



TRILLIUM ناسرهش

کتابچه راهنمای اعضاء 2023

FARSI/PERSIAN

TTY 711, 1-877-600-5472

بروز شده در 1 ژانویه، 2023

TrilliumOHP.com

به روزرسانی‌های دفترچه راهنما

طبق قانون فدرال، زمانی که Oregon Health Authority (OHA) به ما اطلاع می‌دهد که عضو Oregon Health Plan (OHP) شده‌اید، Trillium Community Health Plan دفترچه راهنمای اعضا را برای اعضای جدید و یا اعضای که مجدداً ثبت نام کرده‌اند، ارسال می‌کند. در اینجا می‌توانید به روزترین دفترچه راهنما را مشاهده کنید www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html. چنانچه احتیاج به کمک و یا سؤالی دارید، با خدمات مشتریان تماس بگیرید 877-600-5472؛ TTY: 877-600-5473.

نکات سودمند:

- برای اطلاع از تعریف واژه‌هایی که دانستن آنها می‌تواند برایتان سودمند باشد، به انتهای دفترچه راهنما مراجعه کنید.
- همواره کارت شناسایی OHP و Trillium Community Health Plan را با خود همراه داشته باشید.
 - در نظر داشته باشید: این کارت‌ها به طور جداگانه ارائه می‌شوند و کارت شناسایی OHP خود را قبل از کارت عضویت Trillium Community Health Plan دریافت خواهید کرد.
- کارت شناسایی Trillium Community Health Plan خود را در بسته خوشامدگویی به همراه این دفترچه راهنمای عضویت می‌توانید پیدا کنید. کارت شناسایی‌تان شامل اطلاعات ذیل است:
 - نام شما
 - شماره شناسایی شما
 - اطلاعات طرح شما
 - نام و اطلاعات ارائه‌دهنده خدمات اولیه شما
 - شماره تلفن خدمات مشتریان
 - شماره تلفن دسترسی به زبان
- ارائه‌دهنده مراقبت اولیه من _____ می‌باشد.
 - شماره تماس ایشان _____ می‌باشد.
- دندانپزشک مراقبت اولیه من _____ می‌باشد.
 - شماره تماس ایشان _____ می‌باشد.
- ارائه‌دهندگان دیگری که دارم، _____ هستند.
 - شماره تماس ایشان _____ می‌باشد.

راهنمایی‌های رایگان به سایر زبان‌ها و فرمت‌ها.

همه افراد حق دارند درباره‌ی برنامه‌ها و خدمات Trillium Community Health Plan بدانند. همه اعضا حق دارند از برنامه‌ها و خدمات ما مطلع شده و از آنها استفاده کنند. ما این نوع راهنمایی‌های رایگان را ارائه می‌دهیم:

- مترجمان همزمان زبان اشاره
- مترجم زبان گفتاری باصلاحیت و دارای مجوز برای سایر زبان‌ها
- مطالب نوشته‌شده به زبان‌های دیگر
- خط بریل
- چاپ درشت
- فرمت صوتی و سایر فرمت‌ها

دفترچه راهنمای عضویت را می‌توانید 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 احتیاج به کمک و یا سؤالی دارید، با

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

اطلاعات را به زبان و یا فرمت دیگری دریافت کنید.

شما یا نماینده‌تان می‌توانید مطالب عضویت مانند این کتاب راهنما یا اعلامیه‌های CCO را به زبان‌های دیگر، چاپ بزرگ، خط بریل یا هر فرمتی که ترجیح می‌دهید دریافت کنید. این مطالب را در عرض 5 روز پس از درخواست دریافت خواهید کرد. این کمک رایگان است. همه فرمت‌ها دارای اطلاعاتی یکسان هستند. نمونه‌هایی از مطالب عضویت به شرح ذیل است:

- این دفترچه راهنما
- لیست داروهای تحت پوشش
- لیست ارائه‌دهندگان خدمات
- نامه‌هایی از قبیل شکایت، تکذیب و تجدید نظر

استفاده‌تان از مزایا، شکایات، تجدیدنظرها، یا گزارش‌ها بر اساس نیازتان به زبان یا فرمت دیگری رد یا محدود نخواهد شد.

می‌توانید مطالب را به صورت الکترونیک درخواست کنید. فرم تماس امن را در وبسایت ما به آدرس www.trilliumohp.com پر کنید. لطفاً به ما اطلاع دهید که می‌خواهید چه اسنادی برای شما ایمیل شوند. اگر نسخه الکترونیکی دفترچه راهنمای عضویت یا هر مدرک دیگری را درخواست کنید، خدمات مشتریان از شما اجازه می‌خواهد تا آن را برایتان ایمیل کند.

آدرس ایمیلتان فقط با تأیید شما استفاده خواهد شد. همچنین می‌توانید از طریق شماره تلفن 877-600-5472 با خدمات مشتریان تماس بگیرید؛ TTY: 877-600-5473.

می‌توانید مترجم همزمان داشته باشید.

شما، نماینده‌تان، اعضای خانواده و مراقبان می‌توانید درخواست مترجم خدمات بهداشتی دارای مجوز و باصلاحیت کنید. همچنین می‌توانید درخواست مترجم نوشتاری و یا خدمات کمک‌های اضافی داشته باشید. این خدمات رایگان هستند.

اگر در ملاقات خود به مترجم نیاز دارید، به دفتر ارائه‌دهنده خود اطلاع دهید. به آنها بگویید چه زبان یا فرمتی نیاز دارید. در وبسایت Oregon.gov/OHA/OEI درباره مترجمان مراقبت بهداشتی دارای مجوز اطلاعات بیشتری کسب کنید.

چنانچه به کمک نیاز دارید، لطفاً با ما تماس بگیرید. شماره تلفن: 877-600-5472، 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 گزارش‌ها» به صفحه 87 رجوع کنید.

چنانچه کمک مترجم مورد نیاز خود را دریافت نکردید، با مسئول هماهنگی برنامه خدمات دسترسی زبان ایالت به شماره 711 TTY، 844-882-7889 تماس بگیرید، یا به این آدرس ایمیل بنویسید: 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 emmanloḵ ippam. Kwomaroñ kajjitōk bwe juon ri ukōt en jipañ eok. Ejjeḵ 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。

سیاست 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
- ناتوانی
- هویت جنسیتی
- وضعیت تأهل
- ملیت
- نژاد
- مذهب
- رنگ
- جنسیت
- گرایش جنسی
- وضعیت سلامت و نیاز به خدمات

چنانچه احساس می‌کنید به دلیل هر یک از موارد بالا با شما ناعادلانه رفتار شده است، می‌توانید شکایت کنید. به یکی از روش‌های زیر، شکایتی برای Trillium Community Health Plan ثبت کنید:

- تلفن: 541-214-3948
- از طریق شماره 877-600-5472 با مسئول هماهنگی شکایات ما، Emily Ferrell 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، متخصص بهداشت هم‌تا یا راهنمای سلامت شخصی تماس بگیرید. همچنین حق دارید به هر کدام از این سازمان‌ها شکایت کنید:

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

- تلفن: 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

- تلفن: 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>

تلفن: 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 اطلاعات شما را محرمانه نگه می‌داریم.

ما اسنادتان را تنها با افرادی به اشتراک می‌گذاریم که باید آنها را ببینند. که ممکن است برای درمان یا پرداخت باشد. شما می‌توانید کسانی را که اسنادتان را می‌بینند، محدود کنید. اگر مایل نیستید شخصی اسناد شما را ببیند یا اگر می‌خواهید اسنادتان را با شخصی در میان بگذاریم، به صورت کتبی به ما اطلاع دهید. این فرم را می‌توانید از طریق وبسایت www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html پیدا کرده و به آدرس ProtectMyInfo@TrilliumCHP.com ارسال کنید. می‌توانید فهرستی از همه افرادی را که اسنادتان را با آنها به اشتراک گذاشته‌ایم، از ما درخواست کنید.

قانونی به نام قانون قابلیت انتقال و پاسخگویی بیمه درمانی (HIPAA) از سوابق پزشکی شما محافظت می‌کند و آنها را محرمانه نگه می‌دارد. این موضوع را محرمانگی نیز می‌نامند. ما مقاله‌ای به نام اطلاعاتیه رویه‌های حریم خصوصی داریم که به طور مفصل توضیح می‌دهد چگونه از اطلاعات شخصی اعضای خود استفاده می‌کنیم. در صورت درخواست، آن را برای شما ارسال می‌کنیم. فقط با خدمات مشتریان تماس بگیرید و اطلاعاتیه رویه‌های حریم خصوصی را از ما بخواهید. همچنین می‌توانید این اطلاعاتیه را اینجا مشاهده کنید www.trilliumohp.com، به پایین صفحه بروید و روی «اطلاعاتیه رویه‌های حریم خصوصی» کلیک کنید.

پرونده بهداشت.

پرونده بهداشت شامل مشکلات سلامتی شما و خدماتی است که استفاده کرده‌اید. همچنین ارجاع‌هایی را نشان می‌دهد که برای شما انجام شده است.

با پرونده بهداشت چه کارهایی می‌توانید انجام دهید؟

- پرونده خود را در صورت نیاز به ارائه‌دهنده دیگری ارسال کنید.
- بخواهید پرونده‌تان را اصلاح کنند.
- نسخه‌ای رونوشت از اسنادتان را در خواست کنید که شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نمی‌شود:
 - سوابق پزشکی از ارائه‌دهندگان
 - سوابق دندانپزشکی از دندانپزشکتان
 - سوابق مربوط به Trillium Community Health Plan

ممکن است در مواقعی، قانون دسترسی شما را محدود کند. ممکن است در ازای رونوشت سوابق درخواستی‌تان، مبلغ معقولی از شما دریافت شود.

امکان به اشتراک گذاشتن برخی از سوابق وجود ندارد.

زمانی که از دیدگاه حرفه‌ای ارائه‌دهنده، اشتراک‌گذاری سوابق می‌تواند خطری «واضح و فوری» برای شما، دیگران یا جامعه ایجاد کند، نمی‌تواند پرونده بهداشت را به اشتراک بگذارد. ارائه‌دهنده همچنین نمی‌تواند سوابق آماده‌شده برای پرونده قضایی را به اشتراک بگذارد.

این دفترچه راهنما شامل چه چیزهایی می شود

3	راهنمایی‌های رایگان به سایر زبان‌ها و فرمت‌ها.
3	اطلاعات را به زبان و یا فرمت دیگری دریافت کنید.
4	می‌توانید مترجم همزمان داشته باشید.
10	سیاست عدم تبعیض ما.
11	ما اطلاعات شما را محرمانه نگه می‌داریم.
11	پرونده بهداشت.
14	به Trillium Community Health Plan خوش آمدید!
15	با ما تماس بگیرید.
15	شماره تلفن‌های مهم.
16	تماس با Oregon Health Plan.
17	حقوق و مسئولیت‌های شما.
17	حقوق شما به عنوان عضو OHP.
19	مسئولیت‌های شما به عنوان عضو OHP.
21	اعضایی که باردار هستند.
21	اعضای سرخپوست آمریکایی و اعضای بومی آلاسکا.
22	اعضای جدیدی که فوراً نیاز به خدمات دارند.
22	نظرسنجی درباره سلامتی شما.
24	مزایای شما.
24	Oregon چگونه تصمیم می‌گیرد که OHP چه چیزی را پوشش دهد.
24	دریافت تأییدیه که مجوز قبلی (PA) نیز نامیده می‌شود.
24	ارجاع‌های ارانه دهنده و خود-ارجاعی.
25	مزایای سلامت جسمی.
30	مزایای مراقبت از سلامت روان.
31	مزایای درمانی برای مصرف مواد.
32	مزایای دندانپزشکی.
36	دسترسی به خدماتی که نیاز دارید.
37	برخورداری از مراقبت و درمان چقدر زمان می‌برد.
39	ارانه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP).
40	فهرست ارانه‌دهنده.
40	گرفتن نوبت ملاقات.
42	با هماهنگی مراقبت، برای ساماندهی مراقبت خود کمک بگیرید.
44	هماهنگی مراقبت‌های ویژه.
46	غربالگری و مراقبت‌های پیشگیرانه ویژه اعضای زیر 21 سال.
48	مددکاران بهداشت سنتی (THW).
50	خدمات بیشتر.
50	خدمات جایگزین (ILOS).
50	خدمات جایگزین (ILOS).

51	 خدمات مرتبط با سلامت
54	 حمل و نقل رایگان تا محل دریافت مراقبت
58	 مراقبت از طریق ویدئو و تلفن
60	 داروهای تجویزی
62	 خدماتی که پوشش نمی‌دهیم
63	 بیمارستان‌ها
63	 مراقبت فوری
67	 مراقبت اورژانسی
67	 شرایط اورژانسی فیزیکی
67	 شرایط اورژانس دندانپزشکی
69	 بحران سلامت رفتاری و شرایط اورژانسی
71	 مراقبت پیگیری پس از شرایط اورژانسی
72	 مراقبت دور از خانه
72	 مراقبت برنامه‌ریزی شده خارج از ایالت
72	 مراقبت اورژانسی دور از خانه
73	 صورتحساب‌های خدمات
73	 اعضای OHP صورتحسابی برای خدمات تحت پوشش پرداخت نمی‌کنند
73	 ممکن است خدماتی وجود داشته باشد که مجبور به پرداخت هزینه آن باشید
74	 ممکن است از شما خواسته شود فرم توافقتنامه پرداخت را امضا کنید
75	 نکات مهم در مورد پرداخت خدمات و قبوض
77	 اعضای دارای OHP و Medicare
78	 تغییر CCO و جابه‌جایی مراقبت
78	 چه زمانی می‌توانید CCO را تغییر داده و یا ترک کنید
79	 نحوه تغییر یا ترک CCO خود
79	 Trillium Community Health Plan می‌تواند به دلایلی از شما بخواهد که آن را ترک کنید
80	 مراقبتی که در زمان تغییر و با خروج از CCO دریافت می‌کنید
82	 تصمیمات پایان زندگی
82	 وکالتنامه احتیاطی
83	 تفاوت بین POLST و وکالتنامه احتیاطی چیست؟
84	 اظهارنامه درمان سلامت روان
85	 گزارش قلب، اتلاف و سوء استفاده
87	 شکایات، تجدید نظر و رسیدگی عادلانه
87	 می‌توانید ثبت شکایت کنید
89	 می‌توانید از ما بخواهید تصمیمی را که گرفته‌ایم، تغییر دهیم
91	 پرسش و پاسخ درباره درخواست‌های تجدیدنظر و جلسات دادرسی
93	 کلماتی که باید بدانید

به Trillium Community Health Plan خوش آمدید!

خوشحالیم که عضوی از Trillium Community Health Plan هستید. Trillium Community Health Plan خشنود است که به سلامتی شما کمک کند. می‌خواهیم بهترین‌ها را به شما ارائه کنیم.

آگاهی از نحوه استفاده از طرحتان، حائز اهمیت است. این دفترچه راهنما در مورد شرکت ما، نحوه دریافت مراقبت و نحوه استفاده از مزایای شما توضیح می‌دهد.

نحوه همکاری OHP و Trillium Community Health Plan با یکدیگر

The Oregon Health Plan (OHP) پوشش خدمات درمانی رایگان برای ساکنان Oregon است. OHP برنامه Medicaid در Oregon است. این برنامه خدمات مراقبت‌های بهداشتی فیزیکی، دندانپزشکی و رفتاری (سلامت روان و درمان اختلال مصرف مواد) را پوشش می‌دهد. OHP همچنین در نسخه‌ها و هزینه حمل‌ونقل برای مراقبت کمک خواهد کرد.

OHP برنامه‌های بهداشتی محلی دارد که به شما کمک می‌کند از مزایای خود استفاده کنید. این طرح‌ها سازمان‌های مراقبت هماهنگ شده یا CCO نامیده می‌شوند. Trillium Community Health Plan یک CCO است.

CCOها مراقبت‌های بهداشتی شما را مدیریت و پرداخت می‌کنند. ما هزینه‌های مختلفی را به پزشکان یا ارائه دهندگان می‌پردازیم تا نحوه مراقبت از شما را بهبود ببخشیم. به این صورت، اطمینان حاصل می‌کنیم که ارائه‌دهندگان به بهبود سلامت کلی شما می‌پردازند. شما حق دارید درباره نحوه پرداخت ما به ارائه‌دهندگان سؤال کنید. پرداخت‌ها یا تشویقی‌های ارائه‌دهنده، مراقبت یا نحوه دریافت مزایا را برای شما تغییر نمی‌دهد. برای اطلاعات بیشتر با خدمات مشتریان به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.

همه سازمان‌های CCO مزایای OHP یکسانی را ارائه می‌دهند. برخی خدمات اضافی مانند وسایل برای نوزاد جدید و عضویت در باشگاه ارائه می‌دهند. در صفحه 50 درباره مزایای Trillium Community Health Plan اطلاعات بیشتری کسب کنید.

با ما تماس بگیرید.

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

در روز سال نو روز مارتین لوتر کینگ جونیور، روز یادبود، روز استقلال، روز کارگر، روز شکرگزاری، جمعه بعد از شکرگزاری، شب کریسمس، کریسمس و شب سال نو تعطیل هستیم.
آدرس دفتر ما:

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

با شماره رایگان زیر تماس بگیرید: 877-600-5472، TTY 711، و یا شماره 877-600-5472 برای دسترسی زبانی.
فکس: 844-805-3991.

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

شماره تلفن های مهم.

- مزایای درمانی و بهداشت
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 بعدازظهر.
در صفحه 24 با مزایای پزشکی و بهداشت آشنا شوید.
- مزایای داروخانه
خدمات مشتریان داروخانه: 877-600-5472. کاربران TTY با 711 تماس بگیرند.
ساعات کاری: دوشنبه تا جمعه، 8:00 صبح تا 5:00 بعدازظهر.
در صفحه 60 با مزایای داروخانه آشنا شوید.
- مزایای درمان و مراقبت سلامت رفتاری، وابستگی به مواد مخدر، الکل 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 بعدازظهر.
در صفحه 30 با مزایای سلامت رفتاری آشنا شوید.
- مزایای دندانپزشکی و بهداشت دندان

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

Capitol Dental Care (مراقبت دندانپزشکی Capitol)
خدمات مشتریان 1-503-585-5205 و یا خط رایگان 1-800-525-6800
TTY: 1-800-735-2900

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

● حمل و نقل رایگان به محل مراقبت فیزیکی، مراقبت دندانپزشکی و یا مراقبت سلامت رفتاری

می‌توانید برای رفتن به محل ویزیت‌های مراقبت جسمی، مراقبت دندانپزشکی و یا مراقبت سلامت رفتاری از سفر رایگان برخوردار شوید. برای هماهنگی حمل و نقل رایگان با شماره 877-600-5472 تماس حاصل کنید. کاربران TTY لطفاً با 711 تماس بگیرند. ساعات کاری: دوشنبه تا جمعه، 8:00 صبح تا 5:00 بعدازظهر. در روز سال نو روز مارتین لوتر کینگ جونیور، روز یادبود، روز استقلال، روز کارگر، روز شکرگزاری، جمعه بعد از شکرگزاری، شب کریسمس، کریسمس و شب سال نو تعطیل هستیم. در صفحه 54 درباره حمل و نقل اطلاعات بیشتری کسب کنید.

تماس با Oregon Health Plan

خدمات مشتریان OHP می‌تواند در موارد زیر کمک کند:

- تغییر آدرس، شماره تلفن، وضعیت خانوادگی و یا سایر اطلاعات
- تعویض کارت شناسایی Oregon Health گمشده
- گرفتن راهنمایی برای اعمال یا تمدید مزایا
- گرفتن کمک محلی شریک اجتماعی

چگونه با خدمات مشتریان OHP تماس بگیرید.

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

حقوق و مسئولیت‌های شما.

به عنوان عضوی از Trillium Community Health Plan، شما از حقوق خاصی برخوردار هستید. همچنین مسئولیت‌ها یا کارهایی وجود دارد که باید هنگام دریافت OHP انجام دهید. چنانچه در خصوص حقوق و مسئولیت‌های ذکر شده در اینجا سوالی دارید، با خدمات مشتریان به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.

شما حق دارید از حقوق عضویت خود بدون هرگونه اقدام نامطلوب یا تبعیضی استفاده کنید. چنانچه احساس می‌کنید که حقوقتان رعایت نشده است، می‌توانید شکایت کنید. در صفحه 87 درباره نحوه طرح شکایت اطلاعات بیشتری کسب کنید. همچنین می‌توانید با مسئول رسیدگی به شکایات Oregon Health Authority به شماره 877-642-0450 (TTY 711) تماس بگیرید. می‌توانید یک ایمیل امن به آدرس www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx بفرستید.

در مواقعی ممکن است افراد زیر 18 سال (افراد خردسال) بخواهند یا نیاز داشته باشند که خدمات درمانی را به تنهایی دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، «حقوق افراد خردسال: دسترسی به و رضایت برای مراقبت‌های بهداشتی» را بخوانید. این دفترچه درباره انواع خدماتی که افراد خردسال می‌توانند به تنهایی دریافت کنند و چگونگی اشتراک گذاری پرونده بهداشت آنها توضیح می‌دهد. می‌توانید این دفترچه را در وبسایت www.OHP.Oregon.gov بخوانید. بر روی «حقوق افراد خردسال و دسترسی به مراقبت» کلیک کنید. و یا به این آدرس رجوع کنید:

<https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf>

حقوق شما به عنوان عضو OHP.

حق دارید این گونه با شما برخورد شود

- شأن و احترام و حریم خصوصی‌تان حفظ شود.
- ارائه‌دهندگان با شما مانند سایر افرادی که به دنبال مراقبت‌های بهداشتی هستند، رفتار کنند.
- با تیم مراقبت که مسئول مدیریت مراقبت کلی شماست، رابطه‌ای استوار داشته باشید.
- به دلیل اینکه مراقبت از شما، تنبیه شما، یا وادار کردن شما به انجام کاری که نمی‌خواهید انجام دهید، آسان‌تر است تحت فشار قرار داده نشوید یا منزوی نشوید.

حق دارید این اطلاعات را دریافت کنید

- مطالب به روش و زبانی قابل‌درک توضیح داده شوند. (صفحه 3 را ببینید)
- مطالبی که به شما درباره سازمان‌های CCO و نحوه استفاده از سیستم مراقبت‌های بهداشتی می‌گوید. (دفترچه راهنمای اعضا یک منبع خوب برای این اطلاعات است)
- مطالب مکتوبی را دریافت کنید که حقوق، مسئولیت‌ها، مزایا، نحوه دریافت خدمات و کارهایی که در مواقع اضطراری باید انجام دهید، در آن ذکر شده باشد. (دفترچه راهنمای اعضا یک منبع خوب برای این اطلاعات است)
- اطلاعاتی در خصوص بیماری خود، مواردی که تحت پوشش هستند و یا نیستند، دریافت کنید تا بتوانید در مورد درمانتان به خوبی تصمیم‌گیری کنید. این اطلاعات را به زبان خود و در فرمتی که مناسب شماست دریافت کنید.
- پرونده بهداشتی که مشکلات شما، خدماتی که دریافت می‌کنید و ارجاع‌ها را ثبت و پیگیری می‌کند. (صفحه 11 را ببینید)

- به پرونده بهداشت خود دسترسی داشته باشید
- پرونده بهداشت خود را با ارائه‌دهنده خدمات به اشتراک بگذارید.
- اطلاعیه کتبی رد یا تغییر مزایا را قبل از وقوع دریافت کنید. چنانچه طبق قوانین فدرال یا ایالتی الزامی نباشد، ممکن است اطلاعیه‌ای دریافت نکنید.
- اطلاعیه کتبی در مورد ارائه‌دهندگانی که دیگر در شبکه نیستند.
- در صورت لغو قرار ملاقات به موقع به شما اطلاع داده شود.

