



TRI-COUNTY 2022 年会员手册

2022 年 3 月 10 日
1-877-600-5472
TTY 711

TrilliumOHP.com



CLACKAMAS-MULTNOMAH-WASHINGTON 县

**您在了解福利方面是否需要帮助？
请致电联系我们。我们希望帮助您
获得最佳护理。**

Trillium Community Health Plan OHP
(包括 Trillium Behavioral Health)

13221 SW 68th Parkway, Ste.500, Tigard, OR 97223

我们的办公室设有无障碍通道。

服务时间*: 周一至周五, 上午 8 点至下午 5 点

本地电话: **541-485-2155**

免费电话: **1-877-600-5472**

(TTY: 711)

传真: **844-805-3991**

<http://www.trilliumohp.com>

如果您需要往返医疗保健就诊地点的接送服务,
请致电:

MTM (Medical Transportation Management)

免费电话: 877-583-1552 (TTY: 711)

您也许能获得支付接送费用方面的帮助。

*如果您在上述服务时间之外需要帮助, 请留言或致电您的主治医生 (Primary Care Provider, PCP)。您的 PCP 诊室会有人全天候接听电话。如需精神健康危机服务, 请参阅“精神健康紧急情况与危机服务”章节。如果遇到紧急情况, 请拨打 911。

牙科护理组织

Advantage Dental Services

客户服务部免费电话: 1-866-268-9631

TTY: 711

Capitol Dental Care

1-503-585-5205 或免费电话: 1-800-525-6800

TTY: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

1-503-243-2987 或免费电话: 1-800-342-0526

TTY: 1-503-243-3958 或 1-800-466-6313

2022 年节假日安排: TRILLIUM 办公室关闭

新年	2022 年 1 月 3 日 (周一)
马丁·路德·金纪念日	2022 年 1 月 17 日 (周一)
阵亡将士纪念日	2022 年 5 月 30 日 (周一)
独立日 (公众假期)	2022 年 7 月 4 日 (周一)
劳动节	2022 年 9 月 5 日 (周一)
感恩节	2022 年 11 月 24 日 (周四)
黑色星期五	2022 年 11 月 25 日 (周五)
平安夜	2022 年 12 月 23 日 (周五)
圣诞节 (公众假期)	2022 年 12 月 26 日 (周一)
新年前夕	2022 年 12 月 30 日 (周五)

Language Assistance and Interpretation

All members have a right to know about and use our programs and services. We give these kinds of free help:

- Sign language;
- Spoken language interpreters;
- Materials in other languages; and
- Braille, large print, audio, and any way that works better for you.

If you need help or have questions, please call Member Services at 1-877-600-5472 (TTY 711).

You can have a voice or sign language interpreter at your appointments if you want one. When you call for an appointment, tell your provider's office that you need an interpreter and in which language.

If you need a language or sign language interpreter for health care visits, you can:

1. Call Trillium.
2. Call your doctor's office and ask them to set up an interpreter for your visit.

Information on Health Care Interpreters is at www.Oregon.gov/oha/oei.

Si usted necesita esta información en otro idioma, en letra grande, Braille o audio, llame a Trillium en uno de los números mencionados anteriormente.

All new members will receive a welcome packet that includes a copy of the Member Handbook. You can get a print copy of the Member Handbook, or a copy in alternative languages, at no cost to you. Call Member Services at 1-877-600-5472; TTY: 711. We will mail a handbook to you within 5 business days. You can see a digital version on our website at: www.trilliumohp.com/memberhandbook

If you request that we email you the handbook, we will note it in your file. You must approve us to send it to you over email.

English: ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you, including written translations, oral interpretations, certified and qualified spoken and sign language interpreters, alternative formats, and auxiliary aids and services, including written. Call 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Español (Spanish): ATENCIÓN: si no habla inglés, tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística sin cargo, que incluye traducciones, interpretaciones, intérpretes certificados y calificados de lenguaje hablado y de señas, formatos alternativos y servicios y asistencia auxiliares, incluidos formatos escritos. Llame al 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu quý vị không nói tiếng Anh, chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ hỗ trợ miễn phí cho quý vị, bao gồm dịch vụ biên dịch tài liệu, thông dịch trực tiếp, thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu và ngôn ngữ nói có trình độ, định dạng khác, dịch vụ và công cụ hỗ trợ, bao gồm cả tài liệu dạng văn bản. Vui lòng gọi số 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

简体中文 (Chinese): 注意: 如果您不会说英语, 您可以免费获得语言援助服务, 包括书面翻译、口译、经过认证和合格的口语和手语翻译、其他格式的文件以及包括书面交流在内的辅助工具和服务。请致电 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473。

Русский язык (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы не говорите на английском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода, в том числе письменный и устный перевод, услуги присяжных и квалифицированных устных переводчиков и переводчиков жестового языка, альтернативные форматы и вспомогательные средства и услуги, в том числе письменные. Звоните по номеру 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

한국어 (Korean): 주의: 영어를 구사하지 않으시면, 번역, 통역, 인증되고 자격을 갖춘 통역사 및 수화 통역사, 대체 형식, 보조 지원 및 서비스, 서면 형식 등으로 언어 지원 서비스를 무료로 제공해드립니다. 1-877-600-5472번, TTY: 1-877-600-5473번으로 전화해 주십시오.

Українська (Ukrainian): УВАГА! Якщо ви не розмовляєте англійською, вам доступні безкоштовно послуги письмового та усного перекладу, зокрема професійний усний переклад та сурдопереклад, альтернативні формати та інша допомога, зокрема письмова. Звертайся за телефоном: 1-877-600-5472; Телетайп: 1-877-600-5473.

日本語 (Japanese): 注意事項: 英語以外での対応をご希望の方は、無料の言語支援サービスをご利用ください。文書での翻訳、口頭での通訳、認定や資格を取得している手話通訳士による口語と手話の通訳、その他の方法、筆談等の補助的支援やサービスをご利用いただけます。電話 1-877-600-5472、TTYサービス: 1-877-600-5473。

العربية (Arabic): تنبيه: إذا كنت لا تتحدث اللغة الإنجليزية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية مجاناً، بما في ذلك الترجمات الكتابية والترجمات الشفوية ومترجمي لغة الإشارة والمترجمين المرخصين والمؤهلين والتنسيقات البديلة والمساعدات والخدمات المساعدة، بما في ذلك الكتابية. اتصل بالرقم ١-٨٧٧-٦٠٠-٥٤٧٢: الهاتف النصي: ١-٨٧٧-٦٠٠-٥٤٧٣.

Română (Romanian) ATENȚIE: Dacă nu vorbiți limba engleză, vă sunt disponibile servicii de asistență lingvistică gratuite, inclusiv traduceri scrise, interpretări orale, interpreți autorizați și calificați pentru limbajul semnelor și limbajul vorbit, formate alternative, precum și dispozitive și servicii auxiliare, inclusiv servicii în scris. Apelați numărul de telefon 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

ខ្មែរ (Cambodian) ប្រយ័ត្ន: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាអង់គ្លេសមិនបានទេនោះ សេវាជំនួយខាងភាសា ដោយមិនគិតថ្លៃ មានសម្រាប់អ្នក រួមបញ្ចូលទាំងការបកប្រែសំណេរ ការបកប្រែផ្ទាល់មាត់ អ្នកបកប្រែភាសាសញ្ញានិងភាសានិយាយ ដែលមានលក្ខណៈសម្បត្តិគ្រប់គ្រាន់ និងមានវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់ ទម្រង់ផ្សេងជំនួស និងជំនួយនិងសេវានានា រួមទាំងសំណេរ។ ទូរសព្ទមកលេខ 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473

XIYYEEFFANNAA (Cushite): HUBADHAA: Afaan Ingilizii kan hin dubbanne yoo taatan, tajaajilootni gargaarsa afaanii, kaffaltii irraa bilisa ta'an, isiniif qophaa'aniiru: hiikkaa barreeffamaa, hiikkaa faanii/sagalee, hiiktota afaan dubbatamuu fi afaan mallattoo waraqaa ragaa qabanii fi ga'umsa qaban, filannoo foormaatii biroo, fi deggersa meeshaalee fi tajaajiloota, kan barreeffamaa dabalatee of-keessatti kan hammatu. 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473 irratti bilbilaa.

Deutsch (German) ACHTUNG: Wenn Sie kein Englisch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung, darunter schriftliche Übersetzungen, mündliche Dolmetscher, zertifizierte und qualifizierte Dolmetscher für Laut- und Gebärdensprache, alternative Formate sowie Hilfsmittel und Dienstleistungen, auch schriftlich. Rufnummer: 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

فارسی کتبی، ترجمه شفاهی، مترجمان زبان گفتاری و (Farsi): توجه: چنانچه انگلیسی نمی دانید، خدمات کمک زبان رایگان، از جمله ترجمه اشاره دارای گواهی و واجد شرایط، فرمت های جایگزین، و وسایل و خدمات کمکی، از جمله موارد کتبی، در دسترس شماست. با شماره تماس بگیرید 1-877-600-5473؛ TTY: 1-877-600-5472.

Français (French) ATTENTION : Si vous ne vous exprimez pas en anglais, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Il s'agit notamment de la traduction des documents écrits, de l'interprétation des discours, de l'interprétation certifiée et adéquate en langue parlée et en langue des signes, d'autres formats, ainsi que des aides et services auxiliaires, y compris écrits. Composez le numéro 1-877-600-5472 ; ATS : 1-877-600-5473.

ภาษาไทย (Thai) โปรดทราบ: หากคุณไม่ได้พูดภาษาอังกฤษ เรามีบริการผู้ช่วยแปลภาษาให้บริการฟรี ซึ่งรวมถึงการแปลเป็นลายลักษณ์อักษร การแปลปากเปล่า ล่ามแปลภาษาและล่ามภาษามือที่ได้รับการรับรองและมีคุณสมบัติ รูปแบบการแปลอื่นๆ รวมถึงความช่วยเหลือและบริการเสริมอื่นๆ ซึ่งรวมการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรด้วย โทร 1-877-600-5472 หรือส่งข้อความทางโทรศัพท์: 1-877-600-5473

Trillium Community Health Plan (Trillium) 希望为会员提供最优质的护理和服务。

您是否认为自己受到 Trillium Community Health Plan (Trillium) 的不公平待遇？

Trillium 必须遵守州和联邦民权法。Trillium 不能因为以下情况而在其任何计划或活动中不公平地对待他人：

- 年龄
- 性别认同
- 种族
- 性取向
- 肤色
- 婚姻状况
- 宗教信仰
- 残疾
- 原国籍
- 性别

您有权进入、离开和使用办公大楼和服务。您有权以自己能理解的方式获得信息。Trillium 将与您讨论您的需求，以对政策、实务及程序做出合理变更。

如需报告疑虑或获得更多信息，请联系：

Trillium Community Health Plan

555 International Way, Building B, Springfield, OR 97477

免费电话：877-600-5472 (TTY 711)

<https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html>

请联系会员服务部，电话：541-485-2155；免费电话：1-877-600-5472；TTY：1-877-600-5473，服务时间为周一至周五上午 8 点至下午 5 点。其他时间您可以留言，包括周末和联邦假期。我们将在下一个工作日给您回电。在没有任何不利行为或歧视的情况下，您有权行使您的会员权利。如果您认为自己的权利未获尊重，则可以提出申诉。

您也可以通过致电 Oregon 健康管理局联系监察员，电话：1-877-642-0450 或 TTY：711。

此为免费电话。

您也可以联系 Trillium 的非歧视协调员：

Geno Allen, 非歧视协调员

电子邮件：gilbert.e.allen@trilliumchp.com

邮寄地址：555 International Way, Building B, Springfield, OR 97477

电话：541-650-3618, 免费电话：877-600-5472 或 TTY 711

您有权向以下组织提出民权投诉：

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

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

电子邮件：OCRComplaint@hhs.gov

电话：800-368-1019、800-537-7697 (TDD)

邮寄地址：**Office for Civil Rights**

200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg., Washington, D.C. 20201

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

网站：www.oregon.gov/OHA/OEI

电子邮件：OHA.PublicCivilRights@state.or.us

电话：844-882-7889 (TTY 711)

邮寄地址：**Office of Equity and Inclusion Division**

421 SW Oak St., Suite 750, Portland, OR 97204

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

电子邮件：crdemail@boli.state.or.us

电话：971-673-0764

邮寄地址：**Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division**

800 NE Oregon St., Suite 1045, Portland, OR 97232

目录

Language Assistance and Interpretation.....	2
欢迎加入 TRILLIUM COMMUNITY HEALTH PLAN	11
什么是 OREGON HEALTH PLAN (OHP)?	11
健康服务优先级清单.....	11
什么是协调式护理组织 (CCO)?	12
什么是管理式护理和按服务付费?.....	12
如果我不希望 Trillium 成为我的 CCO, 该怎么办?	12
如何更换为其他 CCO?	13
计划信息	13
如果有疑问, 我应该联系谁?	13
什么是强化护理协调服务 (ICC)?	15
社区咨询委员会.....	18
OHP 承保范围说明书	18
如何获得翻译服务?.....	18
我有哪些会员权利和责任?	19
会员责任.....	20
乘客权利.....	20
乘客责任.....	21
如何在需要时获得医疗护理.....	22
如何寻找医生或医疗服务提供者?	22
什么是初级护理?.....	22
如何选择主治医生?.....	22
如何预约我的 PCP?	23
如何更换我的 PCP?	23
以下提示可以帮助您与 PCP 建立良好关系:	23
我们承保第二意见.....	24
如果我无法赴约, 该怎么办?.....	24
如果我需要立即接受护理, 该怎么办?.....	24
如果我需要向专科医生或其他医疗服务提供者求诊, 该怎么办?.....	24

如果我正在接受长期服务和支持, 该怎么办?.....	24
如何获得服务批准?.....	25
其他 OHP 承保福利.....	25
是否承保新技术?.....	27
医师奖励.....	27
我能否获得约诊接送服务?.....	28
承保福利和服务	28
OHP 承保哪些项目?	28
如何获得停止使用烟草方面的帮助?.....	29
福利清单摘要.....	31
计划生育和避孕服务.....	36
如果我怀孕了, 该怎么办?.....	36
能否获得眼科检查和眼镜?.....	37
如何获得我的处方药?.....	37
哪些药物不受承保?.....	37
紧急医疗和急症护理服务.....	39
什么是紧急医疗情况?.....	39
救护车服务.....	39
遇到紧急情况后, 如何获得所需护理?.....	39
如何获得急症护理?.....	39
急症护理地点.....	39
您的牙科福利和服务	41
什么是牙科服务?.....	41
如何选择牙科计划?.....	41
如何使用我的牙科福利?.....	41
如何选择主治牙医?.....	41
如何预约我的主治牙医?.....	41
我能否获得约诊接送服务?.....	42
如何更换我的主治牙医?.....	42
如果我认为自己需要向专科医生或其他医疗服务提供者求诊, 该怎么办?.....	42
我拥有哪些牙科福利?	43
福利和服务摘要.....	43
牙科紧急和牙科急症护理服务.....	44

什么是牙科紧急情况?.....	44
什么是牙科急症护理服务?.....	44
如果我在外地时遇到紧急情况或需要牙科急症护理, 该怎么办?	44
遇到紧急情况后, 如何获得所需护理?.....	44
精神健康与化学品依赖治疗福利	45
什么是精神健康服务?.....	45
成人精神健康服务.....	45
儿童精神健康服务.....	45
如何使用我的精神健康与化学品依赖治疗福利?	46
如何寻找化学品(酒精或药物) 依赖治疗?.....	46
如何寻找精神健康服务提供者?.....	46
如果我在选择精神健康服务提供者方面需要帮助, 该怎么办?	46
如何预约我的精神健康服务提供者?.....	46
如何获得我的处方药?.....	47
精神健康紧急情况与危机服务.....	47
什么是精神健康紧急情况?.....	47
如果我在外地时遇到紧急情况, 该怎么办?.....	47
我能否获得约诊接送服务?.....	48
投诉(申诉)与上诉	48
如何提出投诉或申诉?.....	48
如果服务被拒绝, 如何提出上诉?.....	48
如何对决定提出上诉.....	48
如果上诉被拒绝, 如何申请举行行政听证会?.....	49
如需申请举行快速(加急) 听证会, 该怎么办?.....	49
我的服务是否会被停止?.....	49
如果我收到了账单, 该怎么办?.....	49
付费责任.....	50
何时需支付 OHP 的医疗保健服务费用?.....	50
如何告知他人我的临终决定?	51
临终决定和预立医疗指示(生前遗嘱)	51
精神健康治疗声明.....	51
我的个人信息是否会得到保密?	52
您的记录属于隐私信息.....	52

我如何查看、更正或限制共享我的受保护健康信息 (Protected Health Information, PHI)? 52

如何提出隐私权投诉或报告隐私问题? 53

隐私规范通知 53

如何报告可疑的欺诈、浪费或滥用行为? 54

对接您的医疗保健 55

应了解的词汇 56

备注 60

欢迎加入 TRILLIUM COMMUNITY HEALTHPLAN

自 1977 年以来,我们一直在帮助参保 Oregon Health Plan (OHP) 的人士。非常高兴能为您服务。我们给您寄送本手册,是因为您从 OHP 获得医疗保健福利。请花时间通读本手册。您将找到许多问题的答案,其中包括服务、福利以及在需要时如何获得帮助。您可随时索取本手册的副本。

Trillium 是一家协调式护理组织 (Coordinated Care Organization, CCO)。我们公司与医疗服务提供者和社区合作伙伴密切合作,为 OHP 会员提供服务。

我们 CCO 中的医疗服务提供者包括:身体健康、行为健康、牙科健康和 MTM (Medical Transportation Management)。

Trillium CCO 提供免费的约诊接送服务,包括身体、精神和牙科健康服务。

Trillium 通过与每位会员及其医疗服务提供者合作来协调护理,以寻找能够满足各种医疗和非医疗需求的最佳方式。以患者为中心的初级护理之家 (Patient Centered Primary Care Homes, PCPCH) 也可帮助协调会员的医疗和非医疗需求。

什么是 OREGON HEALTH PLAN (OHP)?

