



TRI- حوزه سیاسی و اداری

کتابچه راهنمای اعضا سال 2023

DARI

1-877-600-5472, TTY 711
در 1 جنوری 2023 به روز شده

TrilliumOHP.com

بروزرسانی‌های کتابچه راهنما

همانطور که توسط قانون فدرال لازم دانسته شده است، زمانی که Oregon Health Authority, (OHA) به ما اطلاع می دهد که شما عضو Oregon Health Plan (OHP) شده اید، کتابچه راهنمای اعضا را برای اعضای جدید و یا اعضای که مجدداً ثبت نام کرده اند، ارسال می کند. در اینجا شما می توانید جدیدترین بروزرسانی کتابچه راهنما را مشاهده کنید www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html.
چنانچه ضرورت به کمک و یا سوال دارید، با مرکز خدمات مشتریان در 877-600-5472 TTY تماس بگیرید: 877-600-5473.

نکات مفید:

- برای تعریف کلمات که دانستن آنها ممکن است مفید باشد به آخر کتابچه راهنما مراجعه نمایید
- همیشه OHP و کارت شناسایی Trillium Community Health Plan را با خود همراه داشته باشید.
 - یادداشت: این ها به طور جداگانه ارائه می شوند و شما کارت شناسایی OHP تان را قبل از کارت عضویت Trillium Community Health Plan دریافت خواهید کرد.
- کارت شناسایی Trillium Community Health Plan تان را در بسته خوشامدگویی به همراه این کتابچه راهنمایی عضویت می توانید پیدا کنید. کارت شناسایی شما شامل معلومات ذیل است:
 - نام شما
 - شماره کارت شناسایی (ID) شما
 - معلومات طرح و پلان شما
 - نام و معلومات ارائه دهنده خدمات اولیه شما
 - شماره تلفون خدمات مشتریان
 - شماره تلفون دسترسی به زبان
- ارائه دهنده خدمات اولیه من _____ است.
 - شماره تماس آن ها _____ است.
- داکتر دندان خدمات اولیه من _____ است.
 - شماره تماس آن ها _____ است.
- ارائه دهندگان دیگری که دارم _____ هستند.
 - شماره تماس آن ها _____ است.

کمک های رایگان به سایر زبان ها و فارمت ها.

همه حق دارند در مورد برنامه ها و خدمات Trillium Community Health Plan بدانند. همه اعضا حق دارند از برنامه ها و خدمات ما مطلع شوند و از آنها استفاده کنند. ما این نوع کمک های رایگان را ارائه می دهیم:

- ترجمان زبان کرها
- ترجمان زبان گفتاری واجد شرایط و دارای تصدیق نامه برای سایر زبان ها
- مطالب نوشته شده به زبان های دیگر
- الفباء نابینایان
- چاپ بزرگ
- فارمت صوتی و سایر فارمت ها

کتابچه راهنمای عضویت را می توانید در وبسایت ما مشاهده کنید:

[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) چنانچه ضرورت به کمک و یا سوال دارید، با

مرکز خدمات مشتریان تماس بگیرید 877-600-5472؛ TTY: 877-600-5473

به زبان و یا فارمت دیگری معلومات دریافت کنید.

شما یا نماینده تان می تواند مطالب عضویت؛ مانند این کتابچه راهنما یا اعلامیه های CCO را به زبان های دیگر، چاپ بزرگ، الفباء نابینایان یا هر فارمتی که ترجیح می دهید دریافت کنید. شما این مطالب را در طول 5 روز پس از درخواست دریافت خواهید کرد. این کمک رایگان است. همه فارمت ها معلومات یکسان را شامل می شوند. نمونه های مطالب عضویت به شرح ذیل است:

- این کتابچه راهنما
 - لیست دواهای تحت پوشش
 - لیست ارائه دهندگان خدمات
 - نامه هایی مثل شکایت، تکذیب و تجدید نظر
- استفاده شما از فواید، شکایات، تجدیدنظرها، یا گزارشات بر اساس نیاز شما به زبان یا فارمت دیگری رد یا محدود نخواهد شد.

می توانید مطالب را از طریق الکترونیکی درخواست کنید. فورم تماس محفوظ را در وبسایت ما در آدرس www.trilliumohp.com پر کنید. لطفاً به ما اطلاع دهید که چه اسنادی می خواهید برای شما ایمیل شود. اگر نسخه الکترونیکی کتابچه راهنمای عضویت یا هر مدرک و سندی دیگری را درخواست کنید، خدمات مشتریان از شما اجازه می‌خواهد تا آن را برای شما ایمیل کند. ایمیل آدرس شما فقط با تایید شما استفاده خواهد شد. همچنین می توانید با شماره تلفون 877-600-5472 با خدمات مشتریان تماس بگیرید؛ TTY: 877-600-5473.

شما می توانید یک ترجمان داشته باشید.

شما، نماینده تان، اعضای خانواده و مراقبان تان می‌توانید یک ترجمان خدمات صحتی معتبر و واجد شرایط درخواست نمایند. همچنین می‌توانید درخواست ترجمان نوشتاری و یا کمک و خدمات کمکی داشته باشید. این خدمات رایگان هستند.

اگر در ملاقات خود به ترجمان نیاز دارید، به دفتر ارائه دهنده تان بگویید. به آنها بگویید که به چه زبان یا فارمت نیاز دارید. در وبسایت Oregon.gov/OHA/OEI مورد ترجمان معتبر مراقبت های صحتی بیشتر بدانید.

اگر به کمک نیاز دارید، لطفاً با ما به شماره تلفون 877-600-5472 تماس بگیرید؛ TTY: 877-600-5473 و یا با خدمات مشتریان OHP تماس بگیرید 800-273-0557 (TTY 711). برای اطلاع از "حقوق شکایت، تجدید نظر و گزارشات به صفحه 87 مراجعه کنید."

اگر کمک ترجمان مورد نیاز خود را دریافت نکردید، با هماهنگی کننده برنامه خدمات دسترسی زبان ایالت به شماره 844-882-7889، TTY 711 یا ایمیل تماس بگیرید: LanguageAccess.Info@odhsoha.oregon.gov.

English

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

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

Spanish

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

-

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

Russian

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

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

Vietnamese

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

-

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

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

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

Somali

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

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

Simplified Chinese

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

您可以从经过认证且合格的医疗口语翻译人员那里获得帮助。

Traditional Chinese

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

您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

Korean

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

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

Hmong

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

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

Marshallese

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

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

Chuukese

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

-

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

Tagalog

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

-

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

German

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

-

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

Portuguese

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

-

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

Japanese

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

-

認定または有資格の医療通訳者から支援を受けられます。

پالیسی عدم تبعیض ما.

Trillium Community Health Plan باید از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی کند. ما نمی‌توانیم در هیچ یک از برنامه‌ها یا فعالیت‌های خود با افراد (اعضا یا اعضای بالقوه) به دلیل موارد ذیل رفتار ناعادلانه داشته باشیم:

- سن
- معلولیت
- هویت جنسیتی
- وضعیت تاهل
- ملیت
- نژاد
- دین و مذهب
- رنگ
- جنسیت
- گرایش جنسی
- وضعیت صحت و نیاز به خدمات

اگر احساس می‌کنید به هر یک از دلایل بالا با شما ناعادلانه رفتار شده است، می‌توانید شکایت کنید. از طریق هر یک از این راه‌ها در Trillium Community Health Plan شکایت ارائه (یا ثبت شکایت) کنید:

- تلفون: 541-214-3948
- با هماهنگی کننده شکایات ما، Emily Farrell به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید، TTY: 711
- فکس: 844-805-3991
- آدرس پستی: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940
- ایمیل: Grievances@TrilliumCHP.com
- وبسایت: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

آیا برای ثبت شکایت نیاز به کمک دارید؟ با خدمات مشتریان، یک متخصص صحت آشنا، یا راهنمای صحت شخصی تماس بگیرید. شما همچنین حق دارید با هر یک از این سازمان‌ها شکایت کنید:

حقوق مدنی سازمان صحت اوریگان (Oregon Health Authority, OHA)

- تلفون: 844-882-7889, TTY 711
- وبسایت: www.oregon.gov/OHA/OEI
- ایمیل: OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov
- آدرس پستی: Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St., Suite 750
Portland, OR 97204

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

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

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

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

• تلفون: 800-537-7697-TDD، 800-368-1019

• ایمیل: OCRComplaint@hhs.gov

• آدرس پستی: Office for Civil Rights

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

Washington, DC 20201

ما معلومات شما را خصوصی (محرم) نگه می داریم.

ما سوابق شما را فقط با افرادی به اشتراک می گذاریم که نیاز به دیدن آنها دارند. این ممکن است برای تداوی یا پرداخت باشد. شما می توانید افرادی که سوابق شما را می بینند محدود کنید. اگر نمی خواهید کسی سوابق شما را ببیند یا اگر می خواهید سوابق شما را با شخصی به اشتراک بگذاریم، به صورت کتبی به ما بگویید. این فورم را می توانید در وبسایت

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html پیدا کرد و به آدرس ProtectMyInfo@TrilliumCHP.com ارسال کنید. شما می توانید لیستی از همه افرادی که سوابق تان را با آنها به اشتراک گذاشته ایم را از ما درخواست نمایید.

قانونی به نام قانون قابلیت حمل و پاسخگویی

بیمه صحت (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) از سوابق طبی شما محافظت می کند و آنها را خصوصی نگه می دارد. به این محرمانه بودن نیز گفته می شود. ما مقاله ای به نام اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی داریم که نحوه استفاده ما از معلومات شخصی اعضای خود را توضیح می دهد. ما در صورت درخواست آن را برای شما ارسال می کنیم. کافیسیت با خدمات مشتریان تماس بگیرید و اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی ما را بخواهید. همچنین می توانید آن را از اینجا مشاهده کنید www.trilliumohp.com، به پایین صفحه بروید و روی "اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی" کلیک کنید.

سوابق صحت.

سوابق صحت شامل شرایط صحت شما و خدماتی که استفاده کرده اید می شود. همچنین ارجاعاتی که برای شما انجام شده را نشان می دهد.

با سوابق صحت چه کارهایی می توانید انجام دهید؟

• سوابق خود را در صورت نیاز به ارائه دهنده دیگری ارسال کنید.

• بخواهید سوابق تان را اصلاح یا تصحیح کند.

• یک کپی از سوابق خود دریافت کنید، از جمله، اما نه محدود به:

○ سوابق طبی از ارائه کننده خدمات تان

○ سوابق طب دندان از داکتر دندان تان

○ سوابق مربوط به Trillium Community Health Plan

ممکن است وقت وجود داشته باشد که قانون دسترسی شما را محدود کند. ممکن است در طول یک کپی از سوابق درخواستی مبلغ معقولی از شما دریافت شود.

بعضی از سوابق غیرقابل اشتراک گذاری هستند.

زمانی که به نظر حرفوی، اشتراک گذاری سوابق می تواند خطر «واضح و فوری» برای شما، دیگران یا جامعه ایجاد کند، ارائه دهنده نمی تواند سوابق صحتی را به اشتراک بگذارد. یک ارائه دهنده همچنین نمی تواند سوابق آماده شده برای یک محکمه یا قضیه قضایی را به اشتراک بگذارد.

این کتابچه راهنما شامل چه چیزهایی می شود

3	کمک های رایگان به سایر زبان ها و فارمت ها.
3	به زبان و یا فارمت دیگری معلومات دریافت کنید.
4	شما می توانید یک ترجمان داشته باشید.
10	پالیسی عدم تبعیض ما.
11	ما معلومات شما را خصوصی (محرم) نگه می داریم.
11	سوابق صحی.
14	به Trillium Community Health Plan خوش آمدید!
15	با ما تماس بگیرید.
15	شماره های مهم تلفون.
16	تماس با Oregon Health Plan
17	حقوق و مسئولیت های شما.
17	حقوق شما به عنوان یک عضو OHP.
19	مسئولیت های شما به عنوان عضو OHP.
21	اعضایی که باردار یا حامله هستند.
21	اعضای بومی سرخ پوست آمریکایی و آلاسکا.
22	اعضای جدیدی که فوراً به خدمات نیاز دارند.
22	سروی در مورد صحت شما.
24	فواید شما.
24	اوریگان (Oregon) چگونه تصمیم می گیرد که OHP چه چیزی را پوشش دهد.
24	دریافت تأییدی، که صلاحیت نامه قبلی (PA) نیز نامیده می شود.
24	ارجاع های ارائه دهنده و خود-ارجاعی.
25	فواید صحت جسمانی.
30	فواید مراقبت از صحت روانی.
31	فواید تدایوی برای مصرف مواد.
32	فواید طب دندان.
36	دسترسی به مراقبت که نیاز دارید.
37	چقدر وقت طول می کشد تا از مراقبت برخوردار شوید.
39	ارائه دهندگان مراقبت های اولیه (Primary care providers, PCP).
40	فهرست ارائه دهند.
40	یک قرار ملاقات بگیرید.
42	با هماهنگی مراقبت، برای تنظیم کردن مراقبت تان کمک بگیرید.
44	هماهنگی مراقبت های ویژه.
46	آزمایشات و مراقبت های پیشگیرانه ویژه اعضای زیر 21 سال.
48	کارمندان مروج صحی (Traditional Health Worker, THW).
50	خدمات بیشتر.
50	خدمات جایگزین (ILOS).
50	خدمات جایگزین (ILOS).

51	 خدمات مربوط با صحت
54	 حمل و نقل رایگان تا محل دریافت مراقبت
58	 مراقبت از طریق ویدئو و تلفون
60	 دواهای تجویز شده
62	 خدماتی که ما پوشش نمی‌دهیم
63	 شفاخانه ها
63	 مراقبت فوری
67	 مراقبت های عاجل
67	 موارد عاجل جسمانی
67	 شرایط ایمرجنسی طب دندان
69	 بحران صحت رفتاری و شرایط عاجل
71	 مراقبت های پیگیری بعدی پس از شرایط عاجل
72	 مراقبت دور از خانه
72	 مراقبت برنامه ریزی شده خارج از ایالت
72	 مراقبت عاجل دور از خانه
73	 صورتحساب‌های خدمات
73	 اعضای OHP صورتحساب خدمات تحت پوشش را پرداخت نمی‌کنند
73	 ممکن است خدماتی وجود داشته باشد که مجبور به پرداخت هزینه آن باشید
74	 ممکن است از شما خواسته شود فورم توافقنامه پرداخت را امضا کنید
75	 نکات مهم در مورد پرداخت خدمات و صورتحساب ها
77	 اعضای دارنده OHP و Medicare
78	 تغییر CCO و انتقال مراقبت
78	 زمانی که می‌توانید CCO را تغییر دهید یا ترک کنید
79	 نحوه تغییر یا ترک CCO تان
79	 Trillium Community Health Plan می‌تواند به دلایلی از شما بخواهد که آن را ترک کنید
80	 مراقبت که در زمان تغییر یا ترک یک CCO دریافت می‌کنید
82	 تصمیمات پایان دادن زندگی
82	 وصیت نامه احتیاطی
83	 تفاوت بین POLST و وصیت نامه احتیاطی چیست؟
84	 اظهارنامه تداوی صحت روانی
85	 گزارش تقلب، اتلاف و سوء استفاده
87	 شکایات، تجدید نظر و رسیدگی عادلانه
87	 شما می‌توانید شکایت کنید
89	 می‌توانید از ما بخواهید تصمیمی را که گرفته‌ایم تغییر دهیم
91	 پرسش و پاسخ در مورد تجدید نظر و جلسات رسیدگی
93	 کلماتی که باید بدانید

به Trillium Community Health Plan خوش آمدید!

ما خوش هستیم که شما بخشی از Trillium Community Health Plan هستید. خوشحال است که به صحت شما کمک کند. ما می خواهیم بهترین مراقبت را به شما ارائه دهیم.

مهم است که بدانید چگونه از طرح و پلان خود استفاده کنید. این کتابچه راهنما در مورد شرکت ما، نحوه دریافت مراقبت و نحوه استفاده از فواید خود به شما می گوید.

نحوه کار OHP و Trillium Community Health Plan با همدیگر

OHP (The Oregon Health Plan) پوشش مراقبت های صحتی رایگان را برای ساکنان Oregon (اوریگان) است. OHP برنامه Medicaid اوریگان است. این برنامه خدمات مراقبت های جسمانی، دندان و صحت رفتاری (صحت روان و درمان اختلال مصرف مواد) را پوشش می دهد. OHP همچنین با نسخه ها و هزینه حمل و نقل (ترانسپورت) برای مراقبت کمک خواهد کرد.

OHP برنامه های صحتی محلی دارد که به شما کمک می کند از فواید خود استفاده نمایید. این پلان ها سازمان های هماهنگ شده مراقبت یا CCOs نامیده می شوند. Trillium Community Health Plan یک CCO است.

CCO ها مراقبت های صحتی شما را مدیریت و پرداخت می کنند. ما به داکتران یا ارائه دهندگان به روش های مختلف پرداخت می کنیم تا نحوه مراقبت شما را بهبود ببخشیم. این کار کمک می کند تا اطمینان حاصل شود که ارائه دهندگان در بهبود کلی صحت شما تمرکز می کنند. شما حق دارید درباره نحوه پرداخت ما به ارائه دهندگان سوال کنید. پرداخت ها یا مشوق های ارائه دهنده، مراقبت یا نحوه دریافت فواید را تغییر نمی دهد. برای معلومات بیشتر با خدمات مشتریان به شماره تلفن 877-600-5472 تماس بگیرید.

همه CCO ها فواید OHP یکسانی را ارائه می کنند. بعضی خدمات اضافی مانند وسایل جدید نوزاد و عضویت در ورزشگاه (کلپ) ارائه می دهند. در صفحه 50 در مورد فواید Trillium Community Health Plan بیشتر بیاموزید.

با ما تماس بگیرید.

دفتر Trillium Community Health Plan از دوشنبه تا جمعه، از 8:00 صبح تا 5:00 بعد از ظهر باز است.

در روز سال نو روز مارتین لوتر کینگ جونیور (Martin Luther King Jr)، روز یادبود، روز استقلال، روز کارگر، روز شکرگزاری، جمعه بعد از شکرگزاری، شب کریسمس، کریسمس و شب سال نو رخصت هستیم.
آدرس دفتر ما:

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

رایگان تماس بگیرید: 877-600-5472، TTY 711، و یا دسترسی به زبان در 877-600-5472.
فکس: 844-805-3991

آدرس آنلاین: www.TrilliumOHP.com
آدرس پستی: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940

شماره های مهم تلفون.

- **فواید طبی و مراقبت**
با خدمات مشتریان تماس بگیرید: 877-600-5472. کاربران TTY لطفاً با 711 تماس بگیرند.
ساعات کاری: دوشنبه تا جمعه، 8:00 صبح تا 5:00 بعد از ظهر.
در صفحه 24 با فواید طبی و مراقبت آشنا شوید.
- **فواید دواخانه**
خدمات مشتریان دواخانه: 877-600-5472. کاربران TTY با 711 تماس بگیرند.
ساعات کاری: دوشنبه تا جمعه، 8:00 صبح تا 5:00 بعد از ظهر.
در صفحه 60 با فواید دواخانه آشنا شوید.
- **فواید تداوی و مراقبت صحت رفتاری، وابستگی به مواد مخدر، الکول یا اختلال مصرف مواد**
خدمات مشتریان: 877-600-5472. کاربران TTY لطفاً با 711 تماس بگیرند.
ساعات کاری: دوشنبه تا جمعه، 8:00 صبح تا 5:00 بعد از ظهر.
در صفحه 30 با مزایای صحت رفتاری آشنا شوید.
- **فواید طب دندان و مراقبت**

Advantage Dental Services
خدمات مشتریان، شماره تماس رایگان 1-866-268-9631 TTY: 711

Capitol Dental Care
خدمات مشتریان 1-503-585-5205 و یا شماره رایگان 1-800-525-6800
TTY: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service
خدمات مشتریان 1-503-243-2987 و یا خط رایگان 1-800-342-0526
• TTY: 1-503-243-3958 و یا 1-800-466-6313

● حمل و نقل رایگان به محل مراقبت جسمانی، مراقبت دندان و یا مراقبت صحت رفتاری

شما می توانید به محل ملاقات های مراقبت جسمانی، مراقبت دندان و یا مراقبت صحت رفتاری حمل و نقل (ترانسپورت) رایگان داشته باشید. برای دریافت کردن حمل و نقل رایگان با شماره 877-600-5472 تماس بگیرید. کاربران TTY لطفاً با 711 تماس بگیرند.

ساعات کاری: دوشنبه تا جمعه، از 8:00 صبح تا 5:00 بعدازظهر، در روز سال نو روز مارتین لوتر کینگ جونیور (Martin Luther King Jr)، روز یادبود، روز استقلال، روز کارگر، روز شکرگزاری، جمعه بعد از شکرگزاری، شب کریسمس، کریسمس و شب سال نو رخصت هستیم.
در صفحه 54 درباره حمل و نقل برای مراقبت بیشتر بیاموزید.

تماس با Oregon Health Plan

خدمات مشتریان OHP می تواند در موارد ذیل کمک کند:

- تغییر آدرس، شماره تلفون، وضعیت خانوادگی و یا سایر معلومات
- تعویض کارت شناسایی گم شده Oregon Health
- برای اعمال یا تمدید فواید کمک بگیرید
- از یکی از شرکای اجتماعی کمک محلی دریافت کنید

نحوه تماس با خدمات مشتریان OHP.

- با شماره زیر تماس بگیرید: 800-699-9075 خط رایگان (TTY 711)
- وبسایت: www.OHP.Oregon.gov
- ایمیل: از سایت ایمیل محفوظ در آدرس https://secureemail.dhsoha.state.or.us/encrypt برای فرستادن ایمیل به آدرس Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov استفاده کنید.
- نام مکمل، تاریخ تولد، شماره شناسایی Oregon Health، آدرس و شماره تلفون خود را به ما بگویید.

حقوق و مسئولیت های شما.

به عنوان عضوی از Trillium Community Health Plan، شما از حقوق خاصی برخوردار هستید. همچنین مسئولیت ها یا کارهایی وجود دارد که باید هنگام دریافت OHP انجام دهید. اگر در مورد حقوق و مسئولیت های ذکر شده در اینجا سوال دارید، با خدمات مشتریان با شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.

شما حق دارید از حقوق عضویت خود بدون هرگونه اقدام نامطلوب یا تبعیضی استفاده کنید. اگر احساس می کنید حقوق شما رعایت نشده است، می توانید شکایت کنید. در صفحه 87 در مورد نحوه طرح شکایت بیشتر بیاموزید. همچنین می توانید به یک مسئول رسیدگی به شکایات Oregon Health Authority با شماره 877-642-0450 (TTY 711) تماس بگیرید. می توانید یک ایمیل محفوظ به آدرس www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx ارسال کنید.

وقتها وجود دارد که افراد زیر 18 سال (افراد کم سن) ممکن است بخواهند یا نیاز داشته باشند که خدمات مراقبت های صحت را به تنهایی دریافت کنند. برای کسب معلومات بیشتر، "حقوق افراد کم سن: دسترسی و رضایت به مراقبت های صحت." را بخوانید: این کتابچه درباره انواع خدماتی که افراد زیر سن یا خردسال می توانند به تنهایی دریافت کنند و چگونگی اشتراک گذاری سوابق صحت آنها را به شما توضیح می دهد. شما می توانید این مورد را در وب سایت www.OHP.Oregon.gov بخوانید. سرروی "حقوق افراد کم سن و دسترسی به مراقبت" کلیک نمایید. و یا به <https://sharesystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf> مراجعه نمایید.

حقوق شما به عنوان یک عضو OHP.

حق دارید این گونه با شما برخورد شود

- با وقار، احترام و با رعایت حریم خصوصی تان با شما رفتار شود.
- ارائه دهندگان با شما مانند سایر افرادی که به دنبال مراقبت های صحت هستند، رفتار داشته باشند.
- با تیم مراقبتی که مسئولیت مدیریت مراقبت کلی شما را بر عهده دارد، رابطه پایداری داشته باشید.
- تحت فشار قرار نگیرید یا از دیگران دور نشوید، زیرا مراقبت از شما، تنبیه شما، یا وادار کردن شما به انجام کاری که نمی خواهید انجام دهید، آسان تر است.

شما حق دریافت این معلومات را دارید

- مطالب به روشی و به زبانی که برای شما قابل درک است توضیح داده شده است. (صفحه 3 را ببینید)
- مطالبی که به شما در مورد CCO ها و نحوه استفاده از سیستم مراقبت های صحت می گوید. (کتاب راهنمای اعضا یک منبع خوب برای این کار است)
- مطالب کتبی که حقوق، مسئولیت ها، فواید، نحوه دریافت خدمات و کارهایی که در مواقع اضطراری باید انجام دهید را به شما می گوید. (کتاب راهنمای اعضا یک منبع خوب برای این کار است)
- معلومات در مورد وضعیت شما، مواردی که پوشش داده می شود و مواردی که پوشش داده نمی شوند، بنابراین می توانید تصمیمات خوب و مناسب در مورد تداوی تان بگیرید. این معلومات را به زبان و فارمت که برای شما مناسب است دریافت کنید.
- سوابق یا یک دوسیه صحتی که شرایط شما، خدماتی که دریافت می کنید و ارجاعات را پیگیری می کند. (صفحه 11 را ببینید)

○ به سوابق صحتی خود دسترسی داشته باشید

○ سوابق صحتی خود را با یک ارائه دهنده به اشتراک بگذارید.

- اطلاعیه کتبی رد یا تغییر فواید قبل از وقوع. اگر طبق قوانین فدرال یا ایالتی لازمی نباشد، ممکن است اطلاعیه ای دریافت نکنید.
- اطلاعیه کتبی در مورد ارائه دهندگانی که دیگر در شبکه (نیتورک) نیستند.
- در صورت لغو قرار ملاقات به موقع به شما اطلاع داده شود.

شما حق دریافت این مراقبت را دارید

- مراقبت و خدماتی که شما را در مرکز قرار می دهد. مراقبت هایی را دریافت کنید که به شما حق انتخاب، استقلال و عزت می دهد. این مراقبت بر اساس نیازهای صحتی شما و مطابق با استانداردهای اقدام عمل خواهد بود.
- خدماتی که نیازهای فرهنگی و زبانی شما را در نظر می گیرند و به محل اقامت شما نزدیک هستند. در صورت وجود، می توانید خدمات را در تنظیمات غیر سنتی دریافت کنید (به صفحه 48 مراجعه کنید).
- هماهنگی مراقبت، مراقبت مبتنی بر جامعه، و کمک به انتقال مراقبت به روش که با فرهنگ و زبان شما کار می کند. این به شما کمک می کند تا از شفاخانه یا مرکز صحتی دوری کنید.
- خدماتی که برای اطلاع از وضعیت صحتی شما مورد نیاز است.
- کمک به استفاده از سیستم صحت و تداوی. حمایت فرهنگی و زبانی مورد نیاز خود را دریافت کنید. (صفحه 48 را ببینید). این ممکن است:
 - ترجمان خدمات صحتی معتبر یا واجد شرایط باشد.
 - کارمند صحتی سنتی دارای تصدیق نامه (معتبر) باشند.
 - کارمند صحتی جامعه باشند.
 - متخصصان صحتی آشنا باشند.
 - متخصصان حمایتی آشنا باشند.
 - قابله ها باشند.
 - راهنمایان صحت شخصی باشند.
- دریافت کمک از کارمندان CCO که به طور کامل در مورد پالیسی ها و روش های CCO آموزش دیده اند.
- خدمات پیشگیرانه (وقایوی) تحت پوشش باشد. (صفحه 24 را ببینید).
- دریافت خدمات فوری و عاجل 24 ساعته و 7 روز هفته بدون تأیید یا اجازه. (صفحه 63 را ببینید).
- ارجاع به ارائه دهندگان تخصصی برای خدمات هماهنگ تحت پوشش که بر اساس صحت شما مورد نیاز است. (صفحه 24 را ببینید).

شما حق دارید این کارها را انجام دهید

- ارائه دهندگان خود را انتخاب کرده و آن انتخاب ها را تغییر دهید. (صفحه 39 را ببینید)
- از یک دوست، یکی از اعضای خانواده یا یک شخص خواهان کمک بخواهید که با شما به قرار ملاقات بیاید.
- در تهیه برنامه و پلان تداوی خود مشارکت فعالانه داشته باشید.
- موافقت با خدمات یا رد آن ها. بدانید که چه اتفاقی براساس تصمیم شما خواهد افتاد. خدمات که با حکم محکمه (محکمه) باشند قابل رد نیستند.

- بدون اجازه ارائه دهنده، خود را به خدمات صحت رفتاری یا تنظیم خانواده ارجاع دهید.
- خواسته های خود را برای معالجه و تداوی ارائه کنید. ممکن است شامل تمایل شما به پذیرش یا رد تداوی طبی، جراحی یا صحت سلامتی رفتاری باشد. همچنین به معنای حق صدور دستورالعمل و دادن وکالت نامه برای مراقبت های صحی است که در ORS 127 ذکر شده اند. (صفحه 82 را ببینید).
- شکایت کنید یا درخواست تجدید نظر داشته باشید. هنگامی که این کار را انجام می دهید، از Trillium Community Health Plan پاسخ دریافت کنید. (صفحه 87 را ببینید)
- در صوتی که با تصمیم Trillium Community Health Plan موافق نیستید، از ایالت بخواهید بررسی کند. این رسیدگی نامیده می شود.
- برای همه زبان های غیرانگلیسی و زبان کونگه ها، ترجمان خدمات صحی معتبر یا واجد شرایط رایگان دریافت نمایید (صفحه 4 را ببینید).

مسئولیت های شما به عنوان عضو OHP

شما باید با دیگران اینگونه رفتار کنید

- با کارمندان Trillium Community Health Plan، ارائه دهندگان و دیگران با احترام رفتار کنید.
- با ارائه دهندگان خود صادق باشید تا بتوانند بهترین مراقبت را به شما ارائه دهند.

شما باید این معلومات را به OHP ارائه کنید

با شماره 800-699-9075 (TTY 711) با OHP تماس بگیرید، زمانی که:

- آدرس پستی خود را منتقل یا تغییر دهید.
- اگر از اعضای خانواده کسی به خانه شما نقل مکان کند یا از آن خارج شود.
- شماره تلفن خود را تغییر بدهید.
- حامله (باردار) هستید و در هنگام زایمان.
- بیمه دیگری دارید.

شما باید به این روش ها در مراقبت خود همکاری کنید

- ارائه دهنده مراقبت های اولیه یا کلینیک خود را انتخاب کنید یا در انتخاب آن کمک کنید.
- معاینات سالانه، ملاقات های صحی و مراقبت های پیشگیرانه را برای حفظ صحت تان انجام دهید.
- سر قرار ملاقات ها به وقت حاضر شوید. اگر دیر می رسید زودتر تماس گرفته یا اگر نمی توانید حاضر شوید، قرار ملاقات خود را لغو نمایید.
- کارت شناسایی طبی خود را در قرار ملاقات همراه داشته باشید. به دفتر بگویید که OHP و هر بیمه صحی دیگری دارید. اگر در تصادف حادثه کرده اید به آنها اطلاع دهید.

