



TRI-COUNTY

2023 MEMBER HANDBOOK

JAPANESE

1-877-600-5472, TTY 711

更新日時: 2023年1月1日

TrilliumOHP.com

ハンドブックのアップデート

連邦法に従って、Oregon 州保健当局(英語より:OHA)から、あなたが Oregon 州保健当局(英語より:OHA)加盟している旨の通知を受信すると、Trillium Community Health Plan は新規加盟または再加盟した会員にメンバーハンドブックをメールで送信いたします。最新版のハンドブックは次のリンクで確認できます www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html. ご質問やサポート依頼等の際に、次の電話番号にて顧客サービスにご連絡ください: 877-600-5472、TTY: 877-600-5473。

便利なヒント:

- ハンドブック最終部に知っておきたい用語が定義されていますのでご参照ください
- 常に OHP と Trillium Community Health Plan の会員 ID カードをご携帯ください。
 - 注意:これらは別々に届けられますが、まず Trillium Community Health Plan 会員 ID カード、そして OHP ID カードの順番で届きます。
- Trillium Community Health Plan ID カードは、本メンバーハンドブックのウェルカムパケットに同封されています。ID カードには次の情報が記載されています:
 - 氏名
 - ID 番号
 - プラン情報
 - 一次医療提供者の氏名と情報
 - 顧客サービスの電話番号
 - 多言語対応電話番号
- 一次医療提供者の氏名は _____
 - その番号は _____
- 一次歯科医は _____
 - その番号は _____
- その他の医療提供者は _____
 - その番号は _____

様々な言語や形態による無料なサポート。

どんな人でも、Trillium Community Health Plan のプログラムやサービスについて知る権利があります。全会員は、当社のプログラムやサービスの利用方法を知る権利を有します。

我々は次のような支援を無料で提供しています：

- 手話通訳者
- 多言語対応の有資格かつ認定された音声言語通訳者
- 多言語による資料
- 点字
- 大活字
- オーディオおよびその他の形式

本ハンドブックは当社のウェブサイトでもアクセスできます：

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/formembers/handbooks-forms.html ご質問やサポート依頼などの際に、次の電話番号にて顧客サービスにご連絡ください： 877-600-5472、TTY: 877-600-5473

様々な言語や形式の資料を入手。

会員様は、ご自分で、あるいはその代理人を通して、本ハンドブックや CCO からの告知など、会員向けの資料を、多言語、大活字、点字、または他の任意の形式でご入手になれます。この資料はご依頼から 5 日以内に届きます。このサポートは無料です。記載情報は形式とは関係なく同じです。資料

の例として次のものが上げられます：

- 本ハンドブック
- 対象範囲の薬品のリスト
- 医療提供者のリスト
- 苦情、拒否、控訴に関する通知などの文書

福利給付の利用、苦情、控訴、または審理は、別の言語または形式の必要性にかかわらず拒否または制限されることはありません。

資料を電子的に要求することが可能です。当社のウェブサイトで安全なお問い合わせフォームにご記入ください：www.trilliumohp.com。メールでご送信したい書類をお知らせください。当社のメンバーハンドブックまたはその他の書類の電子コピーを要求した場合、カスタマーサービスはまず会員様に電子メールで送信する許可を求めます。

会員様の電子メールアドレスは、会員様の承認を得た場合にのみ利用されます。また、顧客サービスでの問い合わせも可能です：877-600-5472、TTY:877-600-5473。

通訳者が利用可能。

会員様自身、その代理人、家族、また介護者は、有資格かつ認定された医療通訳者のサポートを依頼できます。また、書面通訳者、その他の補助やサービスを依頼することもできます。これらのサービスは無料です。

医療提供者に訪問時に通訳サービスの必要性についてお伝えください。必要な言語や形式をご説明ください。認定された医療通訳者については、次のウェブサイトをご訪問ください: Oregon.gov/OHA/OEI。

サポート依頼の際には、電話でご連絡ください: 877-600-5472、TTY: 877-600-5473。あるいは、次の電話番号にて OHP Client Services にご連絡ください: 800-273-0557、TTY 711。87 ページ「苦情、控訴、および審理の権利」をご参照ください。

必要な通訳サポートが得られない場合は、次の電話番号にて州運営の Language Access Services Program の担当者にご連絡ください: 844-882-7889。または、メール対応も可能です: 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 or TTY: 877-600-5473 Aceptamos todas las llamadas de retransmisión.

-

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

Russian

Вы можете получить это письмо на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 877-600-5472 или 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.

Arabic

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

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

Somali

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

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

Simplified Chinese

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

-
您可以从经过认证且合格的医疗口语翻译人员那里获得帮助。

Traditional Chinese

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

-
您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

Korean

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

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

Hmong

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

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

Marshallese

Kwomaroñ bōk leta in ilo kajin ko jet, kōn jeje ikkillep, ilo braille ak bar juon wāwein eo em̄man̄loḱ ippam̄. Kwomaroñ kajjitōk bwe juon ri ukōt en jipañ eok. Ejjeḷoḱ wōḡāān 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。

当社の差別禁止方針。

Trillium Community Health Plan は州法と連邦法に規定された公民権を遵守する義務があります。当社のプログラムや活動において、人（既存の会員または潜在的な会員）を、以下の理由により、不当に扱うべきではありません：

- 年齢
- 障害
- 性自認
- 婚姻状況
- 出身国
- 人種
- 宗教
- 肌の色
- 性別
- 性的指向
- 健康状態とサービスの必要性

上記のいずれかの理由で不当な扱いを受けたと感じた場合には、文句や苦情を申し立てる権利があります。Trillium Community Health Plan に苦情を申し立てる（または提出する）には、以下の三つの方法があります：

- 電話： 541-214-3948
- 苦情調整担当者の Emily Farrell にお電話ください：877-600-5472、
TTY:711
- ファックス：844-805-3991
- 郵便：Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940
- メール：Grievances@TrilliumCHP.com
- ウェブサイト：www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

苦情の申し立てのサポートの際には、顧客サービス、ピアウェルネススペシャリスト、またはパーソナルヘルスナビゲーターに電話にてご連絡ください。また、以下のいずれの組織にも苦情を申し立てる権利があります：

オレゴン州保健当局（英語より：OHA）の公民権部門

- 電話：844-882-7889、TTY 711
- ウェブサイト：www.oregon.gov/OHA/OEI
- メール：OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov
- 郵便：Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St., Suite 750
Portland, OR 97204

労働産業局公民権部門

- 電話: 971-673-0764
- ウェブサイト: www.oregon.gov/boli/civil-rights
- メール crdemail@boli.state.or.us
- 郵便: Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division
800 NE Oregon St., Suite 1045
Portland, OR 97232

米国保健福祉省公民権局(英語より: OCR)

- ウェブサイト: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
- 電話: 800-368-1019、TDD: 800-537-7697
- メール: OCRComplaint@hhs.gov
- 郵便: Office for Civil Rights
200 Independence Ave.SW, Room 509F, HHH Bldg.
Washington, DC 20201

個人情報守秘義務。

個人情報が必要な限りにおのみ共有します。これは、治療や支払いなどのためです。ご自分の情報へのアクセスを個人的に制限することが可能です。ご自分の情報へのアクセス制限の対象、あるいは共有の対象となる個人がいれば、書面でお知らせください。使用フォームは、www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks/forms.html にあり、ProtectMyInfo@TrilliumCHP.com に送るべきです。ご自分の情報の共有先のリストを要求することができます。

医療保険の携行性と説明責任に関する法律(Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA)はあなたの医療記録を保護し、機密情報として扱います。これは守秘義務とも呼ばれます。当社では、Notice of Privacy Practices という文書に会員の個人情報の使用目的が規定されています。ご要望の上、お送りします。顧客サービスに連絡して、当社の Notice of Privacy Practices をご要求ください。また、www.trilliumohp.com にアクセスし、ページ下部までスクロールし、そして“Notice of Privacy Practices”をクリックすることで閲覧することも可能です。

医療記録。

医療記録には、健康状態とサービス利用に関する情報が記載されています。また、あなたのための照会件数も表示されます。

医療記録はどのように利用できるか？

- 医療記録を必要に応じて別の医療提供者に送信できます。
- 医療記録の修正または訂正を依頼できます。
- 医療記録から例えば次のようなコピーを入手できます：
 - 医療提供者からの医療記録
 - 歯科医からの歯科記録
 - Trillium Community Health Plan からの記録

場合によってアクセスが法律によって制限される可能性があります。要求された記録のコピーにつき、適度な金額が請求される場合があります。

一部の記録は共有不可能となっている。

医療提供者は、医療記録を共有することで、他者または社会全体に“明確かつ即時”の危険がもたらされるだろうと、専門家として判断した場合に、当該の医療記録を共有することはできません。医療提供者はまた、訴訟のために準備された記録も共有することはできません。

本ハンドブックの内容

様々な言語や形態による無料なサポート。.....	3
様々な言語や形式の資料を入手。.....	3
通訳者が利用可能。.....	5
当社の差別禁止方針。.....	11
個人情報守秘義務。.....	12
医療記録。.....	13
Trillium Community Health Plan へようこそ！.....	17
連絡情報。.....	18
重要な電話番号。.....	18
Oregon Health Plan に連絡を。.....	19
会員様の権利と責任。.....	20
OHP 会員としての権利。.....	20
OHP 会員としての責任。.....	23
妊娠中の会員.....	24
アメリカインディアン住民とアラスカ先住民の会員様。.....	24
即時にサービスを利用したい新規会員様。.....	25
健康に関するアンケート。.....	25
福利給付。.....	27
Oregon 州が OHP の対象範囲を決定する方法。.....	27
承認の要請、すなわち事前承認(英語より:PA)。.....	27
医療提供者の照会と自己照会。.....	28
身体的医療給付。.....	29
精神的医療給付。.....	34
薬物治療給付。.....	35
歯科給付。.....	35
必要な医療サービスへのアクセス。.....	40
医療サービスを受けるまでの待ち時間。.....	41
一次医療提供者（英語より：PCP）。.....	42
医療提供者ディレクトリー。.....	43
予約を取る。.....	44

医療調整で医療サービスの調整サポートを受けられます。.....	45
集中治療調整.....	46
21歳未満の会員様を対象とする、特別なスクリーニングと予防ケア。.....	48
従来医療従事者（英語より：THW）。.....	50
追加サービス.....	51
<i>代替サービス(英語より:ILOS).....</i>	<i>51</i>
<i>代替サービス(英語より:ILOS).....</i>	<i>51</i>
<i>健康関連サービス.....</i>	<i>53</i>
ケア施設への無料移送.....	56
ビデオや電話で医療サービスを受ける。.....	60
処方薬。.....	62
当社がカバーしていないサービス。.....	64
病院。 64	
至急治療。.....	65
緊急治療.....	68
<i>緊急の身体的病状.....</i>	<i>68</i>
<i>緊急の歯科的病状.....</i>	<i>69</i>
<i>行動関連の健康危機と緊急状況.....</i>	<i>69</i>
<i>緊急治療後のフォローアップケア.....</i>	<i>72</i>
州外での医療.....	72
<i>計画による州外での治療.....</i>	<i>72</i>
<i>州外での緊急治療.....</i>	<i>73</i>
サービスの請求書.....	73
<i>OHPの会員様はカバーされたサービスの請求書を支払わないようになっています。.....</i>	<i>73</i>
<i>自己負担になるサービスもあるかもしれません。.....</i>	<i>74</i>
<i>自己負担同意書に署名するように求められます。.....</i>	<i>75</i>
<i>サービスや請求書の支払いに関する重要なヒント。.....</i>	<i>77</i>
OHPとMedicare両方の加盟者。.....	78
CCOの移転と医療変更.....	79
<i>CCOを移転または脱退できる場合。.....</i>	<i>79</i>
<i>ご利用中のCCOを移転または脱退する方法.....</i>	<i>80</i>

Trillium Community Health Plan が特定の場Ⓕにおいて会員様に脱退を依頼します。...	81
CCO を移転または脱退中の医療.....	82
終末期の判断。	83
事前指令	83
POLST と事前指令との違いは何ですか？	85
精神治療宣言	86
無駄、不正行為、および悪用の報告。	87
文句、苦情、控訴、および公平な審理.....	88
苦情を申し立てる権利があります	89
当社の判定を変更するように依頼することが可能です	91
控訴と審理についてよくある質問	94
知っておくべき用語	96

Trillium Community Health Plan へようこそ！

Trillium Community Health Plan にご加盟いただき、誠にありがとうございます。

Trillium Community Health Plan は会員様の健康をサポートします。努力を尽くして最高のケアを提供したいと思っています。

ご加盟いただいたプランを活用する方法を知ることが非常に重要です。本ハンドブックには、当社について、医療サービスの利用方法、および福利給付を最大限に活用する方法について説明されています。

OHP と Trillium Community Health Plan の連携について

Oregon Health Plan (OHP) は Oregon 州の住民を対象とした無料の医療保険のことです。OHP は Oregon 州のメディケイドとも言われます。身体的、歯科的、および行動的な医療サービス(精神的健康と薬物使用障害の治療)をカバーしています。OHP はまた、処方箋やケア施設への移送にも貢献します。

OHP は福利給付の利用に役に立つ地域の健康保険プランを設けています。これらのプランは、連携型医療組織、または英語の頭文字で言うと CCO と呼ばれます。Trillium Community Health Plan も CCO です。

CCO は会員様のヘルスケアを組織し、その費用を負担しています。我々は会員様の医療サービスを改善するために様々な方法で医師や医療提供者に支払いをしています。これで、医療提供者は全体的な健康状態の改善に集中できるようになります。会員様は当社が医療提供者にどのように支払いをしているかを知る権利がありません。医療提供者への支払いまたは奨励金は医療サービスの形態や福利給付の提供に影響を及ぼしません。さらに詳しい情報については、顧客サービスまでお問い合わせください: 877-600-5472。

全ての CCO が同じ OHP 福利給付を提供しています。場合によって、例えば、新しい赤ん坊向け用品やジムのメンバーシップなど、追加サービスを提供するものもあります。Trillium Community Health Plan 提供の福利給付については、[51](#) ページをご参照ください。

連絡情報。

Trillium Community Health Plan の受付時間は月曜日～金曜日、午前 8:00～午後 5:00 までです。

休日は、元旦、マーティン・ルーサー・キング・ジュニアの日、メモリアルデー、独立記念日、労働者の日、感謝祭、感謝祭翌日、クリスマスイブ、クリスマス、および大晦日です。

営業所:

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

フリーダイヤル: 877-600-5472、TTY 711、または多言語対応電話: 877-600-5472。

ファックス: 844-805-3991。

オンライン: www.TrilliumOHP.com

郵送先住所: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940

重要な電話番号。

- 医療給付とケア

顧客サービスへのお問い合わせ: 877-600-5472。TTY 利用者は 711 をダイヤルしてください。

受付時間: 月曜日～金曜日、午前 8 時～午後 5 時。

医療給付とケアについては、[24](#) ページをご参照ください。

- 薬剤給付

薬局サービス: 877-600-5472。TTY 利用者は 711 をダイヤルしてください。

受付時間: 月曜日～金曜日、午前 8 時～午後 5 時。

薬剤給付については、[62](#) ページをご参照ください。

- 行動健康、麻薬、アルコール依存症、または薬物使用障害に関する治療給付とケア

顧客サービス: 877-600-5472。TTY 利用者は 711 をダイヤルしてください。

受付時間: 月曜日～金曜日、午前 8 時～午後 5 時。

行動的医療給付については、[34](#) ページをご参照ください。

- 歯科給付とケア

Advantage Dental Services

顧客サービスフリーダイヤル 1-866-268-9631 TTY: 711

Capitol Dental Care

顧客サービス 1-503-585-5205 またはフリーダイヤル 1-800-525-6800

TTY: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

顧客サービス 1-503-243-2987 またはフリーダイヤル 1-800-342-0526

- TTY: 1-503-243-3958 または 1-800-466-6313

• 身体的ケア、歯科のケア、行動的ケア施設への無料な移送

身体的ケア、歯科のケア、行動的ケア施設までの移送は無料で提供いたします。移送の手配を整えるには、877-600-5472 にてお電話ください。TTY 利用者は 711 をダイヤルしてください。受付時間: 月曜日～金曜日、午前 8 時～午後 5 時。休日は、元旦、マーティン・ルーサー・キング・ジュニアの日、メモリアルデー、独立記念日、労働者の日、感謝祭、感謝祭翌日、クリスマスイブ、クリスマス、および大晦日です。ケア施設までの移送の詳細については、[56](#) ページをご参照ください。

Oregon Health Plan に連絡を。

OHP 顧客サービスは、次の課題についてサポートします:

- 住所、電話番号、家族構成状況、その他の情報を変更すること
- 紛失した Oregon 州健康保険 ID カードを再発行すること
- 福利給付の申請または更新に関するサポートを受けること
- 地域のコミュニティーパートナーから支援を受けること

OHP 顧客サービスへの連絡情報。

- 電話: 800-699-9075 フリーダイヤル(TTY 711)
- ウェブサイト: www.OHP.Oregon.gov
- メール: 次の安全なメールサービス: <https://secureemail.dhsoha.state.or.us/encrypt> をご利用なり、メールを Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov にご送信ください。
 - 氏名、生年月日、Oregon 州健康保険 ID 番号、住所、および電話番号をお知らせください。

会員様の権利と責任。

Trillium Community Health Plan の会員は様々な権利があります。また、OHP に加盟すると、責任や義務も引き受けることになりいます。ここに記載されている権利と責任についてご質問がある場合は、電話番号 877-600-5472 にて顧客サービスまでご連絡ください。

会員様は、権利を行使するにあたって、悪質な対応や差別的な扱いを受けない権利もあります。ご自分の権利が尊重されていないと感じた場合、苦情を申し立てることができます。苦情の申し立ての詳細については、[88](#) ページをご参照ください。Oregon 州保健当局のオンブズパーソンに、電話番号 877-642-0450、TTY 711 にて連絡することもできます。次の安全なメールサービスを利用してメールを送ることもできます：

www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx。

時によって、18 歳未満の人（未成年者）が自分で医療サービスを要求する場合があります。詳しくは、「未成年者の権利：医療サービスへのアクセスと同意」をご参照ください。本冊子には、未成年者が自分で利用できるサービスについて、およびその健康記録の共有について説明されています。次のウェブサイト：www.OHP.Oregon.gov でご覧になれます。「未成年者の医療サービスへのアクセス権利」をクリックします。あるいは、次のウェブサイトを訪問することもオプションです：<https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf>

OHP 会員としての権利。

次のような扱いを受ける権利

- 人の尊厳を守り、敬意を払った態度、またプライバシーに配慮を示した態度で扱われること。
- 医療提供者から、医療サービスを求める他の人々と同じような扱いを受けること。
- 全体的な医療サービスの管理を担当する医療チームと安定した関係を築いていること。
- あなたに罰を与えたり、いやなことをさせたりするなど、より便利に管理するためにあなたを人々から遠ざけさせたりする扱いを受けないこと。

次の情報を入手する権利

- あなたの理解できる言語と分かりやすい表現で書かれた資料。(3ページを参照)
- CCOと医療制度の利用方法について説明する資料。(メンバーハンドブックはこの点においていい情報源となります)
- 会員の権利、責任、福利給付、サービスの利用方法、および緊急時の対処方法を説明する文書。(メンバーハンドブックはこの点においていい情報源となります)
- 適用条件に関する情報、カバーされている事項、カバーされていない事項など、治療について判断するのに役立つ情報。この情報を、あなたの理解できる言語と便利な形式でご入手。
- 適用条件、利用できるサービス、および照会を記載した医療記録。(12ページを参照)
 - ご自分の医療記録にアクセスできます。
 - 医療記録を医療提供者に共有します。
- 福利給付の変更または拒否を事前に通知する書面。連邦または州の規則で求められていない場合、通知を受けない可能性があります。
- ネットワークに所属しなくなった医療提供者に関する書面による通知。
- 予約の取り消しの際の適時の通知。

次の医療サービスを受ける権利

- 会員様中心の医療サービス。選択自由、独立、尊厳を守るケアを受けるべきです。このケアは会員様の健康ニーズに基づき、業界の実践基準を満たすでしょう。
- 会員様の文化背景と言語のニーズを考慮したサービス、また居住地から近くで利用できるサービス。なるべく、従来とは異なるサイトでサービスを受けられるようであるべきです(50ページを参照)。
- 会員様の文化背景と言語のニーズに合った方法による、医療調整、コミュニティーベースの医療、およびケア移行の支援。これで、会員様が病院や施設を遠ざけられます。
- ご自分の健康状態を知るのに必要なサービス。
- 医療制度を利用するための支援。言語や文化に関しての必要なサポートを受けるべきです。(50ページを参照)。例えば：
 - 有資格または認定された医療通訳者。
 - 認定された従来医療従事者。
 - 地域医療従事者。
 - ピアウェルネススペシャリスト。
 - ピアサポートスペシャリスト。
 - ドゥーラ。
 - パーソナルヘルスナビゲーター。

- CCO の方針と手順のトレーニングを十分に受けている CCO スタッフからのサポート。
- 対象範囲の予防サービス。(27 ページを参照)。
- 承認または許可を必要としない、24 時間年中無休対応の至急と緊急サービス。(64 ページを参照)。
- 会員様の健康状態に基づいて必要とされる、対象範囲の連携型のサービスのための専門医療提供者への照会。(27 ページを参照)。