Oregon Health Plan (OHP) 是一项为 Oregon 的低收入人士支付医疗保健费用的计划。相关费用由 Oregon 州和美国政府的 Medicaid 计划承担。

OHP 为以下服务支付费用:

- 医生看诊
- 处方药
- 住院
- 牙科护理
- 精神健康服务
- 帮助戒烟、戒酒和戒毒
- 承保医疗护理的免费接送服务。

若您符合相关资格,OHP 可以提供助听器、医疗设备和居家医疗保健服务。

OHP 并不承保所有项目。承保疾病和病症的清单被称为“健康服务优先级(排序)清单”,可从以下网站获得:<http://www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/prioritized-list.aspx>

其他疾病和病症通常不受 OHP 承保。那些不受承保、但其治疗对患者的承保病症有所帮助的病症可获承保。例如,患者可能同时患有某种承保病症以及某种非承保病症。如果后者的治疗有助于改善前者,则该非承保病症可获承保。如需了解有关“健康服务优先级(排序)清单”的详细信息,请致电 Trillium,电话:1-877-600-5472。

健康服务优先级清单

Oregon Health Plan 会员的福利基于其健康状况和治疗在“健康服务优先级(排序)清单”上所处的位置。Oregon 健康证据审查委员会 (Oregon Health Evidence Review Commission, HERC) 制定了这份清单,并定期开会进行更新。HERC 由医生、护士以及关注医疗保健问题的其他人员组成。

Oregon Health Plan 并不承保所有项目。在优先级(排序)清单线下找到的诊断和治疗服务不通过 Oregon Health Plan 提供资金。所有管理式护理计划及医疗服务提供者必须根据优先级(排序)清单来了解他们能否在 OHP 下提供某项服务。并不是优先级(排序)清单线上的所有病症和治疗都获得承保,因为还必须满足其他标准。

OHP 承保为身体欠佳的会员寻找病因时的合理服务。这包括诊断某种不承保的病症。如果医疗服务提供者决定不承保某项诊断或治疗,OHP 将不会为就此病症提供的任何其他服务支付费用。

Trillium 根据“健康服务优先级清单”,为按照优先级清单的任何相关意向声明和指南说明提供的所有承保服务支付费用,只要服务在医学上或口头上是适当的。

我的计划与 OHP 有什么区别？

OHP 是 Oregon 州的保健计划。州政府与许多协调式护理组织 (CCO) 签有合约，为享有 OHP 的人士管理医疗保健服务。Trillium 便是其中一个 CCO。

您可获得的福利由 Oregon 州规定。OHP 通过许多不同 CCO 来为其会员提供服务。Trillium 便是其中一个 CCO。

什么是协调式护理组织 (cco)？

Trillium Community Health Plan 是一家协调式护理组织 (CCO)。我们是由在社区内共同为 OHP 参保人提供服务的各种医疗服务提供者组成的团体。我们 CCO 内的医疗服务提供者包括 Trillium、Trillium Behavioral Health、Advantage Dental Services、Capitol Dental Care、Oregon Dental Service 和 MTM。Trillium CCO 提供免费接送服务 (也称为非紧急接送服务 [non-emergent transportation, NEMT]) 以及身体、精神和牙科健康服务，服务范围包括 Washington、Clackamas 和 Multnomah 县的所有区域。。

什么是管理式护理和按服务付费？

协调式护理组织 (CCO) 是管理式护理的一种形式。Oregon 健康管理局 (Oregon Health Authority, OHA) 希望由专门管理医疗保健服务的私营公司为 OHP 参保人管理这些服务。OHA 每月向管理式护理公司支付一笔固定金额，旨在为其会员提供所需的医疗保健服务。

如果我想要开放承保卡 OHP，而非 TRILLIUM，该怎么办？

未加入管理式护理的 OHP 会员获得的保健服务将由 OHA 直接付费。这称为按服务付费 (Fee-For-Service, FFS)，因为 OHA 需就医疗服务提供者提供的服务向其付费。这也称为开放承保卡。美国原住民/阿拉斯加原住民可加入 CCO，并且可随时要求更换为开放承保卡 OHP。如果您同时加入了 Medicare 及 OHP，您也可以要求加入

开放承保卡 OHP。已加入 Medicare 及 OHP 这两项计划的人士可加入 CCO，并且可随时要求将其身体健康福利更换为开放承保卡 OHP。只要拥有需要加入 FFS 的医疗原因，任何 CCO 会员都可以要求退出管理式护理。OHP 客户服务部可帮助您了解并选择获

得医疗保健服务的最佳方式，电话：
1-800-273-0557。

如果我不希望 Trillium 成为我的 cco，该怎么办？

如果您无法获得适当的护理，在更换 CCO 之前，请先给我们一次机会，我们将尽力为您提供帮助。只需致电会员服务部，要求为您安排一位护理协调员，电话：1-877-600-5472，TTY 711。如果您仍然想要退出或更换 CCO，请致电 OHP 客户服务部，电话：503-378-2666 和 1-800-699-9075。

如果您出现以下情况，cco 可要求 OREGON 健康管理局将您从中除名：

- 辱骂 CCO 工作人员或您的医疗服务提供者；
- 存在欺诈行为，例如让其他人使用您的医疗保健福利。
- 对医疗服务提供者及其工作人员、其他患者或 Trillium 工作人员实施人身暴力行为或进行可信的人身暴力威胁，从而严重损害 Trillium 向您或其他会员提供服务的能力。

如果辱骂行为是由于您的病症所引起的，则不能作为除名的理由。

如果您出现以下情况，cco 不可要求 OREGON 健康管理局将您从中除名：

- 您的健康状况出现负面变化；
- 使用大量的医疗服务；
- 出现不配合或破坏行为是由于您的特殊需求而导致的；
- 是受保护会员，表明您可能需要大量的医疗服务；
- 有某种病症或病史，表明您可能需要大量的医疗服务；或
- 有身体、智力、发育或精神障碍。

如需获得详细信息，请致电 Trillium 会员服务部，电话：1-877-600-5472。您亦可致电 OHP 会员服务部，电话：1-800-273-0557 或 800-699-9075。您可以咨询以下问题：CCO 在哪些情况下会要求终止您的会员资格 (退保)、临时参保例外处理或参保豁免。

会员将在每个参保期开始前至少 60 天收到退保权利的书面通知。

如何更换为其他 cco?

如果您想要更换为其他 cco, 您或您的代表可以口头或书面形式申请。您可以致电 OHP 会员服务部, 电话: 503-378-2666 或 1-800-699-9075。该变更将在 OHA 批准后的首月生效。您有多次机会作出变更, 只要有其他 cco 接受参保即可。

- 如果您不愿接受分配给您的 cco, 您可以在参保后 90 天内作出变更。
- 如果您之前参保过 OHP, 则可在参保 cco 后 30 天内作出变更。
- 如果您参保当前 cco 的时间已达 6 个月, 则可请求更换 cco。
- 当您续保 Oregon Health Plan 时 (通常一年一次)。您每年可出于任何其他理由更换 cco 一次。

如果出现以下情况, 您可随时要求更换 cco:

- 如果会员搬离 cco 的服务区域, 应尽快联系 OHP 的 Virtual Eligibility Center, 电话: 800-699-9075 或联系客户服务部, 电话: 800-273-0557。
- 由于道德或宗教异议, Trillium 不承保您寻求的服务。
- 您需要同时接受相关服务, 但并不是所有相关服务都能在网络内获得, 并且您的主治医生或其他医疗服务提供者认为单独获得服务会将您置于不必要的危险之中 (例如剖腹产和输卵管结扎)。

如果 OHA 批准您退保, 您将收到一份相关通知。如果对流程不满意, 您可以提出申诉。如果不同意退保决定, 您可以申请举行听证会。

Trillium 如何运作?

Trillium 通过与每位会员及其医疗服务提供者合作来协调您获得的护理, 以寻找能够满足各种医疗和非医疗需求的最佳方式。对于非医疗需求, 以患者为中心的初级护理之家 (PCPCH) 将协助会员应对焦虑症、抑郁症以及戒烟、戒毒和戒酒。Trillium 会监督其网络内的各种医疗服务提供者, 确保能提供足够的服务。

我们有时会提供按服务付费的 OHP 不承保的服务。您有权申请并获得关于 Trillium 组织结构和运营方面的信息。如需了解更多关于 Trillium 组织结构和运营方面的信息, 请致电 1-877-600-5472 联系 Trillium, 或 TTY 711。

什么是患者为中心的初级护理之家 (PCPCH)?

我们希望您能获得最佳护理。为此, 我们要求医疗服务提供者成为 Oregon 健康管理局 (OHA) 认可的以患者为中心的初级护理之家 (PCPCH)。这意味着他们能够获得额外资金来密切关注患者, 以确保满足患者的所有医疗、牙科和行为健康需求。

您可以咨询诊所或医疗服务提供者办公室, 了解它们是否属于 PCPCH。您获得的医疗保健服务对我们而言至关重要! 我们在本地为您提供福利并解决问题。如果您需要立即接受护理, 请联系我们, 我们将帮助您获得所需的护理。感谢您允许我们为您服务。

计划信息

如果有疑问, 我应该联系谁?

在以下情况下, 请致电 TRILLIUM:

- 您是 Trillium 的新会员, 并且需要立即接受护理。
- 您想要更换主治医生 (PCP) 或在寻找主治医生方面需要帮助。
- 您想要更换牙医或在寻找牙医方面需要帮助。
- 您在获得医疗保健服务方面需要帮助。

- 您对理赔或福利有疑问。
- 您需要一张新的 Trillium OHP 身份识别卡。
- 您想要对您的医疗保健承保范围提出投诉。
- 您发生事故或受伤了, 而费用可能由他人承担。

在以下情况下, 请致电 OHP 会员服务部:

- 您搬离 Trillium 的服务区域。
- 您怀孕了或妊娠终止。
- 您生孩子了。
- 您对自己的资格状态有疑问。
- 您获得或失去其他健康保险。
- 您想更改保健计划。
- 您需要一张新的 Oregon Health ID 卡。
- 如果 Oregon Health ID 卡或 OHP 承保范围说明书上的信息有误。
- 如果您对从 Oregon 健康管理局 (OHA) 收到的 OHP 承保范围说明书有疑问。

如果我需要立即接受护理, 该怎么办?

如果您是 Trillium 的新会员并且需要立即就医或配取处方药, 请致电联系我们。另外, 请尽早与您的 PCP 预约, 确保您能够获得任何必要的后续护理。如果您需要立即接受行为健康服务, 可致电 Trillium 医疗服务提供者目录中列出的任何提供者, 或致电 1-877-600-5472 联系 Trillium 会员服务部, TTY 711。

轻松获得护理

Trillium 致力于让大家轻松获得护理, 所采取的措施包括但不限于:

- 以您的首选语言和/或符合您文化倾向的方式提供服务、支持和所有文件
- 在尽可能靠近会员住所或寻求服务的地方提供服务;
 - 如果您生活在市区, 则在距离住所 30 英里或 30 分钟的路程之内
 - 如果您生活在乡村, 则在距离住所 60 英里或 60 分钟的路程之内
- 有医疗服务提供者可供选择;
- 在具有医疗适当性的情况下, 及时获得护理和承保服务, 服务时间为每周 7 天, 每天 24 小时。我们会安排让优先人群及时获得护理。
 - 紧急身体或行为健康护理: 立即提供, 或者转诊至急诊科
 - 紧急口腔护理: 24 小时内看诊或治疗
 - 急症身体护理: 基于初次筛查, 72 小时内或者视需要提供
 - 急症口腔护理: 基于初次筛查, 两周内或者视需要提供

- 对于所有人群的急症行为健康护理: 24 小时内
- 身体健康护理: 四周内
- 常规口腔护理: 八周内, 除非有特殊的健康原因使得等待时间超过八周是合适的
- 常规行为健康护理: 在提出申请后七天内做出评估, 根据需要尽快进行第二次就诊
- 专科行为健康护理和物质滥用治疗服务: 立即提供
- 若无法如期为您提供相应服务, 则必须将您列入等候名单。您将在被列入等候名单后 72 小时内获得短期服务。短期服务必须与您最初要求的服务类似
- 专科行为健康护理和物质滥用治疗服务: 立即提供。若无法如期为您提供相应服务, 则必须将您列入等候名单。您将在被列入等候名单后 72 小时内获得短期服务。短期服务必须与您最初要求的服务类似。专科行为健康护理的优先人群包括:
 - 孕妇,
 - 退伍军人及其家属,
 - 有孩子的女性,
 - 无偿护理人员,
 - 家人,
 - 五岁以下的儿童,
 - HIV/AIDS 患者,
 - 肺结核患者,
 - 有首次精神病发作风险的人士, 或
 - 有智力/发育障碍的人士
- 物质滥用治疗服务
 - 属于静脉注射吸毒者 (包括海洛因) 的会员将立即接受评估, 并可在被列入等候名单后 14 天或 120 天内接受治疗
 - 正经历阿片类药物使用障碍的会员将在 72 小时内接受评估和治疗
 - 需要药物辅助治疗 (Medication Assisted Treatment, MAT) 服务的会员将在 72 小时内接受评估。Trillium 将与签约医疗服务提供者合作, 确保提供短期服务。在接受治疗之前, 您无需戒毒。您可以获得至少 2 次跟进约诊, 在评估后一周一次。评估将包括:
 - o 全面的身体评估和其他评估, 以了解您的生理需求、社会心理需求和精神需求。
 - o 医疗服务提供者将审查已完成的评估, 找到可使用的最佳药物, 以避免在未深入了解您的情况下可能出现的风险或伤害。

如需了解有关如何获得这些服务的详细信息, 请访问我们的网站: <https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services.html>

- 包括身体、行为和口腔健康的治疗、护理计划或护理计划的过渡
- 负责协调承保医疗保健服务的初级护理人员的持续来源
- 对于孕妇: 出现牙科紧急情况时, 将在 24 小时内获得看诊或治疗, 1 周内进行急症牙科护理, 平均四周内进行常规牙科护理, 四周内进行初次牙科筛查或检查

什么是健康风险筛查?

健康风险筛查是一种快速电话调查, 通过该调查, 我们能更好地了解您生活中可能受益于额外支持的领域。筛查会询问关于您的健康和可能影响您健康的事项的问题。例如, 我们会询问您的感受。我们会问您最近是否去过任何急诊科。我们还会询问您的居住状况, 以及您在日常生活活动中是否需要帮助。团队还可以帮助您对接社会支持并协调护理。

这些信息对您有何帮助?

完成健康风险筛查之后, 我们的支持团队可能会与您联系。我们将了解如何在您的医疗保健体验中为您提供支持。我们的护理管理团队可能会与您讨论以下事项:

- 获得护理
- 慢性病症
- 跌倒预防和安全
- 您的身体、行为或牙科健康目标

在与我们的团队讨论时, 我们可能会进行更多评估。这将有助于我们确定您的护理计划目标。

您应该多久完成一次健康风险筛查?

在您成为 Trillium 会员后, 我们很快会与您联系, 欢迎您加入该计划并提供健康风险筛查。健康风险筛查将帮助您对接我们提供的健康福利, 以确保顺利过渡到我们的计划。我们还提供每 12 个月一次的筛查, 随着您的保健需求发生变化, 筛查可能更频繁。只要您是 Trillium CCO 的会员, 我们将继续为您提供筛查。

谁可以获得我的健康风险筛查信息?

从健康风险筛查中获得的信息是您健康记录的一部分。如果您的筛查结果有助于平稳地过渡护理计划, 那么我们将分享该结果。如果您的筛查结果有助于医疗服务提供者为您提供更好的护理, 我们也将分享该结果。如果州或联邦法规要求分享该结果, 我们

将寻求您的许可。如果我们无法通过电话联系到您, 我们也可能通过邮件联系您。如果您在我们联系您之前需要帮助, 请致电会员服务部, 电话:

1-877-600-5472。

什么是强化护理协调服务 (icc)?

强化护理协调服务 (Intensive Care Coordination Services, ICC) 服务可为有特殊医疗保健需求的会员提供帮助和资源。可获得 ICC 服务的优先人群包括以下会员:

1. 老年人、听障人士、失聪人士、盲人或有其他残疾的人士;
2. 医疗保健需求复杂或较高的人士, 或患有多种疾病或慢性疾病的人士;
3. 患有严重及持续性的精神疾病的人士, 或
4. 正在接受 Medicaid 资助的长期护理服务和支持 (Long-Term Services and Supports, LTSS) 的人士;
5. 0 岁至 5 岁的儿童:
 - a) 有社交/情绪或行为问题的早期迹象;
 - b) 诊断出患有严重情绪障碍 (Serious Emotional Disorder, SED);
6. 正在接受药物辅助治疗来治疗物质滥用障碍 (Substance Use Disorder, SUD) 的人士;
7. 被诊断为高危妊娠的女性;
8. 患有新生儿戒断综合征的儿童;
9. 参加儿童福利计划的儿童;
10. 静脉注射吸毒者;
11. 患有 SUD 且需要戒断管理的人士;
12. 患有 HIV/AIDS 或肺结核的人士;
13. 退伍军人及其家属; 以及
14. 有首次精神病发作风险的人士, 和
15. 有智力和发育障碍 (Intellectual and developmental disability, IDD) 的人士。

如需获得 ICC 服务或申请进行 ICC 服务的健康风险筛查, 您可自行联系我们。此外, 您健康团队中的其他人也可以代表您进行转诊。如需转诊或申请进行健康风险筛查, 您可以致电会员服务部, 电话: 1-877-600-5472, 并申请 ICC 服务。您将在一个工作日内收到答复。

在某些情况下, 我们会直接向您提供 ICC 服务。如果我们得知您的护理需求可能会增加, 则会直接向您提供 ICC 服务。如果新的诊断结果表明您属于优先人群, 也会直接向您提供 ICC 服务。

无论是您申请转诊还是我们联系您来提供 ICC 服务,我们都会要求您完成 ICC 风险筛查。我们会在多个领域开展筛查,以确定您的社会、身体和行为健康需求。

如果您符合条件,我们将为您提供 ICC 服务。

如果您选择接受 ICC 服务,我们将为您指派一名 ICC 护理协调员。您可以通过 ICC 护理协调员来传达护理需求。您将获得他们的姓名和电话号码。您可在周一至周五的正常营业时间内联系他们。

如果您不符合获得 ICC 服务的资格或对 ICC 服务不感兴趣,我们可能会根据筛查结果为您提供其他内部护理协调或护理管理计划。

ICC 护理协调员将与您、您的代表(如有)和您的医疗团队合作协调您的护理。

ICC 计划将在您选择加入 ICC 服务的 10 天内制定。该计划将包括您已确定的需求、障碍、活动和资源,为实现您的个人目标以及维护您的健康和安全提供支持。这是您的计划,您和您的团队应共同制定该计划,这一点非常重要。

根据您的需求和障碍,该计划可能包含多个负责其专业领域的团队成员。这些领域可能包括但不限于:身体、口腔、行为、社会、发展、教育、精神、文化和经济。我们会根据您的意见对 ICC 计划进行更新,更新频率为至少每 90 天,如有需要,可能更频繁。

我们会尽力帮助您在过渡期间获得护理:

Trillium 深知,要加入新的保健计划并不容易。如果您即将从其他 CCO 或 OHP 开放承保卡转至 Trillium Community Health Plan,我们可能会主动与您联系,以协助您顺利过渡到新的福利。在计划过渡期间,您从医疗服务提供者处获得的护理的承保范围如下所示:

为符合全部福利双重资格 (Full Benefit Dual Eligible, FBDE) 的会员承保以下护理;

- 最多九十 (90) 天的主治医生护理
- 最多九十 (90) 天的口腔健康护理
- 最多九十 (90) 天的行为健康护理

为所有其他会员承保以下护理;

- 最多三十 (30) 天的主治医生护理
- 最多三十 (30) 天的口腔健康护理
- 最多六十 (60) 天的行为健康护理

注:可对该期限进行调整,以符合当前的治疗方案或处方疗程。

需要立即接受服务的新会员

如果您是 Trillium 的新会员,或新加入 Medicare 并参保了 Trillium 的计划,您可能需要获得医疗护理、处方(药物)用品或其他必要的用品或服务。如果您在参保首月需要上述用品或服务,并且无法与 PCP、主治牙医 (Primary Care Dentist, PCD) 或其他医疗服务提供者会面,我们可以提供帮助。请致电会员服务部,免费电话:1-877-600-5472 (TTY 711)。

我们将立即帮助您获得所需的任何与健康相关的必要(所需的)服务。如果您新加入 Trillium 或 Medicare,我们将为您提供帮助和相关信息。

您能顺利地完成过渡对我们而言至关重要。所有会员在入住或离开急性护理设施或长期护理机构时,都可以获得全面的过渡性医疗护理,包括适当的温暖交接以进行跟进护理。

对于患有持续性疾病或慢性疾病的会员,或需要长期护理以及长期服务和支持的会员,Trillium 将与您的医疗服务提供者(包括 Medicare 提供者)合作,确保为符合以下条件的会员提供护理计划过渡:

- 特殊健康护理需求,
- 正在接受长期服务和支持,
- 正从医院护理或专业护理机构护理中进行过渡的人士,
- 正从机构或住院行为医疗护理设施中进行过渡的人士,
- 正在接受以家庭和社区为基础的服务以治疗行为健康疾病的人士,以及
- 已参保签约方的附属 MA 计划或双重资格特殊需求 DSN 计划的 FBDE 会员。

这将减少重复评估和护理规划活动,以改进协调工作。

我们确保以下人士能够继续获得护理:

- 病重的儿童
 - 参与乳腺癌和宫颈癌治疗计划的人士
 - 因 HIV/AIDS 而从 CareAssist 获得帮助的人士
 - 参与以下类型的治疗计划的人士:
 - 晚期肾病(肾衰竭)
 - 产前护理或产后护理(怀孕之前或之后)
 - 移植服务
 - 放射治疗或化疗服务(癌症治疗)
 - 任何中止治疗后将面临重大健康风险的人士
- 在过渡期,您可以继续向以前的医疗服务提供者求诊,即使他们不在我们的网络内。

在过渡期和/或您能够与新的 PCP、牙医和/或行为健康服务提供者会面来取得新医嘱或更新治疗方案前,您仍然可以获得您当前接受的用品,例如处方药或医疗用品。只要向医疗服务提供者出示新的保险卡或者告诉他们您加入了新的保险即可。

如果您尝试重新配取药物或获得之前的服务,但被告知您没有保险,请立即通知我们,以便我们提供帮助!

