



三县

2023 会员手册

CHINESE

1-877-600-5472, TTY 711

更新于 2023 年 1 月 1 日

TrilliumOHP.com

手册更新

根据联邦法律要求，如果 Oregon 健康管理局 (OHA) 通知 Trillium Community Health Plan 您已参保 Oregon Health Plan (OHP)，我们会向新参保或重新参保的会员邮寄一份会员手册。您可以通过以下链接找到最新版本的手册：www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html。如需帮助或者有疑问，请致电客户服务部，电话：877-600-5472；TTY：877-600-5473。

有用提示：

- 有关可能有用的词汇的定义，请参见手册末尾部分
- 始终随身携带 OHP 和 Trillium Community Health Plan 会员 ID 卡。
 - 注：这些 ID 卡将分开提供，您将先收到 OHP ID 卡，然后再收到 Trillium Community Health Plan 会员 ID 卡。
- 您可在本会员手册的欢迎资料包中找到您的 Trillium Community Health Plan ID 卡。
您的 ID 卡包含如下信息：
 - 您的姓名
 - 您的 ID 编号
 - 您的计划信息
 - 您的初级保健提供者的姓名和信息
 - 客户服务部电话号码
 - 语言服务电话号码

- 我的初级保健提供者是 _____
 - 其电话号码是 _____
- 我的初级保健牙医是 _____
 - 其电话号码是 _____
- 我拥有的其他医疗服务提供者包括 _____
 - 其电话号码是 _____

免费提供其他语言和格式的帮助。

每个人都对 Trillium Community Health Plan 的计划和服務都有知情权。所有会员都有权了解如何使用我们的计划和服務。

我们提供以下免费帮助：

- 手语翻译员
- 其他语言的经认证的合格口译员
- 其他语言的书面材料
- 盲文
- 大字印刷
- 音频和其他格式

您可以在我们的网站上找到本会员手册：

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

如需帮助或者有疑问，请致电客户服务部，电话：877-600-5472；TTY：877-600-5473

获取另一种语言或格式的信息。

您或您的代表可以获得其他语言、大字印刷、盲文或您偏好的任何格式的会员资料，如本手册或 CCO 通知。您将在提出请求后的 5 天内收到相关资料。此帮助免费提供。每种格式都包含相同的信息。

会员资料的示例包括：

- 本手册
- 承保药物列表
- 医疗服务提供者列表
- 信函，如投诉、拒绝和上诉通知

您对福利、投诉、上诉或听证会的使用不会因您需要使用另一种语言或格式而被拒绝或受到限制。

您可以通过电子方式索取资料。在我们的网站上填写安全联系表：www.trilliumohp.com。请告知您希望通过电子邮件收到的文档。如果您索取我们会员手册或任何其他文档的电子副本，客户服务部将征得您的许可，以便通过电子邮件将其发送给您。

您的电子邮件地址只会在征得您同意的情况下使用。您也可以致电客户服务部，电话：877-600-5472；TTY：877-600-5473。

您可以要求提供口译员。

您、您的代表、家人和护理人员可以要求提供经认证的合格医疗保健口译员。您还可以要求提供书面翻译或辅助设备及服务。这些服务免费提供。

如果您在就诊时需要口译员，请告知提供者诊室。告诉他们所需的语言或格式。如需详细了解经认证的医疗保健口译员，请访问 Oregon.gov/OHA/OEI。

如需帮助，请致电 877-600-5472 (TTY : 877-600-5473) 联系我们，或致电 800-273-0557 (TTY : 711) 联系 OHP 客户服务部。有关“投诉、上诉和听证权”，请参见第 [101](#) 页。

如果您没有获得所需的翻译帮助，请致电 844-882-7889 (TTY : 711) 联系州立语言使用服务计划 (Language Access Services Program) 协调员，或发送电子邮件至：
LanguageAccess.Info@odhsosha.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 or 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 ТТУ: 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.

Arabic

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 emmanḷok ippam. Kwomaroñ kajjitōk bwe juon ri ukōt en jipañ eok. Ejjeḷok wōṇāān 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。

我们的非歧视政策。

Trillium Community Health Plan 必须遵守州和联邦民权法。在我们的任何计划或活动中，我们都不能因为人们的以下特征而不公平地对待他们（会员或潜在会员）：

- 年龄
- 残障
- 性别认同
- 婚姻状况
- 原国籍
- 种族
- 宗教
- 肤色
- 性别
- 性取向
- 健康状况和服务需求

如果您认为自己因上述任何原因而受到不公平对待，则可以提出投诉或申诉。

通过以下任何方式，向 Trillium Community Health Plan 提出（或提交）投诉：

- 电话：541-214-3948
- 致电我们的申诉协调员 Emily Farrell · 电话：877-600-5472 · TTY：711
- 传真：844-805-3991
- 写信：Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940
- 电子邮箱：Grievances@TrilliumCHP.com
- 网站：www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

需要提出投诉方面的帮助？致电客户服务部、同伴保健专家或个人健康指导员。您还有权向以下任何组织提出投诉：

OHA 民权署

- 电话：844-882-7889 · TTY 711
- 网站：www.oregon.gov/OHA/OEI

- 电子邮箱：OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov
- 写信：Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St., Suite 750
Portland, OR 97204

劳工与工业局民权署

- 电话：971-673-0764
- 网站：www.oregon.gov/boli/civil-rights
- 电子邮箱：crdemail@boli.state.or.us
- 写信：Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division
800 NE Oregon St., Suite 1045
Portland, OR 97232

美国卫生与公众服务部民权办公室 (OCR)

- 网站：<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
- 电话：800-368-1019 · TDD：800-537-7697
- 电子邮箱：OCRComplaint@hhs.gov
- 写信：Office for Civil Rights
200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg.
Washington, DC 20201

我们会对您的信息保密。

我们仅与有查看需要的人员共享您的记录。这可能是出于治疗或付款原因。您可以限制能够查看您记录的人员。如果您不想某人查看您的记录，**或者**，如果您不想我们与某人共享您的记录，请以书面形式告诉我们。表单可在 www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/formembers/handbooks-forms.html 找到并应发送至 ProtectMyInfo@TrilliumCHP.com。您可以向我们索要一份我们与其共享您记录的人员的名单。

一部名为《健康保险便携性与责任法案》(HIPAA) 的法律将保护您的医疗记录并维护其隐私性。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。只需致电客户服务部即可索要我们的隐私规范通知。您也可以在 www.trilliumohp.com 进行查看，方法是滚动到页面底部并单击“Notice of Privacy Practices”（隐私规范通知）。

健康记录。

健康记录包含您的健康状况和您使用的服务，其中还会显示为您提供的转诊。

您可以对健康记录做些什么？

- 根据需要将您的记录发送给其他提供者。
- 要求修复或更正您的记录。
- 获取您记录的副本，包括但不限于：
 - 来自提供者的医疗记录
 - 来自牙医的牙科记录
 - 来自 Trillium Community Health Plan 的记录

受到法令限制的情况除外。您可能需要为索要的记录副本支付合理的费用。

某些记录无法共享。

如果根据专业判断，共享记录可能给您、他人或社会带来“明确而直接”的危险，则提供者不会共享记录。提供者也不能共享为诉讼案件准备的记录。

本手册内容

| | |
|---|----|
| 免费提供其他语言和格式的帮助。 | 3 |
| <i>获取另一种语言或格式的信息。</i> | 3 |
| <i>您可以要求提供口译员。</i> | 4 |
| 我们的非歧视政策。 | 11 |
| 我们会对您的信息保密。 | 12 |
| 健康记录。 | 13 |
| 欢迎加入 Trillium Community Health Plan ! | 17 |
| 联系我们。 | 18 |
| <i>重要电话号码。</i> | 18 |
| <i>联系 Oregon Health Plan。</i> | 19 |
| 您的权利和责任。 | 20 |
| <i>您作为 OHP 会员享有的权利。</i> | 20 |
| <i>您作为 OHP 会员的责任。</i> | 23 |
| 怀孕会员 | 25 |
| 美洲印第安人和阿拉斯加原住民会员。 | 25 |
| 立即需要服务的新会员。 | 26 |
| 关于您健康状况的调查。 | 26 |
| 您的福利。 | 29 |
| <i>Oregon 州如何决定 OHP 的承保范围。</i> | 29 |
| <i>获得批准，也称为事先授权 (PA)。</i> | 29 |
| <i>医疗服务提供者转诊和自我转诊。</i> | 30 |
| <i>身体健康福利。</i> | 31 |
| <i>精神健康护理福利。</i> | 36 |
| <i>物质滥用治疗福利。</i> | 37 |
| <i>牙科福利。</i> | 38 |
| 获取所需的护理。 | 43 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 获得护理所需的时间。 | 44 |
| 初级保健提供者 (PCP) 。 | 46 |
| <i>医疗服务提供者目录</i> 。 | 47 |
| <i>约诊</i> 。 | 48 |
| 通过护理协调获得护理安排帮助。 | 49 |
| 强化护理协调 | 51 |
| 针对 21 岁以下会员的特殊筛查和预防性护理。 | 53 |
| 传统保健人员 (THW) 。 | 56 |
| 额外服务 | 58 |
| <i>替代服务 (ILOS)</i> | 58 |
| <i>健康相关服务</i> | 59 |
| 护理免费接送服务 | 62 |
| 通过视频或电话获得护理。 | 67 |
| 处方药。 | 69 |
| 我们不承保的服务。 | 71 |
| 医院。 | 72 |
| 急症治疗护理。 | 72 |
| 紧急医疗护理 | 76 |
| <i>身体紧急医疗状况</i> | 76 |
| <i>牙科紧急医疗状况</i> | 77 |
| <i>行为健康危机和紧急情况</i> | 78 |
| <i>紧急医疗状况发生后的跟进护理</i> | 82 |
| 离家护理 | 82 |
| <i>州外计划护理</i> | 82 |
| <i>离家紧急医疗护理</i> | 82 |
| 服务账单 | 83 |
| <i>OHP 会员不需要支付承保服务的账单</i> 。 | 83 |

| | |
|---|-----|
| 您可能需要支付某些服务的费用。 | 84 |
| 您可能需要签署付款协议书。 | 85 |
| 有关支付服务费用和账单的重要提示。 | 87 |
| 拥有 OHP 和 Medicare 的会员。 | 89 |
| 更换 CCO 和转换护理..... | 90 |
| 您何时可以更换或退出 CCO。 | 90 |
| 如何更换或退出您的 CCO..... | 91 |
| Trillium Community Health Plan 可以出于某些原因要求您退出计划。 | 92 |
| 您更换或退出 CCO 期间的护理。 | 93 |
| 临终决定。 | 95 |
| 预立医疗指示。 | 95 |
| POLST 与预立医疗指示之间有何区别？ | 97 |
| 精神健康治疗声明。 | 97 |
| 报告欺诈、浪费和滥用行为。 | 99 |
| 投诉、申诉、上诉和公平听证会 | 101 |
| 您可以提出投诉..... | 101 |
| 您可以要求我们更改我们所作的决定。 | 103 |
| 关于上诉和听证会的问答 | 107 |
| 应了解的词汇 | 109 |

欢迎加入 Trillium Community Health Plan !

很高兴您成为 Trillium Community Health Plan 的会员。Trillium Community Health Plan 很乐意为您健康保驾护航。我们想要为您提供最好的护理。

了解如何使用您的计划很重要。本手册介绍我们的公司、如何获得护理以及如何最大限度地利用您的福利。

OHP 和 Trillium Community Health Plan 如何协作

Oregon Health Plan (OHP) 是面向 Oregon 州居民提供的免费医疗护理保险。OHP 是 Oregon 州的 Medicaid 计划，其承保身体、牙科和行为健康护理服务（精神健康和物质滥用障碍治疗）。

OHP 还将提供处方和护理接送方面的帮助。

OHP 拥有帮助您使用福利的本地健康计划。这些计划称为协调式护理组织或 CCO。

Trillium Community Health Plan 是 CCO。

CCO 安排您的医疗护理服务并支付相关费用。我们通过不同方式向医生或提供者付款，以改善您获得护理的方式。这有助于确保提供者专注于改善您的整体健康状况。您有权询问我们如何向提供者付款。提供者付款或奖励不会改变您获得的护理或您获得福利的方式。如需更多信息，请致电客户服务部，电话：877-600-5472。

所有 CCO 均提供相同的 OHP 福利。有些 CCO 提供额外的服务，如新生儿用品和健身房会籍。如需详细了解 Trillium Community Health Plan 福利，请参见第 [58](#) 页。

联系我们。

Trillium Community Health Plan 办公室的服务时间为周一至周五，上午 8:00 至下午 5:00。

我们在元旦、马丁路德金纪念日、阵亡将士纪念日、独立日、劳动节、感恩节、感恩节后的星期五、平安夜、圣诞节和新年前夜不办公。

我们的办公地址为：

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

拨打免费电话：877-600-5472。TTY：711；或获取语言服务：877-600-5472。

传真：844-805-3991。

网站：www.TrilliumOHP.com

邮寄地址：Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940

重要电话号码。

- 医疗福利和护理

致电客户服务部：877-600-5472。TTY 用户请致电 711。

服务时间：周一至周五上午 8:00 至下午 5:00。

有关医疗福利和护理，请参见第 [29](#) 页。

- 药房福利

药房客户服务部：877-600-5472。TTY 用户请致电 711。

服务时间：周一至周五上午 8:00 至下午 5:00。

有关药房福利，请参见第 [69](#) 页。

- 行为健康、药物、酒精依赖或物质滥用障碍治疗福利和护理

客户服务部：877-600-5472。TTY 用户请致电 711。

服务时间：周一至周五上午 8:00 至下午 5:00。

有关行为健康福利，请参见第 [36](#) 页。

- 牙科福利和护理

Advantage Dental Services

客户服务部免费电话：1-866-268-9631，TTY：711

Capitol Dental Care

客户服务部电话：1-503-585-5205，免费电话：1-800-525-6800

TTY：1-800-735-2900

Oregon Dental Service

客户服务部电话：1-503-243-2987，免费电话：1-800-342-0526

TTY：1-503-243-3958 或 1-800-466-6313

- 身体护理、牙科护理或行为健康护理免费接送服务

您可以获得身体护理、牙科护理和行为健康就诊免费接送服务。致电 877-600-5472 安排接送服务。TTY 用户请致电 711。

服务时间：周一至周五上午 8:00 至下午 5:00。我们在元旦、马丁路德金纪念日、阵亡将士纪念日、独立日、劳动节、感恩节、感恩节后的星期五、平安夜、圣诞节和新年前夜不办公。

如需详细了解护理接送服务，请参见第 [62](#) 页。

联系 Oregon Health Plan。

OHP 客户服务部可提供以下帮助：

- 更改地址、电话号码、家庭状况或其他信息
- 更换丢失的 Oregon Health ID 卡
- 获取申请或续保福利方面的帮助
- 获取来自社区合作伙伴的本地帮助

如何联系 OHP 客户服务部。

- 致电：800-699-9075（免费），TTY：711
- 网站：www.OHP.Oregon.gov
- 电子邮箱：使用安全的电子邮件站点 <https://secureemail.dhsoha.state.or.us/encrypt>，
将您的电子邮件发送至 Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov。
 - 告知您的全名、出生日期、Oregon Health ID 编号、地址和电话号码。

您的权利和责任。

作为 Trillium Community Health Plan 的会员，您拥有若干权利。当您获得 OHP 后，还有一些应负之责和应做之事。如果您对此处列出的权利和责任有任何疑问，请致电 877-600-5472 联系客户服务部。

您有权行使自己的会员权利，而不会受到无礼回应或遭到歧视。如果您认为自己的权利未获尊重，则可以进行投诉。如需详细了解如何进行投诉，请参见第 87 页。您还可以致电 877-642-0450 (TTY: 711) 联系 Oregon 健康管理局监察官。您可以通过 www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx 向他们发送安全电子邮件。

在某些情况下，18 岁以下的人士（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：获得和同意医疗护理。”该手册介绍了未成年人可以自行获得的服务类型，以及可能如何共享其健康记录。您可在 www.OHP.Oregon.gov 进行阅读。

单击“Minor rights and access to care”（未成年人护理权利和获取）。或访问：
<https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf>

您作为 OHP 会员享有的权利。

您有权获得如下对待

- 享有尊严，获得尊重对待和隐私保护。
- 与其他寻求医疗护理的人士一样受到医疗服务提供者的同等对待。
- 与负责整体护理管理的护理团队建立稳定的关系。
- 不会因为可以更容易照顾您、惩罚您、或让您做不想做的事而对您进行压制或孤立。

您有权获得如下信息

- 以您可以理解的方式和语言进行解释的资料。（请参见第 3 页）
- 向您介绍 CCO 以及如何使用医疗保健系统的资料。（会员手册是这方面的一个很好资料来源）

- 介绍权利、责任、福利、如何获得服务以及如何处理紧急情况的书面资料。（会员手册是这方面的一个很好资料来源）
- 有关您的病症、承保与不保服务的信息，让您能够就治疗方案作出明智决定。以适合您的语言和方式获得相关信息。
- 记录您的病症、所获服务和所做转诊的健康记录。（请参见第 [13](#) 页）
 - 可以访问您的健康记录
 - 与医疗服务提供者共享您的健康记录。
- 在福利被拒绝或发生变化之前发出的书面通知。如果联邦或州立法规不做要求，您可能不会收到通知。
- 有关不再是网络内提供者的医疗服务提供者的书面通知。
- 有关约诊被取消的及时通知。

您有权获得如下护理

- 以您为中心的护理和服务。获得让您有选择权、独立性和尊严的护理。这些护理将基于您的健康需求，并符合实务标准。
- 符合您的文化和语言需求并位于您住所附近的服务。如果可用，您可以在非传统机构中获得服务（请参见第 [56](#) 页）。
- 护理协调、基于社区的护理，以及以适合您的文化和语言的方式提供的护理过渡帮助。这将有助于您减少对医院或护理机构的需求。
- 了解您的健康状况所需的服务。
- 医疗保健系统使用帮助。获得您需要的文化和语言支持。（请参见第 [56](#) 页）。其中可能包括：
 - 经认证或合格的医疗保健口译员。
 - 经认证的传统保健人员。
 - 社区保健人员。
 - 同伴保健专家。
 - 同伴支持专家。

- 陪产员。
- 个人健康指导员。
- 接受过全面 CCO 政策和程序培训的 CCO 工作人员提供的帮助。
- 承保的预防性服务。（请参见第 [29](#) 页）。
- 每周 7 天、每天 24 小时的急症治疗和紧急医疗服务，无需批准或许可。（请参见第 [72](#) 页）。
- 为获得您的健康状况所需的承保协调式服务而进行的专科医生转诊。（请参见第 [30](#) 页）。

