



Community Health Plan

會員手冊

Clackamas-Multnomah-Washington 郡

醫療行為健康牙科服務



免費電話 1-877-600-5472；聽障專線：711

2020 年 9 月

OHP-TRIL-20-1559 Approved 09/03/2020

[TrilliumOHP.com](https://www.TrilliumOHP.com)



P.O. Box 11740
Eugene, Oregon 97440-3940

免費電話：1-877-600-5472

聽障專線：711

TrilliumOHP.com

Clackamas-Multnomah-Washington 郡
您在瞭解福利方面是否需要幫助？
請與我們聯絡。我們希望幫助您獲得最佳照護。

Trillium Community Health Plan OHP

13221 SW 68th Parkway, Ste. 200 Tigard, OR 97223

我們的辦公室設有無障礙通道。

服務時間*：週一至週五，上午 8 點至下午 5 點

免費電話：1-877-600-5472

聽障專線：711

傳真：844-805-3991

<http://www.trilliumohp.com>

*如果您在上述服務時間之外需要幫助，請留言或致電您的初級護理提供者 (PCP)。您的 PCP 診室會有人全天候接聽電話。有關精神健康危機服務，請參見第 63 頁。如遇緊急情況，請撥 911。

如何獲取其他語言或格式的資訊

所有會員均有權瞭解及使用我們的計劃和服務。我們免費提供以下幫助：

- 手語；
- 口譯員；
- 其他語言的資料；和
- 盲文、大字印刷、音訊及任何適合您的格式。

如果您需要幫助或有疑問，請撥打上述任一電話號碼聯絡會員服務部。

如有需要，您就在診時可獲得口譯或手語翻譯服務。當您致電約診時，請告訴醫療服務提供者的診室，您需要哪種語言的譯員。

若您在醫療保健就診期間需要口譯或手語翻譯，您可以：

1. 致電 Linguava Interpreters, Inc. ，
電話：1-503-265-8515 。
2. 致電 Trillium 。
3. 致電您醫生的診室，要求他們在您就診期間配備一名譯員。

有關醫療譯員的資訊，請前往
www.Oregon.gov/oha/oei

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

所有新會員都將收到一份歡迎資料包，其中包含一份會員手冊。如果您想要查閱電子版會員手冊，可在我們的網站 <https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/formembers/handbooks-forms.html> 上找到此手冊。

Trillium Community Health Plan (Trillium) 希望為會員提供最優質的照護和服務。

您是否認為自己受到 Trillium 的不公平待遇？

如果您認為 Trillium 或任一醫療服務提供者未能公平對待您，請告訴我們。我們必須遵守州和聯邦民權法。我們不能因以下原因而不公平地對待他人：

- 年齡
- 膚色
- 殘疾
- 性別認同
- 婚姻狀況
- 原國籍
- 種族
- 宗教
- 性別
- 性取向

如需報告疑慮或獲取更多資訊，請致電 1-877-600-5472 聯絡會員服務部（聽障專線：1-877-600-5473），服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點。在包括週六、週日和聯邦假期在內的其他時間，您可以留下語音訊息。我們將在下一個工作日給您回電。此為免付費電話。

您還可以向美國衛生與公眾服務部民權辦公室提出民權投訴。

- 線上投訴網站：www.hhs.gov/ocr/complaints
- 傳送電子郵件至：OCRComplaint@hhs.gov
- 電話：1-800-368-1019，1-800-537-7697（語障專線）
- 郵寄至：200 Independence Ave., SW,
Room 509F, HHH Bldg.
Washington, D.C. 20201

English

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473。

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером. 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473. まで、電話にてご連絡ください

Arabic:

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. اتصل بـ على رقم 1-877-600-5472، رقم هاتف الصم والبكم: 1-877-600-5473.

Română (Romanian)

ATENȚIE: Dacă vorbiți limba română, vă stau la dispoziție servicii de asistență lingvistică, gratuit. Sunați la 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតល្បួល គឺអាចមានសំរាប់ប្រើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Cushite

XIYYEEFFANNA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Deutsch (German)

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما تماس بگیرد. فراهم می باشد. با. 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Français (French)

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร. 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

所有會員均有權瞭解及使用我們的計劃和服務。我們免費提供以下幫助：

- 手語；
- 口譯員；
- 其他語言的資料；和
- 盲文、大字印刷、音訊及任何適合您的格式。

如果您需要幫助或有疑問，請撥打 1-877-600-5472（聽障專線：711）。

如果您在就診時需要配備一名譯員，請告訴醫療服務提供者的診室，您需要哪種語言的譯員。有關經認證的醫療譯員的資訊，請前往 www.Oregon.gov/oha/oei

歡迎加入 Trillium Community Health Plan

歡迎加入 Trillium Community Health Plan (Trillium)！自 1977 年以來，我們始終堅持幫助參保 Oregon Health Plan (OHP) 的人士。我們很樂意能為您服務。我們給您寄送本手冊，是因為您從 OHP 獲取醫療保健福利。請花些時間閱讀本手冊。此手冊可為您解答您在服務、福利以及如何在需要時獲得幫助這些方面的許多問題。您可隨時索取本手冊的副本。

Trillium 是一家協調式照護組織 (CCO)。我們公司與醫療服務提供者和社區合作夥伴合作來為參保 OHP 的人士提供服務。我們 CCO 內的醫療服務提供者包括：Trillium、Trillium Behavioral Health、Advantage Dental Services、Capitol Dental Care、Oregon Dental Service 及由 Medical Transportation Management (MTM) 提供的 Trillium Health Transportation。Trillium CCO 提供赴診的免費載送以及身體、精神和牙科健康服務，服務範圍包括 Washington、Clackamas 和 Multnomah 郡。

Trillium 與各位會員及其醫療服務提供者一起尋找能夠滿足各種醫療和非醫療需求的最佳方式，努力為會員協調各項照護。對於非醫療需求，以患者為中心的初級照護之家 (PCPCH) 將協助會員應對焦慮症、憂鬱症以及戒菸、戒毒和戒酒。

目錄

歡迎加入 Trillium Community Health Plan.....	7
什麼是 Oregon Health Plan (OHP) ?	14
健康服務優先級清單	14
我的計劃與 OHP 有什麼區別?	15
什麼是協調式照護組織 (CCO) ?	15
什麼是管理式照護和按服務收費?	15
如果我不希望 Trillium 成為我的 CCO，該怎麼辦?	16
如何更改為其他 CCO ?	17
Trillium 如何運作?	17
什麼是以患者為中心的初級照護之家 (PCPCH) ?	18
計劃資訊	19
如果有疑問，我應該聯絡誰?	19
如果我需要立即接受照護，該怎麼辦?	20
什麼是強化照護協調服務 (ICCS) ?	20
什麼是會員聯絡代表 (MCR) ?	21
尊重文化差異性的健康教育	22
社區諮詢委員會	22
OHP 承保範圍說明書.....	23
身份識別 (ID) 卡	23
Trillium ID 卡.....	23
如果我擁有 Medicare 和 OHP 這兩項計劃會如何?	23
如何獲取翻譯服務?	24

我有哪些會員權利和責任？	24
會員權利	25
會員責任	28
乘客權利	30
乘客責任	31
如何在需要時獲取醫療照護	32
如何尋找醫生或醫療服務提供者？	32
什麼是初級照護？	34
我如何選擇初級護理提供者？	34
我如何預約我的 PCP？	35
我如何更換 PCP？	35
以下提示可以幫助您與 PCP 建立良好關係：	36
如果我想要第二意見該怎麼辦？	37
如果我無法赴約該怎麼辦？	37
如果我需要立即接受照護，該怎麼辦？	37
如果我需要非辦公時間護理（夜晚、週末和節假日） 該怎麼辦？	37
如果我需要專科醫生或其他醫療服務提供者看診 該怎麼辦？	38
如果醫療服務提供者不在網絡內該怎麼辦？	38
我如何獲得服務批准？	39
其他 OHP 承保的福利	39
是否承保新技術？	39
醫生獎勵	39

我是否可以獲得約診的載送服務？	40
承保福利和服務	41
OHP 承保哪些項目？	41
實踐指南	41
預防性服務.....	41
我如何獲得戒菸幫助？	42
福利清單摘要.....	43
計劃生育及避孕服務	49
如果我懷孕該怎麼辦？	49
我是否可以獲得眼科檢查和眼鏡？	51
我如何獲得處方藥？	52
哪些藥物不獲承保？	52
緊急醫療情況和急症治療服務.....	54
什麼是緊急醫療情況？	54
救護車服務.....	55
我如何在發生緊急情況後獲取護理？	55
我如何獲得急症治療護理？	56
如果我在外地並且需要治療該怎麼辦？	56
如果我在外地並且遇到緊急情況該怎麼辦？	56
您的牙科福利和服務	57
什麼是牙科服務？	57
我如何選擇牙科計劃？	58
我該如何使用我的牙科福利？	58

我如何選擇主治牙醫？	58
我如何預約我的主治牙醫？	59
我是否可以獲得約診的載送服務？	59
我如何更換主治牙醫？	59
如果我認為我需要專科醫生或其他醫療服務提供者看診 該怎麼辦？	59
我有哪些牙科福利？	61
牙科福利和服務摘要	61
牙科緊急情況和牙科急症治療護理服務	62
什麼是牙科緊急情況？	62
什麼是牙科急症治療護理服務？	62
如果我發生牙科緊急情況或需要牙科急症治療護理， 該怎麼做？	62
如果我在外地並且遇到緊急情況或需要牙科急症治療護理， 該怎麼辦？	63
我如何在發生緊急情況後獲取護理？	63
精神健康與化學品依賴治療福利	63
什麼是精神健康服務？	63
成人精神健康服務	63
兒童精神健康服務	64
我該如何使用精神健康與化學品依賴治療福利？	64
我該如何尋找化學品（酒精或藥物）依賴治療？	64
我該如何尋找精神健康醫療服務提供者？	64
如果我在選擇精神健康醫療服務提供者時需要幫助	

該怎麼辦？.....	65
我如何預約我的精神健康醫療服務提供者？.....	65
我如何獲得處方藥？.....	65
精神健康緊急情況和危機服務.....	66
什麼是精神健康緊急情況？.....	66
如果我在外地並且遇到緊急情況該怎麼辦？.....	67
我如何在發生緊急情況後獲取護理？.....	67
我是否可以獲得約診的載送服務？.....	67
投訴（申訴）和上訴.....	67
我該如何提出投訴或申訴？.....	67
如果服務被拒絕 – 我該如何發起上訴？.....	68
我的醫療服務提供者是否可以為我發起上訴？.....	68
如何對決定提出上訴.....	68
如果我需要快速（加急）上訴該怎麼辦？.....	69
如果我的上訴遭拒，我如何申請行政聽證？.....	69
如果我需要快速（加急）聽證該怎麼辦？.....	70
我的服務是否會停止？.....	70
如果我收到賬單該怎麼辦？.....	70
付費責任.....	72
我何時必須支付 OHP 的醫療護理服務費用？.....	72
我該如何告知他人我的臨終決定？.....	73
臨終決定和預立醫療指示（生前遺囑）.....	73
精神健康治療聲明.....	75

是否會對我的個人資訊予以保密？ 76

您的記錄屬於私人資訊..... 76

我該如何審閱、更正或限制分享我的受保護健康資訊 (PHI)？ 76

我該如何提交隱私權投訴或報告隱私問題？ 77

隱私權行使聲明 78

我該如何報告可疑的欺詐、浪費或濫用行為？ 81

術語表..... 83

如果您需要往返醫療保健約診地點的載送服務，請致電：

由 MTM 提供的 Trillium Health Transportation
 免費電話：877-583-1552
 （聽障專線：711）

您可以獲取協助來支付載送費用。



什麼是 Oregon Health Plan (OHP) ?

Oregon Health Plan (OHP) 是一項為俄勒岡州的低收入人士支付醫療保健費用的計劃。相關費用由俄勒岡州和美國政府的 Medicaid 計劃承擔。

OHP 為以下服務支付費用：

- 醫生看診
- 處方藥
- 住院
- 牙科照護
- 精神健康服務
- 在戒菸、戒酒和戒毒方面獲取的協助
- 前往承保醫療保健服務地點的免費載送。

如果您符合資格，OHP 可為您承保助聽器、醫療設備和居家醫療保健服務。

OHP 並不承保所有項目。受保疾病和病症的清單被稱為「健康服務優先級（排序）清單」，可從以下網站獲取：
<https://www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/prioritized-list.aspx>

其他疾病和病症通常不受 OHP 承保。那些不在清單上但其治療對於患者的受保病症有所幫助的某些病症可獲承保。例如，患者同時患有某種受保病症以及某種不在清單上的病症。如果後者的治療有助於改善前者，則這一未在清單上列出的病症可獲承保。有關「健康服務優先級（排序）清單」的詳細資訊，您可致電 **1-877-600-5472** 聯絡 Trillium。

健康服務優先級清單

Oregon Health Plan 會員的福利基於其健康狀況及治療在「健康服務優先級（排序）清單」上的等級。俄勒岡州健康證據審查委員會 (HERC) 制定了這份清單，並定期開會予以更新。HERC 由醫生、護士以及關注醫療保健問題的其他人員組成。

Oregon Health Plan 並不承保所有項目。所有管理式照護計劃及醫療服務提供者必須根據「健康服務優先級（排序）清單」來瞭解他們是否能夠在 OHP 下提供某項服務。

OHP 承保為身體欠佳的會員尋找病因時的合理服務。這包括診斷會員患有的、不予承保的某種病症。如果醫療服務提供者決定不承保某項診斷或治療，OHP 將不會為就此症狀提供的任何其他服務支付費用。

我的計劃與 OHP 有什麼區別？

OHP 是俄勒岡州的健保計劃。州政府與許多協調式照護組織 (CCO) 簽有合約並為享有 OHP 的人士管理醫療保健服務。Trillium 便是其中一個 CCO。

您可獲得的福利由俄勒岡州規定。OHP 透過許多不同 CCO 來為其會員提供服務。Trillium 便是其中一個 CCO。

什麼是協調式照護組織 (CCO)？

Trillium Community Health Plan 是一項協調式照護組織 (CCO) 計劃。我們是由在社區內共同為 OHP 參保人提供服務的各種醫療服務提供者組成的團體。我們 CCO 內的醫療服務提供者包括 Trillium、Trillium Behavioral Health、Advantage Dental Services、Capitol Dental Care、Oregon Dental Service 及由 MTM 提供的 Trillium Health Transportation。Trillium CCO 提供免費載送（也稱為非緊急載送服務 (NEMT)）以及身體、精神和牙科健康服務，服務範圍包括 Washington、Clackamas 和 Multnomah 郡的所有區域。

什麼是管理式照護和按服務收費？

協調式照護組織 (CCO) 是管理式照護的一種形式。俄勒岡州健康管理局 (Oregon Health Authority, OHA) 希望由專門管理醫療保健服務的私營公司為 OHP 參保人管理這些服務。OHA 每月向管理式照護公司支付一筆固定金額，旨在為其會員提供所需的醫療保健服務。