对于某些会员,Trillium 会从其以前的 CCO 处获得相关信息,以帮助其继续获得重要的医疗、口腔和/或行为健康护理。

某些会员同时符合 Medicare 和 Medicaid (OHP) 的资格。如果您是 Medicare 的新参保者,根据您的 Medicare 保健计划以及承保等级,我们可帮助整合或与您联系,以帮助您安排新计划承保的护理。如果您继续将 Trillium 作为次要保险,我们可随时满足您对 Medicare 保险不承保项目的需求。

我们可提供帮助,确保您能够即时获得后续护理并遵循医疗服务提供者制定的治疗方案。如果您认为自己需要这方面的帮助,请联系 Trillium 护理协调员或个案经理,电话:1-877-600-5472。您也可以前往此处阅读我们的政策:https://www.trilliumohp.com/content/dam/centene/trillium/medicaid/pdfs/CCO_Transitions_of_Care_Policy_10.29.2019_FINAL.pdf

什么是与健康有关的服务?

与健康有关的服务作为对承保医疗保健服务的补充服务提供。与健康有关的服务分为以下两类:

- 灵活服务,即为个别会员提供具有成本效益的服务,以补充承保福利,以及
- 社区福利活动,即社区级别的干预措施,旨在提高人口健康和医疗护理质量。这些是面向会员提供的活动,但并不仅限于会员。

灵活服务包括不通过普通医疗账单处理的用品或服务。这些用品或服务有助于您获得更好的健康结果,虽然它们并不具备医疗性质。示例包括但不限于:

- 为出院后没有住所的人提供可供其治愈或康复的临时庇护所
- 可提醒会员按时服药的电子药盒
- 使用可改善关节活动的治疗池
- 为难以应对极端高温环境的会员提供的空调

如需获得灵活服务,您可以联系您的医生或护理团队的任何成员。您也可以致电 1-877-600-5472 联系 Trillium,并要求与护理经理交谈。您的护理团队成员或 Trillium 护理经理将填写一份表格。确保这些用品或服务能以健康、积极的方式为您提供支持非常重要。此外,确保这些用品或服务并不属于您所享

有的其他福利也非常重要。最长可能需要 10 天的时间来处理该申请。申请受理后,我们将订购服务或用品。在某些情况下,可能需要额外的时间来交付这些用品。如果与健康相关的服务申请被拒绝,Trillium 将通知您。您有权提出申诉。

什么是会员联系代表 (Member Connection Representatives, MCR)?

MCR 是经过 Oregon 州认证并受雇于 Trillium 的社区保健人员。MCR 致力于为会员对接所需服务,帮助会员获得福利和进行约诊。他们还可以协调社会需求,如住房和食物。他们还会帮助您对接社区资源。MCR 将与您的初级护理医疗之家和内部 Trillium 团队密切合作。他们可以通过电话、视频或来到您家中与您会面。他们可以在诸多方面为您提供帮助,例如,如何记得按时服药、申请住房或供暖援助,或通过社会系统找到所需用品。MCR 可为糖尿病患者和哮喘患者提供健康指导。MCR 掌握丰富的资源,也非常了解他们所在社区的情况。如果您想与 MCR 合作,请致电 1-877-600-5472,并申请为您安排一位会员联系代表。

什么是护理协调和个案管理?

Trillium 会尽力帮助您达成自己的医疗保健目标。我们采取协作方案,根据您的独特需求来协调您所需的护理。我们会与您、您的医疗服务提供者以及您指定的任何其他人员一起制定一份全面的保健与预防方案。我们采取协调式方案,与社区资源和护理团队合作,确保满足您的需求。这种方案可协助您了解医疗保健系统,以实现全面健康(包括身体健康、行为健康治疗以及口腔/牙科健康),并协助您消除障碍。

当您加入护理协调、个案管理或强化护理协调服务计划时,我们会为您分配一位护理经理。您的护理经理将与您共同制定一份护理计划。这份计划将涵盖各种有助于满足您需求的活动。您和您的护理团队将参与制定目标来改善您的身心健康。该护理团队由您的医生、治疗师、家人或对您的健康状况很重要的其他人士组成。护理计划将每年至少更新一次,但如果您达成了目标或者您的需求发生了变化,则将根据需要更频繁地进行调整。您可随时要求我们为您安排一位护理协调员。请致电会员服务部:

1-877-600-5472 (TTY: 711)。要求与护理协调员交谈。如果您的医疗服务提供者或

其他社区资源请求我们提供帮助,我们也很可能会与您联系。

具有文化敏感性的健康教育

我们尊重会员及其所住社区的尊严和多元化。我们希望满足人们在各种文化、语言、种族、民族背景、能力、宗教、性别、性取向、性别认同方面的需求，以及我们会员的其他特殊需求。我们希望我们计划中的所有人都感觉自己受到欢迎并获得了优质服务。

我们设有多项健康生活计划和活动，以供您使用。我们的健康教育计划包括自我护理、预防和疾病自我管理。如需详细了解这些服务，请致电会员服务部，电话：1-877-600-5472，TTY 711。

社区咨询委员会

Trillium 设有两个社区咨询委员会 (Community Advisory Council, CAC)。一个 CAC 代表南部的 Lane 县。一个 CAC 代表北部的 Clackamas、Multnomah 和 Washington 县。CAC 的大多数成员都是 Trillium OHP 会员或 Trillium OHP 会员的父母/祖父母。其他成员则来自与 Trillium 会员合作的机构和组织。CAC 会分享体验并提供意见，以协助改进 Trillium 计划和服务。此外，他们还就社区活动向 Trillium 提供建议。CAC 是 Community Health Needs Assessment 和 Community Health Improvement Plan 的重要合作伙伴。如果想要加入 CAC、了解更多信息或分享想法，请致电联系我们或浏览：<https://www.trilliumohp.com/about-us/public-notice/community-advisory-council-public-notice.html>

OHP 承保范围说明书

Oregon 健康管理局将向您发送一份承保范围说明书，其中列有 OHP 会员服务部的电话号码、您的福利组合和管理式护理计划。此说明书列有您家中所有持有 Oregon Health ID 卡的人士的信息。

身份识别 (ID) 卡

Oregon Health ID 卡

DHS 将向您寄送一张 Oregon Health ID 卡，卡上印有您的姓名、客户号码和签发日期。享有 OHP 的所有人都会收到自己的 Oregon Health ID 卡。每次赴约就诊时，请随身携带此卡。

Trillium ID 卡

此外，Trillium 也将向您寄送一张 ID 卡，表明您是 Trillium OHP 会员。卡上印有您的姓名、您 PCP 的姓名、您的牙科护理组织、会员服务部电话号码，以及有关预先批准、紧急医疗情况、交通 (接送) 和药房的问题。每次赴约就诊时，请随身携带此卡以及您的 Oregon Health ID 卡。

如果我拥有 Medicare 和 OHP 这两项计划会如何？

如果您拥有 OHP 并有资格获得 Medicare，Trillium 将为您协调各项服务。您无需支付共同保险和自付额，除非您：

- 在非紧急情况下，从 Trillium 的网络外医疗服务提供者处获得服务；
- 在您接受服务时，相应的服务不属于您的 Medicare 和 OHP 福利范围。

根据您的 Medicare 保健计划以及承保等级，我们可帮助整合或与您联系，以帮助协调不同保险公司之间的护理服务。当您享有 Medicare 时，则首先由该计划承保。Trillium 将与您、您的医疗服务提供者和您的 Medicare 保险公司合作，确保您获得所需要和希望的全部护理。

如果您是享有 Trillium Medicare 和 Trillium Medicaid 保险的双重资格特殊需求计划会员，则始终会为您分配一位个案经理，此人将定期与您联系，以全方位满足您的需求。我们可即时提供帮助，确保您能够即时获得优质护理并遵循医疗服务提供者制定的治疗方案。如果您认为自己需要这方面的帮助，请联系 Trillium 护理协调员或个案经理，电话：

1-877-600-5472。

如何获得翻译服务？

如有需要，您在就诊时可获得口译或手语翻译服务。当您致电预约时，请告诉医疗服务提供者的诊室，您需要哪种语言的译员。此项服务免费向您提供。若您在医疗保健就诊期间需要口译或手语翻译，您可以：

1. 致电 Trillium。
2. 致电您医生的诊室，要求他们在您就诊期间配备一名译员。有关医疗保健译员的信息，请浏览：www.Oregon.gov/oha/oei

我有哪些会员权利和责任？

本文中的描述介绍了您作为 Trillium Community Health Plan (Trillium) 会员的权利和责任。

作为 Trillium Community Health Plan 的会员，您拥有若干权利。您也有责任参与您的医疗保健服务。如果您对此处列出的权利和责任有任何疑问，请致电 1-877-600-5472 与会员服务部联系。要求与护理人员交谈。

在没有任何不利行为或歧视的情况下，您有权行使您的会员权利。如果您认为自己的权利未获尊重，则可以提出申诉。您也可以通过致电 Oregon 健康管理局联系监察员，电话：1-877-642-0450 或 TTY 711。

您也可以联系 Trillium 的非歧视协调员：

Geno Allen, 非歧视协调员，

gilbert.e.allen@trilliumchp.com

555 International Way, Building B,

Springfield, OR 97477

电话：541-650-3618, 免费电话：877-600-5472

或 TTY 711。

在某些情况下，18 岁以下人士（未成年人）可能想要或需要自行获得医疗护理服务。如需了解更多信息，请阅读“未成年人权利：医疗保健获得与同意书”。该手册介绍了未成年人可以自行获得的服务的类型，还说明了可能会如何分享未成年人的保健信息。您可以点击此链接阅读本手册：

<https://www.oregon.gov/oha/PH/HEALTHYPEOPLEFAMILIES/YOUTH/Documents/minor-rights.pdf>

会员权利

作为 TRILLIUM 会员，您有权：

- 享有尊严，获得尊重对待和隐私保护。
- 通过查看医疗服务提供者目录，了解医疗服务提供者是否接受新会员。
- 与其他寻求医疗护理的人士受到医疗服务提供者的同等对待。
- 选择医疗服务提供者并更改这些选择。
- 在未获得 PCP 或其他医疗服务提供者转诊的情况下，直接自行转诊至行为健康服务或计划生育服务。
- 在朋友、家人或助手的陪同下赴约就诊。
- 参与制定您的治疗方案。

- 获得有关您的病情、承保与不保服务的信息，让您能够就治疗方案做出明智决定。以您的语言和适合您的方式获得信息。
- 同意或拒绝治疗，并获知该决定的后果，根据法院命令提供的服务不能拒绝。
- 获得有关权利、责任、福利、如何获得服务、如何处理紧急情况的书面材料。
- 以您能理解的方式和您的语言获得对资料的解释。
- 了解 CCO 和医疗保健系统。
- 在住所附近获得符合您的文化和语言需求的服务。如果可用，您可以在非传统机构中获得服务。
- 以符合您的文化和语言需求的方式获得护理协调、基于社区的护理，并帮助过渡护理，以减少对医院或护理机构就诊的需要。
- 获得用于诊断健康状况所需的服务。
- 获得以人为中心的护理和服务，这些护理和服务旨在让您能够自行选择、独立生活并享有尊严。这些护理将基于您的健康需求，并符合普遍接受的实务标准。
- 与负责综合护理管理的护理团队建立稳定的关系。
- 获得相关帮助以使用医疗保健系统和获取所需资源。这可能包括：
 1. 经认证或合格的医疗保健译员
 2. 经认证的传统保健人员
 3. 社区保健人员
 4. 同伴保健专家
 5. 同伴支持专家
 6. 陪产员
 7. 个人健康指导员
- 获得承保的预防性服务。
- 全天候随时获得急症和紧急医疗服务，无需取得事先授权。
- 根据您的健康状况，转诊到专科医生处获得所需的承保协调式服务。
- 要求保留用于记录病情、所获服务和所做转诊的临床记录。

- 查阅您自己的临床记录, 受到法令限制的情况除外。
- 将您的临床记录转交给其他医疗服务提供者。
- 要求更正或更改临床记录, 使其更加准确。
- 作出有关治疗意愿的声明, 包括接受或拒绝医学、手术或行为健康治疗的意愿。它还可以为您的护理提供指示和授权书。
- 在福利被拒绝或发生变化之前收到书面通知, 除非联邦或州立法规定不要求提供此等通知。
- 提出申诉或上诉。
- 如果您不同意 Trillium Community Health Plan 或 OHP 所做的决定, 可申请举行听证会。
- 获得经认证或合格的医疗翻译服务, 包括手语翻译服务。
- 及时收到约诊取消通知。
- 不被压制或孤立, 以此来迫使您做您不想做的事情、惩罚您或让您更容易得到照顾。
- 受到公平对待, 如果您认为自己因为以下原因而受到不公平对待, 则可提出歧视投诉:
 1. 年龄
 2. 肤色
 3. 残障
 4. 性别认同
 5. 婚姻状况
 6. 种族
 7. 宗教
 8. 性别
 9. 性取向
- 以电子方式向 Trillium Community Health Plan 分享信息。您可以选择分享或不分享。
- 使用 PCP 获得所需医疗护理, 紧急情况除外。
- 妥善使用急症和紧急护理。
- 在使用紧急医疗服务后 72 小时内通知您的 PCP。
- 在需要专科医生看诊时, 从您的 PCP 处获得转诊。在某些情况下, 您无需转诊。
- 对您的医疗服务提供者以诚相待, 以便他们为您提供最佳护理。
- 协助您的医疗服务提供者获得您的临床记录。您可能需要签署信息披露授权书。
- 对任何不清楚的地方提出疑问。
- 根据 Trillium Community Health Plan、医疗服务提供者或护理团队提供的信息, 对您的健康做出最佳选择。
- 配合您的医疗服务提供者制定您的治疗方案。
- 遵循医疗服务提供者的指示或要求他们提供其他选择。
- 告知您的医疗服务提供者您享有 OHP, 并在赴约时带上您的医疗 ID 卡。
- 如果出现以下情况, 请告知 Oregon Health Plan (OHP):
 1. 您的电话号码发生变更。
 2. 您的地址发生变更。
 3. 您怀孕了或生孩子了。
 4. 有任何家人搬进或搬离家中。
 5. 您享有任何其他保险。
- 为不承保的服务付费。
- 协助 Trillium Community Health Plan 从您因伤害获得的任何款项中讨回相关金额。这笔金额仅限于我们支付的与该伤害有关的福利金额。
- 向 Trillium Community Health Plan 提出问题、投诉或申诉。

如果您在赴约就诊时获得了非紧急交通(接送)服务, 则您还具有以下乘客权利和责任:

乘客权利

作为 OHP 会员, 您有权:

- 全天候随时获得安全、及时且适当的接送服务;
- 根据您的需求、约诊地点和费用乘坐最合适的车辆;

会员责任

作为 TRILLIUM 会员, 您有权:

- 选择主治医生和主治牙医, 或在选择方面获得帮助。
- 尊重 Trillium Community Health Plan 工作人员、医疗服务提供者和诊所工作人员。
- 准时赴约。
- 在预计会迟到时提前致电, 或在无法赴约时提前取消约诊。
- 进行年度体检、健康检查和预防性护理, 以保持健康。

- Trillium 不会向您收取 NEMT 服务的费用；
- 签有分包合约的交通服务提供者不会向您收取 NEMT 服务的费用；
- 查阅 Trillium 的 NEMT 政策及程序；
- 在做出决定后的 72 小时内，收到接送请求被拒绝的书面通知。在请求被拒绝之前，由两名工作人员先对其进行审查，以确保所做决定是适当的；
- 将向您约诊的医疗服务提供者发送一份拒绝通知。如果医疗服务提供者在 Trillium 的网络内，且他们代您申请了接送服务，则将出现这种情况；
- 在您的接送服务安排妥当后收到通知；
- 下车时间不早于约诊开始之前或约诊大楼开门之前 15 分钟，除非您或者您的监护人、父母或代表（若适用）另有要求；及
- 上车时间不迟于约诊大楼关门之后 15 分钟或者不超过您要求的接送时间一个小时，除非您另有要求，或者您的约诊在关门后结束，或者会员或会员的监护人、父母或代表（若适用）另有要求；
- 乘坐以下车辆：
 - 干净无杂物，不会影响到您乘车的舒适度；
 - 若法律要求车辆配备安全带，则配备适当的安全带；
 - 配备急救箱、灭火器、道路反射或警告装置、手电筒、恶劣天气下的轮胎牵引装置和一次性手套；
 - 如适用，配备固定轮椅或担架所需的所有设备；
 - 处于良好的工作状态，包括侧镜、后视镜、喇叭、转向信号灯、车头灯、尾灯和雨刷器；
- 由符合州对 NEMT 司机的所有要求的司机驾驶：
 - 持有有效的注册登记和州驾照
 - 背景调查经过核准，包括犯罪记录、驾驶记录、性犯罪记录和药物检测
 - 有记录证明接受过相关培训，可接送和协助残疾会员或具有特殊需求的会员。
- 依据州和联邦法律，可酌情申请对您的接送安排行程做出合理修改。这包括以下情况：
 - 司机威胁要伤害您或车内其他人员，
 - 司机开车或做出的行为可能会让您或车内其他人员受到伤害，或
 - 司机对您或车内其他人员构成直接威胁。
- 申请修改您的接送安排或行程，以符合《美国残疾人法》和其他适用的法律和法规；
- 能够就接送申请被拒绝而向 Trillium 提出投诉或上诉，并收到回复；
- 就 Trillium 乘客的权利和责任政策提出建议；
- 提出申诉并请求上诉或重新考虑。
- 就承保服务获得报销。

乘客责任

作为 OHP 会员，您同意：

- 在申请接送服务时，完成关于交通（接送）需求的评估；
- 当您的健康状况发生变化，并可能影响安排接送您的车辆时，请通知 MTM；
- 尽早预约接送服务。您或您的代表可预约：
 - 单次接送 — 最多可提前 90 天；
 - 定期往返接送 — 最多可提前 90 天，一次性预约好所需的所有接送；
 - 当日接送 — 请尽快致电
- 任何时候都不在车内吸烟、使用喷雾剂或吸电子烟；
- 下车时，请带走所有随身物品；
- 遵守与乘客安全标准有关的所有当地、州和联邦交通（接送）法律；
- 如果您的年龄为 12 岁或以下，或者在出行时需要帮助，请在陪护人的陪同下往返约诊地点。
 - 陪护人可以是父母、监护人、继父母、祖父母或您的代表。如果陪护人并非这些人员，则任何年满 18 岁的成年人必须获得您的父母或监护人提供的书面授权，才能成为您的陪护人。陪护人不得小于 18 岁；
- 提供并安装 Oregon 法律有关交通（接送）安全的规定要求的任何安全座椅；
- 提供您出行所需的任何其他医疗设备，例如氧气、轮椅或手杖；
- 在以下情况下，Trillium 和 MTM 将配合对您的接送安排或行程做出合理修改：
 - 您威胁要伤害司机或车内其他人员，

- 您对司机或车内其他人员构成直接威胁,
- 您的行为或处境可能会让司机或车内其他人员受到伤害,
- 经 Trillium 判断, 如果不做调整, 您的行为会导致本地医生或机构拒绝提供进一步服务,
- 预约行程后经常爽约, 或者
- 经常在乘车当天取消行程;
- 提供报销申请要求提供的所有信息;
- 按照州立法规要求偿还报销时的任何多付款项;
- 向 Trillium 提出问题、投诉或申诉。

如何在需要时获得医疗护理

如何寻找医生或医疗服务提供者?

本手册中未包含 Trillium 医疗服务提供者目录。在您首次注册参保时, 我们将该目录随本手册邮寄给了您。若您想再要一份副本, 请致电联系我们。如果您可以上网, 则可以在网站上搜索医疗服务提供者或打印医疗服务提供者目录, 网址: <https://findaprovider.trilliumhealthplan.com/location>

有些 Trillium 医疗服务提供者不接受新患者。如果您需要获得帮助来寻找接受新患者或者使用英语以外语言的医疗服务提供者, 请致电 Trillium。对于常规医院护理, 您必须选择列于 Trillium 医疗服务提供者目录中的医院:

Legacy Meridian Park Hospital

19300 SW 65th Ave., Tualatin, OR 97062

503-692-1212 TTY 人士请致电 711

<https://www.legacyhealth.org/locations/hospitals/legacy-meridian-park-medical-center.aspx>

Legacy Mt Hood Medical Center

24800 SE Stark St., Gresham, OR 97030

503-674-1122 TTY 人士请致电 711

<https://www.legacyhealth.org/locations/hospitals/legacy-mount-hood-medical-center.aspx>

Legacy Emanuel Medical Center

2801 North Gantenbein Ave., Portland, OR 97227

503-413-2200 TTY 人士请致电 711

<https://www.legacyhealth.org/doctors-and-locations/hospitals/legacy-emanuel-medical-center>

Legacy Good Samaritan Hospital and Medical Center

1015 NW 22nd Ave., Portland, OR 97210

(503) 413-7711 TTY 人士请致电 711

<https://www.legacyhealth.org/doctors-and-locations/hospitals/legacy-good-samaritan-medical-center>

Oregon Health & Science University

3181 SW Sam Jackson Park Rd., Portland, OR 97239

503-494-8311 TTY 人士请致电 711

<https://www.ohsu.edu/visit/ohsu-hospital-portland>

Adventist Health Portland

10123 SE Market St., Portland, OR 97216

503-257-2500 TTY 人士请致电 711

www.adventisthealth.org/portland

什么是初级护理?

