدمات طب الأسنان التي يتم تغطيتها.

إن جميع الخدمات المغطاة مجانية. يتم تغطية هذه طالما يقول مقدم الرعاية أنك بحاجة إلى الخدمات. انظر إلى عمود "المبلغ والمدة والنطاق" لمعرفة عدد المرات التي يمكنك فيها الحصول على كل خدمة مجانًا.

في بعض الأحيان قد تحتاج إلى رؤية أخصائي. خدمات طب الأسنان الشائعة التي يجب إحالتها إلى أخصائي هي:

- جراحة الفم
- المستشفى أو مركز الجراحة
- قنوات الجذر
- مشاكل اللثة
- التخدير داخل العيادة

الخدمات المغطاة	مقدار المزايا ومدتها ونطاقها (يشير إلى مثال على المزايا المغطاة)	الإحالة أو الموافقة المسبقة مطلوبة؟ (يشير إلى مثال على المزايا المغطاة)
رعاية الأسنان الطارئة والعاجلة (ألم شديد أو عدوى، نزيف أو تورم، إصابات في الأسنان أو اللثة)	لا يوجد قيود	لا توجد إحالة أو موافقة مطلوبة
مزاي للأعضاء الحوامل وأولئك الذين تقل أعمارهم عن 21 سنة		
الفحوصات الفموية	مرتين في السنة	موافقة مسبقة غير مطلوبة. الإحالة مطلوبة إذا لم يكن لديك طبيب أسنان للرعاية الأولية (Primary Care Dentist, PCD).
منظفات الفم	مرتين في السنة	
المعالجة بالفلوريد	مرتين في السنة	
التصوير بالأشعة السينية للفم	مرة كل عام	

مواد إغلاق أو ختام	من هم أقل من 16 عامًا. على أسنان الجزء الخلفي للبالغين مرة واحدة كل 5 سنوات	
الحشوات	حسب الحاجة	
أطقم الأسنان الجزئية	مرة واحدة كل 5 سنوات	قد يلزم الحصول على موافقة مسبقة. الإحالة مطلوبة إذا لم يكن لديك طبيب أسنان للرعاية الأولية (Primary Care Dentist, PCD).
أطقم الأسنان الكاملة	مرة واحدة كل 10 سنوات	قد يلزم الحصول على موافقة مسبقة. الإحالة مطلوبة إذا لم يكن لديك طبيب أسنان للرعاية الأولية (Primary Care Dentist, PCD).
تيجان	بعض الأسنان الأمامية العلوية والسفلية. 4 تيجان كل 7 سنوات.	قد يلزم الحصول على موافقة مسبقة. الإحالة مطلوبة إذا لم يكن لديك طبيب أسنان للرعاية الأولية (Primary Care Dentist, PCD).
الخلع	حسب الحاجة	قد تكون هناك حاجة إلى موافقة مسبقة. الإحالة مطلوبة إن لم يكن طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) الخاص بك.
علاج قناة الجذر	غير مغطى للأضرار الثالثة (ضرس العقل). الأعضاء الحوامل لديهم مزايا مغطاة على الأضرار الأولى.	لا يلزم الحصول على موافقة مسبقة للأسنان الأمامية والأسنان الطواحن. قد تكون هناك حاجة إلى موافقة مسبقة على الأضرار. الإحالة مطلوبة إذا لم يكن لديك طبيب أسنان للرعاية الأولية (Primary Care Dentist, PCD).
مزايا للبالغين (غير الحوامل، أكبر من 21 سنة)		
الفحوصات الفموية	مرة كل عام	موافقة مسبقة غير مطلوبة. الإحالة مطلوبة إذا لم يكن لديك طبيب أسنان للرعاية الأولية (Primary Care Dentist, PCD).
منظفات الفم	مرة كل عام	
المعالجة بالفلوريد	مرة كل عام	
التصوير بالأشعة السينية للفم	مرة كل عام	
مواد إغلاق أو ختام	غير مغطاة	
الحشوات	حسب الحاجة	

أطقم الأسنان الجزئية	مرة واحدة كل 5 سنوات	قد يلزم الحصول على موافقة مسبقة. الإحالة مطلوبة إذا لم يكن لديك طبيب أسنان للرعاية الأولية (Primary Care Dentist, PCD).
أطقم الأسنان الكاملة	مرة واحدة كل 10 سنوات	موافقة مسبقة غير مطلوبة. الإحالة مطلوبة إذا لم يكن لديك طبيب أسنان للرعاية الأولية (Primary Care Dentist, PCD).
تيجان	غير مغطاة	
الخلع	حسب الحاجة	موافقة مسبقة غير مطلوبة. الإحالة مطلوبة إذا لم يكن لديك طبيب أسنان للرعاية الأولية (Primary Care Dentist, PCD).
علاج قناة الجذر	فقط على الأسنان الأمامية والأسنان الطواحن.	موافقة مسبقة غير مطلوبة. الإحالة مطلوبة إذا لم يكن لديك طبيب أسنان للرعاية الأولية (Primary Care Dentist, PCD).

الجدول أعلاه ليس قائمة كاملة بالخدمات التي تحتاج إلى موافقة مسبقة. إذا كانت لديك أسئلة حول الموافقات المسبقة، فيرجى الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472.

الخدمات التي تدفع OHP مقابلها.

خطة Trillium Community Health Plan تدفع مقابل رعايتك، ولكن هناك بعض الخدمات التي لا ندفع ثمنها. ولا تزال هذه الخدمات مغطاة وسيتم دفعها من قبل برنامج الرسوم مقابل الخدمة التابع لخطة Oregon Health Plan. في بعض الأحيان تسمى CCOs هذه الخدمات بالمزايا "غير مغطاة". هناك نوعان من الخدمات التي تدفع OHP مقابلها مباشرة:

1. الخدمات التي تحصل من خلالها على تنسيق الرعاية من خطة Trillium Community Health Plan.
2. الخدمات التي تحصل فيها على تنسيق الرعاية من OHP.

الخدمات من خلا تنسيق رعاية Trillium Community Health Plan.

لا تزال خطة Trillium Community Health Plan تمنحك تنسيق الرعاية لبعض الخدمات. يعني تنسيق الرعاية أنك ستحصل على نقل مجاني من إدارة النقل الطبي (Medical Transportation Management, MTM) للخدمات المغطاة وأنشطة الدعم وأي موارد معتمدة تحتاجها للخدمات غير المغطاة.

ستقوم خطة Trillium Community Health Plan بتنسيق رعايتك للخدمات التالية:

- تشمل خدمات الولادة المجتمعية المخططة (Planned Community Birth, PCB) الرعاية قبل الولادة وبعدها للأشخاص الذين يعانون من محاطر الحمل منخفضة على النحو الذي تحدده شعبة الأنظمة الصحية التابعة لـ OHA. تتحمل OHA مسؤولية توفير خدمات PCB الأولية والدفع مقابلها، بما في ذلك على الأقل، للأعضاء المعتمدين لخدمات PCB، والتقييم الأولي لحديثي الولادة، واختبار فحص بقع الدم لحديثي الولادة، بما في ذلك مجموعة أدوات الفحص، ورعاية المخاض والولادة، والزيارات السابقة للولادة والرعاية اللاحقة لما بعد الولادة.
- الخدمات والدعم طويل الأجل (Long term services and supports, LTSS) التي لا تدفعها خطة Trillium Community Health Plan
- Family Connects Oregon services

- مساعدة الأعضاء في الحصول على خدمات الصحة السلوكية. ومن الأمثلة على هذه الخدمات ما يلي:
 - أدوية معينة لبعض الحالات الصحية السلوكية
 - الدفع للمجموعة العلاجية بالمنزل للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا
 - الرعاية النفسية طويلة الأجل (الصحة السلوكية) للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أكثر
 - الرعاية الشخصية في دور التبني للكبار للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أكثر.
 - الرعاية النفسية للمرضى الداخليين والمقيمين للشباب الذين يبلغون من العمر 17 عامًا أو أقل
- وخدمات أخرى

لمزيد من المعلومات أو للحصول على قائمة كاملة حول هذه الخدمات، اتصل بإدارة الرعاية على الرقم 877-600-5472 أو خدمة العملاء على الرقم 877-600-5472.

الخدمات التي تدفعها OHP وتوفر تنسيق الرعاية. ستقوم OHP بتنسيق رعايتك للخدمات التالية:

- الانتحار بمساعدة الطبيب بموجب قانون ولاية أوريغون للموت بكرامة
- خدمات الرعاية المريحة (المحتضرين) للأعضاء الذين يعيشون في مرافق الرعاية التمريضية الحاذقة
- الخدمات المدرسية التي يتم توفيرها بموجب قانون تعليم الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة (Individuals with Disabilities Education Act, IDEA). للأطفال الذين يحصلون على الخدمات الطبية في المدرسة، مثل علاج النطق.
- الفحص الطبي لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً لبرنامج الدعم أو تخطيط الحالات
- الخدمات المقدمة للأعضاء الطبيين المعفيين كمواطنين أو تغطية CWM Plus-CHIP قبل الولادة لـ CWM
- إجراء إنهاء الحمل
- وخدمات أخرى

اتصل بفريق تنسيق رعاية KEPRO التابع لـ OHP على الرقم 800-562-4620 للحصول على مزيد من المعلومات والمساعدة في هذه الخدمات.

لا يزال بإمكانك الحصول على نقل مجاني من إدارة النقل الطبي (Medical Transportation Management, MTM) لأي من هذه الخدمات. انظر الصفحة 54 للحصول على مزيد من المعلومات. اتصل بإدارة النقل الطبي (Medical Transportation Management, MTM) على الرقم 877-583-1552 لتحديد موعد النقل. مستخدمو TTY، يرجى الاتصال بالرقم 711.

أعضاء برنامج Veterans and Compact of Free Association (COFA) Dental Program

إذا كنت عضوًا في برنامج Veterans Dental Program أو COFA Dental Program، فإن خطة Trillium Community Health Plan تقدم فقط مزايا طب الأسنان والنقل المجاني لمواعيد طب الأسنان.

لا توفر OHP و Trillium Community Health Plan الوصول إلى خدمات الصحة البدنية أو الصحة السلوكية أو النقل المجاني لهذه الخدمات، وهي خدمات غير مغطاة دون تنسيق الرعاية.

إذا كانت لديك أسئلة تتعلق بالتغطية والمزايا المتاحة، اتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472.

الاعتراضات الأخلاقية أو الدينية.

لا تقيد Trillium Community Health Plan من الخدمات بناءً على اعتراضات أخلاقية أو دينية.

الوصول إلى الرعاية التي تحتاج إليها.

الوصول يعني أنه يمكنك الحصول على الرعاية التي تحتاجها. يمكنك الحصول على الرعاية بطريقة تلبي احتياجاتك الثقافية واللغوية. إذا لم تعمل خطة Trillium Community Health Plan مع مقدم رعاية يلبي احتياجات الوصول الخاصة بك، فيمكنك الحصول على هذه الخدمات خارج الشبكة. تتأكد خطة Trillium Community Health Plan من أن الخدمات قريبة من المكان الذي تعيش فيه أو قريبة من المكان الذي تريد الرعاية فيه. وهذا يعني أن هناك ما يكفي من مقدمي الخدمات في المنطقة وهناك أنواع مختلفة من مقدمي الخدمات لتختار من بينها.

نحن ننتفع شبكتنا من مقدمي الخدمات للتأكد من حصولنا على الرعاية الأولية والرعاية المتخصصة التي تحتاجها. كما نتأكد من حصولك على جميع الخدمات المغطاة في منطقتك.

- **المنطقة الحضرية:** الوصول إلى مقدمي الخدمات على بعد 30 ميلاً، أو 30 دقيقة من المكان الذي تعيش فيه. المنطقة الحضرية تعني أنك تعيش في أو بالقرب من مدينة.
- **المنطقة الريفية:** الوصول إلى مقدمي الخدمات على بعد 60 ميلاً، أو 60 دقيقة من المكان الذي تعيش فيه. تعني المنطقة الريفية أنك لا تعيش في مدينة أو بالقرب منها.

سيؤكد مقدمو الخدمات لدينا أيضاً من حصولك على إمكانية الوصول الجسدي ووجود تسهيلات معقولة والمعدات التي يمكن الوصول إليها إذا كنت تعاني من إعاقات جسدية و/أو عقلية. تواصل بخطة Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472 لطلب التسهيلات. يتأكد مقدمو الخدمات أيضاً من أن ساعات العمل هي نفسها لأعضاء OHP والجميع.

النقل من أجل الحصول على الرعاية.

يمكنك الحصول على نقل مجاني إلى المواعيد المشمولة بالتغطية. اطلع على الصفحة 54 لمعرفة كيفية الحصول على نقل مجاني. اتصل بإدارة النقل الطبي (MTM) على الرقم 877-583-1552، لتحديد موعد النقل. مستخدمو TTY، يرجى الاتصال بالرقم 711

اختر مقدم رعاية.

لديك الحق في اختيار مقدم الرعاية الخاص بك ومن أين تحصل على الرعاية الصحية الخاصة بك. يمكنك الاختيار من قائمة مقدمي الخدمات الذين يعملون مع Trillium Community Health Plan. وتسمى قائمة مقدمي الخدمات دليل مقدمي خدمات Trillium Community Health Plan. تعرف على المزيد حول الدليل في الصفحة 40.

ساعد في تنظيم رعايتك.

يعني تنسيق الرعاية أنك ستحصل على المساعدة لتحديد موعد زيارتك والحصول على الدعم والموارد. تعرف على المزيد حول تنسيق الرعاية في الصفحة 42 أو اتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472.

معرفة كم من الوقت يستغرق للحصول على الرعاية.

نحن نعمل مع مقدمي الرعاية للتأكد من أنك ستتم رؤيتك أو علاجك أو إحالتك خلال الأوقات المذكورة أدناه:

نوع الرعاية	الإطار الزمني
الصحة البدنية	
المواعيد العادية	خلال 4 أسابيع
الرعاية العاجلة	في غضون 72 ساعة أو كما هو موضح في الفحص الأولي.
الرعاية في حالات الطوارئ	على الفور أو الإحالة إلى قسم الطوارئ حسب حالتك.
العناية بالفم والأسنان للأطفال وغير الحوامل	
المواعيد المنتظمة لفحص صحة الأسنان	في غضون 8 أسابيع ما لم يكن هناك سبب سريري للانتظار لفترة أطول.
رعاية صحة الأسنان العاجلة	في حدود أسبوعين.
الخدمات الطارئة للأسنان	شاهد أو عولج خلال 24 ساعة
العناية بالفم والأسنان للحوامل	
رعاية صحة الأسنان الروتينية	في غضون 4 أسابيع ما لم يكن هناك سبب سريري للانتظار لفترة أطول.
رعاية صحة الأسنان العاجلة	في غضون أسبوع واحد
الخدمات الطارئة للأسنان	شاهد أو عولج خلال 24 ساعة
الصحة السلوكية	
الرعاية الصحية السلوكية الروتينية للسكان الذين ليسوا من ذوي الأولوية	التقييم في غضون 7 أيام من الطلب، مع تحديد موعد ثاني على النحو المناسب سريريًا.
الرعاية الصحية السلوكية العاجلة لجميع السكان	خلال 24 ساعة
الرعاية الصحية السلوكية المتخصصة للسكان ذوي الأولوية	
الأعضاء الحوامل وقدامى المحاربين وأسرهم والنساء اللواتي لديهن أطفال ومقدمو الرعاية غير المأجورين والأسر والأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 0-5 سنوات والأعضاء المصابون بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز أو السل والأعضاء المعرضون لخطر الإصابة بذهان النوبة الأولى والسكان الذين يعانون من I/DD	التقييم الفوري والدخول. إذا كانت الخدمات المؤقتة مطلوبة بسبب عدم وجود مقدمي الخدمات الذين يقومون بالزيارات، فيجب أن يتم العلاج على المستوى المناسب من الرعاية في غضون 120 يومًا من وضع المريض على قائمة الانتظار.
متعاطو المخدرات عن طريق الحقن الوريدي، بما في ذلك الهيروين	التقييم الفوري والدخول. يلزم قبول الخدمات في مستوى الرعاية السكنية في غضون 14 يومًا من الطلب، أو يتم وضعها في غضون 120 يومًا عند وضعها في قائمة الانتظار نظرًا لعدم توفر مقدمي خدمات.
اضطراب تعاطي المواد الأفيونية	التقييم والدخول في غضون 72 ساعة
العلاج بالاستعانة بالأدوية الطبية	في أقرب وقت ممكن، ولكن ليس أكثر من 72 ساعة للتقييم والدخول.

بالنسبة لخدمات الرعاية الصحية السلوكية المتخصصة إذا لم يكن هناك غرفة أو مكان متاح:

- سيتم وضعك على قائمة الانتظار.
- سيكون لديك خدمات أخرى تعطى لك في غضون 72 ساعة.
- ستكون هذه الخدمات مؤقتة حتى تكون هناك غرفة أو مكان متاح.

إذا كانت لديك أي أسئلة حول الوصول إلى الرعاية، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472.

آراء ثانية.

لديك الحق في الحصول على رأي ثانٍ حول حالتك أو علاجك. إن الآراء الثانية مجانية. إذا كنت ترغب في الحصول على رأي ثانٍ ، فاتصل بخدمة عملاء Trillium Community Health Plan وأخبرنا أنك تريد مقابلة مقدم رعاية آخر.

إذا لم يكن هناك مقدم رعاية مؤهل داخل شبكتنا وتريد رؤية مقدم رعاية خارج شبكتنا للحصول على رأيك الثاني، فاتصل بخدمة عملاء Trillium Community Health Plan للحصول على المساعدة. سنرتب موعد الرأي الثاني مجاً لك.

مقدمو الرعاية الأولية (PCP)

مقدم الرعاية الأولية هو من ستراه للزيارات المنتظمة والوصفات الطبية والرعاية. يمكنك اختيار واحد، أو يمكننا مساعدتك في اختيار واحد.

يمكن لمقدمي الرعاية الأولية (PCPs) أن يكونوا أطباء وممرضين ممارسين وأكثر من ذلك. لديك الحق في اختيار مقدم الرعاية الأولية تابع لشبكة خطة Trillium Community Health Plan. إذا لم تقم باختيار مقدم رعاية صحية في غضون 30 يومًا، فسنقوم خطة Trillium Community Health Plan بتعيينك في عيادة أو اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) لك. سترسل لك خطة Trillium Community Health Plan رسالة تحتوي على معلومات مقدم الرعاية الخاص بك.

مقدمو الخدمات التابعين للشبكة

تعمل خطة Trillium Community Health Plan مع بعض مقدمي الخدمات، ولكن ليس جميعهم. يُطلق على مقدمي الخدمات الذين نعمل معهم اسم مقدمي الخدمات داخل الشبكة أو المشاركين. يُطلق على مقدمي الخدمات الذين لا نعمل معهم اسم مقدمي الخدمات خارج الشبكة. قد تتمكن من رؤية مقدمي الخدمات خارج الشبكة إذا لزم الأمر، ولكن يجب عليهم العمل مع خطة Oregon Health Plan. سيعمل مقدم الرعاية الأولية معك لمساعدتك على الحفاظ على صحتك قدر الإمكان. إنهم يتتبعون جميع احتياجاتك الأساسية والمتخصصة من الرعاية. سيقوم مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بما يلي:

- بالتعرف عليك وعلى سجلك الطبي.
- بتقديم الرعاية الطبية الخاصة بك.
- بالحفاظ على تحديث سجلاتك الطبية وفي مكان واحد.

سيحيلك مقدم الرعاية الأولية الخاص بك إلى أخصائي أو سيدخلك إلى المستشفى إذا لزم الأمر.

يجب على كل فرد من أفراد عائلتك مغطى من OHP اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP). يمكن أن يكون لكل شخص مقدم الرعاية الأولية (PCP) مختلف.

إذا لم تختَر مقدم الرعاية الأولية (PCP)، فسنختار واحدًا لك، يرجى الاتصال بخدمة العملاء إذا كنت ترغب في تغيير مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. يمكنك البدء في رؤية مقدم الرعاية الأولية (PCP) الجديد في اليوم الذي يتم فيه إجراء هذا التغيير.

لا تنس أن تسأل Trillium Community Health Plan عن طبيب أسنان ومقدم رعاية صحية نفسية وصيدلية.

يمكنك اختيار طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) من Trillium Find a Dentist على موقعنا الإلكتروني:

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/benefit-information.html أو اتصل

بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472، 877-600-5473 TTY.

يمكنك اختيار مقدم خدمات الصحة العقلية من Trillium Find a Provider على موقعنا الإلكتروني:

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/benefit-information.html

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في اختيار مقدم خدمة الصحة العقلية، فاتصل بخدمة العملاء على

الرقم TTY: 877-600-5472، 877-600-5473.

يجب أن يكون لكل فرد من أفراد عائلتك طبيب أسنان وسيكون طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD). سوف تذهب إلى طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) الخاص بك لمعظم احتياجات العناية بالأسنان الخاصة بك. سيرسل طبيب الأسنان للرعاية الأولية (PCD) الخاص بك إلى أحد المتخصصين إذا كنت بحاجة إلى الذهاب إلى أحد المتخصصين.

طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) الخاص بك هو مهم لأنه:

- هو أول جهة اتصال لك عندما تحتاج إلى رعاية الأسنان.
- يدير خدمات وعلاجات صحة الأسنان الخاصة بك.
- يرتب الرعاية المتخصصة.

تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بك

إذا كان هناك تغيير ولم يعد مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك متعاقدًا مع خطة Trillium Community Health Plan، فسنرسل إليك خطابًا قبل 30 يومًا من حدوث التغيير. إذا تم إجراء هذا التغيير بالفعل، فسنرسل إليك خطابًا في غضون 15 يومًا من التغيير.

دليل مقدمي الخدمات.