您有权做如下事情

- 选择医疗服务提供者并更改这些选择。（请参见第 [46](#) 页）。
- 在朋友、家人或助手的陪同下赴约就诊。
- 积极参与制定治疗计划。
- 同意或拒绝服务。知晓根据您的决定可能会发生什么。根据法院命令提供的服务不能拒绝。
- 自行转诊接受行为健康或计划生育服务而无需医疗服务提供者的许可。
- 作出有关治疗意愿的声明。这意味着接受或拒绝医学、手术或行为健康治疗的意愿。它还意味着就 ORS 127 中列出的健康护理提供指示和授权书的权利。（请参见第 [95](#) 页）。
- 提出投诉或要求上诉。当您这样做时，Trillium Community Health Plan 会进行回应。（请参见第 [101](#) 页）
 - 如果您不同意 Trillium Community Health Plan 的决定，可要求州政府进行审查。这称为听证会。
- 免费获得所有非英语语言和手语的经认证或合格医疗保健翻译员（请参见第 [4](#) 页）。

您作为 OHP 会员的责任。

您必须按如下所述对待他人

- 尊重 Trillium Community Health Plan 工作人员、医疗服务提供者和其他人。
- 诚实告知医疗服务提供者相关情况，以便他们为您提供最佳护理。

您必须告知 OHP 如下信息

在以下情况下，请致电 800-699-9075 (TTY : 711) 联系 OHP :

- 搬家或更改您的邮寄地址。
- 有任何家人搬进或搬离您家中。
- 更改您的电话号码。
- 怀孕或生孩子。
- 拥有其他保险。

您必须通过如下方式助力您的护理

- 选择或帮助选择您的初级保健提供者或诊所。
- 接受年度检查、健康检查和预防性护理，以保持健康。
- 准时前往约诊。如果会迟到，请提前致电，或在无法赴约时取消约诊。
- 前往约诊时携带医疗 ID 卡。告知诊室，您拥有 OHP 和任何其他健康保险。如果您在事故中受伤，请告诉他们。
- 配合您的医疗服务提供者制定您的治疗计划。遵循治疗计划并积极参与您的护理。
- 遵循医疗服务提供者的指示或要求提供其他选择。
- 如果您不理解，请就病症、治疗和其他护理相关问题提问。
- 使用您从医疗服务提供者和护理团队处获得的信息来帮助您作出有关治疗的明智决定。

- 除非是紧急医疗情况，否则使用您的初级保健提供者来满足检测和其他护理需求。
- 使用网络内专科医生，或者，如果您想要或需要在未与 **Trillium Community Health Plan** 合作的医疗服务提供者处看诊，则与您的提供者合作以获得批准。
- 妥善使用急症治疗或紧急医疗服务。如果您使用了这些服务，请在 **72** 小时内告知您的初级保健提供者。
- 协助医疗服务提供者获得您的健康记录。您可能需要为此签署一份同意书。
- 如果您有任何问题、投诉或需要帮助，请告诉 **Trillium Community Health Plan**。
- 支付 **OHP** 未承保服务的费用。
- 如果您因受伤而获得赔偿，请帮助 **Trillium Community Health Plan** 获得我们因您受伤而为您提供的服务的付款。

怀孕会员

如果您怀孕，OHP 会提供额外服务来帮助您和您的宝宝保持健康。当您怀孕时，Trillium Community Health Plan 可以帮助您获得所需的护理，还可以承保分娩费用以及怀孕后一年内的护理费用。

以下是您在分娩之前需要做的事情：

- 在您知晓自己怀孕后尽快告知 OHP。致电 800-699-9075 (TTY: 711) 或在 ONE.Oregon.gov 登录您的在线帐户。
- 告知 OHP 您的预产期。您当前不必知晓确切的日期。如果您即将分娩，请立即致电告知。
- 询问您的怀孕福利。Start Smart For Your Baby (SSFB®) 是一项面向怀孕会员和新手父母的计划。该计划可帮助您获得健康怀孕所需的护理。您可以通过前往约诊并与您的 SSFB 护理管理团队交流来赢取奖励。我们还可以为您对接网络内陪产服务。请致电 877-600-5472 联系我们，了解更多信息。

分娩后：

- 致电 OHP 或要求医院向 OHP 发送新生儿通知。
OHP 将从您的宝宝出生起开始承保。您的宝宝还将拥有 Trillium Community Health Plan。

美洲印第安人和阿拉斯加原住民会员。

美洲印第安人和阿拉斯加原住民有权选择接受治疗的地点。他们可以使用不属于我们 CCO 的医疗服务提供者，例如：

- 部落健康中心。
- 印第安人健康服务 (IHS) 诊所。
- 西北部美国原住民康复协会 (NARA)。

美洲印第安人和阿拉斯加原住民无需转诊或许可即可从这些医疗服务提供者处获得护理。这些提供者必须向 Trillium Community Health Plan 开具账单。我们仅为承保福利支付费用。如果某项服务需要批准，则提供者必须首先提出请求。

美洲印第安人和阿拉斯加原住民有权随时退出 Trillium Community Health Plan 并由 OHP 按服务付费 (Fee-For-Service, FFS) 计划支付其护理费用。如需详细了解如何退出或更换 CCO，请参见第 90 页。

立即需要服务的新会员。

OHP 或 Trillium Community Health Plan 新会员可能需要尽快获得处方药、用品或其他物品或服务。如果您在参保 Trillium Community Health Plan 的前 30 天内无法在您的初级保健提供者 (PCP) 处看诊：

- 致电 877-600-5472 联系护理协调团队。他们可以帮助您获得所需的护理。（有关护理协调，请参见第 49 页）
- 尽快与您的 PCP 约诊。您可以在 Trillium Community Health Plan ID 卡上找到他们的姓名和电话号码。
- 如果您有疑问并想要了解您的福利，请致电 877-600-5472 联系客户服务部。他们可以为您提供所需的帮助。

关于您健康状况的调查。

Trillium Community Health Plan 将尝试在 90 天内通过电话联系新会员，以审查其福利并对其健康状况进行调查。这项调查称为健康风险筛查。

健康风险筛查是一项关于您的整体健康状况的调查，旨在帮助降低健康风险、保持健康和预防疾病。

该调查询问以下问题：

- 您的习惯（如运动、饮食习惯，以及您是否吸烟或饮酒）。
- 您的感受（了解您是否抑郁或是否需要精神健康服务提供者）。
- 您的整体健康状况和病史。
- 您的母语。

您的回答可以帮助我们了解：

- 您是否需要任何健康检查，包括眼科或牙科检查。

- 您是否拥有常规或特殊健康护理需求。
- 您的慢性病症。
- 您是否需要长期护理服务和支持
- 安全顾虑。
- 您在获得护理方面可能遇到的困难。
- 您是否需要来自护理协调或强化护理协调团队的额外帮助。有关护理协调和强化护理协调，请参见第 [49](#) 页。

护理管理团队（护士、持照临床社工、临床支持协调员或药剂师）将查看您的调查。他们将致电与您讨论您的需求并帮助您了解您的福利。

每年或您的健康状况发生变化时，您都会收到一份新的调查。

如果我们没有收到您的调查回复，我们将联系您以帮助确保完成调查。如果您希望我们给您寄送调查问卷，可致电 877-600-5472 联系 Trillium Community Health Plan 客户服务部，我们将给您寄送一份。

您的调查可能会与您的医生或其他医疗服务提供者共享。Trillium Community Health Plan 会在与提供者共享您的调查之前征得您的许可。

预防很重要

对于健康问题，我们想要防患于未然。您可以将预防作为您护理的重要组成部分。请定期接受健康和牙科检查，以了解您的健康状况。

预防性服务的一些示例包括：

- 儿童和成人疫苗接种
- 牙科检查和洗牙
- 针对女性的乳腺照影（胸部 X 光检查）
- 怀孕和新生儿护理

- 女性年度检查
- 针对男性的前列腺癌筛查
- 年度检查
- 儿童健康检查

健康的口腔也能让您的心脏和身体更健康。

如果您有任何疑问，请致电 877-600-5472 (TTY : 877-600-5473) 联系我们。

您的福利。

Oregon 州如何决定 OHP 的承保范围。

作为 OHP 会员，您可以获得许多服务。Oregon 州的服务费用支付决定基于**健康服务优先级列表**。该列表由不同的病症（称为诊断）和治疗这些病症的程序类型组成。一个由医学专家和普通公民组成的小组共同制定了这份列表。该小组称为 Oregon 健康证据审查委员会 (Health Evidence Review Commission, HERC)。小组成员由州长任命。

该列表包含所有病症及其治疗的组合。这些组合称为病症/治疗对。

病症/治疗对根据每种病症的严重程度和每种治疗的有效程度在列表上进行排名。并非所有病症和治疗对都受 OHP 承保。列表上有一个名为“起止线”的停止点。起止线上方的配对受到承保，起止线下方的配对不受承保。起付线上方的某些病症和治疗有若干规定。

如需详细了解优先级列表，请访问：

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

获得批准，也称为事先授权 (PA)。

某些服务需要先获得批准，然后才能获得服务。这称为“事先授权”或“预先批准”。您的医疗服务提供者与 Trillium Community Health Plan 合作，请求获得服务的预先批准。如果您对服务的预先批准有任何疑问，请致电 877-600-5472 联系

Trillium Community Health Plan 客户服务部。

如果未获批准，您可能无法获得服务。我们会根据您的健康状况需求尽快审查 PA 请求。大多数决定可在 14 天内作出。有时可能需要多达 28 天才能作出决定。只有在我们等待提供更多信息时，才会出现这种情况。如果您或您的医疗服务提供者认为遵循标准时限会将您的生命、健康或身体机能置于危险之中，我们可以作出“加急服务授权”决定。加急服务决定通常在 72 小时内作出，但可能会有 14 天的延期。如果您不同意延期决定，则有权投诉。如需了解如何提出投诉，请参见第 [101](#) 页。

对于紧急医疗或急症治疗护理服务或紧急善后服务，无需获得批准。如需了解紧急医疗服务，请参见第 [76](#) 页。

医疗服务提供者转诊和自我转诊。

要获得某些服务，您需要获得 PCP 的转诊。**转诊**指您的提供者开立书面医嘱，其中指明需要某项服务。

如果您的 PCP 无法为您提供所需的服务，他们可以将您转诊给专科医生。如果您的住所附近没有专科医生或没有与 Trillium Community Health Plan 合作（也称为网络内）的专科医生，他们可能必须与护理协调团队合作才能为您找到网络外护理。如果发生这种情况，您无需支付额外费用。

很多情况下，您的 PCP 可以提供您需要的服务。如果您认为自己可能需要转诊到健康护理专科医生，请询问您的 PCP。如果您遇到紧急医疗情况并且无法联系到您的 PCP，则不需要转诊。有些服务不需要您的医疗服务提供者进行转诊。这称为自我转诊。**自我转诊**意味着您可以在医疗服务提供者目录中查找您希望前往看诊的提供者类型。您可以致电该提供者安排就诊，而无需您的提供者进行转诊。如需详细了解医疗服务提供者目录，请参见第 [47](#) 页。

无论您是可以自我转诊还是需要转诊才能在专科医生处看诊，您都可能仍然需要预先批准才能获得服务。如果您对是否需要预先批准才能获得服务有疑问，请咨询您的 PCP 或联系客户服务部。

直接求诊。

当您不需要转诊或预先批准即可获得服务时，即表示您可以“直接求诊”于医疗服务提供者。对于紧急医疗和急症治疗服务，您始终都可以直接求诊。请参见下表，了解可直接求诊且不需要转诊或预先批准的服务。

身体健康福利。

请参见下文，了解您可以免费获得的医疗福利的列表。查看“福利额度、持续时间和范围”列，了解您可以免费获得每项服务的次数。如需帮助，Trillium Community Health Plan 将免费协调服务。

| 服务 | 福利额度、持续时间和范围 | 是否需要转诊或预先批准？ |
|---|--------------------|-------------------------|
| 针灸 | 每个日历年 8 次就诊，不需要授权。 | 8 次就诊后需要获得授权。 不需要转诊。 |
| 护理协调服务 | 具有医疗必需性时无限制 | 不需要 |
| 个案管理服务 | 具有医疗必需性时无限制 | 不需要 |
| 脊椎按摩 | 每个日历年 8 次就诊，不需要授权。 | 8 次就诊后需要获得授权。 不需要转诊。 |
| 舒适护理和善终服务 | 具有医疗必需性时无限制 | 不需要 |
| 耐用医疗设备一些示例包括：医疗用品（包括糖尿病用品）、医疗器具、假肢和矫形器 | 具有医疗必需性时无限制 | 需要授权。不需要转诊。 |
| 早期及定期筛查、诊断和治疗 (Early & Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) 服务 | 具有医疗必需性时无限制 | 需要转诊 |
| 紧急医疗接送服务 | 具有医疗必需性时无限制 | 不需要 |
| 紧急医疗服务 | 具有医疗必需性时无限制 | 直接求诊（不需要转诊或批准） |

| 服务 | 福利额度、持续时间和范围 | 是否需要转诊或预先批准？ |
|-------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| 计划生育服务一些示例包括：避孕服务和年度检查。 | 无限制 | 直接求诊 (不需要转诊或批准)。 |
| 针对强化护理协调的健康风险筛查 | 无限制 | 不需要转诊。可能需要预先批准。 |
| 听力服务一些示例包括：听力服务和助听器 | 根据 OHP 指南进行限制。致电 Trillium 了解详细信息。 | 需要授权 |
| 居家健康服务 | 根据 OHP 指南进行限制。致电 Trillium 了解详细信息。 | 需要授权 |
| 住院服务 | 具有医疗必需性时无限制 | 不需要转诊。可能需要预先批准。 |
| 强化护理协调 (ICC) 服务 | 无限制 | 直接求诊 (不需要转诊或批准)。 |
| 口译服务 | 无限制。如需更多信息，请参见第 4 页 | 不需要 |
| 化验服务： | | |
| 抽血 | 无限制 | 需要转诊。不需要授权 |
| X 光 | 无限制 | 需要转诊。不需要授权 |
| CT 扫描 | 无限制 | 需要授权。不需要转诊 |
| MRI | 无限制 | 需要授权。不需要转诊 |
| 产科服务： | | |
| 在医疗服务提供者处进行产前就诊 | 无限制 | 不需要 |

| 服务 | 福利额度、持续时间和范围 | 是否需要转诊或预先批准？ |
|--|---|---|
| 产后护理（宝宝出生后获得的护理） | 无限制 | 不需要 |
| 常规视力服务 | 面向怀孕会员和 20 岁及以下儿童提供 | 不需要 |
| 哺乳帮助，包括吸奶器 | 联系 Trillium 了解更多详细信息 | 不需要 |
| 临产和分娩 | 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。 | 不需要 |
| 护理接送服务。也称为非紧急医疗接送 (Non-Emergent Medical Transportation, NEMT) 服务 | 具有医疗必需性时无限制 | 不需要 |
| 门诊服务。一些示例包括：化疗、放疗和疼痛管理 | 具有医疗必需性时无限制 | 不需要 |
| 医药服务（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。完整列表可在 Oregon Health Plan 首选药物列表中找到。 | 承保药物免费提供。精神健康药物受到州政府的管控。这些药物的共付额各不相同。除处方药外，有些药物也可能需要授权。 |

| 服务 | 福利额度、持续时间和范围 | 是否需要转诊或预先批准？ |
|---|--|---|
| 身体健康专科医生，面向有特殊健康护理需求并接受 ICC 和 LTSS 服务的人士。 | 根据 OHP 指南批准。致电 Trillium 了解详细信息 | 直接求诊（不需要转诊或批准）。 |
| 物理治疗 职业治疗 言语治疗 | 每年 30 次就诊，不需要授权 | 需要转诊。30 次就诊后需要获得授权 |
| 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。完整列表可在 Oregon Health Plan 首选药物列表中找到。 | 承保药物免费提供。精神健康药物受到州政府的管控。这些药物的共付额各不相同。除处方药外，有些药物也可能需要授权。 |
| 预防性服务。一些示例包括：体检、婴幼儿健康护理、免疫接种、女性健康（乳腺照影、妇科检查等）、筛查（癌症等）、糖尿病预防、营养咨询、戒烟服务等。 | 根据建议而定 | 不需要 |
| 初级保健提供者就诊 | 具有医疗必需性时无限制 | 直接求诊（不需要转诊或批准）。 |
| 性虐待检查 | 具有医疗必需性时无限制 | 直接求诊（不需要转诊或批准）。 |
| 专科医生服务 | 根据建议而定 | 对于有特殊健康护理需求并接受 ICC 或 LTSS 服务的人士：不需要转诊。可能需要预先批准。 |

| 服务 | 福利额度、持续时间和范围 | 是否需要转诊或预先批准？ |
|----------------------------------|---------------------|-----------------------------|
| 外科手术 | 具有医疗必需性时无限制 | 需要授权 |
| 远程医疗服务 一些示例包括：远程医疗服务、虚拟就诊和电子邮件就诊 | 具有医疗必需性时无限制 | 不需要 |
| THW 服务 | 无限制 | 不需要转诊。 可能需要预先批准。 |
| 急症治疗护理服务 | 具有医疗必需性时无限制 | 直接求诊（不需要转诊或批准） |
| 眼科服务： | | |
| 眼科检查 | 面向怀孕会员和 20 岁及以下儿童提供 | 需要转诊。不需要授权。 |
| 眼镜 | 面向怀孕会员和 20 岁及以下儿童提供 | 需要转诊。不需要授权。 |
| 医学眼科检查 | 就诊次数基于计划的批准 | 需要转诊。不需要授权。 |
| 用于常规和预防性护理的女性健康服务（除 PCP 外） | 根据建议而定 | 直接求诊（不需要转诊或批准） |
| “用爱包围，与你同在”(Wraparound) 服务 | 根据建议而定 | 直接求诊（不需要转诊或批准） |

上表并非需要预先批准的服务的完整列表。如果您对预先批准有疑问，

请致电 877-600-5472 联系 Trillium Community Health Plan 客户服务部。

精神健康护理福利。

请参见下文，了解您可以免费获得的行为健康福利的列表。查看“福利额度、持续时间和范围”列，了解您可以免费获得每项服务的次数。如需帮助，Trillium Community Health Plan 将免费协调服务。

| 服务 | 福利额度、持续时间和范围 | 是否需要转诊或预先批准？ |
|---|--------------------------------------|---|
| 主动式社区治疗 (Assertive Community Treatment, ACT) | 无限制 | 需要转诊。不需要授权。 |
| 强化居家行为健康治疗 (Intensive In-home Behavioral Health Treatment, IIBHT) | 无限制 | 需要转诊。不需要授权。 |
| 行为健康评量和评估服务 | 无限制 | 需要转诊。不需要授权。 |
| 行为健康精神病住院治疗服务 (Psychiatric Residential Treatment Services, PRTS) | 根据 OHP 指南进行限制。 致电 Trillium 了解详细信息 | 需要授权。不需要转诊。 |
| 网络内提供者提供的门诊和同伴行为健康服务 | 无限制 | 直接求诊 (不需要转诊或批准) |
| 处方药 (行为健康专用) | 无限制 | 承保药物免费提供。精神健康药物受到州政府的管控。这些药物的共付额各不相同。 |
| 专科医生服务 | 根据 OHP 指南进行限制。 致电 Trillium 了解详细信息 | 对于有特殊健康护理需求并接受 ICC 或 LTSS 服务的人士：不需要转诊。 可能需要预先批准。 |