初级护理是指由主治医生 (PCP) 提供的一般医疗护理和治疗。其中包含:

- 可及早发现健康问题或预防疾病发生的预防性医疗保健服务。例如, 乳腺照影 (乳腺 x 光检查)、子宫颈涂片检查或免疫接种 (疫苗接种);
- 针对持续性慢性疾病 (例如: 糖尿病或哮喘) 的护理;
- 处方药;
- 向专科护理的转诊; 以及
- 住院 (若需要)。

如何选择主治医生?

了解您的 PCP 至关重要。Trillium 会员必须拥有一位 PCP。您可以选择一位隶属于 Trillium 的 PCP, 或者我们可以为您指定一位。如要选择 PCP, 请来电告诉我们您想让哪位 PCP 看诊。如果您未在 30 天内来电告知您想要选择的 PCP, 我们将为您指定一位。在您选择自己的 PCP 前, 您需要使用我们指定的 PCP。致电 Trillium 要求更换您的 PCP 后, 变更将在下个月首日生效。您还可致电 Trillium 了解我们为您指定的 PCP。如果您想选择其他 PCP, 请与 Trillium 联系。

Trillium PCP 诊所列于我们的医疗服务提供者目录中。部分列出的医疗服务提供者可能不接纳新患者。请

联系 Trillium, 索要一份列明可接纳新患者的医疗服务提供者和医疗服务提供者所用语言的最新清单。

Trillium 将向您寄送新的 ID 卡, 以便您知晓 PCP 更换一事。如在更换 PCP 时需要帮助, 请致电 Trillium 会员服务部, 电话: 1-877-600-5472, TTY: 711, 服务时间: 周一至周五上午 8 点至下午 5 点。

美洲印第安人和阿拉斯加原住民可透过印第安健康服务 (Indian Health Services, IHS) 诊所或 Native American Rehabilitation Association of the Northwest (NARA) 接受护理。不论您是参保 CCO, 还是参保按服务付费 (FFS) OHP, 都不例外。诊所收取的费用必须与网络内医疗服务提供者收取的费用相同。如果已参保 CCO 的部落会员通过 I/T/U 接受服务, 则 I/T/U 可根据需要将部落会员转诊至 NARA。缩写词 I/T/U 代表三种类型的美国原住民健康服务:

- 印第安健康服务 (IHS)
- 部落医疗保健提供者
- 城区印地安医疗保健提供者

如何预约我的 PCP?

在您选择 PCP 后或者在我们为您指定一位后, 请尽快预约。这样做有助于您和您的 PCP 在出现医疗问题前了解彼此。若要进行常规、非紧急约诊, 请提前致电您的 PCP。若要进行年度检查, 请提前数周致电预约。当您需要检查或感觉不适时, 请致电您的 PCP。

您的 PCP:

- 知晓您的病史并指导您的所有医疗护理。
- 将您的病历集中放在一个地方, 以便向您提供更好的服务。
- 确保您随时都能获得医疗护理。
- 为您安排专科或住院护理。

在如约进行 PCP 看诊时:

- 携带一份列有您必须与 PCP 讨论的任何问题或医疗问题的清单。
- 携带一份列有所用处方药和维生素的清单并将其交给您的 PCP。

如何更换我的 PCP?

如需更换 PCP, 请致电 Trillium 会员服务部。如果我们的网络内有其他医疗服务提供者正在接受新患者, 则您可以更换 PCP。您每年更换 PCP 的频率不得超过两次。

以下提示可以帮助您与 PCP 建立良好关系:

1. 安排与指定 PCP 的约诊并准时赴约。您的 PCP 负责您接受的所有治疗, 包括向专科医生的转诊。
2. 如果您是新参保 Trillium 的患者, 请立即致电您的 PCP 并预约检查。这样做可以让您的 PCP 了解您的身体情况, 并有助于满足您的特定医疗保健需求。请记住, 常规检查和健康检查属于常规护理, 可能需要数周才能约上。如果您需要急诊护理, 请联系您的诊所。
3. 某些诊所会要求您在首次就诊前联系您之前的医疗诊室, 以要求他们将您的病历转交给新的 PCP。这些病历有助于全面了解您的病史, 并帮助新的 PCP 继续为您提供医疗护理。

什么是传统保健人员?

传统保健人员 (Traditional Health Worker, THW) 是在社区或诊所中就护理协调、指导和资源与会员合作的人士。他们受持照医疗服务提供者的监督, 并由 Oregon 州进行认证。Trillium 承保传统保健人员提供的多种服务。Trillium 可帮助您获得他们提供的服务。

Trillium 向会员提供五种类型的传统保健人员。每种类型的 THW 都有自己特定的专业领域。

1. (分娩) 陪产员是指在妇女怀孕、分娩和产后期间向妇女及其家人提供私人、非医疗支持的陪产人员。
2. 同伴支持专家 (Peer Support Specialist, PSS) 是指向当前或既往接受行为健康或成瘾治疗的人提供支持的人员。
3. 同伴保健专家 (Peer Wellness Specialist, PWS) 是指有过精神 (心理健康) 疾病经历并接受过全面培训的人员。PWS 在以人为本的居家健康团队中开展工作。他们会采用行为健康和初级护理来帮助和倡导人们实现健康目标。
4. 个人健康指导员 (Personal Health Navigator, PHN) 是指提供信息、帮助、工具和支持以便患者做出最佳医疗保健决定的人员。
5. 社区保健人员 (Community Health Worker, CHW) 指一线公共卫生工作者, 是所服务社区的受信任成员和/或对所服务社区有良好的了解。

Trillium 提供 THW 联络人(负责人),其可帮助您联系获得适当类型的 THW 服务。他们还可以帮助回答关于 THW 服务的问题。若要联系 THW 联络人,请致电 1-877-600-5472。您也可以通过电子邮件发送请求至:THW@TrilliumCHP.com。您可以通过我们的网站查找此信息以及 THW 联系信息的任何更新:<https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/wellness/traditional-health-workers.html>

我们承保第二意见

此服务为免费为您提供。如果您需要关于治疗方案的第二意见,请要求 PCP 将您转诊获得其他意见,我们也可以为您进行安排。如果想要向网络外医疗服务提供者求诊,Trillium 将为您进行安排。

如果我无法赴约,该怎么办?

作为 Trillium 会员,按时赴约进行医疗、行为健康和牙科约诊是您的责任之一。如果您必须取消约诊,请尽快致电医疗服务提供者,至少应在计划约诊的前 1 天。如果您错过约诊并且没有致电 PCP 的诊室,他们可能会要求您选择新的 PCP。医疗服务提供者不会就错过的约诊向您收取费用。

如果我需要立即接受护理,该怎么办?

如果您是 Trillium 的新会员并且需要立即获得医疗护理或处方药,请致电联系我们并要求与护理协调员交谈。我们可协助获得所需的护理及满足其他需求,例如用品或处方药。尽快与 PCP 预约也很重要,这样才能确保获得所需的护理。

如果我需要非办公时间护理(晚间、周末和节假日),该怎么办?

您的 PCP 每周 7 天,每天 24 小时照护您。即使 PCP 的诊室已关门,您也可以拨打 PCP 诊室的电话号码。您将与能够联系您的 PCP 或就应该怎样做提供建议的人员交谈。您的 PCP 有时可能没空。他们将确保始终会有另一位医疗服务提供者来帮助您。

如果我需要向专科医生或其他医疗服务提供者求诊,该怎么办?

您可以自我转诊接受身体或行为健康专科医生的护理,以获得针对您病情的具有医疗适当性的治疗。这

意味着您可以在不询问 PCP 的情况下选择一位医疗服务提供者获得具有医疗适当性的护理。但是,就诊原因(疾病或诊断)必须是为了获得承保的服务,并且必须是网络内医疗服务提供者。如果您认为自己需要向专科医生或其他医疗服务提供者求诊,请先与您的 PCP 讨论。您的 PCP 可帮助您确定所需的专科医生服务。

如果我有特殊医疗保健需求,该怎么办?

如果您有特殊医疗保健需求,则可以直接向身体和行为健康专科医生求诊,以获得针对您病情的具有医疗适当性的治疗。这意味着您可以在不询问 PCP 的情况下选择一位医疗服务提供者获得具有医疗适当性的护理。但是,就诊原因(疾病或诊断)必须是为了获得承保的服务,并且在大部分情况下必须是网络内医疗服务提供者。

如果您认为自己需要向专科医生或其他医疗服务提供者求诊,请先与您的 PCP 讨论。您的 PCP 可帮助您确定所需的专科医生服务。

此外,协调员和个案经理可以帮助满足您的特殊医疗保健需求。请致电会员服务部,电话:1-877-600-5472。要求与护理协调员交谈。

如果我正在接受长期服务和支持,该怎么办?

如果您接受长期服务和支持(LTSS),则可以直接向身体和行为健康专科医生求诊,以获得针对您病情的具有医疗适当性的治疗。这意味着您可以在不询问 PCP 的情况下选择一位医疗服务提供者。就诊原因(疾病或诊断)必须是为了获得承保的服务。在大部分情况下,您必须向网络内医疗服务提供者求诊。如果您认为自己需要向专科医生或其他医疗服务提供者求诊,请先与您的 PCP 讨论。您的 PCP 可帮助您确定所需的专科医生服务。

此外,您仍然可以通过致电会员服务部(1-877-600-5472),从 Trillium 获得强化护理协调(ICC)服务。要求与 ICC 协调员或个案经理交谈。

以下是无需 PCP 转诊即可获得的服务清单。

若要自我转诊获得这些服务，您必须向网络内医疗服务提供者求诊。请致电医疗服务提供者，了解他们是否在网络内。然后即可自行约诊。

- 阿片类药物成瘾的药物辅助治疗；(治疗的前 30 天)。使用我们的 Find-a-Provider 选择医疗服务提供者。
- 传统保健人员服务。使用我们的 Find-a-Provider 选择医疗服务提供者或致电 Trillium 会员服务部。
- 药物和酒精滥用治疗。使用我们的 Find-a-Provider 选择医疗服务提供者。
- 女性会员可直接向医疗服务提供者网络内的女性健康专科医生求诊，以获得提供常规妇科和预防性女性医疗保健服务所必需的承保服务，其中包括但不限于产前护理、乳腺检查、乳腺照影和子宫颈涂片检查。
- 孕期护理。使用我们的 Find-a-Provider 选择医疗服务提供者。
- 性虐待检查。致电您的医疗服务提供者。
- 计划生育和避孕服务。您可以从与 Oregon 健康管理局签约并获得履行这些服务的许可的医疗服务提供者处获得这些服务。
- 行为健康服务。使用我们的 Find-a-Provider 选择医疗服务提供者。
- 戒烟帮助。致电 Trillium 会员服务部。
- 肾透析服务。使用我们的 Find-a-Provider 选择医疗服务提供者。
- 免疫接种(疫苗接种)。使用我们的 Find-a-Provider 选择医疗服务提供者。
- 强化护理协调 (icc) 服务
- 如果正在接受 ICC 服务、LTSS，或者有特殊医疗保健需求，会员可以直接向专科医生求诊并获得具有医疗适当性的身体健康或行为健康护理，以治疗所患疾病及满足确定的需求。

如果医疗服务提供者在网络外，该怎么办？

在大部分情况下，您必须向 Trillium 专科医生或医疗服务提供者求诊。如果 Trillium 医疗服务提供者可提供服务，我们会要求您使用 Trillium 医疗服务提供者。如果 Trillium 医疗服务提供者无法提供服务，Trillium 可能会批准使用网络外提供者。仅当 Oregon 州不提供服务时，我们才会批准州外约诊。您无法自我转诊到网络外提供者。

如何获得服务批准？

除转诊外，还有一些医疗服务也需要事先获得 Trillium 的批准。此服务批准被称为授权。为您提供服务的医疗服务提供者将从 Trillium 获得批准并在服务获得批准时告诉您。如果您没有转诊书或服务授权，则您可能被拒绝提供服务或需要支付服务费用。

其他 OHP 承保福利

对于某些服务，Trillium Community Health Plan 不会支付费用，但 OHP 将支付费用。如需关于这些服务的帮助，请致电 Trillium 会员服务部，电话：

1-877-600-5472。要求与护理协调员交谈。如需获得这些服务的帮助，请拨打 MTM 免费电话：

877-583-1552 (TTY: 711)。Trillium 不提供但 OHP 承保的服务的一些示例包括：

cco 不承保的健康服务	cco 是否提供护理协调	是否可通过 cco 获得交通接送服务	联系人
医师协助自杀 (根据 Oregon 州《尊严死亡法案》，ORS 127.800-127.897) - 允许身患绝症的 Oregon 州居民从其医生处获得和使用自行给药的药物来协助结束生命。	否	是	KEPRO 护理协调团队, 电话: (800)562-4620
善终服务 (适用于住在专业护理机构的会员); - 允许会员获得医疗护理、对家人的支持、对患者的宣传、心理咨询、疼痛评估和治疗, 以及药物和耐用医疗设备, 以支持在专业护理机构的临终过渡。	否	是	KEPRO 护理协调团队, 电话: (800)562-4620
基于学校的健康服务 (根据《残疾人教育法》的要求提供的承保服务, 使用教育服务计划报销); - 允许残疾学生获得入学机会, 学校必须为他们提供接受教育所必需的医疗服务, 作为其特殊教育计划的一部分。	否	是	KEPRO 护理协调团队, 电话: (800)562-4620
行政检查 (根据 OAR 410-130-0230 的要求或授权); - 允许会员在接受一定程度护理的情况下进行专门检查。	否	是	KEPRO 护理协调团队, 电话: (800)562-4620
向 Citizen/Alien Waived Emergency Medical 受益人提供的服务或 CAWEM Plus-CHIP 产前承保的 CAWEM; - 允许非 Citizen/Alien Waived Emergent Medical 会员获得紧急医疗服务和产前护理。	否	是	KEPRO 护理协调团队, 电话: (800)562-4620
堕胎 - 允许会员获得终止妊娠服务。	是	是	KEPRO 护理协调团队, 电话: (800)562-4620

cco 不承保的健康服务	cco 是否提供护理协调	是否可通过 cco 获得交通接送服务	联系人
院外分娩 (Out-of-hospital birth, OOHb) 服务包括向符合 OAR 410-130-0240 中所定义标准的女性提供的产前和产后护理。 - 允许会员在医院环境之外获得产前、分娩和产后护理。	否	是	Trillium 会员服务部 — 877-600-5472
不在 cco 报销范围内的长期服务和支持 (根据 ORS 114.631)； - 允许接受 LTSS 服务的会员在 CCO 与长期支持和服务之间获得协调式护理。	是	是	Trillium 会员服务部 — 877-600-5472
协助会员获得某些行为健康服务。 此类服务的示例包括但不限于： a) 针对某些行为健康状况的特定药物； b) 针对某些行为健康状况的治疗药物； c) 针对年满 18 岁会员的长期精神科护理；以及 d) 针对年满 18 岁会员的成人寄养家庭个人护理。 如需这些特定行为健康服务的更多信息或完整列表，请致电 Trillium 会员服务部。	是	是	Trillium 会员服务部 — 877-600-5472
Family Connects Program (为拥有新生儿的所有家庭提供以实证为基础的免费护士家访服务)。 - Family Connects Oregon 计划通过将护士、社区资源和家庭连接起来，为父母提供支持。	是	是	Trillium 会员服务部 — 877-600-5472

有关这些服务的更多信息，请致电 OHP 客户服务部，电话：1-800-273-0557。如需交通接送服务方面的帮助，请参阅“我能否获得约诊接送服务？”部分。

是否承保新技术？

OHP 会决定新技术或当前技术的新用途是否包括在您的福利组合中。如果您对某项服务是否受到承保有疑问，请致电 Trillium 会员服务部。

医师奖励

我们会向医疗服务提供者提供奖金或奖励，以此激励他们保障您的健康。我们不会因限制服务和转诊而向医疗服务提供者提供奖金或奖励。我们仅基于护理和服务的适当性以及承保范围，对您的服务请求作出决定。您有权索要并获取有关医师奖励以及 Trillium 组织结构和运营的其他信息。有关医师奖励的其他信息，请致电 1-877-600-5472 (TTY 711) 联系 Trillium。

我能否获得约诊接送服务？

如果您需要赴约就诊方面的帮助，请拨打 MTM 免费电话：877-583-1552。如果您无法前往医生、牙医或咨询师处，我们可以帮助您。OHP 会员可获得支付医疗保健就诊接送服务费用方面的帮助。MTM 还可能为您支付赴约就诊的费用，包括油费、餐费和住宿费。您需要在赶赴医疗保健约诊之前获得批准。若要获得批准，请致电 877-583-1552，工作时间为周日至周六上午 8 点至下午 5 点；如需急症接送服务或在离开医院后需要接送服务，请随时致电。请致电 911 获得紧急交通接送服务。免费接送或非紧急医疗交通（接送）服务由以下机构提供：

MTM (Medical Transportation Management)

免费电话：877-583-1552 (TTY: 711)

如果需要通过 MTM 安排接送服务，请尽快致电。请记住，如果您取消或更改约诊，请立即致电 MTM 取消或更改接送服务。您可以在我们网站上的医疗接

送服务指南中找到更多信息：

<https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/transportation.html>

如何在约诊期间获得翻译服务？

如有需要，您在就诊时可获得口译或手语翻译服务。当您致电约诊时，请告诉医疗服务提供者的诊室，您需要哪种语言的译员。您无需支付任何费用。

若您在医疗保健就诊期间需要口译或手语翻译，您可以：

1. 致电 Trillium。
2. 致电您医生的诊室，要求他们在您就诊期间配备一名译员。

有关医疗保健译员的信息，请浏览

www.Oregon.gov/oha/oei

承保福利和服务

OHP 承保哪些项目？

OHP 可提供眼镜、助听器、医疗设备、居家护理和医疗保健约诊交通（接送）服务。OHP 并不承保所有项目。这些疾病和病症的清单被称为“健康服务优先级（排序）清单”。您可在线查阅此清单：

<https://www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/prioritized-list.aspx>

其他疾病和病症可能在特定情况下受到 OHP 承保。例如，患者可能同时患有某种承保病症以及某种非承保病症。如果后者的治疗有助于改善前者，则该非承保病症可获承保。如需福利的完整摘要，请参阅“福利清单摘要”。

远程医疗服务

远程医疗服务是使用电子通信方式进行的医疗保健服务。这可以通过安全的电子邮件进行，也可以通过会员门户或在线音频/视频会议进行。Trillium 会员可以进行音频、视频和在线就诊（如果其医疗服务提供者提供）。Trillium 将与我们的医疗服务提供者合作，确保您获得有意义的服务。我们将评估会员使用特定的获批远程医疗服务交付方式的能力。若要进行远程医疗服务约诊，您需要使用电脑。您还可以使用笔记本电脑、平板电脑或手机。有时可能需要使用智能手机。请向您的医疗服务提供者咨询远程医疗

服务。您可以在所有社区健康中心获得远程医疗服务。2022 年，Trillium 将确保我们的 Find a Provider 和纸质医疗服务提供者目录显示哪些医疗服务提供者可提供远程医疗服务。如需帮助，请致电会员服务部，电话：1-877-600-5472 (TTY: 711)。

如果您对远程医疗服务有疑问，请致电 Trillium 会员服务部。您还可以向个案经理寻求帮助。

承保远程医疗服务

对于身体、行为和口腔健康就诊，远程医疗服务受到承保。您可能想要通过远程医疗服务约诊获得常规药物。您还可以在远程医疗服务约诊期间提问。您可以使用远程医疗服务进行持续的行为健康就诊。请联系会员服务部查找提供远程医疗服务的医疗服务提供者。

Teladoc 远程医疗服务

Trillium 还提供来自 Teladoc Health, Inc. 的远程医疗服务。Teladoc 针对身体、行为和口腔健康就诊提供远程医疗服务。Teladoc 的服务不需要转诊。请致电会员服务部了解有关 Teladoc 服务的详细信息，或访问 <https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/telehealth.html>

患者选择和便利服务

远程医疗服务是您可以向医疗服务提供者求诊的一种方式。有些医疗服务提供者可能需要亲自见到您。例如，您的心脏科医生可能需要亲自见到您。您的医疗服务提供者无法将您限制为仅使用远程医疗服务就诊。Trillium 与我们的网络内医疗服务提供者合作，提供有助于您获得有意义的护理的远程医疗服务。远程医疗服务将具有文化契合性。Trillium 能够以您的首选语言、盲文、大字印刷、音频或任何更适合您的方式提供远程医疗服务。请参阅“语言援助”部分。

远程医疗服务隐私规范

Trillium 的远程医疗服务提供者 Teladoc Health, Inc. 法律要求 Teladoc Health, Inc. 对您的个人健康信息保密。他们按照与您的医疗服务提供者亲自为您看诊时的相同方式保护您的信息。Teladoc Health, Inc. 必须向您告知其法律义务和隐私规范。

如果有影响您获得护理或服务之能力的更改, 该怎么办?