حق دارید این مراقبت را دریافت کنید

- مراقبت و خدماتی که شما را در محوریت قرار می‌دهد. مراقبتی دریافت کنید که به شما حق انتخاب، استقلال و عزت می‌دهد. این مراقبت بر اساس نیازهای سلامتی شما و مطابق با استانداردهای معمول باشد.
- خدماتی که نیازهای فرهنگی و زبانی شما را در نظر گرفته و به محل زندگی شما نزدیک باشد. در صورت وجود، می‌توانید خدمات را به شکل غیر-سنتی دریافت کنید (صفحه 48 را ببینید).
- هماهنگی مراقبت، مراقبت جامعه‌محور، و کمک به انتقال مراقبت به روشی که با فرهنگ و زبان شما همخوانی داشته باشد. این کار به شما کمک می‌کند که در بیمارستان یا مرکز بهداشت نمانید.
- خدماتی که برای اطلاع از وضعیت سلامتی شما مورد نیاز است.
- دریافت راهنمایی برای استفاده از سیستم بهداشت و درمان. دریافت پشتیبانی فرهنگی و زبانی مورد نیازتان. (صفحه 48 را ببینید). این مورد می‌تواند:
 - مترجم شفاهی خدمات بهداشتی باصلاحیت یا دارای مجوز باشد.
 - مددکاران بهداشت سنتی دارای مجوز باشند.
 - مددکاران بهداشت جامعه باشد.
 - متخصصان بهداشت هم‌تا باشند.
 - متخصصان پشتیبانی هم‌تا باشند.
 - قابل‌ه باشد.
 - راهنمایان سلامت شخصی باشند.
- دریافت راهنمایی از کارکنان CCO که به طور کامل در مورد سیاست‌ها و رویه‌های CCO آموزش دیده‌اند.
- دریافت خدمات پیشگیرانه تحت پوشش باشد. (صفحه 24 را ببینید).
- دریافت خدمات فوری و اورژانسی به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته بدون تأییدیه یا مجوز. (صفحه 63 را ببینید).
- ارجاع به ارائه‌دهندگان تخصصی برای خدمات هماهنگ تحت پوشش که بر اساس سلامت شما مورد نیاز است. (صفحه 24 را ببینید).

حق دارید این کارها را انجام دهید

- ارائه‌دهندگان خود را انتخاب کرده و آن انتخاب‌ها را تغییر دهید. (صفحه 39 را ببینید)
- از یک دوست، یکی از اعضای خانواده یا شخص بخواهید که با شما به قرار ملاقات بیاید.
- در تهیه برنامه درمانی خود فعالانه مشارکت داشته باشید.

- با خدمات موافقت کنید یا آنها را رد کنید. بدانید که چه اتفاقی براساس تصمیم شما خواهد افتاد. امتناع از خدماتی که با حکم دادگاه انجام می‌شوند، امکانپذیر نیست.
- بدون اجازه ارائه‌دهنده، خود به خدمات بهداشت رفتاری یا تنظیم خانواده رجوع کنید.
- خواسته‌های خود را برای درمان ابراز کنید. که می‌تواند شامل تمایل شما برای پذیرش یا امتناع از درمان پزشکی، جراحی یا درمان سلامت رفتاری باشد. همچنین به معنای حق صدور دستورالعمل و دادن وکالتنامه برای مراقبت‌های بهداشتی است که در ORS 127 ذکر شده‌اند. (صفحه 82 را ببینید).
- شکایت کنید یا درخواست تجدید نظر داشته باشید. هنگامی که این کار را انجام می‌دهید، 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 آن را بررسی کند. این موضوع دادرسی نام دارد.
- برای همه زبان‌های غیرانگلیسی و زبان اشاره، مترجم خدمات بهداشتی باصلاحیت یا دارای مجوز به صورت رایگان داشته باشید (صفحه 4 را ببینید).

مسئولیت‌های شما به عنوان عضو OHP

شما باید با دیگران اینگونه رفتار کنید

- با کارکنان Trillium Community Health Plan، ارائه‌دهندگان و دیگران با احترام رفتار کنید.
- با ارائه‌دهندگان خود صادق باشید تا بتوانند بهترین مراقبت را برایتان انجام دهند.

باید این اطلاعات را به OHP ارائه کنید

در شرایط زیر، از طریق شماره 800-699-9075 (TTY 711) با OHP تماس بگیرید:

- نقل مکان کرده‌اید یا آدرس پستی خود را تغییر داده‌اید.
- اگر از اعضای خانواده کسی به خانه شما نقل مکان کند یا از آن خارج شود.
- شماره تلفن خود را تغییر دادید.
- باردار شدید و هنگامی که زایمان می‌کنید.
- بیمه دیگری دارید.

باید به این روش‌ها در امر مراقبت خود همکاری کنید

- ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا کلینیک خود را انتخاب کنید یا در انتخاب آن کمک کنید.
- معاینه‌های چکاپ سالانه، ویزیت‌های سلامتی و مراقبت‌های پیشگیرانه را برای حفظ سلامتتان انجام دهید.
- به موقع برای نوبت ملاقات خود حاضر باشید. چنانچه دیر می‌رسید زودتر تماس بگیرید یا اگر نمی‌توانید حاضر شوید، قرار ملاقات خود را لغو کنید.
- کارت شناسایی پزشکی خود را در نوبت ملاقات همراه داشته باشید. به دفتر بگویید که OHP و هر بیمه درمانی دیگری دارید. اگر در سانه‌ای صدمه دیده‌اید به آنها اطلاع دهید.

- به ارائه‌دهنده خود کمک کنید تا برنامه درمانی شما را تنظیم کند. برنامه درمانی را دنبال کنید و فعالانه در مراقبت خود مشارکت کنید.
- دستورالعمل‌های ارائه دهنده خود را دنبال کنید یا گزینه دیگری را درخواست کنید.
- اگر متوجه نمی‌شوید، درباره شرایط، درمان‌ها و سایر مسائل مربوط به مراقبت سؤال بپرسید.
- اطلاعاتی را که از ارائه‌دهندگان و تیم‌های مراقبت دریافت می‌کنید، برای کمک به تصمیم‌گیری آگاهانه در مورد درمان خود استفاده کنید.
- از ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود برای آزمایش‌ها و سایر نیازهای مراقبتی خود استفاده کنید، مگر اینکه شرایط اضطراری باشد.
- اگر می‌خواهید یا نیاز به ملاقات با فردی دارید که طرف قرارداد Trillium Community Health Plan نیست، به متخصصان شبکه رجوع کنید یا برای گرفتن تأییدیه با ارائه‌دهنده هماهنگ کنید.
- از خدمات فوری یا اضطراری به درستی استفاده کنید. چنانچه از این خدمات استفاده می‌کنید، ظرف 72 ساعت به ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود اطلاع دهید.
- به ارائه‌دهنده خود کمک کنید تا پرونده بهداشت شما را دریافت کند. برای اینکار شاید لازم باشد فرمی را امضا کنید.
- چنانچه هرگونه مشکل، شکایت و یا نیازی دارید، به Trillium Community Health Plan بگویید.
- هزینه خدماتی را که تحت پوشش OHP نیستند، بپردازید.
- چنانچه بابت جراحی پول دریافت می‌کنید، به Trillium Community Health Plan کمک کنید تا بابت خدماتی که به دلیل آن آسیب به شما داده‌ایم، دستمزد دریافت کند.

اعضایی که باردار هستند

چنانچه باردار باشید، OHP خدمات بیشتری برای حفظ سلامتی شما و نوزادتان ارائه می‌کند. هنگامی که باردار هستید، Trillium Community Health Plan می‌تواند به شما کمک کند تا مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. همچنین می‌تواند زایمان و مراقبت شما را تا یک سال پس از بارداری پوشش دهد.

کارهایی که قبل از زایمان باید انجام دهید، به شرح زیر است:

- ☐ به محض فهمیدن، به OHP اطلاع دهید که باردارید. با 800-699-9075 (TTY 711) تماس بگیرید یا وارد حساب آنلاین خود در وبسایت ONE.Oregon.gov شوید.
- ☐ زمان زایمان خود را به OHP اطلاع دهید. در حال حاضر لازم نیست تاریخ دقیق را بدانید. اگر آماده زایمان هستید، فوراً با ما تماس بگیرید.
- ☐ درباره مزایای بارداری خود از ما سؤال بپرسید. **Start Smart For Your Baby (SSFB®)** برنامه‌ای برای اعضای باردار و والدین جدید است. این برنامه به شما کمک می‌کند تا مراقبت‌های لازم برای بارداری سالم را دریافت کنید. می‌توانید برای رفتن به نوبت‌های ملاقات‌های خود و تعامل با تیم مدیریت مراقبت SSFB خود پاداش دریافت کنید. همچنین می‌توانیم شما را به خدمات قابل‌در داخل شبکه وصل کنیم. برای اطلاعات بیشتر از طریق شماره تلفن 877-600-5472 با ما تماس بگیرید.

پس از زایمان:

- ☐ با OHP تماس بگیرید و یا از بیمارستان بخواهید که اطلاعیه تولد نوزاد را به OHP ارسال کند. OHP نوزاد شما را از بدو تولد تحت پوشش قرار می‌دهد. کودکان نیز از مزایای طرح Trillium Community Health Plan برخوردار می‌شود.

اعضای سرخپوست آمریکایی و اعضای بومی آلاسکا.

سرخپوستان آمریکا و بومیان آلاسکا این حق را دارند که محل مراقبت را انتخاب کنند. آنها می‌توانند به ارائه‌دهندگانی رجوع کنند که بخشی از CCO ما نیستند، مانند:

- مراکز سلامت قبیله‌ای.
- کلینیک‌های خدمات بهداشتی سرخپوستان (IHS).
- انجمن توانبخشی بومیان آمریکا در شمال غرب (NARA).

سرخپوستان آمریکایی و بومیان آلاسکا برای دریافت مراقبت از این ارائه‌دهندگان نیازی به ارجاع یا مجوز ندارند. این ارائه‌دهندگان باید فاکتوری برای Trillium Community Health Plan ارسال کنند. ما تنها برای مزایای تحت پوشش پرداخت انجام می‌دهیم. در صورتی که خدماتی نیاز به تأییدیه دارند، ابتدا باید توسط ارائه‌دهنده درخواست شود.

سرخپوستان آمریکا و بومیان آلاسکا این حق را دارند که هر زمان که بخواهند از Trillium Community Health Plan خارج شوند و هزینه مراقبت آن‌ها را OHP Fee-For-Service (FFS) پرداخت کند. در صفحه 78 درباره ترک یا تغییر CCO خود اطلاعات بیشتری کسب کنید.

اعضای جدیدی که فوراً نیاز به خدمات دارند.

امکان دارد اعضای که تازه وارد OHP یا Trillium Community Health Plan شدند، در اسرع وقت به نسخه، لوازم یا سایر موارد یا خدمات نیاز داشته باشند. چنانچه نمی‌توانید در 30 روز اول عضویت خود در Trillium Community Health Plan، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) خود را ملاقات کنید:

- با مسئول هماهنگی مراقبت به شماره تلفن 877-600-5472 تماس بگیرید. ایشان می‌توانند در دریافت مراقبت موردنیازتان به شما کمک کنند. (برای مشاهده هماهنگی مراقبت، صفحه 42 را ببینید)
- در اسرع وقت از PCP خود وقت بگیرید. می‌توانید نام و شماره تماس ایشان را در کارت شناسایی Trillium Community Health Plan خود پیدا کنید.
- چنانچه سؤالی دارید و می‌خواهید در مورد مزایای خود بدانید، با خدمات مشتریان به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید. آنها می‌توانند به سؤالات شما پاسخ دهند.

نظرسنجی درباره سلامتی شما.

Trillium Community Health Plan سعی خواهد کرد تا با اعضای جدید به صورت تلفنی ارتباط برقرار کرده و ضمن مرور مزایای شما درباره سلامتی‌تان در 90 روز گذشته سؤالاتی بپرسد. این نظرسنجی پایش سلامت نام دارد. پایش سلامت یک نظرسنجی با سؤالاتی درباره سلامت عمومی شما با هدف کمک به کاهش خطرات سلامتی، حفظ سلامت و پیشگیری از بیماری است.

سؤالات این نظرسنجی درباره موارد ذیل می‌باشد:

- عادات شما (مانند ورزش، عادات غذایی، و اینکه آیا سیگار می‌کشید یا الکل مصرف می‌کنید).
- احساسات شما (برای اینکه بدانیم دچار افسردگی هستید و یا نیاز به ارائه‌دهنده سلامت روانی دارید یا خیر).
- حال عمومی و سابقه پزشکی.
- زبان اصلی شما.

جواب‌های شما کمک می‌کنند تا موارد زیر را متوجه شویم:

- آیا نیاز به معاینات پزشکی مانند معاینه چشم و دندان دارید.
- آیا روتین و یا نیازهای مراقبت بهداشتی ویژه‌ای نیاز دارید.
- بیماری‌های مزمن.
- آیا به حمایت و خدمات مراقبتی طولانی مدت نیاز دارید.
- نگرانی‌هایی در مورد ایمنی.
- مشکلاتی که ممکن است با دریافت مراقبت داشته باشید.
- اینکه آیا به کمک بیشتر از جانب هماهنگی مراقبت یا هماهنگی مراقبت‌های ویژه نیاز دارید. برای اطلاع از هماهنگی مراقبت و هماهنگی مراقبت‌های ویژه، صفحه 42 را ببینید.

یکی از اعضای تیم مدیریت مراقبت (پرستار، مددکار اجتماعی بالینی دارای مجوز، هماهنگ کننده پشتیبانی بالینی و یا داروساز) نظرسنجی شما را بررسی خواهد کرد. ایشان با شما تماس خواهند گرفت تا در خصوص نیازهایتان صحبت کرده و کمک کنند تا از مزایای خود مطلع شوید.

در صورت تغییر وضعیت سلامتی‌تان، سالانه نظرسنجی جدیدی برایتان خواهند فرستاد.

چنانچه نظرسنجی شما را دریافت نکنیم، برای اطمینان از تکمیل آن با شما تماس خواهیم گرفت. اگر می‌خواهید نظرسنجی برای شما ارسال کنیم، می‌توانید با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید تا نظرسنجی را برایتان ارسال کنیم.

امکان دارد نظرسنجی‌تان با پزشکتان و یا سایر ارائه‌دهندگان به اشتراک گذاشته شود. Trillium Community Health Plan قبل از اشتراک گذاری نظرسنجی‌تان با ارائه‌دهندگان از شما اجازه خواهد گرفت.

پیشگیری مهم است

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

برخی از نمونه‌های خدمات پیشگیرانه:

- واکسن برای کودکان و بزرگسالان
- معاینه دندانپزشکی و جرم‌گیری
- ماموگرافی (اشعه ایکس سینه) برای زنان
- مراقبت‌های دوران بارداری و نوزادان
- معاینات سالانه زنان
- غربالگری پروستات برای مردان
- معاینات سالانه
- معاینات کودک سالم

دهان سالم، قلب و بدن شما را نیز سالم‌تر نگه می‌دارد.

چنانچه سؤالی دارید، لطفاً با ما از طریق شماره 877-600-5472 تماس بگیرید. TTY: 877-600-5473.

مزایای شما.

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

بسیاری از خدمات به عنوان عضو OHP در دسترس شما هستند. نحوه تصمیم‌گیری Oregon برای اینکه هزینه چه خدماتی را پوشش دهد، بر اساس **فهرست اولویت‌بندی خدمات بهداشتی** است. این فهرست از شرایط مختلف پزشکی (به نام تشخیص) و انواع روش‌های درمان این بیماری تشکیل شده است. گروهی از متخصصان پزشکی و شهروندان عادی برای تهیه این فهرست با یکدیگر همکاری می‌کنند. این گروه کمیسیون بررسی مدارک سلامت Oregon یا HERC نام دارد. این گروه توسط فرماندار منصوب می‌شوند.

این فهرست ترکیبی از همه بیماری‌ها و درمان آن‌ها را دربرمی‌گیرد. این موارد جفت‌های بیماری/درمان نامیده می‌شوند.

جفت‌های بیماری/درمان بر اساس میزان جدی بودن هر بیماری و میزان مؤثر بودن هر درمان در فهرست رتبه‌بندی می‌شوند. OHP تمام این جفت‌های بیماری و درمان را تحت پوشش قرار نمی‌دهد. نقطه توقفی در این لیست وجود دارد که «مرز» نامیده می‌شود. جفت‌هایی که بالای این مرز قرار دارند تحت پوشش بوده و جفت‌هایی که زیر این مرز هستند، تحت پوشش قرار نمی‌گیرند. برخی از عارضه‌ها و درمان‌های بالای این مرز، دارای قوانین خاصی هستند.

اطلاعات بیشتر در مورد فهرست اولویت‌بندی را در وبسایت زیر ببابید:

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

دریافت تأییدیه که مجوز قبلی (PA) نیز نامیده می‌شود.

برخی از خدمات قبل از دریافت نیاز به تأییدیه دارند. این موضوع به عنوان «مجوز قبلی (PA)» و یا «تأییدیه قبلی» شناخته می‌شود. ارائه‌دهنده شما با همکاری Trillium Community Health Plan برای دریافت خدمات درخواست تأییدیه قبلی

می‌کند. چنانچه درباره تأییدیه قبلی هرگونه خدماتی سؤالی دارید، با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan از طریق شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.

چنانچه خدمات مورد تأیید نباشد، ممکن است نتوانید آن را دریافت کنید. ما درخواست‌های PA را به همان سرعتی که مشکل سلامتی شما ایجاب می‌کند، بررسی می‌کنیم. اکثر تصمیم‌ها ظرف 14 روز گرفته می‌شود. گاهی اوقات تصمیم‌گیری ممکن است تا 28 روز طول بکشد. این فقط زمانی اتفاق می‌افتد که منتظر اطلاعات بیشتر باشیم. اگر شما یا ارائه‌دهنده‌تان احساس می‌کنید پیروی از چارچوب زمانی استاندارد زندگی، سلامت یا توانایی شما را به خطر می‌اندازد، می‌توانیم تصمیم «مجوز خدمات فوری» بگیریم. تصمیم‌های مربوط به خدمات فوری معمولاً ظرف 72 ساعت گرفته می‌شوند، اما ممکن است این زمان تا 14 روز تمدید شود. چنانچه با تصمیم تمدید موافق نیستید، حق شکایت دارید. برای آشنایی با نحوه ثبت شکایت به صفحه 87 رجوع کنید.

برای خدمات اضطراری یا فوریتی و یا خدمات نجات اورژانسی نیازی به تأیید ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات اورژانسی صفحه 67 را ببینید.

ارجاع‌های ارائه دهنده و خود-ارجاعی.

برای دریافت برخی از خدمات، باید از ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) خود ارجاع بگیرید. ارجاع دستوری کتبی از طرف ارائه‌دهنده خدمات‌تان است که نیاز به آن خدمات را عنوان می‌کند.

اگر PCP شما قادر به ارائه خدمات موردنیازتان 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 درمان همکاری کنند. در چنین شرایطی، هزینه اضافی دریافت نمی‌شود.

در موارد بسیاری PCP شما می‌تواند خدمات موردنیازتان را ارائه دهد. اگر فکر می‌کنید که به ارجاع برای متخصص مراقبت درمانی نیاز دارید، به PCP خود اطلاع دهید. در صورتی که مشکل اورژانسی دارید و نمی‌توانید به PCP خود دسترسی پیدا کنید، نیازی به ارجاع نخواهید داشت. برخی خدمات مستلزم گرفتن ارجاع از ارائه‌دهندگان نیستند. این موضوع خود ارجاعی نام دارد. **خود ارجاعی** یعنی اینکه می‌توانید برای یافتن نوع ارائه‌دهنده‌ای که مایل به ملاقات آن هستید، در فهرست ارائه‌دهندگان جستجو کنید. می‌توانید برای گرفتن نوبت ملاقات بدون ارجاع از طرف ارائه‌دهنده خود با آن ارائه‌دهنده تماس بگیرید. در صفحه 40 اطلاعات 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 باز هم برای دریافت آن خدمات به تأییدیه قبلی نیاز داشته باشید. در صورتی که سؤالی درباره اینکه آیا برای دریافت خدمات به تأییدیه قبلی نیاز دارید یا خیر، با PCP خود گفتگو کنید یا با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

دسترسی مستقیم.

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

مزایای سلامت جسمی.

برای اطلاع از فهرستی از مزایای پزشکی که به صورت رایگان در اختیار شما هستند، ادامه را ببینید. برای اطلاع از اینکه چند مرتبه می‌توانید هر خدمات را به صورت رایگان دریافت کنید، ستون «مقدار، مدت و حدود» را ببینید. در صورتی که به کمک نیاز داشته باشید، طرح سلامت Trillium Community Health Plan هماهنگی خدمات را به صورت رایگان انجام می‌دهد.

خدمات	مقدار، مدت و حدود مزایا	ارجاع یا تأییدیه قبلی نیاز است؟
طب سوزنی	8 ویزیت بدون مجوز به ازای هر سال تقویمی.	پس از 8 ویزیت، مجوز لازم است. ارجاع لازم نیست.
خدمات هماهنگی مراقبت	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	لازم نیست
خدمات مدیریت پرونده	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	لازم نیست
متخصص کایروپراکتیک	8 ویزیت بدون مجوز به ازای هر سال تقویمی.	پس از 8 ویزیت، مجوز لازم است. ارجاع لازم نیست.
خدمات آسایشگاهی و مراقبت تسکینی	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	لازم نیست
تجهیزات پزشکی با دوام برخی از مثال‌ها عبارتند از: وسایل پزشکی (مانند وسایل کنترل دیابت)، دستگاه‌های پزشکی، پروتز و ارتز	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	مجاز لازم است. ارجاع لازم نیست.

خدمات	مقدار، مدت و حدود مزایا	ارجاع یا تأییدیه قبلی نیاز است؟
غربالگری اولیه و دوره‌ای، خدمات درمان و تشخیص (EPSDT)	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	ارجاع لازم است
حمل‌ونقل اورژانسی پزشکی	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	لازم نیست
خدمات اورژانسی	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدیه لازم نیست)
خدمات برنامه‌ریزی خانواده کنترل بارداری و معاینات سالیانه مثالی از این خدمات هستند.	بدون محدودیت	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدیه لازم نیست).
غربالگری خطرات سلامت برای هماهنگی مراقبت ویژه	بدون محدودیت	ارجاع لازم نیست. ممکن است به تأییدیه قبلی نیاز داشته باشد.
خدمات شنوایی برخی از مثال‌ها عبارتند از: شنوایی سنجی و سمعک	محدودیت‌ها بر اساس دستورالعمل های OHP. برای اطلاع از جزئیات با Trillium تماس بگیرید.	مجاز لازم است
خدمات سلامت از راه دور	محدودیت‌ها بر اساس دستورالعمل های OHP. برای اطلاع از جزئیات با Trillium تماس بگیرید.	مجاز لازم است
خدمات بستری در بیمارستان	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	ارجاع لازم نیست. ممکن است به تأییدیه قبلی نیاز داشته باشد.
خدمات هماهنگی مراقبت‌های ویژه (ICC)	بدون محدودیت	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدیه لازم نیست).
خدمات ترجمه شفاهی	بدون محدودیت. برای اطلاعات بیشتر صفحه 4 را ببینید	لازم نیست
خدمات آزمایشگاهی:		
خون گیری	بدون محدودیت	ارجاع لازم است. مجوز لازم نیست
اشعه ایکس	بدون محدودیت	ارجاع لازم است. مجوز لازم نیست
سی تی اسکن	بدون محدودیت	مجاز لازم است. ارجاع لازم نیست.
MRI ها	بدون محدودیت	مجاز لازم است. ارجاع لازم نیست.
خدمات زایمان:		

خدمات	مقدار، مدت و حدود مزایا	ارجاع یا تأییدیه قبلی نیاز است؟
ویزیت های قبل از تولد با ارائه دهنده خودتان	بدون محدودیت	لازم نیست
مراقبت های پس از زایمان (مراقبت هایی که بعد از تولد نوزاد دریافت می کنید)	بدون محدودیت	لازم نیست
خدمات معمول بینایی	موجود برای اعضای باردار و کودکان 20 سال و کمتر	لازم نیست
کمک به تغذیه با شیر مادر، شامل پمپ های سینه	برای اطلاعات بیشتر با Trillium تماس بگیرید	لازم نیست
درد زایمان و زایمان	لطفاً در مورد بارداری خود و زمان اتمام بارداری خود به Trillium و سازمان سلامت Oregon اطلاع دهید. شما باید برای OHP برای فرزند خود درخواست دهید. هزینه های تولد در خانه توسط Trillium پرداخت نمی شود، بلکه توسط OHA پرداخت می شود.	لازم نیست
حمل و نقل تا محل دریافت مراقبت. همچنین خدمات حمل و نقل پزشکی غیر اورژانسی (NEMT) نام دارد	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	لازم نیست
خدمات بیمارستانی سرپایی، برخی از مثال ها عبارتند از: شیمی درمانی، رادیوتراپی، و مدیریت درد	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	لازم نیست
خدمات دارویی (داروی تجویزی)	بسیاری از داروها اما نه همه آنها، با تجویز ارائه دهنده در دسترس هستند. می توانید در فهرست داروهای ترجیحی برنامه سلامت Oregon ما، فهرست کاملی را پیدا کنید.	هیچ هزینه ای برای داروهای تحت پوشش دریافت نمی شود. داروهای سلامت روان توسط دولت رسیدگی می شوند. پرداخت های مشترک برای چنین داروهایی متفاوت است. برخی از داروها ممکن است علاوه بر نسخه، نیاز به مجوز داشته باشند
متخصص سلامت جسمی برای افرادی که نیازهای خدمات درمانی خاص دارند و خدمات ICC و LTSS دریافت می کنند.	تأییدیه بر اساس دستورالعمل های OHP. برای اطلاع از جزئیات با Trillium تماس بگیرید	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدیه لازم نیست).