次の行為をする権利

- 医療提供者を選択し、またその選定を変更します。(42 ページを参照)
- 予約に友人、家族、またはヘルパーを赴かせます。
- 治療計画の作成に積極的に関与します。
- サービスに同意または拒否します。ご自分の決定がもたらす結果。判決の命令は拒否することができません。
- 医療提供者の許可なしでも、ご自分でご自分を、行動健康サービスまたは家族計画サービスに照会します。
- 治療の願いの声明をします。すなわち、医学的、外科的、または行動的な治療に同意するか拒否するかという願望。また、ORS 127 に記載された、医療に関する指令を出したり、弁護士権限を与えたりする権利があることを意味します。(83 ページを参照)。
- 苦情を申し立てたり、控訴を要請したりします。これに対して、Trillium Community Health Plan からの返答を受けます。(88 ページを参照)
 - Trillium Community Health Plan の決定に同意しない場合、州に確認を依頼します。これは審理と呼ばれます。
- 英語以外の全ての言語と手話の、認定または資格のある医療通訳者のサービスを無料で利用します(4 ページを参照)。

OHP 会員としての責任。

他人を次のように扱うべき

- Trillium Community Health Plan のスタッフ、医療提供者などに敬意を持って接すること。
- 医療提供者に正直になって、最善のケアを提供できるように協力すること。

OHP に次の情報を伝えるべき

次の場合に、電話 800-699-9075 (TTY 711) にて OHP に連絡すること:

- 引っ越しまたは郵送先住所の変更があった場合。
- 特定の家族メンバーがご住居に入居または退去した場合。
- 住宅電話番号を変更した場合。
- 妊娠した、また出産した場合。
- 他の保険を契約した場合。

ご自分の医療にあたって次のように協力すべき

- 一次医療提供者またはクリニックを選択する、または選択に協力すること。
- 毎年、健康診断、健康訪問、および予防ケアを受けること。
- 予約に遅れないこと。遅れそうな場合、前もって電話するか、または予約をキャンセルすること。
- 予約に医療 ID カードを持参すること。OHP やその他の健康保険があることを伝えること。事故でけがをした場合、それを報告すること。
- ご自分の治療計画をうまく立てられるように医療提供者と協力すること。治療計画を遵守し、積極的に医療サービスに参加すること。
- かかりつけの医療提供者の指示に従うか、または別のオプションを伺うこと。
- 分からない場合、条件、治療、およびケアに関するその他の点について質問すること。
- 医療提供者や医療チームから得た情報を参考にして、ご自分の治療について賢明な決定をすること。
- 緊急の場合を除いて、検査やその他の医療ニーズには一次医療提供者に伺うこと。
- ネットワーク所属の専門医のサービスを利用すること、または Trillium Community Health Plan と提携していない部外者に伺う場合には、かかりつけの医療提供者に相談すること。
- 至急または緊急サービスを適切に利用すること。これらのサービスを利用する場合、72 時間内にそれを一次医療提供者に報告すること。
- 医療提供者がご自分の医療記録を入手できるように手伝えること。この際には、フォームに署名する必要があります。

- 問題や苦情がある場合、またはサポートが必要な場合は、Trillium Community Health Plan に連絡すること。
- OHP の対象外のサービスの料金を支払うこと。
- あなたが怪我のためお金をもらった場合は、Trillium Community Health Plan がその怪我に関連して提供したサービスの支払いを受けられるように支援すること。

妊娠中の会員

妊娠している会員様に対して、OHP はあなたとあなたの赤ん坊の健康を守るために追加のサービスを提供します。妊娠している場合、Trillium Community Health Plan は必要なケアを受けられるようにサポートします。分娩中と出産後一年間のケアもカバーされています。

出産前に次の事項を済ませる必要があります：

- 妊娠が発覚したときにその事実を間もなく OHP に 伝えること。800-699-9075 (TTY 711) に電話するか、または [ONE.Oregon.gov](https://www.oregon.gov) でアカウントにログインしてください。
- OHP に出産予定日を伝えること。現時点では正確な日付が分からなくても構いません。出産の準備ができたなら、すぐにお電話ください。
- 妊娠についての福利給付を伺うこと。Start Smart For Your Baby (SSFB®) とは、妊娠中の会員様と親になったばかりの会員様を対象にしたプログラムのことです。このプログラムでは、健康な妊娠のための必要なケアが受けられます。予約に参加すること、および SSFB ケアマネジメントチームと連携することで報酬を獲得できます。また、あなたをネットワーク所属 Doula Services に照会することも可能です。詳しくは、877-600-5472 までお電話ください。

出産後：

- OHP に電話するか、または OHP に新生児通知を送信すること。
OHP は出生からあなたの赤ん坊をカバーします。あなたの赤ちゃんも Community Health Plan を利用できます。

アメリカインディアン住民とアラスカ先住民の会員様。

アメリカインディアン住民とアラスカ先住民はケアを受ける場所を選ぶ権利があります。

CCO に所属しない医療提供者を利用できます。例えば：

- 部族保健センター。
- インディアン住民健康サービス(英語より:IHS)の診療所。
- 北西部米国先住民リハビリテーション協会(英語より:NARA)。

アメリカインディアン住民やアラスカ先住民は、これらの医療提供者からケアを受けるには照会や許可が必要なし。これらの医療提供者は Trillium Community Health Plan に請求することになります。対象範囲の福利給付のみのお支払をいたします。サービスの承認が必要になる場合、当該の医療提供者はまずその承認を要請する必要があります。

アメリカインディアン住民とアラスカ先住民は、Trillium Community Health Plan を随時解約し、OHP Fee-for-Service(英語より:FFS)にケアの費用を負担してもらう権利があります。CCO の変更または解約に関するさらに詳しい情報については、[79](#) ページをご参照ください。

即時にサービスを利用したい新規会員様。

OHP または Trillium Community Health Plan に加盟したばかりの会員様は、処方箋、備品、またはその他のアイテムやサービスの必要が切迫している場合があります。Trillium Community Health Plan に加盟して 30 日以内に一次医療提供者(英語より:PCP)に会えない場合:

- 医療調整にお電話ください:877-600-5472。必要な医療サービスが受けられるようにサポートします。(医療調整については、[45](#) ページをご参照ください)。
- 早めにかかりつけの PCP に予約をしてください。Trillium Community Health Plan の ID カードに、その名前と番号が記載されています。
- ご質問など、福利給付についてさらに知りたい場合は、877-600-5472 にて顧客サービスまでお電話ください。会員様のニーズにお応えします。

健康に関するアンケート。

Trillium Community Health Plan は、新規会員様に 90 日以内にお電話をして、福利給付の確認のほか、健康に関するアンケートを行います。このアンケートはヘルスリスクスクリーニングと呼ばれます。

ヘルスリスクスクリーニングとは、健康リスクの軽減、健康状態の維持、および病気の予防を目的とした、一般的な健康に関する質問を含むアンケートのことです。

このアンケートは次の事項について伺います:

- 習慣(運動、食生活、喫煙や飲酒についてなど)。
- 具合(うつ病を患っているか、精神的医療提供者が必要かなど)。
- 一般的な健康状態と病歴。
- 第一言語。

この情報は次の事項を調べるのに役に立ちます:

- 目や歯の検査など、健康診断の必要性。
- 日常的または特別な医療サービスの必要性。
- 慢性疾患。
- 長期的な医療サービスとサポートの必要性

- 安全上の配慮事項。
- 医療サービスにアクセスするときの困難。
- 医療調整または集中治療調整のさらなるサポートの必要性。医療調整と集中治療調整については、[45](#) ページをご参照ください。

ケアマネジメントチームのメンバー（看護師、認定された臨床ソーシャルワーカー、臨床支援調整担当者、または薬剤師）がアンケートをチェックします。彼らはあなたを電話し、あなたのニーズについて伺うほか、福利給付について説明します。毎年、またはあなたの健康状態が変化した場合、新しいアンケートを送信します。

アンケートに回答しない場合、直接お伺いし、アンケートの回答をご依頼いたします。アンケートの送信をご希望の場合、877-600-5472 にて Trillium Community Health Plan の顧客サービスまでお電話ください。

会員様のアンケートは、かかりつけ医または他の医療提供者と共有される場合があります。アンケートを共有するにあたって、Trillium Community Health Plan は、会員様に許可を仰ぎます。

予防は重要

健康問題が発生の前に予防したいものです。これはケアの重要なところですが、定期的な健康診断と歯科検診を受け、健康状態がどうなっているかをご確認ください。

予防サービスの例：

- 子供と大人向けの注射
- 歯科検診と清掃
- 女性向けのマンモグラム（乳房 X 線）
- 妊娠中と新生児のケア
- 女性年次検査
- 男性向けの前立腺スクリーニング
- 年次検診
- 小児科健診

健康的な口腔は心臓および体全体の健康につながります。

ご質問があれば、電話でご連絡ください：877-600-5472、または TTY：877-600-5473。

福利給付。

Oregon 州が OHP の対象範囲を決定する方法。

OHP 会員として様々なサービスをご利用になれます。Oregon 州が負担するサービスの決定は優先順位付け医療サービスリストに基づいています。このリストは、様々な病状(診断という)とその病状を治療するための手順の種類を記載しています。医療専門家と一般市民のグループが協力してリストを作成しています。このグループはオレゴン Oregon 州健康証拠審査委員会(英語より:HERC)と呼ばれます。彼らは知事によって任命されます。

このリストは、病状とその治療方法の全ての組み合わせを記載しています。これらは病状/治療ペアと呼ばれます。

病状/治療ペアは、病状の重症度と治療の効果度の順番でランクされています。病状と治療ペアは全て OHP の対象であるわけではありません。このリストには、「ライン」という境目があります。ラインの上のペアはカバーされ、下のペアはカバーされていません。ラインの上のいくつかの条件と治療には特定の規則があります。

優先順位付けリストの詳細については、次のサイトをご参照ください。

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

承認の要請、すなわち事前承認(英語より:PA)。

一部のサービスは、そのサービスを受ける前に承認が必要です。これは「事前承認(英語より:PA)」あるいは「前承認」と呼ばれます。かかりつけの医療提供者は Trillium Community Health Plan と連携して、サービスの事前承認を要請します。サービスの事前承認についてご質問がある場合は、877-600-5472 にて Trillium Community Health Plan の顧客サービスまでご連絡ください。

承認されないサービスは受けられない可能性があります。PA 要請をご本人の健康状態に応じて素早く審査します。ほとんどの場合は 14 日以内に決定されます。なお、最大 28 日かかるケースもあります。これは、情報の提供を待っている場合にのみ起こります。ご本人またはかかりつけの医療提供者が、標準的な手続きのため、ご本人の命、健康、または身体的な機能が脅かされていると見なした場合には、「迅速なサービス承認」の決定を行うこともできます。迅速なサービスの決定は、通常 72 時間以内に行われるが、14 日の延長がある場合もあります。延長決定に同意しない場合、苦情を申し立てる権利があります。苦情を申し立てる方法については、[88](#) ページをご参照ください。

緊急または至急サービスまたは緊急アフターケアサービスの場合は承認の必要はありません。緊急サービスについては、[68](#) ページをご参照ください。

医療提供者の照会と自己照会。

一部のサービスにアクセスするには、かかりつけの一次医療提供者(英語より:PCP)の照会が必要です。

照会とは、医療提供者が特定のサービスが必要として作成する書面の指令のことです。

かかりつけの PCP はあなたに必要なサービスを提供できない場合、あなたを専門家に照会する可能性があります。お住まいの近くに、または Trillium Community Health Plan と協力する専門医(ネットワーク所属ともいう)がない場合、外部の医療サービスを利用できるように医療調整チーム連絡して手配を整えることが必要になるでしょう。この場合、追加費用はかかりません。

なお、多くの場合、かかりつけの PCP は必要なサービスを提供できます。医療専門家への照会が必要だと思われる場合は、かかりつけの PCP にご相談ください。なお、緊急事態が発生して PCP に連絡できない場合、照会の必要はありません。サービスによって、医療提供者からの照会を必要としないものもあります。これは自己照会と呼ばれます。**自己照会**とは、ご本人が直接医療提供者ディレクトリーにアクセスして、希望の医療提供者を選択できることを意味します。かかりつけの医療提供者の照会なしで、対象の医療提供者に直接電話して診察の手配を整えることができます。医療提供者ディレクトリーの詳細については、[43](#) ページをご参照ください。

なお、自己照会の可否とは関係なく、対象のサービスを受けるための事前承認が必要な場合があります。特定のサービスを受けるには事前承認が必要かどうかについて疑問がある場合には、PCP に相談するか、または顧客サービスにご連絡ください。

ダイレクトアクセス。

医療提供者への「ダイレクトアクセス」というのは、サービスのための事前承認または照会が必要でない状況のことを言います。緊急および至急サービスには、常にダイレクトアクセスできます。照会または事前承認が不要でダイレクトアクセスできるサービスについては、次の表をご参照ください。

身体的医療給付。

以下に、無料で利用できる医療給付のリストを記載しています。各サービスの無料利用回数については、「回数、期間、および適用範囲」の列をご確認ください。Trillium Community Health Plan は会員様のニーズに応じて無料でサービスの手配を整えます。

サービス	福利給付の回数、期間、および適用範囲	照会または事前承認の要否
鍼治療	暦年ごとの承認なしの訪問回数は 8 回です。	訪問回数が 8 回を超えると、承認が必要です。照会は不要です。
医療調整サービス	医学的に必要な場合に制限はありません	不要です
ケースマネジメントサービス	医学的に必要な場合に制限はありません	不要です
カイロプラクター	暦年ごとの承認なしの訪問回数は 8 回です。	訪問回数が 8 回を超えると、承認が必要です。照会は不要です。
コンフォートケア・ホスピスサービス	医学的に必要な場合に制限はありません	不要です
耐久性のある医療機器 例えば: 医療用品(糖尿病用品を含む)、医療機器、義肢、矯正具	医学的に必要な場合に制限はありません	承認は必要です。照会は不要です。
早期・定期的スクリーニング、診断、および治療(英語より: EPSDT)	医学的に必要な場合に制限はありません	照会は必要です
救急医療輸送	医学的に必要な場合に制限はありません	不要です
緊急サービス	医学的に必要な場合に制限はありません	ダイレクトアクセス (照会または承認は不要)

サービス	福利給付の回数、期間、および適用範囲	照会または事前承認の要否
家族計画サービス 例えば: 避妊と年次検査。	制限なし	ダイレクトアクセス (照会または承認は不要)。
集中治療調整のための健康リスクスクリーニング	制限なし	照会は不要です。 事前承認が必要な場合があります。
聴覚サービス 例えば: 聴覚医学および補聴器	OHP ガイドラインに基づいた制限。詳しくは、Trillium にお問い合わせください。	承認は必要です
在宅医療サービス	OHP ガイドラインに基づいた制限。詳しくは、Trillium にお問い合わせください。	承認は必要です
入院患者サービス	医学的に必要な場合に制限はありません	照会は不要です。事前承認が必要な場合があります。
集中治療調整(英語より: ICC)サービス	制限なし	ダイレクトアクセス(照会または承認は不要)。
通訳サービス	制限なし。詳しくは 5 ページ をご参照ください	不要です
ラボサービス:		
採血	制限なし	照会は必要です。承認は不要です
X 線	制限なし	照会は必要です。承認は不要です
CT スキャン	制限なし	承認は必要です。照会は不要です
MRI(複数可)	制限なし	承認は必要です。照会は不要です
出産サービス:		

サービス	福利給付の回数、期間、および適用範囲	照会または事前承認の要否
かかりつけの医療提供者随行の出生前の来院	制限なし	不要です
産後ケア(赤ん坊が生まれた後に受けるケア)	制限なし	不要です
日常的視覚サービス	妊娠中の会員様と 20 歳以下のお子様にご利用いただけます	不要です
母乳ポンプなどによる授乳サポート	詳しくは、Trillium にお問い合わせください	不要です
陣痛と分娩	妊娠が発覚したとき、また妊娠が終了したときに、Trillium と Oregon 州保健当局に連絡ください。お子様の OHP への加盟を申請する必要があります。場合によって、Trillium は負担しないが、OHA がカバーする出産ケースがあります。	不要です
ケア施設への移送。非救急医療輸送(英語より:NEMT)サービスとも言います	医学的に必要な場合に制限はありません	不要です
外来病院サービス 例えは: 化学療法、放射線、および疼痛管理	医学的に必要な場合に制限はありません	不要です
薬品サービス(処方薬)	全てではないが、多くの薬品が医療提供者による処方箋なしでも入手できます。完全なリストは、Oregon Health Plan の推奨薬品リストに記載されています。	対象範囲の薬品は無料です。メンタルヘルス用の薬品は州によって管理されています。その薬品の自己負担分は様々です。場合によって、処方箋に加えて承認を必要とする薬品もあります
特別なヘルスケアのニーズがあり、ICC と LTSS サービスを受けている患者向けの身体的健康専門医。	OHP ガイドラインに基づいた承認。詳しくは、Trillium にお問い合わせください	ダイレクトアクセス(照会または承認は不要)。

サービス	福利給付の回数、期間、および適用範囲	照会または事前承認の要否
理学療法 職業療法 言語療法	一年ごとの承認なしの訪問回数は 30 回です。	照会は必要です。訪問回数が 30 回を超えると、承認が必要です
処方薬	全てではないが、多くの薬品が医療提供者による処方箋なしでも入手できます。完全なリストは、Oregon Health Plan の推奨薬品リストに記載されています。	対象範囲の薬品は無料です。メンタルヘルス用の薬品は州によって管理されています。その薬品の自己負担分は様々です。場合によって、処方箋に加えて承認を必要とする薬品もあります
予防サービス。例えば、身体検査、保育、予防接種、女性の健康(マンモグラム、婦人科検査など)、スクリーニング(癌など)、糖尿病予防、栄養カウンセリング、禁煙サービスなどが挙げられます。	推奨通り	不要です
一次医療提供者訪問	医学的に必要な場合に制限はありません	ダイレクトアクセス(照会または承認は不要)。
性的虐待試験	医学的に必要な場合に制限はありません	ダイレクトアクセス(照会または承認は不要)。
専門家サービス	推奨通り	特別なヘルスケアのニーズがあり、ICC または LTSS を受けている患者向け: 照会は不要です。事前承認が必要な場合があります。
外科処置	医学的に必要な場合に制限はありません	承認は必要です
テレヘルスサービス 例えば: 遠隔医療サービス、バーチャル訪問、電子メール訪問	医学的に必要な場合に制限はありません	不要です

サービス	福利給付の回数、期間、および適用範囲	照会または事前承認の要否
従来医療従事者(英語より: THW)サービス	制限なし	照会は不要です。事前承認が必要な場合があります。
至急治療サービス	医学的に必要な場合に制限はありません	ダイレクトアクセス(照会または承認は不要)
視覚サービス:		
眼科検診	妊娠中の会員様と20歳以下のお子様にご利用いただけます	照会は必要です。承認は不要です。
眼鏡	妊娠中の会員様と20歳以下のお子様にご利用いただけます	照会は必要です。承認は不要です。
目の健康診断	計画の承認に基づいた訪問回数	照会は必要です。承認は不要です。
定期的および予防的ケアを目的とした、女性健康サービス(PCPに加えて)	推奨通り	ダイレクトアクセス(照会または承認は不要)
ラップアラウンドサービス	推奨通り	ダイレクトアクセス(照会または承認は不要)

上記の表は、事前承認を必要とするサービスの完全なリストではありません。事前承認についてご質問がある場合は、877-600-5472 にて Trillium Community Health Plan の顧客サービスまでお電話ください。

精神的医療給付。

以下に、無料で利用できる行動的医療給付のリストを記載しています。各サービスの無料利用回数については、「回数、期間、および適用範囲」の列をご確認ください。Trillium Community Health Plan は会員様のニーズに応じて無料でサービスの手配を整えます。

サービス	福利給付の回数、期間、および適用範囲	照会または事前承認の要否
アサーティブコミュニティトリートメント (英語より:ACT)	制限なし	照会は必要です。承認は不要です。
集中的在宅行動療法(英語より: IIBHT)	制限なし	照会は必要です。承認は不要です。
行動健全性評価サービス	制限なし	照会は必要です。承認は不要です。
行動健康精神科住宅治療サービス (英語より:PRTS)	OHP ガイドラインに基づいた制限。詳しくは、Trillium にお問い合わせください	承認は必要です。照会は不要です。
ネットワーク所属の医療提供者による、外来行動医療サービスおよび仲間主導行動医療サービス	制限なし	ダイレクトアクセス(照会または承認は不要)
処方薬(行動医療専用)	制限なし	対象範囲の薬品は無料です。メンタルヘルス用の薬品は州によって管理されています。その薬品の自己負担分は様々です。
専門家サービス	OHP ガイドラインに基づいた制限。詳しくは、Trillium にお問い合わせください	特別なヘルスケアのニーズがあり、ICC または LTSS を受けている患者向け:照会は不要です。事前承認が必要な場合があります。

上記の表は、事前承認を必要とするサービスの完全なリストではありません。事前承認についてご質問がある場合は、877-600-5472 にて Trillium Community Health Plan の顧客サービスまでお電話ください。

薬物治療給付。

以下に、無料で利用できる薬物使用治療給付のリストを記載しています。各サービスの無料利用回数については、「回数、期間、および適用範囲」の列をご確認ください。Trillium Community Health Plan は会員様のニーズに応じて無料でサービスの手配を整えます。

サービス	福利給付の回数、期間、および適用範囲	照会または事前承認の要否
アサーティブコミュニティトリートメント	制限なし	照会は必要です。いかなる承認も不要です。
入院薬物使用障害在宅・解毒サービス	OHP ガイドラインに基づいた制限。詳しくは、Trillium にお問い合わせください	承認は必要です。照会は不要です。
薬物使用障害(英語より:SUD)に対する薬剤支援治療(英語より:MAT)	最初の 30 日後に事前承認が必要です	最初の 30 治療日には事前承認は不要です。照会が必要な場合があります。
薬物使用障害外来患者(英語より:SUD)サービス	制限なし	ダイレクトアクセス(照会または承認は不要)