- به ارائه دهنده خود کمک کنید تا پلان و برنامه تدای شما را تنظیم کند. برنامه تدای را دنبال کنید و فعالانه در مراقبت خود مشارکت کنید.
- دستورالعمل های ارائه دهندگان خود را دنبال کنید یا گزینه دیگری را درخواست کنید.
- اگر متوجه نمی شوید، درباره شرایط، تدای ها و سایر مسائل مربوط به مراقبت سوال کنید.
- از معلوماتی که از ارائه دهندگان و تیم های مراقبت دریافت می کنید برای کمک به تصمیم گیری آگاهانه در مورد تدای خود استفاده کنید.
- از ارائه دهنده مراقبت های اولیه خود برای آزمایش و سایر نیازهای مراقبتی خود استفاده کنید، مگر اینکه عاجل باشد.
- اگر می خواهید یا نیاز دارید فردی را ببینید که با Trillium Community Health Plan کار نمی کند، از متخصصان داخل شبکه استفاده کنید یا برای تأییدی با ارائه دهنده خود کار کنید.
- از خدمات فوری یا اضطراری به دقت استفاده کنید. اگر از این خدمات استفاده می کنید، در ظرف 72 ساعت به ارائه دهنده مراقبت های اولیه خود اطلاع دهید.
- به ارائه دهندگان کمک کنید تا سوابق صحی شما را دریافت کنند. ممکن است مجبور شوید برای این کار فورم را امضا کنید.
- اگر کدام مشکل، شکایت یا نیاز به کمک دارید، به Trillium Community Health Plan بگویید.
- برای خدماتی که تحت پوشش OHP نیستند پرداخت کنید.
- اگر به دلیل صدمه پول دریافت می کنید، به Trillium Community Health Plan کمک کنید تا بابت خدماتی که به دلیل آن آسیب به شما داده ایم، دستمزد دریافت کند.

اعضایی که باردار یا حامله هستند

اگر حامله هستید، OHP خدمات بیشتری را برای کمک به صحت شما و طفل تان ارائه می‌کند. وقتی باردار هستید، Trillium Community Health Plan می‌تواند به شما کمک کند مراقبت‌های لازم را دریافت کنید. همچنین می‌تواند زایمان و مراقبت شما را تا یک سال پس از بارداری پوشش دهد.

این چیزی است که باید قبل از ولادت انجام دهید:

- ☐ به محض اطلاع به OHP بگویید که حامله هستید. با شماره 800-699-9075 (TTY 711) تماس بگیرید یا به حساب آنلاین خود در ONE.Oregon.gov وارد شوید.
- ☐ تاریخ سررسید خود را به OHP بگویید. در حال حاضر لازم نیست تاریخ دقیق را بدانید. اگر آماده ولادت هستید، فوراً با ما تماس بگیرید.
- ☐ درباره فواید بارداری خود از ما بپرسید. (Start Smart For Your Baby (SSFB®)) برنامه‌ای برای اعضای باردار و والدین جدید است. این برنامه به شما کمک می‌کند مراقبت‌های لازم برای یک بارداری سالم را دریافت کنید. شما می‌توانید برای رفتن به قرار ملاقات‌های خود و تعامل با تیم مدیریت مراقبت SSFB خود جوایزی کسب کنید. ما همچنین می‌توانیم شما را با خدمات قابل‌به (Doula Services) داخل شبکه وصل کنیم. برای کسب معلومات بیشتر با شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.

بعد از ولادت:

- ☐ با OHP تماس بگیرید یا از شفاخانه بخواهید اطلاعیه نوزادی را به OHP ارسال کند. OHP نوزاد شما را از بدو تولد پوشش می‌دهد. طفل شما همچنین Trillium Community Health Plan را خواهد داشت.

اعضای بومی سرخ پوست آمریکایی و آلاسکا.

سرخ پوستان آمریکا و بومیان آلاسکا این حق را دارند که محل مراقبت را انتخاب کنند. آنها می‌توانند از ارائه دهندگانی استفاده کنند که بخشی از CCO ما نیستند، مانند:

- مراکز صحتی و سلامتی قبیله ای
- کلینیک‌های خدمات صحتی هند (Indian Health Services, IHS).
- انجمن توانبخشی بومی آمریکا در شمال غرب (Native American Rehabilitation Association of the Northwest, NARA).

سرخ پوستان آمریکایی و بومیان آلاسکا برای دریافت مراقبت از این ارائه دهندگان نیازی به ارجاع یا اجازه ندارند. این ارائه دهندگان باید Trillium Community Health Plan را صورت‌حساب بدهند. ما فقط برای فواید تحت پوشش پرداخت خواهیم کرد. اگر خدمت نیاز به تأییدی داشته باشد، ارائه دهنده باید ابتدا آن را درخواست کند.

سرخ پوستان آمریکا و بومیان آلاسکا این حق را دارند که هر زمان که بخواهند Trillium Community Health Plan را ترک کنند و از (OHP Fee-For-Service, FFS) برای مراقبت از آنها بپردازند. در صفحه 78 درباره ترک یا تغییر CCO خود بیشتر بیاموزید.

اعضای جدیدی که فوراً به خدمات نیاز دارند.

اعضایی که تازه وارد OHP یا Trillium Community Health Plan هستند ممکن است در اسرع وقت به نسخه، لوازم یا سایر موارد یا خدمات نیاز داشته باشند. اگر نمی‌توانید در 30 روز اول خود با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) تان با Trillium Community Health Plan مراجعه کنید:

- با هماهنگی مراقبت (Care Coordination) در 877-600-5472 تماس بگیرید. آنها می‌توانند به شما کمک کنند تا مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. (برای هماهنگی مراقبت به صفحه 42 مراجعه کنید)
- در اسرع وقت با PCP خود وقت بگیرید. شما می‌توانید نام و شماره آنها را در کارت شناسایی Trillium Community Health Plan خود پیدا کنید.
- اگر سوال دارید و می‌خواهید در مورد فواید خود بدانید، با خدمات مشتری با شماره 877-600-5472 تماس بگیرید. آنها می‌توانند در مورد آنچه شما نیاز دارید به شما کمک کنند.

سروی در مورد صحت شما.

Trillium Community Health Plan سعی خواهد کرد با اعضای جدید از طریق تلفون تماس بگیرد تا فواید شما را بررسی کند و ظرف 90 روز در مورد صحت آنها سروی را راه اندازی کند. این سروی آزمایش خطر صحت نام دارد.

آزمایش خطر صحت یک سروی با سوالاتی در مورد صحت کلی شما با هدف کمک به کاهش خطرات صحت، حفظ صحت و پیشگیری از مریضی است.

سروی در مورد موارد ذیل می‌پرسد:

- عادات شما (مانند ورزش، عادات غذایی، و اگر سگری می‌کشید یا الکل می‌نوشید).
- چه احساسی دارید (برای اینکه ببینید آیا افسردگی دارید یا به یک ارائه دهنده صحت روانی نیاز دارید).
- صحت کلی یا عمومی و سابقه صحتی شما.
- زبان اصلی شما

پاسخ‌های شما به ما کمک می‌کند تا بفهمیم:

- اگر به معاینات صحتی، از جمله معاینه چشم یا دندان نیاز دارید.
- اگر به مراقبت‌های صحتی روتین یا خاصی نیاز دارید.
- شرایط مزمن شما.
- اگر به خدمات و حمایت‌های مراقبت دراز مدت نیاز دارید.
- نگرانی‌های محافظت.
- مشکلاتی که ممکن است برای مراقبت داشته باشید.
- اگر از هماهنگی مراقبت یا هماهنگی مراقبت‌های ویژه یا خاص به کمک بیشتری نیاز دارید. برای هماهنگی مراقبت و هماهنگی مراقبت‌های خاص به صفحه 42 مراجعه کنید.

یکی از اعضای تیم مدیریت مراقبت (نرس، مددکار اجتماعی کلینیک دارای جواز، هماهنگ کننده حمایت کلینیک، یا دواساز) سروی شما را بررسی خواهد کرد. آنها با شما تماس خواهند گرفت تا در مورد نیازهای شما صحبت کنند و به شما کمک کنند تا فواید خود را درک کنید.

هر سال یک سروی جدید برای شما ارسال می‌شود یا اگر وضعیت صحتی شما تغییر کند.

اگر سروی شما را دریافت نکردیم، برای اطمینان از تکمیل آن با شما تماس خواهیم گرفت. اگر می‌خواهید یک سروی برای شما ارسال کنیم، می‌توانید با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید و ما برای شما یک سروی ارسال می‌کنیم.

سروی شما ممکن است با داکتر یا سایر ارائه دهندگان به اشتراک گذاشته شود. Trillium Community Health Plan قبل از به اشتراک گذاشتن سروی شما با ارائه دهندگان، از شما اجازه می‌خواهد.

پیشگیری یا وقایه مهم است

ما می‌خواهیم از مشکلات صحتی قبل از وقوع جلوگیری کنیم. شما می‌توانید این را به بخش مهمی از مراقبت خود تبدیل کنید. لطفاً به طور منظم معاینات صحتی و طب دندان را انجام دهید تا متوجه شوید که چه اتفاقی برای صحت شما می‌افتد.

چند نمونه از خدمات پیشگیرانه (وقایوی):

- واکسین برای اطفال و نوجوانان
- معاینه و پاک کردن دندان
- ماموگرافی (اشعه ایکس سینه) برای زنان
- بارداری و مراقبت از نوزاد
- معاینات سالانه زنان
- آزمایشات پروستات برای مردان
- معاینات سالانه
- معاینات طفل-سالم

یک دهان سالم همچنین قلب و بدن شما را سالم تر نگه می‌دارد.

اگر سوال دارید، لطفاً با شماره 877-600-5472 یا TTY با ما تماس بگیرید: 877-600-5473.

فواید شما.

اوریگان (Oregon) چگونه تصمیم می‌گیرد که OHP چه چیزی را پوشش دهد.

بسیاری از خدمات به عنوان یک عضو OHP در دسترس شما هستند. اینکه اوریگان چگونه تصمیم می‌گیرد برای چه خدماتی بپردازد، بر اساس فهرست اولویت‌بندی خدمات صحتی است. این فهرست از حالات طبی مختلف (به نام تشخیص) و انواع روش‌هایی که حالات را معالجه می‌کنند، تشکیل شده است. گروهی از متخصصان طبی و شهروندان عادی برای تهیه این فهرست با یکدیگر همکاری می‌کنند. این گروه کمیسیون بررسی شواهد صحت اوریگان (Oregon Health Evidence Review Commission, HERC) نام دارد. آنها توسط والی منصوب می‌شوند.

این لیست ترکیبی از همه شرایط و معالجه (تداوی) آنها را دارد. این جوره‌های حالات/معالجه نامیده می‌شوند.

جوره‌های حالات/معالجه بر اساس میزان جدی بودن هر مریض یا وضعیت و میزان مؤثر بودن هر معالجه در فهرست رتبه‌بندی می‌شوند. همه جوره‌های حالت و معالجه تحت پوشش OHP نیستند. یک نقطه توقف در لیست وجود دارد به نام "خط". جوره‌های بالای خط تحت پوشش هستند و جوره‌های زیر خط تحت پوشش نیستند. برخی از شرایط و معالجه‌های بالاتر از خط دارای قوانین خاص هستند.

در مورد فهرست اولویت‌بندی‌ها بیشتر بدانید:

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

دریافت تأییدی، که صلاحیت نامه قبلی (PA) نیز نامیده می‌شود.

بعضی از خدمات قبل از دریافت خدمات نیاز به تأییدی دارند. این به عنوان "صلاحیت نامه قبلی (Prior Authorization, PA)" یا "پیش تأیید" شناخته می‌شود. ارائه‌دهنده شما با Trillium Community Health Plan کار می‌کند تا از قبل تأییدیه یک خدمت را درخواست کند. اگر در مورد پیش تأیید یک خدمت سوال دارید، با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.

اگر خدمت مورد تأییدی نباشد، ممکن است آن را دریافت نکنید. ما درخواست‌های PA را به همان سرعتی که وضعیت صحتی شما نیاز دارد بررسی می‌کنیم. اکثر تصمیمات ظرف 14 روز گرفته می‌شود. گاهی اوقات یک تصمیم ممکن است تا 28 روز طول بکشد. این فقط زمانی اتفاق می‌افتد که منتظر معلومات بیشتر باشیم. اگر شما یا ارائه‌دهنده‌تان احساس می‌کنید پیروی از چارچوب زمانی استاندارد جان، صحت یا توانایی شما را به خطر می‌اندازد، می‌توانیم تصمیم "صلاحیت نامه خدمات سریع" بگیریم. تصمیمات خدمات سریع معمولاً ظرف 72 ساعت گرفته می‌شود، اما ممکن است به 14 روز تمدید شود. اگر با تصمیم تمدید موافق نیستید، حق شکایت دارید. برای یادگیری نحوه ثبت شکایت به صفحه 87 مراجعه کنید.

برای خدمات اضطراری یا فوری یا خدمات مراقبت‌های پس از اضطراری نیازی به تأییدی ندارید. برای کسب معلومات بیشتر در مورد خدمات اضطراری صفحه 67 را ببینید.

ارجاع‌های ارائه دهنده و خود-ارجاعی.

برای دریافت بعضی از خدمات، باید از ارائه دهنده مراقبت اولیه (PCP) خود ارجاع بگیرید. ارجاع دستوری کتبی از طرف ارائه دهنده خدمات شما است که ضرورت آن خدمات را عنوان می‌کند.

اگر PCP شما قادر به ارائه خدمات مورد نیاز تان نیست، می‌تواند شما را به متخصص ارجاع دهد. اگر در نزدیکی محل زندگی‌تان متخصصی نیست یا با Trillium Community Health Plan همکاری نمی‌کند (همچنین داخل شبکه نامیده می‌شود)، ممکن است مجبور شوند برای یافتن مراقبت خارج از شبکه برای شما با تیم هماهنگی مراقبت همکاری کنند. در چنین شرایطی، هزینه اضافی دریافت نمی‌شود.

در اکثر اوقات PCP شما می‌تواند خدمات مورد نیاز شما را ارائه دهد. اگر فکر می‌کنید ممکن است نیاز به ارجاع به یک متخصص مراقبت‌های صحت داشته باشید، به PCP خود اطلاع دهید. در صورتی که مشکل عاجل دارید و نمی‌توانید به PCP خود دسترسی پیدا کنید، نیازی به ارجاع نخواهید داشت. برخی از خدمات نیازی به ارجاع از ارائه‌دهنده شما ندارند. این موضوع خود-ارجاعی نام دارد. **خود-ارجاعی** یعنی اینکه می‌توانید برای یافتن نوع ارائه‌دهنده‌ای که مایل به ملاقات آن هستید، در فهرست ارائه‌دهنده جستجو کنید. می‌توانید برای گرفتن نوبت ملاقات بدون ارجاع از طرف ارائه‌دهنده خود با آن ارائه‌دهنده تماس بگیرید. در صفحه 40 معلومات بیشتری درباره فهرست ارائه‌دهنده خدمات کسب کنید.

چه بتوانید از طریق خود ارجاعی به متخصص مراجعه کنید چه نیاز به ارجاع داشته باشید، ممکن است همچنان برای دریافت این خدمات به تأییدی قبلی نیاز داشته باشید. در صورتی که سوال درباره اینکه آیا برای دریافت خدمات به تأییدی قبلی نیاز دارید یا خیر، با PCP خود صحبت کنید یا با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

دسترسی مستقیم

هنگامی که به ارجاع یا تأییدی قبلی برای خدماتی نیاز نداشته باشید، به ارائه‌دهندگان «دسترسی مستقیم» دارید. همیشه به خدمات عاجل و اضطراری دسترسی مستقیم دارید. برای اطلاع از خدماتی که دسترسی مستقیم دارند و به ارجاع یا تأییدی قبلی برای آنها نیاز ندارید، جدول زیر را ببینید.

فواید صحت جسمانی

برای لیست از فواید طبی که بدون هیچ هزینه‌ای در دسترس شما هستند، به زیر مراجعه کنید. برای اطلاع از اینکه چند بار می‌توانید هر خدمت را به صورت رایگان دریافت کنید، ستون "مقدار، مدت و محدوده" را ببینید. در صورتی که به کمک نیاز داشته باشید، Trillium Community Health Plan خدمات را به صورت رایگان هماهنگ می‌سازد.

خدمت	مقدار، مدت و محدوده فواید	به ارجاع یا تأییدی قبلی نیاز است؟
طب سوزنی	8 ملاقات بدون صلاحیت در هر سال تقویمی.	پس از 8 ملاقات، صلاحیت لازم است. ارجاع لازم نیست.
خدمات هماهنگی مراقبت	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	لازم نیست
خدمات مدیریت دوسیه	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	لازم نیست
متخصص کایروپراکتیک	8 ملاقات بدون صلاحیت در هر سال تقویمی.	پس از 8 ملاقات، صلاحیت لازم است. ارجاع لازم نیست.
خدمات آسایشگاهی و مراقبت تسکینی	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	لازم نیست

خدمت	مقدار، مدت و محدوده فواید	به ارجاع یا تأییدی قبلی نیاز است؟
تجهیزات طبی بادوام برخی از مثال‌ها عبارتند از: وسایل طبی (مانند وسایل کنترل دیابت)، دستگاه‌های طبی، پروتز و ارتز	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	صلاحیت نامه لازم است. ارجاع لازم نیست.
خدمات آزمایش، تشخیص و تداوی اولیه و دورانی (Early & Periodic Screening, Diagnosis and (Treatment, EPSDT	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	ارجاع لازم است
حمل و نقل اضطراری طبی	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	لازم نیست
خدمات عاجل	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدی لازم نیست)
خدمات تنظیم خانواده برخی از نمونه‌ها عبارتند از: کنترل تولد و معاینات سالانه	بدون محدودیت	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدی لازم نیست).
آزمایش خطر صحت برای هماهنگی مراقبت ویژه	بدون محدودیت	ارجاع لازم نیست. ممکن است نیاز به تأییدی قبلی داشته باشد.
خدمات شنوایی برخی از مثال‌ها عبارتند از: شنوایی شناسی و وسایل شنوایی (سمعک)	محدودیت‌ها بر اساس دستورالعمل‌های OHP. برای جزئیات بیشتر با Trillium تماس بگیرید.	صلاحیت نامه لازم است
خدمات صحتی در خانه	محدودیت‌ها بر اساس دستورالعمل‌های OHP. برای جزئیات بیشتر با Trillium تماس بگیرید.	صلاحیت نامه لازم است
خدمات شفاخانه بستری	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	ارجاع لازم نیست. ممکن است نیاز به تأییدی قبلی داشته باشد.
خدمات هماهنگی مراقبت‌های ویژه (ICC).	بدون محدودیت	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدی لازم نیست).
خدمات ترجمان	بدون محدودیت. برای معلومات بیشتر به صفحه 4 مراجعه کنید.	لازم نیست
خدمات لابراتواری (آزمایشگاهی):		
خونگیری	بدون محدودیت	ارجاع لازم است. صلاحیت نامه لازم نیست
اکسری	بدون محدودیت	ارجاع لازم است. صلاحیت نامه لازم نیست

خدمت	مقدار، مدت و محدوده فواید	به ارجاع یا تأییدی قبلی نیاز است؟
سی تی اسکن ها	بدون محدودیت	صلاحیت نامه لازم است. ارجاع لازم نیست.
MRI ها	بدون محدودیت	صلاحیت نامه لازم است. ارجاع لازم نیست.
خدمات زایمان:		
ملاقات های قبل از تولد با ارائه دهنده تان	بدون محدودیت	لازم نیست
مراقبت های پس از ولادت (مراقبت هایی که بعد از تولد نوزاد دریافت می کنید)	بدون محدودیت	لازم نیست
خدمات روزمره بینایی	برای اعضای باردار و اطفال 20 سال و کمتر در دسترس است	لازم نیست
کمک به تغذیه با شیر مادر، شامل پمپ های سینه	برای جزئیات بیشتر با Trillium تماس بگیرید	لازم نیست
درد ولادت و زایمان	لطفاً در مورد بارداری و زمان اتمام بارداری خود به Trillium و Oregon Health Authority OHP اطلاع دهید. شما باید برای OHP برای طفل تان درخواست دهید. هزینه های تولد در خانه توسط Trillium پرداخت نشده بلکه توسط OHA پرداخت می شود.	لازم نیست
حمل و نقل تا محل دریافت مراقبت. خدمات حمل و نقل طبی غیرعاجل (Non-Emergent Medical Transportation, NEMT) نیز نامیده می شود	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	لازم نیست
برخی از مثال های خدمات شفاخانه سرپایی، عبارتند از: معالجه به واسطه مواد کیمیایی، رادیوتراپی، و مدیریت درد	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	لازم نیست

خدمت	مقدار، مدت و محدوده فواید	به ارجاع یا تأییدی قبلی نیاز است؟
خدمات دواهای تجویزی	بسیاری از دواها اما نه همه آنها، با تجویز و نسخه ارائه‌دهنده در دسترس هستند. می‌توانید در فهرست دواهای ترجیحی Oregon Health Plan ما، فهرست کاملی را پیدا کنید.	هیچ هزینه‌ای برای دواهای تحت پوشش دریافت نمی‌شود. دواهای صحت روانی توسط دولت رسیدگی می‌شوند. پرداخت‌های مشترک برای چنین دواهایی متفاوت است. بعضی از دواها ممکن است علاوه بر نسخه، نیاز به صلاحیت نامه باشند
متخصصان صحت جسمانی برای کسانی که به مراقبت‌های صحتی خاص نیاز دارند، خدمات LTSS و ICC دریافت می‌کنند.	تأییدی بر اساس دستورالعمل‌های OHP. برای جزئیات بیشتر با Trillium تماس بگیرید	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدی لازم نیست).
فیزیوتراپی کاردرمانی (درمان وظیفوی) گفتاردرمانی (درمان گفتاری)	30 ملاقات بدون صلاحیت نامه در هر سال	ارجاع لازم است. پس از 30 ملاقات، صلاحیت نامه لازم است
دواهای تجویز شده	بسیاری از دواها اما نه همه آنها، با تجویز و نسخه ارائه‌دهنده در دسترس هستند. می‌توانید در فهرست دواهای ترجیحی Oregon Health Plan ما، فهرست کاملی را پیدا کنید.	هیچ هزینه‌ای برای دواهای تحت پوشش دریافت نمی‌شود. دواهای صحت روانی توسط دولت رسیدگی می‌شوند. پرداخت‌های مشترک برای چنین دواهایی متفاوت است. بعضی از دواها ممکن است علاوه بر نسخه، نیاز به صلاحیت نامه باشند
خدمات پیشگیرانه (وقایوی). بعضی از مثال‌ها عبارتند از: معاینات جسمانی، مراقبت تندرستی نوزاد، واکسیناسیون، صحت زنان (ماموگرافی، معاینات زنان و غیره)، آزمایشات (سرطان و غیره)، پیشگیری از دیابت، مشاوره تغذیه، خدمات ترک مصرف تنباکو و غیره.	طبق توصیه	لازم نیست
ملاقات‌های ارائه‌دهنده مراقبت اولیه	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدی لازم نیست).
معاینات سوء استفاده جنسی	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدی لازم نیست).

خدمت	مقدار، مدت و محدوده فواید	به ارجاع یا تأییدی قبلی نیاز است؟
خدمات متخصص	طبق توصیه	برای کسانی که نیازهای مراقبت های صحنی ویژه ای دارند که ICC یا LTSS دریافت می کنند: ارجاع لازم نیست. ممکن است نیاز به تأییدی قبلی داشته باشد.
عمل های جراحی	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	صلاحیت نامه لازم است
خدمات صحت از راه دور برخی از مثال ها عبارتند از: خدمات طبی از راه دور، ملاقات مجازی و ملاقات از طریق ایمیل	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	لازم نیست
خدمات کارمندان صحنی سنتی (Traditional Health Worker, THW)	بدون محدودیت	ارجاع لازم نیست. ممکن است نیاز به تأییدی قبلی داشته باشد.
خدمات مراقبت فوری	هیچ محدودیتی در موقع ضرورت طبی وجود ندارد	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدی لازم نیست)
خدمات بینایی:		
معاینات چشم	برای اعضای باردار و اطفال 20 سال و کمتر در دسترس است	ارجاع لازم است. صلاحیت نامه لازم نیست.
عینک چشم	برای اعضای باردار و اطفال 20 سال و کمتر در دسترس است	ارجاع لازم است. صلاحیت نامه لازم نیست.
معاینه طبی چشم	تعداد ملاقات ها بر اساس تصویب پلان	ارجاع لازم است. صلاحیت نامه لازم نیست.
خدمات صحنی زنان (علاوه بر PCP) برای مراقبت معمول و وقایوی.	طبق توصیه	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدی لازم نیست)
خدمات ابهام زدایی	طبق توصیه	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدی لازم نیست)

جدول بالا لیست کامل از خدماتی نیست که نیاز به تأییدی قبلی دارند. اگر درباره تأییدی های قبلی سوال دارید، لطفاً با شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan تماس بگیرید.

فواید مراقبت از صحت روانی.

برای لیستی از فواید صحت رفتاری که بدون هیچ هزینه ای در دسترس شما هستند، به زیر مراجعه کنید. برای اطلاع از اینکه چند بار می توانید هر خدمت را به صورت رایگان دریافت کنید، ستون "مقدار، مدت و محدوده فواید" را ببینید. در صورتی که به کمک نیاز داشته باشید، Trillium Community Health Plan خدمات را به صورت رایگان هماهنگ می سازد.

خدمت	مقدار، مدت و محدوده فواید	به ارجاع یا تأییدی قبلی نیاز است؟
تداوی اجتماعی قاطعانه (Assertive) (Community Treatment, ACT)	بدون محدودیت	ارجاع لازم است. صلاحیت نامه لازم نیست.
تداوی ویژه صحت رفتاری در خانه (Intensive In-home Behavioral Health Treatment, IIBHT)	بدون محدودیت	ارجاع لازم است. صلاحیت نامه لازم نیست.
خدمات ارزیابی و ارزیابی صحت رفتاری	بدون محدودیت	ارجاع لازم است. صلاحیت نامه لازم نیست.
خدمات تداوی اقامتگاه روانشناختی و صحت رفتاری (Behavioral Health Psychiatric Residential Treatment Services, PRTS)	محدودیت ها بر اساس دستورالعمل های OHP. برای جزئیات بیشتر با Trillium تماس بگیرید	صلاحیت نامه لازم است. ارجاع لازم نیست.
خدمات صحت رفتاری سرپایی ارائه شده توسط جوره از سوی ارائه دهنده داخل شبکه	بدون محدودیت	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدی لازم نیست)
دوا تجویزی (ویژه صحت رفتاری)	بدون محدودیت	هیچ هزینه ای برای دواهای تحت پوشش دریافت نمی شود. دواهای صحت روانی توسط دولت رسیدگی می شوند. پرداخت های مشترک برای چنین دواهایی متفاوت است.
خدمات متخصص	محدودیت ها بر اساس دستورالعمل های OHP. برای جزئیات بیشتر با Trillium تماس بگیرید	برای کسانی که نیازهای مراقبت های صحت ویژه ای دارند که ICC یا LTSS دریافت می کنند: ارجاع لازم نیست. ممکن است نیاز به تأییدی قبلی داشته باشد.

جدول بالا لیست کامل از خدماتی نیست که نیاز به تأییدی قبلی دارند. اگر درباره تأییدی های قبلی سوال دارید، لطفاً با شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan تماس بگیرید.

فواید تداوی برای مصرف مواد.

برای لیستی از فواید تداوی برای مصرف مواد که بدون هیچ هزینه ای در دسترس شما هستند، به زیر مراجعه کنید. برای اطلاع از اینکه چند بار می توانید هر خدمت را به صورت رایگان دریافت کنید، ستون "مقدار، مدت و محدوده فواید" را ببینید. در صورتی که به کمک نیاز داشته باشید، Trillium Community Health Plan خدمات را به صورت رایگان هماهنگ می سازد.

خدمت	مقدار، مدت و محدوده فواید	به ارجاع یا تأییدی قبلی نیاز است؟
تداوی قاطعانه اجتماعی	بدون محدودیت	ارجاع لازم است. قاطعانه لازم است.
خدمات سمزدایی و اقامتگاه برای اختلال مصرف مواد به روش بستری	محدودیت ها بر اساس دستورالعمل های OHP. برای جزئیات بیشتر با Trillium تماس بگیرید	صلاحیت نامه لازم است. ارجاع لازم نیست.
تداوی با کمک دوا (MAT) برای اختلال بد مصرفی مواد (SUD)	صلاحیت نامه قبلی پس از 30 روز اول مورد نیاز است	برای 30 روز اول تداوی به صلاحیت نامه قبلی نیازی نیست. ممکن است به ارجاع نیاز باشد.
خدمات سرپایی برای اختلال مصرف مواد (SUD)	بدون محدودیت	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدی لازم نیست)

جدول بالا لیست کامل از خدماتی نیست که نیاز به تأییدی قبلی دارند. اگر درباره تأییدی های قبلی سوال دارید، لطفاً با شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan تماس بگیرید.

فواید طب دندان.

همه اعضای Oregon Health Plan از پوشش طب دندان برخوردار هستند. OHP پاک کردن سالانه، اکسری، پرکردن و سایر خدماتی که دندان های شما را سالم نگه می دارد را پوشش می دهد.

داشتن دندان های سالم در هر سن مهم است. در اینجا چند واقعیت مهم در مورد مراقبت از دندان آورده شده است:

- دندان های سالم قلب و بدن تان را نیز سالم نگه می دارند.
- باید سالانه یک مرتبه به داکتر دندان تان مراجعه کنید.
- هنگامی که باردار هستید، حفظ صحت دندان ها و بیره دندان می تواند به حفظ صحت نوزادتان کمک کند.
- رفع مشکلات دندان می تواند به کنترل شکر خون تان کمک کند.
- اولین معاینه دندان اطفال باید تا سن 1 سالگی انجام شده باشد.

لطفاً برای اطلاع از اینکه کدام خدمات طب دندان تحت پوشش هستند، جدول زیر را ببینید.