خدمات	مقدار، مدت و حدود مزایا	ارجاع یا تأییدیه قبلی نیاز است؟
فیزیوتراپی کاردرمانی گفتاردرمانی	30 ویزیت بدون مجوز به ازای هر سال	ارجاع لازم است. پس از 30 ویزیت، مجوز لازم است.
داروی تجویزی	بسیاری از داروها اما نه همه آنها، با تجویز ارائه‌دهنده در دسترس هستند. می‌توانید در فهرست داروهای ترجیحی برنامه سلامت Oregon ما، فهرست کاملی را پیدا کنید.	هیچ هزینه‌ای برای داروهای تحت پوشش دریافت نمی‌شود. داروهای سلامت روان توسط دولت رسیدگی می‌شوند. پرداخت‌های مشترک برای چنین داروهایی متفاوت است. برخی از داروها ممکن است علاوه بر نسخه، نیاز به مجوز داشته باشند
خدمات پیشگیرانه. برخی از مثال‌ها عبارتند از: معاینات جسمی، مراقبت نوزاد سالم، واکسیناسیون، سلامت زنان (ماموگرافی، معاینات زنان و غیره)، غربالگری‌ها (سرطان و غیره)، پیشگیری از دیابت، مشاوره تغذیه، خدمات ترک مصرف تنباکو و غیره.	طبق توصیه	لازم نیست
ملاقات‌های ارائه‌دهنده مراقبت اولیه	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدیه لازم نیست).
معاینات سوء استفاده جنسی	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدیه لازم نیست).
خدمات متخصص	طبق توصیه	برای افرادی که نیازهای مراقبتی خاص دارند و ICC یا LTSS دریافت می‌کنند: ارجاع لازم نیست. ممکن است به تأییدیه قبلی نیاز داشته باشد.
عمل‌های جراحی	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	مجوز لازم است
خدمات سلامت از راه دور برخی از مثال‌ها عبارتند از: خدمات سلامت از راه دور، ویزیت مجازی و ویزیت از طریق ایمیل	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	لازم نیست

خدمات	مقدار، مدت و حدود مزایا	ارجاع یا تأییدیه قبلی نیاز است؟
خدمات مددکار بهداشت سنتی (THW)	بدون محدودیت	ارجاع لازم نیست. ممکن است به تأییدیه قبلی نیاز داشته باشد.
خدمات مراقبت فوری	در موارد دارای ضرورت پزشکی، هیچگونه محدودیتی ندارد	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدیه لازم نیست)
خدمات بینایی:		
معاینات چشم	موجود برای اعضای باردار و کودکان 20 سال و کمتر	ارجاع لازم است. مجوز لازم نیست.
عینک چشم	موجود برای اعضای باردار و کودکان 20 سال و کمتر	ارجاع لازم است. مجوز لازم نیست.
معاینات چشم پزشکی	تعداد ویزیت ها بر اساس تصویب طرح	ارجاع لازم است. مجوز لازم نیست.
خدمات سلامت زنان (علاوه بر PCP) برای مراقبت معمول و پیشگیرانه.	طبق توصیه	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدیه لازم نیست)
مجموعه خدمات جوانان	طبق توصیه	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدیه لازم نیست)

جدول بالا فهرست کامل خدماتی که به تأییدیه قبلی نیاز دارند، نیست. اگر سؤالی درباره تأییدیه‌های قبلی دارید، لطفاً از طریق شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان طرح سلامت Trillium Community Health Plan تماس بگیرید.

مزایای مراقبت از سلامت روان.

برای اطلاع از فهرستی از مزایای سلامت رفتاری که به صورت رایگان در اختیار شما هستند، ادامه را ببینید. برای اطلاع از اینکه چند مرتبه می‌توانید هر خدمات را به صورت رایگان دریافت کنید، ستون «مقدار، مدت و حدود» را ببینید. در صورتی که به کمک نیاز داشته باشید، طرح سلامت Trillium Community Health Plan هماهنگی خدمات را به صورت رایگان انجام می‌دهد.

خدمات	مقدار، مدت و حدود مزایا	ارجاع یا تأییدیه قبلی نیاز است؟
درمان اجتماعی قاطعانه (ACT)	بدون محدودیت	ارجاع لازم است. مجوز لازم نیست.
درمان ویژه خانگی برای سلامت رفتاری (IIBHT)	بدون محدودیت	ارجاع لازم است. مجوز لازم نیست.
خدمات ارزیابی و سنجش سلامت رفتاری	بدون محدودیت	ارجاع لازم است. مجوز لازم نیست.
خدمات درمانی اقامتگاهی روانشناختی و سلامت رفتاری (PRTS)	محدودیت‌ها بر اساس دستورالعمل‌های OHP. برای اطلاع از جزئیات با Trillium تماس بگیرید	مجاز لازم است. ارجاع لازم نیست.
خدمات سلامت رفتاری سرپایی ارائه‌شده توسط همتایان از سوی ارائه‌دهنده داخل شبکه	بدون محدودیت	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدیه لازم نیست)
داروی تجویزی (ویژه سلامت رفتاری)	بدون محدودیت	هیچ هزینه‌ای برای داروهای تحت پوشش دریافت نمی‌شود. داروهای سلامت روان توسط دولت رسیدگی می‌شوند. پرداخت‌های مشترک برای چنین داروهایی متفاوت است.
خدمات متخصص	محدودیت‌ها بر اساس دستورالعمل‌های OHP. برای اطلاع از جزئیات با Trillium تماس بگیرید	برای افرادی که نیازهای مراقبتی خاص دارند و ICC یا LTSS دریافت می‌کنند: ارجاع لازم نیست. ممکن است به تأییدیه قبلی نیاز داشته باشد.

جدول بالا فهرست کامل خدماتی که به تأییدیه قبلی نیاز دارند، نیست. اگر سؤالی درباره تأییدیه‌های قبلی دارید، لطفاً از طریق شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان طرح سلامت Trillium Community Health Plan تماس بگیرید.

مزایای درمانی برای مصرف مواد.

برای اطلاع از فهرستی از مزایای درمانی برای مصرف مواد که به صورت رایگان در اختیار شما هستند، ادامه را ببینید. برای اطلاع از اینکه چند مرتبه می‌توانید هر خدمات را به صورت رایگان دریافت کنید، ستون «مقدار، مدت و حدود» را ببینید. در صورتی که به کمک نیاز داشته باشید، طرح سلامت Trillium Community Health Plan هماهنگی خدمات را به صورت رایگان انجام می‌دهد.

خدمات	مقدار، مدت و حدود مزایا	ارجاع یا تأییدیه قبلی نیاز است؟
درمان اجتماعی قاطعانه	بدون محدودیت	ارجاع لازم است. مجوز لازم نیست.
خدمات سم‌زدایی و اقامتگاهی برای اختلال مصرف مواد به روش بستری	محدودیت‌ها بر اساس دستورالعمل‌های OHP. برای اطلاع از جزئیات با Trillium تماس بگیرید	مجاز لازم است. ارجاع لازم نیست.
درمان کمکی دارویی (MAT) برای اختلال سوء مصرف مواد (SUD)	نیازمند مجوز قبلی پس از 30 روز اول	پس از 30 روز اول درمان به مجوز قبلی نیازی نیست. ممکن است نیازمند ارجاع باشد.
خدمات سرپایی برای اختلال مصرف مواد (SUD)	بدون محدودیت	دسترسی مستقیم (ارجاع یا تأییدیه لازم نیست)

جدول بالا فهرست کامل خدماتی که به تأییدیه قبلی نیاز دارند، نیست. اگر سؤالی درباره تأییدیه‌های قبلی دارید، لطفاً از طریق شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان طرح سلامت Trillium Community Health Plan تماس بگیرید.

مزایای دندانپزشکی.

همه اعضای طرح سلامت Oregon از پوشش دندانپزشکی برخوردار هستند. OHP هزینه جرم‌گیری، اشعه ایکس، پر کردن، و سایر خدمات برای حفظ سلامت دندان‌هایتان را به صورت سالیانه می‌پردازد.

داشتن دندان‌های سالم در هر سنی حائز اهمیت است. در اینجا برخی از حقایق مهم درباره مراقبت از دندان آمده است:

- دندان‌های سالم قلب و بدنتان را نیز سالم نگه می‌دارند.
- باید سالانه یک مرتبه به دندانپزشک خود مراجعه کنید.
- هنگامی که باردار هستید، حفظ سلامت دندان‌ها و لثه‌ها می‌تواند به حفظ سلامت نوزادتان کمک کند.
- رفع مشکلات دندانی می‌تواند به کنترل قند خونتان کمک کند.
- اولین معاینه دندانی کودکان باید تا سن 1 سالگی انجام شده باشد.

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

همه خدمات تحت پوشش رایگان هستند. تا زمانی که ارائه‌دهندگان عنوان کند به این خدمات نیاز دارید، رایگان خواهند بود. برای اطلاع از اینکه چند مرتبه می‌توانید هر خدمات را به صورت رایگان دریافت کنید، ستون «مقدار، مدت و حدود» را ببینید.

گاهی لازم است به متخصص مراجعه کنید. خدمات دندانپزشکی رایجی که نیاز به ارجاع به متخصص دارند، شامل موارد زیر است:

- جراحی دهان
- مراکز جراحی یا بیمارستان
- عصب کشی
- مشکلات لثه
- بیهوشی در مطب

خدمات تحت پوشش	مقدار، مدت و حدود مزایا (مثالی از مزایای تحت پوشش را عنوان می‌کند)	ارجاع یا تأییدیه قبلی نیاز است؟ (مثالی از مزایای تحت پوشش را عنوان می‌کند)
مراقبت اورژانسی یا فوریتی از دندان (درد شدید یا عفونت، خونریزی یا تورم، صدمه دیدن لثه یا دندان‌ها)	بدون محدودیت	ارجاع یا تأییدیه لازم نیست
مزایا برای اعضای باردار و افراد در سنین کمتر از 21 سال		
معاینات دندانی	دو مرتبه در سال	تأییدیه قبلی لازم نیست. در صورت عدم مراجعه به PCD خودتان، به ارجاع نیاز است.
جرم‌گیری دهان و دندان	دو مرتبه در سال	
درمان با فلوراید	دو مرتبه در سال	
عکسبرداری با اشعه ایکس از دهان	یک مرتبه در سال	
سیلانت‌ها	کمتر از 16 سال. برای دندان‌های خلفی شخص بزرگسال یک مرتبه هر 5 سال	
پر کردن دندان	بر حسب نیاز	

پروتزهای جزئی	یک مرتبه هر 5 سال	ممکن است به تأییدیه قبلی نیاز باشد. در صورت عدم مراجعه به PCD خودتان، به ارجاع نیاز است.
دندان مصنوعی کامل	یک مرتبه هر 10 سال	ممکن است به تأییدیه قبلی نیاز باشد. در صورت عدم مراجعه به PCD خودتان، به ارجاع نیاز است.
تاج‌های دندان	برای برخی از دندان‌های قدامی بالا و پایین. 4 تاج در هر 7 سال.	ممکن است به تأییدیه قبلی نیاز باشد. در صورت عدم مراجعه به PCD خودتان، به ارجاع نیاز است.
کشیدن دندان	بر حسب نیاز	ممکن است به تأییدیه قبلی نیاز باشد. در صورت عدم مراجعه به PCD خودتان، به ارجاع نیاز است.
درمان عصب کشی	برای دندان آسیاب سوم (دندان عقل) تحت پوشش نیست. برای اعضای باردار، دندان آسیاب اول تحت پوشش است.	برای دندان‌های قدامی و آسیاب کوچک نیازی به تأییدیه قبلی نیست. ممکن است برای دندان‌های آسیاب به تأییدیه قبلی نیاز باشد. در صورت عدم مراجعه به PCD خودتان، به ارجاع نیاز است.
مزایا برای بزرگسالان (غیر باردار، سنین بالاتر از 21 سال)		
معاینات دندان	یک مرتبه در سال	تأییدیه قبلی لازم نیست. در صورت عدم مراجعه به PCD خودتان، به ارجاع نیاز است.
جرمگیری دهان و دندان	یک مرتبه در سال	
درمان با فلوراید	یک مرتبه در سال	
عکسبرداری با اشعه ایکس از دهان	یک مرتبه در سال	
سیلانت ها	تحت پوشش نیست	
پر کردن دندان	بر حسب نیاز	
پروتزهای جزئی	یک مرتبه هر 5 سال	ممکن است به تأییدیه قبلی نیاز باشد. در صورت عدم مراجعه به PCD خودتان، به ارجاع نیاز است.
دندان مصنوعی کامل	یک مرتبه هر 10 سال	تأییدیه قبلی لازم نیست. در صورت عدم مراجعه به PCD خودتان، به ارجاع نیاز است.
تاج های دندان	تحت پوشش نیست	
کشیدن دندان	بر حسب نیاز	تأییدیه قبلی لازم نیست. در صورت عدم مراجعه به PCD خودتان، به ارجاع نیاز است.
درمان عصب کشی	فقط برای دندان‌های قدامی و آسیاب کوچک.	تأییدیه قبلی لازم نیست. در صورت عدم مراجعه به PCD خودتان، به ارجاع نیاز است.

جدول بالا فهرست کامل خدماتی که به تأییدیه قبلی نیاز دارند، نیست. اگر سؤالی درباره تأییدیه‌های قبلی دارید، لطفاً از طریق شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان طرح سلامت Trillium Community Health Plan تماس بگیرید.

خدماتی که OHP هزینه آن را می‌پردازد.

Trillium Community Health Plan هزینه مراقبت شما را می‌پردازد، اما خدماتی وجود دارد که هزینه آن را نمی‌پردازیم. این خدمات همچنان تحت پوشش هستند و برنامه هزینه در ازای خدمات Oregon Health Plan هزینه آن را می‌پردازد. سازمان‌های CCO گاهی این خدمات را «مزایای بدون پوشش» می‌نامند. دو نوع خدمات وجود دارد که OHP هزینه آن را مستقیماً می‌پردازد:

1. خدمات در مواردی که هماهنگی مراقبت را از طریق Trillium Community Health Plan دریافت می‌کنید.
2. خدمات در مواردی که هماهنگی مراقبت را از طریق OHP دریافت می‌کنید.

خدمات با هماهنگی مراقبت Trillium Community Health Plan.

Trillium Community Health Plan باز هم برای برخی از خدمات هماهنگی مراقبت شما را انجام می‌دهد. هماهنگی مراقبت به این معنی است که از طریق MTM (مدیریت حمل و نقل پزشکی) برای خدمات تحت پوشش، فعالیت‌های پشتیبانی و هر گونه منابع تأییدشده‌ای که برای خدمات غیر تحت پوشش نیاز دارید، از حمل و نقل رایگان برخوردار خواهید شد.

Trillium Community Health Plan هماهنگی مراقبت شما را برای این خدمات انجام می‌دهد:

- خدمات زایمان برنامه‌ریزی‌شده در مراکز اجتماعی (PCB) شامل مراقبت‌های قبل از زایمان و پس از زایمان برای افرادی است که حاملگی کم خطر را تجربه می‌کنند و توسط بخش سیستم بهداشت OHA تعیین شده است. OHA مسئول ارائه و پرداخت هزینه خدمات اولیه PCB برای اعضای موردتأیید برای PCB و حداقل شامل معاینات اولیه نوزادان، تست غربالگری لکه خون نوزادان، شامل کیت غربالگری، مراقبت‌های زایمان و درد قبل از زایمان، معاینات قبل از زایمان و مراقبت پس از زایمان است.
- هزینه خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS) توسط Trillium Community Health Plan پرداخت نمی‌شود.
- خدمات Family Connects Oregon
- کمک به اعضا برای دسترسی یافتن به خدمات سلامت رفتاری. مثال‌هایی از این خدمات شامل موارد زیر است:
 - داروهای خاص برای برخی از اختلال‌های سلامت رفتاری
 - پرداخت هزینه گروه درمانی خانگی برای اعضای زیر 21 سال
 - مراقبت روانپزشکی (سلامت رفتاری) برای اعضای 18 ساله و سنین بالاتر
 - مراقبت فردی در آسایشگاه‌های بزرگسالان برای اعضای 18 سال به بالا
 - قرارگیری در مراکز بستری و آسایشگاهی روانپزشکی برای اعضای 17 ساله و سنین کمتر
- و سایر خدمات

برای کسب اطلاعات بیشتر یا دریافت فهرست کاملی از این خدمات، با مدیریت مراقبت به شماره 877-600-5472 یا با خدمات اعضا به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.

خدماتی که OHP هزینه آن را می‌پردازد و هماهنگی مراقبت آن را انجام می‌دهد.

OHP هماهنگی مراقبت شما را برای این خدمات انجام می‌دهد:

- خودکشی به کمک پزشک تحت قانون مرگ با کرامت Oregon
- خدمات مراقبت تسکینی (آسایشگاهی) برای افرادی که در مراکز پرستاری حرفه‌ای زندگی می‌کنند
- خدمات مرتبط با مدرسه که تحت قانون آموزش افراد دچار معلولیت (IDEA) ارائه می‌شود. برای کودکانی که خدمات پزشکی مانند گفتار درمانی در مدرسه دریافت می‌کنند.
- معاینه پزشکی برای آگاهی از اینکه آیا واجد شرایط برنامه پشتیبانی یا برنامه‌ریزی موردی هستید یا خیر
- خدمات ارائه‌شده به اعضای Citizen Waived Medical یا پوشش دوران بارداری Plus-CHIP برای CWM
- عمل برای خاتمه بارداری
- و سایر خدمات

برای کسب اطلاعات بیشتر و کمک در زمینه این خدمات با تیم هماهنگی مراقبت KEPRO متعلق به OHP به شماره 800-562-4620 تماس بگیرید.

برای هر کدام از این خدمات همچنان می‌توانید از حمل‌ونقل رایگان از طرف MTM (مدیریت حمل‌ونقل پزشکی) برخوردار شوید. برای اطلاعات بیشتر صفحه 54 را ببینید. برای هماهنگ کردن زمان سواری، از طریق شماره 877-583-1552 با MTM (مدیریت حمل‌ونقل پزشکی) تماس بگیرید. کاربران TTY لطفاً با 711 تماس بگیرند.

اعضای برنامه دندانپزشکی Veterans و Compact of Free Association (COFA).

اگر عضو برنامه دندانپزشکی Veterans یا COFA هستید، Trillium Community Health Plan تنها هزینه مزایای دندانپزشکی و سواری رایگان تا نوبت‌های ملاقات برای دندانپزشکی را می‌پردازد.

OHP و Trillium Community Health Plan امکان دسترسی به خدمات سلامت جسمی یا رفتاری یا حمل‌ونقل رایگان برای این خدمات را که خدماتی بدون هماهنگی مراقبت هستند، فراهم نمی‌کند.

اگر در مورد پوشش و مزایای موجود سوالی دارید، با خدمات اعضا به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.

اعتراض‌های اخلاقی یا دینی.

Trillium Community Health Plan خدمات را بر اساس اعتراض‌های اخلاقی یا دینی محدود نمی‌کند.

دسترسی به خدماتی که نیاز دارید.

دسترسی به معنای این است که می‌توانید خدمات موردنیازتان را دریافت کنید. می‌توانید به گونه‌ای به خدمات مراقبتی دسترسی داشته باشید که با نیازهای فرهنگی و زبانی شما همخوانی داشته باشد. اگر Trillium Community Health Plan با ارائه دهنده‌ای کار نمی‌کند که نیازهای شما برای دسترسی به خدمات را برآورده می‌کند، می‌توانید این خدمات را خارج از شبکه دریافت کنید. Trillium Community Health Plan اطمینان حاصل می‌کند که خدمات نزدیک به محل زندگی‌تان یا نزدیک به جایی باشد که مایل هستید آنجا مراقبت را دریافت کنید. منظور این است که به تعداد کافی ارائه‌دهنده و همچنین انواع مختلف ارائه‌دهنده در منطقه باشد که بتوانید از بین آنها انتخاب کنید.

ما برای اطمینان از اینکه مراقبت‌های اولیه و تخصصی مورد نیاز شما را داریم، شبکه ارائه‌دهندگان خود را پیگیری می‌کنیم. همچنین از اینکه به تمام خدمات تحت پوشش در منطقه خود دسترسی دارید، اطمینان حاصل می‌کنیم.

- **ناحیه شهری:** دسترسی به ارائه‌دهندگان تا فاصله 30 مایلی یا 30 دقیقه‌ای از محل زندگی‌تان. ناحیه شهری یعنی شما در شهر یا نزدیکی آن زندگی می‌کنید.
- **ناحیه روستایی:** دسترسی به ارائه‌دهندگان تا فاصله 60 مایلی یا 60 دقیقه‌ای از محل زندگی‌تان. ناحیه روستایی به این معناست که در شهر یا نزدیک آن زندگی نمی‌کنید.

ارائه‌دهندگان ما همچنین اطمینان حاصل می‌کنند که در صورت ناتوانی‌های جسمی و/یا ذهنی به امکانات مناسب و تجهیزات قابل استفاده دسترسی فیزیکی داشته باشید. برای درخواست امکانات با Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید. ارائه‌دهندگان همچنین از یکسان بودن ساعات مطب برای اعضای OHP و سایر افراد اطمینان حاصل می‌کنند.

حمل‌ونقل تا محل دریافت مراقبت.

می‌توانید برای نوبت‌های ملاقات تحت پوشش، از سواری رایگان برخوردار شوید. برای اطلاع از نحوه استفاده از سواری رایگان به صفحه 54 مراجعه کنید. برای هماهنگ کردن زمان سواری، از طریق شماره 877-583-1552 با MTM (مدیریت حمل‌ونقل پزشکی) تماس بگیرید. کاربران TTY لطفاً با 711 تماس بگیرند.

انتخاب ارائه‌دهنده.

شما این حق را دارید که ارائه‌دهنده‌تان و محل دریافت مراقبت‌های درمانی خود را انتخاب کنید. می‌توانید از فهرست ارائه‌دهندگانی که با Trillium Community Health Plan کار می‌کنند، انتخاب کنید. این فهرست، فهرست ارائه‌دهندگان Trillium Community Health Plan نام دارد. در صفحه 40 اطلاعات بیشتری در مورد این فهرست کسب کنید.

کمک به هماهنگی مراقبت از شما.

هماهنگی مراقبت به این معنا است که برای برنامه‌ریزی نوبت‌های ملاقات، از پشتیبانی و منابعی برخوردار خواهید شد. در صفحه 42 می‌توانید اطلاعات بیشتری در مورد هماهنگی مراقبت کسب کنید یا با شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

برخورداری از مراقبت و درمان چقدر زمان می برد.

ما برای اطمینان از اینکه در محدوده زمان های ذکر شده در ادامه ویزیت یا درمان می شوید و یا ارجاع داده می شوید با ارائه دهندگان کار می کنیم:

نوع مراقبت	چهارچوب زمانی
سلامت جسمی	
نوبت های ملاقات منظم	ظرف 4 هفته
مراقبت فوری	ظرف 72 ساعت یا طبق آنچه که در غربالگری اولیه قید شده است.
مراقبت اورژانسی	فوراً یا ارجاع به اورژانس بسته به شرایط شما.
مراقبت از دهان و دندان برای کودکان و افراد غیر باردار	
نوبت های منظم ملاقات برای بهداشت دهان و دندان	ظرف 8 هفته مگر اینکه دلیلی بالینی برای صبر بیشتر وجود داشته باشد.
مراقبت فوری دهان و دندان	ظرف 2 هفته.
خدمات اورژانسی دندانپزشکی	ظرف 24 ساعت معاینه یا درمان شود
مراقبت از دهان و دندان برای افراد باردار	
مراقبت های معمول دهان و دندان	ظرف 4 هفته مگر اینکه دلیلی بالینی برای صبر بیشتر وجود داشته باشد.
مراقبت فوری دهان و دندان	ظرف 1 هفته
خدمات اورژانسی دندانپزشکی	ظرف 24 ساعت معاینه یا درمان شود
سلامت رفتاری	
مراقبت های سلامت رفتاری معمول برای جمعیت های بدون حق تقدم	سنجش ظرف 7 روز از زمان درخواست، با قرار ملاقات دوم دارای تناسب بالینی.
مراقبت های فوری سلامت رفتاری برای همه جمعیت ها	ظرف 24 ساعت
مراقبت های سلامت رفتاری تخصصی برای جمعیت های دارای حق تقدم	
اعضای باردار، کهنه سربازان و خانواده های آنها، زنان دارای فرزند، پرستاران بدون حقوق، خانواده ها و کودکان 0 تا 5 ساله، اعضای مبتلا به HIV/AIDS یا سل، اعضای در معرض خطر اولین دوره روان پریشی و جمعیت I/DD	سنجش و پذیرش فوری. اگر خدمات موقت به دلیل عدم وجود ارائه دهندگان با ویزیت مورد نیاز باشد، درمان در سطح مناسب مراقبت باید ظرف 120 روز از زمانی که بیمار در لیست انتظار قرار می گیرد انجام شود.
مصرف کنندگان تزریقی مواد مخدر از جمله هروئین	سنجش و پذیرش فوری. پذیرش برای خدمات در سطح مراقبت اقامتی ظرف مدت 14 روز از درخواست ضروری است یا ظرف 120 روز از زمانی که به دلیل عدم موجودی ارائه دهنده در فهرست انتظار قرار می گیرد، انجام خواهد شد.
اختلال مصرف مواد مخدر	سنجش و پذیرش ظرف 72 ساعت
درمان به کمک دارو	در اسرع وقت، اما بیشتر از 72 ساعت برای سنجش و پذیرش نباشد.