如果我想要開放承保卡 OHP，而非 Trillium，該怎麼辦？

如果未加入管理式照護，OHP 會員獲取的保健服務將由 OHA 直接付費。這稱為「按服務收費 (FFS)」，因為 OHA 需就醫療服務提供者提供的服務向其付費。也稱為「開放承保卡」(open card)。美國原住民/阿拉斯加原住民可加入 CCO，並且可隨時要求更改為開放承保卡 OHP。如果您同時加入了 Medicare 及 OHP，您也可以要求加入開放承保卡 OHP。已加入 Medicare 及 OHP 這兩項計劃的人士可加入 CCO，並且可隨時要求將其身體健康福利更改為開放承保卡 OHP。只要擁有需要加入 FFS 的醫療原因，任何 CCO 會員都可以要求退出管理式照護。OHP 客戶服務部可幫助您瞭解並選擇獲取醫療保健服務的最佳方式，聯絡電話：1-800-273-0557。

如果我不希望 Trillium 成為我的 CCO，該怎麼辦？

如果您無法獲得適當的照護，在更換 CCO 之前，請先給我們一次機會，我們將盡力為您提供幫助。只需致電會員服務部，要求為您安排一位照護協調員，電話：1-877-600-5472（聽障專線：711）。如果您仍然想要退出或更換 CCO，請致電 OHP 客戶服務部。電話號碼為 503-378-2666 和 1-800-699-9075。

如果您出現以下情形，CCO 可要求俄勒岡州健康管理局將您從中除名：

- 辱罵 CCO 員工或您的醫療服務提供者；
- 存在欺詐行為，例如讓其他人使用您的醫療保健福利。

如何更改為其他 CCO？

如果您想要更換成其他 CCO，請致電 OHP 客戶服務部，電話：503-378-2666 或 1-800-699-9075。您有多次作出更改的機會，只要有其他 CCO 接受參保即可：

- 如果您不願接受分配給您的 CCO，您可以在參保後 90 天內作出更改。
- 如果您搬到當前 CCO 服務範圍之外的區域，在告知 OHP 客戶服務部您將搬離之後，您便可以更換 CCO。電話號碼為 1-800-699-9075。
- 如果您之前參保過 OHP，則可以在參保 CCO 後 30 天內作出更改。
- 如果您加入當前 CCO 的時間已達 6 個月，則可請求更換 CCO。
- 當您續簽 Oregon Health Plan 保險時（通常一年一次）。
- 您每年可出於任何其他理由更改 CCO 一次。

Trillium 如何運作？

Trillium 與各位會員及其醫療服務提供者一起尋找能夠滿足各種醫療和非醫療需求的最佳方式，努力為會員協調各項照護。對於非醫療需求，以患者為中心的初級照護之家 (PCPCH) 將協助會員應對焦慮症、憂鬱症以及戒菸、戒毒和戒酒。我們有時候會提供按服務收費的 OHP 不承保的服務。您有權申請並獲取關於 Trillium 組織結構與營運方面的資訊。如需瞭解關於 Trillium 組織結構與營運方面的更多資訊，請致電 1-877-600-5472 聯絡 Trillium（聽障專線：711）。

什麼是以患者為中心的初級照護之家 (PCPCH) ?

我們希望您能獲得最佳照護。為此，我們要求醫療服務提供者成為俄勒岡州健康管理局 (OHA) 認可的以患者為中心的初級照護之家 (PCPCH)。這意味著他們能夠獲得額外資金來密切關注患者，以確保滿足患者的所有醫療、牙科和精神健康需求。您可以諮詢診所或醫療服務提供者辦公室，瞭解它們是否屬於 PCPCH。您獲得的醫療保健對我們而言至關重要。我們在當地為您提供福利並解決問題。如果您立刻需要接受照護，請聯絡我們，我們將幫助您獲得所需的照護。感謝您允許我們為您服務。



計劃資訊

如果有疑問，我應該聯絡誰？

在以下情形下，請致電 Trillium：

- 您是 Trillium 的新會員，並且需要立即接受照護。
- 您想要更改初級護理提供者 (PCP) 或在尋找初級護理提供者方面需要幫助。
- 您想要更改牙醫或在尋找牙醫方面需要幫助。
- 您在獲取醫療保健服務方面需要幫助。
- 您對理賠或福利有疑問。
- 您需要一張新的 Trillium OHP 身份識別卡。
- 您想要針對您的醫療保健承保範圍提出投訴。
- 您發生了事故或受傷了，而費用可能應由他人承擔。

在以下情形下，請致電 OHP 會員服務部：

- 您搬離 Trillium 的服務區。
- 您懷孕或終止妊娠。
- 您生下寶寶。
- 您對自己的資格狀態有疑問。
- 您獲得或失去其他健康保險。
- 您想更改健保計劃。
- 您需要一張新的 Oregon Health ID 卡。
- 如果 Oregon Health ID 卡或 OHP 承保範圍說明書上的資訊有誤。
- 如果您對從俄勒岡州健康管理局 (OHA) 收到的 OHP 承保範圍說明書有疑問。

如果我需要立即接受照護，該怎麼辦？

如果您是 Trillium 的新會員並且需要立即就醫或配取處方藥，請致電聯絡我們。另外，請儘早與您的 PCP 預約，以確保您能夠獲得任何必要的後續照護。

如果您需要立即取得精神健康服務，可致電 Trillium 醫療服務提供者目錄中列出的任一提供者，或致電 1-877-600-5472 聯絡 Trillium 會員服務部（聽障專線：711）。

什麼是強化照護協調服務 (ICCS)？

強化照護協調服務包括如何協助會員克服可能阻礙其保持健康的障礙。強化照護協調服務由包括醫生在內的多元化團隊提供，以全方位滿足您的需求（身體/行為/口腔）。我們根據以會員為中心的目標制定照護計劃，努力幫助您實現醫療保健目標，包括協助您獲得照護來保持健康。

照護協調護士為身體健康情況複雜或有特殊需求的會員提供幫助。照護協調護士協助以下人士獲取醫療保健服務：

- 年滿 65 歲的會員；
- 身有殘障的會員；
- 有特殊醫療保健需求的會員；
- 有多種慢性疾病（包括行為健康需求）的會員；
- 在獲取照護方面需要支援的會員。

若要聯絡 Trillium 照護協調員或個案經理，請致電 1-877-600-5472 聯絡會員服務部。我們將在下一個工作日內回覆您。此外，我們還可能直接與您聯絡來為您提供幫助！

我們會盡力幫助您在過渡期間獲取照護：

Trillium 深知，要加入新的健保計劃並不容易。如果您即將從其他 CCO 轉至 Trillium Community Health Plan，我們可能會主動與您聯絡，以協助您順暢過渡到新的福利。

在過渡期間和/或直到您能夠與新的 PCP、牙醫和/或行為健康服務提供者會面來取得新醫囑或更新治療方案，您仍然可以獲取您當前接受的用品（例如處方藥或醫療用品）。只要向醫療服務提供者出示新的保險卡或者告訴他們您加入了新的保險即可。

如果您嘗試重新配取藥物或獲取之前的服務，但被告知您沒有保險，請立即告知我們，以便我們提供幫助！

對於某些會員，Trillium 將從其之前的 CCO 處獲取資訊，以協助其繼續獲取重要的醫療、口腔和/或行為健康照護服務。

部分會員同時符合 Medicare 和 Medicaid (OHP) 的資格。如果您是 Medicare 的新參保者，根據您的 Medicare 健保計劃以及承保等級，我們可幫助您整合照護服務或者聯絡您來幫助您安排新計劃項下的照護。如果您繼續將 Trillium 作為次要保險，我們可隨時滿足您對 Medicare 保險之不保項目的需求。

我們可提供幫助，以確保您能夠即時獲得後續照護並遵循醫療服務提供者制定的治療方案。如果您認為自己需要這方面的幫助，請聯絡 Trillium 照護協調員或個案經理，電話：1-877-600-5472。

什麼是會員聯絡代表 (MCR)？

Trillium 還可安排一位會員聯絡代表 (MCR) 來幫助您滿足健康需求。MCR 與您的初級照護醫療之家和 Trillium 照護協調護士合作。他們可能來到您的家中，並在以下方面為您提供幫助：如何記得按時服藥、如何記住重要約診，以及如何外出進行採購食品之類的活動。如果他們認定您需要額外協助，則將與您的照護團隊合作為您提供所需服務，讓您能夠保持健康。如果您對 MCR 有疑問，請致電會員服務部。我們的聯絡資訊列於第 1 頁。

什麼是照護協調和個案管理？

Trillium 會盡力幫助您達成自己的醫療保健目標。我們採取協作方案，根據您的獨特需求來協調您所需的照護。我們與您、您的醫療服務提供者以及您指定的任何其他人員一起制定一份全面的保健與預防方案。我們還可協助您瞭解醫療保健系統，以全方位保持健康（包括身體健康、精神健康治療以及口腔/牙齒健康），並協助您消除障礙。

尊重文化差異性的健康教育

我們尊重會員及其所住社區的尊嚴與多元化。我們希望滿足大家在各種文化、語言、種族、族群背景、能力、宗教、性別、性取向、性別認同方面的需求，以及我們會員的其他特殊需求。我們希望我們計劃中的所有人都感覺自己受到歡迎並獲得了優質服務。

我們設有多項健康生活計劃和活動，以供您使用。我們的健康教育計劃包括自我照顧、預防和疾病自我管理。有關這些服務的更多資訊，請致電 **1-877-600-5472** 聯絡客戶服務部，聽障專線 **711**。

社區諮詢委員會

Trillium 設有社區諮詢委員會 (CAC) 以及鄉村諮詢委員會 (RAC)。CAC 和 RAC 的大多數成員都是 Trillium OHP 會員。其他成員則來自與 Trillium 會員合作的機構和組織。CAC 和 RAC 分享體驗並提供意見，以協助改進 Trillium 計劃。此外，他們還為 Trillium 會員和社區策劃活動和課程。如果您想加入 CAC 或 RAC，或者想瞭解更多資訊，歡迎您與我們聯絡。

如需參與進來、瞭解更多關於 CAC 或 RAC 的資訊或分享想法，請致電聯絡我們或瀏覽：

http://www.trilliumchp.com/community_advisory_council.php

OHP 承保範圍說明書

俄勒岡州健康管理局將向您發送一份承保範圍說明書，其中列有 OHP 會員服務部的電話號碼、您的福利組合和管理式照護計劃。此說明書列有您家中所有擁有 Oregon Health ID 號碼之人士的資訊。

身份識別 (ID) 卡

Oregon Health ID 卡

公眾服務部 (DHS) 將向您寄送一張 Oregon Health ID 卡，卡上印有您的姓名、客戶號碼和簽發日期。享有 OHP 的所有人都會收到自己的 Oregon Health ID 卡。每次赴約就診時，請隨身攜帶此卡。

Trillium ID 卡

此外，Trillium 也將向您寄送一張 ID 卡，表明您是 Trillium OHP 會員。卡上印有您的姓名、您 PCP 的姓名、您的牙科照護組織、會員服務部電話號碼，以及有關預先批准、緊急醫療照護、交通接送（載送）和藥房的問題。每次赴約就診時，請隨身攜帶此卡以及您的 Oregon Health ID 卡。

如果我擁有 Medicare 和 OHP 這兩項計劃會如何？

如果您擁有 OHP 並有資格獲得 Medicare，Trillium 將為您協調各項服務。您無需支付共同保險和自付額，除非您：

- 在非緊急情況下，從 Trillium 的網絡外醫療服務提供者處獲得服務；
- 從醫療服務提供者獲取服務時沒有取得 Trillium 的轉診；
- 在您接受服務時，相應的服務不屬於您的 Medicare 和 OHP 福利範圍。

根據您的 Medicare 健保計劃以及承保等級，我們可幫助您整合照護服務或者聯絡您來幫助您協調不同保險公司之間的照護服務。

當您享有 Medicare 時，Medicare 是優先給付的保險。Trillium 將與您、您的醫療服務提供者和您的 Medicare 保險公司合作，以確保您獲得所需要和希望的全部照護。

如果您是享有 Trillium Medicare 和 Trillium Medicaid 保險的具有特殊需求之雙重資格會員，則始終會為您分配一位個案經理，此人將定期與您聯絡，以全方位滿足您的需求。

我們可提供幫助，以確保您能夠即時獲得優質照護並遵循醫療服務提供者制定的治療方案。如果您認為自己需要這方面的幫助，請聯絡 Trillium 照護協調員或個案經理，電話：1-877-600-5472。

如何獲取翻譯服務？

如有需要，您就在診時可獲得口譯或手語翻譯服務。當您致電約診時，請告訴醫療服務提供者的診室，您需要哪種語言的譯員。此項服務免費向您提供。若您在醫療保健就診期間需要口譯或手語翻譯，您可以：

1. 致電 Linguava Interpreters, Inc.，電話：1-503-265-8515。
2. 致電 Trillium。
3. 致電您醫生的診室，要求他們在您就診期間配備一名譯員。有關醫療譯員的資訊，請前往：www.Oregon.gov/oha/oei。

我有哪些會員權利和責任？

本文中的描述介紹了您作為 Trillium Community Health Plan (Trillium) 會員的權利和責任。

作為會員，您擁有若干權利。您也有責任參與您的醫療保健服務。作為您的醫療保健合作夥伴，我們會確保您在享有健康福利的同時，自身的權利也受到保護。這包括讓您可以使用我們網絡內醫療服務提供者，以及向您提供針對健康及福利作出最佳決策所需的資訊。同時，我們也尊重您的隱私權，並尊重您以具有尊嚴和尊重的方式獲得照護的權利。

如果您是兒童或無法就您的醫療護理作出選擇，您的法定監護人或代理人有責任代表您保障您的會員權利。

會員權利

作為 OHP 會員，您有權：

- 獲得尊重對待，您的尊嚴和隱私權也有權得到尊重；
- 受到網絡內醫療服務提供者的尊重對待，並考慮到您的尊嚴和隱私權，如同他人尋求自己有權獲得的醫療保健福利一樣；
- 被鼓勵與您的照護團隊合作，包括能夠滿足您需求的醫療服務提供者和社區資源；根據 1964 年《民權法案》第 VI 條、ORS 659A 反非法歧視政策、按照 45 CFR 第 91 部分的規定實施的 1975 年《年齡歧視法案》、1973 年《復健法案》、1972 年《教育修正案》第 IX 條、《美國殘障人士法案》第 II 條和第 III 條以及《患者保護與可負擔醫療法案》第 1557 條行使民權；
- 根據《民權法案》第 VI 條以及 ORS 659A 反非法歧視政策行使民權。您有權透過聯絡 Trillium、OHA、勞工與工業局 (BOLI) 或民權辦公室 (OCR) 來提出歧視投訴；
- 收到有關 Trillium 反歧視政策和程序的書面通知，告知您如何依照包括《民權法案》第 VI 條以及 ORS 第 659A 部分在內的所有適用法律針對種族、膚色、原國籍、宗教、性別、性向、婚姻狀況、年齡或殘障歧視而提出投訴；
- 選擇初級護理提供者 (PCP) 或者服務地點，並在 Trillium 管理政策允許的情況下更改這些選擇；
- 未滿 18 歲的男性和女性有權平等使用適當的設施、服務和治療；
- 未獲得 PCP 或其他網絡內醫療服務提供者轉診的情況下，直接自行轉診至行為健康服務或計劃生育服務；