上記の表は、事前承認を必要とするサービスの完全なリストではありません。事前承認についてご質問がある場合は、877-600-5472 にて Trillium Community Health Plan の顧客サービスまでお電話ください。

歯科給付。

Oregon Health Plan の全会員様は歯科医療給付を受けています。歯の健康を維持するために、OHP は年次歯科清掃、X 線、詰め物などのサービスをカバーしています。

歯は年齢を問わず検討に保つのが重要です。以下、歯科健康に関する重要な点を挙げます：

- 健康的な歯は心臓と体全体の良好な健康状態につながります。
- 年に一度歯科検診を受けるのが望ましいです。
- 妊娠している場合、歯や歯茎を健康に保つことは、赤ん坊の健康を守ることと同じです。
- 歯の問題を解決すると、血糖値をより効果的に抑制することができます。
- 子供は 1 歳までに最初の歯科検診を受けるのが望ましいです。

以下の表に、対象となる歯科サービスが記載されています。

対象サービスは全て無料です。これらは、かかりつけの医療提供者が必要と見なすことが前提で、全てカバーされています。各サービスの無料利用回数については、「回数、期間、および適用範囲」の列をご確認ください。

時によって、専門医に診断を伺う必要があります。専門医への照会が必要になる一般的な歯科サービスは次のとおりです：

- 口腔外科
- 病院または外科センター
- 歯根管
- 歯茎の問題
- 室内鎮静

対象サービス	利用回数、期間、および適用範囲(対象となる給付項目の例を示す)	照会または事前承認の要否(対象となる給付項目の例を示す)
緊急および至急歯科治療(極度の疼痛または感染、出血または腫れ、歯や歯茎のけが)	制限なし	照会または承認は不要です
妊娠中および 21 歳未満の会員様向けの福利給付		
口腔検診	一年に二回	事前承認は不要です。かかりつけの PCD でない場合、照会が必要です。
口腔清掃	一年に二回	
フッ化物処理	一年に二回	
口腔 X 線	一年に一回	
シーラント	16 歳未満、成人の奥歯、5 年に一回	
詰め物	必要に応じて	
部分入れ歯	5 年に一回	事前承認が必要な場合があります。かかりつけの PCD でない場合、照会が必要です。
総入れ歯	10 年に一回	事前承認が必要な場合があります。かかりつけの PCD でない場合、照会が必要です。

対象サービス	利用回数、期間、および適用範囲(対象となる給付項目の例を示す)	照会または事前承認の要否(対象となる給付項目の例を示す)
歯冠	数個の上下部の前歯。7年に歯冠が4個。	事前承認が必要な場合があります。かかりつけのPCDでない場合、照会が必要です。
抜歯	必要に応じて	事前承認が必要な場合があります。かかりつけのPCDでない場合、照会が必要です。
歯根管治療	第三大臼歯(親不知歯)。妊娠中の場合、第一大臼歯もカバーされています。	前歯および小臼歯の場合、事前承認は必要ありません。大臼歯の場合、事前承認が必要になる場合があります。かかりつけのPCDでない場合、照会が必要です。
成人向けの福利給付(妊娠していない、21歳以上の場合)		
口腔検診	一年に一回	事前承認は不要です。かかりつけのPCDでない場合、照会が必要です。
口腔清掃	一年に一回	
フッ化物処理	一年に一回	
口腔X線	一年に一回	
シーラント	対象範囲外	
詰め物	必要に応じて	
部分入れ歯	5年に一回	事前承認が必要な場合があります。かかりつけのPCDでない場合、照会が必要です。
総入れ歯	10年に一回	事前承認は不要です。かかりつけのPCDでない場合、照会が必要です。
歯冠	対象範囲外	
抜歯	必要に応じて	事前承認は不要です。かかりつけのPCDでない場合、照会が必要です。

対象サービス	利用回数、期間、および適用範囲(対象となる給付項目の例を示す)	照会または事前承認の要否(対象となる給付項目の例を示す)
歯根管治療	前歯と小臼歯のみ。	事前承認は不要です。かかりつけのPCDでない場合、照会が必要です。

上記の表は、事前承認を必要とするサービスの完全なリストではありません。事前承認についてご質問がある場合は、877-600-5472 にて顧客サービスまでお電話ください。

OHP が負担するサービス。

Trillium Community Health Plan は会員様の医療サービスを一般的に負担するが、特定のサービスの場合は負担しかねます。なお、これらは、Oregon Health Plan の Fee-For-Service プログラムによってカバーされます。CCO では、これらのサービスのことを「対象範囲外の」給付と呼ぶことがあります。OHP が直接負担するサービスには、次の二種類があります：

1. Trillium Community Health Plan から医療調整を利用できるサービス。
2. OHP から医療調整を利用できるサービス。

Trillium Community Health Plan が医療調整を提供するサービス。

なお、サービスによって、Trillium Community Health Plan が医療調整を提供するサービスもあります。医療調整というのは、対象範囲のサービスに関して MTM(医療輸送管理)から無料の移送サービス、サポート活動、および対象外のサービスに関して必要な承認済みリソースを利用できることを意味します。

Trillium Community Health Plan は以下の医療サービスを調整します：

- 計画地域出産(英語より:PCB)サービスとして、OHA の医療制度部門が定義した低リスク妊娠を経験した会員様に対して、産前と産後のケアも含んで提供されます。OHA は、PCB の承認を受けた会員様に対して、最も基本的な PCB サービスを提供し、負担する責任があるが、これらのサービスは、最低限として、新生児初期評価、新生児血斑スクリーニング検査、これに必要なスクリーニングキット、陣痛と分娩ケア、出産前の来院、および分娩後のケアを含みます。
- Trillium Community Health Plan が負担しない長期的サービスとサポート(英語より:LTSS)
- Family Connects Oregon サービス
- 会員様が行動医療サービスにアクセスできるようにサポートします。例えば、次のようなサービスです：
 - 特定の行動的健康病状向けの一定の薬剤
 - 21 歳未満の会員様を対象とする、治療グループの自宅支払い
 - 18 歳以上の会員様を対象とする、長期的精神科(行動健康)医療
 - 18 歳以上の会員様を対象とする、成人養護施設での個人ケア
 - 17 歳以下の青年を対象とする、精神科入院・入居
- その他のサービス

これらのサービスに関する詳しい情報について、またはその完全なリストについては、877-600-5472 にてケアマネジメントチームに、または 877-600-5472 にて顧客サービス)にお電話ください。

OHP が負担し、医療調整を提供するサービス。

OHP は以下の医療サービスを調整します：

- Oregon 州 尊厳死法に基づいた医師幫助自殺
- 専門介護施設に住む会員様を対象とした、コンフォートケア(ホスピス)サービス
- 障害者教育法(英語より: IDEA)に基づいて提供される、学校ベースのサービス。学校で言語療法などの医療サービスを受ける子供のためです。
- 特定の援助プログラムまたはケースワーク計画の適用資格を満たしているかどうかを調べるための健康診断
- Citizen Waived Medical(英語より: CWM)、または CWM を対象とする Plus-CHIP Prenatal Coverage の会員様に提供されるサービス
- 妊娠を終了させる手順
- その他のサービス

これらのサービスに関する詳しい情報については、電話 800-562-4620 にて OHP の KEPRO 医療調整チームにご連絡ください。

なお、依然として、これらのサービスに関して MTM(医療輸送管理)から無料の移送サービスを受けることができます。詳しくは [56](#) ページをご参照ください。移送の手配を整えるには、877-583-1552 にて MTM(医療輸送管理)にお電話ください。TTY 利用者は 711 をダイヤルしてください。

Veterans および Compact of Free Association (COFA) Dental Program の会員様。

Veterans Dental Program または COFA Dental Program の会員様の場合、Trillium Community Health Plan は、歯科給付と歯科予約への無料移送のみ提供します。

OHP と Trillium Community Health Plan は、これらのサービスに対して、身体的あるいは行動的医療サービス、または関連する無料移送を提供しません。医療調整をしないと、これらのサービスは対象外になります。

適用範囲、および利用可能な福利給付についてご質問があれば、877-600-5472 にて顧客サービスにご連絡ください。

道徳上または宗教上の異議。

Trillium Community Health Plan は、道徳上または宗教上の異議に基づいてサービスの制限をしません。

必要な医療サービスへのアクセス。

アクセスというのは、必要な医療サービスを受けることができることを意味します。あなたの文化上と言語上のニーズに応じた方法で医療サービスにアクセスできます。Trillium Community Health Plan が、あなたのニーズに応えられる医療提供者と連携していない場合、外部でこれらのサービスを利用することが可能です。

Trillium Community Health Plan は、対象のサービスを近い場所または会員様の都合にあった場所で受けられるように保証します。ということは、地域に十分な医療提供者が存在し、様々なタイプから選択できることを意味します。

会員様の医療提供者のネットワークを監視し、必要な一次医療サービスを受けられることを確実にします。また、お住まいの地域において全ての対象サービスにアクセスすることも確実にします。

- **市街地域:** ご住宅から 30 マイルあるいは 30 分以内に医療提供者にアクセス可能。市街地域というのは、都市部あるいはその近くに住んでいることを意味します。
- **農村地域:** ご住宅から 60 マイルあるいは 60 分以内に医療提供者にアクセス可能。農村地域というのは、都市部あるいはその近くに住んでいないことを意味します。

また、身体的および/または精神的な障害のある方のために、所属の医療提供者は、物理的なアクセス、的確な宿泊施設、およびアクセスしやすい機器が装備されていることを確実にします。宿泊のご予約の際に、877-600-5472 にて Trillium Community Health Plan にご連絡ください。医療提供者はまた、営業時間が OHP 全会員とその他の全ての利用者に同じであることを確実にします。

ケア施設への移送。

対象範囲の予約への無料移送サービスを利用できます。無料移送サービスの利用方法については [56](#) ページをご参照ください。移送の手配を整えるには、877-583-1552 にて MTM (医療輸送管理) にお電話ください。TTY 利用者は 711 をダイヤルしてください

プロバイダを選択。

会員様はかかりつけの医療提供者と医療サービスを受ける場所を選択する権利があります。

Trillium Community Health Plan と連携する医療提供者のリストから選択できます。医療提供者のリストのことは Trillium Community Health Plan 医療提供者ディレクトリーと呼ばれます。ディレクトリーの詳細については、[43](#) ページをご参照ください。

医療サービスの調整のサポート。

医療調整というのは、訪問の予約、サポートやリソースの依頼に協力することを意味します。医療調整に関するさらに詳しい情報については、[45](#) ページをご参照か、または 877-600-5472 にて顧客サービスにお電話ください。

医療サービスを受けるまでの待ち時間。

会員様が以下の時間内に診査または治療を受けられるよう、または照会されるように、医療提供者と連携しています。

医療サービスの種類	時間枠
身体的健康	
定期的な予約	4週間以内
至急治療	72時間以内または初回スクリーニングで指定されたとおり。
緊急治療	即時、または状況に応じて救急科への照会。
子供や妊娠していない人を対象とする、口腔および歯科ケア	
口腔健康に関する定期的な予定	臨床的理由がない限り、8週間以内。
至急口腔治療	2週間以内。
歯科緊急サービス	24時間以内に診断または治療
妊娠している人を対象とする、口腔および歯科ケア	
定期的口腔ケア	臨床的理由がない限り、4週間以内。
至急歯科治療	1週間以内
歯科緊急サービス	24時間以内に診断または治療
行動健康	
非優先グループを対象とする、定期的行動医療	評価は申請から7日以内で、2回目の予約は臨床的な重要度に応じて予定されます。
全グループを対象とする、緊急行動医療	24時間以内
優先グループを対象とする、専門的行動医療	
妊娠中の会員様、退役軍人とその家族、子供を持つ女性、無給の介護者、家族、および0～5歳の子供、HIV/AIDSまたは結核に悩む会員様、初回エピソード精神病、およびI/DDグループ。	即時の評価と入院。来院できる医療提供者がいないために暫定的なサービスが必要な場合には、患者様が待ちリストに登録されてから120日以内に適切なレベルの治療を開始する必要があります。
ヘロインを含む、静脈内薬物使用者	即時の評価と入院。 在施設医療サービスのための入院は、申請から14日以内、あるいは、利用可能な医療提供者がいないために待ちリストに登録されていた場合、120日以内に処理すべきです。
オピオイド使用障害	評価と入院は72時間内
投薬支援治療	できる限り早く、ただし評価と入院は72時間以内。

専門的行動医療サービスについて、部屋など、空きのスポットがない場合：

- 待ちリストに登録されます。
- 72時間内に他のサービスを受けられます。
- これらのサービスは、部屋またはスポットが空くまで一時的に提供されます。

医療サービスへのアクセスについてご質問がある場合は、877-600-5472にて顧客サービスまでお電話ください。

セカンドオピニオン。

ご自分の状態や治療についてセカンドオピニオンを聞く権利があります。セカンドオピニオンは無料です。セカンドオピニオンをご要望の場合、Trillium Community Health Plan Customer Service に連絡して、その旨をお伝えください。

独自ネットワークに資格のある医療提供者がいなく、外部の医療提供者にセカンドオピニオンに伺いたい場合、Trillium Community Health Plan の顧客サービスにご連絡ください。セカンドオピニオンの手配を無料で調整いたします。

一次医療提供者(英語より:PCP)。

一次医療提供者とは、定期的な来院、普通の処方や介護の際に尋ねる人です。ご自分で一人を選択するか、または当社に選択を任せることもできます。

一次医療提供者(PCP)には、医師、看護師など様々います。Trillium Community Health Plan 独自のネットワークから PCP を選択する権利があります。30 日以内に医療提供者を選択しない場合、Trillium Community Health Plan は診療所を照会するか、または担当の PCP を指名します。Trillium Community Health Plan は医療提供者の情報を記載した手紙を送信いたします。

ネットワーク所属の医療提供者

Trillium Community Health Plan は一部の医療提供者と提携するが、全てではありません。協力してくれている医療提供者のことをネットワーク所属または参加医療提供者と読んでいます。我々と協力していない医療提供者のことを外部医療提供者と呼んでいます。必要に応じて外部医療提供者を訪問することが可能ですが、当提供者は Oregon Health Plan を実施していることが前提です。

かかりつけの PCP はあなたの健康を最高に保てるように努めます。あなたの基本的また専門的な医療ニーズを監視します。かかりつけの PCP は:

- あなた自身とあなたの病歴を知るようになります。
- あなたに医療サービスを提供します。
- あなたの医療記録をアップデートし、一か所に保存します。

かかりつけの PCP は、専門医を照会するほか、必要に応じて、入院の手続きもします。

OHP に加盟した家族各員様は PCP を選択する必要があります。異なる PCP を選択できます。

PCP を選択しない場合、当社はあなたに変わって PCP を選択します。PCP の変更をしたい場合は、顧客サービスにお電話ください。変更日から新規の PCP を尋ねることが可能です。

Trillium Community Health Plan に、歯科医、精神的医療提供者、および薬品についてご相談ください。当社の歯科医検索のウェブサイトにおいて一次歯科医 (PCD) を選択できます：

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

または、877-600-5472、TTY: 877-600-5473 にて顧客サービスにお電話ください。

当社の医療提供者検索のウェブサイトにおいて精神的医療提供者を選択できます：

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

精神的医療提供者の選択についてのサポート依頼の際に、次の電話番号にて顧客サービスにご連絡ください：

877-600-5472、TTY: 877-600-5473。

ご家族各員はかかりつけの一次歯科医となる歯科医を指定するべきです。ほとんどの歯科医療ニーズの際にかかりつけの PCD に相談するでしょう。専門医のサポートが必要な場合、かかりつけの PCD は専門医を照会します。

PCD は次の理由のため重要です：

- 歯科治療が必要なときの最初の相談先となっています。
- あなたの歯科医療サービスと治療を管理します。
- 専門的なケアの手配を調整します。

PCP に関する変更

かかりつけの PCP が契約などの変更のため Trillium Community Health Plan と協力しなくなる場合、変更の 30 日前にその通知をお送りします。当該の変更がすでに行われた場合、変更後 15 日以内に通知をお送りします。

医療提供者ディレクトリー。

医療提供者ディレクトリーから PCP を選択することが可能です：www.trilliumohp.com/find-a-provider.html。また、顧客サービスに電話して、選択のサポートを依頼したり、医療提供者ディレクトリーの紙版を要求したりすることも可能です。

医療提供者ディレクトリーには、例えば次のような情報が記載されています：

- 医療提供者が新規患者の受け入れ可否。
- 医療提供者の種類 (身体的、歯科的、行動的、薬剤関連など)。
- 連絡方法。
- ビデオおよび電話による医療サービス (テレヘルス) の可否。
- 言語サポート (翻訳および通訳を含む)。
- 身体障害者向けの設備。

紙版も利用可能です。他の形式 (他の言語、大活字、点字など) もあり、無料で入手できます。顧客サービスにお電話ください: 877-600-5472。

予約を取る。

かかりつけの医療提供者を選択した後すぐに予約を取ることが可能です。

かかりつけの PCP はケアが必要な時の第一の連絡先となります。あなたの予約を受けたり、あなたに必要なケアを決定したりします。PCP はまた、あなたを他の対象範囲のサービスやリソースに照会することもできます。直接電話して予約をお取りください。

当該の PCP を初めて利用する場合、診察の予約をお取りください。こうすると、彼らはあなた自身とあなたの病歴を知ることができます。これにより、初めて福利給付を利用するにあたって遅延などを回避できます。

予約の前に、次の事項を書き留めておいてください。

- かかりつけの PCP またはその他の医療提供者への質問。
- 家族の健康問題の歴史。
- 服用している処方薬、市販薬、ビタミン、または栄養補助食品。

営業時間内に予約の電話をし、また次のことをお伝えください：

- 自分が Trillium Community Health Plan の会員であること。
- 名前と Trillium Community Health Plan の ID 番号。
- 予約の具体的な内容。
- 通訳者の必要性、および対象の言語。

具合が悪くて診療が必要な場合、その旨をお伝えください。

予約への無料移送サービスを利用できます。ケア施設までの無料移送の詳細については、[56](#) ページをご参照ください。

予約の無断キャンセル。

予約を逃さないようにご協力願います。キャンセルする必要がある場合は、早速 PCP に電話してキャンセルしてください。新規予約の手配をしてくれるでしょう。前もってかかりつけの医療提供者に連絡しなければ、二度と受け入れてくれない恐れがあります。

予約の無断キャンセルについて各医療提供者は独自のルールを制定しています。ルールについてお問い合わせください。

医療調整で医療サービスの調整サポートを受けられます。

患者中心一次医療ホーム(英語より:PCPCH)、一次医療提供者、またはその他の一次医療チームから医療調整を受けられます。かかりつけの医療提供者または Trillium Community Health Plan の顧客サービスに相談して医療調整担当者のサポートを依頼することができます。

このサービスの目的は、会員様の健康状態を全般的に改善することです。会員様の医療ニーズを特定し、またご自分でご自分の健康を管理できるようにサポートいたします。

医療調整担当者のご依頼を承ります。代理人を介してのご依頼も可能です。次の電話番号にて、月曜日～金曜日、午前 8:00～午後 5:00 の間に顧客サービスにご連絡ください: 877-600-5472、TTY: 877-600-5473

医療サービスのために協力します。

専任の医療調整担当チームは会員様とかかりつけの医療提供者とともに協力します。当チームは、会員様を、利用可能なコミュニティーサービスおよび社会支援リソースにつなげます。専任の医療チームが医療サービスが会員様に提供されるように協力していることを確保するため、また医療サービスの後のフォローアップを実施するための計画を作成します。

会員様に医療サービスを提供する者があなたの健康を維持し、改善する目的に集中できることを確実にしたいと思っています。医療チームは協力して、必要なサービスを管理および調整します。これで、会員様がご自分のニーズに合った最適な医療を受けられるようになります。

医療チームの看護師とケースマネージャーは、様々な病状に関して特別な訓練を受けています。次の病状についてサポートいたします:

- 糖尿病。
- 心不全。
- 喘息。
- うつ病。
- 高血圧。
- その他の病状。

この医療チームはまた、承認やその他のニーズにも対応できます。次のサポートもできます:

- 福利給付とその仕組みを説明するサポート。
- 一次医療提供者(PCP)を選択するサポート。
- 介護サービス、および分かりやすいアドバイス。
- 連携型医療制度の仕組みを説明するサポート。
- 行動医療サービスを受けるためのサポート。
- 複数の医療提供者を利用している場合、その全員があなたのニーズについて話し合っていることを確実にするためのサポート。

専任の医療チームは、当地域において医療以外のニーズのためのサポートなどを探すサポートもします。例えば：

- 安全な住宅。
- 健康的な食べ物。
- 移送。
- トレーニングと授業。
- 家族サポート、または
- 社会サービス。

Medicare 利用の会員様。

OHP および Medicare 由来の福利給付のサポートを受けることもできます。医療調整担当者は、会員様自身だけでなく、かかりつけの医療提供者、Medicare Advantage プラン、および/または会員様の介護者と協力します。これらの当事者と協力して、最終的な目的は、例えば、特定の文化的グループ向けの現地運用のサービスなどの支援を獲得することです。

メンバーコネクション代表者(英語より:MCR)

メンバーコネクション代表者(MCR)は、Oregon 州により認定され、Trillium で務めている現地医療従事者のことです。

MCR は、会員様をその必要なサービスにアクセスできるようにします。MCR は、会員様がその福利給付にアクセスできるよう、また医療関連の予約を取ることができるようにします。また、住宅や食料などの日常的なニーズを調整することもできます。会員様がコミュニティーリソースにアクセスできるような働きもします。