Trillium 会在任何更改发生之前至少 30 天向受影响的会员发出书面通知。更改可能针对医疗服务提供者、计划或承保服务。对于重大安全问题，我们可能会更快地作出更改。然后在事后向受影响的会员发出通知。如果您的医疗服务提供者有变化，且该医疗服务提供者没有在 30 天内提供充分的更改通知，我们将在 15 天内通知您该等更改。

实践指南

实践指南提供改善您的健康状况的途径，其中包括许多护理选项的好处和坏处。Trillium 拥有针对许多主题的实践指南。如果想要获得某个主题的实践指南，请致电会员服务部。实践指南还可在 Trillium 网站上的 Provider Resources (医疗服务提供者资源) 下找到。

预防性服务

在健康问题发生之前进行预防很重要。OHP 承保有助于您保持健康的预防性服务。这些服务无需授权。预防性服务包括用于查找病因的检查和测试。您的 PCP 将针对检查和其他服务的时间安排给出建议。

其他预防性服务包括：

- EPSDT
- 针对儿童和成人的免疫接种 (疫苗接种) (不适用于出国旅行或雇佣目的)；
- 常规体检；
- 实验室化验；
- 戒烟工具；
- 产科和新生儿护理；
- 妇科检查和子宫颈涂片检查；
- 针对女性的乳腺照影 (胸部 x 光检查)；
- 针对男性的前列腺癌筛查；
- 癌症筛查；以及
- 氟化物治疗。

如何获得停止使用烟草方面的帮助?

为了改善您的健康状况以及您家人的健康状况，您能做的最重要的一件事就是停止使用烟草。Trillium 可为您支付相关药物和专业指导师电话咨询的费用，以帮助您停止使用烟草。如果您使用烟草，请拨打 **Quit for Life** 免费电话：**1-866-784-8454**。

什么是 EPSDT?

早期及定期筛查、诊断及治疗 (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT) 是一项针对 21 岁以下会员的医疗保健福利。EPSDT 包括一系列完整的筛查、诊断和治疗服务。这些筛查可帮助找到需要更多诊断和/或治疗的身体、行为健康或发育医疗保健问题。EPSDT 包括矫正或改善身体和行为健康状况所需的任何诊断测试以及具有医疗必要性的治疗。

EPSDT 还包括支持发育迟缓儿童所需的服务。这些服务可以帮助防止病情恶化。这些服务还可以帮助减缓儿童医疗保健问题带来的影响。EPSDT 让儿童和青少年能够及早并经常获得医疗保健服务。EPSDT 筛查有时称为儿童健康检查或健康检查。

EPSDT 包括哪些项目?

儿童健康检查或 EPSDT 筛查包括：

- 全面的健康和发育史
- 全面的体检
- 基于年龄和健康史的健康教育及咨询
- 视力检测
- 听力检测
- 实验室化验

- 血铅筛查
- 了解饮食或睡眠问题
- 营养状况
- 由 ABC Dental (ABCD) 的合格 PCP 提供的口腔健康筛查和口腔健康服务
- 免疫接种 (疫苗接种)
- 精神健康筛查
- 物质滥用障碍筛查
- 会员因急性、偶发性或慢性疾病或病症而需要的医师服务

当儿童的医疗服务提供者诊断出病症时, 儿童的医疗服务提供者将:

- 对儿童进行治疗 (若该病症在该医疗服务提供者的执业范围内); 或者
- 将儿童转诊至适当的专科医生进行治疗。这可能包括其他检查或专门评估, 例如:
 - 发育评估,
 - 精神健康综合评估,
 - 物质滥用障碍评估, 或
 - 营养咨询。

EPSDT 服务不包括 Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) 或其他社会服务计划。如需有关 EPSDT 不承保治疗和服务的信息及转诊援助, 请拨打免费电话联系会员服务部: 1-877-600-5472 (TTY 711)。

治疗服务提供者将其服务结果传达给进行转诊的 EPSDT 筛查服务提供者, 并保留全面的健康和发育史, 包括身体和心理健康发育评估。

如何获得 EPSDT?

EPSDT 计划向 21 岁及以下的会员免费提供。符合资格的会员或家庭可免费获得交通 (接送) 服务。符合资格的会员或家庭还可免费获得预约帮助。如需联系 **EPSDT 计划**, 请致电会员服务部, 电话: **1-877-600-5472 (TTY 711)**。要求与护理协调员交谈。

21 岁及以下的会员可免费获得 EPSDT 计划。符合资格的会员或家庭可免费获得交通 (接送) 服务。符合资格的会员或家庭还可免费获得预约帮助。如需联系 EPSDT 计划, 请致电会员服务部, 电话: 1-877-600-5472 (TTY 711)。要求与护理协调员交谈。

有关 EPSDT 的更多信息, 请参阅:

Medicaid 说明书: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/CHIP%20Fact%20Sheets/federaladvocacy/medicaidfactsheet_all_states.pdf

AAP 定期检查时间表: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf

Trillium 要求提供 EPSDT 服务的主治医生 (PCP) 与您或您的授权代表签订书面协议。双方都必须签署书面协议。书面协议反映了您在 EPSDT 下的义务。此协议声明该医疗服务提供者将在规定期限内作为您的 EPSDT 服务常规来源。Trillium 会帮助您寻找合适的转诊医疗服务提供者。Trillium 还会帮助您进行约诊。Trillium 护理协调团队还会在 EPSDT 相关需求或问题方面提供帮助。您应该在申请进行筛查服务后的 6 个月内开始接受 EPSDT 治疗。

福利清单摘要

一些服务、程序和医疗设备需要事先授权。您的医疗服务提供者通常会为您提交事先授权申请。此表提供了服务、程序和医疗设备的清单。其中还说明了是否需要事先授权。有关需要事先授权的服务的详细信息，请拨打免费电话联系会员服务部：1-877-600-5472 (TTY 711)。

福利		您的费用	事先授权要求	TRILLIUM 医疗服务提供者接受时的护理限制
医生看诊	主治医生	\$0	不需要	无限制
	专科医生	\$0	牙科、女性健康或行为健康医疗服务提供者不需要。其他服务可能在两次就诊后需要。	在建议时或根据 OHP 指南。致电 Trillium 了解详细信息
预防性服务	针对婴幼儿、儿童和青少年的儿童健康就诊	\$0	不需要	在建议时
	常规体检	\$0	不需要	在建议时
	女性健康就诊	\$0	不需要	在建议时
	针对女性的乳腺照影 (胸部 x 光检查)	\$0	不需要	在建议时
	针对男性的前列腺检查	\$0	不需要	无限制
	计划生育	\$0	不需要	无限制
	性传播疾病 (STD) 筛查	\$0	不需要	无限制
	AIDS 和 HIV 检测及咨询	\$0	不需要	无限制
处方药	可通过医疗服务提供者的处方获得很多药物,但并非全部药物。完整清单可在 Oregon Health Plan 首选药物清单中找到。	承保药物免费提供。精神健康药物由州管理。这些药物的共付额各不相同。	除处方外,有些药物可能还需要授权。	如果需要授权的药物被拒绝,将不会受到承保

福利		您的费用	事先授权要求	TRILLIUM 医疗服务提供者接受时的护理限制
实验室化验和 x 光检查	抽血	\$0	需要转诊	无限制
	x 光	\$0	需要转诊	无限制
	CT 扫描	\$0	需要授权	无限制
	MRI	\$0	需要授权	无限制
免疫接种/疫苗接种	疫苗	\$0 (对于建议的疫苗)	不需要	在建议时
孕期护理	在医疗服务提供者处进行产前就诊	\$0	不需要	无限制
	产后护理 (孩子出生后获得的护理)	\$0	不需要	无限制
	常规视力服务	\$0	不需要	面向孕妇和 20 岁及以下儿童提供
	哺乳帮助, 包括吸奶器	\$0	不需要	联系 Trillium 了解更多详细信息
阵痛和分娩	我们的产前计划可帮助怀孕的会员为孩子的到来做好准备	\$0	不需要	请在您怀孕时以及妊娠终止时告诉 Trillium 和 Oregon 健康管理局。您需要为您的孩子申请 OHP。Trillium 不为居家分娩支付费用, 但 OHA 会支付相关费用。如需了解居家分娩选项, 请联系 OHP 客户服务部
住院	紧急情况	\$0	不需要	具有医疗必要性时无限制
	计划的手术包括住院及门诊服务	\$0	需要授权	具有医疗必要性时无限制
	康复服务	\$0	需要授权	具有医疗必要性时无限制
	住院服务	\$0	急症或紧急情况不需要	具有医疗必要性时无限制
	住院康复服务	\$0	需要授权	根据 OHP 指南批准, 致电 Trillium 了解详细信息
	门诊服务	\$0	需要授权	根据 OHP 指南批准, 致电 Trillium 了解详细信息

福利		您的费用	事先授权要求	TRILLIUM 医疗服务提供者接受时的护理限制
紧急情况就诊、急症护理或其他紧急情况服务需求	急诊室就诊和急症护理	\$0	不需要	具有医疗必要性时无限制
	紧急医疗交通接送服务	\$0	不需要	根据 OHP 指南批准。致电 Trillium 了解详细信息
	急症护理服务	\$0	不需要	根据 OHP 指南批准，致电 Trillium 了解详细信息
治疗	物理治疗 (PT)	\$0	需要授权	根据 OHP 指南批准。致电 Trillium 了解详细信息
	职业(日常任务)治疗 (OT)	\$0	需要授权	根据 OHP 指南批准。致电 Trillium 了解详细信息
	言语治疗 (ST)	\$0	需要授权	根据 OHP 指南批准。致电 Trillium 了解详细信息
视力	眼科检查	\$0	需要转诊	面向孕妇和 20 岁及以下儿童提供
	眼镜	\$0	需要转诊	面向孕妇和 20 岁及以下儿童提供
	医学眼科检查	\$0	需要转诊	就诊次数基于计划的批准
专科服务	医疗设备和用品	\$0	需要授权	根据 OHP 指南批准。致电 Trillium 了解详细信息
	助听器和听力检查	\$0	需要授权	根据 OHP 指南批准。致电 Trillium 了解详细信息
	居家健康	\$0	需要授权	根据 OHP 指南批准。致电 Trillium 了解详细信息
	专业护理机构	\$0	需要授权	根据 OHP 指南批准。致电 Trillium 了解详细信息
	舒适护理服务	\$0	不需要	根据 OHP 指南批准。致电 Trillium 了解详细信息

福利		您的费用	事先授权要求	TRILLIUM 医疗服务提供者接受时的护理限制
	脊椎按摩	\$0	需要授权	根据 OHP 指南批准。 致电 Trillium 了解详细信息
	针灸	\$0	需要授权	根据 OHP 指南批准。 致电 Trillium 了解详细信息
	传统保健人员 - 陪产员 - 同伴支持专科医生* - 同伴保健专科医生* - 个人健康指导员 - 社区保健人员 *行为健康	\$0	联系 Trillium 同伴支持专科医生 (行为健康) 与可帮助满足您的特定需求的组织或人员。	无限制
	非紧急医疗交通接送 (NEMT) 服务	\$0	不需要	联系 Trillium 了解更多详细信息
	远程医疗服务	\$0	不需要	根据 OHP 指南批准。 致电 Trillium 了解详细信息
	翻译服务	\$0	不需要	联系 Trillium 了解更多详细信息
行为健康	针对物质滥用障碍的药物辅助治疗	\$0	不需要	前 30 天之后需要事先授权
	Wraparound 服务	\$0	不需要	无限制
	门诊行为健康服务	\$0	不需要	前 30 天之后需要事先授权
	住院和精神科服务	\$0	需要授权	需要授权

福利		您的费用	事先授权要求	TRILLIUM 医疗服务提供者接受时的护理限制
	神经学 (神经及神经系统) 和特殊检查	\$0	需要授权	需要授权
	主动式社区治疗服务	\$0	不需要	无限制
	行为健康评估和评价	\$0	不需要	无限制
	应用行为分析	\$0	需要授权	需要授权
协调	护理协调服务	\$0	不需要	根据 OHP 指南批准。 致电 Trillium 了解详细信息
	个案管理服务	\$0	不需要	根据 OHP 指南批准。 致电 Trillium 了解详细信息
	强化护理协调 (ICC) 服务	\$0	需要授权	需要授权

计划生育和避孕服务

计划生育及相关服务面向女性、男性和青少年提供。您无需 PCP 转诊即可获得计划生育及相关服务。这些服务可以从与 Oregon 健康管理局签约并获得履行这些服务的许可的医疗服务提供者处获得。无需转诊即可获得的计划生育及相关服务包括：

- 计划生育就诊 (体检和避孕教育)；
- 避孕用品，例如避孕药和避孕套；
- 绝育服务 (输卵管结扎和输精管切除术)；
- 子宫颈涂片检查；
- 孕检；以及
- 性传播疾病 (STD) 和性传播感染 (STI) 筛查。

有关堕胎、AIDS 和 HIV 检测以及咨询的信息，请拨打 OHP 客户服务部免费电话：1-800-273-0557 (TTY 711)。

如果我怀孕了，该怎么办？

孕期护理十分重要。产前护理对您和您孩子的健康也非常重要。

TRILLIUM 承保：

- 产前护理 (孩子出生前为您提供的护理)；
- 阵痛和分娩；
- 产后护理 (孩子出生后为您提供的护理)；以及
- 为您的新生儿提供的护理。

请在知道自己怀孕后尽快致电 OHP 会员服务部。OHP 会员服务部将确保您在怀孕期间不会失去 OHP 福利。

Trillium 提供怀孕计划。DHS 告知您的怀孕情况后，我们将致电联系您，让您参保此计划。

Trillium 的 Start Smart for Baby 团队成员将在您怀孕期间联系您，确保您获得所需的护理。我们的团队还会给您发送关于您可能能够获得的其他帮助的信息。

院外分娩：

如果您想要进行院外分娩 (在家中或在分娩中心)，则可通过 OHP 获得这些服务。这些服务包括向低风险孕妇提供的产前和产后护理。

如需了解更多信息，请与您的医疗服务提供者合作。您还应致电 KEPRO 护理协调团队，电话：1-800-562-4620。如果需要协调或交通接送方面的帮助，请致电 Trillium，电话：1-877-600-5472。

重要提示：在孩子出生后尽快：

- 致电 OHP 会员服务部。他们会让您的孩子参保 OHP。
- 如果您在怀孕期间从产科医生或产前护理医疗服务提供者处接受所有医疗护理，则您现在需要选择一名 PCP。如需选择 PCP 方面的帮助，请致电 Trillium。
- 您将接到来自 Start Smart for Baby 团队成员的电话，以了解您的情况并提供产后额外支持，包括帮助您安排产后就诊。

以下行为健康服务可在门诊和社区计划中获得：

- 治疗服务：一对一治疗、团体治疗 (心理治疗和
心理教育)、家庭治疗
- 物质滥用治疗服务
- 精神和药物监控
- 技能培训
- 健康宣传
- 喘息服务
- 职业服务
- 个案管理
- 个人护理
- 同伴支持
- 居住服务
- 支持性住房
- 交通 (接送) 服务
- 危机服务

能否获得眼科检查和眼镜？

会员(从出生到 20 岁)拥有以下福利：

- 视力检查、镜片、镜框和配件(有时称为常规视力服务)。
- 针对眼部疾病、眼睛受伤和紧急情况的医学检查(有时称为非常规视力服务)。
- 如果出于医学原因无法佩戴框架眼镜，则 OHP 将支付隐形眼镜的费用。非常规视力服务可能需要事先授权才能向专科医生求诊。

怀孕的成人会员(年满 21 岁)拥有以下福利：

- 视力检查、镜片、镜框和配件(有时称为常规视力服务)，限每 24 个月一次。
- 针对眼部疾病、眼睛受伤和紧急情况的医学检查(有时称为非常规视力服务)。
- OHP 仅针对少数情况支付隐形眼镜的费用。
- 未经事先批准，更换眼镜不属于成人会员享有的承保福利。非常规视力服务需要转诊才能向专科医生求诊。

未怀孕的成人(年满 21 岁)拥有以下福利：

- 针对眼部疾病、眼睛受伤和紧急情况的医学检查(有时称为非常规视力服务)。
- 白内障摘除手术或角膜移植后的视力检查，限每 2 年(24 个月)一次。
- 仅在白内障摘除手术后的 120 天内承保镜片、镜框和配件。
- OHP 仅针对少数情况支付隐形眼镜的费用。
- 非常规视力服务需要转诊才能向专科医生求诊。

如何获得我的处方药？

Trillium 承保 Oregon 大多数药房的药物。请携带医生为您开具的处方前往您方便的药房。如果需要在 Oregon 州之外配取处方药，药房和处方医生都必须在 Oregon 州注册。如果是紧急情况，请致电 Trillium 申请例外处理。Trillium 仅在特定情况下才会批准区域外配药。如果您支付了药物费用，则可提交报销申请。Trillium 仅在特定情况下才会为您报销。

对于 Trillium 承保的处方药，Trillium 提供处方药一览表(即获批药物清单)。有关承保处方药和药房管理程序的详细信息，请访问 www.trilliumohp.com。使用所列药物是因为它们对于治疗您的病症有效且费用更低。Trillium 可能会增减药物，或更改药物的承保要求。如果我们从清单中删除了某种药物或对您所用药物增加了限制，我们会提前告诉您。如果您的

医生为您开处不在 Trillium 清单上的药物，医生会向 Trillium 发送要求承保该药物

的申请，我们会考虑该申请。我们会告知您是否批准该申请。请联系处方医生或您的 PCP 以讨论您的选择。

哪些药物不受承保？

- 未获 FDA 批准使用的药物；
- 不具医疗必要性的药物；
- 试验性或研究性药物；
- 帮助您受孕的药物；
- 用于减肥的药物；
- 化妆品或生发药物。

如果您的医生开具相关处方，Trillium 会为清单上的某些非处方 (OTC) 药物支付费用，例如阿司匹林。请参阅处方药一览表了解哪些 OTC 药物受到承保：

<https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services.html>。

我们并未承保所有处方药。大多数因精神健康问题而使用的药物由 Oregon 健康管理局 (OHA) 直接支付费用。请向药剂师出示您的 Oregon Health ID 卡和您的 Trillium ID 卡。药房将知道应该向谁寄送账单。

我可以从哪里获得药物？

您可以使用自己选择的并接受您的 Trillium Medical ID 卡的任何药房。请准备好出示您的 Oregon Health ID 卡。Trillium 与 Clackamas、Multnomah 和 Washington 县区域的大多数药房都签有协议。

您可以从邮购药房获得您的处方药。Postal Prescription Services 和 CVS Caremark Mail Order Pharmacy 均提供邮购服务。如果您能上网，则可在以下网站搜索邮购信息：<https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services.html>。如果您不能上网，则可致电 Trillium 会员服务部。