- 依照臨床指引並根據需要，在約診或其他服務期間由朋友、家人或倡導者陪同在場；
- 積極參與制定治療方案、作出關於醫療保健的決定以及讓家人參與此類治療方案；
- 就您的疾病之適當或醫療上所必需的治療方案進行坦誠的討論，無論費用或福利承保範圍如何；
- 獲得有關您狀況、承保與未承保服務的資訊，讓您能夠就建議治療作出明智的決定；
- 同意治療或拒絕服務，並被告知該決定的後果，根據法令提供的服務除外；
- 與負責綜合照護管理的照護團隊建立一致和穩定的關係；
- 填寫治療意願聲明書，包括接受或拒絕醫療、外科手術、行為健康治療的權利，以及執行醫療保健指示和授權書的權利；
- 獲取關於 Trillium、其服務、醫療執業人員、醫療服務提供者以及會員權利與責任的資訊；
- 獲取有關可享福利、如何獲取服務、如何處理緊急情況的書面材料；
- 就 Trillium 會員的權利與責任政策提出建議；
- 獲取以您能理解的方式進行解釋的書面資料，接受教育來瞭解社區採取的協調式照護方案以及如何使用協調式醫療保健系統；
- 如果您還享有 Medicare 保險；在加入 Trillium 計劃後 30 天內獲取有關承保範圍的資訊，同時每年至少可索要一次；
- 在居所或者尋求所需服務之處附近的地點，以您的首選語言獲取文化上適當的服務和支援。從家人、多樣化社區和服務欠缺的人群可方便前往的非傳統機構中選擇 Trillium 網絡內醫療服務提供者（如果可用）；

- 從 Trillium 獲取監督服務、照護協調和過渡服務以及規劃管理，以確保在正常的綜合環境中以您的首選語言為您提供文化上適當的社區型照護服務，避免使用機構性照護；
- 獲取合理必要的服務以診斷當前症狀；
- 獲取以個人為中心的綜合照護和服務，這些照護和服務旨在讓您能夠自行選擇、獨立生活、享有尊嚴，滿足普遍接受的實務標準，並且從醫療角度看屬適當；
- 獲得幫助來瞭解醫療保健交付系統以及獲取社區和社會支援服務以及全州資源。這包括但不限於使用您照護團隊中經認證或合資格的醫療譯員、倡導者、社區保健人員、同伴保健專家和個人健康指導員，他們會根據您的需求為您提供文化和語言方面的幫助，幫助您獲得所需的服務，並參與對您的照護和服務有所影響的事項；
- 獲取承保的預防性服務；
- 獲取承保服務，並與其他接受 Trillium 服務的人士享有同等的權限；
- 隨時獲取急症護理和緊急醫療服務，無需取得事先授權；
- 按照 Trillium 轉診政策中所述，獲得看專科醫療服務提供者的轉診，以便獲取從醫療角度看屬適當的承保協調式照護服務；
- 按照 Oregon Health Plan 的規則承擔任何分攤費用；
- 收到相關通知，以告知您按照 Oregon Health Plan 的規則，您需要負責支付某些服務的共付額；
- 要求保留用於記錄病情、所獲服務和所做轉診的臨床記錄；
- 查閱您自己的臨床記錄並獲取副本，除非受到法令限制，並要求修訂或更正該記錄；
- 將您的臨床記錄副本移交給其他醫療服務提供者；
- 能夠就 Trillium 或其提供的照護向 Trillium 提出投訴或上訴，並收到回覆；

- 在福利或服務水平被拒絕或變更之前收到書面通知，除非聯邦或州立法規不要求作出此等通知；
- 就存在爭議的個案請求召開聽證會；
- 有權行使您的會員權利，且您行使權利不會對您從 Trillium 及其工作人員、分包商、網絡內醫療服務提供者或 OHA 獲得的待遇造成負面影響。當您行使 Oregon Health Plan 下的權利時，Trillium 不會以任何方式歧視您；
- 獲取經認證或合資格的醫療譯員的服務；
- 及時收到約診取消通知；
- 根據其他聯邦法規中關於使用限制和隔離的規定，不受任何作為脅迫、紀律處罰、便利性或報復手段使用的限制或隔離；
- 如適用，向 Trillium 提供資訊以進行電子通訊；
- 經要求從 Trillium 獲得電子資訊，這不包括涉及以下事項的通知：福利不利裁決，申訴、上訴、爭議個案聽證會的任何部分，或任何其他會員權利或會員保護流程；
- 獲取按要求以其他可用語言或格式提供的電子版資料；
- 在個人健康資訊方面符合 HIPAA 規定的要求；
- 要求 Trillium 保留與獲取的書面資訊相同的電子資訊；
- 匿名舉報欺詐、浪費和濫用行為，並受到適用舉報人保護法的保護。

會員責任

作為 OHP 會員，您同意：

- 選擇 PCP 或服務地點，或配合分配；
- 尊重 Trillium、醫療服務提供者和診所工作人員；
- 準時赴診，在無法赴約或預計會遲到時，提前致電醫療服務提供者取消；

- 從 PCP 或診所處尋求定期健康檢查和預防性服務；
- 除緊急情況外，使用 PCP 或診所獲取診斷性和其他照護；
- 向專科醫生求診之前，從您的 PCP 或診所處獲得去看專科醫生的轉診，除非自我轉診至此專科醫生的行為是被允許的；
- 妥善使用急症護理和緊急醫療服務，並在使用緊急服務後 72 小時內通知您的 PCP 或診所；
- 向 Trillium 和醫療服務提供者提供照護所需的資訊時確保準確無誤，並同意將其納入您的臨床記錄中；
- 協助您的醫療服務提供者或診所從其他醫療服務提供者處獲取您的臨床記錄，其中可能包括簽署資訊披露授權書；
- 詢問有關症狀、治療的問題以及您不知道的其他照護相關問題；
- 根據 Trillium 醫療服務提供者或照護團隊提供的資訊，在確定治療方法之前作出明智的治療決定；
- 在您力所能及的範圍內理解您的健康問題，並參與制定雙方一致同意的治療目標和治療方案；
- 遵循您與醫療執業人員一致同意的治療計劃及指示；
- 在接受服務之前，告知醫療服務提供者您的醫療保健服務受 Trillium 承保，若有要求，向醫療服務提供者出示您的 Trillium 會員 ID 卡；
- 將地址或電話號碼發生變更的情況告知 Oregon Health Plan；
- 將您懷孕或生產的情況告知 Oregon Health Plan；
- 將有任何家人搬進或搬離家中的情況告知 Oregon Health Plan；
- 將您享有的任何其他保險告知 Oregon Health Plan；

- 協助 Trillium 尋求任何可用的第三方資源，並根據因傷害追討到的任何款項向 Trillium 償付其支付過的福利金額；以及
- 向 Trillium 提出問題、投訴或申訴。

如果您在前往約診時接受了非緊急交通接送（載送）服務，則您還具有以下乘客權利與責任：

乘客權利

作為 OHP 成員，您有權：

- 隨時獲取安全、及時且適當的載送服務；
- 根據您的需求、約診地點和費用乘坐最合適的車輛；
- Trillium 不會向您收取 NEMT 服務的費用；
- 查閱 Trillium 的 NEMT 政策及程序；
- 收到拒絕您載送請求的書面通知，除非聯邦或州立法規不要求作出此等通知；請求遭拒之前，由兩名工作人員先對其進行審核，以確保所作決定是適當的；
- 在您的載送安排妥當後收到通知；
- 下車時間不早於就診大樓上班之前 15 分鐘；
- 上車時間不遲於就診大樓下班之後 15 分鐘或者不超過您要求的接送時間一個小時；
- 乘坐以下車輛：
 - 乾淨無雜物，不會影響到您乘車的舒適度；
 - 若法律要求車輛配備安全帶，則配備適當的安全帶；
 - 配備急救箱、滅火器、道路反射或警告裝置、手電筒、惡劣天氣下的輪胎牽引裝置和一次性手套；
 - 如適用，配備固定輪椅或擔架所需的所有設備；
 - 處於良好的工作狀態，包括側鏡、後視鏡、喇叭、轉向信號燈、車頭燈、尾燈和雨刷器；
- 由符合州對 NEMT 司機的所有要求的司機駕駛；

- 依據州和聯邦法律，在適當的時候，申請對您的載送或行程作出合理修改。這包括以下情形：
 - 司機威脅要傷害您或車內其他人員，
 - 司機開車或進行的行為可能會讓您或車內其他人員受到傷害，或
 - 司機對您或車內其他人員構成直接威脅。
- 申請更改您的載送或行程，以符合《美國殘障人士法案》和其他適用的法律和法規；
- 能夠就某項載送申請遭拒而向 Trillium 提出投訴或上訴，並收到回覆；
- 就 Trillium 會員的權利和責任政策提出建議。

乘客責任

作為 OHP 會員，您同意：

- 在申請載送服務時，完成關於交通接送（載送）需求的評估；
- 當您的健康狀況發生變化，且可能會影響您行程預定的車輛時，請通知 Trillium Health Transportation；
- 儘早預約行程，最多可提前 90 天。如果您太晚預約行程，我們將指導您如何快速申請行程；
- 任何時候均不在車內吸煙、使用噴霧劑或吸電子煙；
- 下車時，請帶走所有隨身物品；
- 遵守與乘客安全標準有關的所有當地、州和聯邦交通接送（載送）法律；
- 如果您未滿 12 歲，或者在出行時需要幫助，則在陪護人的陪同下往返約診地點：
 - 陪護人可以是父母、監護人或您的代表。如果陪護人並非這些人員，則任何年滿 18 歲的成年人必須獲得您的父母或監護人提供的書面授權，才能成為您的陪護人。陪護人不得小於 18 歲。

- 提供並安裝俄勒岡州法律中有關安全交通接送（載送）的規定要求的任何安全座椅；
- 提供您出行所需的任何其他醫療設備。例如，氧氣、輪椅或手杖；
- 在以下情況下，與 Trillium 和 Trillium Health Transportation 合作，以便對您的載送或行程作出合理修改：
 - 您威脅要傷害司機或車內其他人員，
 - 您對司機或車內其他人員構成直接威脅，
 - 您的行為或處境可能會讓司機或車內其他人員受到傷害，
 - 經 Trillium 判斷，如果不做調整，您的行為會導致本地醫生或機構拒絕提供進一步服務，
 - 預定行程後經常爽約，或者
 - 經常在乘車當天取消行程。
- 提供報銷申請要求提供的所有資訊；
- 按照州立法規要求償還報銷時任何多付給您的款項；
- 向 Trillium 提出問題、投訴或申訴。

如何在需要時獲取醫療照護

如何尋找醫生或醫療服務提供者？

本手冊中未包含 Trillium 醫療服務提供者目錄。在您首次註冊參保時，我們將該目錄隨本手冊郵寄給了您。若您想再要一份副本，請致電我們。如果您可以上網，則可以在網站上搜尋醫療服務提供者或列印醫療服務提供者目錄，網址：<http://providersearch.trilliumhealthplan.com>。

部分 Trillium 醫療服務提供者不接收新患者。如果您需要獲得幫助來尋找接收新患者或者使用英語以外語言的醫療服務提供者，請致電 Trillium。

對於常規醫院照護，您必須選擇列於 Trillium 醫療服務提供者目錄上的醫院：

Oregon Health and Sciences University

3181 SW Sam Jackson Park Road

Portland, OR 97239

(503) 494-8311

免費電話：無

聽障/語障專線：503-494-0550

OHSU Center for Health & Healing

3303 S Bond Avenue

Portland, OR 97239

(503) 494-4779

免費電話：無

聽障/語障專線：無

Portland Adventist Medical Center

10123 Southeast Market Street

Portland, OR 97216

(855) 691-9890

免費電話：無

聽障專線：(503) 261-6610

Tuality Community Hospital

335 South East Eighth Avenue

Hillsboro, OR 97123

(503) 681-1111

免費電話：無

聽障專線：無

Cedar Hills Hospital

10300 Southwest Eastridge Street

Portland, OR 97225

(503) 944-5000

免費電話：877-703-8880

聽障專線：無

什麼是初級照護？

初級照護是指初級護理提供者 (PCP) 提供的一般醫療照護和治療。其中包含：

- 可及早發現健康問題或預防疾病發生的預防性醫療保健服務。例如，乳腺照影（乳腺 X 光檢查）、子宮頸抹片檢查或者免疫接種（疫苗接種）；
- 針對（持續性）慢性疾病（例如糖尿病或氣喘）的照護；
- 處方藥；
- 專科護理和其他服務的轉介；以及
- 住院（若需要）。

我如何選擇初級護理提供者？

瞭解您的 PCP 至關重要。Trillium 會員必須擁有一位 PCP。您可以選擇一位隸屬於 Trillium 的 PCP，或者我們可以為您指定一位。如要選擇 PCP，請給我們打電話並告訴我們您想看的 PCP。如果您未在 30 天內來電告知您想看的 PCP，我們將為您指定一位。在您選擇自己的 PCP 前，您需要使用我們指定的 PCP。致電 Trillium 要求更換您的 PCP 後，變更將在下個月首日生效。您還可致電 Trillium 瞭解我們為您指定了哪個 PCP。如果您要另選一位 PCP，請與 Trillium 聯絡。

Trillium PCP 診所載列於我們的醫療服務提供者目錄中。部分列出的醫療服務提供者可能無法接納新的患者。請聯絡 Trillium，索要一份列明可接納新患者的醫療服務提供者和醫療服務提供者所用語言的最新清單。

Trillium 將向您寄送新的 ID 卡，以便您知曉 PCP 更換一事。如在更換 PCP 時需要幫助，請撥打以下電話致電 Trillium 會員服務部：1-877-600-5472，聽障專線：711，服務時間：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。

美洲印第安人和阿拉斯加原住民可透過印第安健康服務 (IHS) 診所或部落健康中心接受護理。

不論您是參保 CCO，還是參保按服務收費 (FFS) OHP，都不例外。診所收取的費用必須與網絡內醫療服務提供者相同。

我如何預約我的 PCP ？

在您選擇 PCP 後或者在我們為您指定一位後，請盡快預約。這樣做有助於您和您的 PCP 在出現醫療問題前瞭解彼此。若要進行常規、非緊急預約，請提前致電您的 PCP。若要進行年度檢查，請提前數週電話預約。

當您需要檢查或感覺不適時，請致電您的 PCP。

您的 PCP ：

- 知曉您的病史並指導您的所有醫療護理。
- 將您的病歷集中放在一個地方，以便向您提供更好的服務。
- 確保您能全天候獲得醫療護理。
- 為您安排專科或住院護理。