يمكنك اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) من دليل مقدمي الخدمات على: www.trilliumohp.com/find-a-provider.html. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة العملاء للحصول على المساعدة، أو لطلب نسخة ورقية من دليل مقدمي الخدمات.

فيما يلي أمثلة على المعلومات التي يمكنك العثور عليها في دليل مقدمي الخدمات:

- إذا كان مقدم الرعاية يأخذ مرضى جدد.
- نوع مقدم الرعاية (طبي، أسنان، صحة سلوكية، صيدلية، إلخ).
- كيفية التواصل معهم.
- خيارات الرعاية بالفيديو والهاتف (الرعاية الصحية عن بُعد).
- المساعدة اللغوية (بما في ذلك الترجمات التحريرية والمترجمين الفوريين).
- أماكن إقامة للأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية.

يمكنك الحصول على نسخة ورقية. يمكنك الحصول عليه بتنسيق آخر (مثل اللغات الأخرى أو الطباعة بالأحرف الكبيرة أو طريقة برايل) مجانًا. اتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472.

حدد موعدًا.

يمكنك تحديد موعد مع مقدم الرعاية الخاص بك بمجرد اختيار واحد.

يجب أن تتصل بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك عندما تحتاج إلى رعاية. سيقومون بتحديد موعد أو مساعدتك في تحديد نوع الرعاية التي تحتاجها. يمكن أن يحيلك مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أيضًا إلى خدمات أو موارد أخرى مغطاة. اتصل بهم مباشرة لتحديد موعد.

إذا كنت جديدًا عند مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، فحدد موعدًا للفحص. وبهذه الطريقة يمكنهم التعرف عليك وعلى سجلك الطبي قبل أن تواجه مشكلة أو مخاوف. سيساعدك هذا على تجنب أي تأخير في المرة الأولى التي تحتاج فيها إلى استخدام مزاياك.

قبل موعدك، اكتب:

- الأسئلة التي لديك حول مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو مقدمي الخدمات الآخرين.
- سجل المشاكل الصحية الأسرية.
- الوصفات الطبية أو الأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية أو الفيتامينات أو المكملات الغذائية التي تتناولها.

اتصل لتحديد موعد خلال ساعات العمل وأخبرهم:

- بأنك عضو في Trillium Community Health Plan.
- اسمك ورقم بطاقة عضوية خطة Trillium Community Health Plan.
- أي نوع من المواعيد تحتاج.
- إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري واللغة التي تحتاجها.

دعهم يعرفون ما إذا كنت مريضًا وتحتاج إلى رؤية شخص ما في ذلك اليوم.

يمكنك الحصول على نقل مجاني إلى موعدك. تعرّف على المزيد من المعلومات حول النقل المجاني للرعاية بك في صفحة 54.

سجل المواعيد الفائتة

حاول ألا تفوتك المواعيد. إذا كنت بحاجة إلى تفويت موعد، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك وألغيه على الفور. سيقومون بتحديد زيارة أخرى لك. إذا لم تخبر عيادة مقدم الرعاية الأولية الخاص بك مسبقًا، فقد لا يوافقون على رؤيتك مرة أخرى. لكل مقدم رعاية قواعده الخاصة حول المواعيد الفائتة. اسألهم عن قواعدهم.

احصل على مساعدة في تنظيم رعايتك من خلال تنسيق الرعاية.

يمكنك الحصول على تنسيق الرعاية من دار الرعاية الأولية التي تركز على المريض (patient-centered primary care home, PCPCH) أو مقدم الرعاية الأولية أو فريق الرعاية الأولية الآخر. يمكنك التحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك أو خدمة عملاء Trillium Community Health Plan لطلب منسق رعاية.

الغرض من هذه الخدمة هو جعل صحتك العامة أفضل. سنساعدك في معرفة احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك ومساعدتك في تحمل مسؤولية صحتك وعافيتك.

يمكنك أن تسألنا عن منسق الرعاية. يمكن لممثلك أيضًا أن يسأل عنك. اتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472 من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً TTY: 877-600-5473

العمل معًا لرعايتك.

سيعمل فريق منسق الرعاية الخاص بك عن كثب معك ومع مقدم الرعاية الخاص بك. سيربطونك بموارد الدعم المجتمعي والاجتماعي التي قد تساعدك. سيقومون بوضع خطة للتأكد من أن فريق الرعاية الخاص بك يعمل معًا لتوفير الرعاية الخاصة بك، والمتابعة بعد تلقي الرعاية الخاصة بك.

نريد أن نساعد في التأكد من أن أي شخص يقدم لك الرعاية يمكنه التركيز على مساعدتك على البقاء بصحة جيدة وتحسين صحتك. سيعمل فريق الرعاية الخاص بك معًا لإدارة وتنظيم خدماتك. سيساعد هذا في التأكد من حصولك على أفضل رعاية لاحتياجاتك.

المرضات ومديري الحالات من فريق الرعاية لديهم تدريب خاص في العديد من الظروف الصحية. يمكنهم تقديم المساعدة لكم فيما يتعلق بـ:

- السكري.
- قصور القلب.
- الربو.
- الاكتئاب.
- ارتفاع ضغط الدم.
- شروط أخرى.

فريق الرعاية هذا مستعد أيضًا لمساعدتك في الحصول على موافقاتك واحتياجاتك الأخرى. حيث يمكنهم:

- مساعدتك على فهم مزاياك وكيفية عملها.
- مساعدتك في اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP).
- تقديم الرعاية والمشورة التي من السهل اتباعها.
- مساعدتك على فهم نظام الرعاية الصحية المنسق.
- مساعدتك في الحصول على الخدمات الصحية السلوكية.
- تأكد من أن مقدمي الرعاية يتحدثون مع بعضهم البعض حول احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك.

يمكن لفريق الرعاية الخاص بك المساعدة في العثور على موارد أخرى في مجتمعك، مثل المساعدة في تلبية الاحتياجات غير الطبية. وفيما يلي بعض الأمثلة:

- سكن آمن.
- الأطعمة الصحية.
- النقل.
- التدريبات والفصول.
- دعم الأسرة، أو
- الخدمات الاجتماعية.

أعضاء مع Medicare.

يمكنك أيضًا الحصول على المساعدة بشأن مزايا OHP و Medicare. يعمل منسق الرعاية معك، ومقدمي الرعاية، و خطة Medicare Advantage الخاصة بك و/أو مقدم الرعاية الخاص بك. نحن شركاء مع هؤلاء الناس للحصول على الخدمات الاجتماعية والدعم، مثل الخدمات المجتمعية المحددة ثقافيًا.

ممثلو اتصالات الأعضاء (Member Connection Representatives, MCRs)

ممثلو اتصالات الأعضاء (MCRs) هم عاملون في مجال الصحة المجتمعية معتمدون في ولاية أوريغون ويعملون لدى Trillium.

يمكن أن يساعد MCRs في ربط الأعضاء بالخدمات المطلوبة. يمكن أن تساعدك MCRs في الوصول إلى مزاياك وتحديد المواعيد الطبية. كما يمكنهم تنسيق الاحتياجات الاجتماعية مثل الإسكان والغذاء. قد يربطونك بموارد المجتمع.

يعمل MCRs بشكل وثيق مع بيت الرعاية الطبية الأولية وفريق Trillium الداخلي. يمكنهم مقابلتك عبر الهاتف أو الفيديو أو في منزلك. يمكنهم المساعدة في أمور مثل كيفية تذكر تناول دوائك في الوقت المحدد. يمكنهم أيضًا مساعدتك في طلبات المساعدة في السكن أو التدفئة. يمكنهم أيضًا مساعدتك في العثور على العناصر من خلال الأنظمة الاجتماعية. يمكن أن توفر MCRs التدريب الصحي لمرض السكري والربو.

لدى MCRs مصادر واسعة ويعرفون مجتمعهم. إذا كنت ترغب في العمل مع MCR، يرجى الاتصال بالرقم 877-600-5472 وطلب ممثل اتصالات الأعضاء.

تنسيق الرعاية المكثفة

يمكنك الحصول على خدمات تنسيق الرعاية المكثفة (ICC) إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة. تقدم خدمات تنسيق الرعاية المكثفة (ICC) دعمًا إضافيًا لأولئك الذين يحتاجون إليها.

قد يكون بعض الأشخاص المؤهلين للحصول على خدمات تنسيق الرعاية المكثفة (ICC):

- كبار السن، أولئك الذين يعانون من ضعف السمع أو الصم أو المكفوفين أو ذوي الإحتياجات الآخرين.
- أولئك الذين لديهم احتياجات رعاية صحية عالية، أو حالات مزمنة متعددة، أو المرض العقلي المزمن والمستمر (severe and persistent mental illness, SPMI).
- الأفراد الذين يتلقون خدمات ودعم الرعاية طويلة الأجل الممولة من Medicaid (LTSS).
- أولئك الذين يخضعون للعلاج بمساعدة الدواء (medication-assisted treatment, MAT) لاضطراب تعاطي المواد المخدرة (Substance Abuse Disorder, SUD).
- الأشخاص الذين تم تشخيصهم بحمل عالي الخطورة.
- متعاطو المخدرات بالحقن الوريدي.
- أولئك الذين يتعاطون المواد المخدرة وفي حاجة إلى إدارة الانسحاب.
- شخص مصاب بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز أو مصاب بالسل.
- قدامى المحاربين وعائلاتهم.
- أولئك المعرضون لخطر الإصابة بذهان النوبات الأولى.
- الأشخاص الذين يعانون من إعاقة ذهنية ونمائية (intellectual and development disability, IDD).
- وغيرهم.

يمكن أن يساعد تنسيق الرعاية المكثفة أيضًا الأطفال على:

- العمر من 0-5 سنوات الذين يظهرون علامات مبكرة لمشاكل اجتماعية/عاطفية أو سلوكية أو الذين يعانون من اضطراب عاطفي خطير (Serious Emotional Disorder, SED).
- الذين يعانون من متلازمة الامتناع المتعلقة بحديثي الولادة
- في رعاية الأطفال.

ستقوم أنت ومنسق تنسيق الرعاية المكثفة (ICC) بوضع خطة تسمى خطة تنسيق الرعاية المكثفة (Intensive Care Coordination plan, ICCP). سيتم وضع هذه الخطة في غضون 10 أيام من بدء برنامج تنسيق الرعاية المكثفة (ICC). سيلبي احتياجاتك. وسوف يساعدك أيضًا على الحفاظ على أهداف الصحة والسلامة الشخصية.

سوف تسرد خطة الرعاية الخاصة بك الدعم والخدمات اللازمة لمساعدتك في الوصول إلى أهدافك. سيتم تحديث خطة الرعاية كل 90 يومًا، أو قبل ذلك إذا تغيرت احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. يمكنك الحصول على نسخة من خطتك.

سيكون لديك فريق تنسيق الرعاية المكثفة (ICC) لمساعدتك. سيشمل هذا الفريق أشخاصًا مختلفين سيعملون معًا لتلبية احتياجاتك، مثل مقدمي الخدمات والمتخصصين الذين تعمل معهم. تتناول هذه الخطة الاحتياجات الطبية والاجتماعية والثقافية والتنموية والسلوكية والتعليمية والروحية والمالية حتى تحصل على نتائج إيجابية للصحة والعافية. تتمثل وظيفة فريق الرعاية الخاص بك في التأكد من أن الأشخاص المناسبين هم جزء من خطة الرعاية الخاصة بك لمساعدتك في تحقيق أهدافك. سنعمل جميعًا معًا لدعمك.

يمكن لمنسق الرعاية الخاص بك أيضًا:

- الوصول إلى الموارد للتأكد من شعورك بالراحة والأمان والرعاية.
- استخدام برامج الرعاية لمساعدتك في إدارة الحالات الصحية المزمنة.
- المساعدة في القضايا الطبية مثل مرض السكري وأمراض القلب والربو.

- المساعدة في قضايا الصحة السلوكية بما في ذلك الاكتئاب واضطراب تعاطي المواد المخدرة.
- إنشاء خطة علاج معك.

اتصل بخدمة عملاء Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472 للحصول على منسق رعاية تنسيق الرعاية المكثفة (ICC). سوف تتأكد خطة Trillium Community Health Plan من حصولك أنت أو ممثلك على اسم منسق الرعاية التابع لتنسيق الرعاية المكثفة (ICC) ورقم هاتفه.

تتوفر خدمات تنسيق الرعاية المكثفة (ICC) من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 5:00 مساءً. إذا لم تتمكن من الحصول على خدمات تنسيق الرعاية المكثفة (ICC) خلال ساعات العمل العادية، فستمنحك خطة Trillium Community Health Plan خيارات أخرى.

فحص خاص ورعاية وقائية للأفراد الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا.

خدمات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) هي خدمات رعاية صحية شاملة ووقائية للأطفال من الولادة إلى سن 21 عامًا. توفر لك هذه الميزة خدمات يمكنها منع واكتشاف ما إذا كانت هناك ظروف أو مخاوف صحية في المراحل المبكرة. يمكن أن تقلل من خطر المرض أو الإعاقة أو غيرها من الرعاية الطبية/الصحة العقلية التي قد تكون مطلوبة.

يقدم برنامج EPSDT:

- الفحوصات الطبية "للطفل السليم" والفحص والخدمات التشخيصية لتحديد ما إذا كانت هناك أي حالات صحية بدنية أو خاصة بالأسنان أو تنموية أو عقلية للأعضاء من 0 إلى 21 عامًا.
- كما يغطي الرعاية الصحية والعلاج والتدابير الأخرى لتصحيح أو مساعدة أي حالات مكتشفة.

بالنسبة لأعضاء EPSDT المؤهلين الذين يسألون، يجب أن تقدم خطة Trillium Community Health Plan ما يلي:

- فحوصات وتقييمات مجدولة بانتظام للصحة البدنية والعقلية العامة والنمو والتطور والحالة التغذوية للرضع والأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا.

إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك بحاجة إلى خدمات EPSDT، فاعمل مع مقدم الرعاية الأولية (PCP). سيساعدونك في الحصول على الرعاية التي تحتاجها. إذا احتاجت أي خدمات إلى موافقة، فسيبحثون بها. العمل مع طبيب الأسنان الرعاية الأولية لأي خدمات EPSDT خاصة بالأسنان. جميع خدمات EPSDT مجانية للأعضاء حتى سن 21 عامًا.

يمكنك الحصول على خدمات EPSDT من طبيب (MD أو DO)، وممارسي التمريض، ومساعدى الأطباء المرخص لهم، وغيرهم من المهنيين الصحيين المرخص لهم (مقدمي الرعاية المستمرين). يمكن لمقدمي الخدمات هؤلاء أيضًا تقديم إحالة مباشرة إلى طبيب الأسنان لتقديم خدمات طب الأسنان. يمكن العثور على توقيت وأنواع خدمات طب الأسنان هنا:

www.oregon.gov/oha/HSD/OHP/Tools/OHP-Recommended-Dental-Periodicity-Schedule.pdf

المساعدة في الحصول على خدمات EPSDT.

- اتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472.
- اتصل بمقدم خدمات طب الأسنان لإعداد خدمات طب الأسنان أو لمزيد من المعلومات:

Advantage Dental Services

خدمة العملاء على الرقم المجاني 711 1-866-268-9631 TTY:

Capitol Dental Care

خدمة العملاء 1-503-585-5205 أو الرقم المجاني 1-800-525-6800

TTY: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

خدمة العملاء 1-503-243-2987 أو الرقم المجاني 1-800-342-0526

TTY: 1-800-466-6313 أو 1-503-243-3958

- يمكنك الحصول على نقل مجاني من وإلى زيارات مقدم خدمة EPSDT المغطاة. اتصل بالرقم 877-600-5472 لترتيب موعد النقل أو للحصول على المزيد من المعلومات.
- يمكنك أيضًا العثور على هذه المعلومات على موقعنا الإلكتروني على:

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/transportation.html

الفحوص الأولية.

تغطي OHP زيارات فحص EPSDT في الأوقات المناسبة للفئة العمرية. بمجرد أن تطلب الفحص، سيبدأ العلاج عادة في غضون 6 أشهر. تتبع OHP إرشادات American Academy of Pediatrics and Bright Futures. يمكن العثور على Bright Futures من خلال رابط: <https://brightfutures.aap.org/Pages/default.aspx>.

تقدم إرشادات Bright Futures إرشادات لجميع فحوصات الرعاية الوقائية وزيارات رعاية الأطفال.

يجب أن تتضمن زيارات الفحص ما يلي:

- فحص النمو.
- اختبار الرصاص:
- يجب أن يخضع الأطفال لاختبارات فحص الرصاص في الدم في عمر 12 شهرًا و 24 شهرًا. يجب أن يحصل أي طفل يتراوح عمره بين 24 و 72 شهرًا وليس له سجل في اختبار فحص نسبة الرصاص في الدم سابقًا على فحص الرصاص.
- إكمال استبيان تقييم المخاطر لا يفي بمتطلبات الفحص الرئيسية للأطفال في OHP. يمكن لجميع الأطفال الذين يعانون من التسمم بالرصاص الحصول على متابعة خدمات إدارة الحالة.
- الاختبارات المعملية الأخرى المطلوبة (مثل اختبار فقر الدم واختبار الخلايا المنجلية وغيرها) على أساس العمر ومخاطر العمل.
- تقييم الوضع الغذائي
- فحص بدني شامل بدون ملابس مع فحص الأسنان واللثة.
- السجل الكامل للصحة والنمو (بما في ذلك مراجعة كل من تطور الصحة البدنية والعقلية).
- التطعيمات (اللقاحات) التي تستوفي المعايير الطبية:
- جدول تطعيم الأطفال (من الولادة إلى 18 سنة):
- www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/child-adolescent.html
- جدول تطعيمات البالغين (+19):
- www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/adult.html
- التوجيه والتنسيق الصحي للآباء والأطفال.
- الحالات للعلاج الطبي الضروري للصحة البدنية والعقلية.
- فحوصات السمع والنظر اللازمة.
- الخدمات والفحوصات الموصى بها في بعض الأعمار، حتى سن 21. راجع جدول مواعيد Bright Futures هنا:
- https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- وغيرهم.

تشمل زيارات EPSDT أيضًا فحوصات أو اختبارات غير مجدولة يمكن أن تحدث في أي وقت بسبب المرض أو تغيير في الحالة الصحية.

الإحالة والتشخيص والعلاج ضمن EPSDT.

قد يقوم مقدم الرعاية الأولية بإحالتك إذا وجد حالة جسدية أو عقلية أو إساءة استخدام للمواد المخدرة أو حالة أسنان. سيساعد مقدم الرعاية الآخر في تقديم المزيد من التشخيص و/أو العلاج.

سيشرح مقدم الفحص الحاجة إلى الإحالة إلى الطفل والوالد أو الوصي. إذا كنت توافق على الإحالة، فسوف يعتني مقدم الخدمة بتقديم الأوراق.

ستساعد خطة Trillium Community Health Plan أو OHP أيضًا في تنسيق الرعاية، حسب الحاجة.

قد تجد الفحوصات حاجة إلى الخدمات التالية:

- تشخيص ومعالجة العيوب في البصر والسمع، بما في ذلك النظارات والمعينات السمعية.
- رعاية الأسنان، في سن مبكرة حسب الضرورة، اللازمة لتخفيف الألم والالتهابات، وترميم الأسنان والحفاظ على صحة الأسنان.
- اللقاحات. (إذا تقرر في وقت الفحص أن اللقاح ضروري ومناسب لأخذه في وقت الفحص، فيجب توفير علاج اللقاح في ذلك الوقت.)

يجب تقديم هذه الخدمات إلى EDPST المؤهل الذي يحتاج إليها.

ستقدم خطة Trillium Community Health Plan مساعدة الإحالة للأعضاء أو ممثليهم للخدمات الاجتماعية والبرامج التعليمية وبرامج المساعدة الغذائية وغيرها من الخدمات.

عمال الصحة التقليديين (Traditional Health Worker, THW)

يساعد عمال الصحة التقليديون (THW) في الأسئلة التي لديك حول رعايتك الصحية واحتياجاتك الاجتماعية. فهم يساعدون في التواصل بين مقدمي الرعاية الصحية لديك والأشخاص الآخرين المشاركين في رعايتك. كما أنهم يتواصلون مع الأشخاص والخدمات في المجتمع التي يمكن أن تساعدك.

هناك عدد قليل من الأنواع المختلفة لعمال الصحة التقليديين:

- **Birth Doula: Doula** (للولادة) هي شخص يعمل ضمن مجال الولادة يقدم الدعم الشخصي وغير الطبي للحوامل والأسر أثناء الحمل والولادة وما بعد الولادة
- **عامل في مجال الصحة المجتمعية:** يفهم عامل في مجال الصحة المجتمعية الناس والمجتمع الذي تعيش فيه. فهو يساعدك على الوصول إلى الخدمات الصحية والمجتمعية. يساعدك العامل في مجال الصحة المجتمعية على بدء السلوكيات الصحية. عادة ما يشاركونك عرقك أو لغتك أو تجاربك الحياتية.
- **متقصي الصحي الشخصي:** شخص يقدم المعلومات والأدوات والدعم لمساعدتك في اتخاذ أفضل القرارات بشأن صحتك ورفاهيتك، بناءً على وضعك.
- **اختصاصي دعم الأقران:** شخص لديه تجارب حياتية مع الصحة العقلية والإدمان والتعافي. أو ربما كانوا والدين لطفل مصاب بحالة في الصحة العقلية أو ضمن علاج للإدمان. وهو يقدم الدعم والتشجيع والمساعدة لأولئك الذين يواجهون الإدمان وقضايا الصحة العقلية. يمكنه مساعدتك في نفس الأمور.
- **اختصاصي صحة الأقران:** شخص يعمل كجزء من فريق الصحة المنزلية ويتحدث نيابة عنك وعن احتياجاتك. فهو يدعم الصحة العامة للأشخاص في مجتمعهم ويمكن أن يساعدك على التعافي من الإدمان أو حالة الصحة العقلية أو الظروف البدنية.