MCR は、一次医療ホームと内部の Trillium チームと緊密に連携します。電話、ビデオ、またはご住宅訪問で、直接会うことができます。例えば、薬を服用するのを忘れないためのコツなど、細かいサポートをします。住宅用のアプリケーションや暖房などについてもサポートします。社会支援制度で、検索をするサポートもします。MCR は糖尿病および喘息に関する健康コーチングも提供します。

MCR は人脈が広く、現地のコミュニティーをよく知っています。MCR のサポートが必要な場合、電話番号 877-600-5472 にて、メンバーコネクション代表者の連絡先をお問い合わせください。

集中治療調整

もっとサポートが必要な場合、集中治療調整(英語より:ICC)サービスを受けることができます。ICC サービスは必要に応じての追加のサポートです。

ICC サービスの対象は例えば次のような人です：

- 聴覚支障、聴覚障害、視覚障害などの支障のある高齢者。
- 高い医療ニーズ、複数の慢性疾患、または重度かつ持続性精神疾患(英語より:SPMI)のある個人。
- Medicaid 後援の長期的医療サービスとサポート(英語より:LTSS)を受けている個人。

- 薬物使用障害(英語より:SUD)のため投薬支援治療(英語より:MAT)を受けている個人。
- 高リスク妊娠の診断を受けた個人。
- 静脈内薬物使用者。
- 離脱管理を必要とする SUD のある個人。
- HIV/AIDS 患者または結核患者。
- 退役軍人とその家族。
- 初回エピソード精神病のリスクのある個人。
- 知的および発達障害(英語より:IDD)の個人。
- その他。

集中治療調整は子供のサポートもします:

- 社会的/感情的または行動的な問題の早期症状を示す、または深刻な感情障害(英語より:SED)の診断を受けている、0~5歳の子供。
- 新生児禁欲症候群の患者。
- 児童福祉対象。

会員様とその専任 ICC 調整担当者は、集中治療調整計画(英語より:ICCP)と呼ばれる計画を作成します。この計画は ICC プログラムを開始してから 10 日以内に作成されます。会員様のニーズを満たすのに役に立ちますまた、個人的な健康上と安全上の目標を守るにも役に立ちます。

当医療計画には、その目標達成に必要なサポートとサービスが記載されています。当医療計画は、90 日ごとに、または医療ニーズの必要に応じてそれより早く更新されます。当計画の資料のコピーを入手可能です。

ICC チームもサポートいたします。このチームは、あなたとやり取りをする医療提供者や専門医など、あなたのニーズを満たすために協力する様々な当事者から構成されています。この計画は、医療上、社会上、文化上、発達の、行動的、教育的、精神的、および経済的なニーズに応え、健康に良好な結果をもたらします。担当する医療チームの役割は、会員様の目標を達成するのに適切な人員が医療計画に参加していることを保証することです。全員があなたのために努めていきます。

医療調整担当者はまた、次の役割も果たします:

- 会員様が快適で安全である、また大切にされていると感じられるようなリソースにアクセスします。
- 医療プログラムを利用して、慢性的な病状を管理できるようにします。
- 糖尿病、心臓病、喘息などの医療問題に関してサポートします。
- うつ病や薬物使用障害などの行動的健康問題に関してサポートします。
- 会員様とともに治療計画を作成します。

ICC 医療調整担当者を利用するには、877-600-5472 にて Trillium Community Health Plan の顧客サービスまでを電話ください。Trillium Community Health Plan は、あなたまたはあなたの代理人が ICC 医療調整担当者の名前と電話番号が得られることを確実にします。

集中治療調整サービスは月曜日～金曜日の午前 8 時から午後 5 時まで受付しています。通常の営業時間内に ICC サービスを受けることができない場合、Trillium Community Health Plan は他のオプションを提案いたします。

21 歳未満の会員様を対象とする、特別なスクリーニングと予防ケア。

早期および定期的スクリーニング、診断、治療(英語より:EPSDT)のサービスは、出生から 21 歳までの子供向けの包括的かつ予防的な医療サービスです。この福利給付では、早期の病状や健康問題があるかどうかを検出するのみならず、予防もできるサービスにアクセスできます。病気、障害、または必要になる可能性のあるその他の身体的/精神的医療のリスクの低減につながります。

EPSDT プログラムは次の給付を提供します:

- 0～21 歳までの会員様を対象とする、身体的、歯科的、発達の、および精神的な病状の有無を判断するための「小児科健診」、スクリーニング、および診断サービス。
- また、医療サービス、治療、および検出された病状を回復または改善するための他の手段もカバーしています。

EPSDT の資格があり、要請した会員様には、Trillium Community Health Plan は以下の給付を提供するべきです:

- 乳児、子供、および 21 歳未満の青少年を対象とする、一般的な身体的および精神的な健康、成長、発達、および栄養状態の定期的な検査と評価。

あなたまたはご家族が EPSDT サービスを必要とする場合は、かかりつけの一次医療提供者(PCP)にご相談ください。必要な医療サービスが受けられるようにサポートしてくれるでしょう。承認が必要なサービスがあれば、彼らに任せるといいです。歯科関連の EPSDT サービスについては、一次歯科医にご相談ください。全ての EPSDT サービスは 21 歳までの会員様に無料で利用可能になっています。

EPSDT サービスは、医師(MD 医または DO 医)、看護師、認定された医師助手、およびその他の認定された医療専門家(継続介護提供者)から受けることが可能です。これらの医療提供者はまた、歯科サービスのために歯科医への直接照会もできます。歯科サービスのタイミングと種類については次のウェブサイトをご訪問ください:

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

EPSDT サービスにアクセスするためのサポート。

- 顧客サービスにお電話ください: 877-600-5472。
- 歯科サービスの予約をするために、対象の歯科医療提供者にお電話するか、または次の連絡先にて詳しくお問い合わせください:

Advantage Dental Services

顧客サービスフリーダイヤル 1-866-268-9631 TTY: 711

Capitol Dental Care

顧客サービス 1-503-585-5205 またはフリーダイヤル 1-800-525-6800

TTY: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

顧客サービス 1-503-243-2987 またはフリーダイヤル 1-800-342-0526

TTY: 1-503-243-3958 または 1-800-466-6313

- 対象範囲の EPSDT 医療提供者への訪問にあたって無料の移送サービスを利用することができます。移送の手配を調整する、または詳しくお問い合わせするには、877-600-5472 にてお電話ください。
- この情報は、次のウェブサイトでも閲覧できます：www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/transportation.html

スクリーニング。

OHP は、年齢に基づいた EPSDT スクリーニング来院をカバーします。スクリーニングを依頼すると、治療は通常 6 か月以内に開始します。OHP は、American Academy of Pediatrics and Bright Futures のガイドラインに従っています。Bright Futures については次のウェブサイトにご訪問ください：

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

Bright Futures ガイドラインは予防ケアのための全てのスクリーニングと小児科健診の指針となります。

スクリーニング来院は次の項目を含むべきです：

- 発達スクリーニング。
- 鉛試験：
 - 子供は、生後 12 か月と 24 か月の時点で血液鉛のスクリーニング検査を受けるべきです。生後 24～72 か月の全ての血液鉛スクリーニング検査の記録がない子供は受けるべきです。
 - リスク評価アンケートの情報記入は OHP に加盟している子供にかかる血液鉛スクリーニングの要件を満たしていません。鉛中毒の子供全員はフォローアップのケースマネジメントサービスを利用できます。
- 年齢と患者のリスクに基づいたその他の必要な臨床検査（貧血検査、鎌状赤血球検査など）。
- 栄養状態の評価。
- 歯や歯茎の検査を伴う、全裸の身体検査。
- 健康と発達の全履歴（身体的および精神的健康の両方の発達評価を含む）。
- 医療基準を満たす予防接種（英語では、“shot”ともいう）：
 - 小児予防接種スケジュール（出生から 18 歳まで）：
www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/child-adolescent.html
 - 成人予防接種スケジュール（19 歳以上）：
www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/adult.html
- 健康指導および親と子供向けの教育。
- 医学的に必要な身体的、また精神的な治療のための照会。
- 必要な聴覚と視覚検査。

- 21 歳まで指定の年齢で受けるように勧められるサービスとスクリーニング。Bright Futures のスケジュールは次のウェブサイトでご覧いただけます：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- その他。

EPSDT の訪問は、病気や健康状態の変化のため、予定外でいつでも実施できる検診や試験も含まれます。

EPSDT の照会、診断、および治療。

身体、精神、歯に関わる病状、薬物乱用などの健康問題を発見した場合、かかりつけの一次医療提供者はあなたを他の専門医に照会することがあります。他の医療提供者はさらなる診断および/または治療を行います。

スクリーニング実施者は照会の必要性について子供と親または保護者に説明します。照会に同意する場合、医療提供者は事務処理を行います。

Trillium Community Health Plan または OHP も必要に応じて医療コーポレーションのサポートをします。

スクリーニングでは、次のサービスの必要性が決定されます：

- 視覚や聴覚の支障の診断と治療。眼鏡や補聴器の仕様決定を含みます。
- 痛みの緩和や感染症の軽減、歯の修復、歯の健康維持などのための年齢を問わない歯科治療。
- 予防接種。(スクリーニング時に予防接種が必要であり、接種適切なタイミングだと判断された場合、その時点で予防接種を実施するべきです。)

これらのサービスを必要とする適格な EDPST に提供するべきです。

Trillium Community Health Plan は、会員様またはその代理人に対して、社会サービス、教育プログラム、栄養支援プログラム、およびその他のサービスに関する照会のサポートをします。

従来医療従事者(英語より: THW)。

従来医療従事者(THW)は、医療や社会的ニーズについてのご質問に応えます。かかりつけの医療提供者と、あなたの医療サービスに関わっているその他の当事者との間のコミュニケーションを支援します。また、あなたをサポートできる当地域の人やサービスと連絡を取ります。

従来医療従事者にはいくつかの種類があります：

- **出産ドゥーラ:** (出産)ドゥーラとは、妊娠期間中、出産中、および分娩後に、妊娠した人とその家族に、非医療の個人的なサポートを差し伸べる出産者のことです
- **地域医療従事者:** 公衆衛生従事者は、あなたが住んでいる地域とその住民をよく理解します。医療およびコミュニティーサービスにアクセスできるようにサポートします。地域医療従事者は健康的な行動を始めるようにサポートします。通常、あなたと、民族、言語、または人生経験を共有しています。
- **パーソナルヘルスナビゲーター:** ご自分の健康について最良の決定をするのに役に立つ情報、ツール、およびサポートを提供する人のことです。

- **ピアサポートスペシャリスト:**メンタルヘルス、依存症、および回復の経験をした人のことです。または、メンタルヘルスあるいは依存症治療を受けた子供の親である場合もあります。依存症やメンタルヘルスの問題に直面している人を支援したり励ましたりしてサポートします。同じ問題に直面している人を助けます。
- **ピアウェルネススペシャリスト:**ヘルスホームチームの一員として、あなたに代わって、あなたのニーズや意見を述べる人のことです。当地域の住民の全体的な健康をサポートし、また依存症、精神的、または身体的な病状から回復できるようにサポートします。
- **部族従来医療従事者:**部族または市街のインディアン住民団体が自分の健康レベルを全体的に向上できるようにサポートする人のことです。部族の慣習に見合った教育、カウンセリング、および支援を提供します。

THW は、次のような多くの面でサポートできます：

- 新しい医療提供者の検索。
- 必要な医療サービスへのアクセス。
- 利用可能な給付の説明。
- 行動医療サービスおよびサポートに関する情報提供。
- 利用可能なコミュニティリソースに関するアドバイス。
- 当地域在住の相談者。

THW の詳細およびサービスの利用方法については、THW の連絡先にてお問い合わせください。

THW 連絡先情報：

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

THW 連絡先情報を変更する場合には、次のウェブサイトで最新の情報を確認できます：

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

追加サービス

代替サービス(英語より: ILOS)

代替サービス(英語より: ILOS)

Trillium Community Health Plan は OHP の対象となるサービスに取って代わる医学的に適切なサービスまたはサイトオプションを提供しています。これらのサービスは「代替サービス」(英語より: ILOS)と言います。従来のサイトまたはサービスが会員様のニーズに応えられない場合の便利なオプションとなります。Trillium Community Health Plan は次の ILOS を提供しています：

行動健康療法サービスの代替オプションとして提供される、**仲間および認定精神医療者による、代替サイトでの回復支援サービス**。この ILOS は、行動的な健康問題を患っており、心理社会的なサービスを必要とする会員様を対象にしています。

- 仲間および認定精神医療者による、代替サイトでの回復支援サービスには、暫定的プログラム、コミュニティーベースのサービス提供、および診療所などの従来の提供方法以外のコミュニティーベースのサービスサイトが含まれます。
- ILOS の例：認定されたピアサポートスペシャリスト、ピアウェルネススペシャリスト、または精神医療者が、会員様にご自分の健康に関心を持たせるため、および継続的にサポートをして健康管理スキル、対処スキル、自立生活スキル、および回復支援を強化するために提供する包括的かつ個人的なサービス。これらのサービスは、評価と診断の前または後で、病院またはコミュニティーベースのサイトで、個人セッションまたはグループセッションで提供されるが、また、暫定的サービス、医療移行サービス、文化的固有サービス、および特定の OHP 集団に焦点を当てたサービスなどを含みます。

従来のサイトにおける類似のサービスの代替オプションとして提供される、**地域医療従事者サービス**。この ILOS は、予防医学-カウンセリングおよび/またはリスク因子の軽減、スキルトレーニングと開発、または包括的コミュニティーサポートサービスを必要とする会員様に適しているかもしれません。

- 代替サイトで、または非従来の請求方法で提供される地域医療従事者サービス。
- ILOS の例：地域医療従事者(英語より:CHW)による、住宅などのコミュニティーベースのサイトにおける医療サービスの調整、またはサービス費用の請求方法の自立性を問われない社会サービス機関による、文化的、言語的なニーズに合ったサービス。会員様が医療制度を調査できるよう、診療などの予約にうまく参加できるよう、医療チーム/計画に貢献できるようにするため、また医療サービスの情報を説明するため、会員様のニーズを理解し、サービスを検索するために提供されるサービス。

米国糖尿病予防プログラムサービスの代替オプションとして提供される、**米国糖尿病予防プログラム**。この ILOS は、2 型糖尿病を発症するリスクのある会員様に適しているかもしれません。

- 対面的またはオンラインのサービスを提供できる健康診療所に加えて、体育館や図書館などのコミュニティーベースのサイトで提供される、糖尿病予防プログラム。
- ILOS の例：米国疾病予防管理センター(英語より: CDC)が認定したプログラム提供機関による、米国糖尿病予防プログラム(英語より: 米国 DPP)の実施。この ILOS は、請求機構を設けていないが、それ以外、DPP 実施者の資格があるコミュニティーベースの組織による、米国 DPP の実施をサポートしています。

会員様のニーズを満たさない従来の授乳相談の代替オプションとして提供される、**授乳相談**。この ILOS は、授乳について相談をしたい分娩後の女性とその子供に適しているかもしれません。従来、このような相談は診療所やその他の外来サイトで行われるものです。

- 代替サイトで、または非従来の請求方法で提供される授乳相談のサービス。
- ILOS の例：授乳の訓練を受けている登録看護師、従来医療従事者、またはドゥーラ(例えば、授乳教育カウンセラー、または授乳専門家の認定トレーニングを受けている者)が、サービスの請求方法の自立性を問われないコミュニティーベースのサイトにおいて提供する授乳相談サービス。

特定の ILOS がご自分に適しているかどうかを判断するのはチームの努力が必要です。我々にかかる医療チームと協力して最適なオプションを選択します。ただし、最終的にはあなたの決定です。これらのプログラムのいずれにも参加する必要はありません。特定のご利用中の ILOS が廃止される場合、その旨の通知が 30 日前もって送信されます。この通知には、対象サービスの全部または一部が中止される場合の苦情や控訴に関する情報が記載されます（苦情や控訴に関する情報については [82](#) ページをご参照ください）。福利給付についてご質問があれば、877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) までお電話ください。

健康関連サービス

健康関連サービス(英語より:HRS)とは Trillium Community Health Plan が提供する追加サービスのことで、HRS は会員様の健康を改善させ、コミュニティーの健康と福祉の向上に貢献します。HRS は、会員様向けの柔軟なサービスであり、また会員様とコミュニティー全体の福利を目的とする地域貢献取り組みでもあります。Trillium Community Health Plan 提供の HRS プログラムは、現地の社会的リスク因子に対処するために資金を最大限に活用して地域社会の福祉を向上させるようにしています。健康関連サービスに関するさらに詳しい情報については、次のウェブサイトをご訪問ください: www.oregon.gov/oha/HPA/dsi-tc/Pages/Health-Related-Services.aspx。

柔軟サービス

柔軟サービスとは、会員様が健康状態を維持できるようなアイテムやサービスにアクセスするためのサポートです。Trillium Community Health Plan は次の柔軟サービスを提供しています:

- 食品の配達、食品クーポン、または医学的に調整された食事などの食料支援
- 引っ越しするための敷金の負担、短期間の家賃支援、または公共サービスのセットアップ料金などの短期住宅支援
- 退院後回復する間の仮設住宅または避難所
- 運動用の靴や衣類など、健康的な行動を促すアイテム
- テレヘルスまたはヘルスアプリにアクセスするための携帯電話や機器
- エアコンやエアフィルターなど、健康維持につながるその他のアイテム

その他の柔軟サービスの例:

- 健康とフィットネスプログラム/サービス
- 移送サービスまたは車両の燃料/メンテナンス
- 補助器具、補助装置、アクセシビリティ機能

Trillium Community Health Plans 提供の柔軟サービスに関するさらに詳しい情報については、次のウェブアドレスをご訪問ください: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/Flexible-Services.html

地域貢献取り組み

地域貢献取り組みとは、会員様と地域団体を対象とする、コミュニティ全体の健康と福祉を改善するためのサービスやサポートのことです。

Trillium では、健康サービス公平性は私たちにとって非常に重要です。皆様が完全な医療サービスを受けるべきだと信じています。我々は当地域の住民たちの声を聞きます。そのニーズを特定します。コミュニティベース組織（英語より: CBO）とパートナーシップを構築し、これらのニーズを満たすようにしています。人々を身体的医療に照会することがあります。また、人々を食料、住宅、および移送（無料）などのリソースにつなげることもあります。当社の地域貢献取り組みの例として、次の活動が挙げられます：

- 食料貯蔵室や文化的な食料アクセスをサポートする活動
- より安全な学習スペースの構築
- 地元のコミュニティセンターを再建するための資本キャンペーンプロジェクトへの投資
- 従来医療従事者（英語より: THW）、地域医療従事者（英語より: CHW）、およびドゥーラスタッフの拡張

他の地域貢献取り組みの例として、次の活動が挙げられます：

- 保護者教育と家族支援
- 家族が農家市場で新鮮な果物や野菜を手に入れられるようにするためのコミュニティベースのプログラム
- 安全な自転車通行帯や歩道などの積極的な交通機関の改善
- 学生の感情的健康と学習を改善するために育成環境の構築を支援する、学校ベースのプログラム
- 教師と子供中心のコミュニティベースの組織に向けた、トラウマ対処慣行に関するトレーニング

あなたと家族のための健康関連サービスにアクセスする方法

かかりつけの医療提供者と協議して健康関連サービスを依頼することができます。また、877-600-5472 にて顧客サービスに連絡することも可能です。ご希望の言語または形式による要請フォームの送信をご依頼ください。

柔軟サービス要請の承認または拒否はケースバイケースで決定されます。ご希望の柔軟サービスの要請が拒否された場合、通知の手紙をお送りします。柔軟サービスの要請拒否に控訴することはできませんが、苦情を申し立てる権利があります。控訴と苦情の詳細については、[88](#) ページをご参照ください。

OHP のご利用で、医療にアクセスできない場合、OHA Ombuds Program にお問い合わせください。Ombuds とは、OHP 会員様の弁護役であり、会員様を助けるために最善を尽くします。次のアドレス：OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov にメールするか、または 877-642-0450 に伝言をお残してください。

当地域におけるサポートやサービスに関するもう一つのリソースは 211 Info です。2-1-1 をダイヤルするか、または [211 Info](#) のウェブサイトをご訪問ください。

歯科健康コミュニティケア

コミュニティベースのサイトにおける歯科健康サービスをサポートしています。歯科健康プランは、口腔衛生評価を

実施するために、特別な許可を得た歯科衛生士を、学校、Women Infants Children (WIC)、ヘッドスタート、医療事務所、長期介護施設、およびその他の地域内の場所に派遣します。また、派遣地にいる間に、学齢期の子どもたちを対象に、フッ化物、歯科用ワニス、およびシーラントの治療も行い、さらにまた、歯の手入れをする方法を説明します。

口腔衛生士がいない場所では、他の組織と協力しています。当地域の利用可能なサービスはご利用のプランにカバーされていれば、無料であるべきです。疑問があれば、サービスを提供している担当者に直接尋ねるか、あるいはメンバーサービスに電話することもできます。

オープンアクセスポイント

当社は、Oregon 州のほとんどの地域において、連邦認定医療センター（英語より: FQHC）、農村地域医療センター（英語より: RCHC）、インディアン住民医療提供者（英語より: IHCP）、インディアン住民医療サービスクリニック（英語より: IHS）と特別な契約を結んでいます。これらの特別契約のおかげで、会員様は、照会などがなくてもこれらの施設で診療を受けることができます。

これらの施設で口腔医療を受ける希望があれば、希望の施設に電話して、「オープンアクセスポイント」として Trillium Community Health Plan と提携しているかをご確認ください。また、メンバーサービスに電話して、お住まいの地域のオープンアクセスポイントの最新リストを依頼することも可能です。