在如約進行 PCP 看診時：

- 攜帶一份列有您必須與 PCP 討論的任何問題或醫療問題的清單。
- 攜帶一份列有所用處方藥和維他命的清單並將其交給您的 PCP。

我如何更換 PCP ？

如需更換 PCP，請致電 Trillium 會員服務部。如果我們的網絡內有其他醫療服務提供者正在接收新患者，則您可以更換您的 PCP。您每年更換 PCP 的頻率不得超過兩次。

以下提示可以幫助您與 PCP 建立良好關係：

1. 安排與指定 PCP 的約診並準時赴約。您的 PCP 負責您接受的所有治療，包括專科醫生轉診。
2. 如果您是參保 Trillium 的患者，請立即致電您的 PCP 並預約檢查。這樣做可以讓您的 PCP 瞭解您的身體情況，並幫助您滿足特定的健康護理需求。切記 — 常規檢查和健康檢查屬於常規護理，可能需要數週才能約上。如果您需要急症治療護理，請聯絡您的診所。
3. 某些診所會要求您在首次就診前聯絡您之前的醫療診室，以要求他們將您的病歷轉交給新的 PCP。這些病歷有助於全面瞭解您的病史，並幫助新的 PCP 繼續為您提供醫療護理。

如果我需要陪產員、同伴支援專家、同伴保健專家、個人健康指導員或社區保健人員的幫助該怎麼辦？

傳統保健人員 (THW) 可以透過提供生理和行為健康服務，向社區內人群提供幫助。Trillium 涵蓋並向會員提供五種類型的傳統保健人員，以支援您的獨特需求：

1. (分娩) 陪產員是指在婦女懷孕、分娩和產後期間向婦女及其家人提供私人、非醫療支援的陪產人員。
2. 同伴支援專家是指向當前或既往接受精神健康或戒癮治療的人提供支援的人員。
3. 同伴保健專家是指採用行為健康和基礎護理來幫助和支援人們實現健康目標的、有過精神 (精神健康) 疾病經歷並接受過全面培訓的人，以及以人為本的居家健康團隊成員。
4. 個人健康指導員是指提供資訊、幫助、工具和支援以便患者作出最佳醫療護理決定的人員。
5. 社區保健人員是一線公共衛生工作者，他們是所服務社區中值得信賴的成員和/或熟悉所服務社區的人員。

我們的 THW 聯絡員（負責人）是 Massarra Eiwaz-Ransom。如果您要聯絡 THW，請撥打 1-877-600-5472 和/或向 THW@TrilliumCHP.com 發送請求，我們將為您找到滿足您需求的團隊或人員。您還可在網站上獲取該資訊：<https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/wellness.html>

如果我想要第二意見該怎麼辦？

我們承保第二意見。您無需為該服務付費。如果您想要獲得治療方案的第二意見，請要求 PCP 對您進行轉診以便獲得其他意見。如果您要在網絡外的醫療服務提供者處看診，您或您的醫療服務提供者將需要取得我們的事先批准。

如果我無法赴約該怎麼辦？

如約參加醫療、精神健康和牙科就診是您作為 Trillium 會員的責任之一。如果您不得不取消預約，請盡快致電您的醫療服務提供者，至少應在預約就診前 1 天致電。如果您錯過預約並且未致電您的 PCP 診室，他們可能會要求您選擇一位新的 PCP。

如果我需要立即接受照護，該怎麼辦？

如果您是 Trillium 的新會員並且需要立即就醫或開具處方藥，請致電我們。另外，請盡快與您的 PCP 預約就診，以確保您獲取所需的護理。

如果我需要非辦公時間護理（夜晚、週末和節假日）該怎麼辦？

您的 PCP 會全天候為您提供悉心照顧。即使 PCP 的診室已關門下班，您仍可撥打 PCP 的診室電話。電話接聽人員將聯絡您的 PCP 或向您提供行動建議。

有時，您的 PCP 可能無法提供服務。他們將確保始終有其他醫療服務提供者能夠向您提供幫助。

如果我需要專科醫生或其他醫療服務提供者看診該怎麼辦？

如果您認為您需要專科醫生或其他醫療服務提供者看診，請首先和您的 PCP 商談。在大多數情況下，專科醫生或其他醫療服務提供者的護理必須由您的 PCP 安排。如果您的 PCP 沒有安排您的護理，專科醫生可能無法為您看診。

在接受以下服務時您無需從 PCP 處轉診：

- 鴉片成癮的藥物輔助治療；
- 傳統保健人員支援；
- 急診室護理；
- 藥物與酒精成癮治療；
- 常規女性年度檢查和預防性女性醫療護理服務。這些包括但
不限於產前護理、乳腺檢查、乳腺照影和子宮頸塗片檢查；
- 孕期護理；
- 計劃生育及避孕服務。您可以從與俄勒岡州健康管理局簽約
並持有這些服務牌照的任何醫療服務提供者處獲得這些
服務；
- 精神健康；
- 戒菸幫助；
- 腎臟透析服務；以及
- 免疫接種（疫苗接種）。

如果醫療服務提供者不在網絡內該怎麼辦？

在大多數情況下，您必須在 Trillium 專科醫生或醫療服務提供者處看診。如果相關服務可以從 Trillium 醫療服務提供者處獲得，我們將要求您使用 Trillium 醫療服務提供者。如果相關服務無法從 Trillium 醫療服務提供者處獲得，Trillium 可能會批准網絡外醫療服務提供者。我們僅在俄勒岡州沒有相關服務的情況下才批准州外約診。

我如何獲得服務批准？

除轉診外，部分醫療服務還需要事先取得 Trillium 批准，之後您才能獲得該服務。這類服務批准稱為授權。向您提供服務的醫療服務提供者將從 Trillium 處獲得批准，在服務獲得批准後，該醫療服務提供者將告知您這一情況。如果您沒有取得服務的轉診書或授權，醫療服務提供者可能會拒絕向您提供服務，或者您可能需要支付服務費用。

其他 OHP 承保的福利

有些服務 Trillium Community Health Plan 不付費但 OHP 卻會付費。一些 Trillium 未提供的 OHP 承保服務示例如下：

- 《俄勒岡州尊嚴死亡法案》(ORS 127.800-127.897) 下的醫助自殺
- 治療性和選擇性流產
- 住在護理機構之會員的善終服務
- 長期護理服務 (ORS 414.631)
- 屬於承保服務的部分學校服務；由教育服務計劃報銷
- 管理性檢查 (OAR 410-130-0230)
- 向 CAWEM、CAWEM plus CHIP Prenatal 提供的服務（CAWEM 是指針對非公民的緊急護理。）

如需瞭解關於這些服務的更多資訊，請致電 OHP 客戶服務部，電話：1-800-273-0557。

是否承保新技術？

OHP 可決定是否將新技術或當前技術的新用法納入您的福利組合。如果您對某項服務是否受承保有任何疑問，請致電 Trillium 會員服務部。

醫生獎勵

我們會向醫療服務提供者提供獎金或獎勵，以此激勵他們保障您的健康。我們不會因為限制服務和轉診而向醫療服務提供者提供獎金或獎勵。我們僅依據護理和服務的適當性以及承保範圍，對您的服務請求作出裁決。

您有權索要和獲取有關醫生獎勵以及 Trillium 架構和運營的更多資訊。如需瞭解醫生獎勵的更多資訊，請撥打 1-877-600-5472 或聽障專線 711 聯絡 Trillium。

我是否可以獲得約診的載送服務？

如果您在趕赴約診時需要幫助，請致電由 MTM 提供的 Trillium Health Transportation，免費電話 877-583-1552。如果您無法前往醫生、牙醫或顧問處，我們可以提供幫助。在醫療護理就診的乘車費用方面，OHP 會員可以獲得補助。Trillium Health Transportation 亦會向您支付赴約的費用，包括汽油費、餐飲費和住宿費。在進行醫療護理就診前，您將需要獲得批准。要獲得批准，請撥打 877-583-1552。服務時間為週日至週六上午 8 點至下午 5 點，如果在緊急情況下或在出院後需要搭車，我們可隨時為您提供載送服務。如需緊急載送，請撥打 911。

免費載送或非緊急醫療接送（載送）服務由以下機構提供：

由 MTM 提供的 Trillium Health Transportation

免費電話：877-583-1552

聽障專線：711

如果您需要透過 Trillium Health Transportation 預約載送服務，請盡快致電。切記，如果您取消或更改約診，請立即致電 Trillium Health Transportation 以取消或更改您的載送服務。

我如何在參加約診時獲得口譯服務？

如有需要，您在就診時可獲得口譯或手語翻譯服務。當您致電約診時，請告訴醫療服務提供者的診室，您需要哪種語言的譯員。此項服務免費。

若您在醫療保健就診期間需要口譯或手語翻譯，您可以：

1. 致電 Linguava Interpreters, Inc.，電話：1-503-265-8515。
2. 致電 Trillium。
3. 致電您醫生的診室，要求他們在您就診期間配備一名譯員。

您可以在上找到醫療護理口譯服務的相關資訊

www.Oregon.gov/oha/oei。

承保福利和服務

OHP 承保哪些項目？

OHP 承保醫生看診、處方藥、住院、牙科護理、精神健康服務，以及菸、酒、藥物的戒癮服務。OHP 可提供眼鏡、助聽器、醫療設備、居家健康護理和醫療護理約診的接送（載送）服務。OHP 並不承保所有項目。這些疾病和病症的清單稱為首選（按順序排列）健康服務清單。您可在以下網站上查閱此資訊：<https://www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/prioritized-list.aspx>。其他疾病和病症可能在某些情況下獲得 OHP 承保。例如，患者同時患有某種受保病症以及某種不在清單上的病症。如果後者的治療有助於改善前者，則這一未在清單上列出的病症可獲承保。

如果承保服務發生變化該怎麼辦？

在對承保服務進行任何更改前，Trillium 會提前至少 30 天向受影響會員發送書面通知。如果是重大安全問題，Trillium 可能會更快作出更改，並在事後向受影響會員發送通知。

實踐指南

實踐指南為健康改善指明了道路。該指南包含了許多護理選項的益處和危害。Trillium 擁有涉及多個主題的實踐指南。如果您想獲得某個主題的實踐指南，請致電會員服務部。實踐指南亦可從 Trillium 網站的 Provider Resources（醫療服務提供者資源）項下找到。

預防性服務

防患健康問題於未然非常重要。OHP 承保多項預防性服務，以幫助您保持健康。

預防性服務包括查找病因的檢查和測試。您的 PCP 不僅會建議預定檢查時間，還會建議其他服務的完成時間。

其他預防性服務包括：

- 兒童健康檢查；
- 兒童和成人的免疫接種（疫苗接種）（國外旅遊或就業目的除外）；
- 常規體檢；
- 化驗；
- 戒菸工具；
- 產科及新生兒護理；
- 女性檢查和子宮頸抹片檢查；
- 女性乳腺照影（乳腺 X 光）；
- 男性前列腺篩檢；
- 癌症篩檢；以及
- 氟化物治療。

我如何獲得戒菸幫助？

要改善您和家人的健康，您可以做的最重要的一件事就是戒菸。Trillium 可為您支付藥物和專業輔導師電話諮詢的費用，以幫助您戒菸。如果您吸菸，請致電 **Quit for Life**，免費電話：**1-866-784-8454**。



福利清單摘要

醫生看診	您需支付的費用	授權/轉診	護理的限制
初級護理提供者	\$0	不需要	對指定的 PCP 無限制
專科醫生	\$0	需要 PCP 轉診，但牙科、女性健康或行為健康醫療服務提供者除外	就診次數以計劃批准為準
預防性服務	您需支付的費用	授權/轉診	護理的限制
嬰幼兒和青少年的健康兒童就診	\$0	不需要	根據建議
常規體檢	\$0	不需要	根據建議
女性健康體檢	\$0	不需要	根據建議
女性乳腺照影（乳腺 X 光）	\$0	不需要	根據建議
男性前列腺檢查	\$0	不需要	無限制
計劃生育	\$0	不需要	無限制
性傳播疾病 (STD) 篩檢	\$0	不需要	無限制
AIDS 和 HIV 測試及諮詢	\$0	不需要	無限制

處方藥 (最多 30 天份量的供藥)	您需支付的費用	授權/轉診	護理的限制
<p>可以透過醫療服務提供者的處方獲得許多(但並非全部)藥物。可以在我們的 Oregon Health Plan 首選藥物清單中找到完整清單。</p>	<p>承保藥物免費。精神健康藥物受到州政府的管控。這些藥物的共付額各不相同。</p>	<p>除處方外，部分藥物可能需要授權。</p>	<p>如果需要授權的藥物遭拒，則該藥物將不會獲得承保</p>
實驗室和 X 光檢查	您需支付的費用	授權/轉診	護理的限制
<p>抽血</p>	<p>\$0</p>	<p>需要轉診</p>	<p>無限制</p>
<p>X 光</p>	<p>\$0</p>	<p>需要轉診</p>	<p>無限制</p>
<p>CT 掃描</p>	<p>\$0</p>	<p>需要授權</p>	<p>無限制</p>
<p>MRI</p>	<p>\$0</p>	<p>需要授權</p>	<p>無限制</p>
免疫接種/ 疫苗接種	您需支付的費用	授權/轉診	護理的限制
<p>疫苗</p>	<p>對於推薦的疫苗，\$0</p>	<p>不需要</p>	<p>根據建議</p>

孕期護理	您需支付的費用	授權/轉診	護理的限制
醫療服務提供者的產前就診	\$0	不需要	無限制
產後護理（產婦在嬰兒出生後獲得的護理）	\$0	不需要	無限制
常規視力服務	\$0	不需要	可向孕婦和年齡不超過 20 歲的兒童提供
哺乳幫助，包括吸乳器	\$0	不需要	聯絡 Trillium 瞭解更多資訊
分娩和接生	您需支付的費用	授權/轉診	護理的限制
我們的產前計劃可幫助懷孕的會員做好分娩準備	\$0	不需要	請告知 Trillium 和俄勒岡州健康管理局您懷孕的時間以及妊娠結束的時間。您將需要為自己的孩子申請 OHP。 Trillium 不支付居家生產費用，但 OHA 支付。要瞭解居家生產選項，請聯絡 OHP 客戶服務部

住院	您需支付的費用	授權/轉診	護理的限制
緊急醫療	\$0	不需要	無限制
預定的手術	\$0	需要授權	無限制
治療	您需支付的費用	授權/轉診	護理的限制
物理治療 (PT)	\$0	需要授權	依據 OHP 指南進行批准。詳情請致電 Trillium
職業 (日常任務) 治療 (OT)	\$0	需要授權	依據 OHP 指南進行批准。詳情請致電 Trillium
語言治療 (ST)	\$0	需要授權	依據 OHP 指南進行批准。詳情請致電 Trillium
視力	您需支付的費用	授權/轉診	護理的限制
眼科檢查	\$0	需要轉診	可向孕婦和年齡不超過 20 歲的兒童提供
眼鏡	\$0	需要轉診	可向孕婦和年齡不超過 20 歲的兒童提供
醫學眼科檢查	\$0	需要轉診	就診次數以計劃批准為準