上表并非需要预先批准的服务的完整列表。如果您对预先批准有疑问，

请致电 877-600-5472 联系 Trillium Community Health Plan 客户服务部。

物质滥用治疗福利。

请参见下文，了解您可以免费获得的物质滥用治疗福利的列表。查看“福利额度、持续时间和范围”列，了解您可以免费获得每项服务的次数。如需帮助，Trillium Community Health Plan 将免费协调服务。

| 服务 | 福利额度、持续时间和范围 | 是否需要转诊或预先批准？ |
|------------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| 主动式社区治疗 | 无限制 | 需要转诊。不需要授权。 |
| 住院患者物质滥用障碍居住和戒断服务 | 根据 OHP 指南进行限制。致电 Trillium 了解详细信息 | 需要授权。不需要转诊。 |
| 针对物质滥用障碍 (SUD) 的药物辅助治疗 (MAT) | 前 30 天之后需要事先授权 | 前 30 天治疗不需要预先批准。可能需要转诊。 |
| SUD 门诊服务 | 无限制 | 直接求诊 (不需要转诊或批准) |

上表并非需要预先批准的服务的完整列表。如果您对预先批准有疑问，请致电 877-600-5472 联系 Trillium Community Health Plan 客户服务部。

牙科福利。

所有 Oregon Health Plan 会员都享有牙科保险。OHP 承保年度洗牙、X 光检查、补牙和保持牙齿健康的其他服务。

健康的牙齿在任何年龄阶段都很重要。以下是一些关于牙科护理的重要事实：

- 健康的牙齿还能让您的心脏和身体保持健康。
- 您应该每年看一次牙医。
- 怀孕期间，保持牙齿和牙龈健康可以保护宝宝的健康。
- 解决牙齿问题可以帮助您控制血糖。
- 儿童应该在 1 岁之前进行第一次牙科检查。

请参见下表，了解承保的牙科服务。

所有承保的服务均免费。只要您的医疗服务提供者表明您需要这些服务，这些服务就在承保范围内。查看“福利额度、持续时间和范围”列，了解您可以免费获得每项服务的次数。

有时，您可能需要看专科医生。需要转诊到专科医生的常见牙科服务包括：

- 口腔手术
- 医院或手术中心
- 牙根管治疗
- 牙龈问题
- 诊室内镇静

| 承保服务 | 福利额度、持续时间和范围 (指出承保福利的示例) | 是否需要转诊或预先批准? (指出承保福利的示例) |
|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 紧急医疗和急症牙科护理 (极度疼痛或感染、出血或肿胀、牙齿或牙龈受伤) | 无限制 | 不需要转诊或批准 |

| 面向怀孕会员和 21 岁以下会员的福利 | | |
|---------------------|----------------------------|--|
| 口腔检查 | 一年两次 | 不需要预先批准。如果不是您的 PCD，则需要转诊。 |
| 口腔清洁 | 一年两次 | |
| 氟化物治疗 | 一年两次 | |
| 口腔 X 光检查 | 一年一次 | |
| 窝沟封闭 | 16 岁以下。成人臼齿，每 5 年一次 | |
| 补牙 | 根据需要 | |
| 局部义齿 | 每 5 年一次 | 可能需要预先批准。如果不是您的 PCD，则需要转诊。 |
| 全口义齿 | 每 10 年一次 | 可能需要预先批准。如果不是您的 PCD，则需要转诊。 |
| 牙冠 | 部分上门牙和下门牙。每 7 年 4 个牙冠。 | 可能需要预先批准。如果不是您的 PCD，则需要转诊。 |
| 拔牙 | 根据需要 | 可能需要预先批准。如果不是您的 PCD，则需要转诊。 |
| 牙根管治疗 | 不承保第三磨牙（智齿）。对于怀孕会员，承保第一磨牙。 | 门牙和前臼齿不需要预先批准。臼齿可能需要预先批准。 如果不是您的 PCD，则需要转诊。 |
| 成人福利（未怀孕，21 岁以上） | | |
| 口腔检查 | 一年一次 | 不需要预先批准。如果不是您的 PCD，则需要转诊。 |
| 口腔清洁 | 一年一次 | |
| 氟化物治疗 | 一年一次 | |
| 口腔 X 光检查 | 一年一次 | |

| | | |
|-------|----------|----------------------------|
| 窝沟封闭 | 不承保 | |
| 补牙 | 根据需要 | |
| 局部义齿 | 每 5 年一次 | 可能需要预先批准。如果不是您的 PCD，则需要转诊。 |
| 全口义齿 | 每 10 年一次 | 不需要预先批准。如果不是您的 PCD，则需要转诊。 |
| 牙冠 | 不承保 | |
| 拔牙 | 根据需要 | 不需要预先批准。如果不是您的 PCD，则需要转诊。 |
| 牙根管治疗 | 仅门牙和前臼齿。 | 不需要预先批准。如果不是您的 PCD，则需要转诊。 |

上表并非需要预先批准的服务的完整列表。如果您对预先批准有疑问，请致电 877-600-5472 联系客户服务部。

OHP 支付费用的服务。

Trillium Community Health Plan 支付您的护理费用，但有些服务不在支付范围内。这些服务仍在承保范围内，并将由 Oregon Health Plan 的按服务付费计划支付费用。CCO 有时将这些服务称为“非承保”福利。OHP 直接支付以下两种服务类型的费用：

1. 您从 Trillium Community Health Plan 获得护理协调的服务。
2. 您从 OHP 获得护理协调的服务。

具有 Trillium Community Health Plan 护理协调的服务。

Trillium Community Health Plan 仍然为您提供某些服务的护理协调。护理协调意味着您从 MTM (Medical Transportation Management) 获得承保服务、支持活动以及非承保服务所需的任何批准资源的免费接送服务。

Trillium Community Health Plan 将为您协调以下服务的护理：

- **Planned Community Birth (PCB)** 服务包括为 OHA 卫生系统部确定的低风险妊娠人士提供的产前和产后护理。OHA 负责提供初级 PCB 服务并支付费用，其中至少包括为获准使用 PCB 的会员提供的新生儿初步评估、新生儿血斑筛查测试（包括筛查试剂盒）、临产和分娩护理、产前检查和产后护理。
- **Trillium Community Health Plan 不支付长期服务和支持 (Long Term Services and Supports, LTSS) 费用**
- **Family Connects Oregon 服务**
- **帮助会员获得行为健康服务。这些服务的示例包括：**
 - 针对某些行为健康病症的特定药物
 - 针对 21 岁以下会员的团体治疗家庭报销
 - 针对 18 岁及以上会员的长期精神病（行为健康）护理
 - 针对 18 岁及以上会员的成人寄养家庭个人护理
 - 针对 17 岁及以下青少年的精神病住院和居住安置
- **以及其他服务**

如需有关这些服务的更多信息或完整列表，请致电 877-600-5472 联系护理管理团队，或致电 877-600-5472 联系客户服务部。

OHP 支付费用并提供护理协调的服务。

OHP 将为您协调以下护理服务：

- **医生协助自杀（根据 Oregon 州《尊严死亡法》[Death with Dignity Act]）**
- **针对居住在专业护理机构的会员的舒适护理（善终）服务**
- **根据《残障人士教育法》(Disabilities Education Act, IDEA) 提供的学校服务。针对在学校接受医疗服务的儿童，例如言语治疗。**
- **用于确定您是否有资格获得支持计划或个案规划的医学检查**
- **面向 Citizen Waived Medical 会员提供的服务或针对 CWM 会员的 CWM Plus-CHIP Prenatal Coverage**
- **终止妊娠的手术**
- **以及其他服务**

如需了解更多信息以及获得有关这些服务的帮助，请致电 800-562-4620 联系 OHP 的 KEPRO 护理协调团队。

您仍然可以从 MTM 获得前往接受其中任何服务的免费接送。如需更多信息，请参见第 [62](#) 页。致电 MTM 安排接送服务，电话：877-583-1552。TTY 用户请致电 711。

Veterans and Compact of Free Association (COFA) Dental Program 会员。

如果您是 Veterans Dental Program 或 COFA Dental Program 的会员，Trillium Community Health Plan 仅提供牙科福利和牙科约诊免费接送服务。

OHP 和 Trillium Community Health Plan 不提供身体健康或行为健康服务，也不提供这些服务的免费接送服务，这些服务是没有护理协调的非承保服务。

如果您对承保范围和可获得的福利有疑问，请致电 877-600-5472 联系客户服务部。

道德或宗教分歧。

Trillium Community Health Plan 不会因道德或宗教分歧而限制提供服务。

获取所需的护理。

获取意味着您可以获得所需的护理。您可以通过符合您的文化和语言需求的方式获得护理。如果 Trillium Community Health Plan 未与可满足您获取需求的医疗服务提供者合作，则您可以在网络外获得这些服务。Trillium Community Health Plan 会确保服务靠近您的住所或靠近您需要接受护理的地点。这意味着区域内有足够的提供者，并且有不同类型的提供者供您选择。

我们会跟踪我们的医疗服务提供者网络，以确保我们拥有您需要的初级保健和专科护理。我们还会确保您可以在所在区域获得所有承保服务。

- **市区**：在距住所 30 英里或 30 分钟路程的范围内向提供者求诊。市区意味着您居住在城市中或城市附近。
- **乡村地区**：在距住所 60 英里或 60 分钟路程的范围内向提供者求诊。乡村地区意味着您不住在城市中或城市附近。

如果您有身体和/或精神残障，我们的医疗服务提供者还将确保您能够实地求诊并为您安排合理便利设施和无障碍设备。请致电 877-600-5472 联系 Trillium Community Health Plan，以请求提供便利设施。提供者还会确保面向 OHP 会员和其他人的办公时间相同。

护理接送服务。

您可以获得承保约诊的免费接送服务。如需了解如何获得免费接送服务，请参见第 62 页。致电 MTM 安排接送服务，电话：877-583-1552。TTY 用户请致电 711

选择医疗服务提供者。

您有权选择您的医疗服务提供者以及接受医疗服务的地点。您可以从与 Trillium Community Health Plan 合作的提供者列表中进行选择。医疗服务提供者列表称为 Trillium Community Health Plan 医疗服务提供者目录。如需详细了解该目录，请参见第 47 页。

帮助安排您的护理。

护理协调意味着您将获得就诊时间安排、获取支持和资源方面的帮助。如需详细了解护理协调，请参见第 49 页或致电 877-600-5472 联系客户服务部。

获得护理所需的时间。

我们与医疗服务提供者合作，以确保您在下列时间范围内获得看诊、治疗或转诊：

| 护理类型 | 时间范围 |
|--|---|
| 身体健康 | |
| 常规约诊 | 4 周内 |
| 急症治疗护理 | 72 小时内或初步筛查指定的时间内。 |
| 紧急医疗护理 | 根据您的病情立即送往或转诊到急诊室。 |
| 针对儿童和非怀孕人士的口腔和牙科护理 | |
| 常规口腔健康约诊 | 8 周内，除非有临床原因需要等待更长时间。 |
| 急症口腔护理 | 2 周内。 |
| 牙科紧急医疗服务 | 24 小时内看诊或治疗 |
| 针对孕妇的口腔和牙科护理 | |
| 常规口腔护理 | 4 周内，除非有临床原因需要等待更长时间。 |
| 急症牙科护理 | 1 周内 |
| 牙科紧急医疗服务 | 24 小时内看诊或治疗 |
| 行为健康 | |
| 针对非优先人群的常规行为健康护理 | 在提出请求后的 7 天内进行评估，并根据临床情况安排第二次约诊。 |
| 针对所有人群的急症行为健康护理 | 24 小时内 |
| 针对优先人群的专科行为健康护理 | |
| 怀孕会员、退伍军人及其家人、有孩子的女性、无报酬的护理人员、有 0-5 岁儿童的家庭、患有 HIV/艾滋病或结核病的会员、有首发精神病风险的会员以及 I/DD 人群 | 立即评估和入住。如果因为没有可以看诊的提供者而需要临时服务，则必须在患者列入等候名单之日起的 120 天内提供适当护理水平的治疗。 |
| 静脉注射吸毒者，包括海洛因 | 立即评估和入住。 需要在提出请求后的 14 天内或在因没有提供者看诊而被列入等候名单之日起的 120 天内获得住院级护理的服务。 |

| | |
|-----------|---------------------|
| 阿片类药物滥用障碍 | 72 小时内评估并入住 |
| 药物辅助治疗 | 尽快评估和入住，但不超过 72 小时。 |

对于专科行为健康护理服务，如果没有病房或空位：

- 您将列入等候名单。
- 您将在 72 小时内获得其他服务。
- 这些服务临时提供，直到有病房或空位为止。

如果您对获取护理有任何疑问，请致电 877-600-5472 联系客户服务部。

第二意见。

您有权就您的病情或治疗获得第二意见。第二意见免费提供。如果您需要第二意见，请致电 Trillium Community Health Plan 客户服务部并告知您想要向另一位医疗服务提供者求诊。

如果我们的网络内没有合格的提供者，而您希望向我们网络外的提供者征求第二意见，请联系 Trillium Community Health Plan 客户服务部寻求帮助。我们将免费为您安排获得第二意见。

PCP

初级保健提供者是为您定期看诊、开具处方和提供护理的人员。您可以自行选择，我们也可以帮您选择。

PCP 可以是医生、执业护士等。您有权在 Trillium Community Health Plan 网络内选择 PCP。如果您未在 30 天内选择提供者，Trillium Community Health Plan 将为您指派诊所或选择 PCP。Trillium Community Health Plan 将向您寄送一封包含提供者信息的信函。

网络内提供者

Trillium Community Health Plan 与部分医疗服务提供者合作，但并非与所有提供者合作。与我们合作的提供者称为网络内或计划内提供者。未与我们合作的提供者称为网络外提供者。如果需要，您可能能够向网络外提供者求诊，但他们必须与 Oregon Health Plan 合作。

您的 PCP 将与您共同努力，帮助您尽可能保持健康。他们会跟踪您的所有基本和专科护理需求。您的 PCP 将：

- 了解您和您的病史。
- 为您提供医疗护理。
- 集中保存您的医疗记录并使其保持最新状态。

如果需要，您的 PCP 会将您转诊给专科医生或让您住院。

您的 OHP 中的每位家人都必须选择一名 PCP。每个人拥有的 PCP 可以不同。

如果您未选择 PCP，我们将为您选择；如果您想更换 PCP，请致电客户服务部。您可以在更换当天开始向您的新 PCP 求诊。

不要忘记向 Trillium Community Health Plan 询问有关牙医、精神健康服务提供者和药房的信息。

您可以在我们的网站上通过 Trillium Find a Dentist 选择初级保健牙医 (PCD)：

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

您也可以致电客户服务部，电话：877-600-5472，TTY：877-600-5473。

您可以在我们的网站上通过 Trillium Find a Provider 选择精神健康服务提供者：

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

如果您在选择精神健康服务提供者方面需要帮助，请致电客户服务部，电话：877-600-5472，
TTY：877-600-5473。

您的每位家人都必须有一名牙医作为其 PCD。您的 PCD 将满足您的大部分牙科护理需求。
如果需要，您的 PCD 会将您转诊给专科医生。

您的 PCD 很重要，因为他们：

- 是您需要牙科护理时的第一联系人。
- 管理您的牙科健康服务和治疗。
- 安排您的专科护理。

更换您的 PCP

如果情况发生变化并且您的 PCP 不再与 Trillium Community Health Plan 签订合同，我们将在变化发生前，提前 30 天向您寄送一封信函。如果变化已经发生，我们将在发生变化后的 15 天内向您寄送一封信函。

医疗服务提供者目录。

您可以从医疗服务提供者目录中选择您的 PCP：www.trilliumohp.com/find-a-provider.html。您还可以致电客户服务部寻求帮助，或索取医疗服务提供者目录的纸质副本。

以下是您可以在医疗服务提供者目录中找到的信息的示例：

- 提供者目前是否接收新患者。
- 提供者类型（医疗、牙科、行为健康、药房等）。
- 如何联系他们。
- 视频和电话护理（远程医疗）选项。
- 语言帮助（包括翻译和口译）。
- 针对身体残障人士的便利设施。

您可以获得纸质副本。您可以免费获得其他格式（例如其他语言、大字印刷或盲文）版本。致电 877-600-5472 联系客户服务部。

约诊。

您可以在选择医疗服务提供者后立即与其进行约诊。

当您需要护理时，您的 PCP 应该是您的第一联系人。他们会安排约诊或帮助您决定所需的护理类型。您的 PCP 还可以将您转诊到其他承保服务或资源。直接打电话给他们进行约诊。

如果您是 PCP 的新患者，请预约接受检查。这样一来，他们就可以在您有疑问或疑虑之前了解您和您的病史。这将帮助您在第一次需要使用福利时避免任何延误。

在约诊之前，记下：

- 您要向 PCP 或其他提供者提出的问题。
- 家族健康问题史。
- 您服用的处方药、非处方药、维生素或补充剂。

在办公时间打电话预约并告诉他们：

- 您是 Trillium Community Health Plan 会员。
- 您的姓名和 Trillium Community Health Plan ID 编号。
- 您需要的约诊类型。
- 您是否需要口译员以及您所需的语言。

如果您生病了并需要当天就诊，请告诉他们。

您可以获得约诊免费接送服务。如需详细了解护理免费接送服务，请参见第 [62](#) 页。

错过约诊。

尽量不要错过约诊。如果无法避免错过约诊，请立即致电您的 PCP 并取消约诊。他们将为您安排另一次就诊。如果您不提前告知提供者诊室，他们可能不会同意再次为您看诊。

每个提供者都有其自己关于错过约诊的规定。请询问他们的规定。

通过护理协调获得护理安排帮助。

您可以从以患者为中心的初级护理之家 (Patient-Centered Primary Care Home, PCPCH)、初级保健提供者或其他初级保健团队获得护理协调。您可以与您的医疗服务提供者或 Trillium Community Health Plan 客户服务部联系，要求提供护理协调员。

这项服务旨在让您的整体健康状况变得更好。我们将帮助您确定自己的健康护理需求，并帮助您掌控自己的健康和福祉。

您可以要求我们提供护理协调员。您的代表也可以代您提出请求。周一至周五上午 8:00 至下午 5:00 致电客户服务部，电话：877-600-5472，TTY：877-600-5473