- **العاملون في مجال الصحة التقليدية القبلية:** شخص يساعد المجتمعات الهندية القبلية أو الحضرية على تحسين صحتهم العامة. وهو يوفر التعليم والمشورة والدعم الذي قد يكون خاصًا بالممارسات القبلية.

يمكن لـ THW مساعدتك في العديد من الأشياء، مثل:

- البحث عن مقدم خدمات جديد.
- الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها.
- فهم المزايا الخاصة بك.
- تقديم معلومات عن خدمات الصحة السلوكية والدعم.
- تقديم نصيحة حول موارد المجتمع التي يمكنك استخدامها.
- تقديم شخص ما للتحدث معه من مجتمعك.

اتصل بمسؤول الاتصال في THW لمعرفة المزيد عن THWs وكيفية استخدام خدماتها.

معلومات الاتصال بمسؤول التواصل لـ THW:

Kristinia Rogers
krogers@trilliumchp.com
877-600-5472

إذا قمنا بتغيير معلومات الاتصال الخاصة بجهة اتصال THW، فيمكنك العثور على معلومات محدّثة على موقعنا على الويب على العنوان التالي: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/wellness/traditional-health-workers.html.

بدلاً من الخدمات (In Lieu of Services, ILOS)

بدلاً من الخدمات (In Lieu of Services, ILOS)

تقدم خطة Trillium Community Health Plan الخدمات أو الإعدادات التي هي بدائل مناسبة طبياً للخدمات التي تغطيها OHP. وتسمى هذه "بدلاً من الخدمات" (in lieu of services, ILOS). يتم تقديمها كخيارات مفيدة للأعضاء عندما لا تلبى الإعدادات أو الخدمات التقليدية احتياجات أعضائنا. تقدم خطة Trillium Community Health Plan بدلاً من الخدمات (ILOS) التالية:

خدمات دعم التعافي الأقران والمؤهلين في مجال الصحة العقلية المقدمة في مكان بديل كبديل لخدمات العلاج الصحي السلوكي. قد يكون البديل من الخدمات (ILOS) هذا مناسب للأعضاء الذين يعانون من ظروف صحية سلوكية يحتاجون إلى خدمات إعادة التأهيل النفسي والاجتماعي.

- قد تشمل خدمات دعم تعافي الأقران والصحة العقلية المؤهلة المقدمة في بيئة بديلة برامج الإسقاط، وتقديم الخدمات المجتمعية ومواقع الخدمات المجتمعية التي تتجاوز بيئة المكتب أو العيادة التقليدية.
- مثال على بدلاً من الخدمات (in lieu of services, ILOS): خدمات التوعية والمشاركة المقدمة من قبل أخصائيي دعم الأقران المعتمدين أو أخصائيي صحة الأقران أو شركاء الصحة العقلية المؤهلين، لإشراك الأعضاء في رعايتهم وتقديم الدعم المستمر لتعزيز إدارة العافية ومهارات التأقلم ومهارات المعيشة المستقلة والمساعدة في التعافي. قد يتم تقديم الخدمات إما قبل أو بعد التقييم والتشخيص، في البيئات السريرية أو المجتمعية، في جلسات فردية أو جماعية، وقد تشمل خدمات الاستقبال، وخدمات انتقال الرعاية، والخدمات المحددة ثقافياً، والخدمات التي تركز على مجموعات سكانية محددة من OHP.

خدمات العاملين الصحيين المجتمعيين كبديل لخدمات مماثلة في بيئة تقليدية. قد تكون بدلاً من الخدمات

(in lieu of services, ILOS) هذه مناسبة للأعضاء الذين يحتاجون إلى الطب الوقائي تقديم المشورة و/أو الحد من عوامل الخطر، أو التدريب على المهارات وتطويرها، أو خدمات الدعم المجتمعي الشاملة.

- خدمات العاملين الصحيين المجتمعيين المقدمة في بيئة بديلة أو باستخدام ترتيب غير تقليدي لإصدار الفواتير.
- مثال على بدلاً من الخدمات (in lieu of services, ILOS): تنسيق أنظمة الرعاية للأعضاء من قبل العاملين في مجال الصحة المجتمعية (Community Health Workers, CHW) في البيئات المجتمعية، مثل الإسكان أو الخدمات المناسبة ثقافياً ولغوياً من وكالات الخدمة الاجتماعية التي قد تكون أو لا تكون قادرة على إصدار فواتير مستقلة للخدمات. الخدمات المقدمة لدعم الأعضاء للتنقل في نظام الرعاية الصحية، وتسهيل حضور الأعضاء للمواعيد الطبية وغيرها، والمساهمة في فريق الرعاية/التخطيط، وشرح المعلومات الصحية ومعلومات الرعاية الصحية، والمساعدة في فهم الاحتياجات وتحديد مكان الخدمات.

National Diabetes Prevention Program كبديل لخدمات البرنامج

Program. قد تكون بدلاً من الخدمات (in lieu of services, ILOS) هذه مناسبة للأعضاء المعرضين لخطر الإصابة بداء السكري من النوع 2.

- يقدم البرنامج الوطني للوقاية من مرض السكري (National Diabetes Prevention Program) بيئة مجتمعية، مثل صالة ألعاب رياضية مجتمعية أو مكتبة مجتمعية بالإضافة إلى عيادة صحية تقدم خدمات شخصية أو عبر الإنترنت.
- مثال على بدلاً من الخدمات (in lieu of services, ILOS): توفير برنامج معترف به من قبل البرنامج الوطني (National Diabetes Prevention Program (National DPP من قبل مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (Centers for Disease Control and Prevention, CDC). يدعم بدلاً من الخدمات (in lieu of services, ILOS) هذا توفير برنامج DPP الوطني من قبل المنظمات المجتمعية التي ليس لديها بنية تحتية لإصدار الفواتير ولكنها مؤهلة بخلاف ذلك لتكون مقدمة رعاية لبرنامج DPP.

استشارات الرضاعة كبديل لاستشارات الرضاعة التقليدية التي لا تلبى احتياجات الأعضاء. قد يكون "بدلاً من الخدمات"

(in lieu of services, ILOS) هذا مناسب لأفراد ما بعد الولادة ورضيعهم الذين يحتاجون إلى استشارات الرضاعة التي يتم تقديمها تقليدياً في المكتب أو في العيادات الخارجية الأخرى.

- تقديم استشارات الرضاعة في بيئة بديلة أو باستخدام ترتيب غير تقليدي لإصدار الفواتير.

- مثال على بدلاً من الخدمات (in lieu of services, ILOS): الاستشارة المقدمة من قبل ممرضة مسجلة، أو عامل صحي تقليدي، أو Doula مع التدريب على الرضاعة (مثل مستشار معتمد لتعليم الرضاعة الطبيعية، أو تدريب متخصص معتمد للرضاعة الطبيعية)، في بيئة مجتمعية قد تكون أو لا تكون قادرة على إعداد فاتورة مستقلة لتلك الخدمات.

إن تحديد ما إذا كان البديل من الخدمات (in lieu of services, ILOS) مناسبة لك هو جهد جماعي. نحن نعمل مع فريق الرعاية الخاص بك لاتخاذ أفضل خيار. ومع ذلك، فالخيار لك. ليس عليك المشاركة في أي من هذه البرامج. سيتم إخطار الأعضاء قبل 30 يومًا إذا تم إيقاف البديل من الخدمات (ILOS) الذي يتلقونه. سيتضمن هذا الإخطار معلومات التظلم والالتماس للخدمات المشمولة التي يتم رفضها كليًا أو جزئيًا (انظر الصفحة 81 لمزيد من المعلومات حول التظلمات والالتماسات). إذا كانت لديك أي أسئلة حول أي من المزايا أو الخدمات المذكورة أعلاه، فاتصل بالرقم 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473).

الخدمات المتعلقة بالصحة

الخدمات المتعلقة بالصحة (Health-Related Services, HRS) هي خدمات إضافية تقدمها Trillium Community Health Plan. تساعد الخدمات المتعلقة بالصحة على تحسين صحة ورفاهية الأعضاء والمجتمع بشكل عام. الخدمات المتعلقة بالصحة هي خدمات مرنة للأعضاء ومبادرات المزايا المجتمعية للأعضاء والمجتمع الأوسع. يساعد برنامج Trillium Community Health Plan HRS في أفضل استخدام للأموال لمعالجة عوامل المخاطر الاجتماعية، مثل المكان الذي تعيش فيه، لتحسين رفاهية المجتمع. تعرف على المزيد حول الخدمات المتعلقة بالصحة من خلال www.oregon.gov/oha/HPA/dsi-tc/Pages/Health-Related-Services.aspx.

الخدمات المرنة

الخدمات المرنة هي دعم للعناصر أو الخدمات لمساعدة الأعضاء على أن يصبحوا أو يظلوا أصحاء. تقدم خطة Trillium Community Health Plan هذه الخدمات المرنة:

- الدعم الغذائي، مثل توصيل البقالة أو قسائم الطعام أو الوجبات المخصصة طبيًا
- دعم الإسكان قصير الأجل، مثل دفع الإيجار لدعم تكاليف النقل، ودعم الإيجار لفترة قصيرة من الزمن، أو رسوم إنشاء المرافق
- السكن المؤقت أو المأوى أثناء التعافي من الاستشفاء
- العناصر التي تدعم السلوكيات الصحية، مثل الأحذية الرياضية أو الملابس
- الهواتف المحمولة أو الأجهزة للوصول إلى تطبيقات الرعاية الصحية عن بُعد أو الصحة
- العناصر الأخرى التي تحافظ على صحتك، مثل مكيف الهواء أو فلتر الهواء

مثال على خدمات Flex الأخرى:

- برامج/خدمات الصحة واللياقة البدنية
- خدمة النقل أو وقود/صيانة المركبات
- المساعدات المساعدة، الأجهزة المساعدة، ميزات إمكانية الوصول

تعرف على المزيد فيما يتعلق بخطة Trillium Community Health Plans المرنة من خلال

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/Flexible-Services.html

مبادرات المزايا المجتمعية

مبادرات المزايا المجتمعية هي خدمات ودعم للأعضاء والمجتمع الأوسع لتحسين صحة المجتمع ورفاهه.

في Trillium، العدالة الصحية مهمة بالنسبة لنا. نعتقد أن الجميع يجب أن يحصلوا على الرعاية الصحية الكاملة. نحن نستمع إلى أعضاء مجتمعاتنا المحلية. سنكتشف ما يحتاجون إليه. نحن نبني شراكات مع المنظمات المجتمعية (community-based organizations, CBOs) للمساعدة في تلبية هذه الاحتياجات. قد يكون هذا ربط الناس بالرعاية الصحية البدنية. قد يؤدي ذلك إلى ربط الأشخاص بموارد الطعام والسكن والنقل. بعض مبادرات المزايا المجتمعية لدينا هي:

- دعم المخازن الغذائية والحصول على أغذية محددة ثقافيًا
 - إنشاء مساحات تعليمية أكثر أمانًا
 - الاستثمار في مشاريع الحملة الرأسمالية لإعادة بناء مراكز المجتمع المحلي
 - توسيع نطاق عمال الصحة التقليديين (THW) والعاملين في مجال الصحة المجتمعية (CHW) والقوى العاملة في Doula
- ومن الأمثلة على مبادرات المزايا المجتمعية الأخرى ما يلي:

- فصول لتعليم الوالدين ودعم الأسرة
- برامج مجتمعية تساعد العائلات على الوصول إلى الفواكه والخضروات الطازجة من خلال أسواق المزارعين
- تحسينات وسائل النقل النشطة، مثل الممرات الأمانة للدراجات والأرصعة
- البرامج المدرسية التي تدعم بيئة رعاية لتحسين صحة الطلاب الاجتماعية والعاطفية والتعلم الأكاديمي
- تدريب المعلمين والمنظمات المجتمعية الخاصة بالأطفال على الممارسات المستتيرة الخاصة بالصدمات

كيفية الحصول على الخدمات المتعلقة بالصحة لك أو لأحد أفراد أسرتك

يمكنك العمل مع مقدم الخدمة الخاص بك لطلب الخدمات المتعلقة بالصحة. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472. اطلب منهم إرسال نموذج طلب باللغة أو التنسيق الذي يناسب احتياجاتك.

يتم اتخاذ قرارات الموافقة على طلبات الخدمات المرنة أو رفضها على أساس كل حالة على حدة. إذا تم رفض طلب الخدمة المرنة الخاص بك، فستلقى خطابًا. لا يمكنك تقديم الالتماس في خدمة مرنة مرفوضة، ولكن لديك الحق في تقديم شكوى. تعرف على المزيد حول الالتماسات والشكاوى في الصفحة 87.

إذا كان لديك OHP وتواجه مشكلة في الحصول على الرعاية، فيرجى التواصل مع برنامج أمناء المظالم التابع لـ OHA. أمناء المظالم هم المدافعون عن أعضاء OHP وسيبدلون قصارى جهدهم لمساعدتك. يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov أو اترك رسالة على الرقم 877-642-0450.

مورد آخر للدعم والخدمات في مجتمعك هو Info 211. اتصل بالرقم 2-1-1 أو انتقل إلى الموقع الإلكتروني [Info 211](http://Info211) للحصول على المساعدة.

رعاية صحة الأسنان المجتمعية

نحن ندعم بفخر الأعضاء الذين يحصلون على خدمات صحة الأسنان في البيئات المجتمعية. قد ترسل خطط طب الأسنان أخصائيي صحة الأسنان بتصريح خاص إلى المدارس، و Women Infants Children (WIC)، و Head Start، والمكاتب الطبية، ومرافق الرعاية طويلة الأجل وغيرها من المواقع المجتمعية لاستكمال تقييمات صحة الأسنان. كما يقومون ببعض الخدمات الوقائية أثناء وجودهم هناك، مثل وضع الفلورايد والورنيش ومواد اغلاق لأسنان الأطفال في سن المدرسة ويساعدون الناس على فهم كيفية رعاية أسنانهم.

في الأماكن التي لا يوجد فيها أخصائي صحة للقيام بذلك، نعمل مع منظمات أخرى. يجب أن تكون الخدمات التي لديك في المجتمع مجانية لك إذا كانت مغطاة في خطتك. إذا لم تكن متأكدًا، يمكنك أن تسأل الشخص الذي يقوم بالخدمات، أو يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء.

نقاط مفتوحة سهلة الوصول

في معظم المناطق في ولاية أوريغون، لدينا اتفاقيات خاصة مع مراكز الصحة المؤهلة فيدراليًا (Federally Qualified Health Centers, FQHC)، ومراكز صحة المجتمع الريفي (Rural Community Health Centers, RCHC)، ومقدمي الرعاية الصحية للهنود (Indian Health Care Providers, IHCP) وعيادات الخدمات الصحية الهندية (Indian Health Service, IHS). تسمح هذه الاتفاقيات الخاصة لأعضائنا بأن يُنظر إليهم في هذه الأنواع من المرافق دون تعيينهم في ذلك المرفق ودون إحالة. إذا كنت ترغب في الحصول على الرعاية الصحية للأسنان في أحد هذه الأنواع من المرافق، فيمكنك الاتصال بالمنشأة وسؤالها عما إذا كانت تعمل مع خطة Trillium Community Health Plan "كنقطة وصول مفتوحة". يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء وطلب قائمة حالية بنقاط الوصول المفتوحة في منطقتك.

النقل المجاني من أجل الحصول على الرعاية

النقل المجاني للمواعيد لجميع أعضاء Trillium Community Health Plan

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للوصول إلى موعد، فاتصل بإدارة النقل الطبي (MTM) للحصول على نقل مجاني. يمكنك الحصول على نقل مجاني إلى أي زيارة صحية بدنية أو لطب الأسنان أو صيدلية أو سلوكية تغطيها خطة Trillium Community Health Plan.

يمكنك أنت أو ممتلك طلب وسيلة نقل. قد نعطيك تذكرة حافلة أو نقودًا لسيارة أجرة أو نرسل سائقًا يملك. قد ندفع نقود البنزين لك أو لأحد أفراد عائلتك أو لصديق لتوصيلك. لا توجد تكلفة عليك مقابل هذه الخدمة. لن تقوم خطة Trillium Community Health Plan بإصدار فاتورة لك مقابل النقل من أو إلى الخدمات المشمولة بالتغطية.

ترتيب موعد رحلة.

اتصل بـ MTM (إدارة النقل الطبي) على 877-583-1552 لمستخدمي TTY، يرجى الاتصال بالرقم 711 ساعات العمل: من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 5:00 مساءً. الإغلاق في العطلات: يوم رأس السنة، يوم الذكرى، يوم الاستقلال، عيد العمال، عيد الشكر وعيد الميلاد.

يرجى الاتصال قبل يومي عمل على الأقل قبل الموعد لتحديد موعد النقل. وسيساعد ذلك على التأكد من أنه يمكننا تلبية احتياجاتك بالنقل إلى موعدك.

إذا تم طلب النقل قبل أقل من يومين (2) من وقت موعد الاصطحاب المحدد، يجب على المتعاقد أو شركة الوساطة NEMT المتعاقد معها من الباطن تزويد العضو برقم هاتف شركة الوساطة ويمكن، ولكن ليس مطلوبًا، تزويد العضو باسم ورقم هاتف سائق NEMT أو مقدم خدمة NEMT.

يمكنك الحصول على وسيلة نقل في نفس اليوم أو في اليوم التالي. يرجى الاتصال بـ MTM (إدارة النقل الطبي).

يمكنك أنت أو أي شخص تعرفه إعداد أكثر من وسيلة نقل واحدة في كل مرة لمواعيد متعددة. يمكنك تحديد مواعيد النقل في مواعيد مستقبلية قبل 90 يومًا.

ما الذي تتوقعه عندما تتصل.

MTM (إدارة النقل الطبي) لديها موظفي في مركز الاتصال الذين يمكنهم المساعدة بلغتك المفضلة وبطريقة يمكنك فهمها. وهذه المساعدة مجانية.

في المرة الأولى التي تتصل فيها، سنخبرك عن البرنامج ونحدث عن احتياجاتك للنقل. سوف نسأل عن قدرتك البدنية وما إذا كنت بحاجة إلى شخص ما للتنقل معك.

عند الاتصال لتحديد موعد النقل، سنطلب منك ما يلي:

- اسمك الكامل
- عنوانك ورقم هاتفك.
- تاريخ ميلادك.
- اسم الطبيب أو العيادة التي تحتاج إلى زيارتها.
- تاريخ الموعد.
- وقت الموعد.
- وقت العودة بعد الموعد.
- إذا كنت بحاجة إلى مساعد لمساعدتك.
- أي احتياجات خاصة أخرى (مثل الكرسي المتحرك أو حيوان الخدمة).

سنتحقق لمعرفة ما إذا كنت مسجل مع خطة Trillium Community Health Plan وما إذا كان موعدك لخدمة مغطاة. ستحصل على المزيد من المعلومات حول وسيلة نقلك خلال 24 ساعة. ستحصل على معلومات حول طلب النقل بطريقة تختارها (مكالمة هاتفية، بريد إلكتروني، فاكس).

الذهاب والإياب.

ستحصل على اسم شركة النقل أو اسم السائق ورقمه قبل موعدك. سيتصل بك السائق قبل يومين على الأقل من النقل لتأكيد التفاصيل. سيلتقي بك في الوقت المحدد لاصطحابك. احضر في موعدك المحدد. إذا تأخرت، فسوف ينتظرون لمدة 15 دقيقة بعد الموعد المحدد. هذا يعني أنه إذا تم تحديد موعد نقلك في الساعة 10 صباحًا، فسينتظرك حتى الساعة 10:15 صباحًا سنوصلك إلى موعدك قبل 15 دقيقة على الأقل من بدايته.

- **أول موعد في اليوم:** سنوصلك في موعد أقصاه 15 دقيقة قبل فتح المكتب.
 - **آخر موعد في اليوم:** سنقلك في موعد لا يتجاوز 15 دقيقة بعد إغلاق المكتب ما لم يكن من غير المتوقع أن ينتهي الموعد في غضون 15 دقيقة بعد الإغلاق.
 - **طلب المزيد من الوقت:** يجب أن تطلب الالتقاء بك في وقت مبكر أو النزول في وقت متأخر عن هذه الأوقات. يمكن لممثلك أو أحد والديك أو الوصي عليك أن يسألنا أيضًا.
 - **اتصل إذا لم تكن تعرف وقت اصطحابك:** إذا لم يكن هناك موعد محدد لرحلة العودة، فاتصل بنا عندما تكون مستعدًا. سيصل السائق خلال ساعة واحدة من اتصالك.
- MTM (إدارة النقل الطبي) هو برنامج نقل مشترك. قد يتم نقل الركاب الآخرين وإنزالهم على طول الطريق. إذا كان لديك عدة مواعيد، فقد يُطلب منك تحديد موعد في نفس اليوم. سيساعدنا ذلك على إجراء عدد أقل من المشاوير.
- يمكنك أن تطلب من صديق أو أحد أفراد العائلة أن يوصلك إلى الموعد. يمكنهم الحصول على تعويض (دفع) عن الأميال التي يقودونك فيها.

لديك حقوق ومسؤوليات بصفتك راكباً:

يحق لك ما يلي:

- الحصول على نقل آمن وموثوق يلبي احتياجاتك.
- التعامل معك باحترام.
- طلب خدمات الترجمة الفورية عند التحدث إلى خدمة العملاء.
- الحصول على المواد بلغة أو تنسيق يلبي احتياجاتك.
- الحصول على إشعار كتابي عند رفض النقل.
- تقديم شكوى بشأن تجربة نقلك.
- طلب التماساً أو جلسة استماع أو كليهما إذا كنت تعتقد أنه تم حرمانك من خدمة النقل بشكل غير عادل.