ケア施設への無料移送

Trillium Community Health Plan 全会員に予約施設までの無料移送サービスをご提供。

予約施設への移動にお困りの場合、MTM(医療輸送管理)に電話して無料の移送サービスを依頼できます。Trillium Community Health Plan がカバーしている身体的、歯科的、行動的な施設、または薬局であれば、無料の移送サービスを利用できます。

あなた自身または代理人を介して移送を依頼できます。バスの切符やタクシー代を配給したりまたはお迎えするドライバーを派遣したりすることもあります。運転手によって、あなた自身、ご家族、またはお友達に燃料代を配給するオプションもあります。このサービスにはいかなる費用もかかりません。Trillium Community Health Plan は、対象範囲のサービス施設から/への移動に対していかなる代金も一切請求しません。

移送サービスの予約。

MTM(医療輸送管理)までお電話ください: 877-583-1552 TTY 利用者は 711 オプションをダイヤルしてください。受付時間: 月曜日～日曜日、午前 8 時～午後 5 時までです。休業日: 元日、メモリアルデー、独立記念日、労働者の日、感謝祭、クリスマス。

移送サービスの 2 営業日前にお電話でご予約ください。これで、会員様の移送ニーズに応えられることが確実にになります。

お迎え時の二(2)日前の締切を超えて移送サービスを予約する場合には、請負業者またはその下請 NEMT 仲介業者は、会員様に、仲介業者の電話番号を伝え、そしてまた、義務ではないが、NEMT 運転手または NEMT 医療提供者の名前と電話番号を伝えることもあります。

当日または翌日の移送サービスを予約することも可能です。MTM(医療輸送管理)までお電話ください。

あなた自身またはお知り合いは複数の目的地へ、複数の移送サービスを同時に予約することもできます。移送サービスの予約は 90 日前まで可能です。

お電話の際の手続き。

MTM(医療輸送管理)はご希望の言語や対話形式で対応できるコールセンタースタッフを配置しています。このサポートは無料です。

最初のお電話の際に、このプログラムについて説明し、そしてご希望の移送サービスを承ります。身体的能力についてお伺いし、また同行人が必要かどうか確認いたします。

ご予約の電話の際に、以下の情報をお伝えください：

- 氏名。
- 住所と電話番号。
- 生年月日。
- 訪問先の医師または診療所の名前。
- 予約の日付。
- 予約の時刻。
- 予約後のお迎え時刻。
- アテンダントのサポートの要否。
- その他の特別なニーズ(車椅子や介助動物など)。

その後、Trillium Community Health Plan への加盟状況、およびご予約対象のサービスがカバーされているかどうかを確認します。24 時間内にご予約に関する情報をお伝えします。この情報はご希望の対話形式(電話、メール、ファックス)で受信します。

お迎えと到着。

予約の前に、乗車会社または運転手の名前と番号を知らされます。かかる運転手は、移送サービスの 2 日以上前に詳細を確認するために会員様に連絡します。ご予約の時刻に会員様を迎えます。必ず予約時刻をお守りください。遅れた場合は、運転手は 15 分お待ちします。すなわち、午前 10 時の移送サービスのご予約なら、午前 10 時 15 分までお待ちいたします。

医療サービスのご予約の 15 分以上前に目的地に到着します。

- **当日の最初の予約:** 営業時間開始前 15 分まで前もって到着します。
- **当日の最終の予約:** 営業時間終了後 15 分までお待ちします。ただし、ご用事が営業時間終了後 15 分以内に済まないと予想される場合にこの限りではありません。
- **時間延長の要請:** これらの時刻より早いお迎え、または晚い到着の場合は要請する必要があります。代理人、親、または保護者もお問い合わせ可能です。
- **お迎え時間が決まっていない場合のご連絡:** お帰りの時のお迎え時間が決まっていない場合、ご準備ができた次第にお電話ください。運転手は、お電話から 1 時間以内にお迎えの場所に到着します。

MTM(医療輸送管理)とは乗り合いプログラムです。他の乗客の会員様も途中で迎えたり降ろしたりします。複数のご予約がある場合、一度に処理するようにお勧めすることがあります。これで、サービスがより効率的になります。

お友人やご家族に送ってくれるように頼むこともいいでしょう。運転する距離に基づいて返済(払戻し)いたします。

乗客としての権利と責任：

次の権利があります：

- ご希望の安全な移送サービスを受ける権利。
- 敬意を示した態度で扱われる権利。
- 顧客サービスと話すときに通訳サービスを依頼する権利。
- ご希望の言語または形式で資料を入手する権利。
- サービス要請が拒否された場合に書面の通知を受け取る権利。
- サービス体験について苦情を申し立てる権利。
- 移送サービスが不当に拒否されたと感じた場合に、控訴、審理、または両方を求める権利。

次の責任があります：

- 運転手および他の乗客に敬意を持って接すること。
- 移送サービスを予約、変更、キャンセルする際に、できる限り早く電話すること。
- 法律で義務付けられているシートベルトやその他の安全装置を使用すること(例えば、チャイルドシート)。
- 薬局などの中間的なストップについて前もって知らせること。

サービス予約のキャンセルまたは変更。

移送サービスをキャンセルまたは変更する必要があると発覚したときに、お迎え時刻の 2 時間より前に MTM(医療輸送管理)にお電話ください。

MTM(医療輸送管理)の受付時間は、月曜日～日曜日、午前 8 時～午後 5 時です。営業時間内にお電話できない場合、伝言をお残しください。ご質問や移送サービスの変更がある場合には、MTM(医療輸送管理)にお電話ください。

ノーショー。

「ノーショー」とは、お迎え時間にご準備できていない状況のことです。運転手は 15 分の待ち時間の後、去ります。ノーショーの回数が多い場合、ご予約の移送サービスに制限を設けることがあります。

制限を設けるとするのは、移送サービスの利用回数を制限したり、運転手一人のみ当てたり、毎回移送サービスの前に確認電話をしたりすることを意味します。

ご依頼の移送サービスが拒否される場合。

ご依頼の移送サービスが拒否されたことを電話で通知いたします。全ての拒否件は二人のスタッフメンバーによって確認されてから通知されます。移送サービスが拒否された場合、決定後 72 時間以内に拒否を通知する手紙をお送りします。この通知には拒否の規準と理由が記載されます。

拒否の決定に同意しない場合、Trillium Community Health Plan に対して控訴を求めることができます。控訴は拒否通知の日付から 60 日以内に可能です。控訴の後、拒否決定に変更がない場合、州レベルの審理を要求する権利もあります。

また、かかりつけの医療提供者がネットワークに所属しており、あなたの代表として移送サービスを依頼した場合、その医療提供者にも通知手紙を郵便で送ります。

文句や苦情を申し立てる権利もあります。文句または苦情の例として、次のようなものが挙げられます：

- 車両の安全性に関する懸念。
- サービス品質。
- 運転手や医療提供者とのやり取り(無礼さなど)。
- 移送サービスは予約の条件を満たしていません。
- 消費者の権利。

文句、苦情、控訴、および審理について詳しくは、[88](#) ページをご参照ください。

乗客ガイド

MTM(医療輸送管理)乗客ガイドを次のウェブサイトでご入手ください：

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

会員様自身またはその代理人は 877-600-5472 にて顧客サービスに電話して無料の紙版を要求することが可能です。5 営業日以内に発送されます。紙版はご希望の言語と形式で提供されます。

このガイドには、次の事項に関する情報が記載されています。

- 車椅子と移動サポート。
- 車両の安全性。
- 運転手の義務と規則。
- 緊急時や悪天候の場合の行動規準。
- 長距離の予約。
- 食事と宿泊の払い戻し。

ビデオや電話で医療サービスを受ける。

テレヘルス(遠隔医療や遠隔歯科医療とも呼ばれます)は、診療所などの営業所に行かなくても治療を受ける方法です。テレヘルスでは、電話またはビデオ通話を通じて予約を取ることができます。Trillium Community Health Plan はテレヘルス訪問をカバーします。テレヘルスでは、次の方法でかかりつけの医療提供者にアクセスできます:

- 電話(オーディオ)。
- スマートフォン(オーディオ/ビデオ)。
- タブレット(オーディオ/ビデオ)。
- コンピューター(オーディオ/ビデオ)。

これらは全て無料です。インターネットやビデオにアクセスできない場合、かかりつけの医療提供者にお問い合わせください。

テレヘルス対応の医療提供者を検索する方法。

全ての医療提供者はテレヘルスに対応できる者ではありません。ご予約の電話の際に、テレヘルスのオプションについてお問い合わせするといいです。当社の Find a Provider 検索ツールも利用可能です:

www.TrilliumOHP.com

下の図に示すように、テレヘルス対応の医療提供者のボックスにチェックを入れてください。このリストは完全ではないので、直接ご希望の医療提供者に電話し、テレヘルスオプションについて伺うほうが確実です。

What medical provider or facility are you looking for?
Search by name, specialty or location.
Name of provider or clinic
Name of [Appointments for medical care that can be done on the phone, text, and/or video are available.]
Include:
 Telehealth provider ⓘ

テレヘルス訪問の際に音声や映像の問題がある場合、医療提供者にお問い合わせしてください。

テレヘルスを利用する場面。

テレヘルスを利用する Trillium Community Health Plan の会員様は必要な身体的、歯科的、行動的な健康サービスを受ける権利があります。

テレヘルスの利用ケースとして次の例が挙げられます:

- かかりつけの医療提供者が処方箋を増やす前にあなたを訪問したい場合。
- カウンセリングサービスのとき。
- 直接訪問によるフォローアップ。

- 定期的に医療に関する質問がある場合。
- 病気のために隔離されているか、ソーシャルディスタンスを実践している場合。
- 診療所などの営業所に行く必要があるかどうか不明な場合。

テレヘルスは緊急時には推奨されません。命がかかっていると感じた場合、911に電話するか、または最寄りの救急治療室までお越してください。救急治療室を備えた病院のリストについては、[64](#) ページをご参照ください。

かかりつけの医療提供者が提供しているテレヘルスサービスやオプションについて疑問があれば、直接電話でお問い合わせください。

テレヘルス訪問はプライベートです。

かかりつけの医療提供者のテレヘルスサービスは安全です。各医療提供者は独自のテレヘルス訪問システムを設置しているが全てのシステムは法律に従うべきです。

プライバシーと医療保険の携行性と説明責任に関する法律(英語より:HIPAA)に関するさらに詳しい情報については、[12](#) ページをご参照ください。

ご予約の電話を、プライベートルームまたは誰にも立ち聞きされないような場所へ移動してください。

会員様には次の権利があります：

- テレヘルスを希望の言語で受ける権利。
- 自分の文化や言語のニーズを尊重する医療提供者の対応を受ける権利。
- 認定された通訳サービスを利用する権利。詳しくは、[5](#) ページをご参照ください。
- テレヘルスに加えて対面訪問も受ける権利。
- テレヘルスに関するサポートを受け、必要なツールを入手する権利。

かかりつけの医療提供者にテレヘルスについて相談する権利。電話にて顧客サービスに連絡することもできます：877-600-5472(TTY 877-600-5473)。受付時間は：月曜日～金曜日、午前8時～午後5時までです。

処方薬。

処方箋が必要な場合は Trillium Community Health Plan のネットワーク所属の薬局にお越してください。当社の医療提供者ディレクトリーにおいて提携相手の薬局リストを閲覧することができます：

www.trilliumohp.com/find-a-provider.html.

薬局を決めたら、Trillium Community Health Plan の ID カードと Oregon Health の ID カードをご持参ください。そうしないと、処方箋をもらえない場合があります。

カバーされている処方薬。

Trillium Community Health Plan がカバーしている処方薬は次のウェブサイトで確認できます：

www.trilliumohp.com/content/dam/centene/trillium/medicaid/pdfs/Trillium_OHP%20Formulary_Medicaid.pdf。ご希望の薬品がこのリストに記載されているかどうか不明な場合、お電話ください。

処方箋の事前承認が必要な場合、24 時間以内に決定を出します。この決定のために追加の情報が必要な場合には、72 時間までかかることもあります。

かかりつけの医療提供者が処方した薬品が薬品リストにない可能性があります。この場合、例外としてカバーするように依頼するが可能です。例外を依頼するにあたって、かかりつけの医療提供者にお知らせください。

Trillium Community Health Plan の医師と薬剤師が例外の認否を検討します。

ご依頼が拒否される場合、Trillium Community Health Plan は通知手紙をお送りします。この手紙には、控訴権利に関する情報、また決定に異議がある場合の控訴請求フォームが添付されます。

ご質問があれば、877-600-5472 (TTY: 844-600-5473) にて Trillium Community Health Plan の薬局サービスにお問い合わせください。

市販(英語より:OTC)薬。

一部の市販(OTC)薬は Trillium Community Health Plan の対象となっています。OTC 薬とは、例えばアスピリンなど、処方箋なしで一般的な商店や薬局で購入できる薬品のことです。Trillium Community Health Plan がこれらを負担するように、かかりつけの医療提供者からの処方箋が必要になります。OTC 処方薬を受け取る際には、当該の処方箋、Trillium Community Health Plan の ID カード、および Oregon Health の ID カードを薬局にご持参ください。

通信販売薬局

薬品によってご自宅に郵送できるものもあります。これは通信販売薬局のことを指します。薬局に行って処方薬を受け取るには支障がある場合、これは便利なオプションかもしれません。Trillium Community Health Plan の会員様は、1-800-552-6694 にて通信販売薬局の郵便処方サービスをご利用になれます。通信販売薬局に関するさらに詳しい情報、また連絡する方法については、877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) にて Trillium Community Health Plan の薬局サービスにお電話ください。

OHP による行動健康薬の負担。

行動的病状の治療するためのほとんどの薬剤は、Trillium Community Health Plan ではなく、OHP によってカバーされます。薬局は直接 OHP に処方薬の請求書を送ります。Trillium Community Health Plan とかかりつけの医療提供者は必要な行動健康薬を入手できることを保証します。ご質問があれば、かかりつけの医療提供者にお問い合わせください。また、877-600-5472 にて Trillium Community Health Plan の顧客サービスに連絡することも可能です。

Medicare 利用の会員様の場合の処方薬の負担。

Trillium Community Health Plan と OHP は、Medicare Part D の対象となっている薬品を負担しません。

Medicare Part D の資格を満たしているが、登録しないことにした場合でも、自己負担で薬品を購入することになります。Part D をお持ちの場合、Medicare の ID カードと Trillium Community Health Plan の ID カードを薬局にご持参ください。

必要な薬品が Medicare Part D の対象外であれば、薬局は Trillium Community Health Plan に請求して当該の薬品が OHP にカバーされているかどうかを確認できます。Trillium Community Health Plan は、その他の全ての対象サービスの料金を負担します。

Medicare 提供の福利給付の詳細については、[78](#) ページをご参照ください。

当社がカバーしていないサービス。

全ての医療サービスは OHP または Trillium Community Health Plan の対象となっているではありません。医療サービスが必要な場合、かかりつけの一次医療提供者に利用可能なオプションについてご相談ください。対象外のサービスを選択した場合、その請求書を自己負担となる可能性があります。医療提供者の営業所は特定の治療やサービスがカバーされているかどうかを知らせてくれるべきです。具体的な値段も知らせてくれるでしょう。

サービスを受ける前に、サービスの料金を自己負担することに同意するというフォームに署名した場合にのみご自分で支払うことになります。このフォームは、当該のサービスの名前と詳細情報、予想の費用、および OHP が当該のサービスをカバーしていない声明を記載している必要があります。請求書について、詳しくは、[74](#) ページをご参照ください。

カバーされている具体的な内容については、まず Trillium Community Health Plan Customer Service にお問い合わせください。請求書を受け取った場合、すぐに Trillium Community Health Plan の顧客サービスにご連絡ください。

例として、次の対象外のサービスが挙げられます：

- 市販薬など、自宅で治療できる、または自然に改善する病状（風邪、軽度のインフルエンザ、うおのめ、たこなど）のための治療サービス。
- 見た目の改善のみを目的とする、美容整形手術またはトリートメント。
- 妊娠するためのサポートサービス。
- 一般的に効果がない治療。
- 子供の口蓋裂の治療に関わらない歯列矯正。

対象範囲内外のサービスについてご質問がある場合は、877-600-5472 (TTY 711) にて Trillium Community Health Plan の顧客サービスまでご連絡ください。

病院。

一般的な入院治療にあたって、下記の病院と連携しています。いずれの病院でも救急医療を受けることができます。

Hillsboro

Tuality Community Hospital

335 South East Eighth Avenue, Hillsboro, OR 97123

(503) 681-1111,フリーダイヤル:なし,TTY:なし

<https://tuality.org>

Portland

Oregon Health and Sciences University

3181 SW Sam Jackson Park Road, Portland, OR 97239

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

www.ohsu.edu

Portland

OHSU Center for Health & Healing

3303 S Bond Avenue, Portland, OR 97239

(503) 494-4779,フリーダイヤル:なし,TTY:なし

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

Portland

Portland Adventist Medical Center

10123 Southeast Market Street, Portland, OR 97216

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

www.adventisthealth.org/portland

Portland

Cedar Hills Hospital

10300 Southwest Eastridge Street, Portland, OR 97225

(503) 944-5000,フリーダイヤル:877-703-8880

<https://cedarhillshospital.com>

至急治療。

至急の健康問題とは、直ちに治療するほど深刻ですが、救急治療室で治療するほど深刻ではありません。これらの至急健康問題には、身体的、行動的、または歯科的な問題など、様々あります。

24 時間年中無休、事前承認なしで至急治療を受けられます。

至急治療または緊急治療の際に照会は必要ありません。至急治療センターやウォークインクリニックのリストについては以下をご参照ください。

身体的至急治療。

例として、次の至急の身体的治療が挙げられます：

- 深刻な出血が見られないが、針縫いが必要な切り傷。
- 指やつま先の軽度の骨折。
- 捻挫や筋挫傷。

至急の問題の場合、かかりつけの一次医療提供者(英語より:PCP)にお電話ください。

昼夜を問わず、週末や休日にいつでも連絡可能です。PCP の営業所に自分が Trillium Community Health Plan の会員であることをお伝えください。30 分以内に折り返し電話があります。アドバイスまたは照会を受けます。至急の問題についてかかりつけの PCP に連絡できない、またはかかりつけの PCP がすぐに対応できない場合に、至急治療センターまたはウォークインクリニックまでお越してください。予約は必要ありません。至急治療センターやウォークインクリニックのリストについては以下をご参照ください。

ご疑問があれば、877-600-5472(TTY:877-600-5473)にて Trillium Community Health Plan の顧客サービスにご連絡ください。

特定の問題が至急であるかどうか不確実な場合でも、かかりつけの医療提供者の営業所に営業時間を問わず電話してください。

留守番サービスの対応を受ける可能性があります。伝言を残すときに自分が Trillium Community Health Plan の会員であることも伝えておいてください。60 分以内にご用件を評価するために折り返し電話が来ます。アドバイスをしてくれたり、新たな連絡先を教えてくださいのような電話です。

また、844-647-9667 にて、24 時間対応の Nurse Advice Line にアクセスしてサポートを求めることも可能です。

至急でないアドバイスまたは予約については、営業時間内にお電話ください。

Trillium Community Health Plan の活動地域内の至急治療センターとウォークインクリニック:

Forest Grove

OHSU Tuality Healthcare Urgent Care Forest Grove

1809 Maple St. Forest Grove, OR 97116
(503) 369-6180,フリーダイヤル: なし,TTY: なし

Gresham

Adventist Health Urgent Care Gresham Station

831 NW Council Dr. Gresham, OR 97030
(503) 665-8176,フリーダイヤル: なし,TTY: なし

Hillsboro

Rose City Urgent Care and Family Practice

6110 B N Lombard Hillsboro, OR 97123
(503) 894-9005,フリーダイヤル: なし,TTY: なし

Hillsboro

Rose City Urgent Care and Family Practice

9975 SW Frewing St. Hillsboro, OR 97123
(503) 894-9005,フリーダイヤル: なし,TTY: なし

Hillsboro

Tuality Urgent Care

7545 SE Tualatin Valley Hwy Hillsboro, OR 97123
(503) 681-4223,フリーダイヤル: なし,TTY: なし

Lake Oswego

AFC Urgent Care

17437 Boones Ferry Rd. Lake Oswego, OR 97305
(503) 305-6262,フリーダイヤル: なし,TTY: なし

Molalla

Molalla Urgent Care

861 W. Main St., Molalla, OR 97038
(503) 829-7344,フリーダイヤル:なし,TTY:なし

Portland

Adventist Health Urgent Care Parkrose

1350 NE 122nd Ave.Portland, OR 97230
(503) 408-7008,フリーダイヤル:なし,TTY:なし

Portland

Adventist Health Urgent Care Rockwood

18750 SE Stark St. Portland, OR 97233
(503) 408-7008,フリーダイヤル:なし,TTY:なし

Portland

AFC Urgent Care NE Portland

7033 NE Sandy Blvd.Portland, OR 97213
(503) 305-6262,フリーダイヤル:なし,TTY:なし

Portland

Pacific Crest Children's Urgent Care

6924 NE Sandy Blvd.Portland, OR 97213
(503) 963-7963,フリーダイヤル:なし,TTY:なし

Portland

Portland Urgent

4160 NE Sandy Blvd.Portland, OR 97212
(503) 249-9000,フリーダイヤル:なし,TTY:なし

Portland

Rose City Urgent Care and Family Practice Gateway

135 NE 102nd Ave.Hillsboro, OR 97123
(503) 894-9005,フリーダイヤル:なし,TTY:なし

Sandy

Adventist Health Urgent Care Sandy

17055 Ruben Ln.Sandy, OR 97055
(503) 668-8002,フリーダイヤル:なし,TTY:なし

至急歯科治療

例として、次の至急の歯科的治療が挙げられます：

- 歯痛。
- 欠けている、または割れている歯。
- 抜けた歯冠または詰め物。

至急の歯科問題の場合、かかりつけの一次歯科医（英語より:PCD）にお電話ください。

PCD に連絡できない、またはまだ選定していない場合は、次の番号にて歯科顧客サービスに電話してください：

Advantage Dental Services

顧客サービスフリーダイヤル 1-866-268-9631 TTY:711

Capitol Dental Care

顧客サービス 1-503-585-5205 またはフリーダイヤル 1-800-525-6800

TTY: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

顧客サービス 1-503-243-2987 またはフリーダイヤル 1-800-342-0526

TTY: 1-503-243-3958 または 1-800-466-6313

これで、具体的な病状によって、至急歯科治療にアクセスできるでしょう。至急の歯科的病状の場合は、2 週間以内、妊娠している場合、1 週以内に予約を取るのが望ましいです。