共同助力您的护理。

您的护理协调团队将与您和您的医疗服务提供者密切合作。他们会为您对接可能对您有所帮助的社区和社会支持资源。他们将制定一个计划，以确保您的护理团队通力合作，为您提供护理以及在护理后进行跟进。

我们希望帮助确保为您提供护理的所有人员都可以专注于帮助您保持健康，改善您的健康状况。您的护理团队将共同管理和安排您的服务。这将有助于确保您获得满足需求的最佳护理。

护理团队的护士和个案经理接受过多种健康状况的特殊培训。他们可在以下方面为您提供帮助：

- 糖尿病。
- 心力衰竭。
- 哮喘。
- 抑郁。
- 高血压。
- 以及其他病症。

护理团队还随时准备帮助您获得批准以及满足其他需求。他们可以：

- 帮助您了解您的福利及其运作方式。
- 帮助您选择 PCP。
- 提供易于遵循的护理和建议。
- 帮助您了解协调式医疗保健系统。

- 帮助您获得行为健康服务。
- 帮助确保您的提供者相互讨论您的健康护理需求。

您的护理团队可以帮助寻找社区中的其他资源，如满足非医疗需求的帮助。一些示例包括：

- 安全住房。
- 健康饮食。
- 接送服务。
- 培训和课程。
- 家庭支持，或
- 社会服务。

拥有 Medicare 的会员。

您还可以获得有关 OHP 和 Medicare 福利的帮助。护理协调员与您、您的医疗服务提供者、您的 Medicare Advantage 计划和/或您的护理人员合作。我们与这些人员合作，为您提供社会和支持服务，如具有文化特异性的社区服务。

会员联系代表 (MCR)

会员联系代表 (Member Connection Representative, MCR) 是在 Oregon 州获得认证并为 Trillium 工作的社区保健人员。

MCR 可帮助会员对接所需的服务。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 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。他们还可以帮助您申请住房或供暖援助。他们还可以帮助您通过社会系统查找物品。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 877-600-5472，并要求为您安排会员联系代表。

强化护理协调

如果您需要更多帮助，则可以获得 ICC 服务。ICC 服务为有需要的人士提供额外支持。

有资格获得 ICC 服务的一些人士包括：

- 老年人、听障人士、失聪人士、盲人或有其他残障的人士。
- 有高健康护理需求、多种慢性病症或严重患有持续性精神疾病 (SPMI) 的人士。
- 正在接受 Medicaid 资助的长期护理服务和支持 (LTSS) 的人士。
- 因 SUD 而接受 MAT 的人士。
- 被诊断为高危妊娠的人士。
- 静脉注射吸毒者。
- 患有 SUD 且需要戒断管理的人士。
- 患有 HIV/艾滋病或结核病的人士。
- 退伍军人及其家人。
- 首发精神病高危人群。
- 有智力和发育障碍 (Intellectual and Developmental Disability, IDD) 的人士。
- 以及其他人士。

强化护理协调还可以帮助以下儿童：

- 有社交/情绪或行为问题的早期迹象或诊断出患有严重情绪障碍 (Serious Emotional Disorder, SED) 的 0-5 岁儿童。
- 患有新生儿戒断综合征的儿童。
- 参加儿童福利计划的儿童。

您和您的 ICC 协调员将制定名为强化护理协调计划 (Intensive Care Coordination Plan, ICCP) 的计划。该计划将在 ICC 计划开始后 10 天内制定。它将有助于满足您的需求。它还将帮助您实现个人健康和安全管理目标。

您的护理计划将列出帮助您实现目标所需的支持和服务。护理计划将每 90 天更新一次，如果您的健康护理需求发生变化，则更新频率会更快。您可以获得计划的副本。

ICC 团队将为您提供帮助。该团队将包括不同的人员，他们共同努力满足您的需求，例如与您合作的医疗服务提供者和专科医生。该计划可满足医疗、社会、文化、发育、行为、教育、精神和财务需求，因此您可以获得积极的健康和保健结果。您的护理团队的职责是确保合适的人员参与您的护理计划，以帮助您实现目标。我们将共同努力支持您。

您的护理协调员还可以：

- 获取资源以确保您感到舒适、安全和受到照顾。
- 使用护理计划来帮助您管理慢性健康状况。
- 帮助应对糖尿病、心脏病和哮喘等医疗问题。
- 帮助应对行为健康问题，包括抑郁和物质滥用障碍。
- 与您一起制定治疗计划。

请致电 877-600-5472 联系 Trillium Community Health Plan 客户服务部，以找到一位 ICC 护理协调员。Trillium Community Health Plan 将确保您或您的代表获得您的 ICC 护理协调员的姓名和电话号码。

强化护理协调服务周一至周五上午 8:00 至下午 5:00 提供。如果您无法在正常工作时间获得 ICC 服务，Trillium Community Health Plan 将为您提供其他选择。

针对 21 岁以下会员的特殊筛查和预防性护理。

EPSDT 服务是为从刚出生到 21 岁的儿童提供的综合预防性健康护理服务。此福利为您提供的服务，可以在早期阶段帮助您预防和检测是否存在疾病或健康问题。它可以降低患病、残障或可能需要其他医疗/精神健康护理的风险。

EPSDT 计划提供：

- “儿童健康”医学检查、筛查和诊断服务，以确定 0-21 岁的会员是否有任何身体、牙科、发育和精神健康问题。
- 它还包括健康护理、治疗和其他措施，以纠正或改善发现的任何病症。

对于提出要求的合资格 EPSDT 会员，Trillium Community Health Plan 必须提供：

- 针对婴幼儿和 21 岁以下青少年的一般身心健康、生长发育和营养状况的定期检查及评估。

如果您或您的家人需要 EPSDT 服务，请与您的 PCP 合作。他们将帮助您获得所需的护理。如果任何服务需要批准，他们会帮助获得相应批准。与您的初级保健牙医合作，以获得任何牙科 EPSDT 服务。所有 EPSDT 服务均对 21 岁以下的会员免费提供。

您可以从医生（MD 或 DO）、执业护士、持照医生助理和其他持照保健专业人员（持续护理提供者）处获得 EPSDT 服务。这些提供者还可以为您直接转诊到牙医，以提供牙科服务。牙科服务的时间和类型可在此处找到：www.oregon.gov/oha/HSD/OHP/Tools/OHP-Recommended-Dental-Periodicity-Schedule.pdf

帮助获得 EPSDT 服务。

- 致电 877-600-5472 联系客户服务部。
- 致电牙科服务提供者，以安排牙科服务或了解更多信息：

Advantage Dental Services

客户服务部免费电话：1-866-268-9631 · TTY：711

Capitol Dental Care

客户服务部电话：1-503-585-5205 · 免费电话：1-800-525-6800

TTY：1-800-735-2900

Oregon Dental Service

客户服务部电话：1-503-243-2987，免费电话：1-800-342-0526

TTY：1-503-243-3958 或 1-800-466-6313

- 您可以获得往返 EPSDT 提供者就诊的免费接送服务。致电 877-600-5472 安排接送服务或了解更多信息。
- 您还可以在我们的网站上找到此信息：
www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/transportation.html

筛查。

OHP 承保适龄 EPSDT 筛查就诊。如果您要求进行筛查，治疗通常会在 6 个月内开始。

OHP 遵循美国儿科学会和 Bright Futures 指南。Bright Futures 指南可在

<https://brightfutures.aap.org/Pages/default.aspx> 找到。

Bright Futures 指南 为所有预防性护理筛查和儿童健康就诊提供指导。

筛查就诊必须包括：

- 发育筛查。
- 铅水平检测：
 - 儿童必须在 12 月龄和 24 月龄进行血铅筛查检测。任何年龄在 24-72 个月之间且没有先前血铅筛查测试记录的儿童都必须进行一次铅水平检测。
 - 完成风险评估问卷并不能满足 OHP 中的儿童血铅筛查要求。所有铅中毒儿童均可获得跟进个案管理服务。
- 基于年龄和客户风险的其他所需化验（例如贫血检测、镰状细胞检测等）。
- 营养状况评估。
- 全身脱衣体检，以及牙齿和牙龈检查。
- 完整的健康和发育史（包括身心健康发育回顾）。
- 符合医疗标准的免疫接种（疫苗接种）：
 - 儿童免疫接种时间表（出生至 18 岁）：
www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/child-adolescent.html
 - 成人免疫接种时间表（19 岁以上）：
www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/adult.html

- 针对父母和儿童的健康指导和教育。
- 转诊以接受具有医疗必需性的身心健康治疗。
- 所需的听力和视力测试。
- 某些年龄段的推荐服务和筛查（21岁之前）。请在此处查看 **Bright Futures** 时间表：
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- 以及其他人员。

EPSDT 就诊还包括因疾病或健康状况变化而随时可能发生的计划外检查或体检。

EPSDT 转诊、诊断和治疗。

如果您的初级保健提供者发现您出现身体、精神健康、物质滥用或牙科问题，他们可能会为您转诊。另一位医疗服务提供者将帮助进行更多诊断和/或治疗。

筛查服务提供者将向儿童及其父母或监护人说明转诊的必要性。如果您同意转诊，提供者将处理文书工作。

Trillium Community Health Plan 或 OHP 也将根据需要帮助进行护理协调。

以下服务可能需要筛查：

- 视力和听力问题的诊断及治疗，包括眼镜和助听器。
- 牙科护理，根据需要尽早进行，以减轻疼痛和感染、修复牙齿和维持牙齿健康。
- 免疫接种。（如果在筛查时确定需要免疫接种并且在筛查时适合提供，则必须在当下提供免疫接种治疗。）

必须向有需要的合格 EDPST 提供这些服务。

Trillium Community Health Plan 将为会员或其代表提供社会服务、教育计划、营养援助计划和其他服务的转诊帮助。

传统保健人员 (THW)。

THW 会帮助您解决有关您的健康护理和社会需求的问题。他们帮助您的医疗服务提供者与参与您护理的其他人士进行沟通。他们还会对接社区中可以为您提供帮助的人员和服务。

有几种不同的传统保健人员：

- **分娩陪产员：**（分娩）陪产员指在怀孕、分娩和产后期间向孕妇及其家人提供私人、非医疗支持的陪产人员。
- **社区保健人员：**了解您住所所在地的人员和社区的公共卫生工作者。他们可帮助您获得健康和社区服务。社区保健人员可帮助您开始健康生活。他们通常与您拥有相同的民族背景、使用相同的语言或拥有相似的生活经历。
- **个人健康指导员：**提供信息、工具和支持来帮助您根据自己的情况作出有关健康和福祉的最佳决定的人员。
- **同伴支持专家：**在精神健康、成瘾和恢复方面有生活经验的人员。或者，他们可能是接受精神健康或成瘾治疗的孩子的父母。他们为面临成瘾和精神健康问题的人员提供支持、鼓励和帮助。他们可以帮助您克服同样的困难。
- **同伴保健专家：**作为健康家庭团队的一员并为您和您的需求发声的人员。他们为社区中人们的整体健康提供支持，并可以帮助您从成瘾、精神健康或身体问题中恢复过来。
- **部落传统保健人员：**帮助部落或城市印第安人社区改善整体健康状况的人员。他们提供特定的部落习俗教育、咨询和支持。

THW 可以在很多方面帮助您，例如：

- 寻找新的医疗服务提供者。
- 接受所需的护理。
- 了解您的福利。
- 提供有关行为健康服务和支持的信息。

- 就您可以使用的社区资源提供建议。
- 从您的社区中找人沟通交流。

致电我们的 THW 联络人，详细了解 THW 以及如何使用他们的服务。

THW 联络人联系信息：

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

如果我们更改 THW 联络人的联系信息，您可以在我们的网站上找到最新信息：

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/wellness/traditional-health-workers.html。

额外服务

替代服务 (ILOS)

Trillium Community Health Plan 提供可替代 OHP 承保服务并具有医疗适当性的服务或环境。这些服务或环境称为“替代服务”(In Lieu of Services, ILOS)。当传统环境或服务不能满足我们会员的需求时，它们将作为有用选项提供给会员。Trillium Community Health Plan 提供以下 ILOS：

在替代环境中提供的同伴和合格精神健康助理恢复支持服务（作为行为健康治疗服务的替代）。此 ILOS 可能适用于需要社会心理康复服务的有行为健康问题的会员。

- 在替代环境中提供的同伴和合格精神健康助理恢复支持服务可能包括传统诊室或诊所环境之外的上门计划、基于社区的服务交付和基于社区的服务站点。
- ILOS 的示例：由经认证的同伴支持专家、同伴保健专家或合格精神健康助理提供的外展和交流服务，用于让会员参与其护理，并为增强健康管理、应对技能、独立生活技能以及帮助恢复提供持续支持。服务可能在评估和诊断之前或之后、在临床或社区环境中、在个人或团体就诊中提供，并且可能包括上门服务、护理过渡服务、特定文化的服务以及针对特定 OHP 人群的服务。

社区保健人员服务（作为传统环境中类似服务的替代）。此 ILOS 可能适用于需要预防性医学咨询和/或风险因素降低、技能培训和培养，或综合社区支持服务的会员。

- 在替代环境中提供或使用非传统计费方式的社区保健人员服务。
- ILOS 的示例：社区保健人员 (CHW) 在社区环境中为会员提供的护理系统协调服务，例如来自社会服务机构的住房或文化和语言适当服务，这些服务机构可能能够，也可能无法独立针对服务收费。旨在支持会员了解医疗保健系统、促进会员参加医疗和其他约诊、为护理团队/计划作出贡献、说明健康和医疗保健信息以及帮助了解需求和寻找服务的服务。

国家糖尿病预防计划 (National Diabetes Prevention Program)（作为国家糖尿病预防计划服务的替代）此 ILOS 可能适用于有罹患 2 型糖尿病风险的会员。

- 国家糖尿病预防计划在社区环境中提供，例如社区健身房或社区图书馆（在提供私人或在线服务的健康诊所环境之外）。

- ILOS 的示例：由疾病控制和预防中心 (Disease Control and Prevention, CDC) 认可的计划实施机构提供的国家糖尿病预防计划 (NDPP)。此 ILOS 支持没有计费基础设施但有资格成为 DPP 提供者的社区组织提供国家 DPP。

哺乳咨询（作为无法满足会员需求的传统哺乳咨询的替代）。此 ILOS 可能适用于需要哺乳咨询的产后人士及其宝宝，这些咨询传统上是在诊室或其他门诊环境中进行。

- 在替代环境中提供或使用非传统计费方式的哺乳咨询。
- ILOS 的示例：由注册护士、传统保健人员或接受过哺乳培训的陪产员（例如经认证的哺乳教育顾问或经认证的哺乳专家培训）在可能能够，也可能无法独立针对这些服务收费的社区环境中提供的咨询服务。

决定 ILOS 是否适合您是一项团队工作。我们与您的护理团队合作，以作出最佳选择。但是，选择权在您。您不必参加其中任何计划。如果会员接受的 ILOS 将终止，会员将提前 30 天收到通知。该通知将包括针对全部或部分被拒承保服务的申诉和上诉信息（如需详细了解申诉和上诉，请参见第 101 页）。如果您对上述任何福利或服务有任何疑问，请致电 877-600-5472（TTY：877-600-5473）。

健康相关服务

健康相关服务 (Health-Related Services, HRS) 是 Trillium Community Health Plan 提供的额外服务。HRS 有助于改善整体会员和社区健康及福祉。HRS 是面向会员的灵活服务以及面向会员和更广大社区的社区福利计划。Trillium Community Health Plan HRS 计划有助于最有效地利用资金来解决社会风险因素（如您的住所），从而改善社区福祉。如需详细了解健康相关服务，请访问 www.oregon.gov/oha/HPA/dsi-tc/Pages/Health-Related-Services.aspx。

灵活服务

灵活服务指对物品或服务的支持，以帮助会员变得或保持健康。Trillium Community Health Plan 提供以下灵活服务：

- 食品支持，例如杂货店送货、食品代金券或医疗定制膳食
- 短期住房支持，例如用于提供搬家费用支持的租赁押金、短期租金支持或公用事业安装费用
- 出院后恢复期间的临时住所或庇护所
- 支持健康行为的物品，例如运动鞋或衣物

- 用于访问远程医疗或健康应用的移动电话或设备
- 让您保持健康的其他物品，例如空调或空气过滤器

其他灵活服务的示例：

- 健康和健身计划/服务
- 接送服务或车辆燃料/维修
- 辅助设备、辅助器具、无障碍功能

如需详细了解 Trillium Community Health Plan 灵活服务，请访问

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

社区福利计划

社区福利计划是面向会员和更广大社区提供的服务和支持，以改善社区健康和福祉。

在 Trillium，健康公平对我们而言很重要。我们认为，每个人都应该有机会获得全面的健康护理。我们倾听当地社区会员的意见。我们发现他们的需求。我们与社区组织 (Community-Based Organization, CBO) 建立合作伙伴关系，以帮助满足这些需求。此举可能会将人们与身体健康护理联系起来，并可能为大家对接食品、住房和接送（乘车）服务资源。我们的部分社区福利计划包括：

- 支持食品储存室以及支持获取具有文化特色的食品
- 创造更安全的学习空间
- 投资用于重建当地社区中心的筹款项目
- 扩大 THW、CHW 和陪产员队伍

其他社区福利计划的示例包括：

- 家长教育和家庭支持课程
- 帮助家庭通过农贸市场获得新鲜水果和蔬菜的社区计划
- 积极交通改善计划，例如安全自行车道和人行道
- 支持培育环境的学校计划，以改善学生的社会情感健康和学术学习环境
- 针对教师和儿童特定社区组织的创伤知情实践培训

如何为您或家人获取健康相关服务

您可以与您的医疗服务提供者一起请求提供健康相关服务。您还可以致电 877-600-5472 联系客户服务部。要求他们以符合您需求的语言或格式向您寄送申请表。

批准或拒绝灵活服务请求的决定视具体情况作出。如果您的灵活服务请求被拒绝，您将收到一封信函。您不能针对被拒绝的灵活服务提出上诉，但您有权提出投诉。如需详细了解上诉和投诉，请参见第 [101](#) 页。

如果您有 OHP 并且在获得护理方面遇到问题，请联系 OHA 监察官计划。监察官是 OHP 会员的代言人，他们将尽最大努力帮助您。请发送电子邮件至

OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov 或通过 877-642-0450 留言。

在您的社区寻求支持和服务的另一个资源是 211 Info。请拨打 2-1-1 或访问 [211 Info](#) 网站寻求帮助。

口腔健康社区护理

我们很荣幸能够支持会员在社区环境中获得口腔健康服务。牙科计划可能会派遣持有特殊许可的牙科保健员进入学校、妇女、婴儿及儿童 (Women Infants Children, WIC) 计划、启蒙计划 (Head Start)、医疗诊室、长期护理机构和其他社区场所，以完成口腔健康评估。他们还会当场提供部分预防性服务（例如为学龄儿童提供涂氟、涂膜和窝沟封闭服务），并帮助人们了解如何保护牙齿。