مسؤولياتك هي:

- التعامل مع السائقين والركاب الآخرين باحترام.
- التواصل معنا في أقرب وقت ممكن لتحديد موعد النقل أو تغييره أو إلغائه.
- استخدام أحزمة الأمان ومعدات السلامة الأخرى وفقاً لما يقتضيه القانون (على سبيل المثال: مقاعد السيارة).
- طلب أي توقف إضافي، مثل الصيدلية، بشكل مسبق.

إذا ألغيت أو غيرت وسيلة نقلك.

اتصل بإدارة النقل الطبي (MTM) عندما تعرف أنك بحاجة إلى إلغاء مشوارك أو إعادة تحديد مواعده، قبل ساعتين على الأقل من موعد الالتقاء.

يمكنك الاتصال بـ MTM (إدارة النقل الطبي) [من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 5:00 مساءً. اترك رسالة إذا لم تتمكن من الاتصال خلال ساعات العمل. اتصل بإدارة النقل الطبي (MTM) إذا كان لديك أي استفسارات أو تغييرات في موعد النقل.

عندما لا تأتي على الموعد.

"عدم الحضور" هو عندما لا تكون مستعدًا للالتقاء بالسائق في الوقت المحدد. سينتظر السائق لمدة 15 دقيقة على الأقل بعد موعد الالتقاء المحدد قبل المغادرة. قد نقوم بتقييد مشاويرك المستقبلية إذا كان لديك عدد كبير جدًا من المشاوير التي لم تحضرها.

يعني وجود قيود أننا قد نحد من عدد المشاوير التي يمكنك إجراؤها، أو نحد من عدد السائقين، أو نطلب إجراء مكالمات قبل كل نقل.

إذا تم رفض وسيلة نقلك.

ستتلقى مكالمة لإعلامك بأن طلب نقلك مرفوض. تتم مراجعة جميع حالات الرفض من قبل اثنين من الموظفين قبل إرسالها إليك. إذا تم رفض نقلك، فسنرسل إليك رسالة رفض بالبريد خلال 72 ساعة من اتخاذ القرار. ويذكر الإخطار قاعدة الرفض وسببه.

يمكنك طلب التماس مع خطة Trillium Community Health Plan إذا كنت لا توافق على الرفض. لديك 60 يومًا من تاريخ إخطار الرفض لطلب التماس. بعد الالتماس، إذا كان الرفض قائمًا، يحق لك أيضًا طلب جلسة استماع من الدولة.

سنرسل رسالة بالبريد إلى مقدم الخدمة الخاص بك أيضًا إذا كان مقدم الخدمة جزءًا من شبكة مقدمي الخدمة لدينا وطلبوا وسيلة النقل نيابة عنك.

لديك الحق في تقديم شكوى أو تظلم في أي وقت. بعض الأمثلة على الشكوى أو التظلم هي:

- مخاوف بشأن سلامة وسيلة التنقل
- جودة الخدمات
- التعامل مع السائقين ومقدمي الخدمات (مثل الوقاحة)
- لم يتم تقديم خدمة النقل المطلوبة بالشكل المرتب له
- حقوق المستهلك

تعرف على المزيد حول الشكاوى والتظلمات والطعون وجلسات الاستماع في الصفحة 87.

دليل النقل

احصل على دليل الراكب لإدارة النقل الطبي (MTM) من خلال:

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/transportation.html

يمكنك أنت أو من ينوب عنك أيضًا الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472 لطلب نسخة ورقية مجانية. سيتم إرسالها في غضون 5 أيام عمل. يمكن أن تكون النسخة الورقية باللغة والتنسيق اللذين تفضلهما.

يحتوي الدليل على مزيد من المعلومات، مثل:

- الكراسي المتحركة ومساعدة التنقل.
- سلامة المركبات.
- واجبات السائق وقواعده.
- ما يجب القيام به في حالة الطوارئ أو إذا كان هناك طقس سيء.
- المواعيد في المناطق البعيدة.
- سداد مبلغ الوجبات الغذائية والسكن.

الحصول على الرعاية عن طريق الفيديو أو الهاتف.

الرعاية الصحية عن بُعد (المعروفة أيضًا باسم التطبيب عن بُعد وخدمات رعاية الأسنان عن بُعد) هي وسيلة بالنسبة لك للحصول على الرعاية دون الذهاب إلى العيادة أو المكتب. الرعاية الصحية عن بُعد تعني أنه يمكنك تحديد موعدك من خلال مكالمات هاتفية أو مكالمات فيديو. ستغطي خطة Trillium Community Health Plan زيارات الرعاية الصحية عن بُعد. تتيج لك الرعاية الصحية عن بُعد زيارة مقدم الخدمة باستخدام:

- الهاتف (الصوت)
- الهاتف الذكي (الصوت/الفيديو)
- الكمبيوتر اللوحي (الصوت/الفيديو)
- الحاسوب (الصوت/الفيديو)

كل هذا مجانًا. إذا لم يكن لديك اتصال بالإنترنت أو الفيديو، فتحدث إلى مزود الخدمة الخاص بك حول ما سيعمل من أجلك.

كيفية العثور على مقدمي الرعاية الصحية عن بُعد.

ليس لدى جميع مقدمي الخدمات خيارات الرعاية الصحية عن بُعد. يجب أن تسأل عن الرعاية الصحية عن بُعد عندما تتصل لتحديد موعدك. يمكنك أيضًا التحقق من أداة البحث عن مقدم الرعاية من خلال www.TrilliumOHP.com حدد مربع مقدم الرعاية الصحية عن بُعد الموضح في الصورة أدناه. لم تكتمل هذه القائمة حتى تتمكن أيضًا من الاتصال بمقدم الخدمة الخاص بك للسؤال عما إذا كان يقدم خدمات الرعاية الصحية عن بُعد.

إذا كانت لديك أي مشاكل في الصوت أو الفيديو أثناء زيارة الرعاية الصحية عن بُعد، يرجى التأكد من العمل مع مقدم الرعاية الخاص بك.

متى تستخدم الرعاية الصحية عن بُعد.

يحق لأعضاء خطة Trillium Community Health Plan الذين يستخدمون الرعاية الصحية عن بُعد الحصول على الخدمات الصحية الجسدية والأسنان والسلوكية التي يحتاجون إليها. بعض الأمثلة على متى يمكنك استخدام الرعاية الصحية عن بُعد هي:

- عندما يرغب مقدم الرعاية في زيارتك قبل إعادة صرف وصفة طبية.
- خدمات استشارية.
- متابعة بعد زيارة بشكل حضوري.
- عندما يكون لديك أسئلة طبية روتينية.
- إذا كنت في الحجر الصحي أو تمارس التباعد الاجتماعي بسبب المرض.
- إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كنت بحاجة إلى الذهاب إلى العيادة أو المكتب.

لا ينصح بتقديم الرعاية الصحية عن بُعد في حالات الطوارئ. إذا كنت تشعر أن حياتك في خطر، يرجى الاتصال بـ 911 أو الذهاب إلى أقرب غرفة طوارئ. انظر الصفحة 63 للحصول على قائمة بالمستشفيات التي تحتوي على غرف للطوارئ.

إذا كنت لا تعرف ما هي خدمات الرعاية الصحية عن بُعد أو الخيارات المتاحة لمقدم الرعاية الخاص بك، فاتصل به واسأله.

زيارات الرعاية الصحية عن بُعد هي خاصة.

خدمات الرعاية الصحية عن بُعد التي يقدمها مقدم الرعاية الخاص بك هي آمنة. سيكون لكل مقدم رعاية نظامه الخاص لزيارات الرعاية الصحية عن بُعد، ولكن يجب على كل نظام اتباع القانون.

تعرف على المزيد حول الخصوصية وقانون إخصاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة (HIPAA) في الصفحة 11.

تأكد من تلقي مكالمتك في غرفة خاصة أو حيث لا يمكن لأي شخص آخر الاستماع إلى موعذك مع مقدم الرعاية الخاص بك.

يحق لك ما يلي:

- الحصول على خدمات الرعاية الصحية عن بُعد باللغة التي تحتاجها.
- توفر مقدم رعاية يحترم ثقافتك واحتياجاتك اللغوية.
- الحصول على خدمات ترجمة فورية مؤهلة ومعتمدة. اعرف المزيد في الصفحة 4.
- الحصول على زيارات بشكل حضوري، وليس فقط زيارات الرعاية الصحية عن بُعد.
- احصل على الدعم وامتلك الأدوات اللازمة للرعاية الصحية عن بُعد.

تحدث إلى مقدم الرعاية الصحية الخاص بك حول الرعاية الصحية عن بُعد. يمكنك أيضًا خدمة العملاء على الرقم 877-600-5472 (TTY 877-600-5473). نحن نفتح من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً

الأدوية المقررة بوصفة طبية.

إذا كنت بحاجة إلى وصفة طبية، فيمكنك الذهاب إلى أي صيدلية في شبكة Trillium Community Health Plan. يمكن العثور على قائمة الصيدليات التي نعمل معها في دليل مقدمي الخدمات الخاص بنا على: www.trilliumohp.com/find-a-provider.html.
خذ كل من بطاقة هوية خطة Trillium Community Health Plan وبطاقة هوية Oregon Health إلى الصيدلية. قد لا تتمكن من صرف وصفة طبية بدونها.

ما هي الوصفات الطبية التي يتم تغطيتها.

قائمة الأدوية الموصوفة التي تغطيها Trillium Community Health Plan متوفرة على الرابط: www.trilliumohp.com/content/dam/centene/trillium/medicaid/pdfs/Trillium_OHP%20Formulary_Medicaid.pdf.
إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كان دوائك مدرجًا في قائمتنا، فاتصل بنا للتحقق لك من ذلك.
إذا كنت بحاجة إلى موافقة مسبقة على وصفة طبية، فسننخذ قرارًا في غضون 24 ساعة. إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار، فقد يستغرق الأمر 72 ساعة.
قد لا تكون بعض الأدوية التي وصفها طبيبك على قائمتنا. يمكنك أن تطلب منا تغطيته كاستثناء. إذا كنت ترغب في استثناء، أخبر مقدم الخدمة الخاص بك. سيقوم أطباء وصيادلة خطة Trillium Community Health Plan بمراجعة الاستثناء للموافقة عليه.
عند رفض الطلب، ستحصل على رسالة من Trillium Community Health Plan. سيكون مع الخطاب حقوق التماس ونموذج طلب التماس يمكنك استخدامه إذا كنت لا توافق على قرارنا.
اتصل بخدمة عملاء صيدلية Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472 (TTY: 844-600-5473) إذا كانت لديك أسئلة.

الأدوية المتاحة بدون وصفة طبية (Over-the-Counter, OTC).

يتم تغطية بعض الأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية (OTC) من خلال خطة Trillium Community Health Plan. الأدوية بدون وصفة طبية هي تلك الأدوية التي يمكنك شراؤها من أي متجر أو صيدلية دون وصفة طبية، مثل الأسبرين. لكي تدفع خطة Trillium Community Health Plan ثمن هذه الأدوية، ستحتاج إلى وصفة طبية من مقدم الرعاية الخاص بك. أحضر الوصفة الطبية، إلى جانب بطاقة هوية خطة Trillium Community Health Plan وبطاقة هوية Oregon Health إلى الصيدلية عند استلام أدوية بدون وصفة طبية الموصوفة بوصفة طبية.

صيدلية الطلب عبر البريد

يمكن إرسال بعض الأدوية بالبريد إلى عنوان منزلك. وهذا ما يُعرف باسم صيدلية الطلب عبر البريد. إذا كان لديك صعوبة في الذهاب إلى الصيدلية لأخذ أدوية الوصفات الطبية الخاصة بك، فهذا قد يكون خيارًا جيدًا بالنسبة لك. يمكن لأعضاء خطة Trillium Community Health Plan إرسال الوصفة الطبية عبر البريد لصيدلية الطلب البريدي على الرقم 1-800-552-6694. لمعرفة المزيد والطلب من خلال صيدلية الطلبات البريدية، اتصل بخدمة عملاء الخاصة بصيدلية من Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473).

يدفع OHP مقابل أدوية الصحة السلوكية.

يتم دفع معظم الأدوية المستخدمة لعلاج الحالات الصحية السلوكية من قبل OHP، وليس خطة Trillium Community Health Plan. ترسل الصيدلية فاتورة وصفتك الطبية مباشرة إلى OHP. ستساعدك خطة Trillium Community Health Plan ومقدم الرعاية الخاص بك في الحصول على الأدوية الصحية السلوكية التي تحتاجها. يرجى التحدث إلى مقدم الخدمة إذا كان لديك أي أسئلة. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة عملاء Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472.

تغطية الوصفات الطبية للأعضاء في برنامج Medicare.

لا تغطي Trillium Community Health Plan و OHP الأدوية التي يغطيها الجزء (D) من Medicare. إذا كنت مؤهلاً للحصول على الجزء (د) من Medicare ولكنك اخترت عدم التسجيل، فسيتعين عليك دفع ثمن هذه الأدوية. إذا كان لديك الجزء د، فأظهر بطاقة هوية Medicare وبطاقة هوية Trillium Community Health Plan في الصيدلية. إذا لم يتم تغطية الدواء الخاص بك من قبل الجزء (د) من Medicare، يمكن لصيدليتك إرسال فاتورة لخطة Trillium Community Health Plan لمعرفة ما إذا كان الدواء مغطى بموجب OHP. ستدفع Trillium Community Health Plan لجميع الخدمات الأخرى المغطاة. تعرف على المزيد حول مزايا Medicare في الصفحة 77.

الخدمات التي لا نغطيها.

لا يتم تغطية جميع الرعاية الطبية من قبل OHP أو Trillium Community Health Plan. عندما تحتاج إلى الرعاية، تحدث إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك حول الخيارات. إذا اخترت الحصول على خدمة غير مغطاة، فقد تضطر إلى دفع الفاتورة. يجب أن يخبرك مكتب مقدم الخدمة إذا لم يتم تغطية العلاج أو الخدمة. سيخبرونك كم يكلف.

أنت تدفع فقط إذا قمت بتوقيع نموذج قبل أن تحصل على الخدمة التي تقول أنك توافق على دفع ثمنها. يجب أن يقوم النموذج بتسمية الخدمة أو وصفها، وسرد التكلفة التقريبية، وتضمن بيان بأن OHP لا تغطي الخدمة. تعرف على المزيد حول الفواتير في الصفحة 73.

اتصل دائماً بخدمة عملاء Trillium Community Health Plan أولاً لمناقشة ما يتم تغطيته. إذا تلقيت فاتورة، فيرجى الاتصال بخدمة عملاء Trillium Community Health Plan على الفور.

أمثلة على بعض الخدمات غير المشمولة:

- بعض العلاجات، مثل الأدوية التي لا تحتاج إلى علاج، للحالات التي يمكنك الاعتناء بها في المنزل أو التي تتحسن من تلقاء نفسها (نزلات البرد، والإنفلونزا الخفيفة، والبتور، ومسمار القدم، وما إلى ذلك)
- العمليات الجراحية التجميلية أو العلاجات للمظهر فقط.
- خدمات لمساعدتك على الحمل.
- العلاجات التي ليست فعالة بشكل عام.
- تقويم الأسنان، إلا لعلاج الحنك المشقوق في الأطفال.

إذا كانت لديك أسئلة حول الخدمات المغطاة أو غير المغطاة، فيرجى الاتصال بخدمة عملاء خطة Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472 (TTY 711).

المستشفيات.

نحن نعمل مع المستشفيات أدناه للحصول على رعاية منتظمة في المستشفى. يمكنك الحصول على رعاية طارئة في أي مستشفى.

Hillsboro

Tuality Community Hospital

335 South East Eighth Avenue, Hillsboro, OR 97123

(503) 681-1111، الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد

<https://tuality.org>

Portland

Oregon Health and Sciences University

3181 SW Sam Jackson Park Road, Portland, OR 97239

(503) 494-8311 TTY/TDD: 503-494-0550

www.ohsu.edu

Portland

OHSU Center for Health & Healing

3303 S Bond Avenue, Portland, OR 97239

(503) 494-4779، الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد

www.ohsu.edu/visit/south-waterfront-campus

Portland

Portland Adventist Medical Center

10123 Southeast Market Street, Portland, OR 97216

(503) 261-6610 TTY: (855) 691-9890

www.adventisthealth.org/portland

Portland

Cedar Hills Hospital

10300 Southwest Eastridge Street, Portland, OR 97225

(503) 944-5000، الرقم المجاني: 877-703-8880

<https://cedarhillshospital.com>

الرعاية العاجلة.

المشكلة العاجلة خطيرة بما يكفي للعلاج على الفور، لكنها ليست خطيرة بما يكفي للعلاج الفوري في غرفة الطوارئ. يمكن أن تكون هذه المشاكل الملحة جسدية أو سلوكية أو تخص الأسنان.

يمكنك الحصول على خدمات الرعاية العاجلة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع دون موافقة مسبقة.

لا تحتاج إلى إحالة للرعاية العاجلة أو الطارئة. للحصول على قائمة بمراكز الرعاية العاجلة والعيادات المباشرة، انظر أدناه.

الرعاية البدنية العاجلة.

بعض الأمثلة على الرعاية البدنية العاجلة هي:

- الجروح التي لا تنزف الكثير من الدم ولكن قد تحتاج إلى غرز.
- عظام مكسورة صغيرة وكسور في الأصابع وأصابع القدم.
- التواء المفاصل وحالات الإجهاد

إذا كانت لديك مشكلة عاجلة، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية (PCP).

يمكنك الاتصال في أي وقت، ليلاً أو نهاراً، في عطلة نهاية الأسبوع والأعياد. أخبر مكتب PCP أنك عضو في خطة Trillium Community Health Plan. سوف تتلقى مكالمات مرة أخرى في غضون 30 دقيقة. ستحصل على نصيحة أو إحالة. إذا لم تتمكن من الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك بشأن مشكلة طارئة أو إذا لم يتمكن مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك من رؤيتك في أقرب وقت ممكن، فانقل إلى مركز رعاية طارئة أو عيادة بدون موعد مسبق. لا تحتاج إلى موعد. انظر أدناه قائمة بالرعاية العاجلة والعيادات المباشرة.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فاتصل بخدمة عملاء Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473).

إذا كنت لا تعرف ما إذا كانت مشكلتك عاجلة، فلا يزال بإمكانك الاتصال بمكتب مقدم الخدمة، حتى لو كان مغلقاً. يمكنك الحصول على خدمة الرد. اترك رسالة وقل أنك عضو في خطة Trillium Community Health Plan. ستلقى مكالمات مرة أخرى في غضون 60 دقيقة لتقييم طبيعة مكالمتك. يمكنك الحصول على نصيحة أو إحالة من مكان آخر يمكنك الاتصال به. يمكنك أيضاً الوصول إلى خط استشارات التمريض على مدار 24 ساعة للحصول على المساعدة على الرقم 844-647-9667.

للحصول على المشورة غير العاجلة والمواعيد، يرجى الاتصال خلال ساعات العمل.

مراكز الرعاية العاجلة والعيادات الخارجية في منطقة خطة Trillium Community Health Plan:

Forest Grove
OHSU Tuality Healthcare Urgent Care Forest Grove
1809 Maple St. Forest Grove, OR 97116
6180-369 (503)، الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد

Gresham
Adventist Health Urgent Care Gresham Station
831 NW Council Dr. Gresham, OR 97030
665-8176 (503)، الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد

Hillsboro
Rose City Urgent Care and Family Practice
6110 B N Lombard Hillsboro, OR 97123
894-9005 (503)، الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد

Hillsboro
Rose City Urgent Care and Family Practice
9975 SW Frewing St. Hillsboro, OR 97123
894-9005 (503)، الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد

Hillsboro
Tuality Urgent Care
7545 SE Tualatin Valley Hwy Hillsboro, OR 97123
681-4223 (503)، الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد

Lake Oswego
AFC Urgent Care
17437 Boones Ferry Rd .Lake Oswego, OR 97305
الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد (503) 305-6262

Molalla
Molalla Urgent Care
861 W. Main St., Molalla, OR 97038
الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد (503) 829-7344

Portland
Adventist Health Urgent Care Parkrose
1350 NE 122nd Ave. Portland, OR 97230
الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد (503) 408-7008

Portland
Adventist Health Urgent Care Rockwood
18750 SE Stark St. Portland, OR 97233
الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد (503) 408-7008

Portland
AFC Urgent Care NE Portland
7033 NE Sandy Blvd .Portland, OR 97213
الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد (503) 305-6262

Portland
Pacific Crest Children's Urgent Care
6924 NE Sandy Blvd .Portland, OR 97213
الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد (503) 963-7963

Portland
Portland Urgent
4160 NE Sandy Blvd .Portland, OR 97212
الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد (503) 249-9000

Portland
Rose City Urgent Care and Family Practice Gateway
135 NE 102nd Ave. Hillsboro, OR 97123
الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد (503) 894-9005

Sandy
Adventist Health Urgent Care Sandy
17055 Ruben Ln .Sandy, OR 97055
الرقم المجاني: لا يوجد، TTY: لا يوجد (503) 668-8002

رعاية صحة الأسنان العاجلة.

وتشمل بعض الأمثلة على الرعاية العاجلة بالأسنان ما يلي:

- ألم أسنان.
- الأسنان المكسورة أو المهشمة.
- تاج أو حشوة مفقودة.

إذا كان لديك مشكلة عاجلة في الأسنان، فاتصل بطبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD).

إذا لم تتمكن من الوصول إلى طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) الخاص بك أو لم يكن لديك واحد، اتصل بخدمة عملاء طب الأسنان على:

Advantage Dental Services

خدمة العملاء على الرقم المجاني 1-866-268-9631 TTY: 711

Capitol Dental Care

خدمة العملاء 1-503-585-5205 أو الرقم المجاني 1-800-525-6800

TTY: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

خدمة العملاء 1-503-243-2987 أو الرقم المجاني 1-800-342-0526

TTY: 1-800-466-6313 أو 1-503-243-3958

وسوف تساعدك في العثور على رعاية عاجلة للأسنان، اعتماداً على حالتك. يجب عليك الحصول على موعد في غضون أسبوعين، أو أسبوع واحد إذا كنت حاملاً، لحالة الأسنان العاجلة.