برای خدمات تخصصی مراقبت و درمان سلامت رفتاری، در صورتی که نوبت یا جای خالی موجود نباشد:

- در فهرست انتظار قرار خواهید گرفت.
- ظرف 72 ساعت خدمات دیگری به شما ارائه خواهد شد.
- تا زمانی که نوبت یا جای خالی پیدا شود، این خدمات موقتی خواهند بود.

اگر هرگونه سؤالی در مورد دسترسی به مراقبت دارید، با شماره 877-600-5472 با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

نظر دوم.

شما از حق دریافت نظر دوم برای درمان یا بیماری خود برخوردار هستید. نظر دوم هزینه‌ای ندارد. اگر مایل به دریافت نظر دوم هستید، با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan تماس بگیرید و به ما اطلاع دهید که می‌خواهید به ارائه‌دهنده دیگری مراجعه کنید.

اگر ارائه‌دهنده واجد شرایط دیگری در شبکه ما نباشد و می‌خواهید برای دریافت نظر دوم به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه ما مراجعه کنید، برای راهنمایی با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan تماس بگیرید. ما هماهنگی برای دریافت نظر دوم را بدون هزینه‌ای برای شما انجام می‌دهیم.

ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP).

ارائه‌دهنده مراقبت اولیه کسی است که برای نوبت‌های ملاقات، نسخه‌ها و مراقبت منظم به وی مراجعه می‌کنید. می‌توانید خودتان ارائه‌دهنده را انتخاب کنید یا ما در انتخاب آن به شما کمک کنیم.

ارائه‌دهندگان مراقبت اولیه (PCP) می‌توانند پزشک، پرستار متخصص یا افراد دیگر باشند. شما از حق انتخاب PCP از شبکه Trillium Community Health Plan برخوردار هستید. اگر ظرف 30 روز، ارائه‌دهنده را انتخاب نکنید، Trillium Community Health Plan شما را به کلینیکی ارجاع می‌دهد یا PCP را برای شما انتخاب می‌کند. Trillium Community Health Plan نامه‌ای در مورد اطلاعات ارائه‌دهنده‌تان برای شما ارسال می‌کند.

ارائه‌دهنده داخل شبکه

Trillium Community Health Plan با برخی از ارائه‌دهندگان کار می‌کند، نه همه آنها. ارائه‌دهندگانی که با آنها کار می‌کنیم ارائه‌دهنده داخل شبکه یا ارائه‌دهنده‌های شرکت‌کننده نامیده می‌شوند. ارائه‌دهندگانی که با آنها کار نمی‌کنیم، ارائه‌دهندگان خارج شبکه نام دارند. در صورت لزوم، ممکن است بتوانید به ارائه‌دهنده خارج شبکه مراجعه کنید، اما باید این ارائه‌دهندگان با Oregon Health Plan کار کنند.

PCP شما برای حفظ سلامتتان تا حد ممکن با شما همکاری خواهد کرد. این ارائه‌دهنده همه نیازهای مراقبتی اساسی و تخصصی شما را ثبت و پیگیری می‌کند. PCP شما این کارها را انجام خواهد داد:

- با شما و سابقه پزشکی شما آشنا می‌شود.
- مراقبت پزشکی شما را انجام می‌دهد.
- اسناد پزشکی شما را در یک جا بایگانی می‌کند و به روز نگه می‌دارد.

شما را به متخصص ارجاع می‌دهد یا در صورت لزوم شما را در بیمارستان پذیرش می‌کند.

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

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

حتماً برای دندانپزشک، ارائه‌دهنده سلامت روان و داروخانه از Trillium Community Health Plan درخواست کنید.

می‌توانید دندانپزشک مراقبت‌های اولیه (PCD) را از Trillium Find a Dentist در وب سایت ما انتخاب کنید:

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

می‌توانید از طریق Trillium Find a Provider در وبسایت ما، ارائه‌دهنده سلامت روان را انتخاب کنید:

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

اگر در انتخاب ارائه‌دهنده سلامت روان به کمک نیاز دارید، با خدمات مشتریان به شماره 877-600-5472 و TTY: 877-600-5473.

هر کدام از اعضای خانواده‌تان باید دندانپزشکی داشته باشد که دندانپزشک مراقبت اولیه (PCD) آنها قلمداد می‌شود. برای اغلب نیازهای مراقبتی دندانپزشکی خود به PCD مراجعه خواهید کرد. PCD شما در صورت نیاز به مراجعه به متخصص شما را ارجاع خواهد داد.

PCD به این دلیل حائز اهمیت است که:

- هنگامی که به مراقبت از دندان نیاز دارید، اولین مخاطب است.
- خدمات و درمان‌های دندانپزشکی شما را مدیریت می‌کند.
- مراقبت تخصصی شما را مدیریت می‌کند.

تغییرات 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.

می‌توانید PCP خود 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 یک نسخه کاغذی از فهرست ارائه‌دهنده در اختیار شما قرار گیرد.

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

- اینکه آیا ارائه‌دهنده بیماران جدید می‌پذیرد.
- نوع ارائه‌دهنده (پزشکی، دندانپزشکی، سلامت رفتاری، داروخانه و غیره).
- راه‌های ارتباطی با ایشان.
- امکان دریافت خدمات مراقبتی ویدیویی و تلفنی (سلامت از راه دور).
- کمک زبانی (شامل ترجمه کتبی و مترجم شفاهی).
- امکانات برای افراد دچار معلولیت جسمی.

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

گرفتن نوبت ملاقات.

می‌توانید به محض انتخاب 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 تصمیم‌گیری کنید. 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 بیمار جدید PCP خود هستید، برای معاینه چکاپ نوبت بگیرید. با این کار، ارائه‌دهنده‌تان می‌تواند قبل از پیش آمدن مشکل یا نگرانی خاصی در مورد شما و سابقه پزشکی‌تان اطلاعات کسب کند. همچنین مانع از هر گونه تأخیری در اولین مرتبه‌ای که نیاز به استفاده از مزایای خود دارید، می‌شود.

قبل از قرار ملاقات، این موارد را یادداشت کنید:

- سؤالاتی که از PCP خود یا سایر ارائه‌دهندگان دارید.
- سابقه مشکلات سلامتی خانواده.
- نسخه‌ها، داروهای بدون نسخه، ویتامین‌ها یا مکمل‌هایی که مصرف می‌کنید.

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

- از اعضای Trillium Community Health Plan هستید.
- نام و شماره شناسایی‌تان در Trillium Community Health Plan.
- به چه نوع نوبت ملاقاتی نیاز دارید.
- اینکه آیا به مترجم نیاز دارید، و زبان موردنیازتان.

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

می‌توانید از سواری رایگان برای قرار ملاقات خود برخوردار شوید. در صفحه 54 درباره حمل‌ونقل رایگان برای مراقبت اطلاعات بیشتری کسب کنید.

نوبت‌های از دست رفته.

سعی کنید نوبت‌های ملاقات را از دست ندهید. اگر اجباراً نوبتی را از دست دادید، فوراً با PCP خود تماس بگیرید و نوبت را لغو کنید. ایشان نوبت ملاقات دیگری برایتان تعیین خواهند کرد. اگر زودتر از موعد به مطب ارائه‌دهنده خود اطلاع ندهید، 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 قوانینشان بپرسید.

با هماهنگی مراقبت، برای ساماندهی مراقبت خود کمک بگیرید.

می‌توانید هماهنگی مراقبت را از خانه مراقبت‌های اولیه بیمار محور (PCPCH)، ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا سایر تیم‌های مراقبت اولیه دریافت کنید. می‌توانید با ارائه‌دهنده خود یا خدمات مشتری Trillium Community Health Plan صحبت کنید تا از هماهنگ‌کننده مراقبت بخوانید.

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

می‌توانید از ما هماهنگ‌کننده مراقبت بخوانید. 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 مشتری تماس بگیرید. TTY: 877-600-5473

برای مراقبت از شما همه با هم کار می‌کنیم.

تیم هماهنگی مراقبت‌تان با شما و ارائه‌دهنده‌تان همکاری نزدیک خواهد داشت. ایشان شما را به اجتماع و منابعی برای حمایت اجتماعی که ممکن است به شما کمک کند، متصل می‌کنند. برای اطمینان از اینکه تیم مراقبت‌تان برای درمان و مراقبت از شما با یکدیگر همکاری می‌کنند و برای پیگیری پس از درمان‌تان برنامه‌ای تهیه خواهند کرد.

ما قصد داریم اطمینان کسب کنیم که هر کسی که از شما مراقبت می‌کند، می‌تواند روی کمک به شما حفظ تندرستی و بهبود سلامت تمرکز کند. تیم مراقبت‌تان برای مدیریت و ساماندهی به خدمات برای شما با یکدیگر همکاری خواهند کرد. این رویه کمک می‌کند که مطمئن شوید تحت بهترین مراقبت برای نیازهای خود قرار می‌گیرید.

پرستاران و مدیران پرونده تیم مراقبت برای بسیاری از عارضه‌های سلامتی آموزش ویژه دیده‌اند. آنها می‌توانند در زمینه‌های ذیل به شما کمک کنند:

- دیابت.
- نارسایی قلبی.
- آسم.
- افسردگی.
- فشارخون بالا.
- و سایر عارضه‌ها.

تیم مراقبت همچنین آماده کمک به شما برای دریافت تأییدیه‌ها و سایر نیازها است. ایشان می‌توانند:

- به شما کمک کنند که مزایای خود و نحوه کارکرد آنها را درک کنید.
- به شما کمک کنند ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) انتخاب کنید.
- مراقبت و توصیه‌هایی را ارائه دهند که پیروی از آنها آسان است.
- به شما کمک کنند سیستم مراقبت و درمان هماهنگ را درک کنید.
- به شما کمک کنند خدمات سلامت رفتاری دریافت کنید.
- به اطمینان از گفتگوی ارائه‌دهندگان در مورد نیازهای مراقبت و درمان شما کمک کنند.

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

- تأمین مسکن ایمن.
- غذاهای سالم.
- حمل‌ونقل.

- آموزش و کلاس.
- پشتیبانی خانواده، یا
- خدمات اجتماعی.

اعضای دارای Medicare.

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

نمایندگان اتصال اعضا (MCR)

نمایندگان اتصال اعضا (MCR) مددکاران بهداشت جامعه دارای مجوز در Oregon هستند که برای Trillium کار می‌کنند.

نمایندگان MCR می‌توانند به دسترسی اعضا به خدمات موردنیاز کمک کنند. نمایندگان MCR می‌توانند به شما کمک کنند که به مزایای خود دسترسی داشته باشید و ملاقات‌های پزشکی بگیرید. آنها همچنین می‌توانند نیازهای اجتماعی مانند مسکن و غذا را هماهنگ کنند. آنها می‌توانند شما را به منابع جامعه متصل کنند.

نمایندگان MCR از نزدیک با کلینیک پزشکی مراقبت‌های اولیه و تیم داخلی Trillium شما همکاری می‌کنند. آنها می‌توانند از طریق تلفن، ویدیو یا در خانه‌تان با شما ملاقات کنند. آنها می‌توانند در خصوص مواردی مانند نحوه به یاد آوردن به موقع مصرف دارو کمک کنند. همچنین می‌توانند در درخواست‌هایی برای مسکن یا مساعده برای تأمین گرمایش به شما کمک کنند. آنها می‌توانند به شما کمک کنند که مواردی را از طریق سیستم‌های اجتماعی کسب کنید. نمایندگان MCR می‌توانند برای بیماری‌های دیابت و آسم مربیگری سلامت ارائه دهند.

نمایندگان MCR دارای منابع فراوانی هستند و جامعه خود را می‌شناسند. چنانچه می‌خواهید با MCR کار کنید، لطفاً با شماره 877-600-5472 تماس بگیرید و درخواست نماینده برای ارتباط اعضا 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 پشتیبانی بیشتر ارائه می‌دهد.

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

- افراد مسنی که کم شنوا، ناشنوا، نابینا، یا دچار سایر معلولیت‌ها هستند.
- افرادی که نیازهای درمانی ویژه یا عارضه‌های مزمن دارند و یا دچار بیماری‌های روانی شدید و مداوم (SPMI) هستند.
- افرادی که خدمات و پشتیبانی‌های مراقبت طولانی‌مدت با بودجه Medicaid (LTSS) دریافت می‌کنند.
- افرادی که تحت درمان دارویی (MAT) برای اختلال سوء مصرف 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 قدیمی و خانواده‌هایشان.
- افرادی که در معرض خطر شدید اولین اپیزود روانپریشی هستند.
- افرادی که از جمعیت‌های ناتوان ذهنی و رشدی (IDD) هستند.
- و سایر افراد.

هماهنگی مراقبت‌های ویژه همچنین می‌تواند به کودکان کمک کند:

- کودکان 50- 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.
- کودکانی که دچار سندرم پرهیز نوزادی هستند.
- عضو Child Welfare هستند.

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

طرح مراقبت خدمات و پشتیبانی‌های موردنیازتان برای رسیدن به اهدافتان را مشخص می‌کند. طرح مراقبت هر 90 روز یک مرتبه یا در صورت تغییر نیازهای سلامتی و درمانی‌تان زودتر به روزرسانی خواهد شد. می‌توانید یک نسخه از طرح خود را دریافت کنید.

برای کمک و راهنمایی، 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. برای اینکه به نتایج مثبتی در زمینه سلامت و تندرستی دست پیدا کنید، این طرح به نیازهای پزشکی، 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 اهدافتان کمک کنند. ما همه برای پشتیبانی از شما با یکدیگر همکاری می‌کنیم.

مسئول هماهنگی مراقبت شما همچنین می‌تواند:

- دسترسی به منابعی را برای شما فراهم کند تا احساس راحتی، ایمن بودن و تحت مراقبت بودن داشته باشید.
- از برنامه‌های مراقبت برای کمک به مدیریت عارضه‌های سلامتی مزمن شما استفاده کند.

- در مشکلات پزشکی مانند دیابت، نارسایی قلبی و آسم کمک کند.
- در زمینه مشکلات رفتاری مانند افسردگی و اختلال سوء مصرف مواد کمک کند.
- همراه با شما طرح درمان تهیه کند.

برای برخورداری از مسئول هماهنگی 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 مسئول هماهنگی 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.

غربالگری و مراقبت‌های پیشگیرانه ویژه اعضای زیر 21 سال.

خدمات غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای (EPSDT)، خدمات مراقبتی درمانی جامع و پیشگیرانه برای کودکان از بدو تولد تا سن 21 سالگی است. این مزیت خدماتی را در اختیار شما قرار می‌دهد که می‌تواند از وجود عارضه‌ها یا مشکلاتی در سلامتی‌تان در مراحل اولیه پیشگیری و آنها تشخیص دهد. چنین خدماتی می‌تواند خطر بیماری، ناتوانی یا سایر مراقبت‌های پزشکی/روانی را در صورت لزوم کاهش دهد.

برنامه EPSDT این خدمات را ارائه می‌دهد:

- معاینات پزشکی، غربالگری و خدمات تشخیصی Well-child («کودک سالم») برای تعیین اینکه آیا هرگونه مشکل جسمی، دندان، رشدی و روانی برای اعضای 0 تا 21 سال وجود دارد یا خیر.
- این برنامه همچنین مراقبت‌های بهداشتی، درمان و سایر اقدامات برای اصلاح یا کمک به هرگونه مشکل تشخیص داده‌شده را پوشش می‌دهد.

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

- معاینات و سنجش‌های برنامه‌ریزی‌شده منظم سلامت عمومی جسمی و روانی، رشد و پیشرفت و وضعیت تغذیه نوزادان، کودکان و جوانان زیر 21 سال.

اگر شما یا یکی از اعضای خانواده تان به خدمات EPSDT نیاز دارید، با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود (PCP) هماهنگ کنید. ایشان در دریافت مراقبت موردنیازتان به شما کمک خواهد کرد. اگر هرگونه خدماتی به تأیید نیاز داشته باشد، ایشان به آن رسیدگی خواهند کرد. برای دریافت هرگونه خدمات دندانپزشکی EPSDT، با دندانپزشک مراقبت اولیه خود هماهنگ کنید. همه خدمات EPSDT برای اعضا تا سن 21 سال رایگان است.

می‌توانید خدمات EPSDT را از پزشک (عمومی یا پزشک استیوپیاتی)، پرستاران، دستیاران پزشک دارای مجوز، و سایر متخصصان بهداشتی دارای مجوز (ارائه دهندگان مراقبت مداوم) دریافت کنید. این ارائه‌دهندگان همچنین می‌توانند برای ارائه خدمات دندانپزشکی مستقیماً به دندانپزشک ارجاع دهند. زمان و انواع خدمات دندانپزشکی را می‌توانید در اینجا ببینید:

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

راهنمایی برای دریافت خدمات EPSDT.

- با خدمات مشتریان به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.
- برای هماهنگی خدمات دندانپزشکی یا برای کسب اطلاعات بیشتر با ارائه‌دهنده دندانپزشکی تماس بگیرید:

Advantage Dental Services (خدمات دندانپزشکی Advantage)
711 :TTY 1-866-268-9631 شماره تماس رایگان

Capitol Dental Care (مراقبت دندانپزشکی Capitol)
خدمات مشتریان 1-503-585-5205 و یا خط رایگان 1-800-525-6800
TTY: 1-800-735-2900

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

- می‌توانید برای رفت و برگشت نوبت‌های ملاقات ارائه‌دهنده EPSDT که تحت پوشش هستند، از حمل‌ونقل رایگان برخوردار شوید. برای هماهنگ کردن حمل‌ونقل رایگان با شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.

- همچنین می‌توانید این اطلاعات را در وبسایت ما به آدرس زیر پیدا کنید:
www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/transportation.html

غربالگری‌ها.

OHP نوبت‌های ملاقات برای غربالگری EPSDT را در زمان‌های متناسب با سن پوشش می‌دهد. هنگامی که درخواست غربالگری می‌دهید، درمان 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 برای همه غربالگری‌های مراقبت‌های پیشگیرانه و ویزیت‌های کودک سالم راهنمایی‌هایی را ارائه می‌کند.

ملاقات‌های غربالگری باید شامل این موارد باشد:

- غربالگری مسائل رشدی.
- تست سرب:
- کودکان باید در 12 ماهگی و 24 ماهگی تست‌های غربالگری سرب خون را انجام دهند. هر کودک بین 24 تا 72 ماه که آزمایش قبلی غربالگری سرب خون نداشته باشد، باید این آزمایش را انجام دهد.
- تکمیل پرسشنامه ارزیابی خطر، ضرورت غربالگری سرب برای کودکان در OHP را رفع نمی‌کند. همه کودکان مبتلا به مسمومیت با سرب می‌توانند از خدمات پیگیری توسط مدیریت پرونده بهره‌مند شوند.
- سایر تست‌های آزمایشگاهی مورد نیاز (مانند تست کم‌خونی، آزمایش سلول داسی شکل و غیره) بر اساس سن و خطر برای فرد.
- سنجش وضعیت تغذیه‌ای.
- معاینه جسمی بدون لباس با بازرسی دندان‌ها و لثه‌ها.
- سابقه کامل سلامت و رشد (شامل بررسی رشد سلامت جسمی و روانی).
- ایمنی‌سازی (تزریق واکسن) که مطابق با استانداردهای پزشکی است:
- برنامه زمانی ایمنی‌سازی کودک (از تولد تا 18 سالگی):
www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/child-adolescent.html
- جدول زمانی واکسیناسیون بزرگسالان (+19):
www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/adult.html
- راهنمایی و آموزش بهداشت برای والدین و فرزندان.
- ارجاع برای درمان سلامت جسمی و روانی که دارای ضرورت پزشکی است.
- آزمایش‌های شنوایی و بینایی ضروری.
- خدمات و غربالگری‌های توصیه‌شده در سنین خاص، تا سن 21 سالگی. برنامه زمانی Bright Futures را در اینجا ببینید:
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- و سایر افراد.

نوبت‌های ملاقات EPSDT همچنین شامل معاینات یا چکاپ‌های برنامه‌ریزی‌نشده است که شاید در هر زمانی به دلیل بیماری یا تغییر در سلامتی اتفاق بیفتد.

ارجاع، تشخیص و درمان EPSDT.

ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه‌تان می‌تواند در صورت مشاهده عارضه‌ای در سلامت جسمی، روانی، سوء مصرف مواد یا وضعیت دندانی شما را ارجاع دهد. ارائه‌دهنده دیگری به تشخیص و/یا درمان بیشتر کمک خواهد کرد.

ارائه‌دهنده‌ای که غربالگری را انجام می‌دهد، نیاز به ارجاع را به کودک و والدین یا قیم 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 هماهنگی مراقبت کمک خواهد کرد.

غربالگری ممکن است موجب تشخیص نیاز به خدمات زیر شود:

- تشخیص و درمان نقص بینایی و شنوایی از جمله عینک و سمعک.
 - مراقبت از دندان در صورت لزوم در سنین اولیه که برای تسکین درد و عفونت، ترمیم دندان و حفظ سلامت دندان مورد نیاز است.
 - ایمنی‌سازی. (اگر در زمان غربالگری مشخص شود که ایمنی‌سازی لازم است و انجام آن در زمان غربالگری مناسب است، در آن زمان باید درمان 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.

مددکاران بهداشت سنتی (THW).

مددکاران بهداشت سنتی (THW) در زمینه سؤالاتی که درباره مراقبت‌های بهداشتی و نیازهای اجتماعی خود دارید به شما کمک می‌کنند. آنها به برقراری ارتباط بین ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی 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 مددکاران بهداشتی سنتی وجود دارد:

- **قابل‌ه زایمان:** قابل‌ه زایمان فردی است که در طول بارداری، زایمان و پس از زایمان از افراد باردار و خانواده‌ها حمایت شخصی و غیرپزشکی می‌کند.
- **مددکار بهداشت جامعه:** مددکار بهداشت عمومی نسبت به مردم و جامعه محل زندگی‌تان آگاهی دارد. چنین فردی به شما کمک می‌کند تا به خدمات بهداشتی و اجتماعی دسترسی پیدا کنید. مددکار بهداشت جامعه در شروع رفتارهای سالم به شما کمک می‌کند. این مددکاران معمولاً قومیت، زبان یا تجربیات زندگی مشترکی با شما دارند.
- **راهنمای سلامت شخصی:** فردی که اطلاعات و ابزار به شما ارائه می‌دهد، و از شما پشتیبانی می‌کند تا بر اساس شرایطتان بهترین تصمیم را در مورد سلامتی و رفاه خود بگیرید.
- **متخصص پشتیبانی هم‌تا:** کسی که در زمینه سلامت روان، اعتیاد و بهبودی از تجربه زندگی برخوردار است. یا ممکن است والدین کودکی باشد که درگیر درمان سلامت روان یا اعتیاد است. آنها از کسانی که با اعتیاد و مشکلات سلامت روان مواجه هستند، پشتیبانی می‌کنند، آنها را تشویق و کمک می‌کنند. آنها می‌توانند در همین موارد به شما نیز کمک کنند.
- **متخصص بهداشت هم‌تا:** فردی که به عنوان بخشی از تیم خانه بهداشت کار می‌کند و مسائل شما و نیازهایتان را مطرح می‌کند. ایشان از سلامت عمومی افراد در جامعه خود پشتیبانی می‌کنند و می‌توانند به شما کمک کنند تا از اعتیاد، عارضه‌های جسمی یا سلامت روان بهبود پیدا کنید.
- **کارکنان بهداشت سنتی قبیله‌ای:** کسی که برای بهبود سلامت عمومی جوامع قبیله‌ای یا شهری سرخپوستان به آنها کمک می‌کند. آنها آموزش، مشاوره و حمایتی را ارائه می‌دهند که شاید مختص شیوه‌های قبیله‌ای باشد.