其他药物承保限制

清单上的一些药物有其他承保要求或限制，其中可能包括：

- 使用普通药(可用时)
- 需要 Trillium 事先批准
- 阶段疗法 — 先尝试费用更低的其他药物
- 数量限制

Trillium 仅基于适当护理和承保范围作出事先批准和药物清单例外处理的决定。Trillium 工作人员不会

因拒绝申请而获得奖励，也不会使用金钱激励来奖励拒绝服务的行为。

对于在成为 Trillium 会员之前或从医院或护理机构出院后服用不在清单上的药物的会员，Trillium 最多可批准三次过渡配药。您或您的医生可以联系 Trillium 要求获得过渡药物的承保帮助。

如果我拥有 Medicare 会如何？

此信息适用于您家中拥有 Medicare 和 Oregon Health Plan (OHP) 保险的任何成员。其药物福利称为 Medicare D 部分。Medicare 要求为 D 部分药物承保支付共付额。大多数提供药物福利的计划都将收取共付额。Trillium 将继续为所有其他承保的健康服务支付费用。

处方药援助 — Oregon Prescription Drug Program

Oregon Prescription Drug Program 可帮助减少 OHP 福利组合不承保的处方药费用。此计划适用于所有 Oregon 州居民。如需通过电话参保，请致电 1-800-913-4284 或者访问 Oregon Prescription Drug 网站：www.oregon.gov/OHA/pharmacy/OPDP/pages/applicationpage.aspx#What_is_OPDP

Patient Assistance Program (PAP)

您也许能够从不承保药物的制造公司免费获得该药物。请访问您的处方药制造公司的网站，获得有关其 PAP 的信息。

COVID-19 检测试剂盒是一项通过本地药房提供的福利

如何免费获得 COVID-19 居家检测试剂盒？

前往 Trillium Community Health Plan 其中一家网络内零售药房即可免费获得非处方 (OTC)、经 FDA 批准的紧急使用授权 (EUA) COVID-19 居家检测试剂盒。检测试剂盒无需处方。

重要提示：请前往药房获得检测试剂盒。不要前往商店的普通柜台获得检测试剂盒并支付费用。如果您在普通柜台支付了检测试剂盒的费用，那么您需要提交处方索赔表才能获得报销。

是否有不通过药房承保的检测试剂盒？

不承保的 COVID 检测试剂盒包括：

- 必须送往实验室的试剂盒 (采集试剂盒)
- 未指明为“OTC”的试剂盒
- 在美国境外获得的 COVID 试剂盒

如果我自行购买了 COVID-19 居家检测试剂盒，能否获得报销？

可以。如果您在我们网络内药房以外的任何地方 (例如，Amazon、杂货店、药店等) 购买了经 FDA 批准的 OTC EUA COVID-19 居家检测试剂盒，您将获得以下检测试剂盒的费用报销 (每次检测最多 \$12)：

- 购买经 FDA 批准的 EUA 清单上的居家检测试剂盒。
- 经 FDA 批准的 EUA 清单可在我们的网站 (<https://www.trilliumohp.com/coronavirus-disease-covid-19-.html>) 上找到，您也可以联系会员服务部。
- 无需处方即可获得的检测试剂盒将在 Attributes (属性) 列中包括“OTC”字样 (即非处方居家检测试剂盒)。
- 为每位会员填写并提交单独的处方索赔报销表：
 - 有关如何提交索赔表的完整指南，请访问我们的网站 (<https://www.trilliumohp.com/coronavirus-disease-covid-19-.html>) 或联系会员服务部。

如果您在 2022 年 1 月 15 日之前购买了医师开出的经 FDA/EUA 批准的检测试剂盒，Trillium Community Health Plan 将在您提交索赔表时根据您的费用为您报销。

Trillium Community Health Plan 是否会限制会员可免费获得的检测次数？

会。在没有 PCP 医嘱或事先授权的情况下，Trillium Community Health Plan 将在 30 天内为每位获得承保的会员承保最多 8 次经 FDA 批准的 OTC EUA COVID-19 居家检测。如果有持照医疗服务提供者的处方，则承保不限次数的检测。这符合 2022 年 1 月 10 日发布的联邦指南。

如果我有任何疑问，应该联系谁？

如果您对 COVID-19 居家检测的承保范围或报销索赔表的提交有任何疑问，请致电会员服务部，电话：1-877-600-5472；TTY：711。

紧急医疗和急症护理服务

什么是紧急医疗情况？

紧急医疗情况是指严重受伤或突发疾病，包括您认为如果不立即获得帮助就可能导致死亡或严重身体伤害的剧烈疼痛。如果您已怀孕，这包括您未出生的孩子。我们承保全天候承保紧急医疗和急症护理服务。您可以因紧急情况前往美国境内的任何医院或任何场所就诊。

如果您认为自己确实发生了紧急情况，请拨打 911 或前往最近医院的急诊室 (ER) 就诊。在紧急情况下，您无需获得许可即可接受护理。

紧急情况可能包括：

- 胸痛；
- 呼吸困难；
- 中毒；
- 流血不止；
- 骨折；或
- 精神健康紧急情况。

救护车服务

我们承保紧急情况下的救护车服务。

遇到紧急情况后，如何获得所需护理？

在您的病情稳定前，我将一直承保紧急护理。请致电您的 PCP 安排后续护理。您病情稳定后的后续护理获得承保，但不被视为紧急护理。

病情稳定后护理是指您在发生紧急情况后且病情稳定后获得的护理。如果您在网络外医院接受紧急护理并在病情稳定后需要护理：

- 您必须回到网络内医院才能让您的护理获得承保，或者
- 您必须提事先获得批准才能让您的护理获得承保。

如何获得急症护理？

有人将能够全天候为您提供帮助，即使在周末和节假日也是如此。如果无法联系到 PCP 诊室来处理急症问题，或者他们无法尽快为您看诊，则您可以在未

预约的情况下寻求急症护理。急症问题是指严重感染、扭伤和剧烈疼痛等问题。如果您需要翻译服务，请告知诊所。

即使您尚未前往 PCP 处就诊，只要您认为自己出现急症，就可以先致电联系他们。您的 PCP 的姓名印在您的 Trillium ID 卡上。您可以在以下网站搜索急症护理医疗服务提供者：<https://providersearch.trilliumhealthplan.com/>

急症护理地点

AFC Urgent Care

397 Warner Milne Road, Oregon City, OR 97045
503-305-6262

Eagleton Providers PC

17437 Boones Ferry Road, Suite 100
Lake Oswego, OR 97035 413-887-6030

Urgent Care Oregon, LLC

861 W Main Street, Molalla, OR 97038
503-873-8686

Uptown Providers PC

7033 NE Sandy Boulevard, Portland, OR 97213
503-306-6262

Uptown Providers PC

25 NW 23rd Place, Suite 11, Portland, OR 97210
503-766-2215

Uptown Providers PC

14284 SW Allen Boulevard, Beaverton, OR 97005
503-305-6262

如果我在外地并需要治疗，该怎么办？

尽管 Trillium 在美国境内的任何地方均为会员承保，但会员应了解，如果他们在 Oregon 州以外旅行时遇到紧急情况会怎样。即使 Trillium 已批准在另一个州进行急诊室就诊，但这并不代表所有在紧急情况下为您提供护理的医疗服务提供者都愿意向 Trillium 寄送账单。这意味着您可能会收到这些服务的账单。请不要忽视在医院为您提供治疗的人士的账单。如果您收到其他账单，CCO 将帮助您解决问题。

紧急情况可能包括：

- 胸痛；
- 呼吸困难；
- 中毒；
- 流血不止；
- 骨折；或
- 精神健康紧急情况。

请不要将 ER 用于可以在急症护理诊室处理的问题。急症问题是指严重感染、扭伤和剧烈疼痛等问题。

在州外急诊室就诊期间应尽可能采取的步骤：

- 在州外旅行时，请确保随身携带 Trillium ID 卡；
- 尽快出示您的 ID 卡并询问他们是否愿意向 Trillium (Medicaid) 寄送账单；
- 联系 Trillium 讨论当下情况并寻求建议；
- 在了解医疗服务提供者愿意向 Trillium (Medicaid) 寄送账单之前，请勿签署任何文件；
- 如果可能，让 Trillium 在您在场的情况下与医疗服务提供者诊室沟通

在紧急情况下，上述步骤并非总是可行。但是，做好准备并了解在紧急情况下需要采取的步骤可以在您仍然身处该州的医疗服务提供者诊室时解决账单问题。采取这些步骤可以避免收到 Trillium 承保服务的账单带来的额外压力，但医疗服务提供者不会向 CCO 寄送账单。

如果我收到了账单，该怎么办？

请不要忽视医疗账单 — 立即给我们打电话。许多医疗服务提供者会将未付款的账单发给催收机构，甚至可能诉至法院以获得付款。一旦发生这种情况，解决问题就变得困难得多。

收到在您参保 OHP 期间所接受服务的账单后，您应该：

- 立即致电 Trillium 会员服务部，并告知有医疗服务提供者向您收取 OHP 服务的费用。我们将帮助您结清账单。请不要等到账单堆积成山。
- 如果适用，您可以通过向 Trillium 写信说明您不同意该账单的收费，因为您在接受服务时处于 OHP 参保状态，从而提出上诉。保留信函副本以作记录。
- 跟进后续情况，确保我们支付了账单。
- 如果您收到法庭文件，请立即给我们打电话。您也可以致电律师或公共福利热线 (800-520-5292) 寻求法律建议和帮助。如果您在 OHP 参保期间被错误收费，有一些消费者法可以帮助您。如果您在 OHP 参保期间被错误收费，有一些消费者法可以帮助您。

如果出于某些原因，Trillium 不支付您的服务费用，您可以对该决定提出上诉，或要求我们进行审查。有关更多信息，请参阅“投诉(申诉)与上诉”部分。

OHP 承保美国境内任何地方的紧急和急症护理，但不承保美国境外的此类服务。这意味着 OHP 不会支付您在墨西哥或加拿大获得的任何护理的费用。

您的牙科福利和服务

什么是牙科服务？

牙科服务是您福利的一部分。定期进行牙科检查以完成预防性护理对您的整体健康很重要，并且可以帮助预防牙科疾病。如果您需要牙科服务方面的帮助，请致电 Trillium。我们乐意帮助您获得所需的护理。

Trillium 会员可以从以下任何牙科护理计划中进行选择：

- **Advantage Dental Services 或**
- **Capitol Dental Care 或**
- **Oregon Dental Service。**

我有哪些牙科护理计划？

您将在您的 Trillium 会员 ID 卡（通过邮寄方式寄送给您）上找到您的牙科计划分配或牙科护理组织（DCO）

每次去看牙医时，请同时出示您的 Trillium 会员 ID 卡和 Oregon Health ID 卡。如果您丢失了会员 ID 卡，请致电会员服务部申请新卡，电话：1-877-600-5472，TTY 711。



Medical-Dental-Behavioral Health

Name: <John Smith>

Oregon Health Plan#: <123456789101112>

PCP Start Date: <12/05/2016>

Doctor (PCP): <Dr. Jane Doe>

RX: Envolv Rx

RXPCN: MCAIDADV

DCO: <DCO Name>

DCO Phone: <(555) 555-1234>

Mental Health Crisis Hotline:

Multnomah Co.: 503-988-4888 | 800-716-9769

Washington Co.: 503-291-9111 | Clackamas Co.: 503-655-8585

RXBIN: 004336

RXGRP: RX5481

如何选择牙科计划？

如果您没有被分配牙科计划或想更改牙科计划，请致电会员服务部，电话：1-877-600-5472，TTY 711。

如何使用我的牙科福利？

当您被分配到某个牙科计划时，您需要选择一个诊所或牙科诊室作为您的主治牙医（PCD）。您的 PCD 将与您一起照顾您的牙科需求。在寻求任何牙科护理前，请先致电您的 PCD。

如何选择主治牙医？

您可以在我们的网站上通过 Trillium Find a Dentist 选择主治牙医（PCD）：<https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/benefit-information.html.html>

或者，您可以致电 PCD 的诊室，他们将帮助您安排与 PCD 的第一次约诊。

Advantage Dental Services

客户服务部 免费电话：1-866-268-9631
TTY 711

Capitol Dental Care

1-503-585-5205 或免费电话 1-800-525-6800
TTY 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

1-503-243-2987 或免费电话 1-800-342-0526
TTY 1-503-243-3958 或 1-800-466-6313

如何预约我的主治牙医？

- 在办公时间致电您的 PCD。您可以在牙科计划的医疗服务提供者目录中或通过致电会员服务部找到电话号码。
- 告知诊室您的 Trillium 会员身份以及您想看牙医的原因。
- 赴约就诊时，请记得携带您的 Trillium 会员 ID 卡和 Oregon Health ID 卡。
- 如果您在约诊时需要手语或口译服务，请务必在进行预约时告知诊所工作人员。

为了协调您的牙科护理,您的主治牙医将:

- 将您的牙科记录集中放在一个地方,以便向您提供更好的服务;
- 全天候提供急症和紧急牙科护理;
- 成为您需要牙科护理时的第一联系人;以及
- 在您需要时安排专业牙科护理。

我能否获得约诊接送服务?

如果您需要赴约就诊方面的帮助,请拨打 MTM 免费电话:877-583-1552 (TTY: 711)。如果您无法前往医生、牙医或咨询师处,我们可以帮助您。您也许能够获得支付接送费用方面的帮助。

如何更换我的主治牙医?

您每年可以更换两次 PCD。若要选择新的 PCD,请使用牙科计划中的医疗服务提供者目录。

如果我认为自己需要向专科医生或其他医疗服务提供者求诊,该怎么办?

如果您认为自己需要向专科医生或其他医疗服务提供者求诊,请先与您的 PCD 预约。您的 PCD 将决定您可能需要的服务和检测。如果您需要向专科医生或其他医疗服务提供者求诊,您的 PCD 将为您转诊。当您的 PCD 认为有必要时,其会根据具体情况进行转诊。在您赶赴与专科医生或其他医疗服务提供者的约诊前,您的牙科计划必须批准转诊。

重要提示:如果您在未经 PCD 转诊的情况下向专科医生求诊,我们可能不会支付您的账单。这可能意味着,如果您签署豁免书,您就必须为账单付款

我拥有哪些牙科福利？

福利和服务摘要

福利		怀孕女性 和 21 岁以下 会员	所有其他 成人
紧急医疗服务	稳定紧急情况 (服务区域内或服务区域外) 示例： • 剧烈疼痛或严重感染 • 出血或肿胀 • 牙齿或牙龈受伤	X	X
预防性服务	检查	X	X
	洗牙	X	X
	氟化物治疗	X	X
	沟隙封闭剂	X	不承保
	补牙	X	X
	局部义齿	X	有限制
	全口义齿	有限制	有限制
	牙冠	有限制	不承保
口腔手术 和牙髓治疗			
	拔牙	X	X
	牙根管治疗	X	有限制
*福利可能受事先授权要求约束并有频率限制。			

牙科紧急和牙科急症护理服务

什么是牙科紧急情况？

牙科紧急护理服务全天候提供。紧急情况指需要立即护理的严重问题。这可能是受伤或突发的严重疾病。紧急情况的一些示例包括：

- 严重感染；
- 严重脓肿（脓肿指牙龈组织上的水疱）；
- 严重牙痛（服用非处方止痛药后疼痛也未消退）；以及
- 牙齿被打掉。

如果您认为自己遇到紧急情况，请拨打 911。如果您需要救护车服务，也请拨打 911，该服务在紧急情况下获得承保。

您可能还可能获得病情稳定后护理服务，以改善您的状况。有关提供紧急医疗服务和病情稳定后护理服务的医院的详细信息，请参阅“如何查找医生或医疗服务提供者？”

什么是牙科急症护理服务？

牙科急症护理指需要及时治疗，但不需要立即治疗的牙科护理。急症情况的一些示例包括：

- 牙痛；
- 牙龈肿痛；以及
- 填充物丢失。

一些牙科服务可能需要牙科计划的事先批准，但紧急或急症牙科服务不需要事先批准。

如果我在外地时遇到紧急情况或需要牙科急症护理，该怎么办？

如果您在 Trillium 服务区域之外旅行时遇到紧急情况，请先尝试联系您的 PCD（与上述说明相同）。您可以在美国境内的任何医院寻求紧急医疗护理。如果您必须在服务区域以外接受紧急牙科护理，请要求牙医向您的牙科计划发送分项账单和介绍牙科紧急情况的病历表。

遇到紧急情况时，如何获得所需护理？

在您因牙科紧急情况去看牙医后，请致电您的 PCD 以安排进一步的护理（如果需要）。

精神健康与化学品依赖治疗福利

什么是精神健康服务？

任何在抑郁、焦虑、家庭问题、困难行为或其他令人难以幸福生活的精神健康状况方面需要帮助的人员都可以获得精神健康服务。OHP 承保许多可帮助您的服务。

针对儿童和成人的服务可能包括一对一治疗、家庭治疗、团体治疗、药物管理、个案管理或技能培养。您可以与治疗师见面，其可以推荐可能对您有所帮助的服务。我们很乐意与您交谈，以帮助您找到所需的帮助。

我们可以为您或您寻求护理的亲人提供个案管理服务。

重要提示：您无需转诊即可从网络内医疗服务提供者处获得精神健康服务。如需网络内医疗服务提供者清单，请参阅 Trillium 医疗服务提供者目录。

成人精神健康服务

成人可以从我们众多的医疗服务提供者那里选择各种有助于解决精神健康问题的服务。主动式社区护理或 ACT 治疗模型可以帮助因严重精神疾病而住院以及最有可能出现健康衰退和危机的人员。

ACT 团队致力于让人们能够继续留在社区中，以便通过多元化的专业护理团队、有用的就业机会和个案管理来提高他们的生活质量。

儿童精神健康服务

我们通过各种方式为存在精神健康挑战的儿童提供服务。机构、家庭和学校的门诊治疗有助于年轻人及其家人轻松获得治疗。

有时，儿童/青少年面临严重的精神健康挑战并发现自己在家中、学校和其他环境下难以成功应对这种挑战。根据儿童/青少年及其家庭的具体需求，提供一系列服务和支持。这些服务可能包括广泛的门诊服务、强化门诊服务和支持计划、Wraparound 计划或强化护理协调。如果您在寻找最适合您的服务方面需要帮助，请致电联系我们，我们可以为您提供帮助。

如何使用我的精神健康与化学品依赖治疗福利？

如何寻找化学品(酒精或药物)依赖治疗？

对于个人和整个家庭而言，酒精和药物问题都很难解决。如果您认为自己遇到问题，请寻求帮助。Trillium 医疗服务提供者目录列出了您可以致电的化学品依赖治疗服务提供者。您也可以致电 Trillium 寻求帮助。

如果您有精神健康护理需求，则应立即向精神健康服务提供者预约。

如果您需要立即接受精神健康服务，可致电 Trillium 医疗服务提供者目录中列出的任何医疗服务提供者，或致电 Trillium。

如何寻找精神健康服务提供者？

有些 Trillium 医疗服务提供者不接受新患者。如果您需要寻找接受新患者或者使用英语以外语言的医疗服务提供者方面的帮助，请致电 Trillium。对于常规医院护理，您必须选择列于 Trillium 医疗服务提供者目录中的医院。

如果您可以上网，则可以在网站上搜索医疗服务提供者或打印医疗服务提供者目录，网址：
<http://providersearch.trilliumhealthplan.com>。

在以下情况下，请致电 TRILLIUM：

- 您在寻找精神健康服务提供者方面需要帮助，或者需要使用英语以外语言的医疗服务提供者。
- 您想向不在 Trillium 医疗服务提供者目录中的精神健康服务提供者求诊。您将需要先获得 Trillium 的事先批准。这种批准仅适用于特殊情况。
- 您需要更换精神健康服务提供者。
- 您需要协调非承保行为健康服务方面的帮助。

如果我在选择精神健康服务提供者方面需要帮助，该怎么办？

Trillium 会员可以选择要向其求诊的精神健康服务提供者。如果您在选择精神健康服务提供者方面需要帮助，请致电 Trillium。如果您已向未列于 Trillium 医疗服务提供者目录中的精神健康服务提供者求诊，或想要更换为其他精神健康服务提供者，请致电 Trillium。

如何预约我的精神健康服务提供者？

首先，您可致电 Trillium 医疗服务提供者目录中列出的任何医疗服务提供者，或致电 Trillium 寻求选择医疗服务提供者方面的帮助。选择精神健康服务提供者后，您可以立即预约看诊。如果您无法赴约就诊，请尽快致电您的精神健康服务提供者。如果您在未告知精神健康服务提供者原因的情况下错过约诊，他们可能会要求您选择新的精神健康服务提供者。

非承保行为健康服务

对于某些行为健康服务, Trillium Community Health Plan 不会支付费用, 但 OHP 将支付费用。如果需要协调这些服务方面的帮助, 例如长期精神科护理, 请致电 Trillium 会员服务部。要求与护理协调员交谈。

TRILLIUM 不提供但 OHP 承保的服务的一些示例包括:

- 针对某些行为健康状况的特定药物
- 针对未满 21 岁会员的团体治疗家庭报销
- 针对年满 18 岁会员的长期精神科护理
- 针对年满 18 岁会员的成人寄养家庭个人护理

如需更多信息或完整清单, 请致电 Trillium 会员服务部, 电话: 1-877-600-5472。

如何获得我的处方药?