在我们没有保健员的地方，我们会与其他组织合作。如果您的计划承保，则您在社区中获得的相关服务应该免费。如果您不确定，可以询问提供服务的人员，或致电会员服务部。

开放接待点

在 Oregon 州的大部分地区，我们与联邦认证健康中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC)、乡村社区健康中心 (Rural Community Health Center, RCHC)、印第安人医疗服务提供者 (Indian Health Care Provider, IHCP) 和印第安人健康服务 (Indian Health Service, IHS) 诊所签订了特殊协议。这些特殊协议让我们的会员能够在这些类型的设施中就诊，而无需通过分配才能前往设施，也无需转诊。

如果您想在其中一种设施中完成口腔健康护理，您可以致电该设施并询问他们是否作为“开放接待点”(Open Access Point) 与 Trillium Community Health Plan 合作。您也可以致电会员服务部，索取您所在地区的最新开放接待点列表。

护理免费接送服务

面向所有 Trillium Community Health Plan 会员的约诊免费接送服务。

如果您需要前往约诊的帮助，请致电 MTM 获取免费接送服务。您可以获得前往 Trillium Community Health Plan 承保的任何身体、牙科、药房或行为健康就诊的免费接送服务。

您或您的代表可以要求提供接送服务。我们可能会为您提供公共汽车票、出租车费用，或者让司机来接您。我们可能会向您、您的家人或朋友支付开车接送您的油费。此服务免费为您提供。

Trillium Community Health Plan 绝不会向您收取往返承保服务的接送服务费用。

安排接送服务。

致电 MTM，电话：877-583-1552，TTY 用户请拨打 711 服务时间：周一至周日上午 8:00 至下午 5:00。节假日休息：元旦、阵亡将士纪念日、独立日、劳动节、感恩节和圣诞节。

请在约诊日期前至少提前 2 个工作日致电安排接送服务。这将有助于确保我们能够满足您的接送服务需求。

如果在预定接送时间前不到两 (2) 天要求提供接送服务，承包商或其分包 NEMT 代理应向会员提供代理的电话号码，并且可以（但并非必须）向会员提供 NEMT 司机或 NEMT 提供者的姓名和电话号码。

您可以获得当天或次日接送服务。请致电 MTM。

您或您认识的人可以一次为多个约诊安排多次接送服务。您最多可以提前 90 天为未来的约诊安排接送服务。

致电时会发生什么。

MTM 呼叫中心工作人员可以使用您首选的语言和您可以理解的方式提供帮助。此帮助免费提供。

首次致电时，我们会介绍该计划并讨论您的接送服务需求。我们将询问您的身体情况以及您是否需要有人陪同。

当您致电安排接送服务时，我们会要求提供：

- 您的全名。
- 您的地址和电话号码。
- 您的出生日期。
- 您需要前往就诊的医生或诊所的名称。
- 约诊日期。
- 约诊时间。
- 约诊后的接送时间。
- 您是否需要服务人员帮助您。
- 任何其他特殊需求（如轮椅或服务性动物）。

我们将确认您是否加入 Trillium Community Health Plan，以及您的约诊是否针对承保的服务。您将在 24 小时内获得有关您的接送服务的更多信息。您将以您选择的方式（电话、电子邮件、传真）获得有关您的接送服务请求的信息。

上车和下车。

您将在约诊前获得接送服务公司或司机的姓名和电话号码。您的司机将在接送您之前至少提前 2 天与您联系，以确认细节。他们会在您预定的时间接您。请准时。如果您迟到，他们将在您预定的时间过去后等待 15 分钟。这意味着如果您的行程安排在上午 10:00，他们会等您到上午 10:15。

我们将在约诊开始前至少提前 15 分钟将您送达约诊地点。

- **当天首个约诊：**我们将在诊室开门前 15 分钟内将您送达。
- **当天最后一个约诊：**我们将在诊室关门后 15 分钟内接您，除非约诊预计不会在关门后 15 分钟内结束。

- **要求提供更多时间**：对于比这些时间更早或更晚的接送服务，您必须提出要求。您的代表、父母或监护人也可以询问我们。
- **如果您不确定接送时间，请致电我们**：如果您的返程没有预定的接送时间，请在准备好时致电我们。您的司机将在您致电后 1 小时内到达。

MTM 是一项共享乘车计划，沿途可能会接送其他乘客。如果您有多个约诊，您可能需要预约在同一天。这将帮助我们减少接送次数。

您可以要求朋友或家人开车送您前往约诊地点。他们可以获得驾车里程的费用报销（支付）。

您作为乘客的权利和责任：

您拥有以下权利：

- 获得安全可靠且满足您需求的接送服务。
- 受到尊重对待。
- 要求在与客户服务人员交谈时提供口译服务。
- 获得符合您需求的语言或格式的材料。
- 在接送要求遭到拒绝时收到书面通知。
- 对您的乘车体验提出投诉。
- 如果您认为要求提供接送服务被拒是不公平的，您可以提出上诉、申请举行听证会或要求两者。

您承担以下责任：

- 尊重司机和其他乘客。
- 尽早致电我们安排、更改或取消接送
- 按照法律规定使用安全带和其他安全设备（例如：儿童安全座椅）。
- 事先要求停靠任何额外地点，例如药房。

取消或更改您的接送。

如果您知道需要取消或重新安排接送，请至少在接送时间前 2 小时致电 MTM。

您可以致电 MTM [周一至周日，上午 8:00 至下午 5:00]。如果您在工作时间无法致电，请留言。

如果您有任何疑问或行程变更，请致电 MTM。

如果您失约。

“失约”是指您没有准时到达接送地点。您的司机会在预定的接送时间过后等待至少 15 分钟才会离开。如果您失约的次数过多，我们可能会限制您未来的接送服务。

限制接送服务意味着我们可能会限制您可使用的接送次数，限您只能使用一位司机，或要求您在每次接送前致电。

您的接送要求遭到拒绝。

您会接到一个电话，告知您的接送要求遭到拒绝。所有拒绝通知在发送给您之前都要经过两名工作人员的审查。如果您的接送要求遭到拒绝，我们将在作出决定后的 72 小时内向您邮寄一封拒绝通知函。通知中会说明拒绝的规则和原因。

如果您不同意拒绝决定，您可以向 Trillium Community Health Plan 提出上诉。自拒绝通知之日起，您有 60 天的时间申请上诉。如果上诉被驳回，您还有权申请举行州听证会。

如果相关医疗服务提供者属于我们的提供者网络，并且他们代表您要求提供接送服务，我们还会向您的医疗服务提供者致函。

您有权随时提出投诉或申诉。投诉或申诉的一些示例包括：

- 对车辆安全的担忧
- 服务质量
- 与司机和医疗服务提供者的互动（例如粗鲁）
- 未按安排提供所要求的接送服务
- 消费者权益

如需详细了解投诉、申诉、上诉和听证会，请参见第 [101](#) 页。

乘客指南

请从以下网址获取 MTM 乘客指南：www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/transportation.html。您或您的代表亦可致电客户服务部索取免费纸质指南副本，电话：877-600-5472。纸质副本将在 5 个工作日内寄出。纸质副本可以用您首选的语言和格式提供。

乘客指南包含更多信息，例如：

- 轮椅和行动帮助。
- 车辆安全。
- 司机职责和规则。
- 在紧急情况或恶劣天气下应该怎么做。
- 长途约诊。
- 食宿费用报销。

通过视频或电话获得护理。

远程医疗（也称为远距医疗和远程牙科）是一种让您无需前往诊所或诊室即可获得护理的方式。远程医疗意味着您可以通过电话或视频通话完成约诊。Trillium Community Health Plan 将承保远程医疗就诊。远程医疗让您能够通过以下方式向您的医疗服务者求诊：

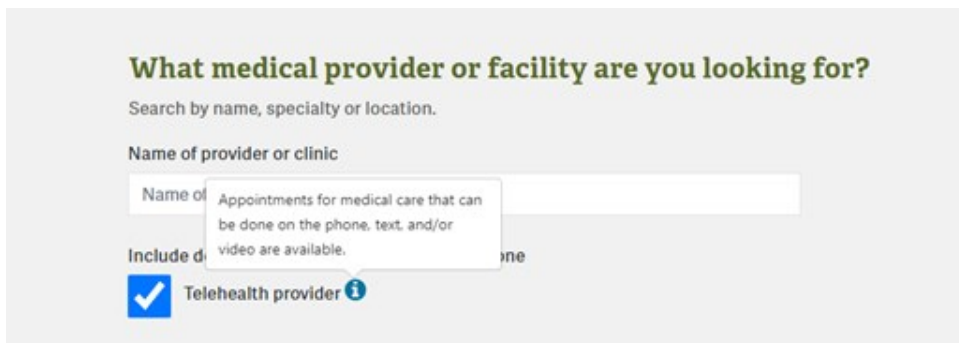
- 电话（音频）
- 智能手机（音频/视频）
- 平板电脑（音频/视频）
- 电脑（音频/视频）

上述就诊均免费。如果您无法使用互联网或视频，请与您的医疗服务提供者讨论适合您的方式。

如何找到远程医疗服务提供者。

并非所有医疗服务提供者都提供远程医疗服务。在您致电预约时，您应询问是否提供远程医疗服务。您也可以使用我们的 Find a Provider 搜索工具，网址为：www.TrilliumOHP.com

选中下图中显示的 telehealth provider（远程医疗服务提供者）复选框。此列表并不完整，因此您也可以致电您的医疗服务提供者询问其是否提供远程医疗服务。



What medical provider or facility are you looking for?
Search by name, specialty or location.

Name of provider or clinic

Name of provider or clinic: Appointments for medical care that can be done on the phone, text, and/or video are available.

Include d

Telehealth provider ⓘ

如果您在远程医疗就诊时遇到任何音频或视频问题，请务必与您的医疗服务提供者合作解决。

何时可以使用远程医疗。

使用远程医疗的 Trillium Community Health Plan 会员有权获得他们所需的身体、牙科和行为健康服务。

何时可以使用远程医疗的一些示例包括：

- 您的医疗服务提供者想在续配处方药之前为您看诊。
- 咨询服务。
- 当面就诊后跟进。
- 您有常规医疗问题。
- 您因生病被隔离或需要保持社交距离。
- 您不确定是否需要前往诊所或诊室。

不建议在紧急情况下使用远程医疗。如果您感觉生命处于危险之中，请拨打 911 或前往最近的急诊室。有关设有急诊室的医院列表，请参见第 [72](#) 页。

如果您不知道您的医疗服务提供者提供哪些远程医疗服务或选择，请致电询问他们。

远程医疗就诊是私密的。

您的医疗服务提供者提供的远程医疗服务是安全的。每个医疗服务提供者都有自己的远程医疗就诊系统，但每个系统都必须遵守法律。

如需详细了解隐私和 HIPAA，请参见第 [12](#) 页。

确保您在私人房间或者在其他他人无法窃听您与医疗服务提供者约诊的地方接听电话。

您拥有以下权利：

- 获得以您所需语言提供的远程医疗服务。
- 拥有尊重您的文化和语言需求的医疗服务提供者。
- 获得合格且经过认证的口译服务。请参见第 4 页了解更多信息。
- 获得当面就诊服务，不仅限于远程医疗就诊。
- 获得远程医疗所需的支持和工具。

与您的医疗服务提供者讨论远程医疗。您也可以致电客户服务部，电话：877-600-5472（TTY：877-600-5473）。我们的办公时间为周一至周五上午 8:00 至下午 5:00。

处方药。

如果您需要配取处方药，您可以前往 Trillium Community Health Plan 网络内的任何药房。您可以在我们的医疗服务提供者目录 (www.trilliumohp.com/find-a-provider.html) 中找到与我们合作的药房列表。

请携带您的 Trillium Community Health Plan ID 卡和 Oregon Health ID 卡前往药房。若没有这两种卡，您可能无法配取处方药。

承保的处方药。

Trillium Community Health Plan 承保的处方药列表位于：

www.trilliumohp.com/content/dam/centene/trillium/medicaid/pdfs/Trillium_OHP%20Formulary_Medicaid.pdf。如果您不确定您的药物是否在我們的列表上，请致电与我们核实。

如果您的处方需要预先批准，我们会在 24 小时内作出决定。如果我们需要更多信息才能作出决定，可能需要 72 小时。

您的医疗服务提供者开具的某些药物可能不在我们的列表上。您可以要求我们进行例外处理以承保该药物。如果您希望例外处理，请告诉您的医疗服务提供者。我们的 Trillium Community Health Plan 医生和药剂师将审查该例外情况以进行批准。

当请求遭到拒绝时，您会收到 Trillium Community Health Plan 的信函。该信函将附有上诉权利和上诉申请表，如果您不同意我们的决定，可以使用申请表提出上诉。

如有疑问，请致电 Trillium Community Health Plan 药房客户服务部，电话：877-600-5472 (TTY：844-600-5473)。

非处方 (OTC) 药物。

Trillium Community Health Plan 承保一些 OTC 药物。OTC 药物是指在任何商店或药房无需凭处方购买的药物，例如阿司匹林。若要让 Trillium Community Health Plan 支付此类药物费用，您需要医疗服务提供者开具的处方。领取 OTC 处方药时，请携带处方以及您的 Trillium Community Health Plan ID 卡和 Oregon Health ID 卡前往药房。

邮购药房

有些药物可以邮寄到您的家庭住址。这称为邮购药房。如果您难以前往药房取药，这对您来说可能是个不错的选择。Trillium Community Health Plan 会员可以致电 1-800-552-6694，使用邮购药房的邮寄处方药服务。若要了解更多信息并开始使用邮购药房，请致电 Trillium Community Health Plan 药房客户服务部，电话：877-600-5472 (TTY：877-600-5473)。

OHP 支付行为健康药物费用。

大多数用于治疗行为健康疾病的药物由 OHP 支付，而不是由 Trillium Community Health Plan 支付。药房会将您的处方药账单直接发送给 OHP。Trillium Community Health Plan 和您的医疗服务提供者将帮助您获得所需的行为健康药物。如有疑问，请咨询您的医疗服务提供者。您也可以致电 Trillium Community Health Plan 客户服务部，电话：877-600-5472。

拥有 Medicare 的会员的处方药保险。

Trillium Community Health Plan 和 OHP 不承保 Medicare D 部分承保的药物。

如果您符合 Medicare D 部分的资格但选择不参保，您将需要支付这些药物的费用。如果您拥有 D 部分保险，请在药房出示您的 Medicare ID 卡和您的 Trillium Community Health Plan ID 卡。

如果您的药物不在 Medicare D 部分承保范围内，您的药房可以向 Trillium Community Health Plan 开具账单，以确认该药物是否在 OHP 承保范围内。Trillium Community Health Plan 将支付所有其他承保服务的费用。

如需详细了解 Medicare 福利，请参见第 [89](#) 页。

我们不承保的服务。

OHP 或 Trillium Community Health Plan 并不承保所有医疗护理。当您需要护理时，请与您的初级保健提供者讨论选择。如果您选择接受不承保服务，您可能需要付费。医疗服务提供者诊室应该会告诉您治疗或服务是否在承保范围，也会告诉您费用是多少。

只有在您接受服务之前签署表明同意付款的表格，您才需要支付费用。该表格必须指明或描述服务，列出大致费用，并包括一份声明，说明 OHP 不承保该服务。如需详细了解账单，请参见第 [83](#) 页。

请务必先联系 Trillium Community Health Plan 客户服务部讨论承保范围。如果您收到账单，请立即联系 Trillium Community Health Plan 客户服务部。

一些不承保服务的示例包括：

- 针对可在家中自行治疗或自行恢复的病症（如感冒、轻微流感、鸡眼、老茧等）的一些治疗，例如非处方药物。
- 整容手术或仅为外貌而进行的治疗。
- 帮助您受孕的服务。
- 通常无效的治疗。
- 正畸，儿童腭裂治疗除外。

如果您对承保服务或不承保服务有任何疑问，请致电 Trillium Community Health Plan 客户服务部，电话：877-600-5472（TTY：711）。

医院。

我们与以下医院合作提供常规医院护理。您可以在任何医院获得紧急医疗护理。

Hillsboro

Tuality Community Hospital

335 South East Eighth Avenue, Hillsboro, OR 97123

(503) 681-1111 · 免费电话：无 · TTY：无

<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 · 免费电话：无 · TTY：无

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

Portland

Portland Adventist Medical Center

10123 Southeast Market Street, Portland, OR 97216

(855) 691-9890 · TTY：(503) 261-6610

www.adventisthealth.org/portland

Portland

Cedar Hills Hospital

10300 Southwest Eastridge Street, Portland, OR 97225

(503) 944-5000 · 免费电话：877-703-8880

<https://cedarhillshospital.com>

急症治疗护理。

急症问题是指需要立即治疗但未严重到需要立即前往急诊室的问题。这些急症问题可能是身体、行为或牙科问题。

您可以获得每周 7 天、每天 24 小时的急症治疗护理服务，无需预先批准。

急症治疗护理或紧急医疗无需转诊。有关急症治疗护理中心和免预约诊所的列表，请参见下文。

身体急症治疗护理。

一些身体急症治疗护理的示例包括：

- 出血不多但可能需要缝合的割伤。
- 轻微的手指和脚趾骨折和骨裂。
- 扭伤和拉伤。

如果您遇到急症问题，请致电您的 PCP。

无论白天、晚上、周末还是节假日，您可以随时致电。告诉 PCP 诊室您是 Trillium Community Health Plan 会员。您将在 30 分钟内收到回电。您将获得建议或转诊。如果您无法联系到您的 PCP 处理急症问题，或者如果您的 PCP 无法尽快为您看诊，请前往急症治疗护理中心或免预约诊所。您无需预约。请参见下面的急症治疗护理中心和免预约诊所的列表。

如需帮助，请致电 Trillium Community Health Plan 客户服务部，电话：877-600-5472
(TTY : 877-600-5473)。

如果您不知道您的问题是否属于急症问题，您仍可致电您的医疗服务提供者诊室，下班时间亦可致电。

您可能会获得电话应答服务。留言并说明您是 Trillium Community Health Plan 会员。您将在 60 分钟内收到回电以评估您的来电性质。您可能会获得建议或其他可致电地方的转诊。