專科服務	您需支付的費用	授權/轉診	護理的限制
醫療設備和用品	\$0	需要授權	依據 OHP 指南進行批准。詳情請致電 Trillium
助聽器和檢查	\$0	需要授權	依據 OHP 指南進行批准。詳情請致電 Trillium
居家健康	\$0	需要授權	依據 OHP 指南進行批准。詳情請致電 Trillium
專業護理機構	\$0	需要授權	依據 OHP 指南進行批准。詳情請致電 Trillium
善終護理	\$0	需要授權	依據 OHP 指南進行批准。詳情請致電 Trillium
脊椎推拿師	\$0	需要授權	依據 OHP 指南進行批准。詳情請致電 Trillium
針灸	\$0	需要授權	依據 OHP 指南進行批准。詳情請致電 Trillium
傳統保健人員： - 陪產人 - 同伴支援 專科醫生 - 同伴保健 專科醫生 - 個人健康 指導員 - 社區保健 人員	\$0	請聯絡 Trillium 以便為您找到滿足您特定需求的組織或人員	無限制

行為健康	您需支付的費用	授權/轉診	護理的限制
門診行為健康服務	\$0	不需要	無限制
住院和精神科服務	\$0	需要授權	需要授權
神經學（神經和神經系統）和專項測試	\$0	需要授權	需要授權



計劃生育及避孕服務

我們向女性、男性和青少年提供計劃生育和相關服務。您無需 PCP 轉診即可獲得計劃生育和相關服務。您可以從與俄勒岡州健康管理局簽約並持有這些服務牌照的任何醫療服務提供者處獲得這些服務。

不需要轉診的計劃生育和相關服務包括：

- 計劃生育就診（體檢和避孕教育）；
- 避孕用品，比如避孕藥和保險套；
- 絕育服務（輸卵管結紮和輸精管結紮）；
- 子宮頸塗片檢查；
- 驗孕；以及
- 性傳播疾病 (STD) 和性傳播感染 (STI) 篩檢。

如需瞭解流產、AIDS 和 HIV 測試及諮詢的資訊，請致電 OHP 客戶服務部，免費電話：**1-800-273-0557（聽障專線 711）**。

如果我懷孕該怎麼辦？

孕期護理十分重要。產前護理對您和寶寶的健康至關重要。

Trillium 承保：

- 產前護理（孕婦在嬰兒出生前獲得的護理）；
- 分娩和接生；
- 產後護理（產婦在嬰兒出生後獲得的護理）；以及
- 新生兒護理。

得知自己懷孕後，請盡快致電 OHP 會員服務部。OHP 會員服務部將確保您在孕期不會喪失 OHP 福利。

Trillium 擁有一項妊娠計劃。當 DHS 告知我們您懷孕後，我們將給您打電話以便讓您參加此計劃。

Trillium 的 Start Smart for Baby 團隊成員將在孕期與您聯絡，以確保您獲得所需護理。我們的團隊還將向您發送關於您能夠獲得的其他幫助的資訊。

重要提示：在嬰兒出生後，請盡快：

- 致電 OHP 會員服務部。工作人員會將您的寶寶加入 OHP。
- 如果您在孕期從婦產科醫生或產前護理提供者處獲得所有醫療護理，那麼您現在需要選擇一位 PCP。如果在選擇 PCP 時需要幫助，請致電 Trillium。
- Start Smart for Baby 團隊成員將給您打電話以瞭解您的身體狀況並提供其他產後支援，包括幫助您安排產後就診。

以下行為健康服務可透過門診和社區計劃獲得：

- 治療服務：一對一治療、團體治療（心理治療和心理教育）、家庭治療
- 藥物濫用治療服務
- 精神和用藥監督
- 技能培訓
- 健康宣傳
- 喘息護理服務
- 就業服務
- 個案管理
- 個人護理
- 同伴支援服務
- 住宿型服務
- 支援性住房
- 接送（載送）服務
- 危機服務

我是否可以獲得眼科檢查和眼鏡？ 會員（剛出生到 20 歲）享有以下福利：

- 視力檢查、鏡片、鏡框和驗配服務（有時稱為**常規視力服務**）。
- 眼部疾病、眼部損傷和緊急情況的醫學檢查（有時稱為**非常規視力服務**）。
- OHP 僅在少數情況下會為隱形眼鏡付費。非常規視力服務需要轉診才能進行專科醫生看診。

懷孕的成年會員（年滿 21 歲）享有以下福利：

- 視力檢查、鏡片、鏡框和驗配服務（有時稱為**常規視力服務**），限每 24 個月一次。
- 眼部疾病、眼部損傷和緊急情況的醫學檢查（有時稱為**非常規視力服務**）。
- OHP 僅在少數情況下會為隱形眼鏡付費。
- 在未經事先批准的情況下，眼鏡更換不屬於成年會員的承保福利。非常規視力服務需要轉診才能進行專科醫生看診。

未懷孕的成年會員（年滿 21 歲）享有以下福利：

- 眼部疾病、眼部損傷和緊急情況的醫學檢查（有時稱為**非常規視力服務**）。
- 白內障摘除或角膜移植後的視力檢查，限每 2 年（24 個月）一次。
- 僅在白內障摘除後 120 天內承保鏡片、鏡框和驗配服務。
- OHP 僅在少數情況下會為隱形眼鏡付費。
- 非常規視力服務需要轉診才能進行專科醫生看診。

我如何獲得處方藥？

Trillium 承保俄勒岡州大多數藥房的藥物。將醫生開具的處方拿到您方便前往的藥房。如果您需要在俄勒岡州以外配取處方藥，藥房和處方醫生都必須在俄勒岡州註冊。如果出現緊急情況，請致電 Trillium 以請求例外處理。Trillium 僅在某些情況下批准服務區外配藥。如果您支付了藥費，您或許可以提交報銷申請。Trillium 僅在某些情況下為您報銷費用。

Trillium 擁有列明 Trillium 承保處方藥的處方藥一覽表（經批准藥物清單）。您可以在 www.trilliumohp.com 上找到有關承保處方藥和藥房管理程序的更多資訊。您應使用清單上的藥物，因為這些藥物能有效治療您的疾病並且價格低廉。Trillium 可能會添加或刪除藥物，抑或更改藥物的承保要求。如果我們從清單中刪除了藥物或者給您所用的藥物添加了限制，我們將提前通知您。如果您的醫生為您開具了 Trillium 清單上未列出的藥物，我們將對該請求進行審議，並告知您是否獲得批准。請聯絡處方醫生或 PCP 以討論您的選擇。

哪些藥物不獲承保？

- 未經 FDA 批准使用的藥物；
- 不具醫療必需性的藥物；
- 試驗性或研究性藥物；
- 幫助您懷孕的藥物；
- 減肥藥；
- 美容或生髮藥。

Trillium 可以支付我們清單所列的部分非處方 (OTC) 藥（比如阿司匹靈）費用，但前提是您的醫生開具了該藥物的處方。要瞭解哪些 OTC 藥物獲得承保，請查看上的處方藥一覽表 www.trilliumohp.com。

並非所有處方藥都獲得承保。人們出於精神健康目的服用的大部分藥物由俄勒岡州健康管理局 (OHA) 直接付費。請向藥劑師出示您的 Oregon Health ID 卡和 Trillium ID 卡，以便藥房瞭解應該向誰寄送賬單。

我可以從哪裡獲得藥物？

您可以使用自己選擇的任何接受 Trillium 醫療 ID 卡的藥房。準備好出示您的 Oregon Health ID 卡。Trillium 與 Portland 地區的大多數藥房簽訂了協議。

您可以從郵購藥房獲得您的處方藥。郵政處方藥服務和 Homescrpts 藥房均提供郵購服務。如果您能上網，您可以在以下網站上搜尋郵購資訊：<https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html> 如果您無法上網，您可以致電 Trillium 會員服務部。

其他藥物承保限制

清單上的部分藥物擁有其他承保要求或限制，這可能包括：

- 使用普通藥（如可用）
- 經 Trillium 事先批准
- 階段治療 — 首先嘗試其他價格低廉的藥物
- 數量限制

Trillium 僅根據適當的護理和承保範圍作出事先批准和藥物清單例外處理的決定。Trillium 工作人員不會因拒絕申請而獲得獎勵，並且不會使用財務激勵來獎勵拒絕服務。

對於在成為 Trillium 會員前或從醫院或護理機構出院後服用藥物的會員，Trillium 最多可批准三次非清單藥物的過渡期配藥。您或您的醫生可以聯絡 Trillium 以請求獲得過渡期藥物承保的幫助。

如果我有 Medicare 該怎麼辦？

本資訊適用於您家中擁有 Medicare 和 Oregon Health Plan (OHP) 保險的任何人。他們的藥物福利稱為 Medicare D 部分。Medicare 要求參保者為 D 部分藥物保險支付共付額。大多數提供藥物福利的計劃將收取 \$3.60 到 \$8.95 的共付額。Trillium 將繼續支付所有其他承保健康服務費用。

處方藥補助 — 俄勒岡州處方藥計劃

俄勒岡州處方藥計劃可幫助減少 OHP 福利組合不承保的處方藥費用。此方案適用於所有俄勒岡州人。若要透過電話參保，請撥打 1-800-913-4284 或瀏覽俄勒岡州處方藥網站：

www.oregon.gov/OHA/pharmacy/OPDP/pages/applicationpage.aspx#What_is_OPDP

患者協助計劃 (PAP)

您或許可以從製藥公司處免費獲得不承保藥物。請瀏覽處方藥生產公司的網站，以瞭解其 PAP 資訊。

緊急醫療情況和急症治療服務

什麼是緊急醫療情況？

緊急情況是指嚴重傷害或突發疾病，包括您認為如果不立即獲得幫助就可能導致死亡或嚴重身體傷害的劇痛。如果您懷有身孕，這也適用於您肚子裡的寶寶。我們提供全天候緊急護理。在緊急情況下，您可以前往全美各地的任何醫院。

如果您認為自己確實發生了緊急醫療狀況，請撥打 **911** 或前往最近醫院的急診室 (ER) 就診。在緊急情況下，您不需要獲得許可就可以接受護理。

緊急情況可包括：

- 胸痛；
- 呼吸困難；
- 中毒；
- 血流不止；
- 骨折；或
- 精神健康緊急情況。

如果您的病症可以在醫生診室治療，則請勿前往 ER 就診。有時，ER 就診需要經歷漫長、讓人不適的等待，而且您需要花費數小時才能看到醫生，因此您僅應在必要時才前往 ER。

救護車服務

緊急情況下的救護車服務可獲承保。如果您使用救護車來處理一些您認為不緊急的問題，那麼您可能需要支付相關費用。

我如何在發生緊急情況後獲取護理？

在您的病情穩定之前，我們將一直承保緊急護理。請致電您的 PCP，以安排後續護理。待您的病情穩定後，我們將承保後續護理，但該護理不視為緊急護理。

病情穩定後護理是指您在緊急情況後以及在病情穩定後獲得的護理。如果您在網絡外醫院接受緊急護理並在病情穩定後需要護理：

- 您必須返回網絡內醫院才能獲得承保護理，或者
- 您必須事先取得批准才能獲得承保護理。

我如何獲得急症治療護理？

如果您有任何健康問題，請務必首先致電 PCP 診室。診室人員將能夠為您提供全天候幫助，即使是週末和節假日也不例外。如果您無法聯絡到 PCP 診室以處理急症問題，或者診室無法盡快為您看診，您可以在不預約的情況下前往急症治療護理中心。急症問題是指包括重度感染、扭傷和劇烈疼痛在內的急症。如果您不知道是前往急症治療護理中心還是急診室，請依照以下步驟行事。如果您需要口譯服務，請告知診所。

1. 致電您的醫生或牙科醫生。
2. 如果您無法聯絡到醫生或牙科醫生，請致電 Trillium 會員服務部，電話：1-877-600-5472（聽障專線 711），或者致電牙科計劃。

即便您尚未進行 PCP 看診，只要您認為您出現急症，您就可以先給他們打電話。您的 PCP 的姓名印在 Trillium ID 卡上。

您可在 <https://providersearch.trilliumhealthplan.com/> 上搜尋急症治療護理提供者。

如果我在外地並且需要治療該怎麼辦？

除了緊急情況或批准的情況外，Trillium 不承保外地服務。如果您在外地生病或受傷，請致電您的 PCP。如果您需要急症治療護理，請在當地尋找可以立即為您看診的醫生。請求該醫生致電您的 PCP 以便瞭解您的護理情況。

如果我在外地並且遇到緊急情況該怎麼辦？

當您在外地時，如果您確實發生了緊急醫療狀況，請撥打 **911** 或前往最近的急診室就診。在您的病情穩定之前，我們將一直承保您的護理。如需瞭解緊急情況後的後續護理，請致電您的 PCP。

OHP 承保美國境內任何地方的緊急護理和急症治療護理，但不承保美國境外的該等護理。這意味著，OHP 不會為您在墨西哥或加拿大接受的任何護理付費。

您的牙科福利和服務

什麼是牙科服務？

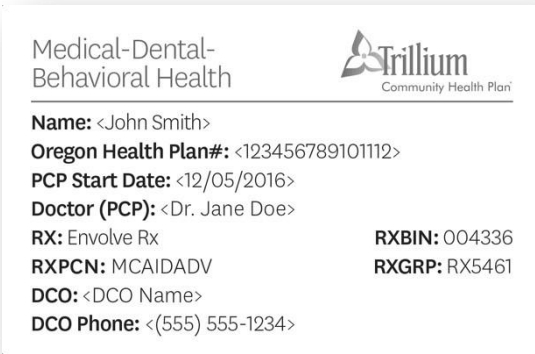
牙科服務是您福利的一部分。定期接受牙科檢查以進行預防性護理不僅對您的整體健康很重要，還可以幫助預防牙科疾病。如果您需要牙科服務方面的幫助，請致電 Trillium。我們隨時準備幫助您獲得所需的護理。

Trillium 會員可以從以下牙科護理計劃中任選一項：

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

我有哪些牙科護理計劃？

您可以在郵寄給您的 Trillium 會員 ID 卡上看到您的牙科計劃或牙科護理組織 (DCO)。



每次看牙醫時，請同時出示您的 Trillium 會員 ID 卡和 Oregon Health ID。如果您丟失了會員 ID 卡，請致電會員服務部索要新卡，電話：**1-877-600-5472**，聽障專線：**711**。

我如何選擇牙科計劃？

如果沒有向您分配牙科計劃或者您想要選擇自己的牙科計劃，請聯絡會員服務部，電話：**1-877-600-5472**，聽障專線：**711**。

我該如何使用我的牙科福利？

向您分配牙科計劃時，您需要選擇一間診所或牙科診室作為主治牙醫 (PCD)。您的 PCD 將與您合作，以滿足您的牙科需求。在尋求任何牙科護理前，請致電您的 PCD。