همه خدمات تحت پوشش رایگان هستند. تا زمانی که ارائه دهنده شما بگوید به خدمات نیاز دارید، این موارد تحت پوشش قرار می گیرند. برای اطلاع از اینکه چند بار می توانید هر خدمت را به صورت رایگان دریافت کنید، ستون "مقدار، مدت و محدوده" را ببینید. گاهی اوقات ممکن است لازم باشد به متخصص مراجعه کنید. خدمات رایج طب دندان که نیاز به ارجاع به متخصص دارند عبارتند از:

- جراحی دهان
- مرکز جراحی یا شفاخانه
- کانال های
- مشکلات لثه یا بیره دندان
- تسکین در معاینه خانه

خدمات تحت پوشش	مقدار، مدت و محدوده فواید (مثالی از مزایای تحت پوشش را نشان می دهد)	به ارجاع یا تأییدی قبلی نیاز است؟ (مثالی از فواید تحت پوشش را نشان می دهد)
مراقبت عاجل یا فوری از دندان (درد شدید یا عفونت، خونریزی یا تورم، صدمه دیدن بیره دندان یا دندان ها)	بدون محدودیت	ارجاع یا تأییدی لازم نیست
فواید برای اعضای باردار و افراد زیر 21 سال		
معاینات جوف یا دهان	دو مرتبه در سال	تأیید قبلی لازم نیست. اگر PCD شما نیست به ارجاع نیاز است.
پاک کاری دهان	دو مرتبه در سال	
تداوی فلوراید	دو مرتبه در سال	
اکسری جوف یا دهان	یک بار در سال	
درزگیری (سیلانت)	زیر 16 سال هر 5 سال یک بار روی دندان های پشت نوجوان	

پر کردن	همانطور که نیاز است	
دندان مصنوعی جزئی	در هر 5 سال یکبار	ممکن است نیاز به تاییدی قبلی باشد. اگر PCD شما نیست به ارجاع نیاز است.
دندان مصنوعی کامل	در هر 10 سال یکبار	ممکن است نیاز به تاییدی قبلی باشد. اگر PCD شما نیست به ارجاع نیاز است.
تاج های دندان	چند دندان پیشروی بالا و پایین 4 تاج هر 7 سال.	ممکن است نیاز به تاییدی قبلی باشد. اگر PCD شما نیست به ارجاع نیاز است.
کشیدن	همانطور که نیاز است	ممکن است به تأییدی قبلی نیاز باشد. اگر PCD شما نیست، ارجاع لازم است.
تداوی کانال ریشه	روی دندان آسیاب سوم (عقل دندان) پوشیده نیست. اعضای باردار تحت پوشش دندان مولر اول.	بدون نیاز به تاییدی قبلی برای دندان های ثنایات و ربعایات. ممکن است برای ربعایات نیاز به تاییدی قبلی باشد. اگر PCD شما نیست به ارجاع نیاز است.
فواید نوجوانان (نه باردار، بالای 21 سال)		
معاینات جوف یا دهان	یک بار در سال	تأیید قبلی لازم نیست. اگر PCD شما نیست به ارجاع نیاز است.
پاک کاری دهان	یک بار در سال	
تداوی فلوراید	یک بار در سال	
اکسری جوف یا دهان	یک بار در سال	
درزگیری (سیلانت)	تحت پوشش نیست	
پر کردن	همانطور که نیاز است	
دندان مصنوعی جزئی	در هر 5 سال یکبار	ممکن است نیاز به تاییدی قبلی باشد. اگر PCD شما نیست به ارجاع نیاز است.
دندان مصنوعی کامل	در هر 10 سال یکبار	تأیید قبلی لازم نیست. اگر PCD شما نیست به ارجاع نیاز است.
تاج های دندان	تحت پوشش نیست	
کشیدن	همانطور که نیاز است	تأیید قبلی لازم نیست. اگر PCD شما نیست به ارجاع نیاز است.
تداوی کانال ریشه	فقط روی دندان های ثنایات و ربعایات.	تأیید قبلی لازم نیست. اگر PCD شما نیست به ارجاع نیاز است.

جدول بالا لیست کامل از خدماتی نیست که نیاز به تاییدی قبلی دارند. اگر سوال درباره تأییدی های قبلی دارید، لطفاً با شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

خدماتی که OHP هزینه آن را پرداخت می کند.

Trillium Community Health Plan هزینه مراقبت شما را پرداخت می کند، اما برخی از خدمات وجود دارد که ما هزینه ای برای آنها پرداخت نمی کنیم. اینها هنوز تحت پوشش هستند و توسط برنامه هزینه خدمات Oregon Health Plan's Fee-For-Service پرداخت خواهند شد. CCO ها بعضی اوقات این خدمات را فواید "غیرپوشش" می نامند. دو نوع خدمات وجود دارد که OHP مستقیماً برای آنها پرداخت می کند:

1. خدماتی که در آنها هماهنگی مراقبت را از Trillium Community Health Plan دریافت می کنید.
2. خدماتی که در آن شما هماهنگی مراقبت از OHP را دریافت می کنید.

خدمات با هماهنگی مراقبت از Trillium Community Health Plan.

Trillium Community Health Plan همچنان به شما هماهنگی مراقبت برای برخی خدمات را می دهد. هماهنگی مراقبت به این معنی است که از MTM (مدیریت حمل و نقل طبی) برای خدمات تحت پوشش، فعالیت های حمایتی و هر گونه منابع تایید شده ای که برای خدمات غیر تحت پوشش نیاز دارید، حمل و نقل رایگان دریافت خواهید کرد.

Trillium Community Health Plan مراقبت شما را برای خدمات زیر هماهنگ می سازد:

- خدمات تولد در جامعه برنامه پلان شده (Planned Community Birth, PCB) شامل مراقبت های قبل از تولد و پس از تولد برای افرادی است که حاملگی کم خطر را تجربه می کنند که توسط بخش سیستم های صحت OHA تعیین شده است. OHA مسئول ارائه و پرداخت خدمات اولیه PCB از جمله حداقل برای اعضای مورد تاییدی PCB، ارزیابی اولیه نوزاد، تست آزمایشات لکه های خونی نوزاد، از جمله کیت آزمایش، مراقبت های زایمان و تولد، ملاقات های قبل از تولد و مراقبت های پس از تولد است.
- خدمات و حمایت دراز مدت (LTSS) که توسط Trillium Community Health Plan پرداخت نشده است
- خدمات Family Connects Oregon
- کمک به اعضا برای دسترسی به خدمات صحت رفتاری. نمونه هایی از این خدمات عبارتند از:
 - بعضی دواها برای برخی از شرایط صحت رفتاری
 - پرداخت دروازه خانه معالج گروه برای اعضای زیر 21 سال
 - مراقبت دراز مدت روانشناسی (صحت رفتاری) برای اعضای 18 سال و بزرگتر
 - مراقبت شخصی در خانه های پرورش نوجوانان برای اعضای 18 سال و بزرگتر
 - بستری و اقامتگاه روانشناسی برای جوانان 17 سال و ریزه
- و خدمات دیگر

برای معلومات بیشتر یا فهرست کامل درباره این خدمات، با مدیریت مراقبت (Care Management) با شماره 877-600-5472 یا خدمات مشتریان با شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.

خدماتی که OHP هزینه آن را می پردازد و هماهنگی مراقبت را فراهم می کند.

OHP مراقبت شما را برای خدمات زیر هماهنگ می سازد:

- داکتر تحت قانون مرگ با کرامت اورینگان به خودکشی کمک کرد
- خدمات مراقبت از آسایش (آسایشگاه) برای اعضای که در مراکز پرستاری ماهر زندگی می کنند
- خدمات به بنیاد مکتب که تحت قانون آموزش افراد دارای معلولیت (Individuals with Disabilities Education Act, IDEA) ارائه می شوند. برای اطفالی که در مکتب از خدمات طبی مانند گفتار درمانی برخوردار می شوند.
- معاینه طبی برای اطلاع از اینکه آیا واجد شرایط یک برنامه حمایتی یا برنامه ریزی قضه هستید یا خیر
- خدمات ارائه شده به اعضای Citizen Waived Medical یا CWM Plus-CHIP Prenatal Coverage برای CWM
- روش پایان حاملگی
- و خدمات دیگر

برای معلومات بیشتر و کمک در مورد این خدمات با تیم هماهنگی مراقبت KEPRO OHP به شماره 800-562-4620 تماس بگیرید.

برای هر یک از این خدمات همچنان می توانید از MTM (مدیریت حمل و نقل طبی) حمل و نقل (ترانسپورت) رایگان دریافت کنید. برای معلومات بیشتر به صفحه 54 مراجعه کنید. با MTM (مدیریت حمل و نقل طبی) به شماره 877-583-1552 تماس بگیرید تا یک حمل و نقل را تنظیم کنید. کاربران TTY لطفاً با 711 تماس بگیرند.

اعضای برنامه طب دندان سربازان سابقه و موافقت انجمن آزاد (Compact of Free Association, COFA).

اگر عضو برنامه طب دندان سربازان سابقه یا برنامه طب دندان COFA هستید، Trillium Community Health Plan **فواید طب دندان و حمل و نقل رایگان برای ملاقات های طب دندان ارائه می دهد.**

OHP و Trillium Community Health Plan دسترسی به خدمات صحت جسمانی یا رفتاری یا حمل و نقل رایگان برای این خدمات را که خدماتی بدون هماهنگی مراقبت هستند، ارائه نمی دهند.

اگر در مورد پوشش و فواید موجود سوال دارید، با خدمات مشتریان با شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.

اعتراضات اخلاقی یا مذهبی.

Trillium Community Health Plan خدمات را بر اساس اعتراضات اخلاقی یا مذهبی محدود نمی کند.

دست‌رسی به مراقبت که نیاز دارید.

دست‌رسی به این معنی است که می‌توانید مراقبت‌های لازم را دریافت کنید. شما می‌توانید به گونه ای به مراقبت دست‌رسی داشته باشید که نیازهای فرهنگی و زبانی شما را برآورده سازد. اگر Trillium Community Health Plan با ارائه دهنده ای که نیازهای دست‌رسی شما را برآورده می‌کند کار نمی‌کند، می‌توانید این خدمات را خارج از شبکه دریافت کنید. Trillium Community Health Plan اطمینان حاصل می‌کند که خدمات نزدیک به محل زندگی شما یا نزدیک به جایی است که می‌خواهید دریافت مراقبت کنید. این بدان معنی است که ارائه دهندگان به اندازه کافی در منطقه وجود دارد و انواع مختلفی از ارائه دهندگان برای انتخاب وجود دارد.

ما شبکه ارائه دهندگان خود را پیگیری می‌کنیم تا مطمئن شویم مراقبت‌های اولیه و مراقبت‌های تخصصی مورد نیاز شما را داریم. ما همچنین اطمینان حاصل می‌کنیم که شما به تمام خدمات تحت پوشش در منطقه خود دست‌رسی دارید.

- **منطقه شهری:** دست‌رسی به ارائه دهندگان در 30 میل یا 30 دقیقه از محل اقامت شما. منطقه شهری یعنی شما در یک شهر یا نزدیک آن زندگی می‌کنید.
- **منطقه روستایی (دهات):** دست‌رسی به ارائه دهندگان در 60 میل یا 60 دقیقه از محل اقامت شما. منطقه روستایی به این معنی است که شما در یک شهر یا نزدیک آن زندگی نمی‌کنید.

ارائه دهندگان ما همچنین مطمئن خواهند شد که در صورت داشتن ناتوانی‌های جسمی و/یا ذهنی، دست‌رسی فیزیکی، امکانات مناسب و تجهیزات در دسترس خواهید داشت. برای درخواست اقامت با Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید. ارائه دهندگان همچنین مطمئن می‌شوند که ساعات اداری برای اعضای OHP و سایر افراد یکسان است.

حمل و نقل تا محل دریافت مراقبت.

شما می‌توانید حمل و نقل رایگان به قرارهای تحت پوشش دریافت کنید. به صفحه 54 مراجعه کنید تا بدانید چگونه می‌توانید حمل و نقل رایگان دریافت کنید. با MTM (مدیریت حمل و نقل طبی) به شماره 877-583-1552 تماس بگیرید تا یک حمل و نقل را تنظیم کنید. کاربران TTY لطفاً با 711 تماس بگیرند.

یک ارائه دهنده را انتخاب نمایید.

شما این حق را دارید که ارائه دهنده خود و محل دریافت مراقبت‌های صحی خود را انتخاب کنید. می‌توانید از لیست ارائه دهندگانی که با Trillium Community Health Plan کار می‌کنند، انتخاب کنید. فهرست ارائه دهندگان، Trillium Community Health Plan Provider Directory نام دارد. در صفحه 40 معلومات بیشتری درباره فهرست کسب کنید.

به تنظیم کردن مراقبت خود کمک کنید.

هماهنگی مراقبت به این معنی است که برای برنامه ریزی ملاقات‌ها، دریافت حمایت و منابع کمک خواهید گرفت. در مورد هماهنگی مراقبت در صفحه 42 بیشتر بیاموزید یا با شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

چقدر وقت طول می کشد تا از مراقبت برخوردار شوید.

ما با ارائه دهندگان کار می کنیم تا مطمئن شویم که در وقت های ذکر شده در زیر دیده، تداوی یا ارجاع خواهید شد:

نوع مراقبت	چارچوب زمانی
صحت جسمانی	
ملاقات های منظم	در طول 4 هفته
مراقبت فوری	در طول 72 ساعت یا همانطور که در آزمایشات اولیه نشان داده شده است.
مراقبت های عاجل	وابسته به شرایط شما فوراً یا به بخش عاجل ارجاع داده می شود.
مراقبت از دهان و دندان اطفال و افراد غیر باردار	
قرار ملاقات های منظم صحت دهان و دندان	در طول 8 هفته مگر اینکه دلیل کلینیکی برای صبر بیشتر وجود داشته باشد.
مراقبت فوری از دهان و دندان (جوف)	در طول 2 هفته.
خدمات عاجل دندان	طی 24 ساعت دیده یا تداوی شود
مراقبت از دهان و دندان برای افراد باردار	
مراقبت های معمول از دهان	در طول 4 هفته مگر اینکه دلیل کلینیکی برای صبر بیشتر وجود داشته باشد.
مراقبت فوری از دندان	در طول 1 هفته
خدمات عاجل دندان	طی 24 ساعت دیده یا تداوی شود
صحت رفتاری	
مراقبت های صحت رفتاری معمول برای افراد غیر اولویت دار	ارزیابی در ظرف 7 روز پس از درخواست، با قرار ملاقات دوم چنانچه بطور کلینیکی مناسب است.
مراقبت های رفتاری فوری برای همه افراد	در طی 24 ساعت
مراقبت های صحت رفتاری تخصصی برای افراد اولویت دار	
اعضای باردار، سربازان سابقه و خانواده های آنها، زنان دارای طفل، مراقبین بدون حقوق، خانواده ها و اطفال 0-5 ساله، اعضای مبتلا به HIV/AIDS یا سل، اعضای در معرض خطر اولین دوره مریضی روانی و افراد I/DD	ارزیابی و ورود فوری. اگر خدمات موقت به دلیل عدم وجود ارائه دهندگان با ملاقات مورد نیاز باشد، تداوی در سطح مناسب مراقبت باید ظرف 120 روز از زمانی که مریض در لیست انتظار قرار می گیرد انجام شود.
مصرف کنندگان IV مواد مخدر از جمله هیروئین	ارزیابی و ورود فوری. داخله برای خدمات در سطح مراقبت های مسکونی در ظرف 14 روز پس از درخواست لازمی است، یا زمانی که در لیست انتظار در ظرف 120 روز به نسبت عدم در دسترس بودن ارائه دهنده در لیست انتظار قرار می گیرد.
اختلال مصرف مواد Opioid	ارزیابی و داخله در ظرف 72 ساعت
تداوی به کمک دوا	در اسرع وقت، اما حداکثر 72 ساعت برای ارزیابی و ورود.

برای خدمات مراقبت های صحت رفتاری تخصصی اگر اتاق یا مکان خالی وجود ندارد:

- شما در لیست انتظار قرار می گیرید.
 - در طول 72 ساعت خدمات دیگری به شما ارائه خواهد شد.
 - این خدمات تا زمانی که یک اتاق یا یک مکان خالی وجود داشته باشد، موقت خواهد بود.
- اگر در مورد دسترسی به مراقبت سؤالی دارید، به شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

نظریات دوم.

شما حق دارید که در مورد وضعیت یا تداوی خود نظر دومی دریافت کنید. نظریات دوم رایگان است. اگر شما نظر دومی می‌خواهید، با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan تماس بگیرید و به ما بگویید که شما می‌خواهید با ارائه‌دهنده دیگری ملاقات کنید.

اگر ارائه‌دهنده واجد شرایط در شبکه ما وجود ندارد و می‌خواهید برای نظر دوم خود، ارائه‌دهنده‌ای را در خارج از شبکه ما ببینید، برای دریافت راهنمایی با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan تماس بگیرید. نظر دوم را به صورت رایگان ترتیب خواهیم داد.

ارائه دهندگان مراقبت های اولیه (Primary care providers, PCP).

ارائه دهنده مراقبت های اولیه کسی است که برای ملاقات ها، نسخه ها و مراقبت های منظم به او مراجعه می کنید. شما می توانید یکی را انتخاب کنید، یا ما می توانیم به شما کمک کنیم که یکی را انتخاب کنید.

ارائه دهندگان مراقبت های اولیه (PCPs) می توانند داکتران، نرس ها و غیره باشند. شما حق انتخاب PCP را در شبکه Trillium Community Health Plan دارید. اگر در ظرف 30 روز ارائه دهنده ای را انتخاب نکنید، Trillium Community Health Plan شما را به یک کلینیک اختصاص می دهد یا یک PCP برای شما انتخاب می کند. Trillium Community Health Plan یک نامه ای حاوی معلومات ارائه دهنده شما برای شما ارسال می کند.

ارائه دهنده داخل شبکه

Trillium Community Health Plan با یک تعداد از ارائه دهندگان کار می کند، نه همه آنها. ارائه دهندگانی که با آنها کار می کنیم ارائه دهنده داخل شبکه یا ارائه دهنده های شرکت کننده نامیده می شوند. ارائه دهندگانی که با آنها کار نمی کنیم، ارائه دهندگان خارج شبکه نام دارند. در صورت لزوم، ممکن است بتوانید به ارائه دهنده خارج شبکه مراجعه کنید، اما باید این ارائه دهندگان با Oregon Health Plan کار کنند.

PCP شما برای حفظ صحت شما تا حد ممکن با شما همکاری خواهد کرد. این ارائه دهنده همه نیازهای مراقبتی اساسی و تخصصی شما را ثبت و تعقیب می کند. PCP شما این کارها را انجام خواهد داد:

- با شما و سابقه طبی شما آشنا می شود.
- مراقبت طبی شما را انجام می دهد.
- سوابق طبی شما را در یک جا نگه می کند و به روز نگه می دارد.

شما را به متخصص ارجاع می دهد یا در صورت نیاز شما را در شفاخانه پذیرش می کند.

هر عضوی از خانواده شما در OHP باید یک PCP انتخاب کند. هر فرد می تواند یک PCP متفاوتی داشته باشد.

اگر یک PCP انتخاب نکنید، ما برای شما انتخاب خواهیم کرد؛ اگر مایل به تغییر PCP خود هستید لطفاً با خدمات مشتریان تماس بگیرید. می توانید از همان روز که تغییرات انجام میگیرد، به PCP جدید خود مراجعه کنید.

حتماً برای داکتر دندان، ارائه دهنده صحت روانی و دواخانه از Trillium Community Health Plan درخواست کنید.

می توانید داکتر دندان مراقبت های اولیه (PCD) را از Trillium Find a Dentist در وب سایت ما انتخاب کنید:

مشتريان به شماره 877-600-5472، 877-600-5473 TTY: تماس بگیرید. www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/benefit-information.html یا با خدمات

می توانید از طریق Trillium Find a Provider در وب سایت ما، ارائه دهنده صحت روانی را انتخاب کنید:

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

اگر در انتخاب ارائه دهنده صحت روانی به کمک نیاز دارید، با خدمات مشتریان به

شماره 877-600-5472 و TTY: 877-600-5473.

هر یک از اعضای خانواده تان باید یک داکتر دندان داشته باشد که داکتر دندان مراقبت اولیه (PCD) آنها قلمداد می شود. برای اکثر نیازهای مراقبتی دندان تان به PCD خود مراجعه خواهید کرد. اگر نیاز به مراجعه به یک متخصص داشته باشید، PCD تان شما را نزد یک متخصص می فرستد.

PCD شما مهم است زیرا آنها:

- آیا اولین مخاطب هستید، که به مراقبت از دندان نیاز دارید.
- خدمات و تداوی های دندان شما را مدیریت می سازد.
- مراقبت تخصصی شما را مدیریت می سازد.

تغییرات به PCP شما

اگر تغییری رخ دهد و دیگر PCP شما با Trillium Community Health Plan قرارداد نداشته باشد، 30 روز قبل از انجام تغییرات به شما نامه‌ای ارسال خواهیم کرد. اگر این تغییر پیش از این انجام شده باشد، ظرف 15 روز از زمان تغییر نامه‌ای برای شما ارسال می‌کنیم.

فهرست ارائه‌دهنده.

شما می‌توانید PCP تان را از فهرست ارائه‌دهنده در آدرس www.trilliumohp.com/find-a-provider.html انتخاب کنید. همچنین می‌توانید برای راهنمایی با خدمات مشتریان تماس بگیرید، یا درخواست کنید تا یک نسخه یا کپی کاغذی از فهرست ارائه‌دهنده در اختیار شما قرار گیرد.

در اینجا مثال‌هایی از معلوماتی که می‌توانید در فهرست ارائه‌دهنده کسب کنید، آمده است:

- اینکه آیا ارائه‌دهنده مریضان جدید می‌پذیرد.
- نوع ارائه‌دهنده (طبی، طب دندان، صحت رفتاری، دواخانه و غیره).
- به آنها چگونه ارتباط برقرار کنیم.
- امکان دریافت خدمات مراقبتی ویدیویی و تلفونی (صحت از راه دور).
- کمک لسان (شامل ترجمه و ترجمان‌ها).
- امکانات برای افراد دچار معلولیت جسمی.

می‌توانید یک نسخه کاغذی این فهرست را دریافت کنید. می‌توانید این فهرست را در قالب‌های دیگر (مانند سایر زبان‌ها، چاپ بزرگ یا الفباء نابینایان) به صورت رایگان دریافت کنید. با خدمات مشتریان به شماره تلفن 877-600-5472 تماس بگیرید.

یک قرار ملاقات بگیرید.

می‌توانید به محض انتخاب یک ارائه‌دهنده، نوبت ملاقاتی از وی بگیرید.

PCP شما باید هنگام نیاز به مراقبت، اولین مخاطب شما باشد. این ارائه‌دهنده نوبت ملاقات‌ها را می‌گیرد یا به شما کمک می‌کند که در مورد مراقبت موردنیاز خود تصمیم بگیرید. PCP شما همچنین می‌تواند شما را به سایر منابع یا خدمات تحت پوشش ارجاع دهد. برای گرفتن نوبت ملاقات، مستقیماً با آنها تماس بگیرید.

اگر جدیداً به PCP خود پیوستید، برای معاینه چک آپ نوبت ملاقات بگیرید. با این کار، ارائه‌دهنده‌تان می‌تواند قبل از پیش آمدن مشکل یا نگرانی خاص در مورد شما و سابقه طبی تان معلومات کسب کند. این به شما کمک می‌کند که در اولین باری که نیاز به استفاده از نفع خود دارید، از هرگونه تأخیر جلوگیری کنید.

قبل از قرار ملاقات، این موارد را یادداشت کنید:

- سوالاتی که از PCP خود یا سایر ارائه‌دهندگان دارید.
- سابقه مشکلات صحتی خانواده.
- نسخه‌ها، دواهای بدون نسخه، ویتامین‌ها یا تکمل کننده که مصرف می‌کنید.

در ساعات اداری برای گرفتن نوبت تماس بگیرید و به آنها موارد ذیل را بگویید:

- که شما یکی از اعضای Trillium Community Health Plan هستید.
- نام و شماره شناسایی خود را در Trillium Community Health Plan.
- به چه نوع نوبت ملاقاتی نیاز دارید.
- اینکه آیا به ترجمان نیاز دارید، و زبان مورد نیاز تان.

اگر مریض هستید و باید همان روز به کسی مراجعه کنید، به آنها اطلاع دهید.

می‌توانید از حمل و نقل رایگان برای قرار ملاقات خود برخوردار شوید. در صفحه 54 درباره حمل و نقل رایگان برای مراقبت معلومات بیشتری کسب کنید.

نوبت‌های از دست رفته.

سعی کنید نوبت‌های ملاقات را از دست ندهید. اگر مجبور هستید نوبت را از دست دادید، فوراً با PCP خود تماس بگیرید و نوبت را لغو کنید. آنها نوبت ملاقات دیگری را برای شما تعیین خواهند کرد. اگر زودتر از موعد به دفتر ارائه‌دهنده خود اطلاع دهید، ممکن است با نوبت مجدد برای شما موافقت نکنند.

هر ارائه دهنده قوانین خاص خود را در مورد قرارهای از دست رفته دارد. از آنها در مورد قوانین شان بپرسید.

با هماهنگی مراقبت، برای تنظیم کردن مراقبت تان کمک بگیرید.

شما می‌توانید هماهنگی مراقبت را از خانه مراقبت‌های اولیه مریض محور (patient-centered primary care home, PCPCH)، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا سایر تیم‌های مراقبت اولیه دریافت کنید. شما می‌توانید با ارائه‌دهنده خود یا خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan صحبت کنید تا یک هماهنگ‌کننده مراقبت بخواهید.

هدف از این خدمات بهبود صحت کلی شماست. ما به شما کمک می‌کنیم تا نیازهای مراقبت‌های صحتی خود را بشناسید و به شما کمک می‌کنیم تا مسئولیت صحت و تندرستی خود را بر عهده بگیرید.

شما می‌توانید از ما هماهنگ‌کننده مراقبت بخواهید. نماینده شما نیز می‌تواند به جای شما درخواست کند. از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8:00 صبح تا 5:00 بعد از ظهر با شماره 877-600-5472 خدمات مشتریان، TTY: 877-600-5473، تماس بگیرید.

برای مراقبت از شما با هم کار می‌کنیم.

تیم هماهنگی مراقبت تان با شما و ارائه‌دهنده شما همکاری نزدیک خواهد داشت. آنها شما را به اجتماع و منابعی برای حمایت اجتماعی که ممکن است به شما کمک کند، وصل می‌کنند. برای اطمینان از اینکه تیم مراقبت تان برای تداوی و مراقبت از شما با یکدیگر همکاری می‌کنند و برای پیگیری پس از تداوی شما برنامه تهیه خواهند کرد.

ما می‌خواهیم کمک کنیم تا مطمئن شویم هر کسی که از شما مراقبت می‌کند، می‌تواند روی کمک به شما برای حفظ تندرستی و بهبود صحت شما تمرکز کند. تیم مراقبت شما برای مدیریت و سازماندهی خدمات شما با یکدیگر همکاری خواهند کرد. این کمک می‌کند که مطمئن شوید تحت بهترین مراقبت برای نیازهای خود قرار می‌گیرید.

نرس ها و مدیران قضیه تیم مراقبت در بسیاری از شرایط یا مشکلات صحتی آموزش‌های ویژه ای دارند. آنها می‌توانند در زمینه‌های ذیل به شما کمک کنند:

- دیابتیز.
- سکته قلبی.
- استما (تنفس تنگی).
- خفگان.
- فشارخون بالا.
- وضعیت دیگر.

این تیم مراقبتی همچنین آماده کمک به شما برای دریافت تأییدیه‌ها و سایر نیازها است. آنها می‌توانند:

- به شما کمک کنند که فواید خود و نحوه عملکرد آنها را درک کنید.
- به شما کمک کنند تا یک ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) را انتخاب کنید.
- مراقبت و توصیه‌هایی را ارائه دهند که پیروی از آنها آسان است.
- به شما کمک کنند تا سیستم مراقبت صحتی هماهنگ را درک کنید.
- به شما کمک کنند خدمات صحت رفتاری دریافت کنید.
- کمک کنند تا مطمئن شوید که ارائه‌دهندگان شما در مورد نیازهای مراقبت‌های صحتی شما با یکدیگر صحبت می‌کنند.

تیم مراقبت شما می‌تواند در یافتن سایر منابع در جامعه‌تان، مانند کمک برای نیازهای غیرطبی مؤثر باشد. برخی از مثال‌ها عبارتند از:

- تأمین مسکن محفوظ
- غذاهای سالم.
- حمل و نقل.
- ترینیگ ها و صنف های آموزشی.
- حمایت خانواده، یا
- خدمات اجتماعی.

اعضای دارنده Medicare.

همچنین می‌توانید در مورد فواید OHP و Medicare تان کمک بگیرید. مسئول هماهنگی مراقبت با شما، ارائه‌دهندگان تان، مراقب و همچنین پلان Medicare Advantage شما همکاری خواهد کرد. ما برای تأمین خدمات اجتماعی و حمایت شما از قبیل خدمات ویژه فرهنگی در جامعه با این افراد همکاری می‌کنیم.

نمایندگان اتصال اعضا (Member Connection Representatives, MCRs)

نمایندگان اتصال اعضا (MCR ها) کارمندان صحت جامعه هستند که جواز ایالت Oregon را دارند و برای Trillium کار می‌کنند.

MCR ها می‌توانند به دسترسی اعضا به خدمات مورد نیاز کمک کنند. MCR ها می‌توانند به شما کمک کنند که به فواید خود دسترسی داشته باشید و ملاقات‌های طبی بگیرید. آنها همچنین می‌توانند نیازهای اجتماعی مانند مسکن و غذا را هماهنگ سازند. آنها می‌توانند شما را به منابع جامعه وصل نمایند.

MCR ها از نزدیک با مرکز طبی مراقبت‌های اولیه و تیم داخلی Trillium شما همکاری می‌کنند. آنها می‌توانند از طریق تلفون، ویدیو یا در خانه‌تان با شما ملاقات کنند. آنها می‌توانند در خصوص مواردی مانند نحوه به یاد آوردن به موقع مصرف دوا کمک کنند. آنها همچنین می‌توانند در مورد درخواست‌های مسکن یا کمک و مساعدت برای تأمین گرمایش به شما کمک کنند. آنها همچنین می‌توانند به شما در یافتن اجناس از طریق سیستم‌های اجتماعی کمک کنند. MCR ها می‌توانند برای امراض دیابتیز و آستما آموزش و مربیگری صحت ارائه دهند.

MCR ها بسیار مدبر و کاردان هستند و جامعه خود را می‌شناسند. اگر می‌خواهید با MCR کار کنید، لطفاً با شماره 877-600-5472 تماس بگیرید و درخواست یک نماینده اعضا اتصال کنید.

هماهنگی مراقبت های ویژه

در صورتی که به کمک بیشتری نیاز دارید، می‌توانید خدمات هماهنگی مراقبت‌های ویژه (ICC) را دریافت کنید. خدمات ICC برای افرادی که به چنین خدماتی نیاز دارند حمایت بیشتر ارائه می‌دهد.

بعضی از افرادی که واجد شرایط خدمات ICC هستند، عبارتند از:

- افراد بخته سال، آنهایی که کم شنوا، ناشنوا، نابینا، یا دچار سایر معلولیت‌ها هستند.
- افرادی که نیازهای مراقبت‌های صحتی بلند یا شرایط مزمن متعدد دارند و یا دچار امراض روانی شدید و مداوم (SPMI) هستند.
- افرادی که خدمات و حمایت‌های مراقبت دراز مدت (long-term care services and supports, LTSS) با بودجه Medicaid دریافت می‌کنند.
- افرادی که تحت معالجه دوايي (MAT) برای اختلال بد مصرفی مواد (SUD) هستند.
- افرادی که حاملگی پرخطر برای آنها تشخیص داده شده است.
- مصرف‌کنندگان مواد مخدر تزریقی.
- افراد دچار SUD که نیازمند مدیریت ترک آن اختلال هستند.
- افرادی که دچار HIV/AIDS یا سل هستند.
- سربازان سابقه و خانواده‌های آنها.
- کسانی که در معرض خطر بالای اولین دوره مرض روانی هستند.
- افرادی که از جمعیت‌های ناتوان ذهنی و رشدی (IDD) قرار دارند.
- و سایر افراد.

