



ДЕЙСТВУЕТ В ТРЕХ ОКРУГАХ СПРАВОЧНИК УЧАСТНИКА 2023 Г.

RUSSIAN

1 января 2023 г.

1-877-600-5472 (TTY 711)

TrilliumOHP.com

Обновления справочника

Trillium Community Health Plan отправляет справочник участника почтой новым или повторно зарегистрированным участникам после того, как Oregon Health Authority (ОНА) уведомит вас о том, что вас зарегистрировали в плане медицинского страхования Oregon Health Plan (ОНР), в соответствии с федеральным законодательством. С последней версией справочника можно ознакомиться по ссылке www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html. Если вам требуется помощь или у вас есть вопросы, обращайтесь в отдел обслуживания клиентов по телефону 877-600-5472; ТТУ: 877-600-5473.

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ:

- См. определения терминов, с которыми будет полезно ознакомиться, в конце справочника
- Всегда имейте при себе ваши идентификационные карты участника планов медицинского страхования ОНР и Trillium Community Health Plan.
 - Примечание: эти карты оформляются отдельно, и вы получите свою идентификационную карту ОНР до того, как будет оформлена идентификационная карта участника плана медицинского страхования Trillium Community Health Plan.
- Вы найдете вашу идентификационную карту плана медицинского страхования Trillium Community Health Plan в приветственном пакете, который прилагается к этому справочнику участника. На вашей идентификационной карте указана следующая информация:
 - Ваше полное имя
 - Ваш идентификационный номер
 - Сведения о вашем плане
 - Имя и данные вашего поставщика услуг первичной медицинской помощи
 - Номер телефона отдела обслуживания клиентов
 - Номер телефона для доступа к информации на разных языках
- Мой поставщик услуг первичной медицинской помощи — _____
 - Его/ее номер телефона — _____
- Основной стоматолог — _____
 - Его/ее номер телефона — _____
- Мои остальные поставщики медицинских услуг — _____
 - Их номера телефонов — _____

Бесплатная помощь на других языках и в других форматах.

Любой человек имеет право ознакомиться с программами и услугами плана медицинского страхования Trillium Community Health Plan. Все участники имеют право узнать, как воспользоваться нашими программами и услугами.

Мы предоставляем следующие виды бесплатной помощи:

- Услуги сурдопереводчиков
- Услуги квалифицированных и сертифицированных устных переводчиков на другие языки
- Письменные материалы на других языках
- Материалы, напечатанные шрифтом Брайля
- Материалы, напечатанные крупным шрифтом
- Материалы в аудио- и других форматах

Вы можете ознакомиться с этим справочником участника на нашем веб-сайте по следующей ссылке:

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

Если вам требуется помощь или у вас есть вопросы, обращайтесь в отдел обслуживания клиентов по телефону 877-600-5472; ТТУ: 877-600-5473

Получите информацию на другом языке или в другом формате.

Вы или ваш представитель можете получить материалы участника, например этот справочник или уведомления ССО, на других языках, напечатанные крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в другом предпочтительном для вас формате. Вы получите материалы в течение 5 дней после вашего запроса. Эта помощь предоставляется бесплатно. Представленная в каждом формате информация будет идентичной. Примеры материалов участника:

- Данный справочник

- Перечень покрываемых лекарственных препаратов
- Перечень поставщиков медицинских услуг
- Письма, например жалобы, отказы и уведомления об апелляциях

Ваши права на льготы, подачу жалоб, апелляций или проведение слушаний не аннулируются и не ограничиваются из-за наличия у вас потребности в материалах на других языках или в других форматах.

Вы можете запросить материалы в электронном виде. Заполните безопасную форму для связи на нашем веб-сайте по ссылке www.trilliumohp.com. Сообщите нам, какие документы вы хотите получать по электронной почте. Если вы запросите электронный экземпляр нашего справочника участника или каких-либо других документов, отдел обслуживания клиентов попросит вашего разрешения отправить их вам по электронной почте.

Ваш адрес электронной почты будет использоваться только с вашего разрешения. Вы также можете позвонить в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472; ТТУ: 877-600-5473.

Вы можете воспользоваться услугами устного переводчика.