緊急治療

救急車が必要な場合に 911 に電話し、危険な病状を感じた場合に救急治療室を訪ねること。緊急の病状は致命的であり、即時に治療する必要があります。突然の怪我または病気である場合があります。緊急の病状はまた、身体的な損傷を引き起こす場合もあります。妊娠している方の場合、緊急の病状は胎児にも影響を及ぼす可能性があります。

24 時間年中無休、事前承認なしで至急および緊急治療サービスを受けられます。照会は必要ありません。

緊急の身体的病状

緊急の身体的治療とは、命がかかっており、即時の治療が必要なときの治療のことです。

例として、次の緊急の身体的病状が挙げられます：

- 骨折。
- 止まらない出血。
- 潜在的な心臓発作。
- 意識喪失。
- 発作。
- 激しい痛み。
- 呼吸困難。
- アレルギー反応。

緊急治療について、詳しくは：

- 緊急治療を受けてから 3 日以内に、かかりつけの PCP または Trillium Community Health Plan の顧客サービスにご連絡ください。
- 米国国内任意の病院やその他の施設を利用する権利があります。

- 緊急治療は米国ではカバーされています。メキシコやカナダではカバーされていません。
- 緊急治療は事後安定化サービス(アフターケア)を提供します。アフターケアサービスは、緊急の病状に伴うサービスとしてカバーされています。これらのサービスは健康状態が安定した後提供されます。安定した状態を維持することが目的です。回復に貢献します。

救急治療室を設けた病院については、[64](#) ページのリストをご参照ください。

緊急の歯科的病状

緊急の歯科的病状というのは、当日の歯科治療を受ける必要がある状況のことを指します。この治療サービスは、24 時間年中無休利用可能です。緊急の歯科的病状は即時に治療しなければならないことがあります。

例えば：

- 歯が抜けたとき。
- 口元が重度に腫れている、または感染しているとき。
- ひどく歯が痛いとき。すなわち、眠れないほど痛いか、アスピリンやタイレノールなどの市販薬を服用しても痛みが治まらない状態です。

緊急の歯科的病状の際に、(PCD)にご連絡ください。24 時間内に診療を受けます。施設によって、緊急対応のウォークイン時間を設定している施設もあります。PCD に連絡できない、またはまだ選定していない場合は、877-600-5472 にて顧客サービスにお電話ください。歯科治療を検索するサポートを受けられます。

いずれのオプションも利かない場合は、911 に電話するか、または救急治療室をご訪問ください。**救急車が必要な場合、911 に電話してください。**救急治療室を設けた病院については、[64](#) ページのリストをご参照ください。

行動関連の健康危機と緊急状況

緊急の行動的病状とは、すぐにサポートを受けないと不安になる病状のことを指します。自分または他人の安全性が脅かされている状況につながります。例として、自制不能に陥っている状態が挙げられます。不安を感じたり、自分や他人を傷つける思いをしたりするような状態です。

危険を感じたら、911 に電話するか、または救急治療室にお越しください。

- 緊急の行動的治療サービスには照会や事前承認の必要はありません。Trillium Community Health Plan では、会員様に対して、危機対応のサポート、および緊急後の支援やサービスを提供しています。
- 行動医療提供者は精神的健康の改善および安定化のためのサービスにアクセスできるようにサポートします。当社も、危機の後、サポートするように最善を尽くします。

24 時間対応の現地の危機センターの連絡番号、ウォークインおよびドロップオフ式の危機センター

988 にて電話やテキストメッセージをしたり、チャットを始めたりできます。988 とは、自殺・危機ライフラインのことです。ここでは、訓練を受けた危機カウンセラーが 24 時間年中無休に対応して、介護、理解、同情のサポートを得られます。

危機センターの連絡先:

David Romprey Oregon Warmline
800-698-2392

Teen Line Warmline
800-852-8336

Senior Loneliness Line
800-282-7035

クラカマス郡:

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

Clackamas Adult Protective Services
971-673-6655

マルトノマ郡

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

Foster Care Crisis Response and Coordination
503-575-3767

Multnomah Adult Protective Services
503-988-4450

ワシントン郡

Crisis Line
503-291-9111

Washington Adult Protective Services
971-673-5200

精神的健康コミュニティーリソース

NAMI-クラカマス群*スペイン語対応
503-344-5050

NAMI-マルトノマ群
503-228-5692

NAMI-ワシントン群
503-356-6835

行動的健康危機とは、すぐにサポートが必要な状態のことです。治療しないと、緊急事態になる恐れがあります。上記の 24 時間対応の現地のサービスに電話するか、または次のいずれかに該当する場合、または危機であるかどうか不明な場合に 988 に電話してください。緊急事態を防ぐためにサポートいたします。

自分または親戚が緊急の行動的病状または行動的健康危機に落ちているときの症状の例：

- 自殺の考え。
- 自分または他人を傷つけるように促す声を聞くこと。
- 人、動物、または私産を傷つけること。
- 学校、職場、または友人や家族との関係で、危険または破壊的な行動を取ること。

以下、Trillium Community Health Plan が当地域において康状を安定化するために貢献している取り組みをいくつか紹介します：

- サポートが必要な時に相談できる危機対応のホットライン
- サポートが必要な会員様を訪問するモバイル危機対応チーム。
- ウォークインおよびドロップオフ式の危機センター（下記参照）
- 危機休憩（短期ケア）
- 安定感を取り戻すために短期滞在できるスポット
- 事後安定化サービスと至急医療サービス。この治療サービスは、24 時間年中無休利用可能です。事後安定化医療サービスとは、緊急の身体的または行動的病状が安定した後で、安定な健康状態を維持する、または病状を解決するために提供される、カバーされたサービスのことで。
- 在宅の 24 時間の集中的行動健康治療を受けている会員様を対象にした、危機対応サービス。

提供される行動健康サービスについて、詳しくは、[34](#) ページをご参照ください。

自殺予防

精神疾患に患っていても、治療を受けない場合、自殺行為に走る恐れがあります。適切な治療を受けると、活気を取り戻せるでしょう。

一般的な自殺行為の兆候

自分または知り合いが自殺を考えていることに気づいたら、早速サポートを探してください。自殺を考えている人の約 80% はサポートを期待しています。自殺警告の兆候を真剣に受け止めるべきです。

以下、自殺警告の兆候をいくつか紹介します：

- 死にたいとか自分を殺したいとか、そういう発言をすること。
- 銃を買ったりするなど、自殺する方法を計画すること。
- 絶望を感じたり、生きる意味を自問したりすること。
- 束縛感、耐え難い痛みを感じる。
- 他人の荷物であると考えたり話したりすること。
- 貴重な物を手放すこと。
- 死について頻繁に考えたり話したりすること。

- アルコールや麻薬をより多く使用すること。
- 不安を感じたり落ち着くことができなかなかったりすること。
- 無謀な振る舞いをする事。
- 孤独感を感じたり引きこもったりすること。
- 極端な気分変化を示すこと。

自殺の話や考えを秘密に はいけません！

次の方法でもサポートを受けられます：

- 988 をダイヤル – 988 自殺・危機ライフラインに接続する全国三桁電話番号です。988 をダイヤルまたはテキストメッセージを送ることで、メンタルヘルスの専門家につながります。
- オンラインで、お住まいの群の精神的健康危機対応番号を検索すること。彼らはスクリーニングなどを実施し、必要なサービスにアクセスできるようにサポートします。その他の精神的危機対応ホットラインについては、[69](#) ページをご参照か、または www.TrilliumOHP.com をご訪問ください。

緊急治療後のフォローアップケア

緊急病状が治まった後、フォローアップケアが必要になるかもしれません。これには、救急治療室を出た後の必要な医療サービスが含まれています。フォローアップケアは緊急治療ではありません。OHP は当州を出たときのフォローアップケアをカバーしません。一次医療提供者または歯科診療所に電話して、フォローアップケアを調整してください。

- 通常の医療提供者または歯科医からフォローアップケアを受けるべきです。救急医に連絡して、かかりつけの医療提供者のに電話してフォローアップケアを手配するよう依頼することが可能です。
- 至急または緊急の治療を受けた後、すぐにかかりつけの医療提供者に電話してください。かかりつけの医療提供者または歯科医に、治療を受けた場所とその場所を選んだ理由を伝えてください。
- かかりつけの医療提供者または歯科医は会員様のフォローアップケアを管理し、また必要に応じて予約も取ります。

州外での医療

計画による州外での治療

Trillium Community Health Plan は、次の場合には州外の医療提供者の検索をサポートし、また対象範囲内のサービスを負担します：

- Oregon 州では利用不可能なサービスが必要な場合
- または、当該のサービスは費用対効果率が高い場合

州外での緊急治療

お住まいの州、または Trillium Community Health Plan のサービスエリアを出たときに、緊急治療が必要になる可能性があります。**911 をダイヤルするか、または救急治療室にお越しください。**緊急サービスには事前承認は必要ではありません。緊急医療サービスは、行動健康と緊急歯科病状とともに、米国全土でカバーされています。カナダやメキシコなど、米国外で利用するサービスはカバーされていません。

緊急治療を支払わなくてもいい。会員様が救急治療の請求書を支払うと、Trillium Community Health Plan はそれを返済することができないものです。請求書を受けた場合の対処方法については、[74](#) ページをご参照ください。

州外で緊急治療が必要な場合に次の手順に従ってください

1. 州外に旅行するとき、Oregon Health の ID カードと Trillium Community Health Plan の ID カードを必ずご持参ください。
2. Trillium Community Health Plan の ID カードを提示し、Trillium Community Health Plan に請求するようにご指示ください。
3. 医療提供者が Trillium Community Health Plan に請求することを確認しない限り、いかなる書類にも署名しないでください。
4. 救急治療室または医療提供者の請求事務所に、ご自分の保健に関する情報を確認するために Trillium Community Health Plan に連絡してもいいと勧めることができます。
5. 州外で非緊急治療が必要な場合にかかりつけの PCP にお電話ください。

緊急時には、上記の手順は必ずしも行えるものではありません。州外での緊急治療にあたっての手順を調べておくと、多くの請求問題を解決できるでしょう。これらの手順を行うと、Trillium Community Health Plan がカバーしているサービスの請求書を誤って払わずに済むことを確保できます。Trillium Community Health Plan は、医療提供者から請求書を受信しない限り、当該サービスの料金を支払うことはできません。

サービスの請求書

OHP の会員様はカバーされたサービスの請求書を支払わないようになっています。

特定の医療提供者に初回の面会を予約するときに、Trillium Community Health Plan の会員であることをお伝えください。他の保険ご契約していれば、それもお知らせください。これにより、医療提供者は請求先を明確に特定できるでしょう。ID カードを全ての医療訪問にご持参ください。

Trillium Community Health Plan がカバーしているサービスに関して医療提供者に支払うべき未払い金額をを回収するためとはいえども、Trillium Community Health Plan のネットワーク所属のいかなる医療提供者または

そのいかなるスタッフも、サービスを利用した会員に請求したり、その請求書を取り立て代理店に送信したり、または当該の会員に対して民事訴訟を起こしたりすることができません。

会員様に予約のノーショーまたはミスに対して請求することができません。

- 予約のノーショーは OHP (Medicaid) のサービスではなく、会員または OHP に請求することはできません。
- かかる医療提供者が適切な書類を送信しない、または承認を得られない場合、そのような請求書は作成できません。これは医療提供者エラーと呼ばれます。

会員様には残高請求書または不意請求書を送ることはできません。

残高請求とは、医療提供者が特定の請求書の残高を請求する行為のことです。別名では不意請求書とも呼ばれます。金額は実際の請求額と Trillium Community Health Plan が支払う金額の差額です。これは、外部医療提供者を利用する際に最も発生します。会員様はこれらの費用に対していかなる責任を負いません。

ご質問がある場合は、877-600-5472 にて顧客サービスまでお電話ください。不意請求書に関するさらに詳しい情報については、<https://dfr.oregon.gov/Documents/Surprise-billing-consumers.pdf> をご訪問ください。

かかる医療提供者から送られる請求書を支払わないでください。

直ちに 877-600-5472 (TTY 711) にて Trillium Community Health Plan に連絡してご相談ください。

また、かかる医療提供者の請求事務所に電話して、自分が OHP に加盟していることを明確に知らせることもオプションです。

自己負担になるサービスもあるかもしれません。

通常、Trillium Community Health Plan では、医療請求書を支払う必要はありません。しかし、特定の場面に限って支払わなければなりません。

次の場合に医療提供者に支払う必要があります：

- Oregon 州外で定期的な医療サービスを受けた場合。Oregon 州外で至急治療または緊急治療に関連していないサービスを受けた場合。
- 医療提供者に自分が OHP に加盟していることを伝えない場合。医療当事者に、自分が Trillium Community Health Plan など、保険制度に登録していることを伝えなかったため、または Trillium Community Health Plan の ID カードに記載されている名前と一致しない名前を伝えたために、医療提供者が Trillium Community Health Plan に請求できなかった場合。医療提供者は、サービス提供時、また請求や代金回収の前にあなたの Trillium Community Health Plan への加盟資格を確認する必要があります。あなたに請求する前にまず適用可能な保険制度を検索しなければなりません。
- 拒否されたサービスを利用しつづけた場合。あなた自身またはあなたの代理人が、控訴手続きまたは裁判ケースの審理中に給付の継続利用を要求したが、最終決定はあなたに有利ではありませんでした。拒否されたサービスに関連して発生したいかなる料金を、訴訟または控訴の最終決定の有効日に、またはその後を支払うべきです。
- 事故の費用をカバーするために代金を受け取った場合。自動車保険会社などの第三者が、医療提供者から受けたサービスを支払うためにあなたに小切手などを提供したが、あなたがこの小切手を使用せず医療提供者に支払わなかった場合。
- 当該の医療提供者と連携していない場合。Trillium Community Health Plan のネットワークに所属していない医療提供者を選択した場合、利用したサービスは自己負担になるでしょう。Trillium Community Health Plan のネットワークに接続していない医療提供者のサービスを利用する前に、顧客サービスに連絡するか、またはかかりつけの PCP に相談するのが望ましいです。事前承認が必要になる場合があれば、ニーズに合ったネットワーク所属の医療提供者が見つかる場合もあります。
- 対象範囲外のサービスを選択した場合。医療提供者がご希望のサービスは Trillium Community Health Plan の対象範囲外のサービスであると知らせてくれたが、それでも当該のサービスを選択した場合。この場合：
 - 当該のサービスはあなたのプランがカバーしていないものです。
 - 当該のサービスを受ける前に、自己負担同意書に署名するように求められるでしょう。詳しくは、引き続きをお読みください。

自己負担同意書に著名するように求められます。

自己負担同意書は Trillium Community Health Plan または OHP の対象範囲外のサービスを希望する場合に使用されます。この同意書は放棄書とも呼ばれます。次のウェブサイトでそのサンプルをチェックできます：

<https://bit.ly/OHPwaiver>。

自己負担同意書は次の条件を満たす必要があります：

- サービスの推定費用を記載していること。これは請求書と同じものであること。
- 希望のサービスが同意書に署名した日から 30 日以内に予定されていること。

- OHP が当該のサービスをカバーしていないことを明記していること。
- 会員様が請求書を自己負担で支払うことに同意したことを明記していること。
- 会員様が対象範囲内のサービスの料金を個人的に支払うことにしたこと。この場合、当該の医療提供者は、会員様に以下の情報を知らせた上、会員様に請求することができます：
 - 当該のサービスは対象範囲に該当し、Trillium Community Health Plan はサービス料金の全額を支払うことができます。
 - 全ての関連する料金を含む、サービスの想定費用、Trillium Community Health Plan が当該のサービスに関して支払うことができる金額。医療提供者が請求する金額は、Trillium Community Health Plan が支払うことができる金額を超えてはいけません。
 - 会員様は対象範囲内のサービスの料金を故意かつ自発的に支払うことに同意します。
- 当該の医療提供者が、会員様に上記の情報を知らせたこと、および以下の条件が満たされていることを明記した文書を作成し、会員様がこれに署名したこと：
 - 医療提供者が会員様に、質問をしたり、詳しく調べたり、ケースワーカーまたは代理人に相談したりする機会を与えました。
 - 会員様が個人的に支払うことに同意します。会員様が、直接または代理人を介して、全ての個人的取引情報を含む契約に署名します。
 - 医療提供者が会員様に、署名された契約書のコピーを提供するべきです。当該の医療提供者は、当契約に記載された対象範囲内のサービスに関して、Trillium Community Health Plan に請求をすることができません。

地元外または州外での緊急治療に対する請求書

一部の外部緊急治療従事者は、Oregon 州の OHP (Medicaid) の規則に精通していないため、誤って会員様に請求する可能性があります。請求された場合、Trillium Community Health Plan の顧客サービスにお問い合わせください。誤って請求された場合に役に立つリソースを用意しています。

州外の医療提供者から請求書を受け取った場合、すぐにお電話ください。医療提供者によって、未払いの請求書を取り立て代理店に送信したり、訴訟にまで及ぶケースがあります。この段階では問題を解決するのが難しいとなります。請求書を受け取ったら、すぐに次の指示にお従いください：

- 医療請求書を無視しないこと。
- Trillium Community Health Plan の顧客サービスに、877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) にて連絡すること。受付時間：月曜日～金曜日、午前 8 時～午後 5 時。
- 法廷書類を受信した場合、すぐに連絡すること。また、弁護士に連絡したり、電話番号 800-520-5292 にて無料の法的助言サービス Public Benefits Hotline に電話したりすることもオプションです。OHP に加盟していながら請求される場合に会員様を守る消費者法があります。

- 会員様の以前のご請求が Trillium Community Health Plan によって拒否されたために請求書を受け取った場合、顧客サービスに連絡すること。拒否、会員様の権利、および当社に同意しない場合の対処方法については、[88](#) ページをご参照ください。

サービスや請求書の支払いに関する重要なヒント。

- いかなる条件でも医療当事者に支払うことに同意する前に、当社の顧客サービスに電話することを強くお勧めします。
- かかる医療提供者に自己負担分を払うように頼まれても、その支払いをしないでください！ 担当するスタッフに Trillium Community Health Plan に電話するように依頼してください。
- Trillium Community Health Plan は、優先順位付け医療サービスリストに従って、全ての対象範囲内のサービスの費用を負担します。[24](#) ページをご参照ください。
- ケースマネジメントと医療調整をもカバーする Trillium Community Health Plan の下でカバーされた OHP 福利給付やサービスについては、[42](#) ページに記載された簡単なリストをご参照ください。対象範囲の内容についてご質問がある場合、かかる PCP にお問い合わせするか、または Trillium Community Health Plan の顧客サービスにお電話ください。
- Trillium Community Health Plan がカバーしているサービスに関して医療提供者に支払うべき未払い金額を回収するためとはいえども、Trillium Community Health Plan のネットワーク所属のいかなる医療提供者またはそのいかなるスタッフも、サービスを利用した会員に請求したり、その請求書を取り立て代理店に送信したり、または当該の会員に対して民事訴訟を起こしたりすることができません。
- 会員様は、カバーされた予約施設への移送サービスに関して請求されることはありません。[56](#) ページをご参照ください。カバーされた予約施設に移動するための燃料代の払い戻しやバスの切符を要求することができます。
- 請求に対する保護措置は、当該の医療提供者があなたが OHP に加盟していたことを実際に知っていた、またはしていたはずの場合のみ適用します。また、OHP と連携する医療提供者にのみ適用します(実際にはほとんどの医療提供者です)。

- 時々、医療提供者が書類を正しく作成しない場合があります。この場合、彼らは支払いを受けない恐れがあります。それでも、あなたが支払わなければならないというわけではありません。サービスが提供された後、当社がかかる医療提供者に支払わない場合でも、その医療提供者があなたに請求することができないものです。
- 当社が当該のサービスの料金を支払わないという通知を会員様に送信する場合があります。それでも、あなたが支払わなければならないというわけではありません。医療提供者は料金の負債を取り消すでしょう。
- Trillium Community Health Plan またはかかる医療提供者からご希望のサービスが OHP にカバーされていないと知らされた場合、控訴を提出して審理を求めることで、その決定に異議を唱える権利があります。[88](#) ページをご参照ください。
- 万が一 Trillium Community Health Plan が廃業すれば、会員様は当社がカバーするまたは提供するサービスの料金を支払う責任を負いません。

OHP と Medicare 両方の加盟者。

OHP (Medicaid) と Medicare の両方に加盟している人もいます。OHP は Medicare がカバーしないいくつかの内容をカバーしています。両方を利用していれば、Medicare は主な健康保険となるでしょう。OHP は例えば、Medicare がカバーしていない薬品などの代金を負担することができます。