هماهنگی مراقبت‌های ویژه همچنین می‌تواند به اطفال کمک کند:

- اطفال 0-5 سال که نشانه‌های زود هنگام مشکلات اجتماعی/عاطفی و یا رفتاری را بروز می‌دهند، یا تشخیص اختلال عاطفی شدید (SED) برای آنها داده شده است.
- اطفالی که دچار سندرم پرهیز نوزادی هستند.
- در (رفاه طفل) Child Welfare.

شما و مسئول هماهنگی ICC شما یک طرح و پلانی تهیه خواهید کرد که پلان هماهنگی مراقبت ویژه (ICCP) نام دارد. این پلان در ظرف 10 روز از شروع برنامه ICC تهیه می‌شود. این پلان به تأمین نیازهای شما کمک می‌کند. همچنین در رسیدن به اهداف حفظ صحت فردی و محافظت شما مؤثر است.

پلان مراقبتی شما حمایت‌ها و خدمات مورد نیاز برای کمک به شما در رسیدن به اهداف ان را فهرست می‌کند. پلان مراقبت هر 90 روز یک مرتبه یا در صورت تغییر نیازهای صحتی و معالجوی زودتر به روزرسانی خواهد شد. می‌توانید یک نسخه از پلان خود را دریافت کنید.

برای کمک و راهنمایی شما، یک تیم ICC خواهید داشت. این تیم شامل افراد مختلفی است که برای رفع نیازهای شما با یکدیگر همکاری می‌کنند، مانند ارائه‌دهندگان و متخصصانی که با آنها کار می‌کنید خواهند بود. برای اینکه به نتایج مثبتی در زمینه صحت و تندرستی دست پیدا کنید، این پلان به نیازهای طبی، اجتماعی، فرهنگی، رشدی، رفتاری، آموزشی، معنوی و مالی می‌پردازد. وظیفه تیم مراقبت شما حصول اطمینان از این موضوع است که افراد شایسته‌ای در برنامه مراقبت شما حضور دارند تا به شما در رسیدن به اهداف تان کمک کنند. ما همه برای حمایت از شما با یکدیگر همکاری می‌کنیم.

مسئول هماهنگی مراقبت شما همچنین می‌تواند:

- دسترسی به منابعی را برای شما فراهم سازد تا احساس راحتی، محفوظ بودن و تحت مراقبت بودن داشته باشید.
- از برنامه‌های مراقبت برای کمک به مدیریت مشکلات صحتی مزمن شما استفاده کند.
- در مشکلات طبی مانند دیابتیز، سکته قلبی و آستما کمک کند.
- در زمینه مشکلات صحت رفتاری مانند افسردگی و اختلال بد مصرفی مواد کمک کند.
- همراه با شما یک طرح و پلان مداوی تهیه کند.

برای دریافت یک هماهنگ کننده مراقبت ICC با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید. Trillium Community Health Plan اطمینان حاصل می‌کند که شما یا نماینده‌تان نام و شماره تلفن هماهنگ کننده مراقبت ICC خود را دریافت کنید.

خدمات هماهنگی مراقبت‌های ویژه از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8:00 صبح تا 5:00 بعد از ظهر در دسترس است. اگر نمی‌توانید خدمات ICC را در ساعات کاری عادی دریافت کنید، Trillium Community Health Plan گزینه‌های دیگری را در اختیار شما قرار می‌دهد.

آزمایشات و مراقبت‌های پیشگیرانه ویژه اعضای زیر 21 سال.

خدمات آزمایشات، تشخیص و تدای زودهنگام و دوره ای (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) خدمات مراقبت صحتی جامع و پیشگیرانه برای اطفال از روز تولد تا سن 21 سالگی است. این فایده خدماتی را در اختیار شما قرار می‌دهد که می‌تواند از وجود شرایط یا مشکلاتی صحتی در مراحل اولیه پیشگیری کنید و تشخیص دهد. چنین خدماتی می‌تواند خطر مریضی، معیوبیت یا سایر مراقبت‌های طبی/روانی را در صورت لزوم کاهش دهد.

برنامه EPSDT این خدمات را ارائه می‌دهد:

- معاینات طبی، آزمایشات و خدمات تشخیصی Well-child («طفل سالم») برای تعیین اینکه آیا هرگونه مشکل جسمانی، دندان، رشدی و روانی برای اعضای 0 تا 21 سال وجود دارد یا خیر.
- این برنامه همچنین مراقبت‌های صحتی، تدای و سایر اقدامات برای اصلاح یا کمک به هرگونه مشکل تشخیص داده شده را پوشش می‌دهد.

Trillium Community Health Plan باید خدمات زیر را برای اعضای واجد شرایط EPSDT که درخواست می‌دهند، ارائه دهد:

- معاینات و ارزیابی‌های برنامه‌ریزی‌شده منظم صحت عمومی جسمی و روانی، رشد و پیشرفت و وضعیت تغذیه نوزادان، اطفال و جوانان زیر 21 سال.
- اگر شما یا یکی از اعضای خانواده تان به خدمات EPSDT نیاز دارید، با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود (PCP) هماهنگی کنید. آنها به شما کمک می‌کنند تا مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. اگر هرگونه خدماتی به تأییدی نیاز داشته باشد، آنها به آن رسیدگی خواهند کرد. برای دریافت هرگونه خدمات طب دندان EPSDT، با داکتر دندان مراقبت اولیه خود هماهنگی کنید. تمامی خدمات EPSDT تا سن 21 سالگی برای اعضا رایگان است.
- می‌توانید خدمات EPSDT را از یک داکتر (MD یا DO)، نرس‌ها، معاونین دارنده جواز داکتر، و سایر متخصصان صحتی دارای جواز (ارائه دهندگان مراقبت مداوم) دریافت کنید. این ارائه‌دهندگان همچنین می‌توانند برای ارائه خدمات طب دندان مستقیماً به داکتر دندان ارجاع دهند. زمان و انواع خدمات طب دندان را می‌توانید در اینجا ببینید:

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

کمک و راهنمایی برای دریافت خدمات EPSDT.

- با خدمات مشتریان به شماره تلفن 877-600-5472 تماس بگیرید.
- برای هماهنگی خدمات طب دندان یا برای کسب معلومات بیشتر با ارائه‌دهنده خدمات طب دندان تماس بگیرید:

Advantage Dental Services

خدمات مشتریان، شماره تماس رایگان 1-866-268-9631 TTY: 711

Capitol Dental Care

خدمات مشتریان 1-503-585-5205 و یا شماره رایگان 1-800-525-6800

TTY: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

خدمات مشتریان 1-503-243-2987 و یا خط رایگان 1-800-342-0526

TTY: 1-503-243-3958 و یا 1-800-466-6313

- می‌توانید برای رفت و برگشت نوبت‌های ملاقات ارائه‌دهنده EPSDT که تحت پوشش هستند، از حمل و نقل رایگان برخوردار شوید. برای هماهنگ کردن حمل و نقل رایگان به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.
- همچنین می‌توانید این معلومات را در وبسایت ما به آدرس زیر پیدا کنید:

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

آزمایشات.

OHP نوبت‌های ملاقات برای آزمایشات EPSDT را در زمان‌های متناسب با سن پوشش می‌دهد. هنگامی که درخواست آزمایشات می‌کنید، معالجه معمولاً ظرف 6 ماه شروع می‌شود. OHP از دستورالعمل‌های American Academy of Pediatrics (آکادمی اطفال آمریکا) و Bright Futures (آینده روشن) پیروی می‌کند. Bright Futures را می‌توانید در آدرس زیر پیدا کنید: <https://brightfutures.aap.org/Pages/default.aspx>.

Bright Futures Guidelines (دستورالعمل‌های آینده روشن) راهنمایی‌هایی را برای همه آزمایشات مراقبت‌های پیشگیرانه و ملاقات‌های طفل سالم ارائه می‌کند.

ملاقات‌های آزمایشات باید شامل این موارد باشد:

- آزمایشات مسائل رشدی.
- تست سرب:
- اطفال باید در 12 ماهگی و 24 ماهگی تست‌های آزمایش سرب خون را انجام دهند. هر طفل بین 24 تا 72 ماه که تست قبلی آزمایش سرب خون نداشته باشد، باید این آزمایش را انجام دهد.
- تکمیل پرسشنامه ارزیابی خطر، ضرورت آزمایش سرب برای اطفال در OHP را رفع نمی‌کند. همه اطفال مبتلا به مسمومیت با سرب می‌توانند از خدمات پیگیری توسط مدیریت قضیه بهره‌مند شوند.
- سایر تست‌های لابراتواری مورد نیاز (مانند تست کم‌خونی، آزمایش سلول داسی شکل و غیره) بر اساس سن و خطر برای فرد.
- ارزیابی وضعیت تغذیه.
- معاینه جسمانی بدون لباس با بازرسی دندان‌ها و بیره‌ها.
- سوابق کامل صحت و رشد (شامل بررسی رشد صحت جسمی و روانی).
- ایمنی‌سازی (تزریق واکسین) که مطابق با استندردهای طبی است:
- جدول زمانی واکسیناسیون طفل (از تولد تا 18 سالگی):
www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/child-adolescent.html
- جدول زمانی واکسیناسیون نوجوان (+19):
www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/adult.html
- راهنمایی و آموزش صحت برای والدین و اطفال.
- ارجاع برای درمان صحت جسمی و روانی که دارای ضرورت طبی است.
- تست‌های شنوایی و بینایی ضروری.
- خدمات و آزمایشات توصیه‌شده در عمرهای خاص، تا سن 21 سالگی. جدول زمانی Bright Futures را در اینجا ببینید:
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- و سایر افراد.

ملاقات‌های EPSDT همچنین شامل چک آپ‌ها یا معاینات برنامه‌ریزی‌نشده است که شاید در هر زمانی به دلیل مریضی یا تغییر در صحت اتفاق بیفتد.

ارجاع، تشخیص و تدای EPSDT.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه‌تان می‌تواند در صورت مشاهده مشکلی در صحت جسمی، روانی، سوء مصرف مواد یا وضعیت دندان شما را ارجاع دهد. ارائه‌دهنده دیگری به تشخیص و/یا تدای بیشتر کمک خواهد کرد.

ارائه‌دهنده‌ای که آزمایشات را انجام می‌دهد، نیاز به ارجاع را به طفل و والدین یا قیم (سرپرست) توضیح خواهد داد. در صورت موافقت با ارجاع، ارائه‌دهنده امور اداری را انجام خواهد داد.

Trillium Community Health Plan یا OHP نیز در صورت نیاز به هماهنگی‌کننده مراقبت کمک خواهد کرد.

آزمایشات ممکن است موجب تشخیص نیاز به خدمات زیر شود:

- تشخیص و تدای مشکلات بینایی و شنوایی از جمله عینک و آلات شنوایی.
 - مراقبت از دندان در صورت لزوم در عمرهای اولیه که برای تسکین درد و عفونت، ترمیم دندان و حفظ صحت دندان مورد نیاز است.
 - ایمنی‌سازی (واکسیناسیون). (اگر در زمان آزمایشات مشخص شود که ایمنی‌سازی لازم است و انجام آن در زمان آزمایشات مناسب است، در آن زمان باید تدای یا معالجه ایمنی‌سازی انجام شود.)
- این خدمات باید به شخص واجد شرایط EDPST که به آنها نیاز دارد، ارائه شود.
- Trillium Community Health Plan، اعضا یا نمایندگان آنها را برای خدمات اجتماعی، برنامه‌های آموزشی، برنامه‌های کمک تغذیه و سایر خدمات معرفی می‌کند.

کارمندان مروج صحتی (Traditional Health Worker, THW)

کارمندان مروج صحتی (THW) در زمینه سوالاتی که درباره مراقبت‌های صحتی و نیازهای اجتماعی خود دارید به شما کمک می‌کنند. آنها به برقراری ارتباط بین ارائه‌دهندگان مراقبت‌های صحتی و سایر افراد دخیل در مراقبت شما کمک می‌کنند. آنها همچنین با افراد و خدماتی در جامعه ارتباط دارند که می‌توانند به شما کمک کنند.

چند نوع مختلف از کارمندان مروج صحتی وجود دارد:

- **قابله زایمان:** قابله زایمان فردی است که در طول بارداری، تولد و پس از تولد از افراد باردار و خانواده‌ها حمایت شخصی و غیرطبی می‌کند.
- **کارمند صحتی جامعه:** یک کارمند صحتی عامه مردم و جامعه محل زندگی‌تان را درک می‌کند. چنین فردی به شما کمک می‌کنند تا به خدمات صحتی و اجتماعی دسترسی پیدا کنید. کارمند صحتی جامعه در شروع رفتارهای سالم به شما کمک می‌کند. این کارمندان معمولاً قومیت، زبان یا تجربیات زندگی مشترکی با شما دارند.
- **راهنمای صحت شخصی:** فردی که معلومات و ابزار به شما ارائه می‌دهد، و از شما حمایت می‌کند تا بر اساس شرایط تان بهترین تصمیم را در مورد تندرستی و رفاه خود اتخاذ نمایید.
- **متخصص حمایت جوهره:** کسی که در زمینه صحت روانی، اعتیاد و بهبودی از تجربه زندگی برخوردار است. یا ممکن است والدین طفلی باشد که درگیر تدای صحت روانی یا اعتیاد است. آنها از کسانی که با اعتیاد و مشکلات صحت روانی مواجه هستند، حمایت می‌کنند، آنها را تشویق و کمک می‌کنند. آنها می‌توانند در همین موارد به شما نیز کمک کنند.

- **متخصص صحت‌مندی جوهره:** فردی که به عنوان بخشی از تیم خانه صحت کار می‌کند و مسائل شما و نیازهایتان را مطرح می‌سازد. آنها از صحت عمومی افراد در جامعه خود حمایت می‌کنند و می‌توانند به شما کمک کنند تا از اعتیاد، مشکلات جسمی یا صحت روانی بهبود پیدا کنید.
- **کارمندان مروج صحت قبیلوی:** کسی که برای بهبود صحت عمومی جوامع قبیلوی یا شهری سرخ پوستان به آنها کمک می‌کند. آنها آموزش، مشاوره و حمایتی را ارائه می‌دهند که شاید مختص شیوه‌های قبیلوی باشد.

THW می‌تواند در موارد زیادی به شما کمک کند، مانند:

- یافتن ارائه‌دهنده جدید.
- دریافت مراقبت‌های مورد نیاز شما.
- درک و شناخت فواید شما.
- ارائه معلومات در مورد خدمات و حمایت صحت رفتاری.
- مشاوره در مورد منابعی اجتماعی که می‌توانید استفاده کنید.
- فردی از اجتماع تان که بتوانید با وی صحبت کنید.

برای کسب معلومات بیشتر در مورد THW ها و نحوه استفاده از خدمات آنها، با رابطه THW ما تماس بگیرید.

معلومات تماس رابط THW:

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

در صورت تغییر معلومات تماس رابط THW، می‌توانید معلومات بروز شده را در وب سایت ما در آدرس زیر پیدا کنید: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/wellness/traditional-health-workers.html.

خدمات جایگزین (ILOS)

خدمات جایگزین (ILOS)

Trillium Community Health Plan خدمات یا امکاناتی را ارائه می‌دهد که جایگزین مناسبی از لحاظ طبی برای خدمات تحت پوشش OHP هستند. این خدمات "خدمات جایگزین" (ILOS) نام دارند. چنین خدماتی به عنوان گزینه‌های مؤثری برای اعضا در زمانی ارائه می‌شود که امکانات و خدمات سنتی نیازهای اعضای ما را برآورده نمی‌کند. Trillium Community Health Plan موارد زیر را به عنوان ILOS ارائه می‌دهد:

خدمات حمایتی بهبودی جوهره و واجد شرایط صحت روانی در یک محیط جایگزین به عنوان جایگزینی برای خدمات معالجوی صحت رفتاری ارائه می‌شود. این ILOS ممکن است برای اعضای مناسب باشد که دچار مشکلات صحت رفتاری نیازمند خدمات توان بخشی روانی اجتماعی هستند.

- خدمات حمایتی بهبودی جوهره و واجد شرایط صحت روانی در یک محیط جایگزین می‌تواند شامل برنامه‌های بدون هماهنگی، ارائه خدمات مبتنی بر جامعه و محل‌های ارائه خدمات فراتر از محیط معاینه خانه یا کلینیک سنتی باشد.
- مثال‌هایی از ILOS: خدمات ارتباطی و مشارکتی توسط متخصصان مورد تأییدی حمایت جوهره، متخصصان صحت جوهره، یا همکاران واجد شرایط صحت روانی برای دخیل کردن اعضا در مراقبت از خودشان و ارائه حمایت متداوم جهت بهبود مدیریت صحت، مهارت‌های مقابله، مهارت‌های زندگی مستقل، و کمک به بهبودی ارائه‌شده. خدمات ممکن است قبل یا بعد از ارزیابی و تشخیص در محیط‌های کلینیکی یا اجتماعی و در جلسات فردی یا گروهی ارائه شوند و شامل خدمات موقت، خدمات انتقال مراقبت، خدمات خاص فرهنگی، و خدمات متمرکز بر جمعیت‌های خاص OHP باشد.

خدمات کارمندان صحتی جامعه به عنوان جایگزینی برای خدمات مشابه در یک محیط سنتی. این ILOS ممکن است برای اعضای مناسب باشد که به دواهای پیشگیری-مشاوره و/یا کاهش عوامل خطر، آموزش و توسعه مهارت‌ها، یا خدمات جامع حمایتی جامعه نیاز دارند.

- خدمات کارمندان صحتی جامعه که در یک محیط جایگزین یا با استفاده از ترتیبات صورتحساب غیرسنتی ارائه می‌شوند.
- مثال‌هایی از ILOS: هماهنگی سیستم‌های مراقبت از اعضا توسط کارمندان صحتی جامعه (CHW) در محیط‌های اجتماعی، مانند مسکن یا خدمات فرهنگی و زبانی مناسب از سوی سازمان‌های خدمات اجتماعی که ممکن است قادر به ارائه مستقل صورتحساب باشند یا نباشند. خدماتی که برای حمایت از اعضا جهت هدایت سیستم مراقبت‌های صحتی، تسهیل حضور اعضا در قرار ملاقات‌های طبی و سایر موارد، کمک به تیم مراقبت/برنامهریزی، توضیح معلومات صحتی و مراقبت‌های صحتی، و کمک به درک نیازها و یافتن خدمات ارائه می‌شود.

برنامه ملی پیشگیری از دیابت (National Diabetes Prevention Program) به عنوان جایگزینی برای خدمات برنامه ملی پیشگیری از دیابتیز. این ILOS شاید برای اعضای در معرض خطر ابتلا به دیابتیز نوع 2 مناسب باشد.

- برنامه ملی پیشگیری از دیابتیز در یک محیط اجتماعی، مانند یک ورزشگاه یا کلب ورزشی یا کتابخانه محلی، علاوه بر کلینیک صحتی به صورت حضوری یا خدمات آنلاین ارائه می‌شود.
- مثال‌هایی از ILOS: ارائه برنامه ملی پیشگیری از دیابتیز (National DPP) توسط یک سازمان ارائه برنامه که از سوی مرکز کنترل و پیشگیری از مرض (CDC) به رسمیت شناخته می‌شود. این ILOS از ارائه DPP ملی توسط سازمان‌های اجتماعی که زیرساخت صورتحساب ندارند، اما واجد شرایط ارائه‌دهندگان DPP هستند، حمایت می‌کند.

مشاوره‌های شیردهی به عنوان جایگزینی برای مشاوره‌های سنتی شیردهی که نیازهای اعضا را برآورده نمی‌کند. این ILOS ممکن است برای مادران پس از ولادت و نوزادشان مناسب باشد که به مشاوره شیردهی که به طور سنتی در معاینه خانه یا سایر مراکز سرپایی ارائه می‌شوند، نیاز دارند.

- مشاوره شیردهی در یک محیط جایگزین یا با استفاده از ترتیبات صورتحساب غیر سنتی ارائه می‌شود.
- مثال‌هایی از ILOS: مشاوره ارائه‌شده توسط نرس دارای جواز، کارمند صحتی سنتی، یا قابله و آموزش در زمینه شیردهی (مانند مشاور دارای گواهی آموزش شیردهی، یا آموزش متخصص تغذیه با شیر مادر)، در یک محیط اجتماعی که شاید قادر به صدور صورتحساب مستقل برای این خدمات باشد یا نباشد ارائه می‌شود.

تصمیم‌گیری در مورد اینکه آیا ILOS برای شما مناسب است یا خیر، یک تلاش تیمی است. ما با تیم مراقبت شما همکاری می‌کنیم تا بهترین انتخاب را داشته باشیم. با این حال، انتخاب با شماست. شما مجبور نیستید در هیچ یک از این برنامه‌ها شرکت کنید. در صورتی که ILOS دریافتی اعضا متوقف شود، 30 روز قبل به آنها اطلاع داده می‌شود. این اطلاعیه شامل معلومات شکایت و درخواست تجدیدنظر برای خدمات تحت پوشش است که به طور کلی یا بخش از آن رد شده است (برای معلومات بیشتر در مورد شکایات و تجدید نظر به صفحه 81 مراجعه کنید). اگر در مورد هر یک از فواید یا خدمات فوق سوال دارید، با شماره 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) تماس بگیرید.

خدمات مربوط با صحت

خدمات مربوط با صحت (Health-Related Services, HRS) خدماتی اضافی هستند که Trillium Community Health Plan ارائه می‌دهد. HRS به بهبود صحت و رفاه کلی اعضا و جامعه کمک می‌کند. خدماتی انعطاف‌پذیر برای اعضا و ابتکاراتی اجتماعی در فواید برای اعضا و جامعه بزرگتر است. برنامه HRS در Trillium Community Health Plan با بهترین استفاده از بودجه برای رسیدگی به عوامل خطر اجتماعی، مانند محل زندگی شما، برای بهبود رفاه جامعه کمک می‌کند. در آدرس www.oregon.gov/oha/HPA/dsi-tc/Pages/Health-Related-Services.aspx می‌توانید معلومات بیشتری در رابطه با خدمات مربوط با صحت کسب کنید.

خدمات انعطاف‌پذیر

خدمات انعطاف‌پذیر حمایتی از اجناس یا خدماتی است که به حفظ صحت اعضا کمک می‌کند. Trillium Community Health Plan این خدمات انعطاف‌پذیر را ارائه می‌دهد:

- حمایت‌های تغذیه‌ای، مانند تحویل مواد غذایی، کوپن‌های غذا، یا وعده‌های غذایی متناسب با شرایط طبی
- حمایت‌های کوتاه‌مدت مسکن، مانند سپرده‌های کرایه برای حمایت از هزینه‌های جابه‌جایی، هزینه کمک کرایه برای مدت زمان کوتاه، یا هزینه‌های راه‌اندازی خدمات شهری
- مسکن یا سرپناه موقت در دوران بهبود پس از بستری شدن در شفاخانه
- اجناس که از رفتارهای سالم حمایت می‌کنند، مانند بوت‌ها یا لباس ورزشی
- تلفون همراه یا دستگاه‌هایی برای دسترسی صحت از راه دور یا اپلیکیشن صحت
- سایر مواردی که به حفظ صحت شما کمک می‌کند مانند تهویه هوا یا فلتر هوا

مثال‌هایی از خدمات انعطاف‌پذیر عبارتند از:

- برنامه/خدمات صحت و تناسب اندام
- خدمات حمل و نقل یا مواد سوخت وسیله نقلیه/تعمیر و نگهداری
- کمک‌های جانبی، دستگاه‌های کمک، قابلیت‌های ایجاد دسترسی

در این آدرس معلومات بیشتری درباره خدمات انعطاف‌پذیر Trillium Community Health Plans کسب کنید www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/Flexible-Services.html

طرح‌های ابتکاری منفعت اجتماعی

طرح‌های ابتکاری منفعت اجتماعی خدمات و حمایت‌هایی برای اعضا و جامعه بزرگتر برای بهبود صحت و رفاه جامعه هستند.

در Trillium، برابری در صحت برای ما مهم است. ما باور داریم که همه افراد باید به تمامی مراقبت‌های معالجوی دسترسی داشته باشند. ما به نظریات اعضای جوامع محلی‌مان توجه می‌کنیم. ما در می‌یابیم که آنها به چه چیزی نیاز دارند. ما برای رفع این نیازها با سازمان‌های مبتنی بر جامعه (CBOs) مشارکت می‌کنیم. این کار می‌تواند افراد را به مراقبت‌های معالجوی و جسمانی وصل کند. ممکن است افراد را به منابع غذا، مسکن و حمل و نقل (ترانسپورت) متصل سازد. برخی از طرح‌های ابتکاری منفعت اجتماعی ما عبارتند از:

- حمایت از گودام‌های مواد غذایی و دسترسی به غذاهای خاص فرهنگی
- ایجاد فضاهای آموزشی امن‌تر
- سرمایه‌گذاری در پروژه‌های کمپاین سرمایه برای بازسازی مراکز اجتماعی محلی
- گسترش کارمندان صحتی سنتی (THW)، کارمندان صحتی جامعه (CHW) و نیروی کار قابله‌ها

نمونه‌هایی از دیگر طرح‌های ابتکاری منفعت اجتماعی عبارتند از:

- صنف‌های آموزشی برای والدین و حمایت خانواده
- برنامه‌های مبتنی بر جامعه که به خانواده‌ها کمک می‌کند از طریق بازارهای دهقانان به میوه‌ها و سبزیجات تازه دسترسی داشته باشند
- ارتقاء فعالانه حمل و نقل، مانند خطوط بایسکل‌رانی و پیاده‌روهای محفوظ
- برنامه‌های مکتب محور که از یک محیط پرورشی برای بهبود صحت اجتماعی-عاطفی و یادگیری تحصیلی شاگردان حمایت می‌کند.
- آموزش برای معلمان و سازمان‌های جامعه‌محور خاص طفل در مورد شیوه‌های عمل آگاهانه درباره تروما (ضعف)

نحوه دریافت خدمات مربوط با صحت برای شما یا یکی از اعضای خانواده

برای درخواست خدمات مربوط با صحت می‌توانید با ارائه‌دهندگان هماهنگ کنید. همچنین می‌توانید با شماره تلفن 877-600-5472 با خدمات مشتریان تماس بگیرید. از آنها بخواهید فوراً درخواستی را به زبان یا قالبی که متناسب با نیاز شما باشد، برایتان ارسال کنند.

تصمیم‌گیری برای تأییدی یا رد درخواست‌های خدمات انعطاف‌پذیر به صورت موردی اتخاذ می‌شود. اگر درخواست شما برای خدمات انعطاف‌پذیر رد شود، نامه دریافت خواهید کرد. برای رد درخواست خدمات انعطاف‌پذیر نمی‌توانید درخواست تجدید نظر کنید، اما حق دارید شکایت کنید. در صفحه 87 معلومات بیشتری در رابطه با شکایات و درخواست‌های تجدیدنظر کسب کنید.

اگر OHP دارید و در دریافت مراقبت دچار مشکل هستید، لطفاً با برنامه OHA Ombuds تماس بگیرید. Ombuds مدافعان اعضای OHP هستند و تمام تلاش خود را برای کمک به شما انجام خواهند داد. لطفاً به آدرس OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov ایمیل بگذارید یا به شماره 877-642-0450 بک پیام بگذارید.

یک منبع دیگر برای حمایت و خدمات در انجمن شما Info 211 است. برای راهنمایی با 1-2-1 تماس بگیرید یا به وبسایت [Info 211](http://Info211) مراجعه کنید.

مراقبت اجتماعی صحت دهان

ما با افتخار از اعضای حمایت می‌کنیم که خدمات صحت دهان و دندان (جوف) را در محیط‌های اجتماعی دریافت کنند. پلان‌های طب دندان می‌توانند مسئولین صحت دهان و دندان را با جواز ویژه به ممکاتب، برنامه WIC (اطفال نوزادان زنان)، Head Start، معاینه خانه‌های طبی، مراکز مراقبت درازمدت و سایر مکان‌های اجتماعی برای انجام ارزیابی‌های صحت دهان و دندان بفرستد. آنها همچنین بعضی خدمات پیشگیرانه مانند فلوراید، وارنیش و سیلانت‌های دندانی برای اطفال مکتب را در حین حضور خود انجام می‌دهند، و به مردم درباره نحوه مراقبت از دندان‌هایشان آموزش می‌دهند.

در جاهایی که مسئول صحت برای انجام این کار نداریم، با سازمان‌های دیگر همکاری می‌کنیم. خدماتی که در جامعه دارید، در صورتی که توسط پلان شما پوشش داده شوند، باید برای شما رایگان باشند. در صورت عدم اطمینان، می‌توانید از فردی که این خدمات را انجام می‌دهد بپرسید یا با خدمات اعضا تماس بگیرید.

حوزه‌های دسترسی آزاد

در اکثر مناطق در Oregon، قراردادهایی ویژه با مراکز صحتی واجد شرایط فدرال (Federally Qualified Health Centers, FQHC)، مراکز صحتی جامعه روستایی (Rural Community Health Centers, RCHC)، ارائه‌دهندگان مراقبت‌های صحتی سرخ پوستان (Indian Health Care Providers, IHCP) و کلینیک‌های خدمات صحتی سرخ پوستان (Indian Health Service, IHS) داریم. قراردادهای ویژه به اعضای ما این امکان را می‌دهد تا در این نوع مؤسسات بدون واگذاری به آن مرکز و بدون اختصاص ارجاع دیده شوند.

اگر می‌خواهید مراقبت‌های دهان و دندان خود را در یکی از این نوع مراکز انجام دهید، می‌توانید با مرکز تماس بگیرید و بپرسید که آیا به عنوان «حوزه دسترسی آزاد» با Trillium Community Health Plan همکاری دارند یا خیر. همچنین می‌توانید با خدمات اعضا تماس بگیرید و فهرستی از حوزه‌های دسترسی آزاد در منطقه خود را درخواست کنید.

حمل و نقل رایگان تا محل دریافت مراقبت

حمل و نقل رایگان به نوبت ملاقات برای همه اعضای Trillium Community Health Plan

اگر برای رسیدن به نوبت ملاقات نیاز به کمک دارید، با MTM (مدیریت حمل و نقل طبی) برای ترانسپورت رایگان تماس بگیرید. می‌توانید برای مراجعه به هر ملاقات جسمانی، طب دندان، دواخانه یا صحت رفتاری که تحت پوشش Trillium Community Health Plan است، از حمل و نقل رایگان برخوردار شوید.