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

- یافتن ارائه‌دهنده جدید.
- دریافت مراقبت‌های مورد نیازتان.
- شناخت مزایای‌تان.
- ارائه اطلاعات در مورد خدمات و پشتیبانی سلامت رفتاری.
- مشاوره در مورد منابعی اجتماعی که می‌توانید استفاده کنید.
- فردی از اجتماعتان که بتوانید با وی صحبت کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد THW ها و نحوه استفاده از خدماتشان، با رابطه THW ما تماس بگیرید.

اطلاعات تماس رابط THW:

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

در صورت تغییر اطلاعات تماس رابط THW، می‌توانید اطلاعات به روز را در وبسایتان در آدرس زیر پیدا کنید:
www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/wellness/traditional-health-workers.html

خدمات بیشتر

خدمات جایگزین (ILOS)

خدمات جایگزین (ILOS)

Trillium Community Health Plan خدمات یا امکاناتی را ارائه می‌دهد که جایگزین مناسبی از لحاظ پزشکی 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 پاسخگوی نیازهای اعضا نیست. Trillium Community Health Plan موارد زیر را به عنوان ILOS ارائه می‌دهد:

خدمات پشتیبانی و بهبود هم‌تایان باصلاحیت سلامت روان در یک محیط جایگزین به عنوان جایگزینی برای خدمات درمانی سلامت رفتاری ارائه می‌شود. این ILOS ممکن است برای اعضای مناسب باشد که دچار عارضه‌های سلامت رفتاری نیازمند خدمات توانبخشی روانی اجتماعی هستند.

- خدمات پشتیبانی و بهبود هم‌تایان باصلاحیت سلامت روان در یک محیط جایگزین می‌تواند شامل برنامه‌های بدون هماهنگی، ارائه خدمات مبتنی بر جامعه و محل‌های ارائه خدمات فراتر از محیط مطب یا کلینیک سنتی باشد.
- مثال‌هایی از ILOS: خدمات ارتباطی و مشارکتی ارائه‌شده توسط متخصصان موردتأیید پشتیبانی هم‌تایان، متخصصان بهداشت هم‌تایان، یا همکاران واجد شرایط سلامت روان برای دخیل کردن اعضا در مراقبت از خودشان و ارائه پشتیبانی مداوم جهت بهبود مدیریت سلامت، مهارت‌های مقابله، مهارت‌های زندگی مستقل، و کمک به بهبودی. خدمات ممکن است قبل یا بعد از ارزیابی و تشخیص در محیط‌های بالینی 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 مددکاران بهداشت جامعه به عنوان جایگزینی برای خدمات مشابه در یک محیط سنتی. این ILOS ممکن است برای اعضای مناسب باشد که به داروهای پیشگیری-مشاوره و/یا کاهش عوامل خطر، آموزش و توسعه مهارت‌ها، یا خدمات جامع پشتیبانی جامعه نیاز دارند.

- خدمات مددکاران بهداشت جامعه که در یک محیط جایگزین یا با استفاده از روال صدور صورتحساب غیرسنتی ارائه می‌شوند.
- مثال‌هایی از ILOS: هماهنگی سیستم‌های مراقبت از اعضا توسط مددکاران بهداشت 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 بهداشتی، تسهیل حضور اعضا در قرار ملاقات‌های پزشکی و سایر موارد، کمک به تیم مراقبت/برنامه‌ریزی، توضیح اطلاعات بهداشتی و مراقبت‌های بهداشتی، و کمک به درک نیازها و یافتن خدمات ارائه می‌شود.

برنامه ملی پیشگیری از دیابت به عنوان جایگزینی برای خدمات برنامه ملی پیشگیری از دیابت. این ILOS شاید برای اعضای در معرض خطر ابتلا به دیابت نوع 2 مناسب باشد.

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

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

- مشاوره شیردهی در یک محیط جایگزین یا با استفاده از روال صدور صورتحساب غیرسنتی ارائه می‌شود.

- مثال‌هایی از ILOS: مشاوره ارائه‌شده توسط پرستار دارای مجوز، مددکار بهداشت 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.

تصمیم‌گیری در مورد اینکه آیا ILOS برای شما مناسب است یا خیر، تلاشی تیمی است. برای گرفتن بهترین تصمیم، با تیم مراقبت شما کار می‌کنیم. با اینحال، انتخاب به شما بستگی دارد. اجباری برای شرکت در هیچ‌کدام از این برنامه‌ها وجود ندارد. در صورتی که ILOS دریافتی اعضا متوقف شود، 30 روز قبل به آنها اطلاع داده می‌شود. این اطلاعیه شامل اطلاعات شکایت و درخواست تجدیدنظر برای خدمات تحت پوشش است که به طور کلی یا بخشی از آن رد شده است (برای اطلاعات بیشتر در مورد شکایات و تجدید نظر به صفحه 81 مراجعه کنید). اگر در مورد هر یک از مزایا یا خدمات فوق سؤالی دارید، با شماره 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) تماس بگیرید.

خدمات مرتبط با سلامت

خدمات مرتبط با سلامت (HRS) خدماتی اضافی هستند که Trillium Community Health Plan ارائه می‌دهد. HRS به بهبود سلامت و رفاه کلی اعضا و جامعه کمک می‌کند. HRS خدماتی انعطاف‌پذیر برای اعضا و ابتکاراتی اجتماعی در مزایا 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 اطلاعات بیشتری در رابطه با خدمات مرتبط با سلامت کسب کنید.

خدمات انعطاف‌پذیر

خدمات انعطاف‌پذیر پشتیبانی از اقلام یا خدماتی است که به حفظ سلامت 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 پزشکی
- حمایت‌های کوتاه‌مدت مسکن، مانند سپرده اجاره برای حمایت از هزینه‌های جابه‌جایی، هزینه کمکی اجاره برای مدت زمان کوتاه، یا هزینه‌های راه‌اندازی خدمات شهری (آب و برق)
- مسکن یا سرپناه موقت در دوران نقاهت پس از بستری شدن در بیمارستان
- اقلامی که از رفتارهای سالم حمایت می‌کنند، مانند کفش یا لباس ورزشی
- تلفن همراه یا دستگاه‌هایی برای دسترسی از راه دور یا برنامه‌های سلامت
- سایر مواردی که به حفظ سلامتتان کمک می‌کند مانند تهویه هوا یا فیلتر هوا

مثال‌هایی از خدمات انعطاف‌پذیر عبارتند از:

- برنامه/خدمات سلامت و تناسب اندام
- خدمات حمل‌ونقل یا سوخت خودرو/ تعمیر و نگهداری
- کمک‌های جانبی، دستگاه‌های کمکی، قابلیت‌های ایجاد دسترسی

در این آدرس اطلاعات 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 سلامت و رفاه جامعه هستند.

در Trillium، برابری در سلامت برای ما مهم است. ما باور داریم که همه افراد باید به تمامی مراقبت‌های درمانی دسترسی داشته باشند. ما به نظرات اعضایمان در جوامع محلی‌مان توجه می‌کنیم. نیازهای آنها را پیدا می‌کنیم. ما برای رفع این نیازها با سازمان‌های مبتنی بر جامعه (CBOs) مشارکت می‌کنیم. این کار می‌تواند افراد را به مراقبت‌های درمانی و جسمانی متصل کند. ممکن است افراد را به منابع غذا، مسکن و حمل‌ونقل (سواری) متصل کند. برخی از طرح‌های ابتکاری منفعت اجتماعی ما عبارتند از:

- انبارهای مواد غذایی پشتیبان و دسترسی به غذاهای خاص فرهنگی
- ایجاد فضاهای آموزشی امن‌تر
- سرمایه‌گذاری در پروژه‌های کمپین سرمایه‌ای برای بازسازی مراکز اجتماعی محلی
- گسترش مددکاران بهداشت سنتی (THW)، مددکاران بهداشت جامعه (CHW) و نیروی کار به عنوان قابل‌ه

نمونه‌هایی از دیگر طرح‌های ابتکاری منفعت اجتماعی عبارتند از:

- کلاس‌هایی برای آموزش به والدین و حمایت خانواده
- برنامه‌های مبتنی بر جامعه که به خانواده‌ها کمک می‌کند از طریق بازارهای کشاورزان به میوه‌ها و سبزیجات تازه دسترسی داشته باشند
- ارتقاء فعالانه حمل‌ونقل، مانند خطوط دوچرخه و پیاده‌روهای ایمن
- برنامه‌های مدرسه محور که از یک محیط پرورشی برای بهبود سلامت اجتماعی-عاطفی و یادگیری تحصیلی دانش‌آموزان پشتیبانی می‌کند.
- آموزش برای معلمان و سازمان‌های اجتماعی ویژه کودکان در مورد فعالیت‌های آگاهانه در زمینه تروما

نحوه دریافت خدمات مرتبط با سلامت برای خودتان یا یکی از اعضای خانواده

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

تصمیم‌گیری برای تأیید یا رد درخواست‌های خدمات انعطاف‌پذیر به صورت موردی اتخاذ می‌شود. اگر درخواست شما برای خدمات انعطاف‌پذیر رد شود، نامه‌ای دریافت خواهید کرد. برای رد درخواست خدمات انعطاف‌پذیر نمی‌توانید درخواست تجدید نظر کنید، اما حق دارید شکایت کنید. در صفحه 87 اطلاعات 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 وکیل مدافعان اعضای OHP هستند و تمام تلاش خود را برای کمک به شما انجام خواهند داد. لطفاً به آدرس OHA.OmbudsOffice@odhsosha.oregon.gov ایمیل بزنید یا پیامی برای شماره 877-642-0450 بگذارید.

منبع دیگری که برای پشتیبانی و خدمات در انجمن شما در دسترس است، Info 211 می‌باشد. برای راهنمایی با 1-2-1 تماس بگیرید یا از وبسایت [Info 211](http://Info211) دیدن کنید.

مراقبت اجتماعی سلامت دهان

ما مفتخر به حمایت از اعضای هستیم که در محیط‌های جامعه‌محور خدماتی برای سلامت دهان دریافت می‌کنند. طرح‌های دندانپزشکی می‌توانند مسئولین بهداشت دهان و دندان را با مجوز ویژه به مدارس، برنامه WIC (کودکان نوزادان زنان)، Head Start، مطب‌های پزشکی، مراکز مراقبت طولانی‌مدت و سایر مکان‌های اجتماعی برای انجام ارزیابی‌های بهداشت دهان و دندان بفرستد. آنها همچنین برخی خدمات پیشگیرانه مانند فلوراید، وارنیش و سیلانت‌های دندان برای کودکان مدرسه‌ای را در حین حضور خود انجام می‌دهند، و به مردم درباره نحوه مراقبت از دندان‌هایشان آموزش می‌دهند.

در جاهایی که مسئول بهداشتی برای انجام این کار نداریم، با سازمان های دیگر همکاری می‌کنیم. خدماتی که در جامعه دارید، در صورتی که توسط طرحتان 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 بهداشتی دارای صلاحیت فدرال (FQHC)، مراکز بهداشتی جامعه روستایی (RCHC)، ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی سرخپوستان (IHCP) و کلینیک‌های خدمات بهداشتی سرخپوستان (IHS) داریم. قراردادهای ویژه به اعضایمان این امکان را می‌دهد تا در این نوع مؤسسات بدون واگذاری به آن مرکز و بدون ارجاع ویزیت 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 پزشکی) برای سواری رایگان تماس بگیرید. می‌توانید برای مراجعه به هر ویزیت جسمانی، دندانپزشکی، داروخانه یا سلامت رفتاری که تحت پوشش Trillium Community Health Plan است، از حمل و نقل رایگان برخوردار شوید.

شما یا نماینده‌تان می‌توانید درخواست سواری کنید. ممکن است به شما بلیط اتوبوس یا کرایه تاکسی را بدهیم، یا از راننده‌ای بخواهیم شما را سوار کند. ممکن است به شما، یکی از اعضای خانواده یا یکی از دوستانتان هزینه بنزین پردازیم تا شما را برساند. هیچ هزینه‌ای 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 پزشکی) 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 تعطیل: 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 سواری تماس بگیرید. این روال به اطمینان از اینکه می‌توانیم نیازهای شما برای حمل و نقل را برآورده کنیم، کمک می‌کند.

اگر سفر طی کمتر از دو (2) روز قبل از زمان انجام تعیین شده درخواست شود، پیمانکار 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 الزامی نیست.

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

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

هنگام تماس منتظر چه چیزی باشید.

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

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

هنگامی که برای تعیین زمان سواری تماس می‌گیرید، اطلاعات زیر را از شما می‌خواهیم:

- نام کامل شما.
- آدرس و شماره تماس شما.
- تاریخ تولد شما.
- نام پزشک یا کلینیکی که باید مراجعه کنید.
- تاریخ نوبت ملاقات.
- زمان نوبت ملاقات.
- زمان سوار کردن 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. ظرف 24 ساعت اطلاعات بیشتری در مورد سواری خود دریافت خواهید کرد. اطلاعات مربوط به درخواست سواری خود را به روشی (تماس تلفنی، ایمیل، فکس) که انتخاب می‌کنید، دریافت خواهید کرد.

سوار شدن و پیاده شدن.

قبل از نوبت ملاقات، نام و شماره راننده یا شرکت سواری را دریافت خواهید کرد. راننده شما حداقل 2 روز قبل از نوبتتان، برای تأیید اطلاعات 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 زمان تعیین شده شما منتظر می‌مانند. یعنی اگر سواری شما برای ساعت 10 صبح برنامه‌ریزی شده باشد، تا ساعت 10:15 صبح منتظر شما خواهند بود.

حداقل 15 دقیقه قبل از نوبت ملاقاتتان، شما را در محل پیاده می‌کند.

- اولین نوبت ملاقات روز: حداکثر 15 دقیقه قبل از باز شدن مطب شما را پیاده می‌کنیم.
- آخرین نوبت ملاقات روز: حداکثر تا 15 دقیقه پس از بسته شدن مطب شما را سوار خواهیم کرد، مگر اینکه نوبت ملاقات ظرف 15 دقیقه پس از بسته شدن به پایان نرسد.
- درخواست زمان بیشتر: شما باید برای سوار شدن یا پیاده شدن زودتر از این زمان‌ها درخواست بدهید. همچنین نماینده، والدین یا سرپرستان می‌تواند از ما چنین درخواستی کند.
- اگر 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. راننده‌ها ظرف مدت 1 ساعت پس از تماستان، آنجا خواهد بود.

MTM (مدیریت حمل و نقل پزشکی) یک برنامه حمل و نقل مشترک است. ممکن است مسافران دیگری در طول مسیر سوار و پیاده شوند. اگر چندین قرار ملاقات دارید، ممکن است از شما خواسته شود 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 مایلی (مسافتی) که رانندگی می‌کنند، هزینه را به صورت بازپرداخت (پرداخت) دریافت کنند.

به عنوان مسافر 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 قالبی دریافت کنید که نیازهایتان را تأمین می‌کند.
- هنگامی درخواست حمل و نقل رد می‌شود، اعلامیه کتبی دریافت کنید.
- شکایتی در مورد تجربه سفر خود بنویسید.
- در صورتیکه حس می‌کنید درخواست شما برای سواری به صورت ناعادلانه رد شده است، درخواست تجدیدنظر کنید، درخواست دادرسی عادلانه کنید، یا برای هر دو درخواست دهید.

مسئولیت‌های شما عبارتند از:

- با احترام با مسافران و راننده برخورد کنید.
- برای برنامه ریزی، تغییر یا لغو سفر خود هر چه زودتر با ما تماس بگیرید.
- طبق قانون از کمربند ایمنی و سایر تجهیزات ایمنی استفاده کنید (مثال: صندلی ماشین).
- هر توقف اضافی مانند داروخانه را از قبل درخواست کنید.

تغییر یا لغو سفرتان.

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 حمل‌ونقل پزشکی) تماس بگیرید.

می‌توانید با MTM (مدیریت حمل‌ونقل پزشکی) [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 پزشکی) تماس بگیرید.

زمانی که حاضر نمی‌شوید.

«عدم حضور» زمانی است که برای سوار شدن به موقع آماده نیستید. راننده‌تان قبل از ترک محل، حداقل 15 دقیقه پس از زمان تعیین‌شده سوار کردن 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 قبل از هر سفر تماس بگیرید.

اگر درخواستان 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 کارکنان بررسی می‌شود. اگر سفر شما رد شود، 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 مطرح کنید. از تاریخ اخطار 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.

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

- دغدغه‌های مربوط به ایمنی خودرو
- کیفیت خدمات
- تعامل با رانندگان و ارائه‌دهندگان (مانند گستاخی)
- عدم ارائه خدمات سفر درخواستی طبق برنامه
- حقوق مصرف‌کننده

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

راهنمای مسافر

راهنمای مسافر MTM (مدیریت حمل و نقل پزشکی) 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 ظرف 5 روز کاری ارسال خواهد شد. نسخه کاغذی می‌تواند به زبان و فرمت دلخواه شما باشد.

راهنما شامل اطلاعات بیشتری است، مانند:

- ویلچر و وسایل کمک حرکتی.
- ایمنی خودرو.
- وظایف و قوانین راننده.
- در شرایط اورژانسی 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 تلفن.

تله هلث (سلامت از راه دور که همچنین به عنوان پزشکی از راه دور و دندانپزشکی از راه دور نیز شناخته می‌شود) روشی است که از طریق آن می‌توانید بدون مراجعه به کلینیک یا مطب تحت مراقبت قرار بگیرید. سلامت از راه دور به این معنی است که می‌توانید نوبت ملاقات خود را از طریق تماس تلفنی یا تماس تصویری انجام دهید. Trillium Community Health Plan ملاقات‌های سلامت از راه دور را پوشش می‌دهد. سلامت از راه دور به شما این امکان را می‌دهد که با استفاده از روش‌های زیر به ارائه‌دهنده خود مراجعه کنید:

- تلفن (صوتی)
- تلفن هوشمند (صوتی/ تصویری)
- تبلت (صوتی / تصویری)
- رایانه (صوتی/ تصویری)

همه این روش‌ها رایگان هستند. اگر به اینترنت یا ویدئو دسترسی ندارید، با ارائه‌دهنده خود در مورد آنچه برایتان قابل انجام است صحبت کنید.

نحوه یافتن ارائه دهنده سلامت از راه دور.

همه ارائه‌دهندگان گزینه‌های سلامت از راه دور ندارند. هنگام تماس برای گرفتن نوبت ملاقات، باید در مورد امکان سلامت از راه دور پرسید. همچنین می‌توانید ابزار جستجوی ما یعنی Find a Provider (یافتن ارائه‌دهنده) را در www.TrilliumOHP.com بررسی کنید. کادری که برای ارائه‌دهنده سلامت راه دور در تصویر زیر نشان داده شده را علامت بزنید. این فهرست کامل نیست، بنابراین می‌توانید با ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید و پرسید که آیا خدمات سلامت از راه دور ارائه می‌دهند یا خیر.

اگر هرگونه مشکل صوتی یا تصویری در ملاقات سلامت از راه دور خود دارید، لطفاً حتماً با ارائه‌دهنده خود هماهنگ کنید.

چه زمانی از سلامت از راه دور استفاده کنید.

اعضای Trillium Community Health Plan که از سلامت راه دور استفاده می‌کنند، حق دارند خدمات سلامت جسمی، دندان‌پزشکی و رفتاری مورد نیاز خود را دریافت کنند.

چند نمونه از زمان‌هایی که می‌توانید از سلامت راه دور استفاده کنید، عبارتند از:

- وقتی ارائه‌دهنده‌تان می‌خواهد قبل از تجدید نسخه با شما ملاقات کند.
- خدمات مشاوره.
- پیگیری پس از ویزیت حضوری.
- وقتی سؤالات معمول پزشکی دارید.
- اگر به دلیل بیماری قرنطینه شده‌اید یا فاصله اجتماعی را رعایت می‌کنید.
- اگر مطمئن نیستید که باید به کلینیک یا مطب بروید.

Telehealth برای مواقع اضطراری توصیه نمی‌شود. اگر احساس می‌کنید جانتان در خطر است، لطفاً با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس بروید. برای دریافت فهرستی از بیمارستان‌های دارای اورژانس، صفحه 63 را ببینید.

اگر نمی‌دانید ارائه‌دهنده‌تان چه خدمات یا امکاناتی را برای سلامت از راه دور ارائه می‌دهد، با آنها تماس بگیرید و بپرسید.

ملاقات‌های سلامت از راه دور خصوصی هستند.

خدمات سلامت از راه دور ارائه‌شده توسط ارائه‌دهنده‌تان امن هستند. هر ارائه‌دهنده سیستم خود را برای ویزیت سلامت از راه دور دارد، اما هر سیستمی باید از قانون پیروی کند.

درباره حریم خصوصی و قانون قابلیت انتقال و پاسخگویی بیمه سلامت (HIPAA) اطلاعات بیشتری در صفحه 11 کسب کنید.

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

شما از این حقوق برخوردار هستید:

- خدمات سلامت از راه دور را به زبان مورد نیازتان دریافت کنید.
- ارائه دهنده‌ای داشته باشید که به فرهنگ و نیازهای زبانی شما احترام بگذارد.
- خدمات ترجمه شفاهی شایسته و مورد تأیید دریافت کنید. در صفحه 4 اطلاعات بیشتری کسب کنید.
- نه فقط ملاقات سلامت از راه دور، بلکه ملاقات حضوری هم داشته باشید.
- پشتیبانی داشته باشید و از ابزارهای مورد نیاز برای سلامت از راه دور برخوردار شوید.

با ارائه‌دهنده خود در مورد سلامت 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 حضور داریم.

داروهای تجویزی.

اگر باید نسخه‌ای را تهیه کنید، می‌توانید به هر داروخانه‌ای در شبکه Trillium Community Health Plan مراجعه کنید. می‌توانید فهرستی از داروخانه‌هایی 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 داروخانه ببرید. ممکن است بدون آنها نتوانید نسخه‌ای را تهیه کنید.

چه نسخه‌هایی تحت پوشش هستند.

فهرست داروهای 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 دارویتان در فهرست ما قرار دارد یا خیر، با ما تماس بگیرید تا آن را برای شما بررسی کنیم.

اگر برای نسخه‌ای به تأیید قبلی نیاز دارید، ظرف 24 ساعت در مورد آن تصمیم‌گیری خواهیم کرد. اگر برای تصمیم‌گیری به اطلاعات بیشتری نیاز داشته باشیم، ممکن است این تصمیم ۷۲ ساعت طول بکشد.

ممکن است برخی از داروهایی که ارائه دهنده‌تان تجویز کرده است، در فهرست ما نباشند. می‌توانید از ما درخواست کنید که آن را به عنوان یک استثناء پوشش دهیم. اگر استثناء می‌خواهید، به ارائه‌دهنده خود اطلاع دهید. پزشکان و داروسازان ما در Trillium Community Health Plan این استثناء را برای تأیید بررسی خواهند کرد.

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

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

داروهای بدون نسخه (OTC).

برخی از داروهای بدون نسخه (OTC) تحت پوشش Trillium Community Health Plan هستند. داروهای OTC داروهایی مانند آسپرین هستند که می‌توانید بدون نسخه از هر فروشگاه یا داروخانه‌ای خریداری کنید. برای اینکه Trillium Community Health Plan هزینه این داروها 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 داروخانه ببرید.

داروخانه سفارش پستی

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

OHP هزینه داروهای سلامت رفتار را می‌پردازد.

هزینه اغلب داروهایی که برای درمان بیماری‌های رفتاری استفاده می‌شوند، توسط OHP پرداخت می‌شوند، نه Trillium Community Health Plan. داروخانه صورتحساب نسخه‌تان را مستقیماً به OHP ارسال می‌کند. Trillium Community Health Plan و ارائه‌دهندگان به شما کمک می‌کنند تا داروهای سلامت رفتاری مورد نیاز خود را دریافت کنید. اگر سوالی دارید با ارائه‌دهنده خود صحبت کنید. همچنین می‌توانید با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 تماس بگیرید.

پوشش نسخه‌های دارویی برای اعضای دارای Medicare

Trillium Community Health Plan و OHP داروهایی 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 داروها را بپردازید. اگر Part D را دارید، کارت شناسایی Medicare و کارت شناسایی Trillium Community Health Plan خود را در داروخانه نشان دهید. اگر داروی شما تحت پوشش Medicare Part D نیست، داروخانه‌تان می‌تواند صورتحساب را برای Trillium Community Health Plan ارسال کند تا ببیند آیا دارو تحت پوشش OHP قرار دارد یا خیر. Trillium Community Health Plan هزینه تمام خدمات تحت پوشش دیگر را پرداخت خواهد کرد. در صفحه 77 اطلاعات بیشتری درباره مزایای Medicare کسب کنید.