Trillium 承保 Oregon 大多数药房的药物。请携带医生为您开具的处方前往您方便的药房。如果需要在 Oregon 州之外配取处方药, 药房和处方医生都必须在 Oregon 州注册。如果是紧急情况, 请致电 Trillium 申请例外处理。Trillium 仅在特定情况下才会批准区域外配药。如果您支付了药物费用, 则可提交报销申请。Trillium 仅在特定情况下才会为您报销。

请致电您的医生或 Trillium 获得非处方药一览表药物或非处方药方面的帮助。

我们并未承保所有处方药。**大多数因精神疾病而使用的药物由 Oregon 健康管理局 (OHA) 直接支付费用。请向药剂师出示您的 Oregon Health ID 卡和您的 Trillium ID 卡。药房将知道应该向谁寄送账单。**

精神健康紧急情况与危机服务

什么是精神健康紧急情况?

精神健康紧急情况是指感觉或行为失控, 或者可能伤害您自己或他人的情况。请立即寻求帮助。不要等到真正的危险到来。请致电危机热线、911 或前往最近的急诊室 (ER)。我们承保紧急情况下的救护车服务。您可以通过拨打 911 获得救护车服务。

- 如果您居住在 Clackamas 县, 则可以致电县全天候危机热线, 电话: 503-655-8585。
- 如果您居住在 Multnomah 县, 则可以致电县全天候危机热线, 电话: 503-988-4888。
- 如果您居住在 Washington 县, 则可以致电县全天候危机热线, 电话: 503-291-9111。
- 在遇到紧急情况时, 只要您觉得自己不安全, 请随时拨打 911。警察会前往您所在的地址为您提供帮助并联系最近的危机计划。

如果处于危机中的人员是未满 18 岁的青少年, 您可以致电青少年危机热线 541-689-3111 (TTY 711)、拨打 911 或前往急诊室 (ER)。合格的精神健康专业人员 (Qualified Mental Health Professional, QMHP) 全

候提供移动危机服务。如果危机通话表明有临床指征, 将由 QMHP 提供面对面治疗响应。

移动危机服务和危机热线旨在促进社区环境的稳定, 而不是逮捕、送往急诊室或入住急症护理机构。如果您正在接受强化居家行为健康治疗, 将全天候提供危机响应服务。

紧急医疗情况是指严重受伤或突发疾病, 包括您认为如果不立即获得帮助就可能导致死亡或严重身体伤害的剧烈疼痛。如果您已怀孕, 这包括您未出生的孩子。我们承保全天候紧急医疗护理。对于紧急情况, 您可以前往任何医院、任何机构。有关在何处获得紧急医疗服务和病情稳定后护理服务的详细信息, 请参阅“如何查找医生或医疗服务提供者?”。

如果我在外地时遇到紧急情况, 该怎么办?

如果您有精神健康紧急情况并且无法回到 Clackamas、Multnomah 或 Washington 县接受治疗, 则您可以前往最近的医院急诊室。只要您在美国境内,

您的急诊室就诊就会受到承保。不要将急诊室用于非紧急医疗护理。

遇到紧急情况后, 如何获得所需护理?

在您的病情稳定前, 我将一直承保紧急护理。请致电您的 PCP 或精神健康服务提供者安排后续护理。您

病情稳定后的后续护理获得承保, 但不被视为紧急护理。

我能否获得约诊接送服务?

如果您需要赴约就诊方面的帮助, 请拨打 MTM 免费电话: 541-682-5566 或 877 (711)。如果您无法前往医生、牙医或咨询师处, 我们可以帮助您。您也许能够获得支付接送费用方面的帮助。

投诉(申诉)与上诉

如何提出投诉或申诉?

如果您对 Trillium、您的医疗保健服务或您的医疗服务提供者非常不满意, 可随时就拒绝以外的任何事宜进行投诉或提出申诉。我们将尽力做得更好。请致电会员服务部, 电话: 1-877-600-5472, TTY: 711, 或寄信给我们, 地址: Trillium Community Health Plan, 555 International Way, Building B, Springfield, Oregon 97477。

您也可以拨打 1-800-273-0557 联系 Oregon Health Plan 客户服务部, 以提交投诉或提出申诉。您的医疗服务提供者或其他人可能会为您提出申诉。他们需要获得您的书面许可才能这样做。

我们必须在收到投诉之日起的 5 个工作日内解决它并给您打电话或写信。

如果我们不能在 5 个工作日内解决, 我们会在 5 个工作日内给您写信说明原因。我们最多可能需要 30 天来处理您的投诉。除非您要求, 否则我们不会将您的投诉告诉任何人。如果 Trillium 需要更长时间来解决申诉, 您将收到以您的首选语言发出的通知。

作为提醒, Trillium 和您的医疗服务提供者不能因您提出投诉、配合调查或拒绝同意您认为违法的事情而对您采取行动。Trillium 不能要求您撤回已提交的申诉、上诉或听证会。

如果服务被拒绝, 如何提出上诉?

如果某项服务被拒绝、减少或停止, 您将收到福利不利裁决通知 (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD)。我们还将通知您的医疗服务提供者。通知将说明如何上诉 (要求我们改变决定)。您有权通过上诉和州立公平听证会要求更改它。您可以在福利不利裁决通知函发出之日起的 60 天内以口头或书面形式提出上诉。

如果您被拒绝服务并且没有收到书面拒绝通知, 或者您的医疗服务提供者告知您需要为不承保的服务支付费用, 则您可以要求获得拒绝通知。拒绝通知将显示该服务不在承保范围内。收到拒绝通知后, 您可以向 Trillium 提出上诉。

我的医疗服务提供者是否可以为我提出上诉?

如果您的某项服务已被拒绝, 则您的医疗服务提供者可以代表您提出上诉。我们需要获得您的书面或口头许可才能这样做。

如何对决定提出上诉

在上诉中, Trillium 的其他医疗保健专业人员将审查您的个案。通过以下方式向我们提出上诉:

- 致电会员服务部, 电话: 1-877-600-5472, TTY: 711; 并口头提出上诉;
- 给我们写信; 或者
- 填写上诉和听证会申请表 (OHP 表格编号 3302)。此表格与您的行动通知函一起寄送给您。您也可以给我们打电话索取此表格。

如果您需要这方面的帮助, 请致电, 我们可以填写申诉表供您签名。您可以让朋友或个案经理等人士来帮助您。您也可以拨打公共福利热线 (1-800-520-5292) 寻求法律建议和帮助。您将在 16 天内收到我们的 **上诉决议通知 (Notice of Appeal Resolution, NOAR)**, 告知您审查人是否同意我们的决定。如果我们需要更多时间进行审查, 我们会给您寄信, 说明为什么我们还需要最多 14 天。您也可以要求提供更多时间 (最多 14 天)。如果 Trillium 未能遵守标准或延长上诉流程的通知和时间要求, 您将被视为已用尽上诉流程并可以发起州

立公平听证会。仅当符合会员的最佳利益时, Trillium 才会在申诉或上诉流程中请求提供更多时间。

在您等待上诉期间, 您可以继续获得在我们作出停止服务的初始决定之前已经开始的服务。您必须在收到停止服务的行动通知后的 10 天内要求我们继续提供服务。如果您继续接受服务并且审查人同意初始决定, 则您可能需要支付您在初始行动通知生效日期后所接受服务的费用。

如果您需要上诉表格方面的帮助, 请致电 Trillium、OHP 会员服务部, 或联系:

Legal Aid Services in Oregon,
Portland Regional Office
520 SW Sixth Avenue, Suite 700
Portland, OR 97204
503-224-4086 或 1-800-228-6958 (免费)

如需申请快速(加急)上诉, 该怎么办?

如果您和您的医疗服务提供者认为您有紧急医疗保健问题并且无法等待正常上诉, 请告知您需要快速(加急)上诉。我们建议附上医疗服务提供者的声明, 或让他们致电说明为什么情况很紧急。我们将在一个工作日内给您打电话并写信通知您, 我们已收到加急上诉申请。如果我们同意这属于急症, 我们将在 72 小时内致电告知我们的决定。如果我们需要更多时间进行审查, 我们会给您寄信, 说明为什么我们还需要最多 14 天。您也可以要求延长最多 14 天。在 32 个工作日内, Trillium 将给您邮寄一份说明决定的书面信函, 并在加急上诉申请被拒绝时通过电话通知您或您的医疗服务提供者。

如果上诉被拒绝, 如何申请举行行政听证会?

上诉后, 您可以向 Oregon 州行政法官申请举行州立公平听证会。您可以在上诉决议通知 (NOAR) 发出之日起的 120 天内要求举行州立听证会。您的 NOAR 信函将包含您可以寄送的表格。您也可以要求我们给您寄送上诉和听证会申请表, 或致电 OHP 客户服务部索取表格编号 3302, 电话: 800-273-0557 (TTY 711)。

在听证会上, 您可以告诉法官您为什么不同意我们的决定以及为什么应该承保这些服务。您不需要律师, 但您可以聘请一名律师, 或让其他人(如您的医生)与您一起出席。如果您聘请律师, 则您必须支付他们的费用。您可以拨打 **1-800-520-5292**

(TTY 711) 向公共福利热线 (Legal Aid Services of Oregon 和 Oregon 州法律中心的一项计划) 寻求建议和可能的代表。还可以在 www.oregonlawhelp.org 上找到有关免费法律援助的信息。

听证会的准备时间通常超过 30 天。在您等待听证会期间, 您可以继续获得在我们作出停止服务的初始决定之前已经开始的服务。您必须在收到 NOAR 后的 10 天内要求我们继续提供服务。如果您继续接受服务并且法官同意初始决定, 则您可能需要支付您在初始 NOAR 生效日期后所接受服务的费用。

如需申请举行快速(加急)听证会, 该怎么办?

如果您和您的医疗服务提供者认为您有紧急医疗保健问题并且无法等待正常听证会流程, 请告知您需要快速(加急)听证会, 并将上诉和听证会申请表传真给 OHP 听证会部门。我们建议附上医疗服务提供者的声明, 说明为什么情况很紧急。您应该会在 3 个工作日内收到决定。听证会部门的传真号码为 1-503-945-6035。

如果您的快速听证会申请被拒绝, 我们将尽合理努力向会员和提出申请的医疗服务提供者提供及时的口头拒绝通知, 并在两天内发出书面通知进行跟进。

我的服务是否会被停止?

如果您正在接受 OHP 服务, 并且您希望这些服务在您的听证会得到解决前继续, 您可以在收到行动通知函后的 10 个工作日内要求继续提供福利。如果听证会的决定对您不利, 则您可能需要为等待决定期间持续获得的服务支付费用。在投诉、上诉和行政听证会流程中使用的所有会员信息都会为您保密。您可以致电会员服务部, 电话: 1-877-600-5472 (TTY 711)。

如果我收到了账单, 该怎么办?

即使您不必付款, 也不要忽视医疗账单 — 立即给我们打电话。许多医疗服务提供者会将未付款的账单发给催收机构, 甚至诉至法院以获得付款。一旦发生这种情况, 解决问题就变得困难得多。

收到在您参保 OHP 期间所接受服务的账单后, 您应该:

1. 致电医疗服务提供者, 告知您已参保 OHP, 并要求他们向 Trillium 寄送账单。

2. 立即致电会员服务部 (1-877-600-5472, TTY 711), 告知有医疗服务提供者向您收取 OHP 服务的费用。我们将帮助您结清账单。请不要等到账单堆积成山。
3. 您可以通过向您的医疗服务提供者和我们写信说明您不同意该账单的收费, 因为您在接受服务时处于 OHP 参保状态, 从而提出上诉。保留信函副本以作记录。
4. 跟进后续情况, 确保我们支付了账单。
5. 如果您收到与账单相关的法庭文件, 请立即给我们打电话。您也可以致电律师或公共福利热线 (1-800-520-5292) 寻求法律建议和帮助。如果您在 OHP 参保期间被错误收费, 有一些消费者法可以帮助您。

如果您收到医疗保健服务账单, 但不确定是否应该付款, 请立即致电会员服务部, 电话:

1-877-600-5472 (TTY 711)。

有时, 您的医疗服务提供者会因未正确完成文书工作而无法获得付款。这并不意味着您必须支付费用。如果您已接受服务并且我们拒绝向您的医疗服务提供者支付费用, 您的医疗服务提供者仍然不能向您收费。您可能会收到我们的通知, 声明我们不会支付服务费用。该通知并不意味着您必须支付费用。医疗服务提供者应划销该笔费用。如果我们或您的医疗服务提供者告诉您, 该服务不在 OHP 的承保范围内, 您仍然有权通过提出上诉和申请举行听证会来质疑该决定。

付费责任

Trillium 会员无需为医疗保健服务支付费用。签约医疗服务提供者或签约医疗服务提供者的代理人、受托人或受让人均不得:

- 向会员收费
- 将会员的账单发送给催收机构
- 针对会员提起民事诉讼, 以收取 Trillium 欠付但会员不对签约医疗服务提供者承担责任的任何款项

如果您收到账单, 请致电会员服务部

OHP 会员无需为承保服务支付费用。仅当满足以下所有条件时, 您的医疗服务提供者才可以向您寄送账单:

- **您的 OHP 计划不承保该医疗服务;**
- 在接受服务前, 您签署了一份有效的付款协议, 即 OHP 表格编号 3165 — OHP 健康服务客户付款协议 (也称为豁免书);
- 该表格显示服务的估算费用;

- 该表格声明 OHP 不承保该服务; 且
- 该表格声明您同意自行支付账单费用。
- **您的 OHP 计划不承保该药房服务;**
- 在接受药物前, 您将需要签署一份有效的付款协议, 即 OHP 表格编号 3166 — OHP 药房服务客户付款协议 (也称为豁免书);
- 该表格显示药物的费用;
- 表格声明 OHP 不承保该服务; 且表格声明您同意自行支付账单费用。

何时需支付 OHP 的医疗保健服务费用?

- 如果您向不接受 OHP 或不属于我们的医疗服务提供者网络的医疗服务提供者求诊, 则您可能需要为 OHP 承保的服务支付费用。在您接受医疗护理或前往药房前, 请确保其在我们的医疗服务提供者网络中。
- 如果您在接受服务时不符合参保 OHP 的资格, 则您必须为相关服务支付费用。
- 您或负有财务责任的代表必须为 OHP 不承保的服务支付费用:
 - 如果您在接受服务前签署了支付服务费用的详细协议。
 - 协议包含所有服务的清单及其费用。
 - 这包括根据事先授权被拒绝的服务。
- 仅在您或您的代表签名后的 30 天内安排了服务的情况下, 付款协议才有效。
- 差额费用是指医疗服务提供者所收取的费用与保险所支付的费用之间的差额, 收取该费用的做法在任何时候都不适用。

如果我住院了并且我的计划为此支付了费用, 但我现在收到其他医疗服务提供者的账单, 该怎么办?

当您前往医院或急诊室时, 您可能会接受不为医院工作的医疗服务提供者的治疗。例如, 急诊室医生可能会独立执业并在急诊室提供服务。他们可能会向您寄送单独的账单。如果您在医院接受手术, 医院、外科医生, 甚至化验室、放射科医生和麻醉医生都会有单独的账单。这是因为, Trillium 支付了医院账单费用并不意味着 Trillium 向其他医疗服务提供者支付了费用。请不要忽视在医院为您提供治疗的人士的账单。如果您收到其他账单, 请致电相应的医疗服务提供者并要求他们向 Trillium 寄送账单。您应该按照“如果我收到了账单, 该怎么办?”部分中的步骤 1-5 进行处理。

如何告知他人我的临终决定？

临终决定和预立医疗指示 (生前遗嘱)

预立医疗指示是一份法律文书，让您能够：

1. 在您无法表达自己的情况下告知您在医疗保健方面的价值观、信仰、目标和意愿。
2. 在您不能自行做出医疗保健决定的情况下指定一个人来为您作出相关决定。此人称为您的医疗保健代表，他们必须同意担任此角色。

有些医疗服务提供者可能不会遵循预立医疗指示。请问您的医疗服务提供者是否会遵循您的预立医疗指示。年满 18 岁的成人可以就自己的护理作出决定，包括拒绝治疗。可能有一天，您身患重病或受重伤，以至于您无法告诉您的医疗服务提供者您是否想要接受某种治疗。如果您已写下预立医疗指示（也称为生前遗嘱），则您的医疗服务提供者可以按照您的指示行事。如果您没有预立医疗指示，您的医疗服务提供者可能会询问您的家人该怎么做。如果您的家人不能或不愿作出决定，您的医疗服务提供者将为您提供针对您病情的标准治疗。

如果您不想接受某些类型的治疗（例如呼吸机或饲管），您可以在预立医疗指示中注明。这让您可以在需要这种护理之前决定您的护理，以防您无法自己发出指示，例如在您昏迷时。如果您处于清醒状态，请提醒您的医疗服务提供者始终聆听您的需求。

您可以从大多数医院和许多医疗服务提供者处获得预立医疗指示表。您也可以在网上找到：<https://www.oregon.gov/oha/PH/ABOUT/Pages/AdvanceDirectiveAdoptionCommittee.aspx>

如果您写下了预立医疗指示，请务必与您的医疗服务提供者和家人讨论并向他们提供副本。仅当他们获得副本时才能遵循您的指示。如果您改变主意，您可以随时取消您的预立医疗指示。若要取消预立医疗指示，请索回副本并将撕毁，或者用大写字母写下 CANCELED（取消），然后签名并注明日期。如有疑问或如需更多信息，请联系 Oregon Health Decisions，电话：1-503-692-0894，1-800-422-4805（免费）（TTY 711）。

Trillium 不会根据道德或宗教信仰作出承保决定。某些医生或医院可能会因其道德或宗教信仰而无法满足您提出的请求。如果发生这种情况，该医生或医院应该告诉您此事，以便您决定是否要让其他医生或医院为您提供护理。

如果您认为 Trillium 未遵循预立医疗指示的要求（即计划在预立医疗指示背景下应告知会员的信息），您可以向 OHA 提出投诉 (<https://www.oregon.gov/oha/ph/providerpartnerresources/healthcareprovidersfacilities/healthcarehealthcareregulationqualityimprovement/pages/complaint.aspx>)

OHA: 1-800-699-9075

您也可以将投诉发送至：

Health Care Regulation and Quality Improvement
800 NE Oregon St, #465, Portland, OR 97232
电子邮箱：Mailbox.hclrc@state.or.us
传真：971-673-0556
电话：971-673-0540；TTY：711

您也可以向 Trillium 提出投诉。您可以致电会员服务部，电话：1-877-600-5472，TTY：711），或寄信给我们，地址：555 International Way, Building B, Springfield, Oregon 97477。

精神健康治疗声明

如果您有精神健康危机，或者由于某种原因无法就自己的精神健康治疗作出决定，Oregon 州提供一份表格，可供您写下自己在精神健康护理方面的意愿。该表格称为精神健康治疗声明。您可以在自己能够作出护理决定的时候填写该表格。精神健康治疗声明可在您无法表达自己意愿的情况下告知您想要的护理类型。仅一家法院和两名医生可以决定您是否无法就自己的精神健康治疗作出决定。

该表格让您能够选择您想要和不想要的护理类型。它可以用来指定一名成人就您的护理作出决定。您指定的人员必须同意代表您并遵循您的意愿。如果您未以书面形式写下自己的意愿，此人将决定您想要的护理。

声明表的有效期限仅为三 (3) 年。如果您在这三 (3) 年内变得无法作出决定, 您的声明将保持有效, 直到您可以再次作出决定。当您可以选择您的护理时, 您可以更改或取消您的声明。您必须将表格交给您的主治医师和您指定为您作出决定的人员。

有关精神健康治疗声明的详细信息, 请访问 Oregon 州网站: <http://cms.oregon.gov/oha/amh/forms/declaration.pdf>。如果您的医疗服务提供者未遵循您在精神健康治疗声明中的意愿, 您可以投诉。

可在以下网址获得投诉表: <https://www.oregon.gov/oha/PH/PROVIDERPARTNERRESOURCES/HEALTHCAREPROVIDERSFACILITIES/ALTHCAREHEALTHCAREREGULATIONQUALITYIMPROVEMENT/Pages/complaint.aspx>

将投诉发送至:

Health Care Regulation and Quality Improvement
800 NE Oregon St, #465 Portland, OR 97232

电子邮箱: Mailbox.hcls@state.or.us

传真: 971-673-0556

电话: 971-673-0540; TTY: 711

我的个人信息是否会得到保密?