شما یا نماینده‌تان می‌توانید درخواست ترانسپورت کنید. ممکن است به شما تکت ملی‌بس یا کرایه تکی را بدهیم، یا از راننده‌ای بخواهیم شما را انتقال دهد. ممکن است به شما، یکی از اعضای خانواده یا یکی از دوستانتان هزینه تیل (مواد سوخت) بپردازیم تا شما را برساند. هیچ هزینه برای این خدمات نمی‌پردازید. Trillium Community Health Plan هرگز برای رفت و برگشت خدمات تحت پوشش، صورتحسابی به شما نمی‌دهد.

تعیین زمان حمل و نقل.

با MTM (مدیریت حمل و نقل طبی) به شماره 877-583-1552 تماس بگیرید؛ کاربران TTY لطفاً با 711 تماس بگیرید ساعات کاری: دوشنبه تا یکشنبه، 8:00 صبح تا 5:00 عصر. روزهای رخصتی: روز سال نو، روز یادبود، روز استقلال، روز کارگر، روز شکرگزاری و روز کریسمس.

لطفاً حداقل 2 روز کاری قبل از نوبت ملاقات برای تعیین وقت حمل و نقل تماس بگیرید. این کمک می‌کند مطمئن شویم که می‌توانیم نیازهای سواری شما را برآورده کنیم.

اگر حمل و نقل طی کمتر از دو (2) روز قبل از زمان انجام تعیین‌شده درخواست شود، قراردادی یا کارگزاری NEMT طرف قرارداد فرعی آن باید شماره تلفن کارگزاری را در اختیار عضو قرار دهد؛ نام و شماره تلفن راننده NEMT یا ارائه‌دهنده NEMT را نیز می‌تواند در اختیار عضو قرار دهد اما لازمی نیست.

می‌توانید برای همان روز یا روز بعد از حمل و نقل استفاده کنید. لطفاً با MTM (مدیریت حمل و نقل طبی) تماس بگیرید.

شما یا شخصی که می‌شناسید، می‌توانید همزمان بیش از یک حمل و نقل را برای نوبت‌های متعدد هماهنگ کنید. می‌توانید زمان حمل و نقل برای نوبت‌های ملاقات آینده را تا 90 روز بعدی از پیش تعیین کنید.

وقتی تماس می‌گیرید چه چیزی باید انتظار داشته باشید.

MTM (مدیریت حمل و نقل طبی) دارای کارمندان در مرکز تماس است که می‌توانند به زبان دلخواه شما و به روش قابل درک برای شما کمک کنند. این کمک رایگان است.

اولین مرتبه که تماس می‌گیرید، درباره برنامه برای شما توضیح می‌دهیم و درباره نیازهایتان برای حمل و نقل صحبت می‌کنیم. همچنین درمورد توانایی‌های جسمی شما و اینکه آیا نیاز دارید کسی همراه شما باشد یا خیر سوالاتی می‌پرسیم.

هنگامی که برای تعیین زمان حمل و نقل تماس می‌گیرید، معلومات زیر را از شما می‌خواهیم:

- نام کامل شما.
- آدرس و شماره تماس شما.
- تاریخ تولد شما.
- نام داکتر یا کلینیکی که باید مراجعه کنید.
- تاریخ نوبت ملاقات.
- وقت نوبت ملاقات.
- وقت برگشت پس از نوبت ملاقات.
- اینکه آیا نیاز دارید شخصی همراه به شما کمک کند.
- هرگونه نیاز ویژه دیگر (مانند ویلچر یا خدمات به کمک حیوانات).

ما بررسی می‌کنیم که آیا شما عضو Trillium Community Health Plan هستید و آیا قرار ملاقات شما برای خدمات تحت پوشش است. در ظرف 24 ساعت معلومات بیشتری در مورد حمل و نقل خود دریافت خواهید کرد. معلومات مربوط به درخواست حمل و نقل خود را به روش (تماس تلفونی، ایمیل، فکس) که انتخاب می‌کنید، دریافت خواهید کرد.

سوار شدن و پیاده شدن.

قبل از نوبت ملاقات، شما نام و شماره راننده یا شرکت ترانسپورت (حمل و نقل) را دریافت خواهید کرد. راننده شما حداقل 2 روز قبل از نوبت تان، برای تأییدی معلومات با شما تماس خواهد گرفت. آنها شما را در زمان مقرر سوار می‌کنند. لطفاً به موقع حاضر باشید. اگر دیر کردید، تا 15 دقیقه بعد از وقت تعیین شده شما منتظر می‌مانند. یعنی اگر زمان حمل و نقل شما برای ساعت 10 صبح برنامه‌ریزی شده باشد، آنها تا ساعت 10:15 صبح منتظر شما خواهند بود.

ما حداقل 15 دقیقه قبل از نوبت ملاقات تان، شما را در محل پیاده می‌کند.

- **اولین نوبت ملاقات روز:** ما حداکثر 15 دقیقه قبل از باز شدن معاینه خانه (دفتر) شما را پیاده می‌کنیم.
- **آخرین نوبت ملاقات روز:** ما حداکثر تا 15 دقیقه پس از بسته شدن معاینه خانه (دفتر) شما را سوار خواهیم کرد، مگر اینکه نوبت ملاقات در ظرف 15 دقیقه پس از بسته شدن به پایان نرسد.
- **درخواست کردن وقت بیشتر:** شما باید برای سوار شدن یا پیاده شدن زودتر از این زمان‌ها درخواست بدهید. همچنین نماینده، والدین یا سرپرست شما می‌تواند از ما چنین درخواستی کند.
- **اگر شما زمان سوار شدن مشخص ندارید، تماس بگیرید:** اگر زمان سوار شدن مشخصی برای سفر برگشت شما وجود ندارد، هنگامی که آماده بودید با ما تماس بگیرید. راننده شما در ظرف 1 ساعت پس از تماس شما آنجا خواهد بود.

(Medical Transportation Management, MTM) مدیریت حمل و نقل طبی یک برنامه حمل و نقل مشترک است. ممکن است مسافران دیگری در مسیر راه سوار و پیاده شوند. اگر چندین قرار ملاقات دارید، ممکن است از شما خواسته شود که در همان روز برای آنها برنامه‌ریزی کنید. این روال به ما کمک می‌کند تا سفرهای کمتری داشته باشیم.

می‌توانید از یکی از دوستان یا اعضای خانواده بخواهید که شما را به نوبت ملاقات برساند. این افراد می‌توانند به اندازه مایل (مسافتی) که رانندگی می‌کنند، هزینه را به صورت بازپرداخت (پرداخت) دریافت کنند.

به عنوان مسافر شما حقوق و مسئولیت‌هایی دارید:

از این حقوق برخوردار هستید:

- برخورداری از سفری امن و قابل اطمینان که نیازهای شما را تأمین می‌کند.
- با احترام با شما برخورد شود.
- هنگام صحبت با خدمات مشتریان، برای خدمات ترجمه شفاهی درخواست کنید.
- مطالب را به زبان یا فارمت دریافت کنید که نیازهایتان را تأمین می‌کند.
- هنگامی که درخواست حمل و نقل رد می‌شود، اعلامیه کتبی دریافت کنید.
- درباره تجربه حمل و نقل خود شکایت کنید.
- در صورتیکه حس می‌کنید درخواست شما برای حمل و نقل به صورت ناعادلانه رد شده است، درخواست تجدیدنظر کنید، درخواست دادرسی عادلانه کنید، یا برای هر دو درخواست دهید.

مسئولیت‌های شما عبارتند از:

- با مسافری و رانندگان با احترام برخورد کنید.
- برای برنامه ریزی، تغییر یا لغو سفر خود هر چه زودتر با ما تماس بگیرید.
- طبق قانون از کمربند محافظتی و سایر تجهیزات محافظت استفاده کنید (مثال: سیت یا چوکی موتور).
- هر توقف اضافی مانند دواخانه را از قبل درخواست کنید.

سفر خود را تغییر یا لغو کنید.

هنگامی که می‌دانید باید سفر خود را لغو کنید یا زمان جدیدی برای آن تعیین کنید، حداقل 2 ساعت قبل از زمان سوار شدن با MTM (مدیریت حمل و نقل طبی) تماس بگیرید.

می‌توانید با MTM (مدیریت حمل و نقل طبی) [دوشنبه تا یکشنبه، 8:00 صبح تا 5:00 بعد از ظهر تماس بگیرید. اگر در ساعات کاری نمی‌توانید تماس بگیرید، پیام بگذارید. در صورت داشتن هرگونه سوال یا تغییر در سفر خود با MTM (مدیریت حمل و نقل طبی) تماس بگیرید.

زمانی که حاضر نمی‌شوید.

«عدم حضور» زمانی است که برای سوار شدن به موقع آماده نیستید. راننده شما قبل از ترک محل، حداقل 15 دقیقه پس از زمان تعیین‌شده سوار شدن منتظر خواهد ماند. در صورت تکرار عدم حضور، ممکن است سفرهای آینده شما را محدود کنیم.

وجود محدودیت به این معنا است که شاید تعداد سفرهایی را که می‌توانید انجام دهید محدود کنیم، شما را محدود به یک راننده کنیم یا شما را ملزم کنیم که قبل از هر سفر تماس بگیرید.

اگر درخواست تان برای سفر لغو شود.

برای اینکه به شما اطلاع داده شود درخواست سفر شما لغو شده است، با شما تماس گرفته می‌شود. همه موارد رد درخواست قبل از ارسال برای شما توسط دو نفر از کارمندان بررسی می‌شود. اگر سفر شما رد شود، در ظرف 72 ساعت پس از تصمیم برای شما نامه رد درخواست را ارسال می‌کنیم. قوانین و دلیل رد درخواست در اطلاعیه آمده است.

اگر با رد درخواست موافق نیستید، می‌توانید درخواست تجدیدنظری برای Trillium Community Health Plan داشته باشید. از تاریخ اطلاعیه رد درخواست، 60 روز برای درخواست تجدیدنظر فرصت دارید. پس از درخواست تجدیدنظر، اگر این تصمیم پابرجا بود، همچنین حق دارید درخواست دادرسی ایالتی کنید.

اگر ارائه‌دهنده عضوی از شبکه ارائه‌دهندگان ما باشد و از طرف شما درخواست سفر داده باشند، نامه‌ای به ارائه‌دهنده‌تان ارسال خواهیم کرد.

شما حق دارید که در هر زمانی شکایت یا دادخواهی کنید. چند نمونه از شکایت یا دادخواهی عبارتند از:

- نگرانی‌های مربوط به محافظت وسیله نقلیه
- کیفیت خدمات
- تعامل با رانندگان و ارائه‌دهندگان (مانند گستاخی و بی ادبی)
- عدم ارائه خدمات سفر درخواستی طبق برنامه
- عدم ارائه خدمات سفر درخواستی طبق برنامه

در صفحه 87 معلومات بیشتری درباره شکایات، دادخواهی، تجدیدنظرها و جلسات رسیدگی بیاموزید.

راهنمای مسافر

راهنمای مسافر MTM (مدیریت حمل و نقل طبی) را از آدرس زیر دریافت کنید:

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

یا نماینده‌تان همچنین می‌توانید برای درخواست یک نسخه کاغذی رایگان از طریق شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان تماس بگیرید. این نسخه در ظرف 5 روز کاری ارسال خواهد شد. نسخه کاغذی می‌تواند به زبان و فارمت دلخواه شما باشد.

راهنما شامل معلومات بیشتری است، مانند:

- ویلچر و وسایل کمک حرکت.
- محافظت وسایل نقلیه.
- وظایف و قوانین راننده.
- در شرایط اضطراری و یا در آب و هوای نامساعد چه باید کرد.
- نوبت‌های ملاقات برای مسافت دور.
- بازپرداخت هزینه وعده غذایی و اقامت

مراقبت از طریق ویدئو و تلفون.

Telehealth یا صحت از راه دور (که همچنین به عنوان طب از راه دور و طب دندان از راه دور نیز شناخته می شود) راهی است که شما می توانید بدون مراجعه به کلینیک یا معاینه خانه مراقبت دریافت کنید. صحت از راه دور به این معنی است که می توانید نوبت ملاقات خود را از طریق تماس تلفونی یا تماس تصویری انجام دهید. Trillium Community Health Plan ملاقات های صحت از راه دور را پوشش می دهد. صحت از راه دور به شما این امکان را می دهد که با استفاده از روش های زیر به ارائه دهنده خود مراجعه کنید:

- تلفون (صوتی)
- تلفون هوشمند (صوتی/ تصویری)
- تابلت (صوتی / تصویری)
- کامپیوتر (صوتی/ تصویری)

همه این روش ها رایگان هستند. اگر به اینترنت یا ویدئو دسترسی ندارید، با ارائه دهنده خود در مورد آنچه برای تان قابل انجام است صحبت کنید.

نحوه یافتن ارائه دهندگان صحت از راه دور.

همه ارائه دهندگان گزینه های صحت از راه دور ندارند. هنگام تماس برای گرفتن نوبت ملاقات، باید در مورد امکان صحت از راه دور پرسید. همچنین می توانید ابزار جستجوی ما یعنی Find a Provider (یافتن ارائه دهنده) را در www.TrilliumOHP.com بررسی کنید. بکس که برای ارائه دهنده صحت از راه دور در تصویر زیر نشان داده شده را علامت گذاری کنید. این فهرست کامل نیست، بنابراین می توانید با ارائه دهنده خود تماس بگیرید و پرسید که آیا خدمات صحت از راه دور ارائه می دهند یا خیر.

اگر هرگونه مشکل صوتی یا تصویری در ملاقات صحت از راه دور خود دارید، لطفاً حتماً با ارائه دهنده خود هماهنگی کنید.

زمان استفاده از صحت از راه دور.

اعضای Trillium Community Health Plan که از صحت از راه دور استفاده می کنند، حق دارند که خدمات صحت جسمانی، دندان و رفتاری مورد نیاز خود را دریافت کنند. چند نمونه از زمان هایی که می توانید از صحت از راه دور استفاده کنید، عبارتند از:

- وقتی ارائه دهنده تان می خواهد قبل از تجدید نسخه با شما ملاقات کند.
- خدمات مشاوره.
- پیگیری پس از ملاقات حضوری.
- وقتی که شما سوالات معمول طبی دارید.
- اگر به دلیل مریضی قرنطینه شده اید یا فاصله اجتماعی را رعایت می کنید.
- اگر مطمئن نیستید که باید به کلینیک یا معاینه خانه بروید.

Telehealth (صحت از راه دور) برای مواقع اضطراری توصیه نمی‌شود. اگر احساس می‌کنید جان تان در خطر است، لطفاً با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش عاجل بروید. برای دریافت فهرستی از شفاخانه‌های دارای بخش عاجل، صفحه 63 را ببینید. اگر نمی‌دانید ارائه‌دهنده‌تان چه خدمات یا امکاناتی را برای صحت از راه دور ارائه می‌دهد، با آنها تماس بگیرید و بپرسید.

ملاقات‌های صحت از راه دور خصوصی هستند.

خدمات صحت از راه دور ارائه‌شده توسط ارائه‌دهندگان محفوظ هستند. هر ارائه‌دهنده سیستم خود را برای ویزیت صحت از راه دور دارد، اما هر سیستم باید از قانون پیروی کند.

درباره حریم خصوصی و قانون قابلیت انتقال و پاسخگویی بیمه

صحی (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) معلومات بیشتری در صفحه 11 دریافت کنید.

حتماً تماس خود را در اتاقي خصوصی یا جایی که هیچ کس دیگری نمی‌تواند به ملاقات شما با ارائه‌دهنده‌تان گوش دهد، انجام دهید.

شما حق دارید که:

- خدمات صحت از راه دور را به زبان مورد نیازتان دریافت کنید.
- ارائه دهنده‌ای داشته باشید که به فرهنگ و نیازهای زبان شما احترام بگذارد.
- خدمات ترجمه واجد شرایط و تایید شده را دریافت کنید. در صفحه 4 معلومات بیشتر کسب کنید.
- نه فقط ملاقات صحت از راه دور، بلکه ملاقات حضوری هم داشته باشید.
- حمایت دریافت کنید و ابزارهای مورد نیاز برای صحت از راه دور را داشته باشید.

با ارائه‌دهنده خود در مورد صحت از راه دور صحبت کنید. همچنین می‌توانید از طریق شماره 877-600-5472 (TTY 877-600-5473) با خدمات مشتریان تماس بگیرید. ما از دوشنبه تا جمعه، 8:00 صبح تا 5:00 بعد از ظهر در دسترس هستیم.

دوای تجویز شده.

اگر به نسخه نیاز دارید، می‌توانید به هر دواخانه در شبکه Trillium Community Health Plan مراجعه کنید. می‌توانید فهرست از دواخانه‌هایی را که با آنها کار می‌کنیم، در فهرست ارائه‌دهندگان ما در آدرس زیر پیدا کنید: www.trilliumohp.com/find-a-provider.html

هر دو کارت شناسایی Trillium Community Health Plan و کارت شناسایی Oregon Health خود را به دواخانه ببرید. ممکن است بدون آنها نتوانید نسخه را تهیه کنید.

چه نسخه‌هایی تحت پوشش قرار می‌گیرند.

لیست دوای تجویزی تحت پوشش Trillium Community Health Plan در این آدرس آمده است:

www.trilliumohp.com/content/dam/centene/trillium/medicaid/pdfs/Trillium_OHP%20Formulary_Medicaid.pdf

اگر مطمئن نیستید که دوا شما در لیست ما است یا خیر، با ما تماس بگیرید تا آن را برای شما بررسی کنیم.

اگر برای نسخه نیاز به تاییدی قبلی دارید، ما ظرف 24 ساعت تصمیم خواهیم گرفت. اگر برای تصمیم‌گیری به معلومات بیشتری نیاز داشته باشیم، ممکن است 72 ساعت طول بکشد.

ممکن است بعضی از دواهایی که ارائه دهنده‌تان تجویز کرده است، در لیست ما نباشند. می‌توانید از ما درخواست کنید که آن را به عنوان یک استثناء پوشش دهیم. اگر استثناء می‌خواهید، به ارائه‌دهنده خود بگویید. داکتران و فارمسیست‌های ما در Trillium Community Health Plan این استثناء را برای تأییدی بررسی خواهند کرد.

هنگامی که درخواست رد می‌شود، نامه‌ای از Trillium Community Health Plan دریافت خواهید کرد. نامه شامل حقوق و فورم درخواست تجدیدنظر است که در صورت مخالفت با تصمیم ما می‌توانید از آنها استفاده کنید.

اگر سؤالی دارید، با خدمات مشتریان دواخانه Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 (TTY: 844-600-5473) تماس بگیرید.

دوای بدون نسخه (Over-the-Counter, OTC).

بعضی از دوای بدون نسخه (OTC) تحت پوشش Trillium Community Health Plan هستند. دوای OTC دواهایی مانند آسپرین هستند که می‌توانید بدون نسخه از هر فروشگاه یا دواخانه خریداری کنید. برای اینکه Trillium Community Health Plan هزینه این دواها را پرداخت کند، به نسخه‌ای از ارائه‌دهنده خود نیاز دارید. هنگام دریافت نسخه OTC، نسخه را همراه با کارت شناسایی Trillium Community Health Plan و کارت شناسایی Oregon Health خود به دواخانه ببرید.

دواخانه فرمایش پستی

ارسال پستی برخی از دواها به خانه شما فرستاده می‌تواند. این روش دواخانه فرمایش پستی نام دارد. اگر برای دریافت نسخه‌های خود به دواخانه مراجعه نمی‌کنید، شاید این گزینه خوبی برای شما باشد. اعضای Trillium Community Health Plan می‌توانند از نسخه پستی برای دواخانه فرمایش پستی با شماره 1-800-552-6694 استفاده کنند. برای کسب معلومات بیشتر و شروع استفاده از دواخانه فرمایش پستی، از طریق شماره 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) با خدمات مشتریان دواخانه Trillium Community Health Plan تماس بگیرید.

OHP هزینه دواهای صحت رفتاری را می‌پردازد.

هزینه اکثر دواهایی که برای تداوی امراض صحت رفتاری استفاده می‌شوند، توسط OHP پرداخت می‌شوند، نه توسط Trillium Community Health Plan. دواخانه صورتحساب نسخه تان را مستقیماً به OHP ارسال می‌کند. Trillium Community Health Plan و ارائه‌دهندگان به شما کمک می‌کنند تا دواهای صحت رفتاری مورد نیاز خود را دریافت کنید. اگر سوال دارید با ارائه‌دهنده خود صحبت کنید. همچنین می‌توانید با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.

پوشش نسخه‌های دوا برای اعضای دارنده Medicare

Trillium Community Health Plan و OHP دواهایی را که تحت پوشش Medicare Part D باشند، پوشش نمی‌دهند. اگر واجد شرایط Medicare Part D هستید اما تصمیم به ثبت‌نام ندارید، باید هزینه این دواها را بپردازید. اگر Part D را دارید، کارت شناسایی Medicare و کارت شناسایی Trillium Community Health Plan خود را در دواخانه نشان دهید. اگر دوا شما تحت پوشش Medicare Part D نیست، دواخانه‌تان می‌تواند صورتحساب را برای Trillium Community Health Plan ارسال کند تا ببیند آیا دوا تحت پوشش OHP قرار دارد یا خیر. Trillium Community Health Plan هزینه تمام خدمات تحت پوشش دیگر را پرداخت خواهد کرد. در صفحه 77 معلومات بیشتری درباره فواید Medicare کسب کنید.

خدماتی که ما پوشش نمی‌دهیم.

همه مراقبت‌های طبی تحت پوشش OHP یا Trillium Community Health Plan قرار نمی‌گیرند. هنگامی که به مراقبت نیاز دارید، با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود در مورد گزینه‌ها صحبت کنید. اگر خدمتی را انتخاب کنید که پوشش داده نمی‌شود، ممکن است مجبور شوید صورتحساب که را بپردازید. اگر تداوی یا خدماتی تحت پوشش نباشد، دفتر ارائه‌دهنده باید این موضوع را به شما اطلاع دهد. آنها به شما می‌گویند که این تداوی یا خدمات چقدر مصرف دارد.

شما فقط در صورتی می‌پردازید که قبل از دریافت خدماتی که می‌گویند موافقت می‌کنید مصرف آن را بپردازید، فورمی را امضا کنید. این فورم باید خدمات را نام برده یا توصیف کند، هزینه تقریبی را مشخص کند و شامل بیانیه‌ای باشد مبنی بر اینکه OHP خدمات را پوشش نمی‌دهد. در صفحه 73 درباره صورتحساب‌ها معلومات بیشتری کسب کنید.

همیشه برای صحبت درباره موارد تحت پوشش ابتدا با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan تماس بگیرید. اگر صورتحسابی دریافت کردید، لطفاً فوراً با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan تماس بگیرید.

مثال‌هایی از خدماتی که تحت پوشش نیستند، عبارتند از:

- برخی از درمان‌ها، مانند دواهای بدون نسخه، برای شرایطی که می‌توانید در خانه از آنها مراقبت کنید یا به خودی خود بهبود می‌یابند (ریزش، زکام خفیف، میخچه، پینه و غیره).
- جراحی‌های زیبایی یا تداوی فقط برای ظاهر.
- خدماتی که به شما کمک می‌کند تا باردار شوید.
- تداوی‌هایی که به طور کلی مؤثر نیستند.
- ارتودنسی به جز تداوی شکاف کام در اطفال.

اگر در مورد خدمات تحت پوشش یا غیر تحت پوشش سوال دارید، لطفاً با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 (TTY 711) تماس بگیرید.

شفاخانه ها.

ما برای مراقبت های منظم شفاخانه با شفاخانه های زیر کار می کنیم. برای مراقبت عاجل می توانید در هر شفاخانه ای تحت معالجه قرار بگیرید.

Hillsboro

Tuality Community Hospital

335 South East Eighth Avenue, Hillsboro, OR 97123

(503) 681-1111، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

<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، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

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، تلفون رایگان: 877-703-8880

<https://cedarhillshospital.com>

مراقبت فوری.

یک مشکل فوری به اندازه کافی جدی است که بتوان فوراً معالجه شود، اما برای تداوی فوری در بخش عاجل به اندازه کافی جدی نیست. این مشکلات فوری می تواند جسمانی، رفتاری یا مربوط به دندان باشد. شما می توانید خدمات مراقبت فوری را 24 ساعت شب و روز و 7 روز هفته بدون تاییدی قبلی دریافت کنید. برای مراقبت های فوری یا عاجل نیازی به ارجاع ندارید. برای فهرست از مراکز مراقبت فوری و کلینیک های بدون نوبت به زیر مراجعه کنید.

مراقبت های فوری جسمانی.

برخی از مثال های مراقبت های فوری جسمانی عبارتند از:

- بریدگی هایی که خونریزی چندانی ندارند اما ممکن است نیاز به دوختن داشته باشند.
- شکستگی های جزئی استخوان و شکستگی انگشتان.
- برآمدگی و پیچ خوردگی.

اگر مشکل فوری دارید، با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود (PCP) تماس بگیرید. در هر زمانی از روز یا شب، آخر هفته یا رخصتی‌ها می‌توانید تماس بگیرید. به دفتر PCP اطلاع دهید که عضو Trillium Community Health Plan هستید. در ظرف 30 دقیقه با شما تماس گرفته خواهد شد. یا توصیه‌هایی به شما می‌کنند یا شما را ارجاع می‌دهند. اگر نمی‌توانید برای مشکل فوری به PCP خود دسترسی پیدا کنید یا اگر PCP شما نمی‌تواند به زودی شما را ببیند، به مرکز مراقبت فوری یا کلینیک بدون نوبت مراجعه کنید. شما در این مراکز به نوبت نیاز ندارید. فهرست زیر را برای کلینیک‌های مراقبت‌های فوری و بدون نوبت ببینید.

اگر به راهنمایی نیاز دارید، از طریق شماره 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan تماس بگیرید.

اگر نمی‌دانید که مشکل شما فوری است یا نه، همچنان با دفتر ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید، حتی اگر بسته هم باشد. ممکن است پیام گویا دریافت کنید. پیام بگذارید و بگویید که عضو Trillium Community Health Plan هستید. برای بررسی علت تماس شما، در ظرف 60 دقیقه با شما دوباره تماس گرفته می‌شود. ممکن است مشاوره یا ارجاع به مرجع دیگری برای تماس دریافت کنید.

همچنین می‌توانید برای راهنمایی با خط مشاوره 24 ساعته نرس (Nurse Advice Line) برای کمک به شماره 844-647-9667 دسترسی داشته باشید.

برای مشاوره و نوبت‌های غیر فوری لطفاً در ساعات اداری تماس بگیرید.

مراکز مراقبت فوری و کلینیک‌های بدون نوبت در Trillium Community Health Plan:

Forest Grove
OHSU Tuality Healthcare Urgent Care Forest Grove
1809 Maple St. Forest Grove, OR 97116
(503) 369-6180، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

Gresham
Adventist Health Urgent Care Gresham Station
831 NW Council Dr. Gresham, OR 97030
(503) 665-8176، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

Hillsboro
Rose City Urgent Care and Family Practice
6110 B N Lombard Hillsboro, OR 97123
(503) 894-9005، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

Hillsboro
Rose City Urgent Care and Family Practice
9975 SW Frewing St. Hillsboro, OR 97123
(503) 894-9005، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

Hillsboro
Tuality Urgent Care
7545 SE Tualatin Valley Hwy Hillsboro, OR 97123
(503) 681-4223، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

Lake Oswego
AFC Urgent Care
17437 Lake Oswego, OR 97305 .Boones Ferry Rd
(503) 305-6262، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

Molalla
Molalla Urgent Care
861 W. Main St., Molalla, OR 97038
(503) 829-7344، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

Portland
Adventist Health Urgent Care Parkrose
1350 NE 122nd Ave. Portland, OR 97230
(503) 408-7008، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

Portland
Adventist Health Urgent Care Parkrose
18750 SE Stark St. Portland, OR 97233
(503) 408-7008، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

Portland
AFC Urgent Care NE Portland
7033 NE Sandy Blvd. Portland, OR 97213
(503) 305-6262، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

Portland
Pacific Crest Children's Urgent Care
6924 NE Sandy Blvd. Portland, OR 97213
(503) 963-7963، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

Portland
Portland Urgent
4160 NE Sandy Blvd. Portland, OR 97212
(503) 249-9000، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

Portland
Rose City Urgent Care and Family Practice
135 NE 102nd Ave. Hillsboro, OR 97123
(503) 894-9005، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

Sandy
Adventist Health Urgent Care Sandy
17055 Ruben Ln. Sandy, OR 97055
(503) 668-8002، تلفون رایگان: ندارد، TTY: ندارد

مراقبت فوری دندان.

برخی از مثال‌های مراقبت فوری طب دندان شامل این موارد است:

- درد دندان.
- دندان بریده یا شکسته.
- افتیدن تاج یا پرکردگی.

اگر مشکل فوری دندان دارید، با داکتر دندان مراقبت اولیه (PCD) خود تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به PCD خود دسترسی پیدا کنید یا اصلاً PCD ندارید، با خدمات مشتریان طب دندان تماس بگیرید:

Advantage Dental Services

خدمات مشتریان، شماره تماس رایگان 1-866-268-9631 :TTY 711

Capitol Dental Care

خدمات مشتریان 1-503-585-5205 و یا شماره رایگان 1-800-525-6800
:TTY 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

خدمات مشتریان 1-503-243-2987 و یا خط رایگان 1-800-342-0526
:TTY 1-503-243-3958 و یا 1-800-466-6313

آنها به شما کمک می‌کنند که وابسته به شرایط شما مراقبت های فوری طب دندان را پیدا کنید. شما باید در ظرف 2 هفته یا اگر باردار هستید در مدت 1 هفته برای یک مشکل فوری دندان وقت ملاقات بگیرید.

مراقبت های عاجل

اگر به آمبولانس نیاز دارید با 911 تماس بگیرید یا زمانی که فکر می کنید در خطر هستید به بخش عاجل بروید. یک وضعیت عاجل نیاز به توجه فوری دارد و زندگی شما را به خطر می اندازد. چنین وضعیتی می تواند صدمه یا یک مرض ناگهانی باشد. موارد عاجل همچنین می توانند به بدن شما صدمه برساند. اگر باردار باشید، وضعیت عاجل برای نوزادتان نیز می تواند خطر آفرین باشد. می توانید در 24 ساعت شبانه روز و در 7 روز هفته بدون تأییدی قبلی از خدمات فوری و عاجل بهره مند شوید. نیازی به ارجاع ندارید.

موارد عاجل جسمانی

مراقبت های جسمانی ایمرجنسی یا عاجل برای زمانی است که نیاز به مراقبت فوری دارید و جان شما در خطر است. مثال هایی از ایمرجنسی طبی شامل این موارد است:

- شکستگی استخوان.
- خونریزی که متوقف نمی شود.
- حمله قلبی احتمالی.
- از دست دادن هوش.
- تصرف.
- درد شدید.
- مشکل در تنفس.
- عکس العمل های الرجی.

معلومات بیشتر در مورد مراقبت های عاجل.