您也可以拨打 24 小时护士咨询热线寻求帮助，电话：844-647-9667。

对于非急症治疗建议和约诊，请在工作时间致电。

Trillium Community Health Plan 服务区域的急症治疗护理中心和免预约诊所：

Forest Grove

OHSU Tuality Healthcare Urgent Care Forest Grove

1809 Maple St. Forest Grove, OR 97116

503) 369-6180 · 免费电话：无 · TTY：无

Gresham

Adventist Health Urgent Care Gresham Station

831 NW Council Dr. Gresham, OR 97030

(503) 665-8176 · 免费电话：无 · TTY：无

Hillsboro**Rose City Urgent Care and Family Practice**

6110 B N Lombard Hillsboro, OR 97123

(503) 894-9005 · 免费电话：无 · TTY：无

Hillsboro**Rose City Urgent Care and Family Practice**

9975 SW Frewing St. Hillsboro, OR 97123

(503) 894-9005 · 免费电话：无 · TTY：无

Hillsboro**Tuality Urgent Care**

7545 SE Tualatin Valley Hwy Hillsboro, OR 97123]

(503) 681-4223 · 免费电话：无 · TTY：无

Lake Oswego**AFC Urgent Care**

17437 Boones Ferry Rd.Lake Oswego, OR 97305

(503) 305-6262 · 免费电话：无 · TTY：无

Molalla**Molalla Urgent Care**

861 W. Main St., Molalla, OR 97038

(503) 829-7344 · 免费电话：无 · TTY：无

Portland**Adventist Health Urgent Care Parkrose**

1350 NE 122nd Ave. Portland, OR 97230

(503) 408-7008 · 免费电话：无 · TTY：无

Portland**Adventist Health Urgent Care Rockwood**

18750 SE Stark St. Portland, OR 97233

(503) 408-7008 · 免费电话：无 · TTY：无

Portland**AFC Urgent Care NE Portland**

7033 NE Sandy Blvd.Portland, OR 97213

(503) 305-6262 · 免费电话：无 · TTY：无

Portland**Pacific Crest Children's Urgent Care**

6924 NE Sandy Blvd.Portland, OR 97213

(503) 963-7963 · 免费电话：无 · TTY：无

Portland

Portland Urgent

4160 NE Sandy Blvd. Portland, OR 97212

(503) 249-9000 · 免费电话：无 · TTY：无

Portland

Rose City Urgent Care and Family Practice Gateway

135 NE 102nd Ave. Hillsboro, OR 97123

(503) 894-9005 · 免费电话：无 · TTY：无

Sandy

Adventist Health Urgent Care Sandy

17055 Ruben Ln. Sandy, OR 97055

(503) 668-8002 · 免费电话：无 · TTY：无

牙科急症护理。

一些牙科急症护理的示例包括：

- 牙痛。
- 牙齿破损或断裂。
- 牙冠或填充物掉落。

如果您遇到牙科急症问题，请致电您的 PCD。

如果您无法联系到您的 PCD 或者您没有 PCD，请致电牙科客户服务部：

Advantage Dental Services

客户服务部免费电话：1-866-268-9631 · TTY：711

Capitol Dental Care

客户服务部电话：1-503-585-5205 · 免费电话：1-800-525-6800

TTY：1-800-735-2900

Oregon Dental Service

客户服务部电话：1-503-243-2987 · 免费电话：1-800-342-0526

TTY：1-503-243-3958 或 1-800-466-6313

他们会根据您的情况帮助您找到牙科急症护理服务。如为牙科急症情况，您应该会在 2 周内得到约诊，如果您是孕妇，则会在 1 周内得到约诊。

紧急医疗护理

如果您需要救护车，请拨打 **911**，或者当您认为自己有危险，请前往急诊室。紧急医疗状况会危及您的生命，需要立即就医。紧急医疗状况可能是突然受伤或突发疾病。紧急医疗状况还会对您的身体造成伤害。如果您是孕妇，紧急医疗状况还会对您的宝宝造成伤害。

您可以获得每周 7 天、每天 24 小时的急症治疗和紧急医疗服务，无需预先批准。您无需转诊。

身体紧急医疗状况

身体紧急护理适用于您需要立即护理且您有生命危险的情况。

医疗紧急状况的一些示例包括：

- 骨折。
- 流血不止。
- 可能的心脏病发作。
- 失去意识。
- 癫痫。
- 剧痛。
- 呼吸困难。
- 过敏反应。

有关紧急医疗护理的更多信息：

- 在接受紧急医疗护理后 3 天内致电您的 PCP 或 Trillium Community Health Plan 客户服务部。
- 您有权使用美国境内的任何医院或其他机构。
- 美国境内的紧急医疗在承保范围内。墨西哥或加拿大境内的紧急医疗不在承保范围内。
- 紧急医疗护理提供稳定后（护理后）服务。护理后服务是指与紧急医疗状况相关的承保服务。这些服务在您病情稳定后提供给您，有助于维持您的稳定状态，有助于您的病情改善或恢复。

有关设有急诊室的医院列表，请参见第 [72](#) 页。

牙科紧急医疗状况

牙科紧急医疗状况是指您需要当天看牙医的情况。此护理服务每天 24 小时、每周 7 天提供。牙科紧急医疗状况可能需要立即治疗。一些示例包括：

- 牙齿被打掉。
- 口腔严重肿胀或感染。
- 严重牙痛。这意味着牙痛严重到让您无法入睡，或者即使您服用阿司匹林或泰诺等非处方药也无法止痛。

如有牙科紧急医疗状况，请致电您的 PCD。您将在 24 小时内得到看诊。有些诊所会设立急诊免预约时间。如果您无法联系到您的 PCD 或者您没有 PCD，请致电客户服务部，电话：877-600-5472。他们会帮助您找到牙科紧急护理服务。

如果这些方案您都无法使用，请拨打 911 或前往急诊室就诊。**如果您需要救护车接送，请拨打 911。**有关设有急诊室的医院列表，请参见第 [72](#) 页。

行为健康危机和紧急情况

行为健康紧急情况指您需要立即获得帮助以感觉安全或保障自身安全的情况。这种情况通常出现在您或他人有危险时。其中一个例子就是感觉失控。您可能会感觉自己的安全受到威胁，或者有伤害自己或他人的想法。

如果您有危险，请拨打 911 或前往急诊室。

- 行为健康紧急医疗服务不需要转诊或预先批准。Trillium Community Health Plan 在紧急情况发生后为会员提供危机帮助和服务。
- 行为健康服务提供者可以支持您获得改善和稳定精神健康的服务。在危机发生后，我们会尽力为您提供帮助和支持。

当地和 24 小时危机热线、免预约和随到随诊危机中心

您可以致电、发短信给 988 或通过 988 聊天。988 是自杀和危机生命热线，您可以每天 24 小时、每周 7 天获得经过培训的危机顾问提供的关爱和同情支持。

危机联系人：

David Romprey Oregon Warmline
800-698-2392

Teen Line Warmline
800-852-8336

Senior Loneliness Line
800-282-7035

Clackamas 县：

危机热线和精神健康急症免预约危机中心
11211 SE 82nd Ave, Suite O
Happy Valley, Oregon 97086
503-655-8585

Clackamas 成年人保护服务
971-673-6655

Multnomah 县：

危机热线和精神健康急症免预约危机中心
4212 SE Division St. Suite 100

Portland Oregon, 97206
800-716-9769
寄养护理危机响应和协调服务
503-575-3767

Multnomah 成年人保护服务
503-988-4450

Washington 县

危机热线
503-291-9111

Washington 成年人保护服务
971-673-5200

精神健康社区资源

NAMI-Clackamas 县 *提供西班牙语服务
503-344-5050

NAMI-Multnomah 县
503-228-5692

NAMI-Washington 县
503-356-6835

行为健康危机是指您需要迅速寻求帮助的情况。如果不加以治疗，这种情况可能会变成紧急情况。如果您遇到以下任一情况或者不确定是否处于危机之中，请拨打上述任一 **24 小时当地危机热线**，或拨打 **988**。我们希望帮助和支持您预防紧急情况。

如果您或家人出现行为健康紧急情况或危机，需要留意的事项示例如下：

- 考虑自杀。
- 听到告诉您要伤害自己或他人的声音。
- 伤害他人、动物或损害财产。
- 在学校、工作场所或与朋友或家人发生危险或极具破坏性的行为。

以下是 Trillium Community Health Plan 为支持社区稳定可以采取的一些措施：

- 危机热线，供会员在需要帮助时拨打
- 移动危机团队，关爱需要帮助的会员

- 免预约和随到随诊危机中心（见下文）
- 危机缓解（短期护理）
- 让人获得稳定的短期住所
- 稳定后服务和急症治疗护理服务。此护理服务每天 24 小时、每周 7 天提供。稳定后护理服务是指与医疗或行为健康紧急情况相关的承保服务，在紧急情况稳定后提供，旨在维持稳定或缓解病情。
- 每天 24 小时为接受强化居家行为健康治疗的会员提供危机响应服务。

如需详细了解行为健康服务，请参见第 [36](#) 页。

预防自杀

如果您患有精神疾病而不加以治疗，您可能会有自杀的危险。通过正确的治疗，您的生活会变得更好。

常见的自杀警示信号

如果您注意到自己或认识的人有任何自杀想法的迹象，请立即寻求帮助。至少 80% 有自杀想法的人想要获得帮助。您需要认真对待自杀警示信号。

以下是一些自杀警示信号：

- 谈论想死或自杀。
- 计划自杀的方式，比如买枪。
- 感到绝望或没有活下去的理由。
- 感觉陷入困境或处于难以忍受的痛苦之中。
- 谈论成为他人负担。
- 赠送珍贵的物品。
- 经常思考和谈论死亡问题。
- 饮酒过量或使用更多药物。
- 表现出焦虑或不安。
- 行为鲁莽。
- 退缩或感到孤立。
- 有极端情绪波动。

永远不要把自杀的想法或谈话当作秘密！

您还可以通过以下方式获得帮助：

- 拨打 988 — 一个三位数的全国电话号码，可直接接通 988 自杀和危机生命热线。通过致电或发短信给 988，您会联系到可以为您提供帮助的精神健康专家。
- 在线搜索您所在县的精神健康危机热线。他们可以提供筛查并帮助您获得所需的服务。有关其他危机热线的列表，请参见第 78 页或访问 www.TrilliumOHP.com。

紧急医疗状况发生后的跟进护理

发生紧急医疗状况后，您可能需要跟进护理。这包括您离开急诊室后需要的任何护理。跟进护理不属于紧急医疗护理。当您在州外时，OHP 不承保跟进护理。请致电您的初级保健提供者或牙医诊室安排任何跟进护理。

- 您必须从您的常规医疗服务提供者或常规牙医处获得跟进护理。您可以要求急诊医生致电您的医疗服务提供者来安排跟进护理。
- 在您获得急症治疗护理或紧急医疗护理后，尽快致电您的医疗服务提供者或牙医。告诉您的医疗服务提供者或牙医您接受治疗的地点和原因。
- 您的医疗服务提供者或牙医将管理您的跟进护理，并在您需要时安排约诊。

离家护理

州外计划护理

在以下情况下，Trillium Community Health Plan 将帮助您找到州外医疗服务提供者并支付承保服务费用：

- 您需要 Oregon 州没有的服务
- 或经济实惠的服务

离家紧急医疗护理

当您外出或离开 Trillium Community Health Plan 服务区域时，您可能需要紧急医疗护理。

请拨打 911 或前往任何急诊室。您无需取得预先批准即可接受紧急医疗服务。美国境内的紧急医疗服务在承保范围内，这包括行为健康和牙科紧急医疗状况。我们不承保美国境外（包括加拿大和墨西哥）的服务。

请勿支付紧急治疗护理费用。如果您支付了急诊室账单，Trillium Community Health Plan 不能向您偿付该费用。若要了解如果您收到账单该怎么办，请参见第 [83](#) 页。

如果您需要离家紧急医疗护理，请按照以下步骤操作

1. 当您到州外旅行时，确保随身携带 Oregon Health ID 卡和 Trillium Community Health Plan ID 卡。
2. 向医疗服务提供者出示您的 Trillium Community Health Plan ID 卡，并要求他们向 Trillium Community Health Plan 开具账单。
3. 在您确认医疗服务提供者会向 Trillium Community Health Plan 开具账单之前，不要签署任何文件。
4. 如果急诊室或医疗服务提供者的计费办公室需要验证您的保险或有任何问题，您可以要求他们联系 Trillium Community Health Plan。
5. 如果您需要离家非紧急医疗护理，请致电您的 PCP。

在紧急情况下，上述步骤并非总是可行。事先做好准备并了解在州外接受紧急治疗护理时应采取哪些步骤，可以解决您出门在外时的账单问题。这些步骤可能有助于防止您为 Trillium Community Health Plan 可以承保的服务付费。如果医疗服务提供者未向我们发送账单，Trillium Community Health Plan 将无法支付服务费用。

服务账单

OHP 会员不需要支付承保服务的账单。

当您首次预约医疗服务提供者看诊时，告诉诊室您已参保 Trillium Community Health Plan。还要告诉他们您是否有其他保险。这将帮助医疗服务提供者明确应向谁开具账单。前往所有医疗就诊时都要携带您的 ID 卡。

任何 Trillium Community Health Plan 网络内提供者或其工作人员都不能向会员开具账单，将会员的账单发送给催收机构，或对会员提起民事诉讼，以就会员无需向签约提供者付费的服务，向会员收取 Trillium Community Health Plan 欠付的任何款项。

不能因错过预约或过错向会员收费。

- 错过的预约不属于 OHP (Medicaid) 服务，不可向会员或 OHP 收费。
- 如果您的医疗服务提供者发送的文件不正确或没有获得批准，那么您不会收到账单。这称为医疗服务提供者过错。

会员不会收到差额费用或意外费用账单。

当医疗服务提供者对账单上的剩余金额开具账单时，这称为差额费用，也称为意外费用。该金额是实际计费金额与 Trillium Community Health Plan 所支付金额之间的差额。当您向网络外提供者求诊时，最常发生这种情况。会员不需要支付这些费用。

如有疑问，请致电客户服务部，电话：877-600-5472。有关意外费用的更多信息，请访问

<https://dfr.oregon.gov/Documents/Surprise-billing-consumers.pdf>。

如果您的医疗服务提供者向您发送账单，请勿支付。

立即致电 Trillium Community Health Plan 寻求帮助，电话：877-600-5472 (TTY : 711) 。

您也可以致电医疗服务提供者的计费办公室，确保他们知道您拥有 OHP 。

您可能需要支付某些服务的费用。

通常，您在参保 Trillium Community Health Plan 后无需支付任何医疗费用。但有时您确实需要付费。

如果出现以下情况，您必须向医疗服务提供者支付费用：

- 您在 **Oregon** 州以外接受常规护理。您在 Oregon 州以外接受非急症治疗护理或非紧急医疗护理服务。
- 您没有告诉医疗服务提供者您拥有 **OHP**。在医疗服务提供者提供服务时或之后，您没有向其告知您拥有 Trillium Community Health Plan、其他保险，或者提供的姓名与 Trillium Community Health Plan ID 上的姓名不一致，因此医疗服务提供者无法向

Trillium Community Health Plan 开具账单。医疗服务提供者在提供服务时以及开具账单或收款之前，必须验证您的 Trillium Community Health Plan 资格。他们必须在向您开具账单之前尝试获取保险信息。

- **您继续接受遭拒的服务。** 您或您的代表要求在上訴和有爭議的案件聽證過程中繼續獲取福利，但最終裁決對您不利。您必須支付自行動通知或上訴決議通知生效之日起遭拒的服務所產生的任何費用。
- **您因事故獲得服務費用賠償。** 如果第三方付款人（例如汽車保險）向您發送了支票以支付您從醫療服務提供者處獲得的服務費用，而您沒有使用這些支票向提供者付款。
- **我們不與該醫療服務提供者合作。** 當您選擇向非 Trillium Community Health Plan 網絡內提供者求診時，您可能需要支付服務費用。在您向非 Trillium Community Health Plan 網絡內提供者求診之前，您應致電客戶服務部或與您的 PCP 合作，可能需要事先批准，或者網絡內可能有可以滿足您需求的醫療服務提供者。
- **您選擇接受不承保的服務。** 當您選擇接受醫療服務提供者告知不在 Trillium Community Health Plan 承保範圍內的服務時，您必須支付費用。在這種情況下：
 - 該服務不在您的計劃的承保範圍內。
 - 在您接受服務之前，您需要簽署一份有效的付款協議書。請在下文了解有關該協議書的更多信息。

您可能需要簽署付款協議書。

當您需要 Trillium Community Health Plan 或 OHP 不承保的服務時，需使用付款協議書。該協議書也稱為弃权書。您可以在以下網址查看該協議書：<https://bit.ly/OHPwaiver>。

若要使付款協議書有效，必須滿足以下條件：

- 協議書必須包含服務的估算費用。此金額必須與賬單上的金額相同。
- 在您簽署協議書之日起 30 天內安排服務。
- 協議書聲明 OHP 不承保該服務。
- 協議書聲明您同意自行支付賬單。

- 您要求私人支付承保服务费用。如果您选择这样做，若医疗服务提供者事先告知您以下信息，他们可能会向您开具账单：
 - 服务在承保范围内，并且 Trillium Community Health Plan 会全额支付承保服务费用。
 - 估算费用（包括所有相关费用），即 Trillium Community Health Plan 需为服务支付的金额。医疗服务提供者向您收取的费用金额不能超过 Trillium Community Health Plan 需支付的金额；以及
 - 您在知情的情况下自愿同意支付承保服务费用。
- 医疗服务提供者提供书面文件，并由您或您的代表签署，证明他们向您提供了上述信息，并且：
 - 他们给您机会提出问题，了解更多信息以及咨询您的个案工作人员或代表。
 - 您同意私人支付费用。您或您的代表签署包含所有私人支付信息的协议。
 - 医疗服务提供者必须向您提供一份已签署协议的副本。医疗服务提供者不能就协议中列出的承保服务向 Trillium Community Health Plan 申请理赔。

离家或州外紧急医疗护理账单

由于一些网络外紧急医疗服务提供者不熟悉 Oregon 州的 OHP (Medicaid) 规定，他们可能会向您开具账单。如果您收到账单，请联系 Trillium Community Health Plan 客户服务部。如果您收到的计费有误，我们可能有资源可以帮助您。

如果您收到州外医疗服务提供者开具的任何账单，请立即致电我们。一些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，就更难解决问题。一旦您收到账单：

- 不要忽视医疗账单。
- 尽快联系 Trillium Community Health Plan 客户服务部，电话：877-600-5472
(TTY : 877-600-5473)。服务时间：周一至周五上午 8:00 至下午 5:00。

- 如果您收法庭文件，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) 寻求免费的法律建议。如果您在参保 OHP 期间遭到计费错误，有一些消费者法律可以帮助您。
- 如果您因为 Trillium Community Health Plan 拒绝您的理赔而收到账单，请联系客户服务部。如需详细了解理赔遭拒、您的权利以及如果您不同意我们的决定该怎么做，请参见第 87 页。