両方を利用していれば、以下の項目を負担する必要はありません。

- 自己負担分
- 控除額または
- Medicare サービス関連の共済保険料。それらの料金は OHP がカバーします。

処方箋に関する一部の費用について自己負担分を支払う必要がある場合があります。

外部医療提供者を選択した場合には、時々、控除額、共済保険料、または自己負担分を支払わなければならない場合があります。現地の Aging and People with Disabilities (APD)、または Area Agency on Aging (AAA) の事務所にご連絡ください。これらの機関では、福利給付の利用方法について調べられます。Aging and Disability Resource Connection (ADRC) に、855-673-2372 にて電話するか、または現地の APD または AAA の事務所の電話番号をお調べください。

Medicare と OHP (Medicaid) によってカバーされている福利給付の詳細について、または医療提供者の検索やサービスの利用方法に関するサポートについては、顧客サービスにお電話ください。

医療提供者はご利用の Medicare および Trillium Community Health Plan に請求します。

Trillium Community Health Plan は Medicare と連携しており、全ての請求を受け取り、こちらから支払うような契約を締結しています。

- かかる医療提供者に OHP の ID 番号をお伝え、また Trillium Community Health Plan の対象者であることをお伝えください。それでも未払い額があると言われた場合に、電話番号 877-600-5472 (TTY 877-600-5473) にて顧客サービスにご連絡ください。こちらからお手伝いします。
- 医療提供者に正式に請求される限られた場合について、[74](#) ページをご参照ください。

Medicare のご利用の会員様は身体的医療のために利用している CCO を随時に移転または脱退することができます。しかし、Medicare 利用の会員様は、歯科医療と行動医療のために、CCO を利用すべきです。

CCO の移転と医療変更

正当な理由がある場合、CCO を移転したり、CCO を脱退したりする権利があります。

CCO を利用していない場合、ご利用中の OHP は Fee-for-Service または Open Card と呼ばれます。医療提供者が提供する毎回のサービスに対して州当局が料金を支払うことから、“Fee-For-Service” と呼ばれます。Fee-For-Service 制度の会員は CCO 会員と同様の身体的、歯科的、および行動的な医療給付を受けられます。

CCO を移転または脱退できる場合。

ご利用の CCO はお住まいの地域によります。複数の CCO がある地域もあります。これらの地域では CCO の移転に関するルールがあります。次の場合には、移転または登録解除(脱退)することができます：

- 次の場合には 30 日以内：
 - 加盟先の担当プランを利用したくない場合、または
 - 特定のプランを要求したが、州当局に別のプランに配属された場合。
- CCO に加盟した後 90 日以内、または
 - 州当局から、開始日以降 CCO の会員であることを声明する「カバレッジ」レターを受信したとき、その場合に、レターの日付から 90 日以内。
- 特定の CCO を 6 か月利用しつづけた後。
- OHP を更新するとき。
- OHP を 2 か月以下放置し、CCO に配属され、そして本来 OHP を更新するべきのときに CCO を取る機会を逃した場合。
- 特定の CCO が新会員の登録を中断させられたとき。
- 上記のオプションが適用しない場合、最低限として 12 月に 1 回。

次の状況が発生した場合、いつでも移転または脱退できます：

- 当該の CCO がご希望のサービスについて道徳的または宗教的な反対姿勢を取っている場合。
- 臨床的な理由がある場合。ネットワークにおいて関連するサービスが見つからなく、またかかる医療提供者が外部で希望のサービスにアクセスするのが不必要なリスクであると考えた場合。例えば：同時の帝王切開と卵管結紮。
- その他の理由としては、医療の不備、対象範囲内のサービスへのアクセス困難、ご自分の医療ニーズに精通したネットワーク所属医療提供者へのアクセス困難などが挙げられるが、これらに限定されません。
- サービス対象地域から引っ越した場合。
 - ご利用の CCO がカバーしていない地域に引っ越する場合、OHP にその旨を知らせたらすぐにプランを移転できます。電話番号 800-699-9075 にて OHP に連絡するか、または [ONE.Oregon.gov](https://www.oregon.gov/ONE) でご自分のオンラインアカウントをご使用ください。
- OHP を 2 か月以下放置し、CCO に配属され、そして本来 OHP を更新するべきのときに CCO を取る機会を逃した場合。
- サービスはご希望の言語で提供されない場合。
- サービスは文化的に適切な方法で提供されない場合。
- 継続的治療が中断するリスクがある場合。

特定の会員様が CCO を随時に移転または脱退するように依頼できます。以下その会員様を定義します：

- Medicare および OHP (Medicaid) のご利用の会員様は身体的医療のために利用している CCO を随時に移転または脱退することができます。しかし、Medicare 利用の会員様は、歯科医療と行動医療のために、CCO を利用すべきです。
- インディアン血統を証明でき、別の利用オプションを利用したい、アメリカインディアン住民とアラスカ先住民。彼らは、インディアン住民保健サービス施設、部族保健クリニック/プログラム、または市街診療所および OHP で有料の医療サービスを受けられます。

電話または書面でこれらのオプションについてお問い合わせが可能です。OHP Client Services に、電話番号：800-273-0557 またはメールアドレス：Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov にてご連絡ください。

ご利用中の CCO を移転または脱退する方法

考慮すべき事項：我々 Trillium Community Health Plan は、会員様に最良の医療サービスを届けたいと考えております。Trillium Community Health Plan では、FFS またはオープンカードでは得られないいくつかのサービスをご利用になれます。適切な医療サービスを利用する際に困難を経験した場合、Trillium Community Health Plan を脱退する前に、どうかサポートさせてください。

それでも脱退のご希望の場合、当地域において別の利用可能な、プランの移転先の CCO があるはずです。

ご利用の CCO を移転または脱退したい場合、OHP にお伝えください。会員様は、ご自分で、または代理人を介して、800-699-9075 または 800-273-0557 (TTY 711)にて、月曜日～金曜日の間、午前 8 時～午後 5 時の間、OHP 顧客サービスに電話してお問い合わせすることができます。ウェブサイト: ONE.Oregon.gov においてオンラインアカウントを使用するか、またはメールアドレス: Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov にメールをご送信ください。

CCO を移転中にも医療を受けることができます。詳しくは、[82](#) ページをご参照ください。

Trillium Community Health Plan が特定の場合において会員様に脱退を依頼します。

特定の会員様が次の行為を犯した場合には、Trillium Community Health Plan は OHA にその会員様を除籍するように指示することができます：

- スタッフまたは医療提供者に対して、罵倒したり、非協力的態度を取ったり、混乱を起こしたりする場合。なお、これらの行動は会員様の特有の治療ニーズまたは障害によるものであれば、この限りではありません。
- 不正行為や違法行為、例えば、他人にご自分の医療給付を利用させたり、処方箋を変えたり、盗難やその他の犯罪行為を行う場合。
- 暴力的な態度を取ったり、暴力で他人を脅したりする場合。医療提供者、そのスタッフ、他の患者、または Trillium Community Health Plan のスタッフに向けられるのが一般的です。暴力行為または暴力の脅威の影響のため、Trillium Community Health Plan があなたまたは他の会員様にサービスを提供する能力が著しく低下した場合です。

会員様を当社のプランから除籍するには、州当局 (Oregon 州保健当局) の審査と承認を得る必要があります。CCO が登録解除 (除籍) を承認した場合、通知手紙が送られます。この手続きまたは判定に満足していない、または同意しない場合、苦情を申し立てることができます。苦情の申し立て、または控訴の提起については、[88](#) ページをご参照ください。

次のような理由 (これらに限らないが) により、Trillium Community Health Plan は会員様をプランから除籍するように要請できません：

- 健康状態が悪化しています。
- サービスを利用していません。
- サービスを大いに利用しています。
- サービスを利用するところ、または介護施設 (長期療養施設や精神科住宅治療施設など) に移動される所です
- 混乱を起こしたり、非協力的な態度を取ったりする行為につながる医療ニーズ。

- あなたの特別なカテゴリー、病状、または病歴から判断すると、将来、高価かつ多くの医療サービスが必要になるでしょう。
- 身体的、知的、発達の、または精神的な障害。
- ODHS Child Welfare の保護下に置かれています。
- 苦情を申し立てたり、特定の決定に反対したり、控訴または審理を要請したりします。
- ご自分の医療について Trillium Community Health Plan が反対する決定をしました。

登録解除のほかの理由、または一時的登録例外、または登録免除についてご質問がある場合には、877-600-5472 にて Trillium Community Health Plan に、または 800-273-0557 にて OHP Client Services にご連絡ください。

OHP を更新する 60 日以上前に、登録解除権利を記載した手紙を受信するでしょう。

CCO を移転または脱退中の医療

場合によって、プランを移転した後でも同じサービスや処方薬の適用条件を受け、また同じ医療提供者を利用できることがあります。つまり、CCO を移転したり、または OHP の有料サービスから CCO に移行したりしても、医療サービスは変わらないのです。これは場合によって「医療サービスの移行」といいます。

深刻な健康問題を抱えている場合、新しいプランと前のプランは必要な治療と医療サービスを確実に提供できるように協力するべきです。

プランの移転中に同様の医療サービスを受けられるのはどんな人ですか？

このサポートは、深刻な健康問題を抱えている、または病院での治療または入院中の精神的治療を必要とする会員様のためです。以下、このサポートを受けられる会員様の例を挙げます：

- 末期腎疾患の治療を必要とする会員様。
- 医学的に脆弱な子供たち。
- 乳がんおよび子宮頸がん治療プログラムの会員様。
- HIV/AIDS のために介護支援サポートを受けている会員様。
- 移植を受けた会員様。
- 妊娠している、または赤ん坊を生んだばかりの会員様。
- がん治療を受けている会員様。
- 継続的な医療サービスを受けないと、健康状態が深刻に悪化するか、または病院や介護施設での医療が必要になりそうな会員様。

この医療の期間は次のとおりです：

- Medicare と OHP (Medicaid) を両方を利用している会員様の場合は 90 日。
- その他の会員様の場合は、次のいずれか短い期間：

- 身体的、口腔的医療の場合は 30 日、行動的医療の場合は 60 日、または
- 会員様の新規の PCP が会員様の医療計画を確認するまで。

Trillium Community Health Plan は、プランの移転中に同様の医療を必要とする会員様が次のサービスを受けられることを確実にします：

- 継続的な医療サービス、および医療施設への移送サービス。
- 会員様のかかりつけの医療提供者がネットワークに所属しているか否かとは関係なく、次の状況が成り立つまで、その医療提供者によるサービス提供を許すこと：
 - 承認されたまたは最短の所定治療経過が完了するか、または
 - 評価担当者が治療が臨床的に見ると必要ではなくなったと判断します。専門医による治療の場合、治療計画は有資格の医療提供者にチェックされます。
- 医療サービスによって、担当中の医療提供者の下で最後まで実施されるものもあります。これら医療サービスは以下列挙します：
 - 妊娠/出産前後の医療サービス(出生前および分娩後)。
 - 移植後 1 年目までの移植サービス。
 - 治療経過が完了するまでの放射線治療または化学療法(癌治療)。
 - 上記の医療サービスの移行の期間を超える最短治療経過が定義された薬剤治療。

Trillium Community Health Plan の医療調整方針のコピーを入手可能です。顧客サービスにご連絡ください：877-600-5472。また、当社のウェブサイトにおいても入手可能です：

www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/care-coordination-and-case-management.html。ご質問があれば、顧客サービスにお電話ください。

終末期の判断。

事前指令。

全ての成人は彼らの医療について決定をする権利があります。これには、治療を拒否する権利も含まれます。特定の疾患や怪我では、自分の意思をかかりつけの医師、家族、または代理人に伝えることができない場合があります。Oregon 州の法律では、そのような医療が必要になる前に、希望、信念、および目標を事前に声明しておくことができます。このために使用するフォームは**事前指令**と呼ばれます。

事前指令では、前もって次のことができます：

- 表現力に問題がある場合に、自分の価値観、信念、目標、および医療に関する希望を伝えること。
- ご自分でご自分の医療に関する判断ができない場合の代理人を指名すること。この人はあなたの医療担当者と呼ばれるが、この役割を果たすことに同意する必要があります。
- 治療や手術を受けたり拒否したりする権利、またご自分の医療に関する判断をする権利を行使すること。

事前指令についてさらに詳しく調べる方法。

事前指令に関する無料の小冊子を配布しております。“Making Health Care Decisions”という小冊子です。詳しくは、お電話ください。小冊子のコピーのほか、事前指令書のサンプルも差し上げます。877-600-5472にて Trillium Community Health Plan の顧客サービスにお電話ください。Trillium Community Health Plan もまた提供しています。

事前指令をダウンロードするには、次のウェブサイトをご訪問ください：

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

事前指令について、Oregon Health Decisions に電話して問い合わせすることも可能です。

503-692-0894 または **800-422-4805** (TTY 利用者は 711 をダイヤルしてください)。受付時間：月曜日～木曜日の間、午前 9 時～午後 3 時の間です。太平洋時間。

Trillium Community Health Plans による、事前指令の方針と手順に関するさらに詳しい情報については、

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

をご訪問ください

事前指令に関するその他の役立つ情報

- 事前指令を行うのはご自分の決定です。事前指令書に情報記入も署名もしないと決めた場合、医療サービスの適用範囲やアクセスに何の変更もないでしょう。
- 事前指令書に情報記入も署名もしないと決めた場合、Trillium Community Health Plan から特別扱いされることはありません。
- 事前指令書を完了した場合、かかる医療提供者やご家族にその旨をお伝え、コピーをお送りください。
- Trillium Community Health Plan は、記入、署名済みの事前指令書に記載されたご希望を尊重します。

Trillium Community Health Plan が事前指令に従わなかった場合の苦情方法。

かかる医療提供者が事前指令書の内容に従わない場合、Health Licensing Office に苦情を申し立てることができます。

Health Licensing Office

503-370-9216 (TTY 利用者は 711 をダイヤルしてください)

受付時間: 月曜日～金曜日の間、午前 8 時～午後 5 時の間です。太平洋時間。

苦情の郵送先:

1430 Tandem Ave NE, Suite 180

Salem, OR 97301

メール: hlo.info@odhsoha.oregon.gov

Trillium Community Health Plan の顧客サービスに、877-600-5472 (TTY 711) にてご連絡の上、苦情申立書をご要求ください。

次のウェブサイト、苦情について詳しく調べ、また苦情申立書のサンプルを閲覧することができます:

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

事前指令をキャンセルする方法。

キャンセルするには、ご自分の事前指令書の全てのコピーを要求し、そしてそれらを破壊すると結構です。大文字で CANCELED と表記して、そして日付を記入した上署名することもオプションです。ご質問またはさらに詳しい情報については、800-422-4805 または 503-692-0894 (TTY 711) にて Oregon Health Decisions にご連絡ください。

POLST と事前指令との違いは何ですか？

延命処置に関する指示 (英語より: POLST)

POLST とは、死にかけているときに、自分の治療が自分の指示に従って行われることを確実にするためのフォームのことです。POLST への情報記入が求められることはないが、深刻な病気やその他の理由がある場合には、このフォームについて詳しく調べることが重要です。POLST は事前指令とは異なります:

	事前指令	POLST
定義	法的文書	医療命令
誰が入手できるか？	18 歳以上の大人	年齢を問わず、重篤な病気に患っている人
かかる医療提供者の承認/署名が必要ですか？	医療提供者の承認は不要です	医療提供者の署名と承認が必要です
どんなときに使用されますか？	将来の医療または病状	現在の医療と病状

詳しくは、次のウェブサイトをご訪問ください: <https://oregonpolst.org/>

メール: polst@ohsu.edu あるいは、503-494-3965 にて Oregon POLST にお電話ください。

精神治療宣言。

Oregon 州は、精神的治療に関するご希望を書き留めるための宣言書を用意しています。この宣言書は精神治療宣言と言います。この宣言書は、精神的危機に陥っている場合、またはご自分の治療についてご自分で決定できない場合に備えるための宣言書です。危機に陥っていないとき、治療を理解し、それについて決定できるときに記入することができます。

この宣言書はなぜ重要ですか？

この宣言書はご自分で決定できないときにどのような治療を受けたいかを説明した文書です。ご自分の精神治療についてご自分で決定できるかどうかを判定するのは、裁判官と二人の医師からなるチームです。

この宣言書には、ご希望の治療とそうでない治療を明記することが可能です。ご自分の治療について判断してくれる大人を指名することも可能です。なお、ここで指名するその大人はあなたを代表すること、またはあなたのご希望を遵守することに同意する必要があります。ご希望を書き残した書面がない場合、その代理人はあなたのご希望を察して決定していきます。

かかる宣言書は 3 年の有効期限があります。その 3 年間に判断できない状態に陥れば、かかる宣言書が有効になります。そして、判断力が回復するまで有効に存続します。ご自分の治療について判断できるようになればかかる誓言書を取り消すことができます。記入済みの宣言書をかかりつけの PCP とあなたの代理人に届けるべきです。

精神治療宣言に関するさらに詳しい情報については、Oregon 州のウェブサイトをご訪問ください: https://aix-xweb1p.state.or.us/es_xweb/DHSforms/Served/le9550.pdf

かかる医療提供者がかかる宣言書に記載されたご希望に従わない場合、苦情を申し立てることができます。この場合の用紙は、www.healthoregon.org/hcrqi で入手可能です。ご苦情を次の宛先にお送りください:

Health Facility Licensing and Certification Program

800 NE Oregon Street, Suite 465

Portland, OR 97232

メール: mailbox.hclc@odhsoha.oregon.gov

ファックス: (971) 673-0556

無駄、不正行為、および悪用の報告。

我々はコミュニティーベースの健康保険プランであり、医療投資が会員様の健康と福祉につながるように努めています。そのために会員様の協力も必要です。

不正行為、無駄、または悪用の兆候を感じたときに早速ご報告ください。匿名での報告となります。内部告発者法は、不正行為、無駄、および悪用を報告する人を保護します。報告をしても、保険の適用条件に何の影響もありません。不正行為、無駄、または悪用を報告する人に対して嫌がらせ、脅迫、または差別をすることは違法です。

Medicaid 不正行為は法律に反しており、Trillium Community Health Plan では厳しく処理しています。

医療提供者による不正行為、無駄、および悪用と例として、次のものが挙げられます：

- Trillium Community Health Plan の対象範囲内のサービスに対して料金を請求すること
- 受けていないサービスに対して請求すること
- 健康状態に基づいて不要とされるサービスを提供すること

会員による不正行為、無駄、および悪用と例として、次のものが挙げられます：

- すでに処方された薬の新しい処方箋を求めて複数の医師を訪問すること
- 別人の ID を利用して福利給付を不正に受けること。

不正行為、無駄、および悪用の報告をする方法。

不正行為、無駄、悪用の報告をするには、次の方法があります。

電話、ファックス、オンラインフォーム、または郵便で直接 Trillium Community Health Plan にご連絡ください。当社は、医療提供者または会員によるあらゆる不正行為、無駄、および悪用を州政府機関に報告します。

ホットライン: 877-600-5472

ファックス: 844-805-3991

安全なメッセージをご送信: www.trilliumohp.com/login.html

郵送先: Trillium Community Health Plan

PO Box 11740

Eugene, OR 97440-3940

または

次の連絡情報で、電話、ファックス、または郵便によって、会員による不正行為、無駄、および悪用をご報告ください：

DHS Fraud Investigation Unit

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

ホットライン: 1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

ファックス: 503-373-1525, 対応: ホットライン

ウェブサイト: www.oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx。

または(特定の医療提供者)

OHA Office of Program Integrity

3406 Cherry Avenue NE

Salem, OR 97303-4924

ホットライン: 1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

ファックス: 503-378-2577

ウェブサイト: www.oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx。

または

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

電話: 971-673-1880

ファックス: 971-673-1890

オンラインで会員および医療提供者による不正行為の報告:

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

Trillium Community Health Plan は不正行為、無駄、および悪用を防止することに取り組んでいます。オレゴン州虚偽請求取締法、および米国虚偽請求取締法虚偽請求法を含み、全ての関連法に従います。

文句、苦情、控訴、および公平な審理

Trillium Community Health Plan は、全会員様が苦情処理システム(文句、苦情、控訴、および審理)にアクセスできることを確実にしています。文句、苦情、または控訴を提起する方法、および Oregon 州保健当局に対して審理を要請する方法に関する情報をできる限りアクセスしやすくしています。

文句、苦情、控訴、および/または審理の手続きについてご疑問があればご連絡ください。当社が文句/苦情および控訴を処理する方法について詳しく説明いたします。通知テンプレートのコピーは常に入手可能です。メンバーハンドブックの内容に関するさらに詳しい情報については、次の連絡情報でご連絡ください:

- 電話: 541-214-3948
- 苦情調整担当者にお電話ください: 877-600-5472 TTY:877-600-5473
- ファックス: 844-805-3991
- 郵便: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940
- メール: Grievances@TrilliumCHP.com
- ウェブサイト: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

苦情を申し立てる権利があります

- **文句**とは、不満の気持ちを伝えることです。
- **異論**とは、Trillium Community Health Plan または特定の医療提供に賛成しない状況のことです。
- **苦情**とは、Trillium Community Health Plan、または医療サービス、またはかかりつけの医療提供者に不満があるときに正式に提示できる文句のことです。異論も苦情として扱われることがあります。

便宜上、OHP は苦情と異論のいずれも**文句**と呼んでいます。

医療サービスに満足していない場合、苦情を申し立てる権利があります。是正措置を検討いたします。顧客サービスにお電話ください: 877-600-5472、TTY: 877-600-5473。OHA または Ombuds に対して苦情を申し立てることもできます。OHA には 1-800-273-0557 にて、Ombuds には 1-877-642-0450 にてご連絡可能です。

または

郵送先:

Trillium Community Health Plan
P.O. Box 11756
Eugene, OR, 97440
メール grievances@Trilliumchp.com

ファックス: 844-850-4861

また、苦情申立書は www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html で入手可能です。

サービス提供または福利給付の拒否以外、あらゆる問題について、口頭または書面でいつでも苦情を申し立てることができます。OHA に苦情を申し立てる場合、これは Trillium Community Health Plan にも転送されます。

苦情を申し立てる理由としては、次の例が挙げられます:

- 移送サービスやその他の予約を取るときの問題
- 近くの医療提供者を検索するときの問題

- 医療提供者、そのスタッフ、運転手、または Trillium Community Health Plan に尊重、理解されていないと感じないため
- 不明な医療サービスを受けさせられたため
- 同意しなかったサービスの請求書
- Trillium Community Health Plan が承認決定のために提案した延長に対する異論
- 運転手または車両の安全性
- 受けたサービスの品質

代理人またはかかりつけの医療提供者は、あなたの書面による許可を得た上で、あなたに代わって苦情を申し立てる(提起する)ことができます。

こちらで、ご苦情を審査し、ご健康ニーズに応じて、可能な解決策についてお知らせします。これはご苦情を受信した日から 5 営業日以内に行われます。

それより延長が必要な場合、5 営業日以内に通知手紙をお送りします。なぜ延長が必要かを知らせます。会員様のご都合に応じるためにのみ延長を要求します。全ての通信文書はご希望の言語で作成されます。ご苦情を受信した日から 30 日以内にその対処方法を説明する手紙をお送りします。

ご苦情の処理方法にご不満がある場合には、1-800-273-0557 にて OHP Client Services 部門にご連絡か、または OHA Ombuds Program にお問い合わせください。Ombuds とは、OHP 会員様の弁護役であり、会員様を助けるために最善を尽くします。OHA にメールにてご連絡ください。次のアドレス:

OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov にメールを送信するか、または 877-642-0450 にて伝言をお残してください。

当地域におけるサポートやサービスに関するもう一つのリソースは 211 Info です。2-1-1 をダイヤルするか、または www.211info.org をご訪問ください。

Trillium Community Health Plan、その請負業者、下請け業者、および参加医療提供者には次の行為は禁止です:

- 会員が苦情・控訴処理システムのいかなる機能を利用するのを防ぐこと、または迅速な判定を要求する医療提供者、または特定の会員の控訴手続きをサポートする医療提供者に対して懲罰的措置を講じること。
- すでに提出された苦情、控訴、または審理の要請を撤回するように奨励すること、または
- 苦情、控訴、または審理の提起、または判定を口実に、会員に対して反発したり、会員の登録解除を要求したりすること。

当社の判定を変更するように依頼することが可能です。

これは控訴といいます。

身体的、歯科的、または行動的医療サービスを拒否、中断、または低下する場合、その判定を説明する拒否文書をお送りします。この拒否文書は、不利給付判定通知(英語より:NOABD)とも呼ばれます。また、かかりつけの医療提供者にもこの判定について通知します。

当社の判定に同意しない場合、それを変更するように要求する権利があります。これは、あなたが当社の判定を控訴していることから控訴と呼ばれます。

当社の判定に同意しない場合、次の手順にお従ってください

ステップ 1

控訴を要請すること。

拒否文書(英語より:NOABD)の日付から 60 日以内に要請する必要があります。

電話番号 877-600-5472(TTY 877-600-5473)にて連絡するか、または治療判定見直し要請書をご使用ください。当要請書は拒否文書とともに送信されます。また、次のウェブサイトでも入手可能です：www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/formembers/handbooks-forms.html。

要請書を次の宛先に郵送可能です：

Trillium Community Health Plan
P.O. Box 11756
Eugene, OR, 97440

メール：Appeals@TrilliumCHP.com

また、844-850-4861 にてファックス送信も可能です。

控訴を要請できるのは誰ですか？

あなた自身またはあなたを代表する書面による許可のある人。その人はかかりつけ医である場合があれば、正式な代理人である場合もあります。

**ステップ
2**

結果を待つこと。

ご要請を受け取った後、元の判定を確認します。別の医師があなたの医療記録と対象のサービスの要求をチェックし、規則が正しく適用されたかを確認します。判定の再検討に役に立つ追加の情報を提出することも可能です。

控訴の再検討はどのくらいかかりますか？

控訴を再検討し、結果を通知するのは 16 日かかります。それより延長が必要な場合、通知手紙をお送りします。結果を通知する最長期間は 14 日です。

より早い返信が必要な場合は？

迅速控訴手続きを依頼できます。これは迅速な控訴とも呼ばれます。お電話するか、またはファックスで要請書をご送信ください。当要請書は拒否文書とともに送信されます。また、次のウェブサイトでも入手可能です：www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html。迅速な控訴は、通常の手続きを行うと、命、健康、または生態的な機能が脅かされる場合にのみご依頼ください。迅速な控訴のご依頼を承っていることを 1 営業日以内に電話および文書にてお知らせします。

迅速な控訴はどのくらいかかりますか？

迅速な控訴を受け入れた場合、ご健康ニーズの必要に応じてできる限り早く判定を出しますが、どんなことがあっても、迅速な控訴を受け入れた時点から 72 時間以内に処理されます。判定をあなた自身またはかかりつけの医療提供者に電話にてお知らせします。通知文書もお送りします。

ご要望に応じて、または延長が必要な場合、最長の待ち期間は 14 日になります。

迅速な控訴が拒否された場合、またはそれ以上延長が必要な場合、電話にてお知らせします。また、2 日以内に書面通知もお送りします。拒否される迅速な控訴は通常の控訴になり、16 日以内に処理されるか、またはさらに 14 日延長される場合があります。

控訴期間を延長する決定に同意しない場合、または迅速な控訴が拒否された場合には、苦情を申し立てる権利があります。

**ステップ
3**

判定をお読みください。

控訴判定の文書を送ります。この文書は、控訴判定通知(英語より:NOAR)とも呼ばれます。この判定に同意するなら、これ以上何もする必要がありません。

それでも同意しない場合は？ 審理を要請します。

州政府に控訴判定を確認するように依頼できます。これは審理の要請と呼ばれます。控訴判定文書(NOAR)の日付から 120 日以内に審理を要請する必要があります。

より早い審理が必要な場合は？

迅速審理手続きを依頼できます。これは迅速な審理とも呼ばれます。

次のウェブサイト: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/formembers/handbooks-forms.html. では、オンライン審理要請書を使用し、通常の審理または迅速な審理を依頼することができます。

また、800-273-0557(TTY 711)にて州政府機関に電話するか、または判定文書とともに同封された要請書を使用することもできます。この要請書は次のウェブサイトでも入手可能です: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/formembers/handbooks-forms.html。要請書を次の宛先に郵送可能です:

OHA Medical Hearings
500 Summer St NE E49
Salem, OR 97301
ファックス: 503-945-6035

州政府機関は、ご要請を受信した後 2 営業日に迅速な審理ができるかを判定します。

誰が審理を要請できますか？

あなた自身またはあなたを代表する許可のある人。その人はかかりつけ医である場合があれば、正式な代理人である場合もあります。

審理では何が判定されますか？

審理では、Oregon 行政法 裁判官に、控訴判定に同意しない理由を説明することができます。その裁判官は最終決定を下します。

控訴と審理についてよくある質問

拒否文書が届かない場合、どうすればいいですか？それでも控訴を要請できますか？

控訴を要請するには、拒否文書を受け取る必要があります。

かかりつけの医療提供者に、特定のサービスを利用できないとか、特定のサービスについて料金を支払う必要があるとか言われたら、当社に連絡して拒否文書（英語より: NOABD）をご要求ください。拒否文書を手に入れたら、控訴を要請することができます。

Trillium Community Health Plan が控訴期間を守らない場合はどうすればいいですか？

返信は 30 日以上かかる場合、州政府機関に審査を依頼できます。これは審理と呼ばれます。審理を要請するためには、800-273-0557 (TTY 711) にて州政府機関に電話するか、または拒否文書 (NOABD) とともに同封された要請書をご使用ください。この要請書は次のウェブサイトでも入手可能です:

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

審理において、私を代表したり、手伝ったりできる他の人がいますか？

審理においてご自分を代表する他の人を選択する権利があります。友人、家族、弁護士、またはあなたの医療提供者など、どんな人でも指名できます。また、ご自分でご自身を代表する権利もあります。弁護士を雇う場合は、その料金を自己負担することになります。

ご相談の場合は、1-800-520-5292、TTY 711 にて Public Benefits Hotline にご連絡ください。場合によって、無料の弁護サービスを確保できる可能性もあります。このホットラインサービスは Legal Aid of Oregon と Oregon Law Center の共同の取り組みです。無料の法的サポートについては、OregonLawHelp.com をご訪問ください。

判定結果を待っている間、当該の福利給付またはサービスを利用しつづけますか？

拒否された福利給付またはサービスを拒否の時点まで利用していた場合、控訴および審理のプロセス中にそれを利用しつづけられるように当社に依頼できます。福利給付の継続利用を、電話、手紙、またはファックスで依頼できます。

次の条件があります:

- 通知の日付から 10 日以内、または当該の判定が発効する前までに、どちらか遅い日付までにこれを依頼する必要があります。
- 治療判定見直し要請書をご使用ください。この要請書は拒否文書とともに送信されます。また、次のウェブサイトでも入手可能です: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html。

- 治療判定見直し要請書の [5](#) ページ 8 番目のボックスにある、継続利用サービスに関する質問に、「はい」とお答えください。

継続利用サービスの料金を支払うべきですか？

拒否された福利給付またはサービスを受けつづけることにした場合、その料金を支払わなければならない可能性があります。控訴中に当社が判定を変更した場合、または裁判官があなたに同意する場合、これを支払う必要はありません。

当社が判定を変更したが、あなたが当該のサービスまたは福利給付を受けていなかった場合、当社のご健康ニーズに応じて当該のサービスまたは福利給付を早く承認または提供します。当社の判定が変更された通知を受けた日から 72 時間以内に対応します。

Medicare を同時に利用している場合はどうなりますか？他の控訴権利がありますか？

Trillium Community Health Plan と Medicare の両方を利用している場合、上記以外の控訴権利がある可能性があります。詳しくは、877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) にて顧客サービスにお電話ください。また、さらなる控訴権利に関する詳しい情報については、800-633-4227 にて Medicare にお電話ください。

知っておくべき用語

控訴 – かかりつけ医が指令したサービスについての決定に同意しないときにその決定を変更するようにプラン担当部に依頼する状況のことです。電話、手紙、フォームなどで、その決定を変更すべき理由を説明することができます。これは控訴をするといえます。

事前指令 – 終身医療を希望することを表明できる法的文書のことです。自分で決定できない場合、あなたに代わって医療の決定ができる代理人を指名するといえます。

評価 – 患者の医療、医療問題、およびニーズに関する情報のまとめのことです。これで、医療の変更の必要性を評価するため、また将来の医療を計画するために利用されます。

残高請求書(不意請求書) – 不意請求とは、かかりつけの医療提供者から未払い額の請求書を受ける状況のことです。当該のプランがサービスの費用全額をカバーしないときに発生します。これは不意請求書とも呼ばれます。OHPの医療提供者は会員請求残高をしないことになっています。

行動健康 – これは、精神的健康、精神疾患、依存症、および薬物使用障害のことを指します。人の気分、思考、または行動方法に影響を与える可能性があります。

自己負担分または自己負担払い – 特定の個人が処方や訪問などのサービスに対して支払うべき金額のことです。OHPの会員は自己負担分を支払うことはありません。民間の健康保険制度とMedicareは場合によって自己負担の条件を設定していることがあります。

医療調整 – 教育、支援、およびコミュニティリソースにアクセスするためのサービスのことです。自分の健康に焦点を当てながら、医療制度を調査するのに役に立ちます。

民事訴訟 – 支払いを受けるための訴訟のことを指します。これは犯罪の訴訟ではありません。その目的は、例えば、人身傷害、代金回収、医療過誤、不正行為などです。

共済保険料 – 医療サービスのために健康保険プランに支払うべき金額のことを指します。これは、例えば20%など、コストの割合として表示されます。残りは保険がカバーします。

消費者法律 – 不正なビジネス慣行を防止し、消費者を保護するための規則と法律のことです。

連携型医療組織(英語より:CCO) – CCOとは、福利給付の活用方法を教えてくれる、現地のOHP運用プランのことです。CCOは、地域内の様々な医療提供者から構成されています。州内特定の地域に在住するOHP会員たちのニーズに応えられるように協力しています。

危機 – 困難、トラブル、または危険が発生するときのことを指します。対処しないと緊急事態につながるおそれがあります。

精神治療宣言 – 精神的危機に陥り、自分の治療について自分決定できないときに備えて記入するフォームのことです。自分の希望すると希望しない医療についてのオプションを概説します。また、自分の医療について決定できる成人を指名しておくこともできます。

控除可能 – 対象となる医療サービスについて、保険が適用するまでに自分で負担しなければならない金額のことを指します。これは Medicare と民間の健康保険制度の場合のみです。

療育・回復用品 – 治療サービスまたは他の日常的なタスクを容易にするための用品。例えば：

- ウォーカー
- 杖
- 松葉杖
- グルコースモニター
- 輸液ポンプ
- 義肢と矯正具
- 低視力補助装置
- 通信装置
- 電動車椅子
- 補助的呼吸器

診断 – 医療提供者が問題、病状、または疾患を発見することを指します。

耐久性のある医療機器(英語より:DME) – 車椅子、ウォーカー、および病院ベッドなど、長期間使用できるもののことです。医療用品のように消耗品ではありません。

緊急歯科病状 – 症状を判断した上の歯科的健康問題のことです。例として、重度の歯の痛みや腫れが挙げられます。

緊急医療状態 – 即時の治療が必要な疾患や怪我のことです。例えば、止まらない出血、激しい痛み、骨折などです。また、体の一部の不全を引き起こす病状のことも挙げられます。精神的には、緊急の病状は、自制不能の感覚、自傷行為の衝動、または他人に怪我をさせる衝動の有無で判断できます。

救急医療輸送 – 医療サービスにアクセスするために救急車またはライフフライトを利用することです。緊急医療技術者は移動中に車内または機内で医療サービスを始めます。

ER または ED – 英語の略語で、それぞれ救急処置室または救急科のことを指します。これは、病院において身体的または精神的な緊急病状の治療を受けられる場所のことです。

緊急治療 – 深刻な健康問題があり、また時間とともに危険が増すというときに受ける治療のことです。これは ER で行う場合があります。

緊急サービス – 深刻な身体的または精神的な緊急病状を改善または安定させる医療サービスののことです。

除外サービス – 健康保健プランが負担しないサービスのことで、例えば、OHP は、美容整形など、見た目改善のためのサービス、また、風邪など、自然に回復する病状に対するサービスの費用を負担しません。

連邦および州の虚偽請求取締法 – 医療サービスにアクセスするために故意に虚偽の記録をしたり虚偽の請求を提出したりすることを犯罪とする法律のことで、

苦情 – CCO、または医療サービス、またはかかりつけの医療提供者に不満があるときに正式に提示できる文句のことで、OHP はこれを文句と呼んでいます。法律によると、CCO は各文句に対応しなければならないとされています。

療育サービスと用品 – 日常生活のスキルを教えるためのサービスと用品のことで、例として、まだ話しはじめていない子供のための言語療法が挙げられます。

健康保険 – 医療費を負担してくれる制度のことで、加盟した後、会社または政府機関が対象となる医療サービスの支払いを負担します。保険制度によって、**保険料**と呼ばれる月ごと料金を支払わなければならない制度もあります。

健康リスクスクリーニング – 会員を対象とする、健康調査のことで、この調査は、感情的および身体的健康、行動、生活状況、家族歴について調べます。CCO は会員を適切なサービスとサポートに照会するためにこれを使用します。

在宅医療 – 手術後、病気や怪我の回復後、より良い生活を送るために自宅で受けられるサービスのことで、薬剤、食事、入浴などのサービスを含みます。

ホスピスサービス – 死にかけている人を慰め、その家族をサポートするためのサービスです。ホスピスは柔軟なサービスであり、痛みの治療、カウンセリング、休息ケアなどを含みます。

入院患者および外来患者の治療 – 入院患者：入院して三(3)泊以上滞在した場合。外来患者：病院で手術や治療が行われたが、その後退院した場合。

入院 – 患者が病院での治療を許されることです。

集中治療調整 – 特別な医療ニーズを必要とする会員は、良好な結果を得るため、より多くのサポートやリソースにアクセスできます。特別な医療ニーズの人は例えば、次のような人です：

- 高齢者
- 障害を持つ人
- 複数または慢性疾患を持つ人
- 行動障害を持つ子供
- 静脈内薬物を使用している人
- 高リスク妊娠の女性
- 退役軍人とその家族
- HIV/AIDS または結核を持つ人

Medicaid – 低所得者を対象として、医療費を支援する国家制度のことです。Oregon 州では、Oregon Health Plan と呼ばれています。

医学的に必要 – 病状またはその症状を予防、診断、または治療するために必要なサービスや備品のことです。また、標準的な治療とされるサービスを意味する場合があります。

Medicare – 65 歳以上の高齢者を対象とする健康保険制度のことです。また、年齢を問わず、特定の障害を持つ人々をも助けます。

ネットワーク – CCO と契約をしている、また身体的、精神的、歯科的健康、および薬剤を専門とする医療提供者、並びにそれらに必要な機器の提供者のことです。

ネットワーク所属または参加医療提供者 – CCO と連携するいかなる医療提供者のことです。ネットワーク所属の医療提供者を無料で検索することができます。なお、ネットワーク所属の医療提供者には、照会を必要とする提供者もいます。

外部医療提供者 – CCO と契約をしていない医療提供者のことです。CCO はこれらの医療提供者のサービスを負担しません。外部医療提供者のサービスを依頼するには承認が必要です。

自己負担同意(OHP 3165 または 3166)による OHP 放棄書 – OHP が負担しないサービスの費用を自分で負担することに署名同意するフォームのことです。フォームに記載されたサービスと日付にのみ適しています。次のウェブサイトでそのサンプルをチェックできます：<https://bit.ly/OHPwaiver>。放棄書に署名したかどうか忘れた場合かかりつけの医療提供者の営業所に連絡してください。次のウェブサイトで言語サポートを調べられます：
www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/forms.aspx

医師サービス – 医師から受けられるサービスのことで。

プラン – 加盟者の医療サービスの費用を支払う医療組織または CCO のことです。

POLST – 延命処置に関する指示(英語より: POLST)。死にかけているときに、自分の治療が自分の指示に従って行われることを確実にするためのフォームのことです。

事後安定化サービス – 緊急時に健康状態を安定させる、または改善させるためのサービスのことで。

事前承認(前承認、または英語より: PA ともいう) – ご利用のプランがかかるサービス料金を負担することを表明する文書のことです。プランやサービスによって、当該のサービスにアクセスするには PA を必要とするものもあります。通常、医師はこれを処理します。

保険料 - 保険の値段のことです。

処方薬負担 – 薬品を負担してくれる健康保険制度またはプランのことです。

処方薬 – 医師から服用するように指示された薬品のことです。

予防ケアまたは予防 – 健康状態を維持するための医療サービスのことで、例として、毎年のインフルエンザワクチンや検診を受けることが挙げられます。

一次医療提供者(英語より:PCP) – 人の健康を管理する医療専門家のことです。通常、健康上の問題または介護が必要なときに最初に連絡する人です。PCPには、医師、看護師、医師助手、整骨医、自然療法医など、様々います。

一次歯科医(PCD) – 歯と歯茎の健康管理のために通常最初に相談する歯科医のことです。

医療提供者 – 医療サービスを提供するいかなる個人または機関のことです。

回復サービス – 完全な健康状態に戻るのを助けるサービスのことで、通常、手術、怪我、または薬物乱用が起きたときに役に立ちます。

代理人 – あなたに変わって決定したり発言したりするために指名された人のことです。

スクリーニング – 健康状態と医療ニーズを調べるための調査または検査のことです。

専門介護 – 怪我の治療、療法、または薬の服用についての看護師のサポートのことです。病院、老人ホーム、自宅で専門介護を受けることが可能です。

専門医 – 体の特定の部分や特定の疾患を専門として、特別なトレーニングを受けている医療提供者のことです。

自殺とは – 自らの命を絶つ行為を指します。

テレヘルス – 医療提供者の診療所ではなく、ビデオや電話を通じて提供される医療サービスのことで、

医療サービスの移行 – OHP プランを変更する会員には、同じ医療提供者や同じサービスを利用しつづけられる人もいます。つまり、CCO プランを移転したり、または OHP の有料サービスから/へ移行したりしても、医療サービスは変わらないのです。これは医療サービスの移行といいます。深刻な健康問題を抱えている場合、新しいプランと前のプランは必要な治療と医療サービスを確実に提供できるように協力する必要があります。

従来医療従事者(英語より:THW) – 医療提供者と協力して、特定のコミュニティやクリニックに貢献する公衆衛生従事者のことです。THW は会員たちが公平に扱われることを確保します。THW は全員 Oregon 州によって認定されているものではありません。THW には、次の六つ(6)の種類があります：

- 地域医療従事者
- ピアウェルネススペシャリスト
- パーソナルヘルスナビゲーター
- ピアサポートスペシャリスト
- 出産ドゥーラ
- 部族従来医療従事者

至急治療 – 深刻な痛みのために即時に受けなければならない治療のことです。ここには、怪我や病気が悪化しないよう、また体の一部の機能を失わないように防ぐための治療も含まれます。

内部告発者 – 無駄、不正行為、悪用、汚職、または公衆衛生と安全 への危険を報告する人のことです。