- در ظرف 3 روز پس از دریافت مراقبت های اضطراری، با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan یا PCP تماس بگیرید.
 - شما حق دارید به هر شفاخانه یا مرکزی در ایالات متحده مراجعه کنید.
 - معالجه شرایط اضطراری در ایالات متحده تحت پوشش است. این معالجه در مکسیکو یا کانادا پوشش داده نمی شود.
 - مراقبت های اضطراری خدمات پس از پس از مراقبت را ارائه می دهد. خدمات پس از مراقبت، خدماتی تحت پوشش و مربوط با شرایط اضطراری هستند. پس از تثبیت وضعیت شما، این خدمات برای شما ارائه می شود. این معالجه ها به حفظ وضعیت پایدار شما کمک می کند. این معالجه ها به بهبود یا اصلاح وضعیت شما کمک می کنند.
- فهرست از شفاخانه های دارای بخش عاجل را در صفحه 63 ببینید.

شرایط ایمرجنسی طب دندان

- شرایط ایمرجنسی طب دندان زمانی است که به مراقبت های دندان در همان روز نیاز دارید. این مراقبت 24 ساعته و 7 روز هفته در دسترس است. شرایط عاجل طب دندان ممکن است نیاز به مداوی فوری داشته باشد. برخی از مثال ها عبارتند از:
- یک دندان کنده شده است.
 - تورم یا عفونت شدید در دهان دارید.
 - درد شدید دندان دارید. یعنی دردی که مانع خوابیدن می شود یا با مصرف دواهای بدون نسخه مانند آسپرین یا تیلنول (Tylenol) متوقف نمی شود.

لطفاً برای عاجل طبی با داکتر دندان مراقبت‌های اولیه (PCD) خود تماس بگیرید. در ظرف 24 ساعت معاینه خواهید شد. برخی از معاینه خانه ها برای نوبت‌دهی اضطراری اوقات دارند. اگر نمی‌توانید به PCD خود دسترسی پیدا کنید یا اصلاً ندارید، با خدمات مشتریان به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید. خدمات مشتریان به شما کمک می‌کند تا مراقبت‌های اضطراری طب دندان را پیدا کنید.

اگر هیچ‌کدام از این گزینه‌ها برای شما کارآمد نبود، با 911 تماس بگیرید یا به بخش عاجل مراجعه کنید. اگر نیاز به آمبولانس دارید، لطفاً با 911 تماس بگیرید. فهرست از شفاخانه‌های دارای بخش عاجل را در صفحه 63 ببینید.

بحران صحت رفتاری و شرایط عاجل

یک وضعیت ایمرجنسی صحت رفتاری زمانی است که برای حفظ یا احساس امنیت فوراً به کمک نیاز دارید. زمانی که شما یا افراد دیگر در خطر هستید. مثال از آن احساس از دست دادن کنترل است. ممکن است احساس کنید که امنیت شما در خطر است یا به فکر آسیب رساندن به خود یا دیگران هستید.

اگر در خطر هستید با 911 تماس بگیرید یا به بخش عاجل بروید.

- خدمات ایمرجنس صحت رفتار نیازی به ارجاع یا تأییدی قبلی ندارند. Trillium Community Health کمک و خدمات بحران پس از وضعیت عاجل به اعضا ارائه می‌دهد.
- ارائه‌دهنده صحت رفتاری می‌تواند در دریافت خدمات برای بهبود و تثبیت صحت روانی از شما حمایت کند. ما سعی خواهیم کرد تا پس از یک بحران به شما کمک و حمایت کنیم.

شماره‌های محلی و 24 ساعته بحران، مراکز معلومات بحران و مراکز بدون نوبت

شما می‌توانید با 988 تماس بگیرید، پیام ارسال کنید یا چت کنید. 988 خط تماس برای راه نجات خودکشی و بحران است که می‌توانید 24 ساعت شب و روز و 7 روز هفته با آن تماس بگیرید و از مشاوران آموزش‌دیده برای بحران حمایت دلسوزانه و مراقبت دریافت کنید.

شماره تماس‌های بحران:

David Romprey Oregon Warmline
800-698-2392

Teen Line Warmline
800-852-8336

Senior Loneliness Line
800-282-7035

:Clackamas County

Crisis Line & Mental Health Urgent Walk-In (خط تماس بحران و مرکز صحت روانی بدون نوبت)
11211 SE 82nd Ave, Suite O
Happy Valley, Oregon 97086
503-655-8585

Clackamas Adult Protective Services
971-673-6655

Multnomah County

خط تماس بحران و مرکز صحت روانی بدون نوبت
4212 SE Division St. Suite 100 4212
Portland Oregon, 97206
800-716-9769

Foster Care Crisis Response and Coordination (هماهنگی و پاسخگویی بحران برای اطفال بی‌سرپرست)
503-575-3767

Multnomah Adult Protective Services (خدمات محافظتی نوجوانان Multnomah)
503-988-4450

منابع اجتماعی صحت روانی

بخش سیاسی و اداری NAMI-Clackamas* به زبان اسپانیایی در دسترس است
503-344-5050

بخش سیاسی و اداری NAMI-Multnomah
503-228-5692

بخش سیاسی و اداری NAMI-Washington
503-356-6835

بحران صحت رفتاری زمانی است که فوراً به کمک نیاز دارید. در صورت عدم معالجه، این وضعیت می‌تواند به یک مورد عاجل تبدیل شود. اگر هر یک از موارد زیر را تجربه می‌کنید یا مطمئن نیستید که بحرانی است یا نه، لطفاً با یکی از خطوط تماس بحران محلی و 24 ساعته بالا یا با 988 تماس بگیرید. ما می‌خواهیم در پیشگیری از وضعیت اضطراری از شما حمایت کنیم.

نمونه‌هایی از مواردی که اگر شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان دچار بحران یا وضعیت عاجل صحت رفتاری شدید، باید به دنبال آن باشید:

- فکر کردن به خودکشی.
- شنیدن صداهایی که به شما می‌گویند به خود یا شخص دیگری صدمه برسانید.
- صدمه رساندن به افراد، حیوانات یا اموال دیگران.
- رفتارهای خطرناک یا بسیار مخرب در مکتب، محل کار، یا با دوستان یا خانواده.

در اینجا مواردی وجود دارد که Trillium Community Health Plan می‌تواند برای حمایت از ثبات در جامعه انجام دهد:

- خط تماس تلفونی بحران برای زمانی که یک عضو به کمک نیاز داشته باشد
 - تیم بحران سیار که در صورت نیاز عضو به کمک، به سراغ وی می‌رود.
 - مراکز معلومات و بدون نوبت برای بحران (ادامه را ببینید)
 - پناه در بحران (مراقبت کوتاه مدت)
 - اقامتگاه‌های کوتاه مدت برای اقامت تا زمان ثبات
 - خدمات پس از تثبیت و خدمات مراقبت فوری. این مراقبت 24 ساعته و 7 روز هفته در دسترس است. خدمات مراقبت پس از تثبیت، خدمات تحت پوشش مربوط به شرایط اضطراری طبی یا رفتاری است که پس از تثبیت وضعیت اضطراری یا عاجل و برای حفظ ثبات یا رفع وضعیت ارائه می‌شود.
 - خدمات واکنش به بحران برای اعضای که معالجه‌های خانگی صحت رفتاری ویژه را به صورت 24 ساعته دریافت می‌کنند.
- معلومات بیشتری در مورد خدمات صحت رفتاری را در صفحه 30 مشاهده کنید.

جلوگیری از خودکشی

اگر دچار مریضی روانی هستید و تداوی نشده‌اید، در معرض خطر خودکشی خواهید بود. با تداوی درست، شما زندگی بهتری خواهید داشت.

علائم هشدار دهنده رایج خودکشی

اگر متوجه علائمی شدید که نشان می‌دهد خودتان یا کسی که می‌شناسید به فکر خودکشی است، کمک بگیرید. حداقل 80% افرادی که به خودکشی فکر می‌کنند، به کمک نیاز دارند. باید علائم هشدار دهنده را جدی بگیرید.

در اینجا برخی از علائم هشدار دهنده خودکشی آمده است:

- صحبت درباره اینکه می‌خواهید بمیرید یا خودتان را بکشید.
- برنامه‌ریزی برای کشتن خود، مانند خریدن اسلحه.
- احساس درماندگی کردن یا دلیلی برای زندگی نداشتن.
- احساس گریز افتادن یا درد غیرقابل تحمل.
- صحبت درباره اینکه باری دوش دیگران هستید.
- بخشش یا دادن اموال با ارزش.
- فکر کردن و صحبت کردن زیاد درباره مرگ.
- مصرف بیشتر الکل یا مواد مخدر.
- رفتار مضطرب یا آشفتگی.
- رفتار بی پروا.
- کناره‌گیری یا احساس انزوا.
- داشتن تغییرات یا نوسانات خلقی شدید.

تفکر یا صحبت درباره خودکشی را هرگز به صورت راز نگه ندارید!

همچنین می‌توانید از این طریق کمک بگیرید:

- تماس با 988 - شماره تلفون سه رقمی سراسری برای اتصال مستقیم به خط نجات خودکشی و بحران 988 است. با تماس یا ارسال پیام به 988، با متخصصان صحت روانی که می‌توانند به شما کمک کنند ارتباط برقرار خواهید کرد.
- جستجوی آنلاین شماره تلفون بحران صحت روانی کاونتی خودتان. آنها می‌توانند آزمایشاتی انجام دهند و در دریافت خدمات مورد نیازتان به شما کمک کنند. برای دریافت فهرستی از شماره‌های تماس راهنمای بحران صفحه 69 را ببینید یا به www.TrilliumOHP.com مراجعه کنید.

مراقبت های پیگیری بعدی پس از شرایط عاجل

- پس از حالت عاجل ممکن است به مراقبت برای پیگیری نیاز داشته باشید. این مراقبت شامل هرچیزی است که پس از ترک بخش عاجل نیاز خواهید داشت. مراقبت های پیگیری بعدی، وضعیت عاجل در نظر گرفته نمی‌شود. OHP مراقبت های پیگیری بعدی را زمانی که خارج از ایالت باشید پوشش نمی‌دهد. برای تعیین هرگونه وقت مراقبت های پیگیری بعدی با دفتر ارائه‌دهنده یا داکتر دندان مراقبت اولیه خود تماس بگیرید.
- برای مراقبت های پیگیری بعدی باید به ارائه‌دهنده یا داکتر دندان همیشگی خود مراجعه کنید. می‌توانید از داکتر بخش عاجل درخواست کنید که برای تعیین نوبت مراقبت پیگیری بعدی با ارائه‌دهنده‌تان تماس بگیرد.
 - پس از اینکه تحت مراقبت عاجل فوری قرار گرفتید، در اسرع وقت با ارائه‌دهنده یا داکتر دندان خود تماس بگیرید. به داکتر یا داکتر دندان خود بگویید که کجا تحت تداوی قرار گرفته اید و چرا.
 - ارائه‌دهنده یا داکتر دندان تان به مراقبت های پیگیری بعدی شما رسیدگی خواهد کرد و در صورت نیاز شما نوبتی برای ملاقات مشخص خواهد کرد.

مراقبت دور از خانه

مراقبت برنامه ریزی شده خارج از ایالت

Trillium Community Health Plan به شما کمک می کند تا یک ارائه دهنده خارج از ایالت را بیابید و هزینه خدمات تحت پوشش را زمانی می پردازد که:

- به خدماتی نیاز داشته باشید که در Oregon موجود نباشد
- یا اگر خدمات مقرون به صرفه باشد

مراقبت عاجل دور از خانه

هنگامی که دور از خانه یا خارج از حوزه خدماتی Trillium Community Health Plan هستید، ممکن است به مراقبت عاجل نیاز پیدا کنید. با **911 تماس بگیرید یا به هر بخش عاجل مراجعه کنید.** برای خدمات عاجل به تأییدی قبلی نیاز ندارید. خدمات طبی ایمرجنسی یا عاجل در سرتاسر ایالات متحده تحت پوشش هستند، این پوشش شامل صحت رفتاری و حالت عاجل طب دندان نیز می باشد. ما خدمات خارج از ایالات متحده، از جمله کانادا و مکزیکو را پوشش نمی دهیم.

هزینه ای برای مراقبت عاجل پرداخت نکنید. اگر صورتحساب بخش عاجل را پرداخت کنید، Trillium Community Health Plan امکان بازپرداخت این هزینه را به شما ندارد. برای اطلاع از اینکه در صورت گرفتن صورتحساب باید چه کنید، صفحه 73 را ببینید.

لطفاً در صورتی که به مراقبت عاجل دور از خانه نیاز دارید، مراحل زیر را دنبال کنید

1. هنگام سفر به خارج از ایالت، حتماً کارت شناسایی Oregon Health و کارت شناسایی Trillium Community Health Plan را به همراه خود داشته باشید.
2. کارت شناسایی Trillium Community Health Plan خود را به آنها نشان دهید و از آنها بخواهید صورتحساب را به Trillium Community Health Plan ارسال کنند.
3. تا زمانی که ندانید که ارائه دهنده صورتحساب را به Trillium Community Health Plan ارسال می کند، هیچ مدرک و سندی را امضا نکنید.
4. می توانید از بخش عاجل یا دفتر صدور صورتحساب ارائه دهنده بخواهید که اگر قصد دارند بیمه شما را تأیید کنند یا سؤالی دارند، با Trillium Community Health Plan تماس بگیرند.
5. اگر به مراقبت غیر از عاجل در خارج از خانه نیاز دارید، لطفاً با PCP خود تماس بگیرید.

مراحل فوق همیشه در مواقع اضطراری امکان پذیر نیست. آمادگی و آگاهی داشتن از اینکه برای مراقبت های اضطراری در خارج از ایالت چه اقداماتی باید انجام دهید، می تواند مشکلات صدور صورتحساب را در زمانی که دور هستید برطرف کند. این مراحل می توانند کمک کنند برای خدماتی که تحت پوشش Trillium Community Health Plan هستند، صورتحسابی دریافت نکنید. اگر ارائه دهنده صورتحساب برای ما ارسال نکرده باشد، Trillium Community Health Plan نمی تواند هزینه خدمات را بپردازد.

صورتحساب‌های خدمات

اعضای OHP صورتحساب خدمات تحت پوشش را پرداخت نمی‌کنند.

وقتی اولین نوبت ملاقات خود را با ارائه‌دهنده تعیین می‌کنید، به دفتر بگویید که از Trillium Community Health Plan استفاده می‌کنید. اگر بیمه دیگری هم دارید، به آنها اطلاع دهید. این موضوع به ارائه‌دهنده کمک می‌کند بداند صورتحساب را باید به چه کسی ارسال کند. کارت شناسایی خود را در تمام معاینات طبی همراه خود داشته باشید.

هیچکدام از ارائه‌دهندگان داخل شبکه Trillium Community Health Plan یا کسی که برای آنها کار می‌کند نمی‌توانند برای یک عضو صورتحساب صادر کنند، صورتحساب یک عضو را به سازمان جمع‌آوری ارسال کنند یا برای مطالبه پولی که Trillium Community Health Plan برای خدماتی قرض‌دار است، اقدامی مدنی صورت دهند؛ شما مسئولیت در قبال خدمات ارائه‌دهنده طرف قرارداد ندارید.

برای نوبت‌های ملاقات از دست رفته یا خطاها، نمی‌توان صورتحسابی برای اعضا صادر کرد.

- نوبت‌های از دست رفته از خدمات OHP (Medicaid) محسوب نشده و ارسال صورتحساب آن برای عضو یا OHP امکانپذیر نیست.
- اگر ارائه‌دهنده‌تان مدارک مناسب را ارسال نکند یا تأییدیه‌ای دریافت نکند، نباید صورتحسابی برای آن دریافت کنید. به این خطای ارائه دهنده می‌گویند.

اعضا نمی‌توانند باقیمانده یا صورتحساب غیر منتظره دریافت کنند.

زمانی که ارائه‌دهنده مبلغ باقیمانده را به شکل صورتحساب ارسال می‌کند، به آن حساب باقیمانده می‌گویند. به آن صورتحساب غیرمنتظره نیز می‌گویند. مبلغ آن تفاوت مقدار صورتحساب حقیقی و مبلغی است که Trillium Community Health Plan می‌پردازد. این موضوع اکثراً زمانی رخ می‌دهد که به ارائه‌دهنده خارج شبکه مراجعه می‌کنید. اعضا مسئولیتی در قبال این هزینه‌ها ندارند.

اگر سؤالی دارید، از طریق شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان تماس بگیرید. برای کسب معلومات بیشتر درباره صورتحساب غیر منتظره به این آدرس <https://dfr.oregon.gov/Documents/ Surprise-billing-consumers.pdf> رجوع کنید.

اگر ارائه‌دهنده صورتحسابی برایتان ارسال کرد، آن را پرداخت نکنید.

فوراً برای راهنمایی گرفتن از طریق شماره 877-600-5472، (TTY 711) با Trillium Community Health Plan تماس بگیرید.

همچنین می‌توانید با دفتر صورتحساب ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید و مطمئن شوید که آنها می‌دانند OHP دارید.

ممکن است خدماتی وجود داشته باشد که مجبور به پرداخت هزینه آن باشید.

معمولاً با Trillium Community Health Plan مجبور به پرداخت هیچگونه صورتحساب طبی نخواهید بود. البته بعضی اوقات، مجبور به پرداخت هزینه هستید.

در صورتی باید هزینه را به ارائه‌دهنده بپردازید که:

- مراقبت معمولی یا روتین خود را خارج از Oregon دریافت می‌کنید. خدماتی را خارج از Oregon دریافت می‌کنید که برای مراقبت فوری و عاجل نیستند.

- به ارائه‌دهنده اطلاع نمی‌دهید که OHP دارید. شما به ارائه‌دهنده نگفتید که Trillium Community Health Plan یا بیمه دیگری دارید یا نامی ارائه کرده‌اید که با نامی که در کارت شناسایی Trillium Community Health Plan در زمان یا پس از ارائه خدمات مطابقت نداشته، بنابراین ارائه‌دهنده نمی‌تواند صورت‌حساب را از Trillium Community Health Plan مطالبه کند. ارائه‌دهندگان باید واجد شرایط بودن Trillium Community Health Plan شما را در زمان ارائه خدمات و قبل از صدور صورت‌حساب یا جمع‌آوری مبالغ تأیید کنند. آنها باید سعی کنند قبل از صدور صورت‌حساب، معلومات پوششی را دریافت کنند.
- شما همچنان یک سرویس رد شده را دریافت می‌کنید. شما یا نماینده‌تان در طول پروسه استیناف و رسیدگی به قضیه مورد اعتراض درخواست ادامه مزایا را داده‌اید و تصمیم نهایی به نفع شما نبوده است. شما باید برای هر گونه هزینه‌ای که برای خدمات رد شده در این تاریخ یا پس از تاریخ قابل اجرا در اطلاعیه اقدام یا اطلاعیه تصمیم تجدیدنظر ایجاد می‌شود، پرداخت کنید.
- شما از خدمات مربوط به تصادف پولی دریافت می‌کنید. اگر یک پرداخت‌کننده شخص سوم، مانند بیمه موتر، چک‌های را برای خدماتی که از ارائه‌دهنده خود دریافت کرده‌اید برای شما ارسال کرده است و شما از این چک‌ها برای پرداخت به ارائه‌دهنده استفاده نکرده‌اید.
- ما با آن ارائه‌دهنده کار نمی‌کنیم. وقتی انتخاب می‌کنید به ارائه‌دهنده‌ای مراجعه کنید که در شبکه Trillium Community Health Plan نیست، ممکن است مجبور شوید هزینه خدمات خود را بپردازید. قبل از اینکه ارائه‌دهنده‌ای را ببینید که در شبکه Trillium Community Health Plan نیست، باید با خدمات مشتریان تماس بگیرید یا با PCP خود کار کنید، ممکن است تأیید قبلی لازم باشد یا ممکن است ارائه‌دهنده‌ای در شبکه وجود داشته باشد که بتواند نیازهای شما را برآورده کند.
- شما انتخاب می‌کنید که خدماتی را دریافت کنید که تحت پوشش نیستند. هنگامی که خدماتی را انتخاب می‌کنید که ارائه دهنده به شما می‌گوید تحت پوشش Trillium Community Health Plan نیست، باید هزینه پرداخت کنید. در این حالت:
 - خدمات جزء مواردی است که طرح و پلان شما آن را پوشش نمی‌دهد.
 - قبل از دریافت خدمات، فورم توافقتنامه پرداخت معتبر را امضا می‌کنید. در مورد فورم زیر بیشتر بدانید

ممکن است از شما خواسته شود فورم توافقتنامه پرداخت را امضا کنید.

زمانی که شما خدماتی را می‌خواهید که تحت پوشش Trillium Community Health Plan یا OHP نباشد، از فورم توافقتنامه پرداخت استفاده می‌شود. به این فورم، انصراف نیز می‌گویند. می‌توانید یک کاپی از فورم را در <https://bit.ly/OHPwaiver> ببینید.

برای معتبر بودن فورم توافقتنامه پرداخت باید موارد زیر صادق باشد:

- فورم باید دارای برآورد هزینه خدمات باشد. این رقم باید همان مبلغ صورت‌حساب باشد.
- این خدمات ظرف 30 روز از تاریخ امضای فورم برنامه‌ریزی شده است.
- فورم می‌گوید که OHP خدمات را پوشش نمی‌دهد.
- فورم می‌گوید که شما موافقت می‌کنید که صورت‌حساب را خودتان پرداخت کنید.
- شما درخواست کردید که برای یک سرویس تحت پوشش، شخصاً (به صورت خصوصی) هزینه پرداخت کنید. اگر انتخاب کنید که این کار را انجام دهید، ارائه‌دهنده می‌تواند در صورتی که از قبل موارد زیر را به شما بگوید، برایتان صورت‌حساب بدهد:
- این خدمات تحت پوشش است و Trillium Community Health Plan به طور کامل برای خدمات تحت پوشش به آنها هزینه پرداخت می‌کند.
- هزینه تخمینی، شامل تمام هزینه‌های مرتبط، و مبلغی که Trillium Community Health Plan برای این خدمات پرداخت می‌کند، است. ارائه‌دهنده نمی‌تواند برای مبلغی بیش از مبلغی که Trillium Community Health Plan پرداخت می‌کند، به شما صورت‌حساب بدهد؛ و،
- شما آگاهانه و داوطلبانه با پرداخت هزینه خدمات تحت پوشش موافقت می‌کنید.

- ارائه‌دهنده مدارک را با امضای شما یا نماینده‌تان مبنی بر اینکه معلومات فوق را به شما داده است مستند می‌کند و:
 - آنها به شما فرصتی دادند که سؤال بپرسید، معلومات بیشتری کسب کنید و با کارشناس پرونده یا نماینده خود مشورت کنید.
 - با پرداخت شخصی موافقه می‌کنید. شما یا نماینده‌تان قراردادی را امضا می‌کنید که تمام معومات پرداخت خصوصی را دارد.
 - ارائه‌دهنده باید یک کاپی از قرارداد امضا شده را به شما بدهد. ارائه‌دهنده نمی‌تواند برای خدمات تحت پوشش فهرست‌شده در قرارداد، ادعایی به Trillium Community Health Plan ارائه کند.

صورت‌حساب‌های مراقبت اضطراری دور از خانه یا خارج از ایالت

از آنجایی که برخی از ارائه‌دهندگان اضطراری خارج از شبکه با قوانین OHP (Medicaid) اورگان آشنا نیستند، ممکن است صورت‌حساب شما را دریافت کنند. در صورت دریافت صورت‌حساب، با خدمات مشتری Trillium Community Health Plan تماس بگیرید. اگر به اشتباه صورت‌حساب دریافت کرده‌اید، ممکن است منابعی برای کمک به شما داشته باشیم.

در صورت دریافت صورت‌حساب از ارائه‌دهندگان خارج از ایالت فوراً با ما تماس بگیرید. برخی از ارائه‌دهندگان صورت‌حساب‌های پرداخت نشده را به سازمان‌های جمع‌آوری می‌فرستند و حتی ممکن است برای دریافت پول در محکمه شکایت کنند. وقتی این اتفاق می‌افتد، رفع مشکل سخت‌تر است. به محض دریافت صورت‌حساب:

- صورت‌حساب‌های طبی را نادیده نگیرید.
- در اسرع وقت با خدمات Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) تماس بگیرید.
- ساعات کاری: دوشنبه تا جمعه، 8:00 صبح تا 5:00 بعد از ظهر.

- اگر اسناد محکمه را دریافت کردید، فوراً با ما تماس بگیرید. همچنین می‌توانید برای مشاوره حقوقی رایگان با یک وکیل یا خط تلفونی مزایای عامه به شماره 800-520-5292 تماس بگیرید. قوانین مصرف‌کننده‌ای وجود دارد که می‌تواند زمانی که در OHP به اشتباه صورت‌حساب دریافت می‌کنید، به شما کمک کند.
- اگر به دلیل رد شدن ادعای شما توسط Trillium Community Health Plan، صورت‌حساب دریافت کردید، با خدمات مشتریان تماس بگیرید. در صفحه 87 درباره رد درخواست‌ها، حقوق خود و اقداماتی که در صورت مخالفت با ما باید انجام دهید، بیشتر بیاموزید.

نکات مهم در مورد پرداخت خدمات و صورت‌حساب‌ها.

- ما قویاً از شما می‌خواهیم قبل از اینکه توافق کنید به ارائه‌دهنده پرداخت کنید، با خدمات مشتریان تماس بگیرید.
- اگر ارائه‌دهنده‌تان از شما درخواست پرداخت مشترک را بپردازید، آن را پرداخت نکنید! از کارمندان دفتر بخواهید با Trillium Community Health Plan تماس بگیرند.
- Trillium Community Health Plan هزینه تمام خدمات تحت پوشش را مطابق با فهرست اولویت‌بندی شده خدمات صحی، پرداخت می‌کند، به صفحه 24 مراجعه کنید.

- برای دیدن فهرست مختصری از مزایا و خدماتی که تحت مزایای OHP شما با Trillium Community Health Plan پوشش داده می‌شود، به صفحه 42 مراجعه کنید، این طرح و پلان همچنین مدیریت پرونده و هماهنگی مراقبت را نیز پوشش می‌دهد. اگر سؤالی در مورد آنچه تحت پوشش است دارید، می‌توانید از PCP خود بپرسید یا با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan تماس بگیرید.
- هیچ ارائه‌دهنده Trillium Community Health Plan داخل شبکه یا کسی که برای آنها کار می‌کند نمی‌تواند برای عضو صورت‌حساب بفرستد، صورت‌حساب یک عضو را به یک سازمان جمع‌آوری ارسال کند، یا یک دعوی مدنی علیه یک عضو برای دریافت هرگونه پولی که Trillium Community Health Plan برای خدماتی که مسئول آن نیستید قرضدار است.
- از اعضا هرگز هزینه ای برای حمل و نقل به قرارهای تحت پوشش دریافت نمی‌شود. صفحه 54 را ببینید. امکان دارد اعضا بخواهند برای حمل و نقل به محل ملاقات تحت پوشش بازپرداخت دریافت کنند و یا برای استفاده از ملی بس برای رفتن به ملاقات‌های تحت پوشش، تکت ملی بس دریافت کنند.
- حمایت در برابر صدور صورت‌حساب معمولاً فقط در صورتی اعمال می‌شود که ارائه‌دهنده خدمات طبی می‌دانست یا باید می‌دانست که شما OHP دارید. همچنین، این موضوع تنها در مورد ارائه‌دهندگانی اعمال می‌شود که طرف قرارداد OHP هستند (اما اکثر ارائه‌دهندگان طرف قرارداد می‌باشند).
- گاهی اوقات، ارائه‌دهنده شما مدارک را به درستی پر نمی‌کند. زمانی که این اتفاق می‌افتد، ممکن است پولی دریافت نکنند. این بدان معنا نیست که شما ملزم به پرداخت هستید. چنانچه قبلاً این خدمت را دریافت کرده‌اید و ما از پرداخت هزینه به ارائه‌دهنده شما امتناع کنیم، ارائه‌دهنده شما همچنان نمی‌تواند برای شما صورت‌حساب صادر کند.
- ممکن است از ما اطلاعاتی ای دریافت کنید مبنی بر اینکه ما هزینه خدمات را پرداخت نمی‌کنیم. این اطلاعات به این معنی نیست که شما باید هزینه‌ای بپردازید. ارائه‌دهنده هزینه‌ها را حذف می‌کند.
- اگر Trillium Community Health Plan یا ارائه‌دهنده شما به شما بگوید که این سرویس تحت پوشش OHP نیست، شما همچنان حق دارید با ارائه درخواست تجدیدنظر و رسیدگی، این تصمیم را به چالش بکشید. صفحه 87 را ببینید.
- در صورت بسته شدن Trillium Community Health Plan، شما مسئولیت در قبال پرداخت هزینه خدماتی که ما پوشش می‌دهیم یا ارائه می‌کنیم، ندارید.

اعضای دارنده OHP و Medicare.

برخی افراد همزمان OHP (Medicaid) و Medicare دارند. OHP مواردی را پوشش می‌دهد که Medicare نمی‌دهد. اگر هر دو را دارید، Medicare پوشش دهنده اصلی صحتی شما است. OHP می‌تواند برای مواردی مانند دواهایی که Medicare پوشش نمی‌دهد، پرداخت انجام دهد.

اگر هر دو را دارید، مسئولیتی در قبال موارد زیر ندارید:

- پرداخت مشارکت
- کسر های پرداختی و یا
- هزینه‌های بیمه مشترک برای خدمات Medicare، این هزینه‌ها توسط OHP پوشش داده می‌شوند.

امکان دارد مجبور به پرداخت مشارکتی برخی از نسخه‌ها شوید.

مواقعی وجود دارد که در صورت انتخاب برای دیدن ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه، ممکن است مجبور به پرداخت کسر های پرداختی، بیمه مشترک یا پرداخت مشترک شوید. با اداره سالمندان و افراد دارای معلولیت (People with Disabilities, APD) یا دفتر منطقه ای مربوط به سالمندی (Area Agency on Aging, AAA) خود تماس بگیرید. آنها به شما کمک می‌کنند تا در مورد نحوه استفاده از مزایای خود بیشتر بدانید. برای دریافت شماره تلفن دفتر محلی APD یا AAA با ارتباط منابع سالمندی و معلولیت (ADRC) به شماره 855-673-2372 تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان تماس بگیرید تا بهتر بدانید که کدام یک از مزایا توسط Medicare و OHP (Medicaid) پرداخت می‌شود یا برای یافتن ارائه‌دهنده و نحوه دریافت خدمات کمک بگیرید.

ارائه‌دهندگان صورت‌حساب را برای Medicare و Trillium Community Health Plan شما خواهند فرستاد. Trillium Community Health Plan با Medicare کار می‌کند و توافق نامه ای دارد که همه ادعاها ارسال می‌شود تا بتوانیم پرداخت کنیم.