有关支付服务费用和账单的重要提示。

- 我们强烈建议您在同意向医疗服务提供者支付费用之前致电客户服务部。
- 如果您的医疗服务提供者要求您支付共付额，请不要支付！让诊室工作人员致电 Trillium Community Health Plan。
- Trillium Community Health Plan 根据“健康服务优先级列表”（参见第 29 页）支付所有承保服务费用。
- 有关 OHP 福利和 Trillium Community Health Plan（还承保个案管理和护理协调）承保的福利和服务的简要列表，请参见第 49 页。如果您对承保范围有任何疑问，可以询问您的 PCP 或致电 Trillium Community Health Plan 客户服务部。
- 任何 Trillium Community Health Plan 网络内提供者或其工作人员都不能向会员开具账单，将会员的账单发送给催收机构，或对会员提起民事诉讼，以就会员无需付费的服务，向会员收取 Trillium Community Health Plan 欠付的任何款项。
- 会员前往承保的约诊时，绝不会被收取接送费用。请参见第 62 页。会员可以要求获得驾车前往承保就诊的费用报销，或要求获得公交卡以乘坐公交车前往承保就诊。

- 避免被收费的保护通常仅适用于医疗服务提供者知道或应该知道您拥有 OHP 的情况。此外，这些保护仅适用于与 OHP 合作的医疗服务提供者（但大多数医疗服务提供者都会这样做）。
- 有时，您的医疗服务提供者填写文件时可能出现错误。发生这种情况时，他们可能得不到付款。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。医疗服务提供者会划销该笔费用。
- 如果 Trillium Community Health Plan 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。请参见第 [101](#) 页。
- 如果 Trillium Community Health Plan 终止，您无需支付我们所承保或提供服务的费用。

拥有 OHP 和 Medicare 的会员。

有些人同时拥有 OHP (Medicaid) 和 Medicare。OHP 承保一些 Medicare 不承保的服务。如果您同时拥有两种保险，Medicare 会是您的主要健康保险。OHP 可以支付一些费用，例如 Medicare 不承保的药物费用。

如果您同时拥有两种保险，您无需支付：

- 共付额
- 自付额或
- Medicare 服务的共同保险费用，这些费用由 OHP 承保。

您可能需要支付某些处方药费用的共付额。

如果您选择向网络外提供者求诊，有时您可能需要支付自付额、共同保险或共付额。请联系您当地的老年人和残疾人服务 (Aging and People with Disabilities, APD) 办公室或地区老年人服务 (Area Agency on Aging, AAA) 办公室。他们将帮助您详细了解如何使用您的福利。致电 855-673-2372 联系老年人和残疾人资源联系中心 (Aging and Disability Resource Connection, ADRC)，以获取您当地的 APD 或 AAA 办公室电话号码。

致电客户服务部以详细了解 Medicare 和 OHP (Medicaid) 支付哪些福利，或寻求帮助查找医疗服务提供者并了解如何获得服务。

医疗服务提供者会向您的 Medicare 和 Trillium Community Health Plan 开具账单。

Trillium Community Health Plan 与 Medicare 合作并签订了协议，所有理赔将送交我们，我们才会支付。

- 向医疗服务提供者提供您的 OHP ID 编号，并告诉他们您获 Trillium Community Health Plan 承保。如果他们仍然说您应支付费用，请致电客户服务部，电话：877-600-5472 (TTY：877-600-5473)。我们可以帮助您。
- 如需详细了解医疗服务提供者可以向您发送账单的几种情况，请参见第 [83](#) 页。

拥有 Medicare 的会员可以随时更换或退出他们用于接受身体护理的 CCO。但是，拥有 Medicare 的会员必须通过 CCO 获得牙科和行为健康护理。

更换 CCO 和转换护理

如果您的理由获得批准，您有权更换 CCO 或退出 CCO。

如果您没有 CCO，您的 OHP 则为按服务付费或开放承保卡。之所以被称为“按服务付费”，是因为州政府为医疗服务提供者提供的每项服务支付费用。按服务付费会员可获得与 CCO 会员相同类型的身体、牙科和行为医疗保健福利。

您何时可以更换或退出 CCO。

您拥有的 CCO 取决于您的居住地。有些地区会有多个 CCO。在这些地区，您何时可以更换 CCO 是有规定的。您可以选择在以下时期更换或退保（退出）：

- 发生以下情况后 30 天内：
 - 您不想继续使用之前参保的计划，或
 - 您要求参保某项计划，但州政府将您纳入另一项计划。
- 在您加入 CCO 后的前 90 天内，或
 - 如果州政府在您的保险开始日期之后向您发送一封承保范围说明信函，声明您是 CCO 的会员，那么您在该信函日期之后有 90 天的时间。
- 在您参保同一 CCO 的 6 个月之后。
- 在您续保 OHP 时。
- 如果您失去 OHP 的时间不到 2 个月，重新参保了 CCO，并且在您续保 OHP 时错过了选择 CCO 的机会。
- 当 CCO 被暂停增加新会员时。
- 如果上述选项不适用，至少每 12 个月可以更换一次。

如果发生以下任一情况，您可以随时更换或退出：

- CCO 对您需要的服务持有道德或宗教上的反对意见。
- 您有医疗理由。网络内没有相关服务，并且您的医疗服务提供者表示单独接受服务将意味着不必要的风险。示例：同时进行剖腹产和输卵管结扎术。

- 其他原因包括但不限于护理不善、无法获得承保服务或无法获得在您的特定医疗保健需求方面有丰富经验的网络内提供者。
- 您搬离服务区域。
 - 如果您搬到您的 CCO 不提供服务的地区，您可以在将搬迁一事告知 OHP 后立即更改计划。请致电 OHP，电话：800-699-9075，或使用您的 ONE.Oregon.gov 在线帐户。
- 如果您失去 OHP 的时间不到 2 个月，重新参保了 CCO，并且在您续保 OHP 时错过了选择 CCO 的机会。
- 未以您的首选语言提供服务。
- 未以符合您文化的方式提供服务；或
- 您面临缺乏持续护理的风险。

有些人可以随时要求更换或退出 CCO。这些会员包括：

- 拥有 Medicare 和 OHP (Medicaid) 的会员可以随时更换或退出他们用于接受身体护理的 CCO。但是，拥有 Medicare 的会员必须通过 CCO 获得牙科和行为健康护理。
- 有印第安遗产证明且希望在其他地方接受护理的美洲印第安人和阿拉斯加原住民。他们可以从印第安健康服务机构、部落卫生所/计划或城市诊所和 OHP 按服务付费机构获得护理。

您可以通过电话或书面形式询问这些选择。请致电 OHP 客户服务部，电话：800-273-0557，或发送电子邮件至 Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov。

如何更换或退出您的 CCO

需要考虑的事项： Trillium Community Health Plan 希望确保您获得最好的护理。

Trillium Community Health Plan 可以为您提供一些 FFS 或开放承保卡无法提供的服务。

如果您无法获得适当的护理，在退出 Trillium Community Health Plan 之前，请先给我们一次机会，我们将尽力为您提供帮助。

如果您仍要退出，您的服务区域内必须有另一项可用的 CCO 可供您转换计划。

如果您想更换或退出您的 **CCO**，请告诉 **OHP**。您和/或您的代表可以致电 OHP 客户服务部，电话：800-699-9075 或 800-273-0557 (TTY：711)，服务时间为周一至周五上午 8 点至下午 5 点 (太平洋时间)。您也可以使用您的 [ONE.Oregon.gov](https://www.ONE.Oregon.gov) 在线帐户或发送电子邮件至 Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov。

在您更换 CCO 期间，您仍然可以获得护理。请参见第 [93](#) 页了解更多信息。

Trillium Community Health Plan 可以出于某些原因要求您退出计划。

如果您出现以下情况，Trillium Community Health Plan 可要求 OHA 将您从我们的计划中除名：

- 对我们的工作人员或医疗服务提供者有辱骂、不配合或破坏性行为。除非该行为是由于您特殊的医疗需求或残障所引起的。
- 实施欺诈或其他违法行为，例如让他人使用您的医疗保健福利、更改处方、盗窃或其他犯罪行为。
- 具有暴力倾向或威胁使用暴力。这可能是针对医疗服务提供者、其工作人员、其他患者或 Trillium Community Health Plan 工作人员。暴力行为或威胁严重损害 Trillium Community Health Plan 向您或其他会员提供服务的能力。

我们不得不请求州政府 (Oregon 健康管理局) 审查并批准将您从我们的计划中除名。如果 CCO 要求将您退保 (除名) 已获批准，您会收到一封信。如果您对退保流程不满意或不同意该决定，您可以提出投诉。如需了解如何提出投诉或提出上诉，请参见第 [101](#) 页。

Trillium Community Health Plan 不能因以下相关原因 (但不限于) 要求将您从我们的计划中除名：

- 您的健康状况恶化。
- 您不使用服务。
- 您使用许多服务。

- 您即将使用服务或被安置在护理机构（如长期护理机构或精神病住院治疗机构）
- 存在可能具有破坏性或不配合的特殊需求行为。
- 您的受保护类别、病症或病史意味着您在日后可能需要许多服务或昂贵的服务。
- 您有身体、智力、发育或精神障碍。
- 您由 Oregon 州公众服务部 (Oregon Department of Human Services, ODHS) 儿童福利计划监护。
- 您提出投诉、不同意决定、提出上诉或申请举行听证会。
- 您就自身护理作出的决定未得到 Trillium Community Health Plan 的同意。

有关您可能遭到退保的其他原因、临时参保例外处理或参保豁免的更多信息或问题，请致电 Trillium Community Health Plan，电话：877-600-5472，或致电 OHP 客户服务部，电话：800-273-0557。

在您需要续保 OHP 之前至少 60 天，您会收到一封阐明您退保权利的信函。

您更换或退出 CCO 期间的护理。

一些更换计划的会员即使不在网络内，仍然可以获得相同的服务、处方药保险以及向相同的医疗服务提供者求诊。这意味着，当您更换 CCO 或从 OHP 按服务付费转换为 CCO 时，护理不会改变。这有时称为“护理过渡”。

如果您有严重的健康问题，您的新旧计划必须协同工作才能确保您获得所需的护理和服务。

谁可以在更换计划期间获得相同的护理？

此帮助适用于有严重健康问题、需要住院治疗或住院精神健康护理的会员。以下是可以获得此帮助的一些示例列表：

- 需要晚期肾病护理的会员。
- 病重的儿童。
- 参与乳腺癌和宫颈癌治疗计划的会员。

- 因 HIV/艾滋病获得护理助理帮助的会员。
- 接受过移植手术的会员。
- 怀孕或刚分娩的会员。
- 接受癌症治疗的会员。
- 因得不到持续服务而可能会对他们的健康造成严重损害或者面临需要住院或机构护理风险的任何会员。

这种护理持续的时限为：

- 对于同时拥有 Medicare 和 OHP (Medicaid) 的会员，为 90 天。
- 对于其他会员，以较短时限为准：
 - 身体和口腔健康护理 30 天，行为健康护理 60 天，或
 - 直到会员的新 PCP 审查他们的护理计划为止。

Trillium Community Health Plan 将确保在更改计划期间需要相同护理的会员获得以下福利：

- 持续获得护理和前往护理场所的接送服务。
- 即使他们不在 Trillium Community Health Plan 网络内，仍允许接受其医疗服务提供者提供的服务，直至发生以下情况之一：
 - 已完成最低程度或批准的处方疗程，或
 - 审查服务提供者认定护理不再具有医疗必需性。如果护理由专科医生提供，则治疗计划将由合格的医疗服务提供者进行审查。
- 某些类型的护理将持续到当前的医疗服务提供者完成为止。这些类型的护理包括：
 - 怀孕/分娩前后（产前和产后）护理。
 - 移植服务，直至移植后第一年。
 - 疗程中的放疗或化疗（癌症治疗）。
 - 规定最少疗程且超过上述护理过渡时限的用药。

您可以获得一份 Trillium Community Health Plan 护理协调政策副本，请致电联系客户服务部索取，电话：877-600-5472。您也可在我们的网站上获取：www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/care-coordination-and-case-management.html。如有疑问，请致电客户服务部。

临终决定。

预立医疗指示。

所有成年人都有权就他们的护理作出决定。这包括接受和拒绝治疗的权利。疾病或受伤可能让您无法告诉医生、家人或代表您希望接受的护理。Oregon 州法律允许您在需要这种护理之前，提前表达您的愿望、信仰和目标。您使用的表格称为**预立医疗指示**。

预立医疗指示允许您：

- 在您无法表达自己意愿的情况下，告知您在医疗护理方面的价值观、信仰、目标和意愿。
- 在您不能自行做出医疗护理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。
- 使您有权拒绝或接受药物治疗或手术，并有权就您的医疗护理作出决定。

如何获得有关预立医疗指示的更多信息。

我们可以免费给您一本预立医疗指示手册。它称为“作出医疗护理决定”。致电我们即可了解更多信息，索取手册副本和预立医疗指示表。请致电 Trillium Community Health Plan 客户服务部，电话：877-600-5472。Trillium Community Health Plan 也提供上述资料。

若要下载预立医疗指示表，请访问：www.oregon.gov/oha/ph/about/pages/adac-forms.aspx

您也可以通过致电 Oregon Health Decisions 来详细了解预立医疗指示，电话：**503-692-0894** 或 **800-422-4805** (TTY 用户请致电 711)。服务时间：周一至周四上午 9 点至下午 3 点 (太平洋时间)。

若要获取 Trillium Community Health Plan 关于预立医疗指示的政策和程序的更多信息，请访问 www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/Advance_Directive.html

有关预立医疗指示的其他实用信息

- 填写预立医疗指示是您的选择。如果您选择不填写和签署预立医疗指示，您的承保或获得护理的机会仍将保持不变。
- 如果您决定不填写和签署预立医疗指示，您不会受到 Trillium Community Health Plan 的区别对待。

- 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。
- Trillium Community Health Plan 将尊重您在已填写并签署的预立医疗指示中列出的任何选择。

如果 Trillium Community Health Plan 没有遵循预立医疗指示要求，如何进行投诉。

如果您的医疗服务提供者没有按照您在预立医疗指示中的要求行事，您可以向卫生许可办公室 (Health Licensing Office) 投诉。

卫生许可办公室

503-370-9216 (TTY 用户请致电 711) 。

服务时间：周一至周五上午 8 点至下午 5 点 (太平洋时间)

邮寄投诉信至：

1430 Tandem Ave NE, Suite 180
Salem, OR 97301

电子邮箱：hlo.info@odhsosha.oregon.gov

请致电 Trillium Community Health Plan 客户服务部索取投诉表的纸质副本，电话：877-600-5472 (TTY : 711) 。

您可以在以下网址找到投诉表并了解更多信息：www.oregon.gov/oha/PH/HLO/Pages/File-Complaint.aspx。

如何取消预立医疗指示。

若要取消，请要回预立医疗指示副本并将其撕毁。您也可以在大字写上“已取消”，签名并注明日期。如有疑问或如需了解更多信息，请联系 Oregon Health Decisions，电话：800-422-4805 或 503-692-0894 (TTY : 711) 。

POLST 与预立医疗指示之间有何区别？

便携式维持生命治疗医嘱 (POLST) POLST 是一种医疗表格，您可以使用它来确保医疗服务提供者遵循您的临终治疗意愿。您绝非必须填写 POLST，但如果您患有严重疾病或出于其他原因不想接受所有类型的医疗，您可以详细了解此表格。POLST 与预立医疗指示不同：

| | 预立医疗指示 | POLST |
|-------------------------|---------------|--------------------|
| 它是什么？ | 法律文件 | 医疗指示 |
| 谁可以使用？ | 所有年满 18 岁的成年人 | 任何年龄段的严重疾病患者 |
| 我的医疗服务提供者是否 需要批准/签署？ | 不需要医疗服务提供者批准 | 需要医疗服务提供者签署和 批准 |
| 什么时候使用？ | 未来的护理或状况 | 目前的护理和状况 |

若要了解更多信息，请访问：<https://oregonpolst.org/>

发送电子邮件至：polst@ohsu.edu，或致电 Oregon POLST，电话：503-494-3965。

精神健康治疗声明。

Oregon 州有一份可供您写下精神医疗保健意愿的表格。该表格称为精神健康治疗声明。该表格适合在您出现精神健康危机或者您无法就自己的精神健康治疗作出决定时使用。在没有出现危机的时期并且能够理解和决定自己的护理时，您可以选择填写此表格。

此表格对我有什么用？

此表格说明您在无法自行作出护理决定时希望接受哪种护理。只有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。

声明表的有效期仅为 3 年。如果您在这 3 年期间变得无法作出决定，您的表格将生效。它会一直有效，直到您能够再次作出决定为止。当您可以选择您的护理时，您可以取消您的声明。您必须将您的声明表交给您的 PCP 和您指定代您作决定的人。

若要了解有关精神健康治疗声明的更多信息，请访问 Oregon 州的网站：
https://aix-xweb1p.state.or.us/es_xweb/DHSforms/Served/le9550.pdf

如果您的医疗服务提供者没有遵循您在声明表中的意愿，您可以提出投诉。可在以下网址获得投诉表：www.healthoregon.org/hcrqi。请将您的投诉信邮寄至：

Health Facility Licensing and Certification Program

800 NE Oregon Street, Suite 465

Portland, OR 97232

电子邮箱：mailbox.hclc@odhsoha.oregon.gov

传真：(971) 673-0556

报告欺诈、浪费和滥用行为。

我们是一项社区健康计划，我们希望确保医疗资金用于帮助我们的会员保持健康。

为了做到这一点，我们需要您的帮助。

如果您认为发生了欺诈、浪费或滥用行为，请尽快报告。您可以匿名报告。吹哨人保护法保护报告欺诈、浪费和滥用行为的人。如果您报告这些行为，您不会失去保险。骚扰、威胁或歧视报告欺诈、浪费或滥用行为的人是违法的。

Medicaid 欺诈是违法的，Trillium Community Health Plan 对此非常重视。

医疗服务提供者欺诈、浪费和滥用的一些示例包括：

- 医疗服务提供者向您收取 Trillium Community Health Plan 承保的服务费用
- 医疗服务提供者为您未接受的服务开具账单
- 医疗服务提供者根据您的健康状况向您提供不需要的服务

会员欺诈、浪费和滥用的一些示例包括：

- 去多位医生处获取已经开具的药物处方
- 冒用他人身份领取福利

如何报告欺诈、浪费和滥用行为。

您可以通过以下几种方式报告欺诈、浪费和滥用行为：

致电、传真、在线提交消息或直接写信给 Trillium Community Health Plan。我们向下列州机构报告医疗服务提供者或会员实施的所有可疑欺诈、浪费和滥用行为。