خدماتی که پوشش نمی‌دهیم.

همه مراقبت‌های پزشکی 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 خدماتی را انتخاب کنید که پوشش داده نمی‌شود، ممکن است مجبور شوید صورتحساب را بپردازید. اگر درمان یا خدماتی تحت پوشش نباشد، مطب ارائه‌دهنده باید این موضوع را به شما اطلاع دهد. به شما می‌گویند که این درمان یا خدمات چه هزینه‌ای دارد.

تنها در صورتی باید هزینه را بپردازید که قبل از دریافت خدماتی که می‌گویید با پرداخت هزینه آن موافقت هستید، فرمی را امضا کنید. این فرم 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 اطلاعات 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 داروهای بدون نسخه، برای شرایطی که می‌توانید در خانه از آنها مراقبت کنید یا به خودی خود بهبود می‌یابند (سرماخوردگی، آنفولانزای خفیف، میخچه، پینه و غیره).
- جراحی‌های زیبایی یا درمان فقط برای ظاهر.
- درمان‌هایی که برای بارداری انجام می‌شوند.
- درمان‌هایی که به طور کلی مؤثر نیستند.
- ارتودنسی، غیر از درمان شکاف کام در کودکان.

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

بیمارستان‌ها.

ما با بیمارستان‌های زیر برای انجام مراقبت بیمارستانی منظم همکاری می‌کنیم. برای مراقبت اورژانسی می‌توانید در هر بیمارستانی تحت درمان قرار بگیرید.

Hillsboro

Tuality Community Hospital

335 South East Eighth Avenue, Hillsboro, OR 97123

تلفن رایگان: ندارد، TTY: ندارد

<https://tuality.org>

Portland

Oregon Health and Sciences University

3181 SW Sam Jackson Park Road, Portland, OR 97239

503-494-0550 :TTY/TDD، (503) 494-8311

www.ohsu.edu

Portland

OHSU Center for Health & Healing

3303 S Bond Avenue, Portland, OR 97239

تلفن رایگان: ندارد، TTY: ندارد

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

Portland

Portland Adventist Medical Center

10123 Southeast Market Street, Portland, OR 97216

(503) 261-6610 :TTY، (855) 691-9890

www.adventisthealth.org/portland

Portland

Cedar Hills Hospital

10300 Southwest Eastridge Street, Portland, OR 97225

تلفن رایگان: 877-703-8880، (503) 944-5000

<https://cedarhillshospital.com>

مراقبت فوری.

مسئله فوری مشکلی است که برای درمان فوری به اندازه کافی جدی است، اما برای درمان فوری در اورژانس به اندازه کافی جدی نیست. این مشکلات فوری می‌تواند جسمی، رفتاری یا مربوط به دندان باشد.

می‌توانید خدمات مراقبت فوری را 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته بدون تأیید قبلی دریافت کنید.

برای مراقبت‌های فوری یا اورژانسی نیازی به ارجاع ندارید. برای اطلاع از فهرستی از مراکز مراقبت فوری و کلینیک‌های بدون نوبت ادامه را ببینید.

مراقبت‌های جسمی فوری:

برخی از مثال‌های مراقبت جسمی فوری عبارتند از:

- بریدگی‌هایی که خونریزی چندانی ندارند اما ممکن است نیاز به بخیه داشته باشند.
- شکستگی‌های جزئی استخوان و شکستگی انگشتان.
- در رفتگی و پیچ خوردگی.

اگر مشکل فوریتی دارید، با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه خود (PCP) تماس بگیرید. در هر زمانی از روز یا شب، آخر هفته یا تعطیلات می‌توانید تماس بگیرید. به دفتر PCP اطلاع دهید که عضو Trillium Community Health Plan هستید. 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. در این مراکز به نوبت نیاز ندارید. فهرست زیر را برای کلینیک‌های مراقبت‌های فوریتی 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 مشکل شما فوری است یا نه، همچنان با دفتر ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید، حتی اگر بسته باشد. ممکن است پیامی گویا دریافت کنید. پیامی بگذارید و بگویید که عضو Trillium Community Health Plan هستید. برای بررسی علت تماس‌تان، ظرف 60 دقیقه با شما دوباره تماس گرفته می‌شود. ممکن است مشاوره شوید یا شما را برای تماس با جای دیگری ارجاع دهند.

همچنین می‌توانید برای راهنمایی با خط مشاوره 24 ساعته Nurse Advice Line 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، تلفن رایگان: ندارد، TTY: ندارد

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

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

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

Hillsboro
Tuality Urgent Care
7445 SE Tualatin Valley Hwy Hillsboro, OR 97123
(503) 681-4223، تلفن رایگان: ندارد، TTY: ندارد

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

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

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

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

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

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

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

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

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

مراقبت دندانپزشکی فوریتی.

برخی از مثال‌های مراقبت دندانپزشکی فوریتی شامل این موارد است:

- دندان درد.
- دندان شکسته یا لب‌پریده.
- مفقود شدن تاج یا پرکردگی.

اگر مشکل دندانی فوریتی دارید، با دندانپزشک مراقبت اولیه (PCD) خود تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به PCD خود دسترسی پیدا کنید یا اصلاً PCD ندارید، با خدمات مشتریان دندانپزشکی تماس بگیرید:

Advantage Dental Services (خدمات دندانپزشکی Advantage)

خدمات مشتریان، شماره تماس رایگان

711 :TTY 1-866-268-9631

Capitol Dental Care (مراقبت دندانپزشکی Capitol)

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

1-800-735-2900 :TTY

Oregon Dental Service (خدمات دندانپزشکی Oregon)

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

1-503-243-3958 یا 1-800-466-6313 :TTY

آنها به شما کمک می‌کنند که بسته به شرایطتان، مراقبت دندانپزشکی فوری را پیدا کنید. برای شرایط فوریتی دندانپزشکی باید ظرف 2 هفته، یا 1 هفته در صورت بارداری نوبت ملاقات بگیرید.

مراقبت اورژانسی

زمانی که فکر می‌کنید جانتان در خطر است، اگر به آمبولانس نیاز دارید با 911 تماس بگیرید یا به اورژانس مراجعه کنید. وضعیت اورژانسی به توجه بلافاصله نیاز دارد و جانتان را به خطر می‌اندازد. چنین وضعیتی می‌تواند صدمه یا بیماری ناگهانی باشد. موارد اورژانسی همچنین می‌توانند به بدن شما صدمه بزنند. اگر باردار باشید، وضعیت اورژانسی برای نوزادتان نیز می‌تواند خطر آفرین باشد. می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز و در 7 روز هفته بدون تأییدیه قبلی از خدمات فوری و اورژانسی بهره‌مند شوید. نیازی به ارجاع ندارید.

شرایط اورژانسی فیزیکی

مراقبت فیزیکی اورژانسی زمانی انجام می‌شود که به مراقبت فوری نیاز دارید و جانتان در خطر است. مثال‌هایی از اورژانس پزشکی شامل این موارد است:

- شکستگی استخوان.
- خونریزی که متوقف نمی‌شود.
- حمله قلبی احتمالی.
- از دست دادن هوشیاری.
- تشنج.
- درد شدید.
- مشکل در تنفس.
- واکنش‌های آلرژیک.

اطلاعات بیشتر درباره مراقبت اورژانسی.

- ظرف 3 روز پس از دریافت مراقبت‌های اضطراری، با خدمات مشتریان Trillium Community Health Plan یا PCP تماس بگیرید.
- شما حق دارید به هر بیمارستان یا مرکزی در ایالات متحده مراجعه کنید.
- درمان در شرایط اضطراری در ایالات متحده تحت پوشش است. این درمان در مکزیک یا کانادا پوشش داده نمی‌شود.
- مراقبت‌های اورژانسی خدمات پس از تثبیت (پس از مراقبت) را ارائه می‌دهد. خدمات پس از مراقبت، خدماتی تحت پوشش و مرتبط با شرایط اضطراری هستند. پس از تثبیت وضعیتتان، این خدمات برای شما ارائه می‌شود. این درمان‌ها به حفظ وضعیت پایدار شما کمک می‌کند. این درمان‌ها به بهبود یا اصلاح وضعیت شما کمک می‌کنند.

فهرستی از بیمارستان‌های دارای بخش اورژانس را در صفحه 63 ببینید.

شرایط اورژانس دندانپزشکی

- شرایط اورژانس دندانپزشکی زمانی است که به مراقبت‌های دندانی در همان روز نیاز دارید. این مراقبت 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس است. شرایط اورژانسی دندانپزشکی ممکن است نیاز به درمان فوری داشته باشد. برخی از مثال‌ها عبارتند از:
- دندانی کنده شده باشد.
 - تورم یا عفونت شدید در دهان دارید.
 - درد دندان شدید دارید. یعنی دردی که مانع خوابیدن می‌شود یا با مصرف داروهای بدون نسخه مانند آسپرین یا تیلنول متوقف نمی‌شود.

لطفاً برای شرایط اورژانسی دندانپزشکی با دندانپزشک مراقبت‌های اولیه (PCD) خود تماس بگیرید. ظرف 24 ساعت ویزیت خواهید شد. برخی از مطب‌ها زمان‌هایی برای نوبت‌دهی اضطراری دارند. اگر نمی‌توانید به PCD خود دسترسی پیدا کنید یا اصلاً ندارید، با خدمات مشتریان با شماره 877-600-5472 تماس بگیرید. خدمات مشتریان به شما کمک می‌کند تا مراقبت‌های اضطراری دندانپزشکی را پیدا کنید.

اگر هیچ‌کدام از این گزینه‌ها برای شما کارآمد نبود، با 911 تماس بگیرید یا به اتاق اورژانس مراجعه کنید. اگر نیاز به آمبولانس دارید، **لطفاً با 911 تماس بگیرید.** فهرستی از بیمارستان‌های دارای بخش اورژانس را در صفحه 63 ببینید.

بحران سلامت رفتاری و شرایط اورژانسی

اورژانس سلامت رفتاری زمانی است که برای حفظ یا احساس امنیت فوراً به کمک نیاز دارید. زمانی که شما یا افراد دیگر در خطر هستید. مثالی 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 اورژانس بروید.

- خدمات اورژانس سلامت رفتار نیازی به ارجاع یا تأیید قبلی ندارند. Trillium Community Health کمک و خدمات بحران پس از وضعیت اورژانسی به اعضا ارائه می‌دهد.
- ارائه‌دهنده سلامت رفتاری می‌تواند در دریافت خدمات برای بهبود و تثبیت سلامت روان از شما پشتیبانی کند. ما سعی در حمایت و کمک به شما پس از بحران داریم.

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

می‌توانید با 988 تماس بگیرید، پیامک ارسال کنید یا چت کنید. 988 خط تماس «راه نجات خودکشی و بحران» است که می‌توانید 24 ساعت شبانه‌روز 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

کانتی Clackamas:

خط تماس بحران و مرکز سلامت روان بدون نوبت
11211 SE 82nd Ave, Suite O
Happy Valley, Oregon 97086
503-655-8585

Clackamas Adult Protective Services
971-673-6655

کانتی Multnomah:

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

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

Multnomah Adult Protective Services (خدمات حمایتی بزرگسالان)
503-988-4450

بحران سلامت رفتاری زمانی است که فوراً به کمک نیاز دارید. در صورت عدم درمان، این وضعیت می‌تواند به شرایط اورژانسی 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 اورژانس سلامت رفتاری شدید، باید به دنبال آن باشید:

- فکر کردن به خودکشی.
- شنیدن صداهایی که به شما می‌گویند به خود یا شخص دیگری صدمه بزنید.
- صدمه زدن به افراد، حیوانات یا اموال دیگران.
- رفتارهای خطرناک یا بسیار مخرب در مدرسه، 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 بحران برای زمانی که عضوی به کمک نیاز دارد
 - تیم بحران سیار که در صورت نیاز عضو به کمک، به سراغ وی می‌رود.
 - مراکز اطلاعات 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 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس است. خدمات مراقبت پس از تثبیت، خدمات تحت پوشش مربوط به شرایط اورژانسی پزشکی یا رفتاری است که پس از تثبیت وضعیت اورژانسی و برای حفظ ثبات یا رفع وضعیت ارائه می‌شود.
 - خدمات واکنش به بحران برای اعضای که درمان‌های خانگی سلامت رفتاری ویژه را به صورت 24 ساعته دریافت می‌کنند.
- اطلاعات بیشتری در مورد خدمات سلامت رفتاری را در صفحه 30 مشاهده کنید.

پیشگیری از خودکشی

اگر دچار بیماری روانی هستید و درمان نشده‌اید، در معرض خطر خودکشی خواهید بود. با درمان صحیح، زندگی بهتری خواهید داشت.

علائم هشدار رایج خودکشی

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

در اینجا برخی از علائم هشدار 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 در تله افتادن یا درد غیرقابل تحمل داشتن.
- صحبت درباره اینکه باری بر دوش دیگران هستید.
- رد کردن اموال با ارزش.
- فکر کردن و صحبت کردن زیاد درباره مرگ.
- مصرف بیشتر الکل یا مواد مخدر.
- رفتار مضطرب یا آشفته.
- بی‌قراری.
- کناره‌گیری و یا احساس انزوا.
- تغییرات خلقی شدید داشتن.

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

همچنین می‌توانید از این طریق کمک بگیرید:

- تماس با 988 - شماره تلفن سه رقمی سراسری برای اتصال مستقیم به خط نجات خودکشی و بحران 988 است. با تماس یا ارسال پیامک به 988، با متخصصان سلامت روان که می‌توانند به شما کمک کنند ارتباط برقرار خواهید کرد.
- جستجوی آنلاین شماره تلفن بحران سلامت روان کانتی خودتان. آنها می‌توانند غربالگری 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 رجوع کنید.

مراقبت پیگیری پس از شرایط اورژانسی

پس از شرایط اورژانسی، ممکن است به مراقبت برای پیگیری نیاز داشته باشید. این مراقبت شامل هر چیزی است که پس از ترک سالن اورژانس نیاز خواهید داشت. مراقبت پیگیری، اورژانسی در نظر گرفته نمی‌شود. OHP مراقبت پیگیری را زمانی که خارج از ایالت باشید پوشش نمی‌دهد. برای تعیین هرگونه وقت مراقبت پیگیری با مطب ارائه‌دهنده یا دندانپزشک مراقبت اولیه خود تماس بگیرید.

- برای مراقب پیگیری باید به ارائه‌دهنده یا دندانپزشک همیشگی خود مراجعه کنید. می‌توانید از پزشک اورژانس درخواست کنید که برای تعیین نوبت مراقبت پیگیری با ارائه‌دهنده‌تان تماس بگیرد.

- پس از اینکه تحت مراقبت اورژانسی یا فوریتی قرار گرفتید، در اسرع وقت با ارائه‌دهنده یا دندانپزشک خود تماس بگیرید. اینکه تحت درمان قرار گرفته‌اید و علت آن را به ارائه‌دهنده یا دندانپزشک خود اطلاع دهید.

- ارائه‌دهنده یا دندانپزشکتان به مراقبت پیگیری شما رسیدگی خواهد کرد و در صورت نیازتان نوبتی برای ملاقات مشخص خواهد کرد.

مراقبت دور از خانه

مراقبت برنامه‌ریزی شده خارج از ایالت

Trillium Community Health Plan زمانی به شما کمک می‌کند تا ارائه‌دهنده‌ای را خارج از ایالت پیدا کنید و هزینه خدمات تحت پوشش را می‌پردازد که:

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

مراقبت اورژانسی دور از خانه

هنگامی که دور از خانه یا خارج از حوزه خدماتی Trillium Community Health Plan هستید، ممکن است به مراقبت اورژانسی نیاز پیدا کنید. با **911 تماس بگیرید** یا به هر بخش اورژانسی مراجعه کنید. برای خدمات اورژانسی به تأییدیه قبلی نیاز ندارید. خدمات پزشکی اورژانسی در سرتاسر ایالات متحده تحت پوشش هستند، این پوشش شامل سلامت رفتاری و شرایط اورژانسی دندانپزشکی نیز می‌باشد. ما خدمات خارج از ایالات متحده، از جمله کانادا و مکزیک را پوشش نمی‌دهیم.

هزینه‌ای برای مراقبت اورژانسی پرداخت نکنید. اگر صورتحساب بخش اورژانس 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 اورژانسی 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 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 ارائه‌دهنده صورتحساب را به Trillium Community Health Plan ارسال می‌کند، هیچ مدارکی را امضا نکنید.
 4. می‌توانید از اورژانس یا دفتر صدور صورتحساب ارائه‌دهنده 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 اورژانسی دور از خانه نیاز دارید، لطفاً با PCP خود تماس بگیرید.
- مراحل فوق همیشه در مواقع اضطراری امکان پذیر نیست. آمادگی و آگاهی از اینکه برای مراقبت‌های اضطراری در خارج از ایالت چه اقداماتی باید انجام دهید، می‌تواند مشکلات صدور صورتحساب را در زمانی که دور هستید برطرف کند. این مراحل می‌توانند کمک کنند برای خدماتی که تحت پوشش Trillium Community Health Plan هستند، صورتحسابی دریافت نکنید. اگر ارائه‌دهنده صورتحساب برای ما ارسال نکرده باشد، Trillium Community Health Plan نمی‌تواند هزینه خدمات را بپردازد.

صورتحساب‌های خدمات

اعضای OHP صورتحسابی برای خدمات تحت پوشش 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 پزشکی همراه داشته باشید.

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

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

- نوبت‌های از دست‌رفته 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. این موضوع خطای ارائه‌دهنده نام دارد.

ارسال صورتحساب یا مانده‌حساب غیرمنتظره برای اعضا امکان‌پذیر نیست.

زمانی که ارائه‌دهنده مبلغ باقیمانده را به شکل صورتحساب ارسال می‌کند، به آن باقیمانده حساب می‌گویند. به آن صورتحساب غیرمنتظره نیز می‌گویند. مبلغ آن تفاوت مقدار صورتحساب حقیقی و مبلغی است که Trillium Community Health Plan می‌پردازد. این موضوع اغلب 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 اطلاعات بیشتر درباره صورتحساب غیرمنتظره به این آدرس رجوع کنید <https://dfr.oregon.gov/Documents/Surprise-billing-consumers.pdf>.

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 صدور صورتحساب ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید و از اینکه می‌دانند OHP دارید اطمینان حاصل کنید.

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

معمولاً با Trillium Community Health Plan مجبور به پرداخت هیچگونه صورتحساب پزشکی نخواهید بود. البته گاهی، مجبور به پرداخت هزینه هستید.

در صورتی باید هزینه را به ارائه‌دهنده بپردازید که:

- مراقبت معمول خود را خارج از Oregon دریافت می‌کنید. خدماتی را خارج از Oregon دریافت می‌کنید که برای مراقبت فوریتی و اورژانسی 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 شناسه 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 طرح سلامت جامعه Trillium شما را در زمان ارائه خدمات و قبل از صدور صورت‌حساب یا جمع‌آوری مطالب تأیید کنند. آنها باید سعی کنند قبل از صدور صورت‌حساب، اطلاعات پوشش را دریافت کنند.
- شما همچنان یک سرویس رد شده را دریافت می‌کنید. شما یا نماینده‌تان در طول فرآیند استیناف و رسیدگی به پرونده مورد اعتراض درخواست ادامه مزایا را داده‌اید و تصمیم نهایی به نفع شما نبوده. شما باید برای هر گونه هزینه‌ای که برای خدمات رد شده در این تاریخ یا پس از تاریخ مؤثر در اطلاعیه اقدام یا اطلاعیه تصمیم تجدیدنظر ایجاد می‌شود، هزینه پرداخت کنید.
- شما از خدمات مربوط به تصادف هزینه دریافت می‌کنید. اگر یک پرداخت‌کننده شخص ثالث، مانند بیمه خودرو، چک‌هایی 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 طرح سلامت جامعه Trillium نیست، ممکن است مجبور شوید هزینه خدمات خود را بپردازید. قبل از اینکه ارائه‌دهنده‌ای را ببینید که در شبکه طرح سلامت جامعه Trillium نیست، باید با خدمات مشتری 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 طرح سلامت جامعه Trillium نیست، باید هزینه پرداخت کنید. در این مورد:
 - خدمات جزء مواردی است که طرح شما آن را پوشش نمی‌دهد.
 - قبل از دریافت خدمات، فرم توافقتنامه پرداخت معتبر را امضا می‌کنید. درباره فرم زیر بیشتر بدانید.

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

زمانی که شما خدماتی را می‌خواهید که تحت پوشش طرح سلامت جامعه Trillium یا OHP نباشد، از فرم توافقتنامه پرداخت استفاده می‌شود. به این فرم، انصراف نیز می‌گویند. می‌توانید یک کپی از فرم را در <https://bit.ly/OHPwaiver> ببینید.

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

- فرم باید دارای برآورد هزینه خدمات باشد. این رقم باید همان رقم صورتحساب باشد.
- این خدمات ظرف 30 روز از تاریخ امضای فرم برنامه‌ریزی شده است.
- فرم می‌گوید که OHP خدمات را پوشش نمی‌دهد.
- فرم می‌گوید شما موافقت می‌کنید که قبض را خودتان پرداخت کنید.
- شما درخواست کردید که برای یک سرویس تحت پوشش، شخصاً 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 طرح سلامت جامعه Trillium به طور کامل برای خدمات تحت پوشش به آنها هزینه پرداخت می‌کند.
 - هزینه تخمینی، شامل تمام هزینه‌های مرتبط، و مبلغی که طرح سلامت جامعه Trillium برای این خدمات پرداخت می‌کند، است. ارائه‌دهنده نمی‌تواند برای مبلغی بیش از مبلغی که طرح سلامت جامعه Trillium 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 اطلاعات فوق را به شما داده است مستند می‌کند و:

- آنها به شما فرصتی دادند که سؤال بپرسید، اطلاعات بیشتری کسب کنید و با کارشناس پرونده یا نماینده خود مشورت کنید.
- با پرداخت شخصی موافقت می‌کنید. شما یا نماینده‌تان قراردادی را امضا می‌کنید که تمام اطلاعات پرداخت خصوصی را دارد.
- ارائه‌دهنده باید یک کپی از قرارداد امضا شده را به شما بدهد. ارائه‌دهنده نمی‌تواند برای خدمات تحت پوشش فهرست‌شده در قرارداد، ادعایی به طرح سلامت جامعه Trillium ارائه کند.

صورت‌حساب‌های مراقبت اضطراری خارج 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 طرح سلامت جامعه Trillium تماس بگیرید. اگر به اشتباه صورت‌حساب دریافت کرده‌اید، ممکن است منابعی برای کمک به شما داشته باشیم.

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

- صورت‌حساب‌های پزشکی را نادیده نگیرید.
- در اسرع وقت با خدمات مشتری طرح سلامت جامعه Trillium به شماره (TTY: 877-600-5473) 877-600-5472 تماس بگیرید. ساعات کاری: دوشنبه تا جمعه، 8:00 صبح تا 5:00 بعدازظهر.
- اگر اسناد دادگاه را دریافت کردید، فوراً با ما تماس بگیرید. همچنین می‌توانید برای مشاوره حقوقی رایگان با یک وکیل یا خط تلفن مزایای عمومی به شماره 800-520-5292 تماس بگیرید. قوانین مصرف کننده‌ای 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 طرح سلامت جامعه Trillium، صورت‌حساب دریافت کردید، با خدمات مشتری 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 قبوض.

- ما قویاً از شما می‌خواهیم قبل از اینکه توافق کنید به ارائه‌دهنده پرداخت کنید، با خدمات مشتری تماس بگیرید.
- اگر ارائه‌دهنده‌تان از شما درخواست پرداخت مشترک را بپردازید، آن را پرداخت نکنید! از کارکنان دفتر بخواهید با طرح سلامت جامعه Trillium تماس بگیرند.
- طرح سلامت جامعه Trillium هزینه تمام خدمات تحت پوشش را مطابق با فهرست اولویت‌بندی شده خدمات بهداشتی، 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 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 مشتری Trillium

- هیچ ارائه‌دهنده Trillium Community Health Plan درون شبکه یا کسی که برای آنها کار می‌کند نمی‌تواند برای عضو صورت‌حساب بفرستد، صورت‌حساب یک عضو را به یک آژانس جمع‌آوری کالا ارسال کند، یا یک دعوی مدنی علیه یک عضو برای دریافت هرگونه پولی که Trillium Community Health Plan برای خدماتی که مسئول آن نیستید بدهکار است، اقامه کند.
- از اعضا هرگز هزینه‌ای برای ایاب و ذهاب به قرارهای تحت پوشش دریافت نمی‌شود. صفحه 54 را ببینید. امکان دارد اعضا بخواهند برای رانندگی به محل ویزیت تحت پوشش، بازپرداخت دریافت کنند و یا برای استفاده از اتوبوس برای رفتن به ویزیت‌های تحت پوشش، کارت اتوبوس دریافت کنند.
- حمایت در برابر صدور صورت‌حساب معمولاً فقط در صورتی اعمال می‌شود که ارائه‌دهنده خدمات پزشکی می‌دانست یا باید می‌دانسته است 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 سرویس 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 خطاری دریافت کنید مبنی بر اینکه ما هزینه خدمات را پرداخت نمی‌کنیم. این اخطار 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 مسئولیتی در قبال پرداخت هزینه خدماتی که ما پوشش می‌دهیم یا ارائه می‌کنیم، ندارید.