الرعاية في حالات الطوارئ

اتصل بالرقم 911 إذا كنت بحاجة إلى سيارة إسعاف أو اذهب إلى غرفة الطوارئ عندما تعتقد أنك في خطر. حالة الطوارئ تحتاج إلى عناية فورية وتضع حياتك في خطر. يمكن أن تكون إصابة مفاجئة أو مرض مفاجئ. يمكن أن تسبب حالات الطوارئ أيضًا ضررًا لجسمك. إذا كنت حاملًا، يمكن أن تسبب حالة الطوارئ أيضًا ضررًا لطفلك. يمكنك الحصول على خدمات الطارئة والعاجلة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع دون موافقة مسبقة. ولا تحتاج إلى إحالة.

الرعاية الصحية البدنية الطارئة

الرعاية الطارئة للجسد هي عندما تحتاج إلى رعاية فورية، وحياتك في خطر. بعض الأمثلة على حالات الطوارئ الطبية تشمل:

- كسر في العظام.
- نزيف لا يتوقف.
- نوبة قلبية محتملة.
- فقدان الوعي.
- النوبات.
- ألم حاد.
- صعوبة في التنفس.
- ردود فعل تحسسية.

مزيد من المعلومات حول الرعاية في حالات الطوارئ:

- اتصل بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو خدمة عملاء Trillium Community Health Plan في غضون 3 أيام من تلقي رعاية الطوارئ.
- لديك الحق في استخدام أي مستشفى أو أي مكان آخر داخل الولايات المتحدة.
- يتم تغطية حالة الطوارئ في الولايات المتحدة. ولا يتم تغطيتها في المكسيك أو كندا.
- توفر رعاية الطوارئ خدمات ما بعد استقرار الحالة الصحية (بعد الرعاية). يتم تغطية خدمات ما بعد الرعاية المتعلقة بحالة الطوارئ. يتم تقديم هذه الخدمات لك بعد استقرار حالتك الصحية. أنها تساعد على الحفاظ على حالتك مستقرة. أنها تساعد على تحسين أو إصلاح حالتك.

انظر قائمة المستشفيات التي تحتوي على غرف طوارئ في الصفحة 63.

حالات طوارئ الأسنان

- حالة طوارئ الأسنان هي عندما تحتاج إلى رعاية الأسنان في نفس اليوم. هذه الرعاية متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم وطوال 7 أيام في الأسبوع. قد تتطلب حالة طوارئ الأسنان علاجًا فوريًا. وفيما يلي بعض الأمثلة:
- تم كسر السن.
 - لديك تورم حاد أو عدوى في الفم.
 - لديك ألم حاد في الأسنان. هذا يعني الألم الذي يمنعك من النوم أو لا يتوقف عند تناول الدواء بدون وصفة طبية مثل الأسبرين أو التايلينول.

حالة طوارئ الأسنان، يرجى الاتصال بطبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD). ستري في غضون 24 ساعة. بعض العيادات لديها أوقات دخول طارئة. إذا لم تتمكن من الوصول إلى طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) الخاص بك أو لم يكن لديك واحد، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472. وسوف تساعدك على العثور على رعاية الأسنان في حالات الطوارئ.

إذا لم يعمل أي من هذه الخيارات معك، فاتصل برقم 911 أو قم بزيارة غرفة الطوارئ. إذا كنت بحاجة إلى سيارة إسعاف، يرجى الاتصال بالرقم 911. انظر قائمة المستشفيات التي تحتوي على غرف طوارئ في الصفحة 63.

أزمة الصحة السلوكية وحالات الطوارئ

حالة الطوارئ الصحية السلوكية هي عندما تحتاج إلى مساعدة على الفور لتتبع أو تكون بالآمان. إنه عندما تكون أنت أو أي شخص آخر في خطر. مثال على ذلك هو الشعور بالخروج عن السيطرة. قد تشعر أن سلامتك في خطر أو لديك أفكار لإيذاء نفسك أو الآخرين. اتصل برقم 911 أو اذهب إلى غرفة الطوارئ إذا كنت في خطر.

- لا تحتاج خدمات الطوارئ الصحية السلوكية إلى إحالة أو موافقة مسبقة. تقدم Trillium Community Health Plan المساعدة والخدمات للأعضاء في الأزمات بعد حالة الطوارئ.
- يمكن لمقدم الصحة السلوكية أن يدعمك في الحصول على خدمات لتحسين الصحة العقلية واستقرارها. سنحاول مساعدتك ودعمك بعد الأزمة.

أرقام الأزمات المحلية على مدار 24 ساعة، مراكز الأزمات المباشرة وحيث يمكن الحضور إليها

يمكنك الاتصال أو إرسال رسالة نصية أو الدردشة على الرقم 988. رقم 988 هو خط الحياة للانتحار والأزمات حيث يمكنك الحصول على الرعاية والدعم الرحيم من مستشاري الأزمات المدربين على مدار 24 ساعة في اليوم ، طوال 7 أيام في الأسبوع.

جهات الاتصال في حالة الأزمات:

David Romprey Oregon Warmline
800-698-2392

Teen Line Warmline
800-852-8336

Senior Loneliness Line
800-282-7035

مقاطعة Clackamas (كلاكاماس):

Crisis Line & Mental Health Urgent Walk-In
11211 SE 82nd Ave, Suite O
Happy Valley, Oregon 97086
503-655-8585

Clackamas Adult Protective Services
971-673-6655

مقاطعة Multnomah (مولتنوماه):

Crisis Line & Mental Health Urgent Walk-In
4212 SE Division St. Suite 100
Portland Oregon, 97206
800-716-9769

Foster Care Crisis Response and Coordination
503-575-3767

Multnomah Adult Protective Services
503-988-4450

مقاطعة Washington (واشنطن)

خط الأزمات

503-291-9111

Washington Adult Protective Services

971-673-5200

الموارد المجتمعية للصحة العقلية

NAMI-Clackamas County *متاح بالإسبانية

503-344-5050

NAMI-Multnomah County

503-228-5692

NAMI-Washington County

503-356-6835

حالة الطوارئ للصحة السلوكية هي عندما تحتاج إلى مساعدة على الفور لتتبع أو تكون بالآمان. إذا لم يتم علاجها، يمكن أن تصبح الحالة حالة طارئة. يرجى الاتصال بأحد خطوط الأزمات المحلية على مدار 24 ساعة أعلاه أو الاتصال بالرقم 988 إذا كنت تعاني من أي مما يلي أو كنت غير متأكد مما إذا كانت أزمة. نريد مساعدتك ودعمك في منع حدوث حالة طوارئ.

أمثلة على الأشياء التي يجب البحث عنها إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك تواجه حالة طوارئ أو أزمة صحية سلوكية:

- وضع في اعتبارك الانتحار.
- سماع الأصوات التي تخبرك بإيذاء نفسك أو شخص آخر.
- إيذاء الآخرين أو الحيوانات أو الممتلكات.
- القيام بالسلوكيات الخطرة أو التخريبية للغاية في المدرسة أو العمل أو مع الأصدقاء أو العائلة.

فيما يلي بعض الأشياء التي يمكن أن تقوم بها خطة Trillium Community Health Plan لدعم الاستقرار في المجتمع:

- خط ساخن للأزمات للاتصال عندما يحتاج أحد الأعضاء إلى مساعدة
- فريق الأزمات المتنقل الذي سيأتي إلى العضو الذي يحتاج إلى المساعدة.
- مراكز الأزمات المباشرة وعند القدوم (انظر أدناه)
- الأزمات الرعاية المؤقتة (رعاية قصيرة الأجل)
- أماكن إقامة قصيرة الأجل للحصول على الاستقرار في الحالة الصحية
- خدمات ما بعد الاستقرار وخدمات الرعاية العاجلة. هذه الرعاية متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم وطوال 7 أيام في الأسبوع.
- خدمات رعاية ما بعد الاستقرار هي خدمات مغطاة، تتعلق بحالة طوارئ صحية طبية أو سلوكية، يتم توفيرها بعد استقرار حالة الطوارئ والحفاظ على استقرار الحالة الصحية أو شفاء الحالة.
- خدمات الاستجابة للأزمات للأعضاء الذين يتلقون علاجًا صحيًا سلوكيًا مكثفًا داخل المنزل على مدار 24 ساعة في اليوم.

تعرف على المزيد من خدمات الصحة السلوكية المقدمة في الصفحة 30.

منع محاولات الانتحار

إذا كنت تعاني من مرض عقلي ولا تعالجه، فقد تخاطر بحصول انتحار. مع العلاج المناسب، يمكن لحياتك أن تتحسن.

العلامات التحذيرية الشائعة للانتحار

احصل على المساعدة إذا لاحظت أي علامات على أنك أو أي شخص تعرفه يفكر في الانتحار. ما لا يقل عن 80% من الناس الذين يفكرون في الانتحار يريدون المساعدة. يجب أن تأخذ علامات التحذير على محمل الجد.

فيما يلي بعض علامات التحذير من الانتحار:

- الحديث عن الرغبة في الموت أو قتل النفس.
- التخطيط لطريقة قتل النفس، مثل شراء مسدس.
- الشعور باليأس أو عدم وجود سبب للعيش.
- الشعور بالحبس أو في ألم لا يطاق.
- الحديث عن كونه عبئاً على الآخرين.
- التخلي عن الممتلكات الثمينة.
- التفكير والتحدث كثيراً عن الموت.
- تعاطي الكحول أو المخدرات.
- التصرف بقلق أو تهيج.
- التصرف بتهور.
- الانسحاب أو الشعور بالعزلة.
- وجود تقلبات مزاجية شديدة.

لا تبقي الأفكار أو الحديث عن الانتحار سرّاً!

يمكنك أيضاً الحصول على المساعدة عن طريق:

- الاتصال بـ 988 - هو رقم الهاتف المكون من ثلاثة أرقام والمتوفر على مستوى الدولة للاتصال مباشرة بـ Suicide and Crisis Lifeline 988. من خلال الاتصال أو إرسال رسالة نصية إلى 988، ستتواصل مع أخصائيي الصحة العقلية الذين يمكنهم مساعدتك.
- البحث عن رقم أزمة الصحة العقلية في مقاطعتك عبر الإنترنت. يمكنهم تقديم الفحوصات ومساعدتك في الحصول على الخدمات التي تحتاجها. للحصول على قائمة بالخطوط الساخنة الإضافية للآزمات، انظر الصفحة 69 أو انتقل إلى www.TrilliumOHP.com.

رعاية المتابعة بعد الحالة الطارئة

بعد علاج الحالة الطارئة، قد تحتاج إلى رعاية المتابعة. وهذا يشمل أي شيء تحتاجه بعد مغادرة غرفة الطوارئ. رعاية المتابعة لا تعد طارئة. لا تغطي OHP رعاية المتابعة عندما تكون خارج الولاية. اتصل بمقدم الرعاية الأولية أو مكتب طبيب الأسنان لإعداد أي رعاية متابعة.

- يجب أن تحصل على رعاية المتابعة من مقدم الرعاية المنتظم أو طبيب الأسنان المنتظم. يمكنك أن تطلب من طبيب الطوارئ الاتصال بمقدم الرعاية الخاص بك لترتيب رعاية المتابعة.
- اتصل بمقدم الخدمة أو طبيب الأسنان في أقرب وقت ممكن بعد الحصول على رعاية عاجلة أو طارئة. أخبر مقدم الخدمة أو طبيب الأسنان أين تم علاجك ولماذا.
- سيتولى مقدم الرعاية أو طبيب الأسنان إدارة رعاية المتابعة الخاصة بك وتحديد موعد إذا كنت بحاجة إليها.

الرعاية بعيدًا عن المنزل

الرعاية المخططة خارج الولاية

ستساعدك خطة Trillium Community Health Plan على تحديد موقع مقدم خدمة خارج الولاية ودفع مقابل خدمة مغطاة عندما:

- تحتاج إلى خدمة غير متوفرة في ولاية أوريغون
- أو إذا كانت الخدمة فعالة من حيث التكلفة

الرعاية الطارئة بعيدًا عن المنزل

قد تحتاج إلى رعاية طارئة عندما تكون بعيدًا عن المنزل أو خارج منطقة خدمة خطة Trillium Community Health Plan. اتصل برقم 911 أو توجه إلى أي قسم الطوارئ، لا تحتاج إلى موافقة مسبقة لخدمات الطوارئ. يتم تغطية الخدمات الطبية الطارئة في جميع أنحاء الولايات المتحدة، وهذا يشمل الصحة السلوكية وحالات الطارئة للأسنان. نحن لا نغطي الخدمات خارج الولايات المتحدة، بما في ذلك كندا والمكسيك.

لا تدفع تكاليف الرعاية في الحالات الطارئة. إذا كنت تدفع فاتورة غرفة الطوارئ، لا يُسمح لخطة Trillium Community Health Plan السداد لك. انظر الصفحة 73 لمعرفة ما يجب القيام به إذا حصلت على فاتورة.

يرجى اتباع الخطوات أدناه إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة خارج المنزل

1. تأكد من أن لديك بطاقة عضوية Oregon Health وبطاقة عضوية Trillium Community Health Plan معك عند السفر خارج الولاية.
 2. أظهر لهم بطاقة هوية خطتك Trillium Community Health Plan واطلب منهم فاتورة خطة Trillium Community Health Plan.
 3. لا توقع أي أوراق حتى تعرف أن مقدم الخدمة سيصدر فاتورة لخطة Trillium Community Health Plan.
 4. يمكنك أن تطلب من غرفة الطوارئ أو مكتب الفواتير التابع لمقدم الخدمة الاتصال بخطة Trillium Community Health Plan إذا كانوا يريدون التحقق من التأمين الخاص بك أو لديهم أي أسئلة.
 5. يرجى الاتصال بطبيب الرعاية الأولية الخاص بك إذا كنت بحاجة إلى رعاية غير طارئة بعيدًا عن المنزل.
- في أوقات الطوارئ، لا تكون الخطوات المذكورة أعلاه ممكنة دائمًا. قد يؤدي الاستعداد ومعرفة الخطوات التي يجب اتخاذها لرعاية الطوارئ خارج الولاية إلى إصلاح مشكلات الفوترة أثناء غيابك. قد تساعد هذه الخطوات في منع حصولك على فاتورة مقابل الخدمات التي يمكن أن تغطيها خطة Trillium Community Health Plan. لا يمكن لخطة Trillium Community Health Plan أن تدفع مقابل خدمة ما إذا لم يرسل لنا مقدم الخدمة فاتورة.

الفواتير لقاء الخدمات

لا يدفع أعضاء OHP فواتير الخدمات المغطاة.

عندما تقوم بإعداد زيارتك الأولى مع مقدم الرعاية، أخبر المكتب أنك مسجل مع Trillium Community Health Plan. أخبرهم إذا كان لديك تأمين آخر، أيضًا. سيساعد هذا مقدم الرعاية على معرفة إلى من يجب عليه إرسال الفواتير إليه. اصطحب بطاقة عضويتك معك في جميع الزيارات الطبية.

لا يمكن لمقدم الرعاية التابع لشبكة Trillium Community Health Plan أو أي شخص يعمل لديهم تقديم الفاتورة للعضو أو إرسال فاتورة عضو إلى وكالة تحصيل أو الاحتفاظ بدعوى مدنية ضد عضو لتحصيل أي أموال مستحقة بواسطة خطة Trillium Community Health Plan للخدمات التي لست مسؤولاً عنها تجاه مقدم الرعاية المتعاقد معه.

لا يمكن محاسبة الأعضاء على المواعيد أو الأخطاء الفائتة.

- المواعيد الفائتة ليست خدمة تابعة لـ OHP (Medicaid) وليست قابلة للفوترة للعضو أو OHP.
- إذا لم يرسل مقدم الخدمة الأوراق الصحيحة أو لم يحصل على موافقة، فلا يمكنك الحصول على فاتورة لذلك. وهذا ما يسمى خطأ مقدم الرعاية.

لا يمكن للأعضاء الحصول على فاتورة رصيد أو فواتير مفاجئة.

عندما يقوم مقدم الخدمة بفوترة المبلغ المتبقي على الفاتورة التي تسمى فاتورة الرصيد. كما أن ذلك يسمى أيضًا بالفاتورة المفاجئة. المبلغ هو الفرق بين المبلغ الفعلي المفوتر والمبلغ الذي تدفعه خطة Trillium Community Health Plan. يحدث هذا في معظم الأحيان عندما ترى مقدمًا للرعاية من خارج الشبكة. الأعضاء غير مسؤولين عن هذه التكاليف.

إذا كانت لديك أسئلة، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472. لمزيد من المعلومات حول الفواتير المفاجئة، انتقل إلى <https://dfr.oregon.gov/Documents/Surprise-billing-consumers.pdf>

إذا أرسل لك مقدم الخدمة فاتورة، فلا تدفعها.

اتصل بخطة Oregon's OHP (Medicaid) للحصول على المساعدة على الفور على الرقم 877-600-5472، (TTY 711). يمكنك أيضًا الاتصال بمكتب الفوترة التابع لمقدم الخدمة الخاص بك والتأكد من أنهم يعرفون أن لديك OHP.

قد تكون هناك خدمات عليك دفع ثمنها.

عادة، مع خطة Trillium Community Health Plan، لن تضطر إلى دفع أي فواتير طبية. في بعض الأحيان، يجب عليك الدفع.

يجب عليك أن تدفع للمقدم الرعاية إذا:

- تحصل على الرعاية الروتينية خارج ولاية أوريغون. تحصل على خدمات خارج ولاية أوريغون ليست للرعاية العاجلة أو الطارئة.
- لا تخبر مقدم الخدمة أن لديك OHP. لم تخبر مقدم الخدمة أن لديك خطة Trillium Community Health Plan، أو تأمينًا آخر أو أعطيت اسمًا لا يتطابق مع الاسم الموجود في معرف خطة Trillium Community Health Plan في وقت أو بعد تقديم الخدمة، لذلك لم يتمكن مقدم الخدمة من إصدار فاتورة لخطة Trillium Community Health Plan. يجب على

- مقدمي الخدمة التحقق من أهليتك لخطة Trillium Community Health Plan في وقت الخدمة وقبل الفوترة أو القيام بعمليات التحصيل. يجب أن يحاولوا الحصول على معلومات التغطية قبل إرسال الفاتورة لك.
- **تستمر في الحصول على خدمة مرفوضة.** طلبت أنت أو ممثلك استمرار المزايا أثناء عملية الالتماس وجلسة الاستماع في القضية المطعون فيها، ولم يكن القرار النهائي في صالحك. سيتعين عليك دفع أي رسوم يتم تكبدها مقابل الخدمات المرفوضة في أو بعد تاريخ السريان في إخطار الإجراء أو إخطار قرار الالتماس.
- **يمكنك الحصول على المال مقابل الخدمات من حادث.** إذا قام دافع من طرف ثالث، مثل التأمين على السيارات، بإرسال شيكات إليك مقابل الخدمات التي حصلت عليها من مقدم الخدمة الخاص بك ولم تستخدم هذه الشيكات لدفع مقدم الخدمة.
- **نحن لا نعمل مع هذا المقدم للرعاية.** عندما تختار مقدم الخدمات خارج شبكة Trillium Community Health Plan، قد تضطر إلى دفع مقابل خدماتك. قبل أن ترى مقدمًا للرعاية غير موجود في الشبكة مع خطة Trillium Community Health Plan، يجب عليك الاتصال بخدمة العملاء أو العمل مع مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، وقد تكون هناك حاجة إلى موافقة مسبقة أو قد يكون هناك مقدم رعاية تابع للشبكة يمكنه تلبية احتياجاتك.
- **اخترت الحصول على خدمات غير مغطاة.** يجب عليك الدفع عندما تختار الحصول على الخدمات التي يخبرك مقدم الخدمة أنها غير مغطاة بخطة Trillium Community Health Plan. في هذه الحالة:
 - الخدمة هي شيء لا تغطيه خطتك.
 - قبل الحصول على الخدمة، يمكنك توقيع نموذج اتفاقية دفع صالح. تعرف على المزيد حول النموذج أدناه.

قد يُطلب منك التوقيع على نموذج اتفاقية الدفع.

يتم استخدام نموذج الموافقة على الدفع عندما تريد خدمة لا تغطيها خطة Trillium Community Health Plan أو OHP. ويسمى النموذج أيضًا تنازلًا. يمكنك رؤية نسخة من النموذج على <https://bit.ly/OHPwaiver>.

يجب أن يكون ما يلي صحيحًا لنموذج اتفاقية الدفع ليكون صالحًا:

- يجب أن يحتوي النموذج على التكلفة المقدرة للخدمة. يجب أن يكون هذا المبلغ هو نفسه الموجود على الفاتورة.
- يتم تحديد موعد الخدمة في غضون 30 يومًا من تاريخ توقيعك على النموذج.
- يقول النموذج أن OHP لا تغطي الخدمة.
- يقول النموذج أنك توافق على دفع الفاتورة بنفسك.
- لقد طلبت الدفع بشكل خاص مقابل خدمة مغطاة. إذا اخترت القيام بذلك، يجوز لمقدم الخدمة إرسال فاتورة لك إذا أخبروك مسبقًا بما يلي:
 - الخدمة مغطاة وستدفع لهم خطة Trillium Community Health Plan بالكامل مقابل الخدمة المغطاة.
 - التكلفة المقدرة، بما في ذلك جميع الرسوم ذات الصلة، والمبلغ الذي ستدفعه خطة Trillium Community Health Plan للخدمة. لا يمكن لمقدم الخدمة أن يفوتر لك مبلغًا يزيد عن المبلغ الذي ستدفعه خطة Trillium Community Health Plan؛ و،
 - أنت توافق على علم وطوعية على دفع ثمن الخدمة المغطاة.
- يوثق مقدم الخدمة كتابيًا، موقعًا من قبلك أو من ينوب عنك، أنه قدم لك المعلومات المذكورة أعلاه، و:
 - لقد منحوك فرصة لطرح الأسئلة والحصول على مزيد من المعلومات والتشاور مع أخصائي الحالة أو ممثله.
 - أنت توافق على الدفع بشكل خاص. تقوم أنت أو من ينوب عنك بالتوقيع على الاتفاقية التي تحتوي على جميع معلومات الدفع الخاصة.
 - يجب أن يعطيك مقدم الخدمة نسخة من الاتفاقية الموقعة. لا يمكن لمقدم الخدمة تقديم مطالبة إلى Trillium Community Health Plan للحصول على الخدمة المغطاة المدرجة في الاتفاقية.