- شماره شناسایی OHP خود را به ارائه‌دهنده بدهید و به آنها بگویید که تحت پوشش Trillium Community Health Plan هستید. اگر همچنان می‌گویند که قرض‌دار هستید، با خدمات مشتریان به شماره 877-600-5472 (TTY 877-600-5473) تماس بگیرید. ما می‌توانیم به شما کمک کنیم.
 - در صفحه 73 درباره چند موردی که ارائه‌دهنده می‌تواند برای شما صورتحساب ارسال کند، بیاموزید.
- اعضای دارنده Medicare می‌توانند در هر زمانی CCO ای را که برای مراقبت جسمانی استفاده می‌کنند تغییر دهند و یا ترک کنند. با این حال، اعضای دارنده Medicare باید از CCO برای مراقبت های صحتی دندان و صحت رفتاری استفاده کنند.

تغییر CCO و انتقال مراقبت

شما این حق را دارید که CCO را تغییر دهید یا اگر دلیل تأیید شده ای دارید، CCO را ترک کنید.

اگر CCO ندارید، شما OHP (هزینه در ازای خدمات) یا کارت باز نامیده می‌شود. این "هزینه در ازای خدمات" نامیده می‌شود زیرا دولت به ازای هر خدماتی که ارائه می‌دهند، هزینه ای را به ارائه دهندگان می‌پردازد. اعضای "هزینه در ازای خدمات" خدمات مشابهی از مزایای مراقبت‌های جسمانی، دندان و صحت رفتاری را دریافت می‌کنند که اعضای CCO دریافت می‌کنند.

زمانی که می‌توانید CCO را تغییر دهید یا ترک کنید.

- شما بستگی به محل زندگی شما دارد. برخی مناطق بیش از یک CCO دارند. در این مناطق، قوانینی وجود دارد که تعیین می‌کند چه زمانی می‌توانید CCO خود را تغییر دهید. می‌توانید در این زمان‌ها تغییر یا لغو (ترک) را انتخاب کنید:
 - در ظرف 30 روز اگر:
 - شما برنامه ای را که در آن ثبت نام کرده اید نمی‌خواهید، یا
 - برنامه خاصی را درخواست کرده‌اید و دولت شما را در برنامه دیگری قرار داده‌است.
 - در 90 روز اول پس از پیوستن به CCO و یا
 - اگر ایالت پس از تاریخ شروع، نامه ای "پوشش" برای شما ارسال کند که می‌گوید شما بخشی از CCO هستید، پس از این تاریخ نامه 90 روز فرصت دارید.
 - بعد از اینکه به مدت 6 ماه با همان CCO بودید.
 - وقتی OHP خود را تمدید می‌کنید.
 - اگر OHP را برای کمتر از 2 ماه از دست داده، مجدداً در یک CCO ثبت نام می‌شوید و فرصت انتخاب CCO را در زمانی که می‌بایست OHP خود را تمدید می‌کردید از دست می‌دهید.
 - هنگامی که یک CCO از اضافه کردن اعضای جدید منع شده باشد.
 - در صورتی که هیچ‌کدام از گزینه های بالا صدق نمی‌کنند، حداقل هر 12 ماه یک بار، می‌توانید این کار را انجام دهید.

اگر یکی از موارد زیر رخ داد، می‌توانید در هر زمانی تغییر دهید یا ترک کنید:

- CCO در مورد خدمات مورد نظر شما اعتراضات اخلاقی یا مذهبی دارد.
- یک معذرت یا دلیل طبی دارید. هنگامی که خدمات مرتبط در شبکه در دسترس نیست و ارائه‌دهنده شما می‌گوید که دریافت این خدمات به‌طور جداگانه به معنای یک ریسک غیرضروری است. مثال: سزارین و بستن مجرای رحم به طور همزمان.
- دلایل دیگر از جمله، اما نه محدود به، مراقبت ضعیف، عدم دسترسی به خدمات تحت پوشش، یا عدم دسترسی به ارائه دهندگان شبکه ای که در نیازهای مراقبت های صحتی خاص شما با تجربه هستند.
- شما از منطقه خدماتی خارج می‌شوید.
 - اگر به جایی نقل مکان کرده‌اید که CCO شما به آن خدمات نمی‌دهد، می‌توانید به محض اطلاع دادن به OHP در مورد نقل مکان، طرح و پلان‌ها را تغییر دهید. لطفاً با OHP با شماره 800-699-9075 تماس بگیرید یا از حساب آنلاین خود در ONE.Oregon.gov استفاده کنید.
- اگر OHP را برای کمتر از 2 ماه از دست داده، مجدداً در یک CCO ثبت نام می‌شوید و فرصت انتخاب CCO را در زمانی که می‌بایست OHP خود را تمدید می‌کردید از دست می‌دهید.
- خدمات به زبان دلخواه شما ارائه نمی‌شوند.
- خدمات به روش فرهنگی مناسب ارائه نمی‌شوند؛ یا
- شما در معرض خطر عدم مراقبت مداوم هستید.

برخی افراد می‌توانند در هر زمانی درخواست تغییر یا ترک یک CCO کنند. این اعضا عبارتند از:

- اعضای دارنده Medicare و OHP (Medicaid) می‌توانند در هر زمانی CCO ای را که برای مراقبت جسمانی استفاده می‌کنند تغییر دهند و یا ترک کنند. با این حال، اعضای دارنده Medicare باید از CCO برای مراقبت های صحی دندان و صحت رفتاری استفاده کنند.
- سرخپوستان آمریکایی و بومیان آلاسکا که دارای مدرک اصالت سرخپوستی بوده و می‌خواهند در جای دیگری مراقبت شوند. آن‌ها می‌توانند از یک مرکز خدمات صحی سرخپوستان، کلینیک/برنامه صحت قبیله‌ای، یا کلینیک شهری و "هزینه در ازای خدمات" OHP را دریافت کنند.

می‌توانید از طریق تماس تلفونی یا مکتوب در مورد این گزینه ها سؤال کنید. لطفاً با خدمات مشتریان OHP به شماره 800-273-0557 تماس بگیرید یا به Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov ایمیل بزنید.

نحوه تغییر یا ترک CCO تان

مواردی که باید در نظر گرفته شوند: Trillium Community Health Plan می‌خواهد مطمئن شود که شما بهترین مراقبت ممکن را دریافت می‌کنید. Trillium Community Health Plan می‌تواند خدماتی را به شما ارائه دهد که FFS یا کارت باز نمی‌توانند. هنگامی که در دریافت مراقبت مناسب مشکل دارید، لطفاً اجازه دهید قبل از ترک Trillium Community Health Plan به شما کمک کنیم.

اگر همچنان مایل به ترک هستید، باید CCO دیگری در منطقه خدماتی شما وجود داشته باشد تا بتوانید طرح و پلان خود را تغییر دهید.

اگر می‌خواهید CCO خود را تغییر دهید یا ترک کنید، به OHP اطلاع دهید. شما و/یا نماینده شما می‌توانید از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر به وقت PT، با خدمات مشتریان OHP با شماره 800-699-9075 یا 800-273-0557 (TTY 711) تماس بگیرید. از حساب آنلاین خود در ONE.Oregon.gov استفاده کنید یا به Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov ایمیل بفرستید.

در زمان تعویض CCO تان همچنان می‌توانید مراقبت دریافت کنید. برای کسب معلومات بیشتر به صفحه 80 مراجعه کنید.

Trillium Community Health Plan می‌تواند به دلایلی از شما بخواهد که آن را ترک کنید.

- Trillium Community Health Plan ممکن است از OHA بخواهد که شما را از طرح و پلان ما حذف کند اگر: به کارمندان یا ارائه‌دهندگان ما توهین کرده و یا با آن‌ها همکاری نکنید یا محل کار آنها باشید. مگر زمانی که این رفتار به دلیل نیاز به مراقبت های صحی خاص یا معیوبیت شما باشد.
- مرتکب تقلب یا سایر اعمال غیرقانونی، مانند اجازه دادن به شخص دیگری برای استفاده از فواید مراقبت صحی شما، تغییر نسخه، دزدی و یا سایر اعمال مجرمانه شوید.
- خشونت آمیز بوده و یا تهدید به خشونت کنید. این قضیه می‌تواند نسبت به یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های صحی، کارکنان آنها، سایر مریضان و یا کارکنان Trillium Community Health Plan صورت بگیرد. وقتی اعمال و یا تهدید خشونت به Trillium Community Health Plan برای ارائه خدمات به شما یا سایر اعضا آسیب جدی می‌رساند.

ما باید از ایالت (Oregon Health Authority) بخواهیم که حذف شما را از طرح و پلان ما بررسی و تأیید کند. اگر CCO درخواست لغو ثبت نام (حذف) شما را تایید کرده باشد، نامه ای دریافت خواهید کرد. اگر از پروسه راضی نیستید یا با تصمیم مخالف هستید می‌توانید شکایت کنید. برای نحوه شکایت یا درخواست تجدید نظر، به صفحه 87 مراجعه کنید.

Trillium Community Health Plan به دلایل مرتبط (اما نه فقط محدود به این دلایل) نمی‌تواند درخواست حذف شما را از طرح و پلان ما داشته باشد:

- وضعیت صحتی شما بدتر می‌شود.
- شما از خدمات استفاده نمی‌کنید.
- شما از خدمات زیادی استفاده می‌کنید.
- شما در شرف استفاده از خدمات و یا قرار گرفتن در یک مرکز مراقبت هستید (مانند یک مرکز مراقبت دراز مدت و یا مرکز اقامتی تداوی روانی)
- رفتاری با نیازهای ویژه که ممکن است مغل بوده و یا شامل عدم همکاری باشد.
- طبقه محافظت شده، وضعیت صحتی یا سابقه شما به این معنی است که احتمالاً به بسیاری از خدمات آینده یا خدمات گران قیمت آینده نیاز خواهید داشت.
- معلولیت جسمی، فکری، رشدی یا ذهنی شما.
- شما تحت سرپرستی ODHS Child Welfare هستید.
- شما ثبت شکایت می‌کنید، با تصمیمی مخالف هستید، درخواست تجدید نظر یا رسیدگی می‌کنید.
- در مورد مراقبت خود تصمیمی می‌گیرید که Trillium Community Health Plan با آن مخالف است.

برای معلومات بیشتر یا سؤالاتی در مورد دلایل دیگری که ممکن است از عضویت خارج شوید، استثناهای ثبت نام موقت یا معافیت‌های ثبت نام، با Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 یا با خدمات مشتریان OHP به شماره 800-273-0557 تماس بگیرید.

حداقل 60 روز قبل از اینکه نیاز به تمدید OHP خود داشته باشید، نامه ای شامل حقوق لغو ثبت نام دریافت خواهید کرد.

مراقبت که در زمان تغییر یا ترک یک CCO دریافت می‌کنید

برخی از اعضای که برنامه‌های خود را تغییر می‌دهند، همچنان می‌توانند مانند سابق خدمات و پوشش دواهای تجویزی دریافت کنند و حتی اگر در شبکه نباشند، به همان ارائه‌دهندگان مراجعه کنند. این بدان معناست که وقتی یک CCO را تغییر می‌دهید یا از "هزینه در ازای خدمات" OHP به یک CCO می‌روید، مراقبت تغییری نمی‌کند. این امر گاهی اوقات "انتقال مراقبت" نامیده می‌شود.

اگر مشکلات صحتی جدی دارید، برنامه‌های جدید و گذشته شما باید با هم کار کنند تا مطمئن شوند که مراقبت و خدمات مورد نیاز را دریافت می‌نمایید.

چه کسی می‌تواند در جریان تغییر برنامه‌ها از مراقبت جاری برخوردار شود؟

این کمک برای اعضای است که مشکلات صحتی جدی دارند، به مراقبت‌های شفاخانه‌ای یا بستری شدن برای دریافت مراقبت‌های صحت روانی نیاز دارند. در اینجا لیست چند نمونه از کسانی که می‌توانند این کمک را دریافت کنند، آورده شده‌است:

- اعضای که به مراقبت از امراض گرده در مرحله نهایی نیاز دارند.
- اطفالی که از نظر طبی ضعیف هستند.
- اعضای برنامه تداوی سرطان سینه و دهانه رحم.
- اعضای که به دلیل HIV/AIDS (اچ آی وی/ایدز) مراقبت خانگی دریافت می‌کنند.
- اعضای که پیوند عضو داشتند.
- اعضای که باردار هستند و یا به تازگی طفلدار شده‌اند.
- اعضای که در حال تداوی سرطان هستند.
- هر عضوی که در صورت عدم دریافت خدمات متداوم ممکن است آسیب جدی به صحت خود متحمل شود یا به دلیل نیاز به مراقبت در شفاخانه یا نهاد، در معرض خطر قرار گیرد.

چوکات زمانی که این مراقبت طول می‌کشد:

- 90 روز برای اعضای دارنده Medicare و OHP (Medicaid).
- برای سایر اعضا، همه چوکات‌های زمانی کوتاه‌تر هستند:
 - 30 روز برای صحت جسمانی و دهان و دندان و 60 روز برای صحت رفتاری، یا
 - تا زمانی که PCP جدید اعضا، برنامه مراقبت آن‌ها را بررسی کند.

Trillium Community Health Plan اطمینان حاصل می‌کند که اعضای که در جریان تغییر برنامه‌ها به مراقبت‌های جاری نیاز دارند، از موارد زیر برخوردار هستند:

- دسترسی متداوم به مراقبت و حمل و نقل به محل مراقبت.
- تا زمانی که یکی از این موارد زیر اتفاق بیفتد به ارائه‌دهنده‌گانشان اجازه می‌دهد تا حتی اگر آنها شامل Trillium Community Health Plan نیستند، خدمات ارائه کنند:
 - حداقل دوره تداوی تجویز شده یا تایید شده تکمیل شود، یا
 - ارائه دهنده بازبینی تصمیم می‌گیرد که مراقبت دیگر از نظر طبی لازم نیست. اگر مراقبت توسط یک متخصص باشد، طرح و پلان تداوی توسط یک ارائه دهنده واجد شرایط بررسی می‌شود.
- برخی از انواع مراقبت‌ها تا زمانی که تکمیل شوند، با ارائه‌دهنده فعلی ادامه خواهند داشت. این نوع مراقبت‌ها عبارتند از:
 - مراقبت‌های قبل و بعد از بارداری/زایمان (قبل از ولادت و پس از ولادت).
 - خدمات پیوند اعضا تا یک سال اول پس از پیوند.
 - تداوی شعاعی یا تداوی بواسطه دواهای کیمیای (تداوی سرطان) برای دوره درمان آنها.
 - دواهایی که حداقل دوره تداوی تعریف شده برای آن‌ها بیشتر از دوره‌های گذاری است که در بالا اشاره شده‌اند.

می‌توانید یک کپی از پالیسی هماهنگی مراقبت از Trillium Community Health Plan دریافت کنید، با خدمات مشتریان به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید. همچنین در وب سایت ما موجود است:

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/care-coordination-and-case-management.html. اگر سوالی دارید لطفاً با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

تصمیمات پایان دادن زندگی.

وصیت نامه احتیاطی.

همه نوجوان این حق را دارند تا درباره مراقبت خود تصمیم بگیرند. این شامل حق پذیرش و امتناع از تدای می‌شود. یک مریضی یا آسیب ممکن است شما را از اطلاع دادن به داکتر، اعضای خانواده یا نماینده خود درباره مراقبتی که می‌خواهید دریافت کنید، باز دارد. قانون Oregon به شما این امکان را می‌دهد تا قبل از نیاز به چنین مراقبتی، خواسته‌ها، باورها و اهداف خود را از پیش بیان کنید. فورمی که شما استفاده می‌کنید **وصیت نامه احتیاطی** نامیده می‌شود.

وصیت نامه احتیاطی به شما این امکان را می‌دهد تا:

- اگر خودتان قادر به بیان آن‌ها نیستید، ارزش‌ها، باورها، اهداف و خواسته‌های خود را برای مراقبت‌های صحی به اشتراک بگذارید.
- چنانچه نمی‌توانید برای خودتان تصمیم بگیرید، فردی را مشخص کنید تا تصمیمات مربوط به مراقبت‌های صحی شما را اخذ کند. این شخص به عنوان نماینده مراقبت‌های صحی شما نامیده می‌شود و ایشان باید با انجام این نقش موافقت کند.
- به شما این حق را می‌دهد تا تدای یا عملیات طبی را رد کرده و یا بپذیرید و این حق را دارید که در مورد مراقبت‌های طبی خود تصمیم بگیرید.

نحوه دریافت معلومات بیشتر در مورد وصیت نامه احتیاطی.

ما می‌توانیم یک کتابچه رایگان درباره وصیت نامه احتیاطی به شما بدهیم. به این کار "تصمیم‌گیری درباره مراقبت‌های صحی" گفته می‌شود. برای کسب معلومات بیشتر کافیست با ما تماس بگیرید، یک نسخه از کتابچه و فورم وصیت نامه احتیاطی را دریافت کنید. با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید. Trillium Community Health Plan نیز ارائه می‌دهد.

برای دانلود فورم وصیت نامه احتیاطی، لطفاً به این آدرس مراجعه کنید:

www.oregon.gov/oha/ph/about/pages/adac-forms.aspx

همچنین می‌توانید با تماس با Oregon Health Decisions در این آدرس در مورد وصیت نامه‌های احتیاطی معلومات کسب کنید: **503-692-0894** یا **800-422-4805** (کاربران TTY، لطفاً با 711 تماس بگیرید). ساعات کاری: دوشنبه تا جمعه، 9 صبح تا 3 بعد از ظهر به وقت PT

برای کسب معلومات بیشتر درباره پالیسی و روش‌ها Trillium Community Health Plans پیرامون وصیت نامه احتیاطی، لطفاً به این وب‌سایت مراجعه کنید www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/Advance_Directive.html

معلومات مفید دیگر درباره وصیت نامه احتیاطی

- تکمیل وصیت نامه احتیاطی انتخاب شماست. اگر تصمیم بگیرید که وصیت نامه احتیاطی را تکمیل و امضا نکنید، پوشش مراقبت و یا دسترسی شما به آن ثابت خواهد ماند.
- اگر تصمیم بگیرید که وصیت نامه احتیاطی را تکمیل و امضا نکنید، Trillium Community Health Plan رفتار متفاوتی با شما نخواهد کرد.
- اگر وصیت نامه احتیاطی را تکمیل نمودید، حتماً با ارائه‌دهندگان و خانواده خود درباره آن صحبت کنید و نسخه‌هایی را به آنها بدهید.
- Trillium Community Health Plan به همه انتخاب‌هایی که در وصیت نامه احتیاطی تکمیل‌شده و امضاشده تان فهرست کرده‌اید، احترام می‌گذارد.

اگر Trillium Community Health Plan از ضروریات وصیت نامه احتیاطی پیروی نکرد، چگونه شکایت کرد.

اگر ارائه‌دهنده شما آنچه را که در وصیت نامه احتیاطی تان خواسته‌اید، انجام ندهد، می‌توانید به Health Licensing Office (دفتر صدور مجوز صحت) شکایت کنید.

دفتر صدور جواز صحت

503-370-9216 (کاربران TTY، لطفاً با 711 تماس بگیرند)

ساعات کاری: دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 5 بعد از ظهر به وقت PT

شکایت را به آدرس زیر ارسال کنید:

1430 Tandem Ave NE, Suite 180

Salem, OR 97301

ایمیل: hlo.info@odhsosha.oregon.gov

برای دریافت نسخه کاغذی از فورم شکایت، با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 (TTY 711) تماس بگیرید.

برای معلومات بیشتر و دریافت فورم‌های شکایت به این وبسایت مراجعه کنید:

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

نحوه لغو کردن وصیت نامه احتیاطی.

برای لغو، نسخه‌های وصیت نامه احتیاطی خود را درخواست کرده و آنها را پاره کنید. همچنین می‌توانید CANCELED را با حروف بزرگ نوشته، آن‌ها را امضا کرده و تاریخ را برسانید. برای سؤالات و یا معلومات بیشتر با دفتر Oregon Health Decisions به شماره 800-422-0894 یا 503-692-4805 (TTY 711) تماس بگیرید.

تفاوت بین POLST و وصیت نامه احتیاطی چیست؟

دستورات جاری برای تداوی حیاتی (POLST, Portable Orders for Life-Sustaining Treatment)

POLST یک فورم طبی است که با استفاده از آن می‌توانید مطمئن شوید که خواسته‌هایتان برای تداوی در اواخر عمر توسط ارائه‌دهندگان طبی رعایت می‌شود. شما هرگز ملزم به پر کردن POLST نیستید، اما اگر امراض جدی داشته و یا دلایل دیگری برای عدم درخواست هر نوع معالجه طبی دارید، می‌توانید درباره این فورم معلومات بیشتری کسب کنید. POLST با وصیت نامه احتیاطی متفاوت است:

این چیست؟	وصیت نامه احتیاطی	POLST
چه کسی می‌تواند این را دریافت کند؟	همه نوجوانان بالای 18 سال	هرکسی که با هر سن که مریضی جدی داشته باشد
آیا لازم است که ارائه‌دهنده من تأییدی/امضا کند؟	نیازی به تأییدی ارائه‌دهنده ندارد	باید توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های صحتی امضا و تأیید شود
چه زمانی استفاده می‌شود؟	مراقبت یا وضعیت آینده	مراقبت و وضعیت فعلی

برای کسب معلومات بیشتر، به این آدرس مراجعه کنید: <https://oregonpolst.org>

ایمیل: polst@ohsu.edu یا به شماره 503-494-3965 با Oregon POLST تماس بگیرید.

اظهارنامه تداوی صحت روانی.

Oregon یک فورمی برای نوشتن درخواست‌های شما برای مراقبت از صحت روانی دارد. این فورم، اظهارنامه تداوی صحت روانی نامیده می‌شود. این فورم برای زمانی است که دچار بحران صحت روانی هستید یا نمی‌توانید در مورد تداوی صحت روانی خود تصمیم بگیرید. شما می‌توانید انتخاب کنید که این فورم را در زمانی که در بحران نیستید و می‌توانید مراقبت خود را درک کرده و در مورد آن تصمیم بگیرید، تکمیل کنید.

این فورم چه کاری برای من انجام می‌دهد؟

در صورتی که نتوانید به تنهایی تصمیم بگیرید، این و فرم به شما می‌گوید که چه نوع مراقبتی لازم دارید. تنها محکمه و دو داکتر می‌توانند تصمیم بگیرند که شما نمی‌توانید درباره صحت روانی خود تصمیم بگیرید.

این فورم به شما امکان این را می‌دهد که انواع مراقبت‌هایی که می‌خواهید و یا نمی‌خواهید را انتخاب کنید. می‌توان از این فورم برای نام بردن از یک بزرگسال برای تصمیم‌گیری درباره مراقبت از شما استفاده کرد. شخصی که نام می‌برید باید قبول کند که به جای شما صحبت کرده و خواسته‌های شما را دنبال کند. اگر خواسته‌های شما کتبی نباشد، این شخص تصمیم می‌گیرد که شما چه می‌خواهید.

فورم اظهارنامه فقط تا 3 سال اعتبار دارد. اگر در طول این 3 سال قادر به تصمیم‌گیری نباشید، فورم شما اعمال خواهد شد. این اظهارنامه تا زمانی که بتوانید دوباره تصمیم بگیرید، به قوت خود باقی خواهد ماند. زمانی که بتوانید در مورد مراقبت خود تصمیم بگیرید، می‌توانید اظهارنامه خود را لغو کنید. شما باید این فورم را هم به PCP خود و هم به شخصی که برای تصمیم‌گیری نام می‌برید، بدهید.

برای کسب معلومات بیشتر در مورد اظهارنامه تداوی صحت روانی، از وبسایت ایالت Oregon بازدید کنید:

https://aix-xweb1p.state.or.us/es_xweb/DHSforms/Served/le9550.pdf

اگر ارائه‌دهنده‌تان خواسته‌های شما در فورم شما دنبال نمی‌کند، می‌توانید شکایت کنید. یک فورمی برای این موضوع در وبسایت www.healthoregon.org/hcrgi وجود دارد. شکایت خود را به آدرس زیر ارسال کنید:

برنامه صدور مجوز و تصدیق نامه مرکز صحت (Health Facility Licensing and Certification Program)

800 NE Oregon Street, Suite 465

Portland, OR 97232

ایمیل: mailbox.hclc@odhsoha.oregon.gov

فکس: (971) 673-0556

گزارش تقلب، اتلاف و سوء استفاده.

ما یک طرح و پلان صحتی جامعه هستیم و می‌خواهیم مطمئن شویم که پول‌های مراقبت‌های صحتی، برای کمک به صحت اعضای ما مصرف می‌شوند. برای این منظور به کمک شما نیاز داریم.

اگر فکر می‌کنید تقلب، اتلاف یا سوء استفاده‌ای اتفاق افتاده است، در اسرع وقت آن را گزارش دهید. می‌توانید این موضوع را به صورت ناشناس گزارش کنید. قوانین حمایت از افشاگر، از افرادی که تقلب، اتلاف و سوء استفاده را گزارش می‌دهند محافظت می‌کند. اگر گزارشی تهیه کنید، همچنان تحت پوشش خواهید بود. آزار، تهدید یا تبعیض علیه شخصی که تقلب، اتلاف یا سوء استفاده را گزارش می‌کند غیرقانونی است.

تقلب Medicaid خلاف قانون است و Trillium Community Health Plan این موضوع را جدی می‌گیرد.

برخی از نمونه‌های تقلب، اتلاف و سوء استفاده توسط ارائه‌دهندگان عبارتند از:

- ارائه‌دهنده هزینه خدماتی را که تحت پوشش Trillium Community Health Plan است، از شما دریافت می‌کند
- ارائه‌دهنده برای خدماتی که دریافت نکرده‌اید، برای شما صورت حساب صادر می‌کند
- ارائه‌دهنده به شما خدماتی می‌دهد که براساس وضعیت صحتی تان به آن نیاز ندارید

برخی از نمونه‌های تقلب، اتلاف و سوء استفاده توسط یک عضو عبارتند از:

- مراجعه به چندین داکتر برای تجویز یک دوايي که قبلاً برای شما تجویز شده است
- کسی که از هویت شناسایی (ID) شخص دیگری برای دریافت مزایا استفاده می‌کند

نحوه تهیه گزارش از تقلب، اتلاف و سوء استفاده.

شما می‌توانید از چند طریق یک گزارش تقلب، اتلاف و سوء استفاده را تهیه کنید:

تماس بگیرید، فکس کنید و یا به صورت آنلاین یا مستقیماً برای Trillium Community Health Plan نامه بنویسید. ما همه تقلب‌ها، اتلاف‌ها و سوء استفاده‌های مشکوک توسط ارائه‌دهندگان یا اعضا را به سازمان‌های دولتی فهرست شده در زیر گزارش می‌کنیم.

با خط تلفون ما تماس بگیرید: 877-600-5472

فکس: 844-805-3991

ارسال پیام محفوظ: www.trilliumohp.com/login.html

به این آدرس نامه بنویسید: Trillium Community Health Plan

PO Box 11740

Eugene, OR 97440-3940

یا

تقلب، اتلاف و سوء استفاده اعضا را از طریق تماس، فکس یا نوشتن نامه به آدرس زیر گزارش کنید:

DHS Fraud Investigation Unit

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

خط تلفون: 1-888-FRAUD01 (888-372-8371)

فکس: 503-373-1525 توجه: خط تلفون:

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

یا (ویژه ارائه‌دهندگان)

OHA Office of Program Integrity

Cherry Avenue NE 3406

Salem, OR 97303-4924

خط تلفون: (888-372-8371) 1-888-FRAUD01

فکس: 2577-378-503

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

یا

(Medicaid Fraud Control Unit (MFCU

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street 100

Portland, OR 97201

تلفون: 971-673-1880

فکس: 971-673-1890

برای گزارش آنلاین تقلب مشتری و ارائه‌دهنده: www.oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx

Trillium Community Health Plan متعهد به جلوگیری از تقلب، اتلاف و سوءاستفاده می‌باشد. ما از همه قوانین مرتبط، از جمله قانون ادعاهای نادرست ایالتی و قانون ادعاهای دروغین فدرال، پیروی خواهیم کرد.

شکایات، تجدید نظر و رسیدگی عادلانه

Trillium Community Health Plan اطمینان حاصل می‌کند که همه اعضا به سیستم شکایت (شکایت، تجدید نظر و رسیدگی) دسترسی دارند. ما سعی می‌کنیم ثبت شکایت و یا تجدید نظر و همچنین دریافت معلومات در مورد نحوه ایجاد درخواست رسیدگی از Oregon Health Authority (اداره صحت اورگان) را برای اعضا آسان کنیم.

اگر در مورد هر بخشی از پروسه شکایت، تجدید نظر و/یا رسیدگی نیاز به کمک دارید، به ما اطلاع دهید. همینطور می‌توانیم در مورد نحوه رسیدگی به شکایات و درخواست‌ها معلومات بیشتری به شما بدهیم. نسخه‌هایی از نمونه اطلاعیه ما نیز در دسترس است. اگر به کمک نیاز دارید یا می‌خواهید معلومات بیشتری از آنچه که در کتابچه راهنما آمده است، دریافت کنید، با ما تماس بگیرید:

- تلفون: 541-214-3948
- با هماهنگ کننده شکایات ما به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید. شماره TTY: 877-600-5473
- فکس: 844-805-3991
- آدرس پستی: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940
- ایمیل: Grievances@TrilliumCHP.com
- وبسایت: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

شما می‌توانید شکایت کنید

- یک شکایت به ما اطلاع می‌دهد که شما راضی نیستید.
 - اختلاف زمانی است که با Trillium Community Health Plan یا ارائه‌دهنده موافق نیستید.
 - اگر از Trillium Community Health Plan، خدمات مراقبت‌های صحت یا ارائه‌دهنده خود راضی نیستید، **دادخواهی (grievance)** یک شکایت است که می‌توانید ثبت کنید. اختلاف نیز می‌تواند یک شکایت باشد.
- برای سهولت، OHP از کلمه شکایت (**complaint**) برای دادخواهی‌ها و اختلافات نیز استفاده می‌کند.
- اگر از هیچ بخشی از مراقبت خود راضی نیستید، حق دارید شکایت کنید. ما تلاش خواهیم کرد تا اوضاع را بهتر کنیم. فقط با شماره 877-600-5472، TTY با خدمات مشتریان تماس بگیرید: 877-600-5473. همچنین می‌توانید با OHA یا Ombuds (بازرس) شکایت کنید. می‌توانید به OHA با شماره 1-800-273-0557 یا Ombuds در 1-877-642-0450 دسترسی پیدا کنید.

یا

بنویسید به:

Trillium Community Health Plan
PO Box 11756
Eugene, OR, 97440
ایمیل: grievances@Trilliumchp.com
فکس: 844-850-4861

شما می‌توانید در مورد هر موضوعی غیر از رد خدمت یا فواید و در هر زمان شفاهی یا کتبی شکایت کنید. اگر شکایتی را با OHA ارسال کنید، به Trillium Community Health Plan ارسال می‌شود.