اعضای دارای OHP و Medicare.

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

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

- پرداخت مشارکتی
- فرانشیزها 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.

در برخی مواقع در صورتی که ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه را برای ملاقات انتخاب کنید، ممکن است مجبور به پرداخت فرانشیز، بیمه مشترک یا پرداخت مشارکتی شوید. با اداره سالمندان و افراد دارای معلولیت (APD) یا دفتر منطقه‌ای مربوط به سالمندی (AAA) بومی 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 صورت حساب را برای Medicare و Trillium Community Health Plan شما خواهند فرستاد. Trillium Community Health Plan با Medicare همکاری می‌کند و توافق نامه‌ای دارد که طبق آن همه ادعاها ارسال می‌شود تا بتوانیم آن‌ها را پرداخت کنیم.

- شماره شناسه OHP خود را به ارائه‌دهنده بدهید و به آنها بگویید که تحت پوشش Trillium Community Health Plan هستید. اگر همچنان می‌گویند که بدهکار هستید، با خدمات مشتریان به شماره (TTY 877-600-5473) 877-600-5472 تماس بگیرید. ما می‌توانیم به شما کمک کنیم.

- در صفحه 73 درباره چند موردی که ارائه‌دهنده می‌تواند برای شما صورتحساب ارسال کند، بیاموزید.

اعضای دارای Medicare می‌توانند در هر زمانی CCO ای را که برای مراقبت فیزیکی استفاده می‌کنند تغییر دهند و یا ترک کنند. اگرچه، اعضای دارای Medicare باید از CCO برای مراقبت‌های بهداشتی دندان و سلامت رفتاری استفاده کنند.

تغییر CCO و جابه‌جایی مراقبت

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

اگر CCO ندارید، OHP شما "هزینه در ازای خدمات" یا کارت باز نامیده می‌شود. این وضعیت "هزینه در ازای خدمات" نام دارد زیرا دولت به ازای هر خدماتی که ارائه می‌شود، هزینه‌ای را به ارائه‌دهندگان می‌پردازد. اعضای "هزینه در ازای خدمات" خدمات مشابهی از مزایای مراقبت‌های فیزیکی، دندان‌پزشکی و سلامت رفتاری را دریافت می‌کنند که اعضای CCO دریافت می‌کنند.

چه زمانی می‌توانید CCO را تغییر داده و یا ترک کنید.

CCO 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:

- ظرف 30 روز چنانچه:
 - شما برنامه‌ای که در آن ثبت‌نام کرده‌اید را 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
 - چنانچه پس از تاریخ شروع، ایالت یک نامه‌ی "پوشش" برای شما ارسال کند که می‌گوید شما بخشی از CCO هستید، فرصت 90 روزه پس از تاریخ آن نامه دارید.
- پس از آنکه به مدت 6 ماه با همان CCO بوده‌اید.
- وقتی OHP خود را تمدید می‌کنید.
- چنانچه OHP را برای کمتر از 2 ماه از دست داده، مجدداً در یک CCO ثبت نام کرده باشید و فرصت انتخاب CCO را در زمانی که می‌بایست OHP خود را تمدید می‌کردید از دست داده باشید.
- هنگامی که یک CCO از اضافه کردن اعضای جدید منع شده باشد.
- در صورتی که هیچ‌کدام از گزینه‌های 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 آن را تغییر داده و یا ترک کنید:

- CCO در مورد خدمات مورد نظر شما اعتراضات اخلاقی یا مذهبی دارد.
- دلیل پزشکی 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 لوله‌ها به‌طور همزمان.
- دلایل دیگر که شامل موارد ذیل شده اما محدود به آن‌ها نمی‌شوند، مانند مراقبت ضعیف، عدم دسترسی به خدمات تحت پوشش و یا عدم دسترسی به ارائه‌دهندگان شبکه‌ای که در نیازهای مراقبت بهداشتی مخصوص شما با تجربه هستند.
- از منطقه خدماتی خارج شوید.
 - اگر به جایی نقل مکان کرده‌اید که CCO شما به آن خدمات نمی‌دهد، می‌توانید به محض اطلاع دادن به OHP در مورد نقل مکان، طرح‌ها را تغییر دهید. لطفاً با OHP با شماره 800-699-9075 تماس بگیرید یا از حساب آنلاین خود در ONE.Oregon.gov استفاده کنید.
- چنانچه OHP را برای کمتر از 2 ماه از دست داده، مجدداً در یک CCO ثبت نام کرده باشید و فرصت انتخاب CCO را در زمانی که می‌بایست OHP خود را تمدید می‌کردید از دست داده باشید.
- 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 را داشته باشند. این اعضا عبارتند از:

- اعضای دارای Medicare و Medicaid (OHP) می‌توانند در هر زمانی CCO ای را که برای مراقبت فیزیکی استفاده می‌کنند، تغییر دهند یا ترک کنند. اگرچه، اعضای دارای Medicare باید از CCO برای مراقبت‌های بهداشتی دندان و سلامت 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 بهداشتی سرخپوستان، کلینیک/برنامه بهداشت قبیله‌ای، یا کلینیک شهری و "هزینه در ازای خدمات" OHP را دریافت کنند.

می‌توانید از طریق تماس تلفنی یا به‌صورت مکتوب در مورد این گزینه‌ها سؤال کنید. لطفاً با خدمات مشتری OHP به شماره 800-273-0557 تماس بگیرید یا به Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov ایمیل بزنید.

نحوه تغییر یا ترک CCO خود

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 خروج باشید، حتماً CCO دیگری در منطقه خدماتی شما وجود داشته باشد تا بتوانید طرح 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 (PT)، با خدمات مشتری OHP به 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 بزنید.

در زمان تعویض CCOتان همچنان می‌توانید مراقبت دریافت کنید. برای کسب اطلاعات 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 ما حذف کند اگر:

- به کارکنان یا ارائه‌دهندگان ما توهین کرده و یا با آن‌ها همکاری نکنید یا محل کار آن‌ها باشید. مگر زمانی که این رفتار حاصل نیاز به مراقبت‌های بهداشتی ویژه و یا ناتوانی شما باشد.
- مرتکب کلاهبرداری یا سایر اعمال غیرقانونی، مانند اجازه دادن به شخص دیگری برای استفاده از مزایای مراقبت بهداشتی تان، تغییر نسخه، سرقت و یا سایر اعمال مجرمانه شوید.
- رفتار خشونت آمیز داشته باشید یا تهدید به خشونت کنید. این قضیه می‌تواند نسبت به یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی، کارکنان آن‌ها، سایر بیماران و یا کارکنان Trillium Community Health Plan صورت بگیرد. وقتی اعمال خشونت و یا تهدید به خشونت به Trillium Community Health Plan برای ارائه خدمات به شما یا سایر اعضا آسیب جدی می‌زند.

ما باید از ایالت (Oregon Health Authority) بخواهیم که موضوع حذف شما را از طرح ما بررسی و تأیید کند. اگر CCO درخواست لغو ثبت نام (حذف) شما را تأیید کرده باشد، نامه‌ای دریافت خواهید کرد. اگر از روند راضی نیستید و یا مخالف این تصمیم هستید، می‌توانید ثبت 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 از طرح ما را داشته باشد:

- وضعیت سلامتی 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 طولانی مدت و یا مرکز اقامتی درمان روانپزشکی)
- رفتاری با نیازهای ویژه که ممکن است مخل بوده و یا شامل عدم همکاری باشد.
- قشر محافظت شده شما، وضعیت پزشکی و یا سابقه‌تان به این معنی است که احتمالاً در آینده به خدمات بسیار و یا خدمات گران قیمت نیاز خواهید داشت.
- ناتوانی جسمی، فکری، رشدی یا ذهنی شما.
- تحت سرپرستی ODHS Child Welfare باشید.
- 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 اطلاعات بیشتر یا سؤال درباره دلایل دیگری که ممکن است از عضویت خارج شوید، استثنای ثبت نام موقت یا معافیت‌های ثبت نام، با Trillium Community Health Plan به شماره 877-600-5472 و یا خدمات مشتریان OHP به شماره 800-273-0557 تماس بگیرید.

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

مراقبتی که در زمان تغییر و با خروج از CCO دریافت می‌کنید

برخی از اعضای که برنامه‌های خود را تغییر می‌دهند، همچنان می‌توانند مانند سابق خدمات و پوشش داروهای تجویزی دریافت کنند و حتی اگر در شبکه نباشند، به همان ارائه‌دهندگان مراجعه کنند. این بدان معناست که وقتی 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.

چنانچه مشکلات سلامتی جدی دارید، برنامه‌های جدید و قدیمی شما باید با هم همکاری کنند تا مطمئن شوند که مراقبت و خدمات مورد نیاز را دریافت می‌کنید.

چه کسی می‌تواند در حین تغییر برنامه‌ها از مراقبت سابق برخوردار شود؟

این کمک برای اعضای است که مشکلات سلامتی جدی دارند، به مراقبت‌های بیمارستانی یا بستری شدن برای دریافت مراقبت‌های سلامت روان نیاز دارند. در اینجا لیست چند نمونه از کسانی که می‌توانند این کمک را دریافت کنند، آورده شده است:

- اعضای که به مراقبت برای بیماری کلیوی در مرحله نهایی نیاز دارند.
- کودکانی که از نظر پزشکی آسیب‌پذیر هستند.
- اعضای برنامه درمان سرطان سینه و دهانه رحم.
- اعضای که به دلیل اچ‌آی‌وی/ایدز مراقبت خانگی دریافت می‌کنند.
- اعضای که پیوند عضو داشتند.
- اعضای که باردار هستند و یا به تازگی بچه‌دار شده‌اند.
- اعضای که در حال درمان سرطان هستند.
- هر عضوی که در صورت عدم دریافت خدمات مستمر ممکن است آسیب جدی به سلامتی‌اش وارد شود یا به دلیل نیاز به مراقبت در بیمارستان یا موسسه، در معرض خطر قرار گیرد.

بازه زمانی که این مراقبت طول می‌کشد:

- 90 روز برای اعضای دارای Medicare و Medicaid (OHP).
- برای سایر اعضا، همه بازه‌های زمانی کوتاه‌تر هستند:
 - 30 روز برای سلامت جسمی و دهان و 60 روز برای سلامت 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 حین تغییر برنامه‌ها به مراقبت‌های یکسان نیاز دارند، از موارد زیر برخوردار هستند:

- دسترسی مداوم به مراقبت و حمل و نقل به محل مراقبت.
- به ارائه‌دهندگان اجازه می‌دهد تا حتی به افرادی که شامل Trillium Community Health Plan نیستند، خدمات ارائه کنند تا زمانی که یکی از این موارد اتفاق بیفتد:
 - حداقل دوره درمانی تجویز شده یا تایید شده تکمیل شود، و یا
 - ارائه دهنده بازبین تصمیم می‌گیرد که مراقبت دیگر از نظر پزشکی لزومی ندارد. اگر مراقبت توسط یک متخصص باشد، طرح درمان 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 (مرحله پریناتال و پست‌پارتوم).
 - خدمات پیوند تا یک سال اول پس از پیوند.
 - پرتودرمانی یا شیمی درمانی (درمان سرطان) برای دوره درمان آنها.
 - داروهایی که حداقل دوره درمانی تعریف شده برای آن‌ها بیشتر از دوره‌های گذاری است که در بالا اشاره شده‌اند.

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

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/care-coordination-and-case-management.html لطفاً در صورت داشتن سؤال با خدمات مشتریان تماس بگیرید.

تصمیمات پایان زندگی.

وکالتنامه احتیاطی.

همه بزرگسالان این حق را دارند تا درباره مراقبت خود تصمیم بگیرند. این شامل حق پذیرش و امتناع از درمان می‌شود. بیماری یا آسیب ممکن است شما را از اطلاع دادن به پزشک، 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. فرمی که شما استفاده می‌کنید **وکالتنامه احتیاطی** نامیده می‌شود.

وکالتنامه احتیاطی به شما این امکان را می‌دهد تا:

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

نحوه دریافت اطلاعات بیشتر درباره وکالتنامه احتیاطی.

ما می‌توانیم یک کتابچه رایگان درباره وکالتنامه احتیاطی به شما بدهیم. به این کار "تصمیم‌گیری درباره مراقبت‌های بهداشتی" گفته می‌شود. برای کسب اطلاعات بیشتر کافیه با ما تماس بگیرید، یک نسخه از دفترچه و فرم وکالتنامه 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 فرم وکالتنامه احتیاطی، لطفاً به این آدرس مراجعه کنید:

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

همچنین می‌توانید از طریق تماس با تصمیم‌های درمانی Oregon درباره وکالتنامه احتیاطی اطلاعات 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. PT

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خط مشی و رویه Trillium Community Health Plans پیرامون وکالتنامه احتیاطی، لطفاً به این وبسایت مراجعه کنید

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

اطلاعات مفید دیگر درباره وکالتنامه احتیاطی

- تکمیل وکالتنامه احتیاطی انتخاب شماست. چنانچه تصمیم بگیرید که وکالتنامه احتیاطی را تکمیل و امضا نکنید، پوشش مراقبت و یا دسترسی شما به آن ثابت خواهد ماند.
- چنانچه تصمیم بگیرید که وکالتنامه احتیاطی را تکمیل و امضا نکنید، رفتار Trillium Community Health Plan با شما تغییری نخواهد کرد.
- چنانچه وکالتنامه 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 وکالتنامه احتیاطی تکمیل‌شده و امضاشده خود فهرست کرده‌اید، احترام می‌گذارد.

چنانچه Trillium Community Health Plan از الزامات وکالتنامه احتیاطی پیروی نکرد، چگونه شکایت کنیم.

اگر ارائه‌دهنده شما آنچه را که در وکالتنامه احتیاطی خود خواسته‌اید، انجام ندهد، می‌توانید به اداره مجوز سلامت شکایت کنید.

دفتر صدور مجوز بهداشت
503-370-9216 (کاربران TTY، لطفاً با 711 تماس بگیرید)
ساعات کاری: دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 5 بعد از ظهر. PT
شکایت را به آدرس زیر ارسال کنید:
7430 Tandem Ave NE, Suite 180
Salem, OR 97301
ایمیل: hlo.info@odhsosha.oregon.gov

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

برای اطلاعات بیشتر و دریافت فرم‌های شکایت به این وبسایت رجوع کنید: www.oregon.gov/oha/PH/HLO/Pages/File-Complaint.aspx.

نحوه لغو وکالتنامه احتیاطی.

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

تفاوت بین POLST و وکالتنامه احتیاطی چیست؟

دستورات جاری برای درمان حیاتی (POLST)

POLST یک فرم پزشکی است که با استفاده از آن می‌توانید مطمئن شوید که خواسته‌هایتان برای درمان در اواخر عمر توسط ارائه‌دهندگان پزشکی رعایت می‌شود. شما هرگز ملزم به پر کردن **POLST** نیستید، اما اگر بیماری‌های جدی داشته و یا دلایل دیگری برای عدم درخواست هر نوع درمان پزشکی دارید، می‌توانید درباره این فرم اطلاعات بیشتری کسب کنید. **POLST** با وکالتنامه احتیاطی متفاوت است:

POLST	وکالتنامه احتیاطی	
دستور پزشکی	سند حقوقی	چیست؟
هرکسی که با هر سنی بیماری جدی داشته باشد	همه بزرگسالان بالای 18 سال	چه کسی می‌تواند آن را دریافت کند؟
باید توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی امضا و تایید شود	نیازی به تایید ارائه‌دهنده ندارد	آیا لازم است که ارائه‌دهنده من به تایید/امضا کند؟
مراقبت و شرایط فعلی	مراقبت یا شرایط آتی	چه زمانی استفاده می‌شود؟

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

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

اظهارنامه درمان سلامت روان.

Oregon فرمی برای نوشتن درخواست‌های شما برای مراقبت از سلامت روان دارد. این فرم، اظهارنامه درمان سلامت روان نامیده می‌شود. این فرم برای زمانی است که دچار بحران سلامت روان هستید یا نمی‌توانید در مورد درمان سلامت روان خود تصمیم بگیرید. شما می‌توانید انتخاب کنید که این فرم را در زمانی که در بحران نیستید و می‌توانید مراقبت خود را درک کرده و در مورد آن تصمیم بگیرید، تکمیل کنید.

این فرم چه کاری برای من انجام می‌دهد؟

در صورتی که نتوانید به تنهایی تصمیم بگیرید، این فرم به شما می‌گوید که چه نوع مراقبتی لازم دارید. تنها دادگاه و دو پزشک می‌توانند تصمیم بگیرند که شما نمی‌توانید درباره سلامت روان خود تصمیم بگیرید.

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

فرم اظهارنامه فقط تا 3 سال اعتبار دارد. اگر در طول این 3 سال قادر به تصمیم‌گیری نباشید، فرم 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 فرم را هم به PCP خود و هم به شخصی که برای تصمیم‌گیری به جای شما نام می‌برید، بدهید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد اظهارنامه درمان سلامت روان، از وبسایت ایالت Oregon بازدید کنید:

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

چنانچه ارائه‌دهنده‌تان خواسته‌های شما در فرمتان را دنبال نمی‌کند، می‌توانید شکایت کنید. فرمی برای این موضوع در وبسایت www.healthoregon.org/hcra وجود دارد. شکایت خود را به آدرس زیر ارسال کنید:

برنامه صدور مجوز و گواهی مرکز بهداشت

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 سلامت جامعه هستیم و می‌خواهیم مطمئن شویم که دلارهای مراقبت‌های بهداشتی، برای کمک به سلامت اعضایمان هزینه می‌شوند. برای این منظور به کمک شما نیاز داریم.

اگر فکر می‌کنید کلاهبرداری، 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 ارسال کنید، همچنان تحت پوشش خواهید بود. آزار، تهدید یا تبعیض علیه شخصی که تقلب، اتلاف یا سوء استفاده را گزارش می‌کند غیرقانونی است.

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

برخی از نمونه‌های کلاهبرداری، 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 کند
- ارائه‌دهنده به شما خدماتی می‌دهد که براساس وضعیت سلامتی تان به آن نیاز ندارید

برخی از نمونه‌های کلاهبرداری، اتلاف و سوء استفاده توسط اعضا عبارتند از:

- مراجعه به چندین پزشک برای تجویز دارویی که قبلاً برای شما تجویز شده است
- شخصی که از شناسه شخص دیگری برای دریافت مزایا استفاده می‌کند

نحوه تهیه گزارش از تقلب، اتلاف و سوء استفاده.

شما می‌توانید از چند طریق گزارش تقلب، اتلاف و سوء استفاده ارسال کنید:

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

با خط تلفن قرمز ما تماس بگیرید: 877-600-5472

فکس: 844-805-3991

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

به این آدرس نامه بنویسید: Trillium Community Health Plan

PO Box 11740

Eugene, OR 97440-3940

OR

کلاهبرداری، 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 تلفن قرمز: (888-372-8301) 1-888-FRAUD01

فکس: 1525-373-503 توجه: خط تلفن قرمز

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

OR (ویژه ارائه‌دهندگان)

دفتر یکپارچگی برنامه OHA

3406 Cherry Avenue NE

Salem, OR 97303-4924

خط تلفن قرمز: 1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

فکس: 503-378-2577

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

OR

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

تلفن: 971-673-1880

فکس: 971-673-1890

برای گزارش آنلاین کلاهبرداری 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 اطلاعات درباره نحوه ایجاد درخواست دادرسی از سازمان بهداشت Oregon را برای اعضا آسان کنیم.

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

- تلفن: 541-214-3948
- با هماهنگی 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

می‌توانید ثبت شکایت کنید

- شکایت شما به ما اطلاع می‌دهد که شما ناراضی هستید.
- اختلاف موقعیتی است که در آن با Trillium Community Health Plan یا ارائه‌دهنده‌ای موافق نیستید.
- نارضایتی شکایتی است که چنانچه از Trillium Community Health Plan، خدمات مراقبت‌های بهداشتی یا ارائه‌دهنده خود راضی نیستید، می‌توانید مطرح کنید. اختلاف می‌تواند یک نارضایتی نیز باشد.

برای سهولت، OHP برای نارضایتی و اختلافات نیز از کلمه شکایت استفاده می‌کند.

چنانچه از بخشی از مراقبت خود ناراضی هستید، حق دارید شکایت کنید. ما برای بهتر کردن اوضاع تلاش خواهیم کرد. با خدمات مشتریان به شماره تلفن 877-600-5472 تماس حاصل کنید. شماره TTY: 877-600-5473. همچنین می‌توانید از طریق OHA یا Ombuds شکایت کنید. می‌توانید با شماره 1-800-273-0557 با OHA تماس بگیرید و یا از طریق شماره 1-877-642-0450 با Ombuds تماس بگیرید.

و یا

به آدرس زیر نامه بنویسید:

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

فکس: 844-850-4861

فرم شکایت را از این وبسایت نیز می‌تواند تهیه کنید

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

شما به جز رد خدمت یا مزایا می‌توانید درباره هر موضوعی دیگری و در هر زمانی به صورت شفاهی یا کتبی شکایت کنید. اگر شکایتی را به OHA ارسال کنید، به Trillium Community Health Plan ارجاع داده می‌شود.

نمونه‌هایی از دلایلی که می‌توانید درباره آن شکایت کنید:

- مشکل در گرفتن وقت ویزیت و یا حمل و نقل به محل ویزیت
- مشکل در یافتن ارائه‌دهنده در نزدیکی محل زندگی‌تان
- عدم احترام یا درک توسط ارائه‌دهندگان، کارکنان ارائه‌دهنده، رانندگان یا Trillium Community Health Plan
- مراقبتی که از آن مطمئن نبودید اما دره هر صورت دریافت کردید
- دریافت صورت‌حساب خدماتی که برای پرداخت هزینه آن‌ها موافقت نکردید
- اختلافات در مورد پیشنهادها یا تمدید Trillium Community Health Plan برای اتخاذ تصمیمات تأیید
- ایمنی راننده و یا خودرو
- کیفیت خدماتی که دریافت کردید

امکان دارد نماینده یا ارائه‌دهنده‌تان از طرف شما شکایتی را با اجازه کتبی شما ارائه کند.

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

اگر به زمان بیشتری نیاز داشته باشیم، ظرف 5 روز کاری نامه‌ای برای شما ارسال خواهیم کرد. 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 نامه شما، نامه‌ای برایتان ارسال می‌کنیم و توضیح می‌دهیم که چگونه به آن رسیدگی خواهیم کرد.

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

منبع دیگری که برای پشتیبانی و خدمات در انجمن شما در دسترس است، Info 211 می‌باشد. برای راهنمایی با 1-1-2 تماس بگیرید یا از وبسایت www.211info.org دیدن کنید.

Trillium Community Health Plan، پیمانکاران، پیمانکاران فرعی و ارائه دهندگان مشارکتی آن نمی‌توانند:

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

می‌توانید از ما بخواهید تصمیمی را که گرفته‌ایم، تغییر دهیم.

به این کار درخواست تجدید نظر گفته می‌شود.

چنانچه خدمات پزشکی، دندانپزشکی یا سلامت رفتاری را رد کرده، متوقف کنیم و یا کاهش دهیم، نامه ردی برای شما ارسال می‌کنیم که تصمیم ما را به شما اطلاع می‌دهد. این نامه رد درخواست، اطلاعیه تعیین سود نامطلوب (NOABD) نیز نامیده می‌شود. ما به ارائه دهنده‌تان نیز درباره تصمیم خود اطلاع خواهیم داد.

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

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

قدم دوم

منتظر جواب ما بمانید.

پس از دریافت درخواست شما، تصمیم اصلی را بررسی خواهیم کرد. پزشک جدیدی سوابق پزشکی و درخواست خدمات شما را بررسی می‌کند تا ببیند آیا قوانین را به درستی رعایت کرده‌ایم یا خیر. می‌توانید اطلاعات بیشتری را که فکر می‌کنید به ما در بررسی تصمیم کمک می‌کند به ما بدهید.