فواتير الرعاية الطارئة خارج المنزل أو خارج الولاية

نظرًا لأن بعض مقدمي خدمات الطوارئ خارج الشبكة ليسوا على دراية بقواعد Oregon's OHP (Medicaid)، فقد يرسلون لك الفاتورة. اتصل بخدمة عملاء Trillium Community Health Plan إذا حصلت على فاتورة. قد تكون لدينا موارد للمساعدة إذا تم فوترتك بشكل غير صحيح.

اتصل بنا على الفور إذا كنت تحصل على أي فواتير من مقدمي الخدمات من خارج الدولة. يرسل بعض مقدمي الرعاية فواتير غير مدفوعة إلى وكالات التحصيل وقد يقاضون حتى في المحكمة للحصول على الدفع. من الصعب حل المشكلة بمجرد حدوث ذلك. بمجرد استلام الفاتورة:

- لا تتجاهل الفواتير الطبية.
- اتصل بخدمة عملاء Trillium Community Health Plan في أقرب وقت ممكن على الرقم 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473).
- ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً.
- إذا حصلت على أوراق المحكمة، اتصل بنا على الفور. يمكنك أيضًا الاتصال بمحام أو الخط الساخن للمزايا العامة على الرقم 800-520-5292 للحصول على المشورة القانونية المجانية. هناك قوانين للمستهلك يمكن أن تساعدك عندما يتم إرسال فاتورة لك عن طريق الخطأ أثناء استخدام OHP.
- إذا حصلت على فاتورة لأن مطالبتك تم رفضها من قبل Trillium Community Health Plan، فاتصل بخدمة العملاء. تعرف على المزيد حول الرفض وحقوقك وماذا تفعل إذا اختلفت معنا في الصفحة 87.

نصائح مهمة حول دفع مقابل الخدمات والفواتير.

- نحثك بشدة على الاتصال بخدمة العملاء قبل موافقتك على الدفع لمقدم الخدمة.
- إذا طلب منك مقدم الخدمة الخاص بك دفع مبلغ المشاركة في السداد، فلا تدفعه! اطلب من موظفي المكتب الاتصال بخطة Trillium Community Health Plan.
- تدفع خطة Trillium Community Health Plan مقابل جميع الخدمات المغطاة وفقًا لقائمة الخدمات الصحية ذات الأولوية، انظر الصفحة 24.
- للحصول على قائمة مختصرة بالمزايا والخدمات التي يتم تغطيتها بموجب مزايا OHP الخاصة بك مع خطة Trillium Community Health Plan، والتي تغطي أيضًا إدارة الحالات وتنسيق الرعاية، انظر الصفحة 42. إذا كان لديك أي أسئلة حول ما يتم تغطيته، يمكنك أن تسأل مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك أو الاتصال بخدمة عملاء Trillium Community Health Plan.
- لا يمكن لمقدم الرعاية التابع لشبكة Trillium Community Health Plan أو أي شخص يعمل لديهم تقديم الفاتورة للعضو أو إرسال فاتورة عضو إلى وكالة تحصيل أو الاحتفاظ بدعوى مدنية ضد عضو لتحصيل أي أموال مستحقة بواسطة خطة Trillium Community Health Plan للخدمات التي لست مسؤولاً عنها.

- لا يتم فرض رسوم على الأعضاء مطلقاً مقابل النقل إلى المواعيد المشمولة بالتغطية. انظر الصفحة 54. قد يطلب الأعضاء الحصول على تعويضات عن القيادة إلى الزيارات المشمولة أو الحصول على تصاريح الحافلات لاستخدام الحافلة للذهاب إلى الزيارات المشمولة.
- عادة ما تنطبق الحماية من إصدار الفواتير لك فقط إذا كان مقدم الرعاية الطبية يعرف أو كان من المفترض أن يعرف أن لديك OHP. كما أنها تنطبق فقط على مقدمي الخدمات الذين يعملون مع OHP (ولكن معظم مقدمي الخدمات يفعلون ذلك).
- في بعض الأحيان، لا يقوم مقدم الرعاية الخاص بك بتعبئة الأوراق بشكل صحيح. عندما يحدث هذا، قد لا يتم الدفع لهم. وهذا لا يعني أن عليك أن تدفع لهم. إذا كنت قد حصلت بالفعل على الخدمة ورفضنا الدفع لمقدم الخدمة الخاص بك، فلا يزال مقدم الخدمة الخاص بك غير قادر على إصدار فاتورة لك.
- قد تتلقى إخطاراً منا يفيد بأننا لن ندفع مقابل الخدمة. هذا الإخطار لا يعني أنه يجب عليك الدفع. سيقوم مقدم الرعاية بشطب الرسوم.
- إذا أخبرناك نحن Trillium Community Health Plan أو مقدم الرعاية الخاص بك أن الخدمة غير مغطاة من قبل OHP، فلا يزال لديك الحق في تقديم التماس في هذا القرار من خلال تقديم التماس وطلب جلسة استماع. انظر الصفحة 87.
- في حالة إغلاق Trillium Community Health Plan، فأنت لست مسؤولاً عن دفع مقابل الخدمات التي نغطيها أو تقديمها.

لأعضاء OHP وبرنامج Medicare.

بعض الأشخاص لديهم (Medicaid) OHP و Medicare في نفس الوقت. تغطي OHP بعض الأشياء التي لا تغطيها Medicare. إذا كان لديك كليهما، فإن Medicare هي تغطيتك الصحية الرئيسية. يمكن لـ OHP دفع ثمن أشياء مثل الأدوية التي لا تغطيها Medicare.

إذا كان لديك كلاهما، فأنت لست مسؤولاً عن:

- مبالغ المشاركة في السداد
- الخصومات أو
- رسوم التأمين المشترك لخدمات Medicare، يتم تغطية هذه الرسوم من قبل OHP.

قد تحتاج إلى دفع مبالغ المشاركة في السداد في بعض تكاليف الوصفات الطبية.

هناك أوقات قد تضطر فيها إلى دفع الخصومات أو التأمين المشترك أو مبالغ المشاركة في السداد إذا اخترت مقدم الرعاية من خارج الشبكة. اتصل بمكتب الشيخوخة والأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة (Aging and People with Disabilities, APD) المحلي أو مكتب وكالة المنطقة للشيخوخة (Area Agency on Aging, AAA). سيساعدونك على معرفة المزيد حول كيفية استخدام مزاياك. اتصل بتوصيل موارد الشيخوخة والإعاقة (Aging and Disability Resource Connection, ADRC) على الرقم 2372-855-673 للحصول على رقم هاتف مكتب APD أو AAA المحلي.

اتصل بخدمة العملاء لمعرفة المزيد حول المزايا التي تدفعها Medicare و (OHP Medicaid)، أو للحصول على مساعدة في العثور على مقدم الرعاية وكيفية الحصول على الخدمات.

سيقوم مقدمو الخدمات بإصدار فاتورة خطة Medicare و Trillium Community Health Plan الخاصة بك. تعمل خطة Trillium Community Health Plan مع Medicare ولديها اتفاق على إرسال جميع المطالبات حتى تتمكن من الدفع.

- أعط مقدم الخدمة رقم بطاقة عضوية OHP الخاص بك وأخبره أنك مشمول بخطة Trillium Community Health Plan. إذا كانوا لا يزالون يقولون أنك مدين بالمال لهم، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472 (TTY 877-600-5473). بإمكاننا مساعدتكم.
- تعرف على المرات القليلة التي يمكن فيها لمقدم الخدمة إرسال فاتورة إليك في الصفحة 73.

يمكن للأعضاء الذين لديهم Medicare تغيير أو مغادرة CCO الذي يستخدمونه للرعاية البدنية في أي وقت. ومع ذلك، يجب على الأعضاء الذين لديهم Medicare استخدام CCO لرعاية صحة الأسنان والصحة السلوكية.

تغيير CCOs والرعاية المتنقلة

لديك الحق في تغيير CCOs أو ترك CCO إذا كان لديك سبب معتمد.

إذا لم يكن لديك CCO، يُسمى OHP الخاص بك رسوم مقابل الخدمة أو بطاقة مفتوحة. وهذا ما يسمى "رسوم مقابل الخدمة" لأن الدولة تدفع رسوماً لمقدمي الخدمات مقابل كل خدمة يقدمونها. يحصل أعضاء برنامج الرسوم مقابل الخدمة على نفس أنواع مزايا الرعاية الصحية البدنية والأسنان والصحة السلوكية التي يحصل عليها أعضاء برنامج CCO.

متى يمكنك تغيير أو ترك CCO.

تعتمد CCO الذي لديك على مكان إقامتك. بعض المناطق لديها أكثر من CCO واحد. في هذه المجالات، هناك قواعد حول متى يمكنك تغيير CCO. يمكنك اختيار تغيير أو إلغاء تسجيل (مغادرة) خلال هذه الأوقات:

- خلال 30 يومًا إذا:
 - لا تريد الخطة التي قمت بالتسجيل فيها، أو
 - لقد طلبت خطة معينة والولاية وضعتك في خطة مختلفة.
- في أول 90 يومًا بعد انضمامك إلى CCO، أو
 - إذا أرسلت لك الدولة خطاب "تغطية" يقول أنك جزء من CCO بعد تاريخ البدء الخاص بك، ثم لديك 90 يومًا بعد تاريخ هذا الخطاب.
- بعد أن كنت مع نفس CCO لمدة 6 أشهر.
- عند تجديد OHP الخاص بك.
- إذا فقدت OHP لمدة تقل عن شهرين، يتم إعادة تسجيلك في CCO، وعند تفويت فرصتك لاختيار CCO عندما كنت قد جددت OHP الخاص بك.
- عندما يتم إيقاف CCO عن إضافة أعضاء جدد.
- مرة واحدة على الأقل كل 12 شهرًا إذا كانت الخيارات المذكورة أعلاه لا تنطبق.

إذا حدث أي مما يلي، يمكنك التغيير أو المغادرة في أي وقت:

- لدى CCO اعتراضات أخلاقية أو دينية حول الخدمة التي تريدها.
- لديك سبب طبي. عندما لا تتوفر الخدمات ذات الصلة في الشبكة ويقول مقدم الخدمة الخاص بك إن الحصول على الخدمات بشكل منفصل يعني مخاطر غير ضرورية. مثال: عملية قيصرية وربط قناة فالوب في نفس الوقت.
- أسباب أخرى تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، سوء الرعاية، أو عدم الوصول إلى الخدمات المغطاة، أو عدم الوصول إلى مقدمي الرعاية التابعين للشبكة ذوي الخبرة في احتياجات الرعاية الصحية المحددة الخاصة بك.
- انتقالك خارج منطقة الخدمات.
 - إذا انتقلت إلى مكان لا يخدمه CCO، فيمكنك تغيير الخطط بمجرد إخبار OHP عن الانتقال. يرجى الاتصال بـ OHP على الرقم 800-699-9075 أو استخدام حسابك عبر الإنترنت على ONE.Oregon.gov.
- إذا فقدت OHP لمدة تقل عن شهرين، يتم إعادة تسجيلك في CCO، وعند تفويت فرصتك لاختيار CCO عندما كنت قد جددت OHP الخاص بك.
- لا يتم توفير الخدمات بلغتك المفضلة.
- لا يتم تقديم الخدمات بطريقة مناسبة ثقافيًا؛ أو
- أنت معرض لخطر نقص الرعاية المستمرة.

يمكن لبعض الأشخاص أن يطلبوا تغيير أو مغادرة CCO في أي وقت. وهؤلاء الأعضاء هم:

- يمكن للأعضاء الذين لديهم Medicare و OHP (Medicaid) تغيير أو ترك CCO الذي يستخدمونه للرعاية البدنية في أي وقت. ومع ذلك، يجب على الأعضاء الذين لديهم Medicare استخدام CCO لرعاية صحة الأسنان والصحة السلوكية.
- الهنود الأمريكيون وألاسكا الأصليين مع دليل على التراث الهندي الذين ينص في الحصول على الرعاية في مكان آخر. يمكنهم الحصول على الرعاية من مرفق الخدمات الصحية الهندية، عيادة/برنامج الصحة القبلية، أو عيادة حضرية و رسوم مقابل الخدمة التابع لـ OHP.

يمكنك أن تسأل عن هذه الخيارات عن طريق الهاتف أو مراسلة. يرجى الاتصال بخدمات عملاء OHP على الرقم 800-273-0557 أو البريد الإلكتروني Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov.

كيفية تغيير أو ترك CCO الخاص بك

الأشياء التي يستحسن أخذها في عين الاعتبار: تريد خطة Trillium Community Health Plan التأكد من حصولك على أفضل رعاية ممكنة. يمكن أن توفر لك خطة Trillium Community Health Plan بعض الخدمات التي لا تستطيع FFS أو البطاقة المفتوحة تقديمها. عندما تواجه مشكلة في الحصول على الرعاية المناسبة، يرجى السماح لنا بمحاولة مساعدتك قبل مغادرة خطة Trillium Community Health Plan.

إذا كنت لا تزال ترغب في المغادرة، فيجب أن يكون هناك CCO آخر متاح في منطقة الخدمة الخاصة بك لتتمكن من تبديل خطتك.

أخبر OHP إذا كنت ترغب في تغيير أو مغادرة CCO الخاص بك. يمكنك أنت و/أو ممثلك الاتصال بخدمات عملاء OHP على الرقم 800-699-9075 أو 800-273-0557 (TTY 711) من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى 5 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. استخدم حسابك عبر الإنترنت على ONE.Oregon.gov أو أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov.

يمكنك الحصول على الرعاية أثناء تغيير CCO. راجع الصفحة 80 لمعرفة المزيد.

يمكن أن تطلب خطة Trillium Community Health Plan منك المغادرة لبعض الأسباب.

قد تطلب خطة Trillium Community Health Plan من OHA حذفك من خطتنا إذا كنت:

- مسيء أو غير متعاون أو سببت خراب لموظفينا أو مقدمي الخدمة لدينا. إلا إذا كان السلوك ناتجًا عن حاجتك للرعاية الصحية الخاصة أو إعاقتك.
- ارتكاب الاحتيال أو الأفعال غير القانونية الأخرى، مثل السماح لشخص آخر باستخدام مزايا الرعاية الصحية الخاصة بك أو تغيير وصفة طبية أو السرقة أو ارتكاب الأعمال الإجرامية الأخرى.
- العنف أو التهديد بالعنف. يمكن توجيه ذلك إلى مقدم الرعاية الصحية أو موظفيه أو المرضى الآخرين أو موظفي Trillium Community Health Plan. عندما يعيق فعل العنف أو التهديد به بشكل خطير قدرة خطة Trillium Community Health Plan على تقديم الخدمات لك أو لأفراد آخرين.

يجب أن نطلب من الولاية (هيئة الصحة في ولاية أوريغون) مراجعة والموافقة على حذفك من خطتنا. ستتلقى خطابًا إذا طلبت CCO إلغاء تسجيل (إزالة) موافقتك. يمكنك تقديم شكوى إذا لم تكن راضيًا عن العملية أو إذا كنت لا توافق على القرار. انظر الصفحة 87 لمعرفة كيفية تقديم شكوى أو طلب التماس.

لا يمكن لخطة Trillium Community Health Plan أن تطلب حذفك من خطتنا لأسباب تتعلق بـ (على سبيل المثال لا الحصر):

- تدهور حالتك الصحية.
- عدم استخدام الخدمات.
- استخدام العديد من الخدمات.
- أنت على وشك استخدام الخدمات أو أن يتم وضعك في مرفق رعاية (مثل مرفق الرعاية طويلة الأجل أو مرفق العلاج النفسي السكني)
- سلوك ذوي الاحتياجات الخاصة الذي قد يكون معطلاً أو غير متعاون.
- طبقتك المحمية أو حالتك الطبية أو سجلك الطبي يعني أنك ستحتاج على الأرجح إلى العديد من الخدمات المستقبلية أو الخدمات المستقبلية باهظة الثمن.
- إعاقتك الجسدية أو الذهنية أو التنموية أو العقلية.
- أنت بعهدة ODHS Child Welfare.
- تقدمت بشكوى أو لا توافق على قرار أو تطلب التماساً أو جلسة استماع.
- تتخذ قراراً بشأن رعايتك لا توافق عليه خطة Trillium Community Health Plan.

لمزيد من المعلومات أو الأسئلة حول أسباب أخرى قد يتم إلغاء تسجيلك أو استثناءات التسجيل المؤقتة أو إعفاءات التسجيل، اتصل بخطة Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472 أو خدمات عملاء OHP على الرقم 800-273-0557.

سوف تحصل على خطاب مع حقوق إلغاء التسجيل الخاصة بك قبل 60 يومًا على الأقل من الحاجة إلى تجديد OHP الخاص بك.

الرعاية أثناء تغيير أو ترك CCO

لا يزال بإمكان بعض الأعضاء الذين يغيرون الخطط الحصول على نفس الخدمات، وتغطية الأدوية الموصوفة، ورؤية نفس مقدمي الخدمات حتى لو لم يكونوا داخل الشبكة. وهذا يعني أن الرعاية لن تتغير عند تبديل CCOs أو الانتقال من خدمة رسوم مقابل الخدمة التابعة لـ OHP إلى CCO. وهذا ما يسمى في بعض الأحيان "انتقال الرعاية".

إذا كانت لديك مشاكل صحية خطيرة، فيجب أن تعمل خططك الجديدة والقديمة معًا للتأكد من حصولك على الرعاية والخدمات التي تحتاجها.

من يمكنه الحصول على نفس الرعاية أثناء تغيير الخطط ؟

هذه المساعدة للأعضاء الذين يعانون من مشاكل صحية خطيرة، أو يحتاجون إلى رعاية في المستشفى، أو رعاية الصحة العقلية للمرضى الداخليين. فيما يلي قائمة ببعض الأمثلة لأولئك الذين يمكنهم الحصول على هذه المساعدة:

- الأعضاء الذين يحتاجون إلى رعاية مرض الفشل الكلوي في المرحلة النهائية.
- الأطفال الذين صحتهم ضعيفة طبيًا.
- أعضاء برنامج علاج سرطان الثدي وعنق الرحم.
- الأعضاء الذين يحصلون على مساعدة الرعاية بسبب فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز.
- الأعضاء الذين خضعوا لعملية زرع.
- الأعضاء الحوامل أو الذين أنجبوا طفلاً حديثاً.
- الأعضاء الذين يتلقون العلاج من السرطان.
- أي عضو إذا لم يحصل على خدمات مستمرة قد يعاني من ضرر خطير على صحته أو يكون في خطر للحاجة إلى رعاية المستشفى أو المؤسسة.

الإطار الزمني الذي تستمر فيه هذه الرعاية هو:

- 90 يوماً للأعضاء الذين لديهم كل من Medicare و OHP (Medicaid).

- بالنسبة للأعضاء الآخرين، مهما كان الإطار الزمني أقصر:

- 30 يوماً للصحة البدنية وصحة الأسنان و 60 يوماً للصحة السلوكية، أو
- حتى يقوم مقدم الرعاية الأولية الجديد للعضو بمراجعة خطة الرعاية الخاصة به.

ستتأكد خطة Trillium Community Health Plan من أن الأعضاء الذين يحتاجون إلى نفس الرعاية أثناء تغيير الخطط يحصلون على:

- استمرار الوصول إلى الرعاية والنقل إلى الرعاية.
- السماح بالحصول على الخدمات من مقدمها حتى لو لم يكونوا في شبكة خطة Trillium Community Health Plan حتى يحدث واحد من هذه:
 - اكتمال الحد الأدنى أو المقرر العلاجي المعتمد، أو
 - يقرر مقدم المراجعة أن الرعاية لم تعد مطلوبة من الناحية الطبية. إذا كانت الرعاية من قبل أخصائي، فسيتم مراجعة خطة العلاج من قبل مقدم خدمة مؤهل.
- تستمر بعض أنواع الرعاية حتى تكتمل مع مقدم الرعاية الحالي. وهذه الأنواع من الرعاية هي:
 - الرعاية قبل وبعد الحمل/ولادة طفل (قبل الولادة وبعدها).
 - خدمات الزرع حتى السنة الأولى بعد الزرع.
 - الإشعاع أو العلاج الكيميائي (علاج السرطان) لمسار علاج.
 - الأدوية ذات مسار العلاج الأقل تحديداً والتي تكون أكثر من انتقال الأطر الزمنية للرعاية المذكورة أعلاه.

يمكنك الحصول على نسخة من سياسة تنسيق خطة Trillium Community Health Plan، اتصل بخدمة العملاء على الرقم

877-600-5472. يوجد أيضاً على موقعنا الإلكتروني: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-

[plan/Benefits-and-Services/care-coordination-and-case-management.html](http://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/care-coordination-and-case-management.html). يرجى الاتصال بخدمة العملاء إذا كانت لديك أسئلة.

رعاية نهاية الحياة.

التوجيهات المسبقة.