拨打我们的热线：877-600-5472

传真：844-805-3991

提交安全消息：www.trilliumohp.com/login.html

写信至：Trillium Community Health Plan

PO Box 11740

Eugene, OR 97440-3940

或

通过致电、传真或写信至以下地址报告会员欺诈、浪费和滥用行为：

DHS Fraud Investigation Unit

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

热线：1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

传真：503-373-1525 Attn:热线

网址：www.oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx。

或（特定于医疗服务提供者）

OHA Office of Program Integrity

3406 Cherry Avenue NE

Salem, OR 97303-4924

热线：1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

传真：503-378-2577

网址：www.oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx。

或

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

在线报告客户和医疗服务提供者欺诈行为：www.oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx

Trillium Community Health Plan 致力于防止欺诈、浪费和滥用行为。我们将遵守所有相关法律，包括州《虚假申报法》和联邦《虚假申报法》。

投诉、申诉、上诉和公平听证会

Trillium Community Health Plan 确保所有会员都可以使用申诉系统（投诉、申诉、上诉和听证会）。我们尽力让会员能够轻松提出投诉、申诉或上诉，并获取有关如何向 Oregon 健康管理局申请听证会的信息。

如果您需要投诉、申诉、上诉和/或听证会流程任一环节的帮助，请告诉我们。我们还可以为您提供有关我们如何处理投诉/申诉和上诉的更多信息。我们还提供通知模板副本。如果您需要帮助或想要了解手册中未涉及的更多信息，请通过以下方式联系我们：

- 电话：541-214-3948
- 致电我们的申诉协调员，电话：877-600-5472，TTY：877-600-5473
- 传真：844-805-3991
- 写信：Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940
- 电子邮箱：Grievances@TrilliumCHP.com
- 网站：www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

您可以提出投诉

- **投诉**是指让我们知道您不满意。
- **异议**是指您不同意 Trillium Community Health Plan 或医疗服务提供者的决定。
- **申诉**是指您对 Trillium Community Health Plan、您的医疗保健服务或您的医疗服务提供者不满意时可以提出的投诉。异议也是申诉的一种。

为方便起见，OHP 也使用**投诉**一词来表示申诉和异议。

如果您对您的护理的任何部分不满意，您有权提出投诉。我们将尽力做得更好。您可致电客户服务部，电话：877-600-5472，TTY：877-600-5473。您也可以向 OHA 或监察官提出投诉。您可以拨打 1-800-273-0557 联系 OHA，或拨打 1-877-642-0450 联系监察官。

或

写信至：

Trillium Community Health Plan

PO Box 11756

Eugene, OR, 97440

电子邮箱：grievances@Trilliumchp.com

传真：844-850-4861

您还可以在以下网址找到投诉表：www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/formembers/member-satisfaction.html

您可以就除服务或福利遭拒之外的任何问题随时提出口头或书面投诉。如果您向 OHA 提出投诉，投诉将转给 Trillium Community Health Plan。

您可提出投诉的原因示例包括：

- 预约或接受接送服务时遇到问题
- 在您居住地附近寻找医疗服务提供者遇到问题
- 感觉没有得到医疗服务提供者、提供者工作人员、司机或 Trillium Community Health Plan 的尊重或理解
- 提供的护理让您不确定，但仍然接受了
- 您不同意支付服务账单
- 对于 Trillium Community Health Plan 的延期作出批准决定有异议
- 司机或车辆安全
- 您接受的的服务的质量

在得到您的书面许可后，您的代表或医疗服务提供者可以代表您提出投诉。

我们将调查您的投诉，并尽快告知您可以采取哪些措施来满足您的健康需求。我们会在收到您投诉后的 5 个工作日内完成上述工作。

如果我们需要延期，我们会在 5 个工作日内寄给您一封信函。我们会告诉您我们需要延期的原因。我们只会在符合您最大利益的情况下请求延期。所有信函都会用您的首选语言书写。我们将在收到投诉后的 30 天内寄给您一封信函，解释我们将如何处理投诉。

如果您对 we 处理投诉的方式不满意，您可以致电 OHP 客户服务部，电话：1-800-273-0557；或者，请联系 OHA 监察官计划。监察官是 OHP 会员的代言人，他们将尽最大努力帮助您。请发送电子邮件给 OHA，电子邮箱：OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov；或致电 877-642-0450 留言。

在您的社区寻求支持和服务的另一个资源是 211 Info。请拨打 2-1-1 或访问 www.211info.org 网站寻求帮助。

Trillium Community Health Plan、其承包商、分包商和计划内提供者不能：

- 阻止会员使用投诉和上诉系统流程的任何环节，或对要求加急结果或支持会员上诉的医疗服务提供者采取惩罚措施。
- 鼓励会员撤回已经提交的投诉、申诉或听证会申请；或
- 将提交或处理的投诉、申诉或听证结果作为反击会员或要求会员退保的理由。

您可以要求我们更改我们所作的决定。

这称为上诉。

如果我们拒绝、终止或减少医疗、牙科或行为健康服务，我们会寄给您一封拒绝通知函，告知我们的决定。此拒绝通知函也称为福利不利裁决通知 (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD)。我们也会让您的医疗服务提供者知道我们的决定。

如果您不同意我们的决定，您有权要求我们更改。这称为上诉，因为您是在对我们的决定提出上诉。

如果您不同意我们的决定，请按照以下步骤操作

第 1 步 提出上诉。

您必须在拒绝通知函 (NOABD) 发出之日起 60 天内提出上诉。

请致电 877-600-5472 (TTY : 877-600-5473) 或使用“申请审查医疗护理决定”表提出上诉。该表格随拒绝通知函一起邮寄。您也可以在以下网址找到该表格：www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/formembers/handbooks-forms.html。

您可以将该表格邮寄至：

Trillium Community Health Plan
PO Box 11756
Eugene, OR, 97440

电子邮箱：Appeals@TrilliumCHP.com

您也可以将该表格传真至 844-850-4861。

谁可以提出上诉？

您或获得您书面许可的代表。可以是您的医生或授权代表。

第 2 步 等待我们的回复。

在收到您的请求后，我们将审查初始决定。一位新医生会审查您的医疗记录和服务请求，以确定我们是否正确遵循了规定。您可以向我们提供任何您认为会有助于我们审查该决定的更多信息。

审查我的上诉需要多长时间？

我们有 16 天的时间来审查您的请求和作出答复。如果我们需要延期，我们会寄给您一封信函。我们最多可延期 14 天作出答复。

如果我需要更快答复该怎么办？

您可以提出快速上诉。这也称为加急上诉。致电我们或传真申请表。该表格随拒绝通知函一起邮寄。您也可以在以下网址找到该表格：

[www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-](http://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html)

[members/handbooks-forms.html](http://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html)。如果等待常规上诉可能会危及您的生命、健康或身体功能，那么请提出快速上诉。我们会在 1 个工作日内给您致电并寄给您一封信函，告知我们已经收到您的快速上诉请求。

快速上诉需要多长时间？

如果您提出了快速上诉，我们将根据您的健康状况尽快作出决定，不超过收到快速上诉请求起的 72 小时。我们将尽最大努力通过电话联系您和您的医疗服务提供者，告知我们的决定。您还会收到一封信。

如果您要求或如果我们需要延期，我们可将时限延长最多 14 天。

如果快速上诉遭到拒绝或需要延期，我们会打电话给您，您会在两天内收到书面通知。遭到拒绝的快速上诉请求将变成标准上诉，需要在 16 天内解决，或可能会再延长 14 天。

如果您不同意延长上诉时限的决定，或者如果快速上诉遭到拒绝，您有权提出投诉。

第 3 步 查看我们的决定。

我们会寄给您一封信函，告知我们的上诉决定。此上诉决定通知函也称为上诉决议通知 (Notice of Appeal Resolution, NOAR)。如果您同意该决定，您就不需要采取任何行动。

还是不同意？申请举行听证会。

您可以要求州政府审查上诉决定。这称为申请举行听证会。您必须在上诉决定通知函 (NOAR) 日期之日起 120 天内申请举行听证会。

如果我需要更快举行听证会该怎么办？

您可以申请举行快速听证会。这也称为加急听证会。

请使用以下网址的在线听证会表格来申请举行常规听证会或快速听证会：www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html。

您也可以致电州政府，电话：800-273-0557（TTY：711），或使用通知函附带的申请表。可在以下网址获取申请表：

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html。您可以将申请表邮寄至：

OHA Medical Hearings
500 Summer St NE E49
Salem, OR 97301
传真：503-945-6035

州政府将在收到您的请求后 2 个工作日内决定您是否可以获得快速听证会。

谁可以申请听证会？

您或获得您许可的代表。可以是您的医生或授权代表。

听证会上会发生什么？

在听证会上，您可以告诉 Oregon 州行政法官，您为什么不同意我们对您上诉作出的决定。法官将作出最终裁决。

关于上诉和听证会的问答

如果我没有拒绝通知函怎么办？我是否仍能提出上诉？

您必须先得到拒绝通知函，然后才能提出上诉。

如果您的医疗服务提供者表示您无法获得某项服务或者您必须支付某项服务的费用，您可以要求我们发一封拒绝通知函 (NOABD)。收到拒绝通知函后，您可以提出上诉。

如果 Trillium Community Health Plan 未在上诉时限内作出答复该怎么办？

如果我们答复的时间超过 30 天，您可以要求州政府进行审查。这称为听证会。若要申请举行听证会，请致电州政府，电话：800-273-0557 (TTY：711)，或使用拒绝通知函 (NOABD) 附带的申请表。可在以下网址获取申请表：

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

在听证会上是否可以让其他人代表或协助我？

您有权选择其他人代表您出席听证会。这个人可以是任何人，比如朋友、家人、律师或您的医疗服务提供者。您也有权选择亲自出席听证会。如果您聘请律师，则您必须支付律师费。

如需咨询和可能的免费代表，请拨打公共福利热线，电话：1-800-520-5292，TTY 711。该热线是 Legal Aid of Oregon 和 Oregon Law Center 的合作项目。有关免费法律援助的信息也可以在 OregonLawHelp.com 上找到

在等待决定期间，我是否仍能获得福利或服务？

如果您一直在接受遭到拒绝的福利或服务而我们停止提供，您可以要求我们在上诉和听证会过程中继续提供。您可以通过电话、信函或传真要求继续获得福利。

您需要：

- 在通知之日起 10 天内或此决定生效之日前（以较晚者为准）提出申请。
- 使用“申请审查医疗护理决定”表提出申请。该表格随通知函一起寄送。您可以在以下网址找到该表格：www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html。
- 在《申请审查医疗护理决定表》的第 4 页方框 8 中，对有关持续服务的问题回答“是”。

我是否必须支付持续服务费用？

如果您选择仍然接受遭到拒绝的福利或服务，您可能需要为此付费。如果我们在上诉期间改变了决定，或者法官在听证会上支持您的意见，那么您无需支付费用。

如果我们改变了决定，而您没有持续获得服务或福利，我们将根据您的健康需要尽快批准或提供服务或福利。我们将在收到我们的决定被推翻的通知之日起 72 小时内提供服务或福利。

如果我还拥有 Medicare 该怎么办？我是否拥有更多上诉权利？

如果您同时拥有 Trillium Community Health Plan 和 Medicare，您拥有的上诉权利可能比上文所述更多。请致电客户服务部了解更多信息，电话：877-600-5472（TTY：877-600-5473）。您也可以致电 Medicare 了解有关您的上诉权利的更多信息，电话：800-633-4227。

应了解的词汇

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，您可以打电话、写信或填写表格，说明为什么计划应更改其决定。这称为提出上诉。

预立医疗指示 — 一种法律表格，供您表达临终护理意愿。如果您无法自行作出医疗护理决定，您可以选择一个人代您作出决定。

评估 — 对患者护理、医疗护理问题和需求相关信息的审查。用于了解是否需要更改护理和规划未来护理。

差额费用 (意外费用) — 差额费用是指医疗服务提供者就剩余金额向您收费。当计划不承保某项服务的全部费用时，就会发生这种情况。这也称为意外费用。OHP 医疗服务提供者不应向会员收取差额费用。

行为健康 — 这是指精神健康、精神疾病、成瘾和物质滥用障碍。它可以改变您的情绪、思维或行为方式。

共付额 — 一个人必须为处方药或就诊等服务支付的金额。OHP 会员没有共付额。私人健康保险和 Medicare 有时会有共付额。

护理协调 — 一项提供教育、支持和社区资源的服务。可以帮助您改善健康问题并在医疗保健系统中找到解决方法。

民事诉讼 — 为获得付款而提起的诉讼。这不是针对犯罪的诉讼。一些示例包括人身伤害、账单催收、医疗事故和欺诈。

共同保险 — 一个人就护理必须支付给健康计划的金额。通常是费用的百分比，比如 20%。保险支付剩余费用。

消费者法律 — 旨在保护人们和制止不诚实商业行为的规则和法律。

协调式护理组织 (CCO) — CCO 是当地的 OHP 计划，旨在帮助您使用福利。CCO 由社区内所有类型的医疗服务提供者组成。他们共同致力于为州内地区或区域的 OHP 会员提供护理。

危机 — 困难、麻烦或危险的时期。如果不予以解决，可能会导致紧急情况。

精神健康治疗声明 — 当您出现精神健康危机并且无法就自己的护理作出决定时可以填写的表格。该声明概述您想要的和不想要的护理选择。您还可以在该声明中指定一名代您作出护理决定的成年人。

自付额 — 在保险支付剩余费用之前，您为承保的医疗护理服务支付的金额。这仅适用于 Medicare 和私人健康保险。

复健和康复设备 — 用于帮助您进行治疗服务或其他日常任务的用品。示例包括：

- 助行器
- 手杖
- 拐杖
- 血糖监测仪
- 胰岛素泵
- 假体和矫形器
- 低视力辅助工具
- 通讯装置
- 电动轮椅
- 辅助呼吸机

诊断 — 医疗服务提供者发现问题、病症或疾病。

耐用医疗设备 (DME) — 诸如轮椅、助行器和病床等长期使用的物品，而不会像医疗用品那样会被用完。

牙科紧急医疗状况 — 基于您的症状的牙科健康问题。例如严重牙痛或肿胀。

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、剧痛或骨折。紧急医疗状况可能导致您身体的某些部位停止工作。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。

紧急医疗接送服务 — 使用救护车或 Life Flight 获得医疗护理。紧急医疗技术人员可在接送或飞行期间提供护理。

ER 或 ED — 表示急诊室或急诊科，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。

急诊室护理 — 当您有严重医疗问题而等待会导致不安全时所获得的护理。这种情况可能会发生在 ER 中。

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 — 健康计划不支付费用的服务。例如：OHP 不会为改善容貌的服务付费，例如整容手术或会自行痊愈的问题（例如感冒）。

联邦和州虚假申报法 — 将故意制作虚假记录或提出虚假医疗保健索赔的行为视为犯罪的法律。

申诉 — 您对您的 CCO、您的医疗保健服务或您的医疗服务提供者不满意时可以提出的正式投诉。OHP 将此称为投诉。法律规定，CCO 必须对每项投诉进行回应。

复健服务和设备 — 教授日常生活技能的服务和设备。例如为一个还未开始说话的孩子提供言语治疗。

健康保险 — 支付医疗保健费用的计划。在您参保后，公司或政府机构会支付承保健康服务的费用。有些保险计划需要按月付费，这称为 *保费*。

健康风险筛查 — 有关会员健康状况的调查。该调查询问有关情绪和身体健康、行为、生活条件和家族史的问题。CCO 使用它为会员对接适当的帮助和支持。

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 — 安慰临终人士和帮助他们家人的服务。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：您住院并停留至少三 (3) 晚。门诊：您在医院接受手术或治疗后离开。

住院 — 因病入院接受护理。

强化护理协调 — 一些有特殊医疗保健需求的会员将获得更多帮助和资源，以达到健康的结果。有特殊医疗保健需求的会员的示例可能是：

- 老年人
- 残障人士
- 多种疾病或慢性疾病患者
- 有行为问题的儿童
- 静脉注射吸毒者
- 高危妊娠女性
- 退伍军人及其家属
- HIV/艾滋病或结核病患者

Medicaid — 帮助低收入人士支付医疗保健费用的国家计划。在 Oregon 州，它被称为 Oregon Health Plan。

医疗必需 — 预防、诊断或治疗某种医疗病症或其症状所需的服务和用品。也可以指标准治疗服务。

Medicare — 面向 65 岁或以上的老年人的医疗保健计划。该计划还帮助任何年龄段的某些残障人士。

网络内 — 与 CCO 签约的医疗、精神健康、牙科、药房和设备服务提供者。

网络内或计划内提供者 — 与您的 CCO 合作的任何医疗服务提供者。您可以免费向网络内提供者求诊。有些网络内专科医生需要转诊。

网络外提供者 — 未与 CCO 签约的医疗服务提供者。CCO 不会为会员支付网络外提供者的服务费用。您必须获得批准才能向网络外提供者求诊。

OHP 付款协议 (OHP 3165 或 3166) 弃权书 — 如果您同意支付 OHP 不付费的服务，您所签署的一份表格。该表格仅适用于表格上列出的确切服务和日期。您可以在以下网址查看空白的弃权表格：<https://bit.ly/OHPwaiver>。不确定您是否签署了弃权表格？您可以询问您的医疗服务提供者诊室。如需其他语言，请访问：www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/forms.aspx

医生服务 — 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组织或 **CCO**。

POLST — **便携式维持生命治疗医嘱**。可用来确保医疗服务提供者遵循您的临终护理意愿的表格。

稳定后服务 — 紧急医疗状况发生后提供的服务，有助于您保持稳定或者病情改善或恢复。

预先批准（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。医生通常负责取得预先批准。

保费 — 保险费用。

处方药保险 — 帮助支付药物费用的健康保险或计划。

处方药 — 您的医生要求您服用的药物。

预防性护理或预防 — 帮助您保持健康的医疗护理。例如，接种流感疫苗或每年进行体检。

PCP — 负责照顾您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、医生助理、骨科医生，有时也可以是自然疗法医生。

PCD — 您通常向其求诊的牙医，其负责对您的牙齿和牙龈进行护理。

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 — 帮助您恢复到完全健康的服务。这些服务通常在手术、受伤或物质滥用之后提供帮助。

代表 — 被选为代表您行事或发言的人。

筛查 — 用于检查健康状况和护理需求的调查或检查。

专业护理 — 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。

自杀 — 结束自己生命的行为。

远程医疗 — 通过视频或电话提供的护理，而非在医疗服务提供者诊室提供的护理。

护理过渡 — 一些更换 OHP 计划的会员仍可获得相同的服务和向相同的医疗提供者求诊。这意味着当您转换 CCO 计划或转入/转出 OHP 按服务付费计划时，护理不会改变。这称为护理过渡。如果您有严重的健康问题，您的新旧计划必须协同工作才能确保您获得所需的护理和服务。

THW — 与医疗服务提供者合作为社区或诊所提供服务的公共卫生工作者。THW 确保会员受到公正对待。并非所有 THW 都会获得 Oregon 州的认证。THW 有六 (6) 种不同类型，包括：

- 社区保健人员
- 同伴保健专家
- 个人健康指导员
- 同伴支持专家
- 分娩陪产员
- 部落传统保健人员

急症治疗护理 — 您在出现严重疼痛当天需要的护理，还包括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。

吹哨人 — 举报浪费、欺诈、滥用、腐败或危害公共健康和安全行为的人。