我如何選擇主治牙醫？

您可以從牙科計劃網站上的牙科計劃醫療服務提供者目錄中選擇一位主治牙醫 (PCD)。或者，您可以致電牙科計劃辦公室，他們將幫助安排您與 PCD 的首次約診。

Advantage Dental Services

醫療服務提供者目錄

<https://providerportal.advantagedental.com/provider/search>

客戶服務部

541-504-3901，或免費電話 **1-866-268-9631**

聽障專線 **711**

Capitol Dental Care

醫療服務提供者目錄

<http://capitoldentalcare.com/members/find-a-dentist/>

客戶服務部

1-503-585-5205，或免費電話 **1-800-525-6800**

聽障專線 **1-800-735-2900**

Oregon Dental Service

醫療服務提供者目錄

<https://www.modahealth.com/ohp/index.shtml>

客戶服務部

1-503-243-2987，或免費電話 **1-800-342-0528**

聽障專線 **1-503-243-3958** 或 **1-800-466-6313**

我如何預約我的主治牙醫？

- 在診室的辦公時間內致電您的 PCD。您可以在牙科計劃的醫療服務提供者目錄上找到電話號碼，或者致電會員服務部詢問電話號碼。
- 請告知診室您是 Trillium 會員，並說明您看牙醫的原因。
- 在赴約時，記得帶上您的 Trillium 會員 ID 卡和 Oregon Health ID。
- 如果您在參加約診時需要手語服務或口譯服務，請確保在預約時告知診所工作人員。

為了協調您的牙科護理，牙醫將：

- 將您的牙科病歷集中放在一個地方，以便向您提供更好的服務；
- 提供全天候牙科護理；
- 在您需要牙科護理時成為您的首要聯絡醫生；以及
- 在您需要時安排專科牙科護理。

我是否可以獲得約診的載送服務？

如果您在赴約時需要幫助，請致電由 MTM 提供的 Trillium Health Transportation，免費電話：877-583-1552，或者聽障專線：711。如果您無法前往醫生、牙醫或顧問處，我們可以提供幫助。您可以獲取協助來支付載送費用。

我如何更換主治牙醫？

每年，您可以更換兩次 PCD。如要選擇新的 PCD，請使用牙科計劃提供的醫療服務提供者目錄。

如果我認為我需要專科醫生或其他醫療服務提供者看診該怎麼辦？

如果您認為您需要專科醫生或其他醫療服務提供者看診，請首先與您的 PCD 預約。您的 PCD 將決定您可能需要的服務和測試。如果您需要專科醫生或其他醫療服務提供者看診，您的 PCD 將對您進行轉診。當您的 PCD 認為有必要時，可以根據具體情況進行轉診。在您參加與專科醫生或其他醫療服務提供者的約診前，您的牙科計劃必須批准該轉診。

重要提示：如果您在未經 PCD 轉診的情況下前往專科醫生處看診，我們將不會支付您的賬單。這可能意味著，如果您簽署豁免文件，您就必須支付賬單。



我有哪些牙科福利？

牙科福利和服務摘要

福利*	孕婦和未滿 21 歲的會員	所有其他成年人
緊急服務		
穩定緊急情況 (在服務區內或服務區外) 示例： <ul style="list-style-type: none"> ● 極度疼痛或感染 ● 出血或腫脹 ● 牙齒或牙齦受傷 	X	X
預防性服務		
檢查	X	X
洗牙	X	X
氟化物治療	X	X
X 光	X	X
溝隙封閉劑	X	不承保
補牙	X	X
局部義齒	X	有限制
全口義齒	有限制	有限制
牙冠	有限制	不承保
口腔手術和牙髓治療		
拔牙	X	X
牙根管治療	X	有限制

*福利可能需要遵守事先授權要求和頻次限制。

牙科緊急情況和牙科急症治療護理服務

什麼是牙科緊急情況？

我們提供全天候緊急牙科護理。緊急情況是指需要立即護理的嚴重問題。它可以是受傷或突發的重度疾病。緊急情況的一些示例包括：

- 嚴重感染；
- 嚴重膿腫（膿腫是指牙齦組織上的水泡）；
- 劇烈的牙痛（服用非處方止痛藥後疼痛並未消退）；以及
- 牙齒被撞掉。

什麼是牙科急症治療護理服務？

牙科急症治療護理是指需要快速但非即時治療的牙科護理。急症的一些示例包括：

- 牙痛；
- 牙齦腫脹；以及
- 填充物缺失。

重要提示：在前往急症治療護理中心或急診室前，請務必聯絡您的 PCD。您的 PCD 將能夠幫助您正確選擇牙科問題的處理方法。急診室和急症治療護理中心不會處理非緊急問題。

一些牙科服務可能需要牙科計劃的事先批准，但牙科的緊急或急症治療服務不需要事先批准。

如果我發生牙科緊急情況或需要牙科急症治療護理，該怎麼做？

如果您已在作為 PCD 的牙醫處看診，請直接致電他們。如果是下班時間，應答服務會將您的來電轉給留守值班的牙醫，他們將會給您回電話。值班牙醫將決定您是需要前往急診室，前往急症治療護理中心還是應當與 PCD 預約下個工作日看診。

如果沒有為您指定 PCD，請撥打 ID 卡上的電話號碼，致電所分配的牙科計劃，他們將為您提供幫助。

如果我在外地並且遇到緊急情況或需要牙科急症治療護理，該怎麼辦？

如果您在 Trillium 服務區外旅行並遇到緊急情況，請首先嘗試聯絡您的 PCD（指示同上）。如果您必須在服務區外接受緊急牙科護理，請要求牙醫向您的牙科計劃寄送分項賬單和描述牙科緊急情況的病歷表。

我如何在發生緊急情況後獲取護理？

在您因牙科緊急情況而看牙醫後，請致電您的 PCD 以安排後續護理（如果需要）。

精神健康與化學品依賴治療福利

什麼是精神健康服務？

如果您在應對憂鬱、焦慮、家庭問題、困難行為或其他讓您無法幸福生活的精神健康疾病時需要幫助，我們可以向您提供精神健康服務。OHP 承保多項對您有用的服務。面向兒童和成人的服務可包括一對一治療、家庭治療、團體治療、藥物管理、個案管理或技能建立。您可以與治療師見面，他們會向您推薦可能對您有幫助的服務。不論何時，我們都樂意與您交談，幫助您找到您需要的幫助。我們可以為正在尋求護理的您或您的家人提供個案管理服務。

重要提示：您無需轉診即可獲得網絡內醫療服務提供者的精神健康服務。要查看網絡內醫療服務提供者清單，請參閱 Trillium 醫療服務提供者目錄。

成人精神健康服務

成年會員可以從我們的眾多服務提供者處選擇各種有助於解決精神健康問題的服務。主動式社區護理計劃或 ACT 治療模式可以幫助因重度精神疾病而住院以及最容易出現健康問題和危機的人。

ACT 團隊致力於讓人們留在自己的社區中，在那裡 ACT 團隊可以透過提供多元化的專業護理人員團隊、多樣的就業機遇以及個案管理來改善人們的生活品質。

兒童精神健康服務

有精神健康問題的兒童可以獲得多種不同的服務。機構、居家和校內門診治療有助於讓未成年人和其家人更輕鬆地獲得治療。

有時，兒童/青少年會面臨嚴峻的精神健康挑戰，覺得自己難以在家中、學校裡及其他環境中克服這些問題。我們根據兒童/青少年及其家庭的特定需求，向他們提供一系列服務和支援。這些服務可能包括廣泛的門診服務、強化門診服務和支援計劃、Wraparound 計劃或強化護理協調。如果您在確定最適合服務時需要幫助，請致電我們，我們可以為您提供幫助。

我該如何使用精神健康與化學品依賴治療福利？

我該如何尋找化學品（酒精或藥物）依賴治療？

對個人和整個家庭而言，酒精和藥物問題較為棘手。如果您認為自己有這方面問題，請尋求幫助。Trillium 醫療服務提供者目錄列出了您可以致電的化學品依賴治療提供者。您亦可致電 Trillium 求助。

如果您需要精神健康護理，您應立即與精神健康醫療服務提供者預約就診。

如果您需要立即獲得精神健康服務，您可以致電 Trillium 醫療服務提供者目錄所列的任何醫療服務提供者，或者致電 Trillium。

我該如何尋找精神健康醫療服務提供者？

部分 Trillium 醫療服務提供者不接收新患者。如果您在尋找正在接收新患者的醫療服務提供者或者使用非英語的醫療服務提供者時需要幫助，請致電 Trillium。對於常規醫院護理，您必須選擇 Trillium 醫療服務提供者目錄所列的醫院。

如果您可以上網，則可以在網站上搜尋醫療服務提供者或列印醫療服務提供者目錄，網址：

<http://providersearch.trilliumhealthplan.com>。

在以下情形下，請致電 Trillium：

- 您在尋找精神健康醫療服務提供者時需要幫助，或者需要使用非英語的醫療服務提供者。
- 您想要前往 Trillium 醫療服務提供者目錄中未列出的精神健康醫療服務提供者處看診。您需要先獲得 Trillium 的事先批准。這類批准僅適用於特殊情況。
- 您需要更換您的精神健康醫療服務提供者。

如果我在選擇精神健康醫療服務提供者時需要幫助該怎麼辦？

Trillium 會員可以選擇他們想要看的精神健康醫療服務提供者。如果您在選擇精神健康醫療服務提供者時需要幫助，請致電 Trillium。如果您已在 Trillium 醫療服務提供者目錄中未列出的精神健康醫療服務提供者處看診，或者想要更換為另一位精神健康醫療服務提供者，請致電 Trillium。

我如何預約我的精神健康醫療服務提供者？

首先，您可以致電 Trillium 醫療服務提供者目錄中列出的任何醫療服務提供者，或者致電 Trillium 以尋求醫療服務提供者更換幫助。選擇精神健康醫療服務提供者後，您可以立即預約看診。如果您無法趕赴約診，請盡快致電您的精神健康醫療服務提供者。如果您錯過預約並且未告知精神健康醫療服務提供者原因，他們可能會要求您選擇一位新的精神健康醫療服務提供者。

我如何獲得處方藥？

Trillium 承保俄勒岡州大多數藥房的藥物。將醫生開具的處方拿到您方便前往的藥房。如果您需要在俄勒岡州以外配取處方藥，藥房和處方醫生都必須在俄勒岡州註冊。如果出現緊急情況，請致電 Trillium 以請求例外處理。Trillium 僅在某些情況下批准服務區外配藥。如果您支付了藥費，您或許可以提交報銷申請。Trillium 僅在某些情況下為您報銷費用。

如果您在非處方藥一覽表藥物或非處方藥方面需要幫助，請致電您的醫生或 Trillium。

並非所有處方藥都獲得承保。人們出於精神疾病目的服用的大部分藥物由俄勒岡州健康管理局 (OHA) 直接付費。請向藥劑師出示您的 Oregon Health ID 卡和 Trillium ID 卡，以便藥房瞭解應該向誰寄送賬單。

精神健康緊急情況和危機服務

什麼是精神健康緊急情況？

精神健康緊急情況是指感覺或行為失控，或者可能傷害您或其他人的情況。請立即尋求幫助。不要等到真的出現危險。請致電危機熱線，撥打 911 或前往急診室 (ER)。

- 如果您生活在 Clackamas 郡，您可致電該郡區的全天候危機熱線：503-655-8585。
- 如果您生活在 Multnomah 郡，您可致電該郡區的全天候危機熱線：503-988-4888。
- 如果您生活在 Washington 郡，您可致電該郡區的全天候危機熱線：503-291-9111。

如果在緊急事故發生時您感覺自己身處險境，請撥打 **911**。警察將前往您的住所幫助您並聯絡最近的危機計劃。

如果遇到危機的人未滿 18 歲，您可致電青少年危機熱線 **541-689-3111**（聽障專線 **711**）、撥打 **911** 或前往急診室 (ER)。合資格專業心理工作者 (QMHP) 將全天候為您提供移動式危機干預服務。如果根據危機通話從臨床上認為有必要，則 QMHP 會進行面對面的治療回應。

緊急情況是指嚴重傷害或突發疾病，包括您認為如果不立即獲得幫助就可能導致死亡或嚴重身體傷害的劇痛。如果您懷有身孕，這也適用於您肚子裡的寶寶。我們提供全天候緊急護理。在緊急情況下，您可以前往任何地方的任何醫院。

如果我在外地並且遇到緊急情況該怎麼辦？

如果您發生精神健康緊急情況並且無法返回到 **Washington**、**Clackamas** 和 **Multnomah** 接受治療，您可以前往最近的醫院急診室就診。請不要就非緊急護理前往急診室就診。

我如何在發生緊急情況後獲取護理？

在您的病情穩定之前，我們將一直承保緊急護理。請致電您的 PCP 或精神健康醫療服務提供者，以安排後續護理。待您的病情穩定後，我們將承保後續護理，但該護理不視為緊急護理。

我是否可以獲得約診的載送服務？

如果您在赴約時需要幫助，請致電由 MTM 提供的 Trillium Health Transportation，免費電話：877-583-1552，或者聽障專線：711。如果您無法前往醫生、牙醫或顧問處，我們可以提供幫助。您可以獲取協助來支付載送費用。

投訴（申訴）和上訴

我該如何提出投訴或申訴？

如果您對 Trillium、醫療護理服務或者您的醫療服務提供者感到非常不滿，您可以投訴或提出申訴。我們會努力改善相關情況。您只需撥打 **1-877-600-5472**（聽障專線：711）致電會員服務部，或者向第 1 頁所列的地址寄送信函。我們必須在 5 個工作日內解決問題並來電或來函告知。

如果我們未能在 5 個工作日內解決問題，我們將在 5 個工作日內向您致函解釋原因。我們可能需要長達 30 天時間來處理您的投訴。我們不會告訴任何人您的投訴，除非您要求我們這麼做。

在此提醒您，Trillium 和您的醫療服務提供者不會因為您提出投訴、配合調查或拒絕同意您認為違法的事情而針對您。

如果服務被拒絕 — 我該如何發起上訴？

如果我們拒絕、停止或縮減您的醫療服務提供者要求的服務，我們將向您郵寄一份**行動通知**信函，以解釋我們作出此決定的原因。該信函將說明上訴（要求我們改變決定）的方式。您有權透過上訴和州政府公平聽證會要求我們改變決定。您必須首先在行動通知信函日期後 60 天內發起上訴。

我的醫療服務提供者是否可以為我發起上訴？

如果已拒絕您的服務請求，您的醫療服務提供者可以代表您提出上訴。他們需要持有您的書面許可才能這麼做。醫療服務提供者可以在以下網站上找到更多資訊：

<https://www.trilliumohp.com/providers/helpful-links.html>。

如何對決定提出上訴

在上訴期間，Trillium 的另一位醫療護理專業人員將審核您的個案。您可透過以下途徑向我們發起上訴：

- 致電會員服務部，電話：1-877-600-5472，聽障專線：711；
- 給我們寫信；或者
- 填寫上訴和聽證請求表（OHP 表單號 3302）。此表單將隨行動通知信函一同寄送給您。您還可致電我們以索要此表單。