您的记录属于隐私信息

所有患者信息都属于隐私信息。这包括您的医疗记录中的任何信息以及您提供给我们、您的医生或其临床工作人员的任何信息。除非在紧急情况下, 或者在州或联邦法规允许的情况下, 否则未经您的批准, 我们不会共享此类信息。

在紧急情况下, 仅会共享帮助您所需的信息。州或联邦工作人员可能会审查您的记录, 以了解我们是否为您提供了我们能够提供的最佳护理。您的医生或诊所可能会在您首次就诊时或之后要求您签署信息披露书。该披露书将说明要共享哪些信息, 谁将收到信息, 以及他们为什么需要这些信息。该披露书还有一个显示共享停止的日期。

我们只会出于治疗、运营和付款原因共享您的记录。您可以限制能够查看您记录的人员。如果不想让某些人查看您的记录, 请以书面形式告诉我们。您可以向我们索要一份我们与其共享您记录的所有人员的名单。

一部名为《健康保险便携性与责任法案》(Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) 的法律将保护您的医疗记录并维持其保密性。这也称为机密性。我们有一份名为“隐私规范通知”的文件, 其中详细说明了我們如何使用会员的个人信息。如果您要求, 我们会将其发送给您。只需致电会员服务部索要隐私规范通知即可。

我如何查看、更正或限制共享我的受保护健康信息 (Protected Health Information, PHI)?

您可以联系 TRILLIUM:

- 要求查看或复制您的记录。
- 要求限制关于您的信息的使用或共享方式。
- 要求取消您的授权。
- 要求更正或更改您的记录。
- 索要 Trillium 共享关于您的信息的时间表。

您可以获得您的医疗记录的副本。您的医疗服务提供者拥有您的大部分医疗记录, 因此您可以向他们索要一份副本。他们可能会针对副本收取合理费用。您可以向我们索要我们所拥有的记录的副本。我们可能会针对副本向您收取合理的费用。

除非您的医疗服务提供者认为可能会导致严重问题, 否则您可以获得您的精神健康记录的副本。

如果您的医疗服务提供者声明您不应该看到您的记录, Trillium 可能会拒绝您查看、复制或更改记录的请求。如果您的请求被拒绝, 您将收到一封信, 告知请求被拒绝的原因以及如何要求审查拒绝决定。

您还将收到有关如何向 Trillium 或美国卫生与公众服务部民权办公室提出投诉的信息。

如何提出隐私权投诉或报告隐私问题？

如果您想提出隐私权投诉或报告有关 Trillium 如何使用或共享关于您的信息的问题，您可以联系 Trillium 或美国卫生与公众服务部民权办公室。您提出的任何投诉都不会影响您享有的福利。Trillium 不能因您提出投诉、配合调查或拒绝同意您认为非法的事情而对您进行报复。

您可以通过邮件提交隐私权投诉：

Office for Civil Rights
Department of Health and Human Services
2201 Sixth Avenue
Mail Stop RX-11 Seattle, WA 98121

通过电话：1-206-615-2290

免费电话：1-800-368-1019

TTY：1-800-537-7697

或者，通过传真：1-206-615-2297

隐私规范通知

Trillium 工作人员必须收集关于您的信息才能提供医疗保健服务。我们知道，我们所收集的关于您和您健康的信息属于隐私信息。联邦和州法律要求我们保护这些信息。我们将此类信息称为受保护健康信息 (PHI)。

隐私规范通知向您说明 Trillium 可能会如何使用或共享关于您的信息，其中并未介绍所有场景。对于我们收集和保存的关于您的信息，我们需要向您提供我们的隐私规范通知。我们需要遵守现行的通知条款。

未来，Trillium 可能会更改其隐私规范通知。所有更改都将适用于 Trillium 已经拥有的信息，以及 Trillium 未来收到的信息。根据法律要求，新通知的副本将在 Trillium 发布。

您可以在来访或联系 Trillium 的任何时候索要当前隐私规范通知的副本。您还可以在线获得，网址：

<http://www.trilliumohp.com>。

在未经您授权的情况下，Trillium 可能会如何出于治疗目的使用和共享信息

我们可能会使用并与参与您的医疗保健服务的医疗服务提供者共享信息。例如，可能会共享信息以创建和执行您的治疗方案。

用于付款

我们可能会使用或共享信息来获得付款或为您接受的医疗保健服务支付费用。例如，我们可能会提供 PHI 以向 OHP 收取为您提供的医疗保健服务的费用。

用于医疗保健运营

我们可能会使用或共享信息来管理我们的计划和活动。例如，我们可能会使用 PHI 来审查您所接受服务的品质。

用于精神健康治疗

我们可能会出于治疗活动的目的与其他 OHP 管理模式护理计划共享或交换某些信息。

用于公共卫生活动

Trillium 是 OHA 的签约方，OHA 是负责保存和更新重要记录 (例如出生和死亡记录) 以及跟踪某些疾病的公共卫生机构。

用于卫生监管活动

Trillium 可能会使用或共享信息来检查或调查医疗服务提供者。

根据法律要求以及用于执法

Trillium 将在联邦或州法律或法院命令要求或允许时使用和共享信息。

用于滥用报告和调查

法律要求 Trillium 接收和调查滥用报告。

用于政府计划

Trillium 可能会使用和共享信息用于实现其他政府计划下的公共利益。例如，Trillium 可能会共享信息用于确定社安补助金 (Supplemental Security Income, SSI) 福利。

用于避免伤害

Trillium 可能会与执法部门共享 PHI，以避免对个人或公众的健康和安全的严重威胁。

用于研究

Trillium 可能会将信息用于研究以及用于编写报告。这些报告不会标识个人的具体身份。

向家人、朋友以及参与您的医疗护理的其他人披露

Trillium 可能会与您的家人或参与您的医疗护理的其他人共享信息。您有权反对共享此类信息。

其他用途和披露需要您的书面授权

对于其他情况, Trillium 会在使用或披露信息前请求您的书面授权。您可以随时以书面形式取消此授权。Trillium OHP 不能收回已根据您的授权进行的任何使用或披露。

其他保护 PHI 的法律

许多 Trillium 计划都有针对使用和披露关于您的信息的其他法律。例如, 您必须书面授权 Trillium 使用和共享您的化学品依赖治疗记录。

我有哪些 PHI 隐私权?

针对 Trillium 维护的关于您的健康信息, 您拥有以下权利:

查看和获得您的医疗记录副本的权利 在多数情况下, 您都有权查看或获得您的医疗记录副本。您必须以书面形式提出请求。您可能需要支付复制记录的费用。如果想要获得记录的副本, 请致电 Trillium。

请求更正或更新记录的权利

如果您认为有错误, 您可以要求 Trillium 进行更改或将缺失的信息添加到您的记录中。您必须以书面形式提出请求, 并说明请求的原因。

获得披露清单的权利

您有权要求 Trillium 提供他们在过去六年内向其提供了您的记录的人员的清单。您必须以书面形式提

出请求。此清单不包括为治疗、付款或医疗保健运营而共享信息的情况。此清单将不包括直接提供给您或您家人的信息, 也不包括经您授权发送的信息。

请求限制对 PHI 的使用或披露的权利

您有权要求我们对关于您的 PHI 的使用或共享方式进行限制。您必须以书面形式提出请求, 并告诉 Trillium 您希望限制的信息以及您希望限制适用的对象。您可以通过书面或口头形式要求终止限制。

撤销许可的权利

如果您被要求签署使用或共享信息的授权书, 您可以随时取消该授权。您必须以书面形式提出请求。这不会影响已经共享的信息。

选择我们与您沟通的方式的权利

您有权要求 Trillium 以特定方式或在特定地点与您共享信息。例如, 您可以要求 Trillium 将信息寄送到您的工作地址, 而不是您的家庭地址。您必须以书面形式提出此请求。您不必解释您提出请求的依据。

提出投诉的权利

如果您不同意 Trillium 使用或共享关于您的信息的方式, 您有权提出投诉。

获得本通知纸质副本的权利

您有权随时要求获得关于您的权利的纸质副本。

如何报告可疑的欺诈、浪费或滥用行为?

我们致力于通过遵守所有适用法律来防止欺诈、浪费和滥用行为, 包括但不限于州《虚假申报法》和联邦州《虚假申报法》。

医疗服务提供者欺诈的示例包括:

- 医疗服务提供者针对未发生的服务收费或针对未提供给会员的项目收费

医疗服务提供者浪费的示例包括:

- 医疗服务提供者开处不必要的诊断测试
- 开处比治疗特定疾病所需药物多的药物

医疗服务提供者滥用的示例包括:

- 药房在配发普通药时无意中按品牌药收费
- 医疗服务提供者无意中对不必要的医疗服务收费

会员欺诈的示例包括:

- 会员以外的人员使用会员 ID 卡接受服务或医疗项目

会员浪费的示例包括:

- 不在药房领取处方药

会员滥用的示例包括:

- 获得不必要的医疗服务

对接您的医疗保健

身为会员，您有权匿名报告欺诈、浪费和滥用行为，并受到适用的吹哨人保护法的保护。Trillium 会将关于可疑欺诈、浪费或滥用行为的报告发送给适当的机构。我们提供电话热线用于报告欺诈或滥用行为。如果您认为发生了错误、欺诈、浪费或滥用行为，请尽快报告！告诉我们将有助于防止其他会员成为受害者。告诉我们也会有助于保护您的医疗保健福利。如果您对关于福利说明的信息有疑问或认为可能存在错误、欺诈、浪费或滥用行为，请联系我们。

通过电话

欺诈、浪费和滥用保密热线，免费电话：1-866-685-8664

会员服务部

免费电话：1-877-600-5472，TTY 711

亲自前往

13221 SW 68th Pkwy #200, Tigard, OR 97223

通过信件

Trillium Community Health Plan, P.O. Box 11740 Eugene, Oregon 97440-3940

管理数字健康记录的新选项

2021 年 7 月 1 日，随着名为《互操作性和患者访问规则》(Interoperability and Patient Access Rule, CMS 915 F) 的新联邦规定的推出，会员在最需要的时候能够更轻松地从他们的健康记录。您现在可以在移动设备上完全访问您的健康记录，从而更好地管理您的健康状况并了解哪些资源对您开放。

想象一下：

- 您因为不舒服而向新医生求诊，而这位医生可以调出您过去五年的健康史。
- 您使用最新的医疗服务提供者目录来查找医疗服务提供者或专科医生。
- 该医疗服务提供者或专科医生可以使用您的健康史来对您进行诊断并确保您得到最佳护理。
- 您使用电脑查看索赔是已赔付、被拒绝还是仍在处理中。
- 如果您愿意，您可以在转换保健计划时携带您的健康史。*

*2022 年，会员可以开始要求在转换保健计划时携带其健康记录。

新规定让查找以下信息**变得更轻松：

- 索赔（已赔付和被拒绝）
- 临床信息的特定部分
- 药房药物承保范围
- 医疗服务提供者

**您可以获得 2016 年 1 月 1 日或之后的服务日期的信息。

有关详细信息，请访问您的在线会员帐户。

您还可以将您认为属于欺诈、浪费和滥用的行为报告给：

Office of the Inspector General

免费电话：1-800-HHS-TIPS 或 1-800-447-8477，TTY 1-800-377-4950

向哪里报告医疗服务提供者的欺诈或滥用案例

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU) Oregon Department of Justice

100 SW Market Street, Portland, OR 97201

电话:971-673-1880, 传真:971-673-1890

OHA Program Integrity Audit Unit (PIAU)

3406 Cherry Ave. NE, Salem, OR 97303-4924

传真:503-378-2577, 热线:1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

网站:<https://www.oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Index.aspx>

向哪里报告会员的欺诈或滥用案例

DHS/OHA Fraud Investigation

PO Box 14150, Salem, OR 97309

热线:1-888-FRAUD01 (888-372-8301), 传真:503-373-1525 Attn:热线

网站:<https://www.oregon.gov/dhs/ABUSE/Pages/fraud-reporting.aspx>

监察员

监察员是公职人员, 充当大众和机构之间的公正中介。

Oregon 州的监察员位于:

500 Summer St NE Salem, Oregon 97301

传真:503-947-2341

您可以通过拨打免费电话向 OHA 监察员寻求帮助:1-877-642-0450 (TTY 711)。

应了解的词汇

行动:(1) 拒绝或有限授权所请求的服务, 包括服务类型或水平;(2) 缩减、暂停或终止之前授权的服务;(3) 拒绝支付全部或部分服务费用;(4) 无法及时提供服务(由州定义);(5) CCO 未能在 438.408(b) 中规定的时限内采取行动;或者 (6) 对于只有一个 CCO 的偏远地区的居民, 拒绝 Oregon Health Plan 参保人根据 438.52(b)(ii) 行使其权利以获得网络外服务的请求。

急性精神科住院护理:您在医院接受的护理。此类护理必须获得批准。

预立医疗指示:让您能够描述自己有关临终医学治疗之意愿的文件。

上诉:当您要求计划更改您不同意的关于医生所安排服务的决定时, 您可以写一封信或填写一份表格, 说明为什么计划应更改其决定。这称为提出上诉。

约诊:在医疗服务提供者处就诊。

行为健康:包括精神健康和物质滥用障碍治疗

护理计划:为会员的护理管理、护理协调或强化护理协调服务制定的计划。护理计划有助于支持全方位的个人护理。它概述了实现会员的个人目标、健康和所需的支持、结果、活动和资源。该计划具有协作性、综合性并且跨越多个学科。它可能着眼于医疗、社会、文化、发展、行为、教育、精神和财务需求, 旨在让会员获得出色的卫生与健康结果

个案管理:帮助您从其他机构获得有效护理的服务。

CHOICE 计划:CHOICE 计划通过本地问责制和护理协调、量身定制的社区服务以及过渡支持, 为患有精神疾病的成人在限制最少的环境中生活提供支持。

咨询:一个医疗服务提供者向参与您护理的另一个医疗服务提供者提供的建议。

协调式护理组织 (cco):cco 是一个社区组织, 由所有类型的医疗服务提供者组成, 共同支持患者、家庭和社区的健康。

共付额:个人必须为每项健康服务支付的自付金额。Oregon Health Plan 会员没有共付额。私人健康保险和 Medicare 有时会有共付额。

耐用医疗设备 (DME):轮椅、助行器和病床之类的物品。这些物品耐用是因为它们可以使用很长时间, 而不会像医疗用品那样用完。

紧急医疗状况:需要立即护理的疾病或伤害。这可能是流血不止、剧烈疼痛或骨折。紧急医疗状况可能导致您身体的某些部位停止正常工作。紧急精神健康状况指感觉失控, 或者感觉要伤害自己或他人。

紧急交通(接送)服务:使用救护车或 Life Flight 获得医疗护理。紧急医疗技术员 (EMT) 可在接送或飞行期间提供护理。

ER 和 ED:急诊室和急诊科, 即医院内您可以就医疗或精神健康紧急情况获得护理的地方。

紧急医疗服务:可改善或稳定突发的严重医疗或精神健康状况的护理。

不承保服务:保健计划不支付费用的服务。通常不承保用于改善外貌的服务(如整容手术)以及可自行好转的疾病(如感冒)。

申诉:关于计划、医疗服务提供者或诊所的投诉。法律规定, cco 必须对每项投诉进行回应。

康复服务和设备:帮助您保持、学习或改善日常生活技能和身体机能的医疗保健服务。

健康保险:支付医疗保健费用的计划。在您注册加入计划后, 公司或政府机构会支付承保健康服务的费用。有些保险计划要求按月付费, 这称为保费。

健康风险评估/健康风险筛查:可帮助我们更好地了解您的独特医疗保健需求的问题列表。

居家护理:您在家中接受的用于帮助您在手术、生病或受伤后更好地生活的服务。其中一些服务包括药物、膳食和沐浴方面的帮助。

善终服务:安慰临终人士及其家人的服务。善终服务很灵活, 可能包括疼痛治疗、咨询和喘息护理。

住院和门诊护理:住院护理是指患者住院并停留至少 3 晚。门诊护理是指您在医院接受手术或治疗, 然后离开。

强化护理协调 (icc):更高水平的护理协调服务。icc 支持复杂的医疗状况和需求。任何需要帮助的会员都可以自我转诊。个案经理会与您联系。

初步风险筛查:用于帮助我们确定我们是否可以向您提供任何方面帮助的简短筛查表。

翻译服务:向所说语言与其医疗服务提供者不同的人员或听力受损的人员提供口译或手语翻译服务。

持照执业医护工作者:有资格开具药物处方的人员。

有限服务:仅部分承保的精神健康服务。如果您知道服务受限但仍然接受护理,则您可能需要为这些服务支付费用。这包括查找病因所需服务以外的服务。

医疗必要性:预防、诊断或治疗某种医疗状况或其症状所需的服务和用品。它还可能是指被医学界接受为标准治疗的服务。

医疗保健计划:与 Oregon 健康管理局 (OHA) 签有合约的保健计划。此计划提供医学、手术、预防和化学药品依赖治疗服务。

药物管理:药物的订购和监督,但不包括药物的费用。

精神健康指示:描述您因精神疾病而丧失行为能力(无法做出正确决定)时所希望得到的治疗的文件。

网络内:协调式护理组织 (CCO) 与之签约的医疗、精神健康、牙科、药房和设备服务提供者。

网络内医疗服务提供者:CCO 网络内的任何医疗服务提供者。如果会员在网络内医疗服务提供者处就诊,计划会支付相关费用。有些网络内专科医生要求会员获得其主治医师 (PCP) 的转诊。

网络外医疗服务提供者:未与 CCO 签约且可能不接受使用 CCO 付款全额支付其服务费用的医疗服务提供者。

监察员:不属于保健计划且可帮助会员解决投诉的公正人士。

网络外提供者:未与 CCO 签约且可能不接受使用 CCO 付款全额支付其服务费用的医疗服务提供者。

身体健康:与您的身体相关的健康状况。

医师服务:您从医生处获得的服务。

计划:为其会员的医疗保健服务支付费用的医疗、牙科、精神健康组织或 CCO。

保费:要为保单支付的金额。

事先批准(事先授权,或 PA):说明您的计划将支付服务费用的文件。有些计划和服务要求先提供 PA,然后才会向您提供服务。医生通常会处理此事。

处方药:您的医生要求您服用的药物。

处方药保险:帮助支付处方药和药物费用的健康保险或计划。

主治医生 (PCP):也称为“PCP”,是一名负责照顾您的健康的医疗专业人员。他们通常是您有健康问题或需要护理时的第一联系人。您的 PCP 可以是医生、

执业护士、医师助理、整骨医生,有时也可以是自然疗法医生。

主治医师:主治医师 (PCP) 是一名医师/医生,既可以成为有未确诊健康问题的人员的第一联系人,也可以针对各种医疗状况提供持续护理。

主治牙医:您通常向其求诊的牙医,其负责对您的牙齿和牙龈进行保健。

医疗服务提供者:提供医疗保健服务的任何人员或机构。

康复服务:用于改善力量、身体机能或行为的特殊服务,通常在手术、受伤或药物滥用之后提供。

自我转诊:意味着您无需主治医师的许可即可获得护理。

专业护理服务:护士在伤口护理、治疗或使用药物方面提供的帮助。您可以在医院、疗养院或自己的家中通过居家护理获得专业护理服务。

专科医生:接受过治疗身体某个部位或某种疾病的特殊培训的医疗专业人员。

州立公平听证会:关于拒绝、缩减或停止某项福利的行动的 OHA 听证会。OHP 会员或会员代表可以申请举行听证会。

急症护理:您在同一天为了缓解剧烈疼痛、防止伤情或病情严重恶化或避免身体部位丧失功能而需要的护理。

备注

备注