بررسی درخواست من چقدر زمان می‌برد؟

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

در صورتی که نیاز به پاسخ سریع داشته باشیم، چه اقدامی انجام دهیم؟

می‌توانید درخواست تجدیدنظر سریع داشته باشید. این عمل درخواست تجدید نظر تسريع شده نیز نامیده می‌شود. با تماس بگیرید و یا فرم درخواست را بر ایمان فکس کنید. این فرم به همراه نامه رد درخواست ارسال می‌شود. همچنین می‌توانید از آدرس

[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/handbooks-forms.html) آن را دریافت کنید. اگر انتظار برای درخواست

تجدیدنظر معمول ممکن است زندگی، سلامت یا توانایی شما را به خطر بیندازد، درخواست تجدیدنظر سریع کنید. ما ظرف 1 روز کاری با شما تماس می‌گیریم و نامه‌ای برایتان ارسال می‌کنیم تا به شما اطلاع دهیم که درخواست شما را برای درخواست تجدیدنظر سریع دریافت کرده‌ایم.

درخواست تجدیدنظر سریع چقدر طول می‌کشد؟

اگر درخواست تجدیدنظر سریع دریافت کنید، ما تصمیم خود را به همان سرعتی که سلامتی شما نیاز داشته باشد، حداکثر ۷۲ ساعت از زمان دریافت درخواست تجدیدنظر سریع، اتخاذ خواهیم کرد. تمام تلاش خود را می‌کنیم تا از طریق تماس تلفنی با شما و ارائه‌دهنده شما تماس بگیریم تا تصمیم خود را به شما اطلاع دهیم. شما نامه‌ای هم دریافت خواهید کرد.

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

چنانچه درخواست تجدیدنظر سریع رد شود و 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 استاندارد تبدیل خواهد شد و باید ظرف 16 روز حل شود یا احتمالاً 14 روز دیگر تمدید شود.

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

قدم سوم

تصمیم ما را بخوانید.

ما نامه‌ای حاوی تصمیم ما برای درخواست تجدید نظر برایتان ارسال می‌کنیم. این نامه تصمیم تجدیدنظر "اطلاعیه رای تجدیدنظر (NOAR)" نامیده می‌شود. چنانچه با تصمیم موافق هستید، لازم نیست کاری انجام دهید.

همچنان موافق نیستید؟ درخواست دادرسی کنید.

می توانید از ایالت بخواهید که تصمیم تجدیدنظر را بررسی کند. این کار "درخواست دادرسی" نام دارد. شما باید ظرف 120 روز از تاریخ نامه تصمیم تجدیدنظر (NOAR) درخواست دادرسی کنید.

در صورتی که نیاز به دادرسی سریع تر داشته باشیم، چه اقدامی انجام دهم؟
می توانید درخواست دادرسی سریع داشته باشید. این عمل درخواست دادرسی تسریع شده نیز نامیده می شود.

از فرم دادرسی آنلاین در وبسایت www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html to ask for a normal hearing or a faster hearing استفاده کنید.

همچنین می توانید با شماره 800-273-0557 (TTY 711) با ایالت تماس بگیرید یا از فرم درخواستی که همراه نامه ارسال شده است، استفاده کنید. فرم را آدرس زیر دریافت کنید
www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html. همچنین می توانید فرم را به این آدرس بفرستید:

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

ایالت تصمیم خواهد گرفت که آیا می توانید 2 روز کاری پس از دریافت درخواست شما، جلسه دادرسی سریع داشته باشید.

چه کسی می تواند درخواست دادرسی کند؟

خودتان یا شخصی که اجازه شما را دارد تا به جایتان صحبت کند. این شخص ممکن است پزشک یا نماینده مجاز شما باشد.

در جلسه دادرسی چه اتفاقی می افتد؟

در جلسه دادرسی، می توانید به قاضی Oregon Administrative Law بگویید که چرا با تصمیم ما در مورد درخواست تجدیدنظران موافق نیستید. قاضی تصمیم نهایی را خواهد گرفت.

پرسش و پاسخ درباره درخواست های تجدیدنظر و جلسات دادرسی

در صورتی که نامه رد درخواست دریافت نکنم، چه اتفاقی می افتد؟ آیا همچنان می توانم درخواست تجدیدنظر کنم؟

قبل از درخواست تجدیدنظر باید نامه رد درخواست دریافت کرده باشید.

چنانچه ارائه دهنده شما می گوید که نمی توانید خدماتی را دریافت کنید و یا باید هزینه خدماتی را بپردازید، می توانید از نامه رد درخواست (NOABD) بخواهید. پس از دریافت نامه رد درخواست، می توانید 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 موضوع دادرسی نام دارد. برای درخواست دادرسی، با شماره 800-273-0557 (TTY 711) با ایالت تماس بگیرید یا از فرم درخواستی که همراه با نامه رد درخواست ارسال شده است (NOABD) استفاده کنید. فرم را آدرس زیر دریافت کنید www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html.

آیا شخص دیگری می‌تواند نماینده من باشد یا در جلسه دادرسی به من کمک کند؟

شما این حق را دارید که شخص دیگری را به انتخاب خود در جلسه دادرسی به نمایندگی از خودتان داشته باشید. این شخص می‌تواند هر کسی باشد؛ مثلاً یک دوست، یکی از اعضای خانواده، وکیل و یا ارائه‌دهنده شما. شما این حق را دارید که در صورت تمایل نماینده خود باشید. در صورت استخدام وکیل، باید هزینه های آن‌ها را پردازید.

برای مشاوره و نمایندگی رایگان احتمالی، با خط تلفن Public Benefits Hotline به شماره 1-800-520-5292 تماس بگیرید. TTY 711. این خط تلفن یک همکاری بین کمک حقوقی Oregon و مرکز حقوقی Oregon است. اطلاعات مربوط به کمک حقوقی رایگان را نیز می‌توانید در OregonLawHelp.com پیدا کنید.

آیا در حالی که منتظر تصمیم هستم، همچنان می‌توانم مزایا یا خدمات را دریافت کنم؟

اگر مزایا و یا خدماتی را دریافت می‌کرده‌اید که رد شده است و ما ارائه آن را متوقف کرده‌ایم، می‌توانید از ما بخواهید که در طول فرآیند تجدیدنظر و دادرسی به آن ادامه دهیم. می‌توانید از طریق تلفن، نامه و یا فکس درخواست ادامه مزایا را داشته باشید.

می‌بایست:

- این درخواست را ظرف 10 روز از تاریخ اطلاعیه مطرح کرده و یا تا زمانی که این تصمیم لازم الاجرا شود، که دیرتر نیز هست، درخواست کنید.
- از فرم "درخواست بررسی تصمیم مراقبت بهداشتی" استفاده کنید. این فرم به همراه نامه رد درخواست ارسال می‌شود. همچنین می‌توانید از آدرس www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html آن را دریافت کنید.
- به سؤال مربوط به ادامه خدمات در کادر 8 در صفحه 4 فرم درخواست بررسی تصمیم مراقبت بهداشتی پاسخ «بله» دهید.

آیا برای ادامه خدمات باید هزینه پرداخت کنم؟

در صورتی که تصمیم بگیرید همچنان مزایا یا خدمات رد شده را دریافت کنید، ممکن است مجبور به پرداخت هزینه باشید. چنانچه ما تصمیم خود را در حین درخواست تجدیدنظر تغییر دهیم، یا اگر قاضی در جلسه با شما موافق باشد، کجور به پرداخت نخواهید بود.

اگر ما تصمیم خود را تغییر دادیم و شما خدمات یا مزایا را دریافت نمی‌کردید، به همان سرعتی که سلامت 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 طول نخواهیم داد.

چنانچه Medicare نیز داشته باشم، چه اتفاقی می‌افتد؟ آیا حقوق تجدیدنظر بیشتری دارم؟

چنانچه 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 اطلاعات بیشتر با خدمات مشتریان به شماره 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید از طریق شماره 800-633-4227 با Medicare تماس بگیرید تا در مورد حقوق تجدیدنظر خود اطلاعات بیشتری کسب کنید.

کلماتی که باید بدانید

درخواست تجدیدنظر – وقتی از طرح خود می‌خواهید تصمیمی را درباره خدماتی که پزشک دستور داده است و شما با آن مخالف هستید، تغییر دهد. می‌توانید تماس بگیرید، نامه بنویسید و یا فرمی که توضیح می‌دهد چرا طرح باید تصمیمش را تغییر دهد، پر کنید. این کار ارائه درخواست تجدیدنظر نام دارد.

وکالتنامه احتیاطی – یک فرم قانونی است که به شما امکان می‌دهد خواسته‌های خود را برای مراقبت پایان عمر بیان کنید. چنانچه خودتان قادر نیستید تصمیمات مربوط به مراقبت‌های بهداشتی را برای خودتان اتخاذ کنید، می‌توانید فردی را انتخاب کنید.

ارزیابی – بررسی اطلاعات مربوط به مراقبت، مشکلات مراقبت بهداشتی و نیازهای بیمار. این کار برای این است که بدانیم آیا مراقبت نیاز به تغییر دارد و همچنین برای برنامه‌ریزی مراقبت‌های آینده استفاده می‌شود.

تراز صورت حساب (صورت حساب غافل‌گیر کننده) – تراز صورت حساب زمانی است که شما یک صورت حساب از ارائه‌دهنده خود برای مبلغ باقی‌مانده دریافت می‌کنید. این زمانی اتفاق می‌افتد که طرحی کل هزینه خدمات را پوشش نمی‌دهد. این صورت حساب، صورت حساب غافل‌گیر کننده نیز نامیده می‌شود. ارائه‌دهندگان OHP قرار نیست برای اعضا تراز صورت حساب ارسال کنند.

سلامت رفتاری – این موضوع شامل سلامت روان، بیماری روانی، اعتیاد و اختلالات مصرف مواد است. این موضوع می‌تواند خلق و خو، تفکر یا نحوه رفتار شما را تغییر دهد.

پرداخت مشترک – مقدار پولی که شخص باید برای خدماتی مانند نسخه یا ویزیت بپردازد. اعضای OHP مجبور به پرداخت مشترک نیستند. بیمه درمانی خصوصی و Medicare گاهی اوقات پرداخت مشترک دارند.

هماهنگی مراقبت – خدماتی که به شما آموزش، پشتیبانی و منابع اجتماعی ارائه می‌کند. این کار به شما کمک می‌کند روی سلامت خود کار کرده و راه خود را در سیستم مراقبت‌های بهداشتی پیدا کنید.

اقدام مدنی – طرح دعوی حقوقی برای دریافت وجه. این کار طرح دعوی برای یک جرم نیست. برخی از نمونه‌ها عبارتند از: آسیب شخصی، جمع آوری صورت حساب، قصور پزشکی و کلاهبرداری.

بیمه مشترک – مبلغی که شخص باید برای مراقبت به یک طرح بهداشتی بپردازد. اغلب درصدی از هزینه، مثلاً 20٪ است. بیمه مابقی را پرداخت می‌کند.

قوانین مصرف‌کننده – مقررات و قوانینی برای محافظت از مردم و توقف اقدامات تجاری نادرست است.

سازمان مراقبت هماهنگ (CCO) – (CCO) یک طرح محلی OHP است که به شما کمک می‌کند از مزایای خود استفاده کنید. CCOها شامل همه انواع ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی در یک جامعه می‌باشند. آن‌ها باهم همکاری می‌کنند تا از اعضای OHP در یک حوزه یا منطقه‌ای از ایالت مراقبت کنند.

شرایط بحرانی – زمان سختی، مشکل یا خطر. در صورت عدم رسیدگی، می‌تواند منجر به یک وضعیت اورژانسی شود.

اظهارنامه درمان سلامت روان – فرمی که می‌توانید در صورت بروز بحران سلامت روان و ناتوانی در تصمیم‌گیری درباره مراقبت خود، پر کنید. این اظهارنامه انتخاب‌هایتان را در مورد مراقبتی که می‌خواهید و یا نمی‌خواهید مشخص می‌کند. همچنین به شما امکان می‌دهد بزرگسالی را نام ببرید که می‌تواند درباره مراقبت شما تصمیم بگیرد.

فرانشیز – مبلغی که برای خدمات مراقبت‌های بهداشتی تحت پوشش پرداخت می‌کنید قبل از اینکه بیمه شما بقیه را بپردازد. این فقط برای بیمه درمانی Medicare و خصوصی است.

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

- واکرها
- عصاها
- عصاهای پایدار
- دستگاه‌های اندازه‌گیری قندخون
- سرنگ‌های تزریق
- پروتز و ارتز
- دستگاه‌های کمکی برای بینایی
- دستگاه‌های ارتباطی
- ویلچرهای برقی
- دستگاه‌های کمک تنفسی

تشخیص – هنگامی که یک ارائه دهنده مشکل، عارضه یا بیماری را می‌یابد.

تجهیزات پزشکی بادوام (DME) – لوازمی مانند ویلچر، واکر و تخت‌های بیمارستانی که برای مدت طولانی دوام می‌آورند. آنها مانند لوازم پزشکی مستهلک نمی‌شوند.

عارضه‌های اورژانسی دندان – یک مشکل سلامت دندان بر اساس علائم شما. به عنوان مثال می‌توان به درد یا تورم شدید دندان اشاره کرد.

عارضه پزشکی اورژانسی – بیماری یا آسیبی که نیاز به مراقبت فوری دارد. این مورد می‌تواند خونریزی که متوقف نمی‌شود، درد شدید، و یا شکستگی استخوان‌ها باشد. این می‌تواند چیزی باشد که باعث شود بخشی از بدن شما از کار بیفتد. عارضه سلامت روان اورژانسی، نوعی احساس خارج از کنترل بودن یا احساس اینکه ممکن است به خود یا شخص دیگری آسیب برسانید است.

حمل و نقل پزشکی اورژانسی – استفاده از آمبولانس یا آمبولانس هوایی نجات برای دریافت مراقبت‌های پزشکی. تکنسین‌های پزشکی اورژانس (EMT) در طول سوار شدن یا پرواز به شما مراقبت ارائه می‌کنند.

ER یا ED – به معنای اورژانس یا بخش اورژانس است. این مکان در بیمارستانی است که می‌توانید برای یک اورژانس پزشکی یا سلامت روان در آنجا مراقبت دریافت کنید.

مراقبت در اورژانس – مراقبت‌هایی که زمانی که یک مشکل پزشکی جدی دارید و صبر کردن برایتان خطرناک است، دریافت می‌کنید. این مراقبت‌ها می‌تواند در اورژانس دریافت شود.

خدمات اورژانسی – مراقبتی که باعث بهبود یا تثبیت شرایط ناگهانی جدی پزشکی یا سلامت روان می‌شود.

خدمات مستثنی شده – خدماتی که طرح سلامت هزینه‌ای برای آن پرداخت نمی‌کند. مثال: OHP برای بهبود ظاهر شما هزینه‌ای نمی‌پردازد، مانند جراحی زیبایی یا مسائلی 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 بهداشتی ارائه کند.

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

خدمات و دستگاه‌های توانبخشی – خدمات و دستگاه‌هایی که مهارت‌های زندگی روزمره را آموزش می‌دهند. یک مثال می‌تواند گفتار درمانی برای کودکی باشد که شروع به صحبت نکرده است.

بیمه سلامت – برنامه‌ای که هزینه مراقبت‌های بهداشتی را پرداخت می‌کند. پس از ثبت نام، یک شرکت یا سازمان دولتی هزینه خدمات بهداشتی تحت پوشش را پرداخت می‌کند. برخی از برنامه‌های بیمه نیاز به پرداخت ماهیانه دارند که حق بیمه نامیده می‌شود.

غریبالگری خطر سلامت – نظرسنجی در مورد سلامت یک عضو. این نظرسنجی در مورد سلامت عاطفی و جسمی، رفتارها، شرایط زندگی و سابقه خانوادگی سؤال می‌کند. CCOها از آن برای ارتباط دادن اعضا به کمک و پشتیبانی مناسب استفاده می‌کنند.

خدمات مراقبت سلامت در منزل – خدماتی که در خانه به منظور کمک به شما در زندگی بهتر بعد از جراحی، یک بیماری، یا صدمه دریافت می‌کنید. کمک در مورد داروها، وعده‌های غذایی، و حمام کردن نمونه‌هایی از برخی از این خدمات است.

خدمات آسایشی – خدمات برای آسودگی فرد در حال مرگ و خانواده‌اش. آسایشگاه منعطف بوده و می‌تواند شامل درمان درد، مشاوره، و مراقبت آسایشی باشد.

مراقبت بستری و سرپایی بیمارستان – بستری: زمانی که در بیمارستان بستری می‌شوید و حداقل سه (3) شب در آنجا می‌مانید. سرپایی: زمانی که جراحی یا درمان در بیمارستان انجام می‌شود و بعد از آن شما بیمارستان را ترک می‌کنید.

بستری شدن در بیمارستان – زمانی که فردی برای مراقبت در بیمارستان بستری می‌شود.

هماهنگی مراقبت‌های ویژه – برخی از اعضای با نیازهای مراقبت‌های بهداشتی خاص کمک و منابع بیشتری برای رسیدن به نتایج سالم دریافت خواهند کرد. نمونه‌ای از فردی که نیازهای مراقبت‌های بهداشتی ویژه‌ای دارد ممکن است به شرح زیر باشد:

- بزرگسالان سالخورده‌تر
- افراد دارای معلولیت
- افراد مبتلا به بیماری‌های متعدد یا مزمن
- کودکانی که مشکلات رفتاری دارند
- افرادی که از داروهای با تزریق وریدی استفاده می‌کنند
- زنانی که حاملگی پرخطر دارند
- کهنه سربازان و خانواده‌هایشان
- افراد مبتلا به HIV/AIDS یا سل

Medicaid – برنامه‌ای ملی که در هزینه‌های مراقبت‌های بهداشتی به افراد کم درآمد کمک می‌کند. در Oregon به آن طرح سلامت Oregon گفته می‌شود.

ضرورت از نظر پزشکی – خدمات و لوازمی که برای پیشگیری، تشخیص یا درمان یک وضعیت پزشکی یا علائم آن مورد نیاز است. همچنین، این موضوع می‌تواند به معنای خدماتی باشد که درمان استاندارد هستند.

Medicare – برنامه مراقبت بهداشتی برای افراد 65 سال یا بیشتر است. این برنامه به افراد دارای معلولیت‌های خاص در هر سنی نیز کمک می‌کند.

شبکه – ارائه‌دهندگان پزشکی، بهداشت روان، دندانپزشکی، داروخانه و تجهیزاتی که با یک CCO قرارداد دارند.

ارائه‌دهنده در شبکه یا مشارکت‌کننده – هر ارائه‌دهنده‌ای که با CCO شما کار می‌کند. ویزیت ارائه‌دهندگان داخل شبکه رایگان است. برخی از متخصصان شبکه نیاز به حکم ارجاع دارند.

ارائه‌دهنده خارج از شبکه – ارائه‌دهنده‌ای که قراردادی با CCO امضا نکرده است. CCO به اعضا برای دیدن این ارائه‌دهنده‌ها هزینه‌ای پرداخت نمی‌کند. برای دیدن یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه باید تأییدیه دریافت کنید.

توافقتنامه چشمپوشی از حق OHP برای پرداخت (OHP 3165 یا 3166) – فرمی که در صورت موافقت با پرداخت هزینه برای خدماتی که OHP هزینه آن را پوشش نمی‌دهد، امضا می‌کنید. این توافقنامه تنها برای خدمات و تاریخ‌های دقیق ذکر شده در فرم مناسب است. فرم خالی چشمپوشی از حق را در این آدرس می‌توانید ببینید: <https://bit.ly/OHPwaiver>. مطمئن نیستید که فرم چشمپوشی از حق را امضا کرده‌اید؟ می‌توانید از دفتر ارائه‌دهنده خود بپرسید. برای زبان‌های بیشتر، به این وبسایت مراجعه کنید: www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/forms.aspx

خدمات پزشکی – خدماتی که از پزشک دریافت می‌کنید.

طرح – یک سازمان پزشکی، دندانپزشکی، بهداشت روانی، یا CCO که هزینه خدمات مراقبت‌های بهداشتی اعضای خود را پرداخت می‌کند.

POLST – دستورات جاری برای درمان حیاتی (POLST) یک فرم است که با استفاده از آن می‌توانید مطمئن شوید که خواسته‌هایتان برای درمان در اواخر عمر توسط ارائه‌دهندگان پزشکی رعایت می‌شود.

خدمات پس از تثبیت – خدماتی که پس از شرایط اورژانسی برای کمک به پایدار نگه داشتن شما، بهبود و یا رفع وضعیت شما ارائه می‌شود.

تایید اولیه (مجوز قبلی، یا PA) – سندی که می‌گوید طرح شما هزینه خدمات را پرداخت می‌کند. برخی از طرح‌ها و خدمات قبل از دریافت خدمات نیاز به PA دارند. پزشکان معمولاً به این موضوع رسیدگی می‌کنند.

حق بیمه – هزینه بیمه.

پوشش داروهای تجویزی – بیمه درمانی یا طرحی که به پرداخت هزینه داروهای تجویزی و داروهای کمکی می‌کند.

داروهای تجویزی – داروهایی که دکترتان به شما می‌گوید مصرف کنید.

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

ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) – یک متخصص پزشکی که از سلامت شما مراقبت می‌کند. او معمولاً اولین فردی است که شما در زمان مواجهه با مشکلات سلامتی یا نیاز به مراقبت با او تماس می‌گیرید. PCP شما می‌تواند یک پزشک، متخصص پرستار، دستیار پزشک، متخصص بیماری‌های استخوان، یا گاهی پزشک طب سنتی باشد.

دندان‌پزشک مراقبت‌های اولیه (PCD) – دندان‌پزشکی که معمولاً به او مراجعه می‌کنید و از دندان‌ها و لثه‌های شما مراقبت می‌کند.

ارائه‌دهنده – هر فرد یا آژانسی که خدمات مراقبت‌های بهداشتی ارائه می‌دهد.

خدمات توانبخشی – خدماتی که به شما کمک می‌کند تا به سلامت کامل بازگردید. این کمک معمولاً بعد از جراحی، جراحت یا سوء مصرف مواد ارائه می‌شود.

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

غربالگری – نظرسنجی یا معاینه برای بررسی شرایط سلامتی و نیازهای مراقبتی.

مراقبت پرستاری ماهرانه – کمک از جانب یک پرستار در مراقبت از زخم، درمان، و یا مصرف داروی خود. شما می توانید مراقبت های پرستاری ماهرانه را در یک بیمارستان، خانه سالمندان، و یا در خانه خود به همراه مراقبت های بهداشتی در خانه دریافت کنید.

متخصص – یک متخصص پزشکی که آموزش های ویژه ای برای مراقبت از بخش خاصی از بدن یا نوع بیماری دارد.

خودکشی – گرفتن جان خود.

مراقبت از راه دور – مراقبت تصویری یا مراقبت از طریق تلفن به جای اینکه در دفتر ارائه دهنده انجام شود.

انتقال مراقبت – برخی از اعضای که طرح های OHP را تغییر می دهند همچنان می توانند همان خدمات را دریافت کنند و همان ارائه دهندگان را ببینند. این بدان معناست که وقتی طرح های CCO را تغییر می دهید یا به/از "هزینه در ازای خدمات" OHP می روید، مراقبت تغییر نمی کند. این امر گاهی اوقات "انتقال مراقبت" نامیده می شود. چنانچه مشکلات سلامتی جدی دارید، برنامه های جدید و قدیمی شما باید با هم همکاری کنند تا مطمئن شوند که مراقبت و خدمات مورد نیاز را دریافت می کنید.

کارمند طب سنتی (THW) – کارمند بهداشت عمومی که با ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی برای خدمت به یک جامعه یا کلینیک همکاری می کند. یک THW اطمینان حاصل می کند که با اعضا منصفانه رفتار می شود. همه THW ها توسط ایالت Oregon تأیید نشده اند. شش (6) نوع مختلف THW وجود دارد، از جمله:

- کارمند بهداشت جامعه
- متخصص بهداشتی همتا
- راهنمای سلامت شخصی
- متخصص پشتیبانی همتا
- قابله زایمان
- کارکنان طب سنتی قبیله ای

مراقبت فوری – مراقبتی که در همان روز برای دردهای جدی به آن نیاز دارید. به علاوه، این مراقبتی است برای جلوگیری از بدتر شدن آسیب یا بیماری یا جلوگیری از دست دادن عملکرد بخشی از بدن تان به آن نیاز دارید.

افشاگر – کسی که اسراف، کلاهبرداری، سوء استفاده، فساد، یا خطراتی را که برای سلامت و ایمنی عمومی وجود دارد گزارش می کند.