نمونه‌هایی از دلایلی که ممکن است شکایت کنید:

- مشکلات در قرار ملاقات یا در حمل و نقل
- مشکلات پیدا کردن ارائه دهنده در نزدیکی محل زندگی شما
- عدم احترام یا درک توسط ارائه دهندگان، کارمندان ارائه دهنده، رانندگان یا Trillium Community Health Plan
- مراقبتی که در مورد آن مطمئن نبودید، اما به هر حال متوجه شدید
- صورتحساب خدماتی که با پرداخت آن موافقت نکردید
- اختلافات در مورد پیشنهادهای تمدید Trillium Community Health Plan برای اتخاذ تصمیمات تابیدی
- محافظت راننده یا وسیله نقلیه
- کیفیت خدماتی که دریافت کردید

یک نماینده یا ارائه‌دهنده شما ممکن است از طرف شما شکایتی را با اجازه کتبی شما ارائه کند.

ما به شکایت شما رسیدگی می‌کنیم و به شما اطلاع می‌دهیم که چه کارهایی را می‌توان در سریع‌ترین زمان ممکن انجام داد. این کار ظرف 5 روز کاری از روزی که شکایت شما را دریافت کردیم انجام می‌شود.

اگر به زمان بیشتری نیاز داشته باشیم، ظرف 5 روز کاری برای شما نامه ارسال خواهیم کرد. ما به شما خواهیم گفت که چرا به زمان بیشتری نیاز داریم. فقط در صورتی که به نفع شما باشد، زمان بیشتری درخواست خواهیم کرد. تمام نامه‌ها به زبان دلخواه شما نوشته خواهند شد. ما ظرف 30 روز پس از دریافت شکایت نامه‌ای برای شما ارسال می‌کنیم و توضیح می‌دهیم که چگونه به آن رسیدگی خواهیم کرد.

اگر از نحوه رسیدگی ما به شکایت خود ناراضی هستید، می‌توانید آن را با بخش خدمات مشتریان OHP به شماره 1-800-273-0557 به اشتراک بگذارید یا لطفاً با برنامه OHA Ombuds تماس بگیرید. Ombuds مدافعان اعضای OHP هستند و تمام تلاش خود را برای کمک به شما انجام خواهند داد. لطفاً به OHA ایمیل بفرستید. OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov یا به شماره 877-642-0450 پیام بگذارید.

یک منبع دیگر برای حمایت و خدمات در انجمن شما Info 211 است. با شماره 1-1-2 تماس بگیرید یا برای راهنمایی به وبسایت www.211info.org بروید.

Trillium Community Health Plan، قراردادی‌ها، قراردادی‌های فرعی و ارائه دهندگان شرکت

کننده آن نمی توانند:

- یک عضو را از استفاده از هر بخشی از پروسه سیستم شکایت و تجدیدنظر منع کنید یا اقدامات تنبیهی را علیه ارائه‌دهنده‌ای که خواستار نتیجه سریع است یا از درخواست تجدیدنظر یک عضو حمایت می‌کند، انجام دهد.
- تشویق به پس گرفتن شکایت، استیناف یا جلسه رسیدگی قبلاً ثبت شده؛ یا
- از تشکیل قضیه یا نتیجه یک شکایت، تجدیدنظر یا جلسه به عنوان دلیلی برای واکنش علیه یک عضو یا درخواست لغو عضویت استفاده کند.

می‌توانید از ما بخواهید تصمیمی را که گرفته‌ایم تغییر دهیم.

به این می‌گویند درخواست تجدیدنظر.

اگر خدمات طبی، طب دندان یا رفتاری را رد کنیم، متوقف کنیم، یا کاهش دهیم، نامه ای رد برای شما ارسال می‌کنیم که تصمیم ما را به شما می‌گوید. به این نامه رد، اطلاعیه تعیین تضاد منافع (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD) نیز گفته می‌شود. ما همچنین به ارائه دهنده شما در مورد تصمیم خود اطلاع خواهیم داد.

اگر با تصمیم ما مخالف هستید، این حق را دارید که از ما بخواهید آن را تغییر دهیم. این درخواست تجدیدنظر نامیده می‌شود زیرا شما در حال اعتراض به تصمیم ما هستید.

اگر با تصمیم ما موافق نیستید این مراحل را دنبال کنید	
مرحله 1	درخواست تجدید نظر کنید. شما باید در ظرف 60 روز از تاریخ نامه رد (NOABD) بپرسید. با ما به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید (TTY 877-600-5473) یا از فورم درخواست بررسی یک تصمیم مراقبت صحی استفاده کنید. فورم به همراه نامه رد ارسال می‌شود. همچنین می‌توانید آن را در www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html دریافت کنید. می‌توانید فورم را به آدرس زیر ارسال کنید: Trillium Community Health Plan PO Box 11756 Eugene, OR, 97440 ایمیل: Appeals@TrilliumCHP.com همچنین می‌توانید فورم را به 844-850-4861 فکس کنید. چه کسی می‌تواند درخواست تجدیدنظر کند؟ شما یا شخصی که اجازه کتبی دارد که به جای شما صحبت کند. این ممکن است داکتر یا نماینده مجاز شما باشد.

مرحله 2

منتظر پاسخ ما باشید.

پس از دریافت درخواست شما، تصمیم اصلی را بررسی خواهیم کرد. یک داکتر جدید سوابق طبی و درخواست خدمات شما را بررسی می کند تا ببیند آیا قوانین را به درستی رعایت کرده ایم یا خیر. شما می توانید معلومات بیشتری را که فکر می کنید به ما در بررسی تصمیم کمک می کند به ما بدهید.

چه مدت زمان فرصت دارید درخواست تجدیدنظر من را بررسی کنید؟

ما 16 روز فرصت داریم تا درخواست شما را بررسی کرده و پاسخ دهیم. اگر به زمان بیشتری نیاز داشته باشیم، برای شما نامه ارسال می کنیم. ما حداکثر 14 روز دیگر فرصت داریم تا پاسخ دهیم.

اگر به پاسخ سریع تری نیاز داشته باشیم چه می شود؟

می توانید درخواست تجدیدنظر سریع کنید. به این درخواست تجدیدنظر سریع نیز می گویند. با ما تماس بگیرید یا فورم درخواست را فکس کنید. فورم به همراه نامه رد ارسال می شود. همچنین می توانید آن را در www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html

معمولی می تواند زندگی، صحت یا توانایی شما را به خطر بیندازد، درخواست تجدیدنظر سریع کنید. ما ظرف 1 روز کاری با شما تماس می گیریم و نامه ای برای شما ارسال می کنیم تا به شما اطلاع دهیم که درخواست شما را برای درخواست تجدیدنظر سریع دریافت کرده ایم.

یک درخواست تجدیدنظر سریع چقدر طول می کشد؟

اگر درخواست تجدیدنظر سریع دریافت کنید، ما تصمیم خود را به همان سرعتی که صحت شما نیاز داشته باشد، اتخاذ خواهیم کرد، حداکثر 72 ساعت از زمان دریافت درخواست تجدیدنظر سریع. ما تمام تلاش خود را می کنیم تا از طریق تلفون با شما و ارائه دهنده شما تماس بگیریم تا تصمیم خود را به شما اطلاع دهیم. شما همچنین نامه ای دریافت خواهید کرد.

بنا به درخواست شما یا در صورت نیاز به زمان بیشتر، ممکن است محدوده زمانی را تا 14 روز تمدید کنیم.

اگر درخواست تجدیدنظر سریع رد شود یا به زمان بیشتری نیاز باشد، با شما تماس خواهیم گرفت و ظرف دو روز اطلاعیه کتبی دریافت خواهید کرد. درخواست تجدیدنظر سریع رد شده به یک درخواست تجدیدنظر استندرد تبدیل خواهد شد و باید در ظرف 16 روز حل شود یا احتمالاً به 14 روز دیگر تمدید شود.

اگر با تصمیم برای تمدید محدوده زمانی تجدیدنظر موافق نیستید یا اگر درخواست تجدیدنظر سریع رد شد، حق دارید شکایت کنید.

مرحله 3

تصمیم ما را بخوانید.

ما نامه ای همراه با تصمیم تجدید نظر خود برای شما ارسال خواهیم کرد. این نامه تصمیم تجدیدنظر نیز به نام اطلاعیه قطعنامه تجدیدنظر (Notice of Appeal Resolution, NOAR) نامیده می شود. اگر با تصمیم موافق هستید، لازم نیست کاری انجام دهید.

هنوز هم موافق نیستید؟ درخواست رسیدگی کنید.

می توانید از ایالت بخوانید که تصمیم تجدید نظر را بررسی کند. به این می گویند درخواست رسیدگی. شما باید ظرف 120 روز از تاریخ نامه تصمیم تجدیدنظر (NOAR) درخواست رسیدگی کنید.

اگر به رسیدگی سریع‌تری نیاز داشته باشم چه می‌شود؟
شما می‌توانید درخواست رسیدگی سریع کنید. به این جلسه رسیدگی سریع نیز می‌گویید.

از فورم رسیدگی آنلاین در www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html تا رسیدگی عادی یا رسیدگی سریعتر را درخواست کنید.

همچنین می‌توانید به شماره 800-273-0557 (TTY 711) با ایالت تماس بگیرید یا از فورم درخواستی که همراه نامه ارسال شده است استفاده کنید. فورم را در www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html بدست بیاورید. می‌توانید فورم را به این آدرس ارسال کنید:

OHA Medical Hearings
500 Summer St NE E49
Salem, OR 97301
فکس: 503-945-6034

ایالت تصمیم خواهد گرفت که آیا می‌توانید 2 روز کاری پس از دریافت درخواست خود، یک جلسه رسیدگی سریع داشته باشید.

چه کسی می‌تواند درخواست رسیدگی کند؟
شما یا شخصی که اجازه دارد به جای شما صحبت کند. این ممکن است داکتر یا نماینده مجاز شما باشد.

در جلسه رسیدگی چه اتفاقی می‌افتد؟
در جلسه رسیدگی، می‌توانید به قاضی قانون اداری اورگان (Oregon Administrative Law) بگویید که چرا با تصمیم ما در مورد درخواست تجدیدنظر خود موافق نیستید. قاضی تصمیم نهایی را خواهد گرفت.

پرسش و پاسخ در مورد تجدید نظر و جلسات رسیدگی

اگر نامه رد دریافت نکنم چه می‌شود؟ آیا همچنان می‌توانم درخواست تجدید نظر کنم؟

قبل از اینکه بتوانید درخواست تجدید نظر کنید، باید نامه رد دریافت کنید.

اگر ارائه‌دهنده شما می‌گوید که نمی‌توانید خدماتی داشته باشید یا باید هزینه یک سرویس را بپردازید، می‌توانید از ما نامه رد (NOABD) بخواهید. پس از دریافت نامه رد، می‌توانید درخواست تجدید نظر کنید.

اگر Trillium Community Health Plan با جدول زمانی تجدیدنظر مطابقت نداشته باشد، چه؟

اگر بیشتر از 30 روز طول کشید تا پاسخ دهیم، می‌توانید از ایالت درخواست بررسی کنید. این رسیدگی نامیده می‌شود. برای درخواست رسیدگی، با شماره 800-273-0557 (TTY 711) با ایالت تماس بگیرید یا از فورم درخواستی که همراه با نامه رد ارسال شده است (NOABD) استفاده کنید. فورم را در www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html بدست بیاورید.

آیا شخص دیگری می‌تواند من را نمایندگی کند یا در رسیدگی به من کمک کند؟

شما این حق را دارید که شخص دیگری را به انتخاب خود در جلسه رسیدگی به نمایندگی از شما داشته باشید. این می‌تواند هر کسی باشد، مانند یک دوست، یکی از اعضای خانواده، وکیل یا ارائه دهنده شما. شما همچنین حق دارید در صورت تمایل از خودتان نمایندگی کنید. اگر وکیل استخدام می‌کنید، باید هزینه های آنها را بپردازید.

برای مشاوره و نمایندگی بدون هزینه ممکن، با خط تلفونی فواید عامه (Public Benefits Hotline) به شماره 1-800-520-5292 تماس بگیرید. TTY 711. خط تلفون یک همکاری مشارکت بین کمک حقوقی اورگان (Legal Aid of Oregon) و مرکز حقوقی اورگان (Oregon Law Center) است. معلومات مربوط به کمک حقوقی رایگان را نیز می‌توانید در OregonLawHelp.com پیدا کنید

آیا هنوز هم می‌توانم فواید یا خدمات را در حالی که منتظر تصمیم هستم دریافت کنم؟

اگر منفعت یا خدماتی را دریافت کرده‌اید که رد شده است و ما ارائه آن را متوقف کرده‌ایم، می‌توانید از ما بخواهید که در طول پروسه تجدیدنظر و رسیدگی به آن ادامه دهیم. می‌توانید از طریق تلفون، نامه یا فکس درخواست ادامه مزایا را داشته باشید. شما باید:

- این را در ظرف 10 روز از تاریخ اطلاعیه درخواست کنید یا تا زمانی که این تصمیم لازم الاجرا شود، هر کدام که دیرتر باشد.
- از فورم درخواست بررسی یک تصمیم مراقبت صحتی استفاده کنید. فورم به همراه نامه ارسال می‌شود. همچنین می‌توانید آن را در www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html دریافت کنید.
- به سوال مربوط به ادامه خدمات در کادر 8 در صفحه 4 در فورم درخواست بررسی تصمیم مراقبت صحتی "بلی" پاسخ دهید.

آیا برای ادامه خدمات باید هزینه پرداخت کنم؟

اگر تصمیم گرفتید همچنان مزایا یا خدمات رد شده را دریافت کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه آن را بپردازید. اگر تصمیم خود را در حین درخواست تجدیدنظر تغییر دهیم، یا اگر قاضی در جلسه با شما موافق باشد، شما مجبور به پرداخت نخواهید بود.

اگر تصمیم خود را تغییر دادیم و شما خدمات یا مزایا را دریافت نمی‌کردید، به همان سرعتی که صحت شما نیاز دارد، آن را تأیید یا ارائه می‌کنیم. از روزی که به ما اطلاع داده شود تصمیم ما تغییر کرده است، بیش از 72 ساعت مدت نمی‌کشد.

اگر من Medicare هم داشته باشم چه؟ آیا حقوق تجدیدنظر بیشتری دارم؟

اگر هم Trillium Community Health Plan و هم Medicare را دارید، ممکن است حقوق تجدیدنظر بیشتری نسبت به موارد ذکر شده در بالا داشته باشید. برای معلومات بیشتر به شماره 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) با خدمات مشتریان تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به شماره 800-633-4227 Medicare تماس بگیرید تا در مورد حقوق تجدیدنظر خود معلومات بیشتری کسب کنید.

کلماتی که باید بدانید

درخواست تجدیدنظر – وقتی از برنامه خود میخواهید تصمیمی را که داکتر دستور داده است به آن مخالف هستید و آن را تغییر دهید. می توانید تماس بگیرید، نامه بنویسید یا یک فرمی را پر کنید که توضیح دهد چرا برنامه باید تصمیم خود را تغییر دهد. به این می گویند درخواست تجدید نظر.

وصیت نامه احتیاطی – یک فرم قانونی که به شما امکان می دهد خواسته های خود را برای مراقبت پایان عمر بیان کنید. اگر خودتان نمی توانید تصمیمات مربوط به مراقبت های صحی را برای خود اتخاذ کنید، می توانید فردی را انتخاب کنید.

ارزیابی – بررسی معلومات مربوط به مراقبت، مشکلات مراقبت صحی و نیازهای مریض. این برای دانستن اینکه آیا مراقبت نیاز به تغییر و برنامه ریزی مراقبت های آینده دارد، استفاده می شود.

صورت حساب موجودی (صورت حساب غیرمنتظره) – صورت حساب موجودی زمانی است که شما یک صورت حساب از ارائه دهنده خود برای مبلغ باقی مانده دریافت می کنید. این زمانی اتفاق می افتد که یک برنامه تمام هزینه یک خدمت را پوشش نمی دهد. به این صورت حساب غافلگیری یا غیرمنتظره نیز می گویند. ارائه دهندگان OHP قرار نیست اعضای صورت حساب را متعادل کنند.

صحت رفتاری – این صحت روانی، مریضی روانی، اعتیاد و اختلالات مصرف مواد است. می تواند خلق و خو، تفکر یا نحوه عمل شما را تغییر دهد.

پرداخت مشترک یا پرداخت های مشترک – مقدار پولی که شخص باید برای خدماتی مانند نسخه یا ویزیت بپردازد. اعضای OHP پرداخت های مشترک ندارند. بیمه صحی خصوصی و Medicare گاهی اوقات پرداخت های مشترک دارند.

هماهنگی مراقبت – خدماتی که به شما آموزش، حمایت و منابع اجتماعی می دهد. این به شما کمک می کند روی صحت خود کار کنید و راه خود را در سیستم مراقبت های صحی پیدا کنید.

اقدام مدنی – دعوای حقوقی برای دریافت وجه یا پول. این دعوای جرم نیست. برخی از نمونه ها عبارتند از آسیب شخصی، جمع آوری صورت حساب، قصور طبی و تقلب.

بیمه مشترک – مبلغی که شخص باید برای مراقبت به یک برنامه صحی بپردازد. اکثراً یک درصدی از هزینه است، مانند 20%. مابقی را بیمه پرداخت می کند.

قوانین مصرف کننده – قواعد و قوانینی برای محافظت از مردم و توقف اقدامات تجاری نادرست.

سازمان مراقبت هماهنگ (CCO) – (CCO) یک برنامه محلی OHP است که به شما کمک می کند از مزایای خود استفاده کنید. CCO ها از همه نوع ارائه دهندگان مراقبت های صحی در یک جامعه تشکیل شده اند. آنها با هم کار می کنند تا از اعضای OHP در یک منطقه یا منطقه ای از ایالت مراقبت کنند.

بحران – زمان سختی، مشکل یا خطر. در صورت عدم رسیدگی می تواند منجر به یک وضعیت اضطراری شود.

اطلاعیه تدای صحت روانی – فرمی که می توانید در زمانی که دچار بحران صحت روانی هستید و نمی توانید درباره مراقبت خود تصمیم بگیرید، پر کنید. این انتخاب ها را در مورد مراقبتی که می خواهید و نمی خواهید مشخص می کند. همچنین به شما امکان می دهد یک بزرگسال را نام ببرید که می تواند درباره مراقبت شما تصمیم بگیرد.

قابل کسر – مبلغی که برای خدمات مراقبت های صحی تحت پوشش پرداخت می کنید قبل از اینکه بیمه شما بقیه را بپردازد. این فقط برای بیمه صحی Medicare و خصوصی است.

دستگاه‌هایی برای توانبخشی و توانبخشی مجدد – لوازمی برای کمک به شما در خدمات تدای یا سایر کارهای روزمره. مثالها عبارتند از:

- واکرها (وسایلی برای حرکت)
- عصا
- چوب زیر بغل
- مانیتورهای گلوکز
- پمپ‌های تزریق
- پروتز و ارتوز
- کمک‌های کم‌بینایی
- دستگاه‌های ارتباطی
- ویلچر موتوری
- دستگاه تنفس کمکی

تشخیص – هنگامی که یک ارائه دهنده مشکل، وضعیت یا مریضی را می‌یابد.

تجهیزات طبی بادوام (DME) – چیزهایی مانند ویلچر، واکر و تخت‌های شفاخانه‌ای که برای مدت طولانی دوام می‌آورند. آنها مانند لوازم طبی مصرف نمی‌شوند.

وضعیت ایمرجنسی دندان – یک مشکل صحنی دندان بر اساس علائم شما. به عنوان مثال می‌توان به درد یا تورم شدید دندان اشاره کرد.

وضعیت ایمرجنسی طبی – مریضی یا آسیبی که نیاز به مراقبت فوری دارد. این می‌تواند خونریزی که متوقف نمی‌شود، درد شدید یا شکستگی استخوان باشد. این می‌تواند چیزی باشد که باعث شود بخشی از بدن شما از کار بیفتد. وضعیت صحت روانی اضطراری، احساس خارج از کنترل بودن یا احساس اینکه ممکن است به خود یا شخص دیگری آسیب برسانید است.

حمل و نقل ایمرجنسی طبی – استفاده از آمبولانس یا Life Flight برای دریافت مراقبت‌های طبی. تکنسین‌های فوریت‌های طبی در طول حمل و نقل یا پرواز مراقبت می‌کنند

ER یا ED – به معنای بخش ایمرجنسی یا بخش عاجل است. این مکان در شفاخانه است که می‌تواند برای یک وضعیت عاجل طبی یا صحت روانی مراقبت دریافت کنید.

مراقبت در بخش ایمرجنسی – مراقبت‌هایی که زمانی دریافت می‌کنید که یک مشکل طبی جدی دارید و صبر کردن ایمن نیست. این می‌تواند در یک ER اتفاق بیفتد.

خدمات ایمرجنسی – مراقبتی که باعث بهبود یا تثبیت شرایط ناگهانی جدی طبی یا صحت روانی می‌شود.

خدمات مستثنی شده – چیزی که یک برنامه صحت هزینه‌ای برای آن پرداخت نمی‌کند. مثال: OHP برای بهبود ظاهر شما هزینه‌ای نمی‌پردازد، مانند جراحی زیبایی یا چیزهایی که به خودی خود بهتر می‌شوند، مانند سرماخوردگی.

قانون ادعاهای دروغین فدرال و ایالتی – قوانینی که باعث می‌شود کسی آگاهانه سوابق نادرست ایجاد کند یا یک ادعای نادرست برای مراقبت‌های صحنی ارائه کند.

دادخواهی یا شکایت – شکایتی رسمی که می‌توانید در صورت نارضایتی از CCO خود، خدمات مراقبت‌های صحنی یا ارائه‌دهنده خود، مطرح کنید. OHP این را یک شکایت می‌نامد. قانون می‌گوید CCO ها باید به هر شکایت پاسخ دهند.

خدمات و دستگاه‌های توانبخشی – خدمات و دستگاه‌هایی که مهارت‌های زندگی روزمره را آموزش می‌دهند. یک مثال درمان گفتاری برای کودکی است که شروع به صحبت نکرده است.

بیمه صحتی – برنامه ای که هزینه مراقبت های صحتی را پرداخت می کند. پس از ثبت نام، یک شرکت یا سازمان دولتی هزینه خدمات صحتی تحت پوشش را پرداخت می کند. برخی از برنامه های بیمه به پرداخت ماهانه نیاز دارند که حق بیمه نامیده می شود.

آزمایشات خطر صحت – نظرسنجی در مورد صحت یک عضو. این نظرسنجی در مورد صحت عاطفی و جسمی، رفتارها، شرایط زندگی و سابقه خانوادگی سؤال می کند. CCO ها از آن برای اتصال اعضا به کمک و حمایت مناسب استفاده می کنند.

مراقبت های صحتی خانگی – خدماتی که در خانه دریافت می کنید تا به شما کمک کنند پس از جراحی، مریضی یا جراحت بهتر زندگی کنید. کمک به دواها، وعده های غذایی و حمام کردن از جمله این خدمات است.

خدمات آسایشگاه – خدماتی برای آرامش فردی که در حال مرگ است و کمک به خانواده او. آسایشگاه انعطاف پذیر است و می تواند تداوی درد، مشاوره و مراقبت های تنفسی باشد.

مراقبت های بستری و سرپایی شفاخانه – بستری: زمانی که در شفاخانه بستری می شوید و حداقل سه (3) شب می مانید. سرپایی: زمانی که عمل جراحی یا تداوی در شفاخانه انجام می شود و بعد از آن شما ترک می کنید.

بستری شدن در شفاخانه – زمانی که فردی برای مراقبت در شفاخانه بستری می شود.

هماهنگی مراقبت های ویژه – برخی از اعضای با نیازهای مراقبت های صحتی خاص کمک و منابع بیشتری برای رسیدن به نتایج سالم دریافت خواهند کرد. نمونه ای از فردی که نیازهای مراقبت های صحتی ویژه ای دارد ممکن است به شرح زیر باشد:

- بزرگسالان مسن
- افراد دارای معلولیت
- افراد مبتلا به امراض متعدد یا مزمن
- کودکانی که مشکلات رفتاری دارند
- افرادی که از دواهای IV استفاده می کنند
- زنانی که حاملگی پرخطر دارند
- سربازان سابقه و خانواده هایشان
- افراد مبتلا به HIV/AIDS یا سل

Medicaid – برنامه ای ملی که به هزینه های مراقبت های صحتی برای افراد کم درآمد کمک می کند. در اورگان (Oregon) به آن Oregon Health Plan می گویند.

از نظر طبی ضروری – خدمات و لوازمی که برای پیشگیری، تشخیص یا تداوی یک وضعیت طبی یا علائم آن مورد نیاز است. همچنین می تواند به معنای خدماتی باشد که تداوی استندرد هستند.

Medicare – یک برنامه مراقبت صحتی برای افراد 65 سال یا بیشتر. همچنین به افراد دارای معلولیت های خاص در هر سنی کمک می کند.

شبکه – ارائه دهندگان طبی، صحت روانی، طب دندان، دواخانه و تجهیزاتی که با یک CCO قرارداد دارند.

در شبکه یا ارائه دهنده مشارکت کننده – هر ارائه دهنده ای که با CCO شما کار می کند. می توانید ارائه دهندگان داخل شبکه را به صورت رایگان مشاهده کنید. برخی از متخصصان شبکه نیاز به ارجاع دارند.

ارائه دهنده خارج از شبکه – ارائه دهنده ای که قراردادی با CCO امضا نکرده است. CCO برای دیدن اعضا پولی نمی دهد. برای دیدن یک ارائه دهنده خارج از شبکه باید تأییدی دریافت کنید.

توافقتنامه OHP برای پرداخت (OHP 3165 یا 3166) Wavier – فورمی که در صورت موافقت با پرداخت هزینه برای سرویس که OHP هزینه آن را پرداخت نمی‌کند، آن را امضا می‌کنید. این فقط برای خدمات دقیق و تاریخ‌های ذکر شده مناسب در فورم است. شما می‌توانید فورم خالی انصراف را در <https://bit.ly/OHPwaiver> ببینید. مطمئن نیستید که فورم انصراف را امضا کرده‌اید؟ می‌توانید از دفتر ارائه دهنده خود پرسید. برای زبان‌های بیشتر، لطفاً به این آدرس مراجعه کنید:
www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/forms.aspx

خدمات داکتر – خدماتی که از داکتر دریافت می‌کنید.

برنامه (طرح و پلان) – یک سازمان صحتی یا CCO که هزینه خدمات مراقبت صحتی اعضای خود را پرداخت می‌کند.

POLST – **دستورات قابل حمل برای تدایوی حیاتی (POLST)**. فورمی که شما می‌توانید برای اطمینان از رعایت خواسته‌های مراقبت شما در اواخر عمر توسط ارائه‌دهندگان طبی استفاده کنید.

خدمات پس از تثبیت – خدمات پس از شرایط اضطراری برای کمک به پایدار نگه داشتن شما، یا بهبود یا رفع وضعیت شما

تاییدی قبلی (صلاحیت نامه قبلی، یا PA) – سندی که می‌گوید برنامه شما هزینه یک خدمت را پرداخت می‌کند. برخی از برنامه‌ها و خدمات قبل از دریافت خدمات به PA نیاز دارند. داکتران معمولاً از این موضوع مراقبت می‌کنند.

حق بیمه – هزینه بیمه.

پوشش دواهای تجویزی – بیمه صحتی یا برنامه‌ای که به پرداخت هزینه دواها کمک می‌کند.

دواهای تجویزی – دواهایی که داکتر به شما می‌گوید مصرف کنید.

مراقبت‌های پیشگیرانه یا پیشگیری – مراقبت‌های صحتی که به شما کمک می‌کند تا سالم باشید. به عنوان مثال می‌توان به دریافت واکسین آنفولانزا یا معاینه سالانه اشاره کرد.

ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) – یک متخصص طبی که از صحت شما مراقبت می‌کند. آنها معمولاً اولین فردی هستند که در صورت داشتن مشکلات صحتی یا نیاز به مراقبت با آنها تماس می‌گیرید. PCP شما می‌تواند یک داکتر، نرس، دستیار داکتر، استثنوایات یا بعض اوقات یک متخصص طبیعی باشد.

داکتر دندان مراقبت‌های اولیه (PCD) – داکتر دندان که معمولاً به او مراجعه می‌کنید و از دندان‌ها و بی‌ری‌های شما مراقبت می‌کند.

ارائه‌دهنده – هر شخص یا سازمانی که خدمات مراقبت‌های صحتی را ارائه می‌کند.

خدمات توان بخشی – خدماتی که به شما کمک می‌کند تا به صحت کامل برگردید. اینها معمولاً بعد از عمل جراحی، زخم یا بد مصرفی مواد کمک می‌کنند.

نماینده – شخصی که برای عمل یا صحبت از طرف شما انتخاب شده است.

آزمایشات – سروی یا معاینه برای بررسی شرایط صحتی و نیازهای مراقبتی.

مراقبت‌های پرستاری ماهر – کمک نرس در مراقبت از زخم، تدایوی یا مصرف دوا. شما می‌توانید مراقبت‌های پرستاری ماهر را در شفاخانه، خانه سالمندان یا در خانه خود با مراقبت‌های صحتی در منزل (خانه) دریافت کنید.

متخصص – ارائه‌دهنده طبی که آموزش‌های ویژه‌ای برای مراقبت از قسمت خاص از بدن یا نوع مریضی دارد.

خودکشی – اقدام و عملی که فرد به خودکشی می‌کند.

Telehealth (صحت از راه دور) – مراقبت ویدیویی یا مراقبت از طریق تلفون به جای اینکه در دفتر ارائه دهنده انجام شود.

انتقال مراقبت – برخی از اعضای که برنامه‌های OHP را تغییر می‌دهند همچنان می‌توانند همان خدمات را دریافت کنند و همان ارائه‌دهندگان را ببینند. این بدان معناست که وقتی برنامه‌های CCO را تغییر می‌دهید یا به/از هزینه خدمات OHP می‌روید، مراقبت تغییر نمی‌کند. به این حالت انتقال مراقبت می‌گویند. اگر مشکلات صحتی جدی دارید، برنامه‌های جدید و گذشته شما باید با هم کار کنند تا مطمئن شوند که مراقبت و خدمات مورد نیاز را دریافت می‌نمایید.

کارمند صحتی سنتی (THW) – کارمند صحت عامه که با ارائه دهندگان مراقبت‌های صحتی برای خدمت به یک جامعه یا کلینیک کار می‌کند. یک THW اطمینان حاصل می‌کند که با اعضا منصفانه رفتار می‌شود. همه THW ها توسط ایالت اورینگان تأیید نشده‌اند. شش (6) نوع مختلف THW وجود دارد، از جمله:

- کارمند صحت جامعه
- متخصص صحتی جوره
- رهنمای صحت شخصی
- متخصص حمایتی جوره
- قابل‌ه زایمان
- کارمندان صحتی سنتی قبیله‌ای

مراقبت فوری – مراقبتی که در همان روز برای دردهای جدی به آن نیاز دارید. همچنین شامل مراقبت برای جلوگیری از بدتر شدن آسیب یا مریضی یا جلوگیری از دست دادن عملکرد بخشی از بدن شما می‌شود.

افشاگر – کسی که ضایعات یا اتلاف، تقلب، سوء استفاده، فساد، یا خطراتی برای صحت و ایمنی عمومی گزارش می‌کند.