يحق لجميع البالغين اتخاذ قرارات بشأن رعايتهم. وهذا يشمل الحق في قبول ورفض العلاج. قد يمنعك المرض أو الإصابة من إخبار طبيبك أو أفراد عائلتك أو ممثلك عن الرعاية التي ترغب في تلقيها. يسمح لك قانون ولاية أوريغون بتحديد رغباتك ومعتقداتك وأهدافك مقدماً، قبل أن تحتاج إلى هذا النوع من الرعاية. ويُعرف هذا باسم **التوجيهات المسبقة**.

يسمح لك التوجيه المسبق بما يلي:

- مشاركة قيمك ومعتقداتك وأهدافك ورغباتك في الرعاية الصحية إذا كنت غير قادر على التعبير عنها بنفسك.
- قم بتسمية شخص لاتخاذ قرارات الرعاية الصحية الخاصة بك إذا لم تتمكن من اتخاذها لنفسك. يُطلق على هذا الشخص ممثل الرعاية الصحية الخاص بك ويجب أن يوافق على العمل في هذا الدور.
- يسمح لك بالحق في رفض أو قبول العلاج الطبي أو العمليات الجراحية والحق في اتخاذ قرارات بشأن الرعاية الطبية الخاصة بك.

كيفية الحصول على مزيد من المعلومات حول التوجيهات المسبقة.

يمكننا أن نقدم لك كتيباً مجانياً حول التوجيهات المسبقة. ويسمى "اتخاذ قرارات الرعاية الصحية". فقط اتصل بنا لمعرفة المزيد، والحصول على نسخة من الكتيب ونموذج التوجيه المسبق. اتصل بخدمة عملاء خطة Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472. كما تقدم خطة Trillium Community Health Plan.

لتحميل نموذج التوجيه المسبق، يرجى زيارة: www.oregon.gov/oha/ph/about/pages/adac-forms.aspx

يمكنك أيضاً التعرف على التوجيهات المسبقة عن طريق الاتصال بـ Oregon Health Decisions على: **800-422-4805** أو **503-692-0894** (مستخدمو TTY، يرجى الاتصال بالرقم 711) ساعات العمل: من الاثنين إلى الخميس، من 9 صباحاً حتى 3 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

لمزيد من المعلومات حول سياسة وإجراءات خطط Trillium Community Health Plans فيما يتعلق بالتوجيهات المسبقة، يرجى زيارة www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/Advance_Directive.html

معلومات مفيدة أخرى حول التوجيهات المسبقة

- استكمال التوجيه المسبق هو اختيارك. إذا اخترت عدم تعبئة التوجيه المسبق والتوقيع عليه، فستظل تغطيتك أو وصولك إلى الرعاية كما هو.
- لن يتم التعامل معك بشكل مختلف من قبل خطة Trillium Community Health Plan إذا قررت عدم تعبئة وتوقيع توجيه مسبق.
- إذا أكملت توجيهاً مسبقاً، فتأكد من التحدث إلى مقدمي الخدمة وعائلتك بشأنه وإعطائهم نسخاً منه.
- ستحترم خطة Trillium Community Health Plan أي خيارات قمت بإدراجها في التوجيه المسبق المكتمل والموقع.

كيفية تقديم شكوى إذا لم تتبع خطة Trillium Community Health Plan متطلبات التوجيه المسبق.

يمكنك تقديم شكوى إلى مكتب الترخيص الصحي إذا لم يقدم الرعاية بتنفيذ ما تطلبه في توجيهك المسبق.

مكتب التراخيص الصحية

503-370-9216 (مستخدمو TTY، يرجى الاتصال بالرقم 711)

ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ
إرسال شكوى بالبريد إلى:

1430 Tandem Ave NE, Suite 180
Salem, OR 97301

البريد الإلكتروني: hlo.info@odhsoha.oregon.gov

اتصل بخدمة عملاء Trillium Community Health Plan على الرقم 877-600-5472 (TTY 711) للحصول على نسخة ورقية من نموذج الشكوى.

يمكنك العثور على نماذج الشكاوى ومعرفة المزيد على:

www.oregon.gov/oha/PH/HLO/Pages/File-Complaint.aspx

كيفية إلغاء التوجيه المسبق.

للإلغاء، اطلب نسخًا من توجيهك المسبق وتمزيقه. يمكنك أيضًا كتابة CANCELED (ملغاة) بأحرف كبيرة وتوقيعها وتاريخها. للحصول على أسئلة أو مزيد من المعلومات، اتصل بـ Oregon Health Decisions على 800-422-4805 أو 503-692-0894 (TTY 711).

ما هو الفرق بين POLST والتوجيه المسبق؟

الأوامر المحمولة لتقديم العلاج المحافظ على الحياة (POLST, Portable Orders for Life-Sustaining Treatment) هو نموذج طبي يمكنك استخدامه للتأكد من اتباع مقدمي الخدمات الطبية لرغباتك في العلاج عند اقتراب نهاية العمر. لا يُطلب منك أبدًا ملء POLST، ولكن إذا كنت تعاني من أمراض خطيرة أو أسباب أخرى تمنعك من الحصول على جميع أنواع العلاج الطبي، فيمكنك معرفة المزيد عن هذا النموذج. يختلف POLST عن التوجيه المسبق:

التوجيه المسبق	POLST	ما المقصود به؟
مستند قانوني	أمر طبي	من يستطيع الحصول عليها؟
لجميع البالغين الذين تزيد أعمارهم عن 18 عامًا	أي شخص في أي عمر يعاني من مرض خطير	هل يحتاج مقدمي الرعاية إلى الموافقة/التوقيع؟
لا يتطلب موافقة مقدم الرعاية	يجب توقيعه والموافقة عليه من قبل مقدم الرعاية الصحية	متى يستخدم؟
الرعاية أو الحالة الصحية المستقبلية	الرعاية أو الحالة الصحية الحالية	

لمعرفة المزيد، تفضل بزيارة: <https://oregonpolst.org>

البريد الإلكتروني: polst@ohsu.edu أو اتصل بـ Oregon POLST على 503-494-3965.

الإقرار الخاص بعلاج الصحة العقلية.

لدى ولاية أوريغون نموذج لكتابة رغباتك الخاصة بالرعاية الصحية العقلية. ويسمى هذا النموذج الإعلان المتعلق بعلاج الصحة العقلية. النموذج هو عندما يكون لديك أزمة الصحة العقلية، أو لا يمكنك اتخاذ قرارات بشأن علاج الصحة العقلية الخاصة بك. لديك الخيار لإكمال هذا النموذج، عندما لا تكون في أزمة، ويمكنك فهم واتخاذ قرارات بشأن رعايتك.

ماذا يفعل هذا النموذج لي؟

يوضح النموذج نوع الرعاية التي تريدها إذا كنت غير قادر على اتخاذ القرارات بنفسك. يمكن للمحكمة وطبيبين فقط أن يقررا ما إذا كان لا يمكنك اتخاذ قرارات بشأن صحتك العقلية.

يسمح لك هذا النموذج باتخاذ خيارات حول أنواع الرعاية التي تريدها ولا تريدها. يمكن استخدامه لتسمية شخص بالغ لاتخاذ قرارات بشأن رعايتك. يجب أن يوافق الشخص الذي تسميه على التحدث نيابة عنك واتباع رغباتك. إذا لم تكن رغباتك مكتوبة، فسيقرر هذا الشخص ما تريده.

نموذج الإقرار صالح فقط لمدة 3 سنوات. إذا أصبحت غير قادر على اتخاذ قرار خلال تلك السنوات الثلاث، فسيصبح النموذج الخاص بك ساري المفعول. ستظل سارية المفعول حتى تتمكن من اتخاذ القرارات مرة أخرى. يمكنك إلغاء إقرارك عندما يمكنك اتخاذ خيارات بشأن رعايتك. يجب عليك إعطاء النموذج الخاص بك لكل من مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك والشخص الذي تسميه لاتخاذ القرارات نيابة عنك.

لمعرفة المزيد عن إفصاح علاج الصحة العقلية، قم بزيارة موقع ولاية أوريغون من خلال https://aix-xweb1p.state.or.us/es_xweb/DHSforms/Served/le9550.pdf

إذا لم يتبع مقدم الرعاية رغباتك في النموذج الخاص بك، فيمكنك تقديم شكوى. يوجد نموذج لذلك على www.healthoregon.org/hcra. أرسل شكواك إلى:

Health Facility Licensing and Certification Program

800 NE Oregon Street, Suite 465

Portland, OR 97232

البريد الإلكتروني: mailbox.hclc@odhsosha.oregon.gov

فاكس: (971) 673-0556

الإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وإساءة المعاملة.

نحن خطة صحية مجتمعية، ونريد التأكد من إنفاق أموال الرعاية الصحية لمساعدة أعضائنا على أن يكونوا أصحاء وبصحة جيدة. نحن بحاجة لمساعدتكم للقيام بذلك.

إذا كنت تعتقد أن احتيال أو إهدار أو إساءة المعاملة قد حدثت، فقم بالإبلاغ عنها في أقرب وقت ممكن! يمكنك الإبلاغ عنها بشكل مجهول. تحمي قوانين المبلغين عن المخالفات الأشخاص الذين يبلغون عن الاحتيال والهدر وإساءة المعاملة. لن تخسر تغطيتك إذا قدمت تقريراً. من غير القانوني مضايقة أو تهديد أو التمييز ضد شخص يبلغ عن احتيال أو إهدار أو إساءة المعاملة.

الاحتيال في Medicaid مخالف للقانون وخطة Trillium Community Health Plan تأخذ هذا على محمل الجد.

بعض الأمثلة على الاحتيال والهدر وإساءة الاستخدام من قبل مقدمي الرعاية هي:

- مقدم رعاية يفرض عليك رسومًا مقابل خدمة تغطيها خطة Trillium Community Health Plan
- فوترة مقدم الرعاية للخدمات التي لم تتلقاها
- مقدم رعاية يقدم لك خدمة لا تحتاجها بناءً على حالتك الصحية

بعض الأمثلة على الاحتيال والإهدار وإساءة المعاملة من قبل الأعضاء هي:

- الذهاب إلى أطباء متعددين للحصول على وصفات لدواء موصوف لك بالفعل
- شخص يستخدم هوية شخص آخر للحصول على مزايا

كيفية الإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وإساءة المعاملة.

يمكنك الإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وإساءة المعاملة بعدة طرق:

اتصل أو أرسل فاكسًا أو أرسله عبر الإنترنت أو اكتب مباشرة إلى خطة Trillium Community Health Plan. نقوم بالإبلاغ عن جميع عمليات الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام المشتبه بها التي يتركبها مقدمو الخدمة أو الأعضاء إلى وكالات الدولة المدرجة أدناه.

اتصل بالخط الساخن: 877-600-5472

فاكس: 844-805-3991

إرسال رسالة آمنة من خلال: www.trilliumohp.com/login.html

يمكنك مراسلة: Trillium Community Health Plan

PO Box 11740

Eugene, OR 97440-3940

أو

الإبلاغ عن احتيال الأعضاء وإهدارهم وإساءة معاملتهم عن طريق الاتصال أو إرسال الفاكس أو مراسلة إلى:

DHS Fraud Investigation Unit

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

الخط الساخن: (888-372-8301) 1-888-FRAUD01

فاكس: 503-373-1525 عناية: الخط الساخن

الموقع الإلكتروني: www.oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx

أو (خاصة بمقدمي الرعاية)

OHA Office of Program Integrity

3406 Cherry Avenue NE

Salem, OR 97303-4924

الخط الساخن: 1-888-372-8301 (FRAUD01)

فاكس: 503-378-2577

الموقع الإلكتروني: www.oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx

أو

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

الهاتف: 971-673-1880

فاكس: 971-673-1890

للإبلاغ عن عمليات الاحتيال الخاصة بمقدم الرعاية وعبر الإنترنت:

www.oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx

تلتزم **Trillium Community Health Plan** بمنع الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام. سنتبع جميع القوانين ذات الصلة، بما في ذلك قانون المطالبات الكاذبة في الولاية وقانون المطالبات الكاذبة الفيدرالي.

الشكاوي والتظلمات والالتماس وجلسات الاستماع

تتأكد خطة Trillium Community Health Plan من أن جميع الأعضاء يمكنهم الوصول إلى نظام التظلم (الشكاوي والتظلمات والالتماسات وجلسات الاستماع). نحن نحاول تسهيل تقديم الأعضاء للشكاوي أو التظلمات أو الالتماسات والحصول على معلومات حول كيفية تقديم جلسة استماع إلى هيئة الصحة في ولاية أوريغون.

أخبرنا إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في أي جزء من عملية الشكاوي أو التظلم أو الالتماس و/أو جلسات الاستماع. يمكننا أيضًا تزويدك بمزيد من المعلومات حول كيفية تعاملنا مع الشكاوي/التظلمات والالتماسات. كما تتوفر نسخ من نموذج الإخطار الخاص بنا. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات بخلاف ما هو موجود في الكتيب، فاتصل بنا على:

- الهاتف: 541-214-3948
- اتصل بمنسق التظلمات لدينا على الرقم 877-600-5472 877-600-5473 TTY:
- فاكس: 844-805-3991
- البريد: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940
- البريد الإلكتروني: Grievances@TrilliumCHP.com
- الموقع الإلكتروني: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

ويمكنك تقديم شكاوي

- الشكاوي تخبرنا بأنك غير راضٍ.
 - يحدث النزاع عندما لا توافق على Trillium Community Health Plan أو مقدم الخدمة.
 - التظلم هو شكاوي يمكنك تقديمه إذا لم تكن راضيًا عن Trillium Community Health Plan أو خدمات الرعاية الصحية أو مقدم الخدمة الخاص بك. يمكن أن يكون النزاع أيضًا شكاوي.
- لتسهيل الأمر، يستخدم OHP كلمة شكاوي للتظلمات والنزاعات أيضًا.
- لديك الحق في تقديم شكاوي إذا لم تكن راضيًا عن أي جزء من رعايتك. سنحاول أن نجعل الأمور أفضل. ما عليك سوى الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472 877-600-5473 TTY. يمكنك أيضًا تقديم شكاوي إلى OHA أو أمناء المظالم. يمكنك الوصول إلى OHA على الرقم 1-800-273-0557 أو أمناء المظالم على 1-877-642-0450.

أو

اكتب:

Trillium Community Health Plan
PO Box 11756
Eugene, OR, 97440
البريد الإلكتروني: grievances@Trilliumchp.com

فاكس: 844-850-4861

يمكنك أيضًا العثور على نموذج شكاوي على www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

يمكنك تقديم شكوى حول أي مسألة بخلاف رفض الخدمة أو المزايا وفي أي وقت شفهيًا أو كتابيًا. إذا قدمت شكوى إلى OHA، فسيتم إرسالها إلى خطة Trillium Community Health Plan.

من أمثلة الأسباب التي قد تدفعك إلى تقديم شكوى:

- مشاكل في تحديد المواعيد أو الحصول على نقل
- مشاكل في العثور على مقدم رعاية بالقرب من المكان الذي تعيش فيه
- عدم الشعور بالاحترام أو الفهم من قبل مقدمي الرعاية أو موظفي مقدمي الخدمات أو السائقين أو Trillium Community Health Plan
- الرعاية التي لم تكن متأكدًا منها، ولكن حصلت عليها على أي حال
- فواتير الخدمات التي لم توافق على دفعها
- نزاعات حول مقترحات تمديد Trillium Community Health Plan لاتخاذ قرارات الموافقة
- سلامة السائق أو وسيلة النقل
- جودة الخدمة التي تلقيتها

يجوز للممثل أو مقدم الخدمة الخاص بك تقديم شكوى نيابة عنك، بإذن كتابي منك للقيام بذلك.

سننظر في شكاوك ونخبرك بما يمكن القيام به بسرعة وفق ما تتطلبه صحتك. وسيتم ذلك في غضون 5 أيام عمل من اليوم الذي تلقينا فيه شكاوك.

إذا احتجنا إلى مزيد من الوقت، فسنرسل إليك خطابًا في غضون 5 أيام عمل. سنخبرك لماذا نحتاج إلى مزيد من الوقت. سنطلب فقط المزيد من الوقت إذا كان ذلك في مصلحتك. سيتم كتابة جميع الرسائل بلغتك المفضلة. سنرسل لك رسالة في غضون 30 يومًا من تاريخ استلامنا الشكوى تشرح كيف سنتعامل معها.

إذا كنت غير راضٍ عن الطريقة التي تعاملنا بها مع شكاوك، فيمكنك مشاركة ذلك مع وحدة خدمات عملاء OHP على الرقم 1-800-273-0557 أو يرجى التواصل مع برنامج أمناء المظالم التابع لـ OHA. أمناء المظالم هم المدافعون عن أعضاء OHP وسيبذلون قصارى جهدهم لمساعدتك. يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى OHA. OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov أو اترك رسالة على الرقم 877-642-0450.

مورد آخر للدعم والخدمات في مجتمعك هو Info 211. اتصل بالرقم 2-1-1 أو انتقل إلى الموقع الإلكتروني www.211info.org للمساعدة.

لا يمكن لـ Trillium Community Health Plan ومتعاقداتها ومتعاقداتها من الباطن ومقدمي الخدمات

المشاركين:

- منع العضو من استخدام أي جزء من عملية نظام الشكاوى والالتماس أو اتخاذ إجراءات عقابية ضد مقدم الخدمة الذي يطلب نتيجة سريعة أو يدعم التماس العضو.
- التشجيع على سحب شكوى أو التماس أو جلسة استماع تم تقديمها بالفعل؛ أو
- استخدام تقديم أو نتيجة شكوى أو التماس أو جلسة استماع كسبب للرد ضد أحد الأعضاء أو لطلب إلغاء تسجيل العضو.

يمكنك مطالبتنا بتغيير قرار اتخذناه

ويسمى هذا التماساً.

إذا رفضنا أو أوقفنا أو قللنا من الخدمات الطبية أو خدمات طب الأسنان أو الصحة السلوكية، فسنرسل لك خطاب رفض يخبرك بقرارنا. ويسمى خطاب الرفض هذا أيضاً إخطار قرار المزايا السلبية (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD). كما سنخبر مقدم الخدمة الخاص بك بقرارنا.

إذا كنت لا توافق على قرارنا، يحق لك أن تطلب منا تغييره. وهذا ما يسمى الالتماس لأنك تستأنف قرارنا.

اتبع هذه الخطوات إذا كنت لا توافق على قرارنا	
الخطوة الأولى	اطلب تقديم التماس. يجب أن تسأل في غضون 60 يومًا من تاريخ خطاب الرفض (NOABD). اتصل بنا على الرقم 877-600-5472 (TTY 877-600-5473) أو استخدم نموذج طلب مراجعة قرار الرعاية الصحية. يتم إرسال النموذج مع خطاب الرفض. يمكنك أيضًا الحصول عليه من خلال www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html يمكنك إرسال النموذج بالبريد إلى: Trillium Community Health Plan PO Box 11756 Eugene, OR, 97440 البريد الإلكتروني: Appeals@TrilliumCHP.com يمكنك أيضًا إرسال النموذج بالفاكس إلى 844-850-4861. من يمكنه طلب الالتماس؟ أنت أو أي شخص لديه إذن كتابي للتحدث نيابة عنك. يمكن أن يكون طبيبك أو ممثل معتمد.

الخطوة الثانية

انتظر ردنا.

بمجرد أن نتلقى طلبك، سننظر في القرار الأصلي. سيقوم طبيب جديد بفحص سجلاتك الطبية وطلب الخدمة لمعرفة ما إذا كنا قد اتبعنا القواعد بشكل صحيح. يمكنك تزويدنا بأي معلومات أخرى تعتقد أنها ستساعدنا في مراجعة القرار.

كم من الوقت يستغرق مراجعة الالتماس الخاص بي؟

لدينا 16 يومًا لمراجعة طلبك والرد عليه. إذا احتجنا إلى مزيد من الوقت، فسنرسل لك رسالة. لدينا ما يصل إلى 14 يومًا أخرى للرد.

ماذا لو احتجت إلى رد سريع؟

يمكنك طلب التماس سريع. ويسمى هذا أيضًا التماسًا عاجلاً. اتصل بنا أو أرسل نموذج الطلب بالفاكس. يتم إرسال النموذج مع خطاب الرفض. يمكنك أيضًا الحصول عليه من خلال www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html. اطلب التماسًا سريعًا إذا كان انتظار الالتماس المنتظم قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر. سننصل بك وسنرسل لك رسالة، في غضون يوم عمل واحد، لإعلامك بأننا تلقينا طلبك للحصول على التماس سريع.

كم من الوقت يستغرق الالتماس السريع؟

إذا حصلت على التماس سريع، فسوف نتخذ قرارنا بالسرعة التي تتطلبها صحتك، بما لا يزيد عن 72 ساعة من وقت استلام طلب الالتماس السريع. سنبدل قصارى جهدنا للوصول إليك وإلى مقدم الخدمة الخاص بك عبر الهاتف لإعلامك بقرارنا. ستحصل أيضًا على خطاب.

بناءً على طلبك أو إذا احتجنا إلى مزيد من الوقت، يجوز لنا تمديد الإطار الزمني لمدة تصل إلى 14 يومًا.

إذا تم رفض الالتماس السريع أو كانت هناك حاجة إلى مزيد من الوقت، فسوف نتصل بك وستتلقى إخطارًا كتابيًا في غضون يومين. سيصبح طلب الالتماس السريع المرفوض التماسًا قياسيًا ويجب حله في غضون 16 يومًا أو ربما يتم تمديده 14 يومًا إضافيًا.

إذا كنت لا توافق على قرار تمديد الإطار الزمني للالتماس أو إذا تم رفض الالتماس السريع، يحق لك تقديم شكوى.

الخطوة الثالثة

اقرأ قرارنا.

سوف نرسل لك رسالة مع قرار الالتماس الخاص بنا. يُطلق على خطاب قرار الالتماس هذا أيضًا إخطار قرار الالتماس (Notice of Appeal Resolution, NOAR). إذا كنت توافق على القرار، فلا يتعين عليك فعل أي شيء.