如果您想要獲得此方面的幫助，請來電告知，我們可以填寫一份上訴表以供您簽署。您可以請朋友或者個案經理之類的人員幫助您。您還可致電公眾福利熱線 1-800-520-5292 以尋求法律意見和幫助。我們將在 16 天內向您提供**上訴決議通知**，以告知您審核者是否同意我們的決定。如果我們需要更多的時間來審核，我們將來函告知我們另外需要最多 14 天時間的原因。您也可以要求延長時間（最多 14 天）。

在等待上訴結果期間，您可以繼續接受在我們最初決定停止前開始的服務。您必須在收到停止服務的行動通知後 10 天內要求我們繼續提供服務。如果您繼續接受服務並且審核者認同最初

決定，您可能必須為您在最初的行動通知生效日期後接受的服務付費。

如果您在填寫上訴表單時需要幫助，請致電 Trillium、OHP 會員服務部或聯絡：

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

如果我需要快速（加急）上訴該怎麼辦？

如果您和您的醫療服務提供者認為您有緊急醫療問題並且無法等到常規上訴結束，請告知我們您需要快速（加急）上訴。我們建議您納入一項醫療服務提供者聲明或者要求他們給我們打電話以說明情況緊急的原因。我們將在一個工作日內給您打電話和寫信，以告訴您我們已收到加急上訴請求。如果我們認同情況緊急，我們將在 72 小時內來電告知我們的決定。如果我們需要更多的時間來審核，我們將來函告知我們另外需要最多 14 天時間的原因。您也可以請求延期，但最長不超過 14 天。

如果我的上訴遭拒，我如何申請行政聽證？

上訴後，您可以請求俄勒岡州行政法官舉行州政府公平聽證會。從上訴決議通知 (NOAR) 日期起，您有 120 天的時間來請求州政府舉行聽證會。NOAR 信函將附帶一份可供您郵寄的表單。您也可以要求我們向您寄送上訴和聽證請求表，或者撥打 800-273-0557 (聽障專線 711) 致電 OHP 客戶服務部，以索要編號為 3302 的表單。

在聽證會上，您可以告訴法官您不同意我們決定的原因以及服務應獲得承保的原因。您不需要律師，但您可以讓律師或其他人（比如您的醫生）隨您出席。如果您聘請律師，您必須支付律師費。您可以致電公眾福利熱線（俄勒岡州法律援助服務和俄勒岡州法律中心的計劃）1-800-520-5292（聽障專線 711），以請求他們給予意見和可能的代表。您還可以在以下網站上找到有關免費法律援助的資訊：www.oregonlawhelp.org。

聽證會通常需要超過 30 天的時間來準備。在等待聽證結果期間，您可以繼續接受在我們最初決定停止前開始的服務。您必須在收到停止服務的行動通知後 10 天內要求我們繼續提供服務。如果您繼續接受服務並且法官認同最初決定，您可能必須為您在最初的行動通知生效日期後接受的服務付費。

如果我需要快速（加急）聽證該怎麼辦？

如果您和您的醫療服務提供者認為您有緊急醫療問題並且無法等到常規聽證程序結束，請說明您需要快速（加急）聽證並將上訴和聽證請求表傳真給 OHP 聽證部。我們建議您納入一項醫療服務提供者聲明，以說明情況緊急的原因。您應在 3 個工作日內得知決定。聽證部的傳真號碼為 **1-503-945-6035**。

我的服務是否會停止？

如果您正在接受 OHP 服務並且您希望這些服務持續到聽證會作出決議，您可以在收到行動通知信函後 10 個工作日內要求繼續獲得福利。如果聽證會的決定對您不利，您可能必須為等待決定時持續接受的服務付費。我們將依據俄勒岡州行政規則 410-141-0261 和 410-141-0262 所述，保障投訴、上訴和行政聽證會程序期間使用的所有會員資訊的安全。

如果我收到賬單該怎麼辦？

即使您不必付費，也請不要忽視這些醫療賬單 — 請立即給我們打電話。許多醫療服務提供者會將未支付的賬單寄送給催收機構，甚至訴諸法庭要求付款。一旦出現這種情況，解決問題就會變得非常困難。

在參保 OHP 期間，一旦您收到已接受服務的賬單，您應：

1. 致電醫療服務提供者，告訴他們您已參保 OHP 並要求他們將賬單寄送給 Trillium。
2. 立即撥打 **1-877-600-5472**（或聽障專線 **711**）致電我們的會員服務部，告知我們醫療服務提供者向您寄送 OHP 服務賬單一事。我們將幫助您繳清賬單費用。不要等到賬單堆積成山。
3. 您可以提出上訴，方法是：向醫療服務提供者和我們寄送信函，說明您不同意賬單收費，因為您在接受服務時參保了 OHP。保留信函副本作為備份。
4. 跟進後續情況，以確保我們支付了賬單。
5. 如果您收到有關賬單的法院文件，請立即致電我們。您還可致電律師或公眾福利熱線 **1-800-520-5292** 以尋求法律意見和幫助。如果您在參保 OHP 期間被錯誤收費，有一些消費者法規可以幫到您。

如果您收到醫療護理服務的賬單並且不確定您是否應付費，請立即致電會員服務部，電話：**1-877-600-5472**，或者聽障專線：**711**。

有時，您的醫療服務提供者會因文書工作錯誤而無法獲得付款。但這不表示您必須付費。如果您已接受服務並且我們拒絕向您的醫療服務提供者付費，您的醫療服務提供者仍不能向您收取費用。我們可能會向您發出通知，以告知您我們將不支付該服務的費用。該通知並不表示您必須付費。醫療服務提供者應勾銷該筆費用。

如果我們或您的醫療服務提供者告訴您該服務不受 OHP 承保，您仍有權透過上訴和要求舉行聽證會，請求重審這一決定。

付費責任

Trillium 會員無需支付醫療服務費。如果您收到賬單，請致電客戶服務部。

OHP 會員無需支付承保服務的費用。 僅在符合以下全部條件時，您的醫療或牙科服務提供者才會向您寄送賬單：

- **醫療服務不在您的 OHP 計劃承保範圍內；**
- 在您接受服務前，您簽署有效的付費協議（OHP 表單編號 3165，也稱為豁免文件）；
- 表單列明預計的服務費用；
- 表單說明 OHP 不承保該服務；以及
- 表單說明您同意自己支付賬單。

這些保護措施通常僅在醫療服務提供者知曉或應已知曉您參保 OHP 時適用。請始終出示您的 Trillium ID 卡。這些保障措施在醫療服務提供者參加 OHP 計劃時適用（但大多數提供者會參加）。

我何時必須支付 OHP 的醫療護理服務費用？

- 如果您在不接受 OHP 或者未參加我們提供者網絡的醫療服務提供者處看診，則您可能必須支付 OHP 承保服務的費用。在您獲得醫療護理或前往藥房前，確保他們已參加我們的醫療服務提供者網絡。
- 如果您在接受服務時不符合 OHP 資格，則您必須支付服務費用。
- 如果您在接受 OHP 不承保的服務前簽署為該特定服務付費的詳細協議，則您將必須支付該特定服務的費用。該協議必須列出所有服務以及服務費用。

我之前曾住院並且我的計劃支付了住院費，但現在我收到了其他醫療服務提供者的賬單。我該如何處理？

當您前往醫院或急診室時，您可能會接受不屬於該醫院工作人員的醫療服務提供者的治療。例如，急診室的醫生可能獨立執業，在急診室中提供服務。他們可能會向您寄送單獨的賬單。如果您在醫院接受手術，您將收到醫院、外科醫生，甚至可能實驗室、放射學專家和麻醉科醫生的單獨賬單。這是因為，Trillium 支付醫院賬單並不意味著 Trillium 將支付其他醫療服務提供者的費用。請不要忽略在醫院中為您治療的醫務人員的賬單。如果您收到其他賬單，請致電每位醫療服務提供者並要求他們將賬單寄送給 Trillium。您應按照 77 頁的步驟 1-5 來處理您收到的每份賬單。

我該如何告知他人我的臨終決定？

臨終決定和預立醫療指示（生前遺囑） 部分醫療服務提供者可能不會遵循預立醫療指示。詢問您的醫療服務提供者是否將遵循您的囑咐行事。年滿 18 歲的成人可以自行決定自己的護理，包括拒絕治療。可能有一天您會身患重病或受重傷，以致於您無法告訴醫療服務提供者您是否想接受某種治療。如果您已寫下預立醫療指示（也稱為生前遺囑），則您的醫療服務提供者可以遵循您的指示行事。如果您沒有預立醫療指示，您的醫療服務提供者可能會詢問您的家人該怎麼做。如果您的家人無法或不願作出決定，您的醫療服務提供者將針對您的病情採取標準醫學治療。

如果您不想接受某種類型的治療（比如呼吸機或餵食管），您可以在預立醫療指示中寫明。預立醫療指示可以讓您在需要該種類型的護理前決定，當您無法自行選擇護理時（比如當您陷入昏迷狀態）您需要的護理。如果您保持清醒和警覺，您的醫療服務提供者將始終遵照您的意願行事。

您可以從大多數醫院和眾多醫療服務提供者處獲取預立醫療指示表。您還可以在以下網站上找到線上預立醫療指示：
<https://www.oregon.gov/oha/PH/ABOUT/Documents/Advance-Directive.pdf>。

如果您寫下預立醫療指示，請務必告知您的醫療服務提供者和您的家人，並向他們提供副本。他們只有在獲得預立醫療指示副本時才能遵循您的指示。如果您改變主意，您可以隨時取消預立醫療指示。要取消預立醫療指示，請要回副本並撕毀，或者在副本上以大字體形式寫下「取消」，然後簽字並註明日期。如有疑問或需要更多資訊，請聯絡俄勒岡州衛生決策組織，電話：**1-503-692-0894**，免費電話：**1-800-422-4805**，或聽障專線 **711**。

Trillium 不會根據道德或宗教信仰作出承保決定。某些醫生或醫院可能會因為他們的道德或宗教信仰而無法遵從您的某個請求。如果出現這種情況，醫生或醫院應如實相告，以便您可以決定是否另選醫生或醫院來為您診治。

如果您認為預立醫療指示中的指示沒有得到遵循，您可以提出投訴。您可在以下網站上找到相關表單：www.healthoregon.org/hcraq

將您的投訴寄送至：

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

電子郵件：Mailbox.hclc@state.or.us

傳真：971-673-0556

電話：971-673-0540；聽障專線：711

您還可以向 Trillium 或 OHA 提出投訴。您可撥打 **1-877-600-5472**（聽障專線：711）致電會員服務部，或者向第 1 頁所列的地址寄送信函。

精神健康治療聲明

俄勒岡州政府提供了特定表單，以供您寫明在發生精神健康危機時或者在您因某些原因而無法決定自己的精神健康治療時，您希望接受的精神健康護理。該表單稱為精神健康治療聲明。您可以在能夠決定自己的護理時填寫該表單。精神健康治療聲明說明了當您無法表達自己意願時您想要接受的護理類型。只有法院和兩位醫生可以裁決您是否無法決定自己的精神健康治療。

該表單允許您選擇您想要和不想要的護理類型。您可以使用該表單來指定一位代您作出護理決定的成人。您指定的人士必須同意擔任您的代表並遵從您的意願。如果您未寫下自己的意願，該人士將決定您想要的護理。

聲明表的有效期僅為三 (3) 年。如果您在這三 (3) 年內變得無法作出決定，您的聲明將一直保持有效，直到您可以再次作出決定。當您可以選擇自己的護理時，您可以更改或取消您的聲明。您必須將聲明表提交給您的主治醫生以及代您作出決定的指定人士。

如需瞭解精神健康治療聲明的更多資訊，請前往俄勒岡州網站：<http://cms.oregon.gov/oha/amh/forms/declaration.pdf>。

如果您的醫療服務提供者沒有遵從您在精神健康治療聲明中寫明的意願，您可以進行投訴。您可在以下網站上找到相關表單：www.healthoregon.org/hcrqi。

將您的投訴寄送至：

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

電子郵件：Mailbox.hcls@state.or.us

傳真：971-673-0556

電話：971-673-0540；聽障專線：711

是否會對我的個人資訊予以保密？

您的記錄屬於私人資訊

所有患者資訊均屬於私人資訊。這包括您病歷中的任何內容以及您向我們、醫生或醫務人員提供的任何資訊。除了緊急情況或者州或聯邦法規允許的情況外，我們不會在未經您批准時分享此資訊。

在緊急情況下，僅分享幫助您所需的資訊。州或聯邦政府人員可能會審閱您的記錄，以瞭解我們是否盡力向您提供了最佳護理。您的醫生或診所可能會在您首次就診或之後的就診中要求您簽署資訊披露書。該披露書將述明擬分享的資訊、資訊接收者以及需要資訊的原因。該披露書還會列明停止資訊分享的日期。

我們僅出於治療、運營和付款原因分享您的記錄。您可以限制查看您記錄的人員。如果您不想讓某人查看您的記錄，請書面告知。您可以要求我們提供一份我們與其分享您記錄的所有人員名單。

《健康保險可攜性和問責性法案》(HIPAA) 將保護您的病歷並維護其隱私性。這也稱為機密性。我們會提供一份書面的隱私權行使聲明，以詳細說明我們使用會員個人資訊的方式。如果您需要，我們將向您寄送該聲明書。只需致電會員服務部並索要我們的隱私權行使聲明。

我該如何審閱、更正或限制分享我的受保護健康資訊 (PHI)？

您可以聯絡 Trillium 以：

- 要求查看或複製您的記錄。
- 要求限制您資訊的使用或分享方式。
- 要求取消您的授權。
- 要求更正或更改您的記錄。
- 索要一份 Trillium 分享您資訊的詳盡清單。

您可以獲得一份病歷副本。您的醫療服務提供者擁有您的大部分病歷，因此您可以向他們索要一份副本。他們可能會收取合理的副本費用。您可向我們索取一份我們持有的記錄副本。我們可能會向您收取合理的副本費用。

您可以持有一份精神健康記錄的副本，除非您的醫療服務提供者認為這可能會導致嚴重問題。

當您的醫療服務提供者表示您不應查看記錄時，Trillium 可能會拒絕您查看、複製或更改記錄的請求。如果您的請求被拒絕，我們會寫信告訴您請求遭拒的原因以及要求查閱拒絕決定的方式。

您還將收到關於如何向 Trillium 或美國衛生與公眾服務部民權辦公室提出投訴的資訊。

我該如何提交隱私權投訴或報告隱私問題？

如果您想要提交隱私權投訴或報告關於 Trillium 使用或分享資訊方式的問題，您可以聯絡 Trillium 或美國衛生與公眾服務部民權辦公室。您的福利不會因您提出的任何投訴而受影響。Trillium 不會因為您提出投訴、配合調查或拒絕同意您認為違法的事情而對您實施報復。