Вы, ваш представитель, родственники и лица, ухаживающие за вами, можете воспользоваться услугами сертифицированных и квалифицированных устных медицинских переводчиков. Кроме того, вы можете воспользоваться услугами письменных переводчиков или вспомогательными средствами и услугами. Указанные услуги предоставляются бесплатно.

Если вам нужен устный переводчик во время вашего посещения, сообщите об этом в офис вашего поставщика медицинских услуг. Укажите, какой язык или формат вам требуется. Узнайте больше о сертифицированных устных медицинских переводчиках по ссылке Oregon.gov/OHA/OEI.

Если вам требуется помощь, позвоните нам по номеру 877-600-5472, ТТУ: 877-600-5473, или в отдел обслуживания клиентов ОНР по номеру 800-273-0557 (ТТУ: 711). См. раздел «Права на подачу жалоб, апелляций и проведение слушаний в суде» на странице 110.

Если вы не получите необходимые вам услуги устного переводчика, свяжитесь с координатором программы штата по оказанию услуг доступа к информации на разных языках по телефону 844-882-7889, ТТУ: 711, или по электронной почте: LanguageAccess.Info@odhsoha.oregon.gov.

English

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

-

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

Spanish

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

-

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

Russian

Вы можете получить это письмо на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по номеру 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 em̄man̄lōk ippam̄. Kwomaroñ kajjitōk bwe juon ri ukōt en jipañ eok. Ejje!ok wōñāān jipañ in. Kaaltok 877-600-5472 ak TTY: 877-600-5473. Kwomaroñ kaaltok in relay.

-

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

Chuukese

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

-

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

Tagalog

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

-

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

German

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

-

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

Portuguese

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

-

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

Japanese

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

-

認定または有資格の医療通訳者から支援を受けられます。

Наша политика недопущения дискриминации.

План медицинского страхования Trillium Community Health Plan обязан соблюдать законы штата и федеральные законы по защите гражданских прав. Мы не можем относиться к людям (действующим или потенциальным участникам) несправедливо в рамках любой из наших программ или любой деятельности в связи со следующими характеристиками человека:

- Возраст
- Инвалидность
- Гендерная идентичность
- Семейное положение
- Страна происхождения
- Раса
- Вероисповедание
- Цвет кожи
- Пол
- Сексуальная ориентация
- Состояние здоровья и потребность в услугах

Если к вам отнеслись несправедливо по любой из вышеуказанных причин, вы можете подать жалобу или претензию.

Подайте (или направьте) жалобу плану медицинского страхования Trillium Community Health Plan любым из следующих способов:

- Телефон: 541-214-3948
- Позвоните нашему координатору по жалобам Emily Farrell по номеру 877-600-5472, ТТУ: 711
- Факс: 844-805-3991
- Почтовый адрес: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940
- Адрес электронной почты: Grievances@TrilliumCHP.com
- Веб-сайт: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

Нужна помощь с подачей жалобы? Обратитесь в отдел обслуживания клиентов, к волонтеру-специалисту по психическому здоровью или личным советникам по психическому здоровью. Вы также можете подать жалобу в любую из этих организаций:

Отдел защиты гражданских прав Управления здравоохранения штата Oregon (ОНА)

- Телефон: 844-882-7889, ТТУ: 711
- Веб-сайт: www.oregon.gov/OHA/OEI
- Адрес электронной почты: OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov
- Почтовый адрес: Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St., Suite 750
Portland, OR 97204

Подразделение по защите гражданских прав Комитета по труду и промышленности

- Телефон: 971-673-0764
- Веб-сайт: www.oregon.gov/boli/civil-rights
- Адрес электронной почты: crdemail@boli.state.or.us
- Почтовый адрес: Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division
800 NE Oregon St., Suite 1045
Portland, OR 97232

Управление по гражданским правам (OCR) Министерства здравоохранения и социальных служб США

- Веб-сайт: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
- Телефон: 800-368-1019, TDD: 800-537-7697
- Адрес электронной почты: OCRComplaint@hhs.gov
- Почтовый адрес: Office for Civil Rights
200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg.
Washington, DC 20201

Мы храним ваши данные в тайне.