ألا زلت لا توافقي الرأي؟ اطلب جلسة استماع.

يمكنك أن تطلب من الولاية مراجعة قرار الالتماس. هذا يسمى طلب جلسة استماع. يجب عليك طلب جلسة استماع في غضون 120 يومًا من تاريخ خطاب قرار الالتماس (NOAR).

ماذا لو احتجت إلى جلسة استماع سريعة؟

يمكنك طلب جلسة استماع سريعة. وهذا ما يسمى أيضًا جلسة استماع عاجلة.

استخدم نموذج جلسة الاستماع عبر الإنترنت على

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html.

اطلب جلسة استماع عادية أو جلسة استماع سريعة.

يمكنك أيضًا الاتصال بالولاية على الرقم 800-273-0557 (TTY 711) أو استخدام نموذج الطلب الذي تم إرساله مع الخطاب. احصل على النموذج من خلال www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html. يمكنك إرسال النموذج إلى:

جلسات الاستماع الطبية لـ OHA
500 Summer St NE E49
Salem, OR 97301
فاكس: 503-945-6035

ستقرر الولاية ما إذا كان بإمكانك الحصول على جلسة استماع سريعة بعد يومي عمل من تلقي طلبك.

من يمكنه طلب جلسة استماع؟

أنت أو أي شخص لديه إذن بالتحدث نيابة عنك. يمكن أن يكون طبيبك أو ممثل معتمد.

ما الذي يحدث في جلسة الاستماع؟

في جلسة الاستماع، يمكنك إخبار قانون ولاية أوريغون الإداري عن سبب عدم موافقتك على قرارنا بشأن التماسك. سيتخذ القاضي القرار النهائي.

أسئلة وأجوبة حول الالتماسات وجلسات الاستماع

ماذا لو لم أحصل على خطاب الرفض؟ هل لا يزال بإمكانني طلب التماس؟

عليك أن تحصل على خطاب الرفض قبل أن تتمكن من طلب الالتماس.

إذا قال مقدم الخدمة الخاص بك أنه لا يمكنك الحصول على خدمة أو أنه سيتعين عليك الدفع مقابل خدمة، فيمكنك أن تطلب منا خطاب رفض (NOABD). بمجرد حصولك على خطاب الرفض، يمكنك طلب التماس.

ماذا لو لم تفي خطة Trillium Community Health Plan بالجدول الزمني للالتماس؟

إذا استغرقنا أكثر من 30 يومًا للرد، فيمكنك أن تطلب من الولاية إجراء مراجعة. وهذا ما يسمى جلسة استماع. لطلب جلسة استماع، اتصل بالولاية على الرقم 800-273-0557 (TTY 711) أو استخدم نموذج الطلب الذي تم إرساله مع خطاب الرفض (NOABD). احصل على النموذج من خلال

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html

هل يمكن لشخص آخر أن يمثلني أو يساعدني في جلسة الاستماع؟

لديك الحق في أن يقوم شخص آخر من اختيارك بتمثيلك في جلسة الاستماع. يمكن أن يكون هذا أي شخص، مثل صديق أو أحد أفراد الأسرة أو محام أو مقدم الخدمة الخاص بك. لديك أيضًا الحق في تمثيل نفسك إذا اخترت. إذا قمت بتعيين محام، يجب عليك دفع أتعابه.

للحصول على المشورة والتمثيل المحتمل بدون تكلفة، اتصل بالخط الساخن للمزايا العامة على الرقم 1-800-520-5292؛ TTY 711. الخط الساخن هو شراكة بين المساعدة القانونية في ولاية أوريغون ومركز القانون في ولاية أوريغون. يمكن أيضًا العثور على معلومات حول المساعدة القانونية المجانية على OregonLawHelp.com

هل لا يزال بإمكانني الحصول على الميزة أو الخدمة أثناء انتظاري للقرار؟

إذا كنت قد حصلت على الميزة أو الخدمة التي تم رفضها وتوقفنا عن تقديمها، فيمكنك أن تطلب منا الاستمرار فيها أثناء عملية الالتماس وجلسات الاستماع. يمكنك طلب استمرار المزايا عن طريق الهاتف أو الرسالة أو الفاكس.

تحتاج إلى:

- اطلب ذلك في غضون 10 أيام من تاريخ الإخطار أو بحلول تاريخ سريان هذا القرار، أيهما أبعد.
- استخدم نموذج طلب مراجعة قرار الرعاية الصحية. يتم إرسال النموذج مع الخطاب. يمكنك أيضًا الحصول عليه من خلال www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html
- أجب بـ "نعم" على السؤال حول استمرار الخدمات في المربع 8 في الصفحة 4 من نموذج طلب مراجعة قرار الرعاية الصحية.

هل يجب علي الدفع مقابل الخدمة المستمرة؟

إذا اخترت الحصول على الميزة أو الخدمة المرفوضة، فقد تضطر إلى دفع ثمنها. إذا قمنا بتغيير قرارنا أثناء الالتماس، أو إذا اتفق القاضي معك في جلسة الاستماع، فلن تضطر إلى الدفع.

إذا قمنا بتغيير قرارنا ولم تكن تتلقى الخدمة أو المزايا، فسنوافق على الخدمة أو المزايا أو نقدمها بالسرعة التي تتطلبها صحتك. لن نأخذ أكثر من 72 ساعة من اليوم الذي نلاحظ فيه أن قرارنا قد تم رفضه.

ماذا لو كان لدي أيضًا Medicare؟ هل لدي المزيد من حقوق الالتماس؟

إذا كان لديك كل من خطة Trillium Community Health Plan و Medicare، فقد يكون لديك حقوق التماس أكثر من تلك المذكورة أعلاه. اتصل بخدمة العملاء على الرقم 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) لمزيد من المعلومات. يمكنك أيضًا الاتصال بـ Medicare على الرقم 800-633-4227 لمعرفة المزيد عن حقوق الالتماس الخاصة بك.

الكلمات التي يجب معرفتها

الالتماس - عندما تطلب من خطتك تغيير قرار، فإنك لا توافق على خدمة طلبها طبيبك. يمكنك الاتصال أو كتابة خطاب أو تعبئة نموذج يشرح سبب تغيير الخطة لقرارها. ويسمى هذا التماسًا.

التوجيه المسبق - شكل قانوني يسمح لك بالتعبير عن رغباتك في رعاية نهاية العمر. يمكنك اختيار شخص ما لاتخاذ قرارات الرعاية الصحية نيابة عنك إذا لم تتمكن من اتخاذها بنفسك.

التقييم - مراجعة المعلومات حول رعاية المريض ومشاكل الرعاية الصحية والاحتياجات. ويستخدم هذا لمعرفة ما إذا كانت الرعاية تحتاج إلى تغيير وتخطيط الرعاية المستقبلية.

فاتورة الرصيد (فواتير مفاجئة) - فواتير الرصيد هي عندما تحصل على فاتورة من مقدم الرعاية الخاص بك مقابل مبلغ متبقي. يحدث هذا عندما لا تغطي الخطة التكلفة الكاملة للخدمة. وهذا ما يسمى أيضًا بفاتورة مفاجئة. ليس من المفترض أن يقوم مقدمو خدمات OHP بإرسال فاتورة الرصيد للأعضاء.

الصحة السلوكية - وهي الصحة العقلية والأمراض العقلية والإدمان واضطرابات تعاطي المواد المخدرة. يمكن أن يغير مزاجك أو تفكيرك أو كيفية تصرفك.

المشاركة في السداد - مبلغ من المال يجب على الشخص دفعه مقابل خدمات مثل الوصفات الطبية أو الزيارات. أعضاء OHP ليس لديهم مدفوعات مشتركة. التأمين الصحي الخاص وMedicare في بعض الأحيان يكون لهما دفعات مشتركة.

تنسيق الرعاية - خدمة تمنحك التعليم والدعم والموارد المجتمعية. تساعدك على العمل على صحتك والعثور على طريقك في نظام الرعاية الصحية.

الدعوى المدنية - دعوى قضائية مرفوعة للحصول على سداد المبلغ. هذه ليست دعوى قضائية لجريمة. بعض الأمثلة هي الإصابة الشخصية وجمع الفواتير وسوء الممارسة الطبية والاحتتيال.

التأمين المشترك - المبلغ الذي يجب على شخص ما دفعه لخطة الرعاية الصحية للحصول على الرعاية. وغالبًا ما تكون نسبة مئوية من التكلفة، مثل 20%. التأمين يدفع الباقي.

قوانين المستهلك - القواعد والقوانين التي تهدف إلى حماية الناس ووقف الممارسات التجارية غير النزيهة.

منظمة الرعاية المنسقة (CCO) - (CCO) هي خطة OHP محلية تساعدك على استخدام مزاياك. تتكون CCOS من جميع أنواع مقدمي الرعاية الصحية في المجتمع. يعملون معًا لرعاية أعضاء OHP في منطقة أو منطقة في الولاية.

الأزمة - وقت الصعوبة أو المتاعب أو الخطر. يمكن أن تؤدي إلى حالة طوارئ إذا لم تتم معالجتها.

إفصاح عن علاج الصحة العقلية - نموذج يمكنك تعبأته عندما تكون لديك أزمة صحية عقلية ولا يمكنك اتخاذ قرارات بشأن رعايتك. ويحدد الخيارات حول الرعاية التي تريدها ولا تريدها. كما يتيح لك تسمية شخص بالغ يمكنه اتخاذ قرارات بشأن رعايتك.

المبلغ المقطع - المبلغ الذي تدفعه مقابل خدمات الرعاية الصحية المغطاة قبل أن يدفع تأمينك الباقي. هذا مخصص فقط لبرنامج Medicare والتأمين الصحي الخاص.

أجهزة التأهيل وإعادة التأهيل - لوازم لمساعدتك في خدمات العلاج أو المهام اليومية الأخرى. هذه بعض الأمثلة:

- المشايات
- العصي
- العكازات
- أجهزة مراقبة الجلوكوز

- مضخات التسريب الوريدي
- الأجهزة التعويضية وخدمات التقويم
- معينات الرؤية الضعيفة
- أجهزة تواصل
- كراسي متحركة آلية
- آلة التنفس المساعدة

التشخيص - عندما يكتشف مقدم الرعاية المشكلة أو الحالة أو المرض.

المعدات الطبية المعمرة (DME) - أشياء مثل الكراسي المتحركة والمشايات وأسرة المستشفيات التي تدوم لفترة طويلة. لا تستهلك مثل المستلزمات الطبية.

حالة طارئة للأسنان - مشكلة تتعلق بصحة الأسنان بناءً على الأعراض. ومن الأمثلة على ذلك ألم الأسنان الشديد أو التورم.

حالة طبية طارئة - مرض أو إصابة تحتاج إلى رعاية على الفور. يمكن أن يكون هذا نزيلاً لن يتوقف أو ألماً شديداً أو عظاماً مكسورة. يمكن أن يكون شيئاً قد يتسبب في توقف جزء من جسمك عن العمل. حالة الصحة العقلية الطارئة هي الشعور بالخروج عن السيطرة أو الشعور بأنك قد تؤذي نفسك أو شخص آخر.

النقل الطبي في حالات الطوارئ - استخدام سيارة إسعاف أو Life Flight للحصول على رعاية طبية. يقدم الفنيون الطبيون في حالات الطوارئ الرعاية أثناء الرحلة أو السفر.

ER أو ED - تعني غرفة الطوارئ أو قسم الطوارئ. هذا هو المكان في المستشفى حيث يمكنك الحصول على الرعاية لحالات الطوارئ الطبية أو الصحة العقلية.

رعاية غرفة الطوارئ - الرعاية التي تحصل عليها عندما تكون لديك مشكلة طبية خطيرة وحيث لا يكون الانتظار آمناً. يمكن أن يحدث هذا في غرفة الطوارئ.

خدمات الطوارئ - الرعاية التي تحسن أو تستقر الحالات الطبية أو الصحة العقلية الخطيرة المفاجئة.

الخدمات المستبعدة - ما لا تدفعه خطة الرعاية الصحية. مثال: لا تدفع OHP مقابل الخدمات لتحسين مظهرك، مثل الجراحة التجميلية أو الأشياء التي تتحسن بمفردها، مثل نزلات البرد.

قانون الادعاءات الكاذبة الفيدرالية والتابعة للولاية - القوانين التي تجرم قيام شخص ما بعمل سجل كاذب عن قصد أو تقديم مطالبة كاذبة للحصول على الرعاية الصحية.

التظلم - شكوى رسمية يمكنك تقديمها إذا لم تكن راضياً عن CCO أو خدمات الرعاية الصحية أو مقدم الخدمة الخاص بك. تسمى OHP هذه شكوى. ينص القانون على أنه يجب على مسؤولي الرعاية المجتمعية الرد على كل شكوى.

خدمات وأجهزة التأهيل - الخدمات والأجهزة التي تعلم مهارات الحياة اليومية. مثال على ذلك هو علاج النطق لطفل لم يبدأ في التحدث.

التأمين الصحي - برنامج يدفع تكاليف الرعاية الصحية. بعد التسجيل، تدفع شركة أو وكالة حكومية مقابل الخدمات الصحية المغطاة. تتطلب بعض برامج التأمين دفعات شهرية، تسمى الأقساط.

فحص المخاطر الصحية - استبيان حول صحة العضو. يسأل الاستبيان عن الصحة العاطفية والجسدية والسلوكيات والظروف المعيشية وسجل الأسرة. تستخدمه CCOS لتوصيل الأعضاء بالمساعدة والدعم المناسبين.

الرعاية الصحية المنزلية - الخدمات التي تحصل عليها في المنزل لمساعدتك على العيش بشكل أفضل بعد الجراحة أو المرض أو الإصابة. المساعدة في الأدوية والوجبات والاستحمام هي بعض من هذه الخدمات.

رعاية المحتضرين - خدمات لتهدئة شخص يحتضر وعائلته. رعاية المحتضرين هي مرنة ويمكن أن تعالج الألم وتقديم المشورة والرعاية المؤقتة.

رعاية المرضى الداخليين في المستشفى والمرضى الخارجيين - المريض الداخلي: عندما يتم إدخالك إلى المستشفى والإقامة لمدة ثلاث (3) ليالٍ على الأقل. المريض الخارجي: عندما يتم إجراء الجراحة أو العلاج في المستشفى ثم تغادر بعد ذلك.

الاستشفاء - عندما يتم تسجيل شخص ما في المستشفى للحصول على الرعاية.

تنسيق الرعاية المكثفة - سيحصل بعض الأعضاء من ذوي الاحتياجات الصحية الخاصة على المزيد من المساعدة والموارد للوصول إلى نتائج صحية. مثال على شخص لديه احتياجات الرعاية الصحية الخاصة قد يكون:

- كبار السن
- الأشخاص ذوو الإعاقة
- الأشخاص الذين يعانون من حالات متعددة أو مزمنة
- الأطفال الذين يعانون من مشاكل سلوكية
- الأشخاص الذين يستخدمون الأدوية بالحقن الوريدي
- النساء ذوات الحمل عالي المخاطر
- قدامى المحاربين وعائلاتهم،
- الأشخاص المصابون بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز أو السل

Medicaid - برنامج وطني يساعد في تكاليف الرعاية الصحية لذوي الدخل المنخفض. في ولاية أوريغون، يطلق عليه خطة Oregon Health Plan.

ضرورة من الناحية الطبية - الخدمات والمستلزمات اللازمة لمنع أو تشخيص أو علاج حالة طبية أو أعراضها. ويمكن أن يعني أيضاً الخدمات التي هي علاج قياسي.

Medicare - برنامج رعاية صحية للأشخاص البالغين 65 عامًا أو أكبر. كما أنه يساعد الأشخاص الذين يعانون من إعاقات معينة من أي عمر.

الشبكة - مقدمو الخدمات الطبية، والصحة العقلية، والأسنان، والصيدلة، والمعدات الذين لديهم عقد مع CCO.

مقدم خدمة تابع للشبكة أو مشارك - أي مقدم رعاية يعمل مع CCO الخاص بك. يمكنك رؤية مقدمي الخدمة التابعين للشبكة مجانًا. يتطلب بعض أخصائيي الشبكة إحالة.

مقدم خدمة من خارج الشبكة - مقدم خدمة لم يوقع عقدًا مع CCO. لا يدفع CCO للأعضاء مقابل رؤيتهم. عليك الحصول على موافقة لرؤية مقدم خدمة من خارج الشبكة.

اتفاقية OHP للتنازل عن الدفع (3165 OHP أو 3166) - نموذج تقوم بالتوقيع عليه إذا وافقت على الدفع مقابل خدمة لا يدفع OHP مقابلها. إنه جيد فقط للخدمة والتواريخ المحددة المدرجة في النموذج. يمكنك الاطلاع على نموذج التنازل الفارغ على <https://bit.ly/OHPwaiver>. هل أنت غير متأكد مما إذا كنت قد وقعت على نموذج تنازل؟ يمكنك أن تسأل مكتب مقدم الخدمة الخاص بك. لمزيد من اللغات، يرجى زيارة: www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/forms.aspx

خدمات الطبيب - الخدمات التي تحصل عليها من الطبيب.

الخطة - منظمة طبية أو CCO التي تدفع مقابل خدمات الرعاية الصحية لأعضائها.

POLST - الأوامر المحمولة لتقديم العلاج المحافظ على الحياة (POLST) نموذج يمكنك استخدامه للتأكد من أن رغبات الرعاية الخاصة بك الخاصة بقرب نهاية الحياة يتبعها مقدمو الخدمات الطبية.

خدمات الرعاية التي تُقدم بعد الاستقرار - الخدمات بعد حالة الطوارئ للمساعدة في الحفاظ على استقرار حالتك الصحية، أو لتحسين حالتك أو إصلاحها

الموافقة المسبقة (التصريح المسبق أو PA) - مستند يشير إلى أن خطتك ستدفع مقابل خدمة. تتطلب بعض الخطط والخدمات PA قبل الحصول على الخدمة. عادة ما يعتني الأطباء بهذا الأمر.

القسط - تكلفة التأمين

تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا - تعني التأمين الصحي أو الخطة التي تساعد في دفع ثمن الأدوية الموصوفة.

الأدوية الموصوفة طبيًا - الأدوية التي يطلب منك طبيبك تناولها.

الرعاية الوقائية - الرعاية التي تحافظ عليك بصحة جيدة ومن الأمثلة على ذلك الحصول على لقاح الإنفلونزا أو إجراء فحص كل عام.

مقدم الرعاية الأولية (PCP) - وهو أخصائي طبي يعتني بصحتك. عادة ما يكون أول شخص تتصل به عندما تكون لديك مشاكل صحية أو تحتاج إلى رعاية. يمكن أن يكون مقدم الرعاية الأولية طبيبًا أو ممرضًا ممارسًا أو مساعد طبيب أو طبيب تقويم عظام أو في بعض الأحيان طبيبًا للعلاج الطبيعي.

طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) - طبيب الأسنان الذي تذهب إليه عادة والذي يعتني بأسنانك ولثتك.

مقدم الرعاية - أي شخص أو وكالة تقدم خدمة الرعاية الصحية.

خدمات إعادة التأهيل - خدمات لمساعدتك على استعادة صحتك الكاملة. تساعد هذه عادة بعد الجراحة أو الإصابة أو تعاطي المخدرات.

الممثل - شخص تم اختياره للتصرف أو التحدث نيابة عنك.

الفحص - الاستبيان أو فحص للتحقق من الظروف الصحية واحتياجات الرعاية.

الرعاية التمريضية الحاذقة - مساعدة من ممرضة في رعاية الجروح أو العلاج أو تناول الدواء الخاص بك. يمكنك الحصول على رعاية تمرريض حاذقة في المستشفى أو دار التمريض أو في منزلك مع الرعاية الصحية المنزلية.

الأخصائي - مقدم رعاية طبي لديه تدريب خاص لرعاية جزء معين من الجسم أو نوع من المرض.

الانتحار - فعل الانتحار.

الرعاية الصحية عن بُعد - الحصول على رعاية من خلال مكالمة الفيديو أو الرعاية عبر الهاتف بدلاً من الحضور إلى مكتب مقدم الخدمة.

انتقال الرعاية - لا يزال بإمكان بعض الأعضاء الذين يغيرون خطط OHP الحصول على نفس الخدمات ورؤية نفس مقدمي الخدمة. هذا يعني أن الرعاية لن تتغير عند تبديل خطط CCO أو الانتقال من/ إلى رسوم مقابل الخدمة التابع لـ OHP. وهذا ما يسمى انتقال الرعاية. إذا كانت لديك مشاكل صحية خطيرة، فيجب أن تعمل خططك الجديدة والقديمة معًا للتأكد من حصولك على الرعاية والخدمات التي تحتاجها.

عمال الصحة التقليديين (THW) - عامل صحة عامة يعمل مع مقدمي الرعاية الصحية لخدمة المجتمع أو العيادة. يتأكد THW من أن الأعضاء يعاملون بإنصاف. لا يتم اعتماد جميع THWs من قبل ولاية أوريغون. هناك ستة (6) أنواع مختلفة من عمال الصحة التقليديين (THWs)، بما في ذلك:

- عامل في مجال الصحة المجتمعية
- اختصاصي صحة الأقران
- متقصي الصحي الشخصي
- اختصاصي دعم الأقران
- القابلة القانونية التابعة لدولا
- العاملون في مجال الصحة التقليدية القبلية

الرعاية العاجلة - الرعاية التي تحتاجها في نفس اليوم للألم الشديد. كما يشمل أيضًا الحرص على منع الإصابة أو المرض من التفاقم أو تجنب فقدان الوظيفة في جزء من جسمك.

المبلغ عن المخالفات - شخص يبلغ عن إهدار أو احتيال أو إساءة استخدام أو فساد أو مخاطر على الصحة العامة والسلامة.