您可以透過郵寄方式提交隱私權投訴：

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

透過電話：**1-206-615-2290**

免費電話：**1-800-368-1019**

聽障專線：**1-800-537-7697**

或者，透過傳真：**1-206-615-2297**

隱私權行使聲明

Trillium 工作人員必須收集您的資訊以便提供醫療護理服務。我們明白，我們所收集的關於您和您健康的資訊屬於私人資訊。聯邦和州法律要求我們保護該等資訊。我們將該等資訊稱為受保護健康資訊 (PHI)。

隱私權行使聲明會說明 Trillium 使用或分享您資訊的方式。該聲明只會描述部分情形。如果我們收集並保存關於您的資訊，則我們需要就該等資訊向您提供隱私權行使聲明。我們需要遵守現行的聲明條款。

Trillium 可能會在日後更改其隱私權行使聲明。所有更改均將適用於 Trillium 已有的資訊，以及 Trillium 在日後收取的資訊。Trillium 將依據法律要求，發佈新聲明的副本。當您訪問或聯絡 Trillium 時，您可以索要一份最新的隱私權行使聲明副本。您還可以在線上獲取該副本：

在未經您授權的情況下 Trillium 使用及分享資訊的方式

出於治療目的

我們可能會使用或與參加您醫療護理的醫療服務提供者分享資訊。例如，可能會為了制定和執行您的治療計劃而分享資訊。

出於付款目的

我們可能會為了獲得付款或支付您接受的醫療護理服務費用而使用或分享資訊。例如，我們可能會提供 PHI，以便向 OHP 收取向您提供的醫療護理費用。

出於醫療營運目的

我們可能會為了管理我們的計劃和活動而使用或分享資訊。例如，我們可能會使用 PHI 審核您所接受的服務的品質。

出於精神健康治療目的

我們可能會出於治療活動的目的，與其他 OHP 管理式護理計劃分享或交流某些資訊。

出於公共衛生活動目的

Trillium 是公共衛生機構 OHA 的承保商，該機構負責保存和更新人口記錄（比如出生和死亡）並追蹤某些疾病。

出於衛生監管活動目的

Trillium 可能會為了檢查或調查醫療服務提供者而使用或分享資訊。

法律要求和出於執法目的

Trillium 將在聯邦或州法律要求或許可時，或者根據法院命令使用和分享資訊。

出於濫用報告和調查目的

根據法律規定，Trillium 將接受和調查濫用報告。

出於政府計劃目的

Trillium 可能會為了其他政府計劃下的公共利益而使用和分享資訊。例如，Trillium 可能會分享資訊，以便決定社會安全生活補助金 (SSI) 福利。

為避免傷害

Trillium 可能會為了避免對個人或公眾健康和安全的嚴重威脅而與執法機構分享 PHI。

出於研究目的

Trillium 可能會將資訊用於研究和報告編製。這些報告不會包含特定人員的身份資訊。

向家人、朋友和參與您醫療護理的其他人披露

Trillium 可能會與您的家人或參與您醫療護理的其他人分享資訊。您有權反對分享該資訊。

其他使用和披露需要您的書面授權

在其他情況下，Trillium 將在使用或披露資訊前請求您的書面授權。您可隨時以書面形式取消該授權。Trillium OHP 無法撤回已經您授权使用或披露的任何資訊。

其他法律保護 PHI

許多 Trillium 計劃在使用和披露您的資訊時需要遵守其他法律。例如，您必須書面授權，Trillium 才能使用和分享您的化學品依賴治療記錄。

我擁有哪些 PHI 隱私權利？

針對 Trillium 保存的關於您的健康資訊，您擁有以下權利。

查看病歷並獲取病歷副本的權利

在大多數情況下，您有權查看病歷或獲取病歷的副本。您必須提出書面請求。我們可能會收取複印記錄的成本費。如果您想要獲取記錄的副本，請致電 Trillium。

請求更正或更新記錄的權利

如果您認為您的記錄有誤，您可以要求 Trillium 更改記錄或在記錄中添加缺失的資訊。您必須提出書面請求，並提供請求的原因。

獲得披露資訊清單的權利

您有權向 Trillium 索要過去六年內獲得您記錄的人員清單。您必須提出書面請求。此清單將不包括出於治療、付款或醫療營運目的分享資訊的情況。清單將不包括直接提供給您或您家人的資訊，或者在您授權後寄送的資訊。

請求限制使用或披露 PHI 的權利

您有權要求我們限制您 PHI 的使用或分享方式。您必須提出書面請求，並告知 Trillium 您要限制的資訊以及該等限制的適用人群。您可以書面或口頭請求終止限制。

撤銷許可的權利

如果您被要求簽署一份使用或分享資訊的授權書，您可以隨時取消該授權。您必須提出書面請求。這將不會影響已分享的資訊。

選擇我們如何與您通訊的權利

您有權要求 Trillium 以您指定的某種方式或地址與您分享資訊。例如，您可以要求 Trillium 向您的工作地址而不是家庭地址寄送資訊。您必須提出書面要求。您無需說明請求的理由。

提出投訴的權利

如果您不同意 Trillium 使用或分享您資訊的方式，您有權提出投訴。

獲得此通知紙質副本的權利

您有權隨時索要您權利的紙質副本。

我該如何報告可疑的欺詐、浪費或濫用行為？

我們致力於透過遵守所有適用法律（包括但不限於《州虛假申報法》和《聯邦虛假申報法》）來預防欺詐、浪費和濫用行為。

欺詐的示例包括：

- 醫療服務提供者為沒有提供的服務開具賬單，或者為沒有提供給會員的物品開具賬單
- 除會員以外的其他人使用會員 ID 卡來接受服務或醫療用品

浪費的示例包括：

- 醫療服務提供者開處不必要的診斷測試開立超過治療特定疾病所需數量的藥物處方

濫用的示例包括：

- 藥房在配發普通藥時無意中開具品牌藥的賬單
- 醫療服務提供者無意中開具不必要的醫療服務賬單

作為會員，您有權匿名報告欺詐、浪費和濫用行為，並且您受到適用的舉報人保護法保護。您可以撥打熱線電話告訴我們有關欺詐或濫用的情況。如果您認為已發生錯誤、欺詐、浪費或濫用行為，請盡快舉報！向我們報告相關情況將有助於避免其他會員成為受害者。向我們報告相關情況還有助於節省您的醫療護理福利。如果您對福利說明中的資訊存有疑慮或者認為可能存在錯誤、欺詐、浪費或濫用情況，請聯絡我們。

透過電話

免費撥打欺詐、浪費和濫用保密熱線電話：**1-866-685-8664**

會員服務部

免費電話：**1-877-600-5472**，聽障專線：**711**

親自前往：13221 SW 68th Parkway, Ste. 200, Tigard, OR 97223

透過郵寄

Trillium Community Health Plan

P.O. Box 11740

Eugene, Oregon 97440-3940

您還可以向以下機構報告您認為屬於欺詐、浪費和濫用的情況：

Office of the Inspector General

免費電話：1 800 HHS-TIPS 或 1-800-447-8477

聽障專線：1-800-377-4950

向何處報告醫療服務提供者的欺詐或濫用行為

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU) Oregon Department of Justice

100 SW Market Street, Portland, OR 97201 電話：971-673-1880

傳真：971-673-1890

OHA Program Integrity Audit Unit (PIAU) 3406 Cherry Ave.NE,

Salem, OR 97303-4924 傳真：503-378-2577

熱線：1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

向何處報告會員的欺詐或濫用行為

DHS/OHA Fraud Investigation PO Box 14150, Salem, OR 97309

熱線：1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

傳真：503-373-1525 Attn：熱線

監察員

監察員是在普通民眾與機構之間擔任公平中間人的公共官員。

俄勒岡州的監察員位於：500 Summer St NE Salem, Oregon 97301

傳真：503-947-2341

您可以透過撥打免費電話 1-877-642-0450（聽障專線 711）向 OHA 監察員求助。

術語表

行動：(1) 拒絕或有限授權所要求的服務，包括服務類型或水平；(2) 縮減、暫停或終止之前授權的服務；(3) 拒絕支付全部或部分服務費用；(4) 無法及時提供服務（依據州政府定義）；(5) CCO 未在 438.408(b) 規定的時限內採取行動；或 (6) 對於只有一個 CCO 的鄉村地區居民，拒絕 Oregon Health Plan 參保者的行使 438.52(b)(ii) 下權利以取得網絡外服務的請求。

急性住院精神病護理：您在醫院內接受的護理。此類護理必須獲得批准。

預立醫療指示：您可以描述臨終時您對醫學治療意願的文件。

上訴：如果您不同意計劃對醫生要求的服務作出的決定並想要計劃更改決定，您可以提出上訴。您可以寫信或填寫表單，以說明計劃應更改其決定的原因。這稱為提出上訴。

約診：到服務提供者處就診。

行為健康：包括精神健康及物質濫用治療

個案管理：幫助您從其他機構獲得有效護理的服務。

CHOICE 計劃：CHOICE 計劃透過地方責任制和護理協調、定製的社區服務和過渡支援，幫助成年精神病患者生活在限制最小的環境中。

諮詢：一位醫療服務提供者給另一位參與您護理的醫療服務提供者的建議。

協調式照護組織 (CCO)：CCO 是一個由各類醫療服務提供者組成的社區組織，這些醫療服務提供者將共同合作，以支援個人、家庭和社區的健康。

共付額：個人必須就每項健康服務支付的自費金額。Oregon Health Plan 會員無需支付共付額。私人健康保險和 Medicare 有時會有共付額。

耐用醫療設備 (DME)：輪椅、助行器和醫院病床之類的設備。這些物品耐用是因為它們可以持續使用很長時間。它們不會像醫療用品那樣會用盡。

緊急醫療狀況：需要立即護理的疾病或損傷。這可以是血流不止、劇痛或骨折，也可以是導致人體部分器官停止正常運行的狀況。緊急精神健康狀況是指感覺失控，或者感覺想要自殘或傷害其他人。

緊急載送（接送）：使用救護車或救援飛機獲得醫療護理。緊急醫療技術人員 (EMT) 會在乘車或飛行期間提供護理。

ER 和 ED：急診室和急診科，這是醫院中負責為緊急醫療或緊急精神健康狀況提供護理的部門。

緊急服務：改善或穩定突發的嚴重醫療或精神健康狀況的護理。

不承保服務：健康計劃不付費的服務。改善外觀的服務（比如整容手術）以及可以自行好轉的病症（比如感冒）通常不獲承保。

申訴：對計劃、醫療服務提供者或診所的投訴。法律規定，CCO 必須對每個投訴作出回應。

康復服務和設備：幫助您保持、學習或改善日常生活技能和身體機能的醫療保健服務。

健康保險：為醫療護理付費的計劃。參加計劃後，公司或政府機構將為承保的健康服務付費。一些保險計劃需要每月付費（稱為**保費**）。

健康風險評估/健康風險篩檢：幫助我們深入瞭解您的獨特健康護理需求的問題清單。

居家健康護理：在手術、患病或受傷後，在您家中向您提供的旨在改善您生活的服務。這些服務包括協助您用藥、進餐和沐浴等。

善終服務：安撫臨終者及其家人的服務。善終服務靈活多變，並可包括疼痛治療、諮詢和喘息護理。

醫院住院和門診護理：醫院住院護理是指患者入住醫院並且停留至少 3 個晚上。門診護理是指您在醫院接受無需住院的手術或治療。

初始風險篩檢：幫助我們確定我們是否可以向您提供任何方面幫助的簡短篩檢表。

口譯服務：適用於所用語言與醫療服務提供者所用語言不同的個人或者聽障人士的語言或手語翻譯員。

持照的醫療執業人員：有資格開立處方藥的人員。

有限服務：僅獲得部分承保的精神健康服務。如果您知道服務是有限服務並且仍接受了護理，則您可能必須支付這些服務的費用。這包括查找病因所需服務以外的服務。

醫療必需性：預防、診斷或治療疾病或其症狀所需的服務和用品。它還可以指被醫療專業人員接納為標準治療的服務。

醫療健康計劃：與俄勒岡州健康管理局 (OHA) 簽約的健康計劃。該計劃提供醫療、手術、預防和化學品依賴治療服務。

藥物管理：藥物的訂購和監督，但不涵蓋藥物的費用。

精神健康醫囑：描述當您因精神疾病而喪失行為能力（無法作出良好決定）時您希望接受的治療的文件。

網絡內：協調式照護組織 (CCO) 簽約的醫療、精神健康、牙科、藥房和設備醫療服務提供者。

網絡內醫療服務提供者：CCO 網絡內的任何醫療服務提供者。如果會員在網絡內醫療服務提供者處看診，則計劃支付相關費用。一些網絡內專科醫生需要會員從其初級護理提供者 (PCP) 處獲得轉診。

網絡外醫療服務提供者：沒有與 CCO 簽約並且可能不同意由 CCO 全額支付服務費用的醫療服務提供者。

監察員：幫助會員解決投訴且不屬於健康計劃的公正人員。

網絡外醫療服務提供者：沒有與 CCO 簽約並且可能不同意由 CCO 全額支付服務費用的醫療服務提供者。

生理健康：有關身體的健康

醫師服務：您從醫師處獲得的服務。

計劃：為其會員的醫療護理服務付費的醫療、牙科、精神健康組織或 CCO。

保費：為保單支付的費用。

事先批准（事先授權，或 PA）：說明您的計劃將為某項服務付費的文件。在您獲得服務前，一些計劃和服務需要 PA。醫生通常會處理這個問題。

處方藥：您的醫生要求您使用的藥物。

處方藥保險：幫助支付處方藥和藥物費用的健康保險或計劃

初級護理提供者 (PCP)：也稱為「PCP」，這是一位照顧您健康的醫療專業人員。當您出現健康問題或需要護理時，他們通常是您的首要聯絡人員。您的 PCP 可以是醫生、執業護士、醫生助理、整骨醫生或（有時）自然療法醫生。

主治醫生：主治醫生（或 PCP）是指：為有未確診健康問題的人員提供首次問診以及持續護理各種疾病的醫師/醫生

主治牙醫：您經常看診的、負責您牙齒和牙齦保健的牙醫。

醫療服務提供者：提供醫療護理服務的任何人或機構。

康復服務：用於改善力量、功能或行為的特殊服務，通常在手術、受傷或藥物濫用後提供。

專業護理服務：護士提供的傷口護理、治療或用藥幫助。您可以在醫院、療養院或者您自己的家（透過居家健康護理）中獲得專業護理服務。

專科醫生：接受專項培訓以便能夠護理特定身體部位或疾病類型的醫療專業人員。

州政府公平聽證會：針對拒絕、縮減或停止福利的行動舉行的 OHA 聽證會。OHP 會員或會員代表可以要求召開聽證會。

急症治療護理：由於發生劇烈疼痛，為了確保傷勢或疾病不會明顯惡化，或者為了避免喪失部分身體功能，您在當天需要的護理。