Мы передаем ваши записи только тем лицам, которые обязаны с ними ознакомиться. Это может быть связано с необходимостью проведения лечения или оплаты. Вы можете ограничить круг лиц, которые могут видеть ваши записи. Сообщите нам в письменном виде, если вы не хотите, чтобы кто-либо видел ваши записи, **или** если вы хотите, чтобы мы передавали ваш записи кому-либо. Найдите форму по ссылке www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html и отправьте по адресу ProtectMyInfo@TrilliumCHP.com. Вы можете запросить у нас список всех, с кем мы поделились вашими записями.

Закон под названием «Закон о преемственности и подотчетности медицинского страхования» (HIPAA) защищает ваши медицинские записи и обеспечивает их сохранение в тайне. Это также называется конфиденциальностью. У нас есть документ под названием «Уведомление о мерах обеспечения конфиденциальности», в котором объясняется, как мы используем личную информацию своих участников. Мы вышлем его вам по вашей просьбе. Просто позвоните в отдел обслуживания клиентов и попросите предоставить вам Уведомление о мерах обеспечения конфиденциальности. Вы также можете ознакомиться с ним по ссылке www.trilliumohp.com, если прокрутите страницу до конца и нажмете на «Уведомление о мерах обеспечения конфиденциальности».

Медицинские карты.

В медицинской карте указаны ваши заболевания и услуги, которыми вы воспользовались. В ней также отмечены выданные вам направления.

Как можно использовать медицинские карты?

- Карту можно отправить другому поставщику медицинских услуг, если возникнет такая необходимость.
- Можно отправить запрос на исправление данных в карте.
- Можно получить копию ваших записей, в том числе, без ограничения:
 - Копию медицинских записей от вашего поставщика медицинских услуг
 - Копию записей вашего стоматолога
 - Копию записей плана медицинского страхования Trillium Community Health Plan

В некоторых случаях доступ может быть ограничен законодательству. Может взиматься обоснованная плата за изготовление копии необходимых записей.

Некоторые записи не подлежат передаче.

Поставщик медицинских услуг не может передавать записи, если, по его профессиональной оценке, передача записей может причинить вам, другим людям или обществу «явный и непосредственный» вред. Поставщик медицинских услуг также не имеет права передавать записи, подготовленные для рассмотрения дела в суде.

Что входит в этот справочник

Бесплатная помощь на других языках и в других форматах.....	3
<i>Получите информацию на другом языке или в другом формате.....</i>	<i>3</i>
<i>Вы можете воспользоваться услугами устного переводчика.....</i>	<i>4</i>
Наша политика недопущения дискриминации.....	10
Мы храним ваши данные в тайне.....	11
Медицинские карты.....	12
Добро пожаловать в план медицинского страхования Trillium Community Health Plan!	15
Свяжитесь с нами.....	15
<i>Важные номера телефонов.....</i>	<i>16</i>
<i>Свяжитесь с планом медицинского страхования Oregon Health Plan.....</i>	<i>17</i>
Ваши права и обязанности.....	18
<i>Ваши права как участника ОНР.....</i>	<i>18</i>
<i>Ваши обязанности как участника ОНР.....</i>	<i>21</i>
Беременные участники.....	23
Американские индейцы и коренные жители Аляски.....	23
Новые участники, которым услуги требуются незамедлительно.....	24
Опрос о состоянии вашего здоровья.....	24
Ваши льготы.....	27
<i>Как штат Oregon принимает решение по поводу того, что будет входить в покрытие ОНР.....</i>	<i>27</i>
<i>Получение согласования, также именуемого предварительным разрешением (РА).....</i>	<i>27</i>
<i>Направления поставщиков медицинских услуг и самообращение.....</i>	<i>28</i>
<i>Льготы, касающиеся физического здоровья.....</i>	<i>29</i>
<i>Льготы, связанные с психическим здоровьем.....</i>	<i>37</i>
<i>Льготы для лечения наркотической и алкогольной зависимости.....</i>	<i>39</i>
<i>Стоматологические льготы.....</i>	<i>40</i>
Доступ к необходимой вам медицинской помощи.....	46
Сколько времени уходит на получение медицинской помощи.....	48
Поставщики услуг первичной медицинской помощи (PCP).....	50
<i>Справочник поставщиков медицинских услуг.....</i>	<i>51</i>
<i>Запишитесь на прием.....</i>	<i>52</i>
Получите помощь с координацией вашего медицинского обслуживания.....	53
Координация интенсивной терапии.....	56
Специальный скрининг и профилактическое обслуживание для участников моложе 21 года.....	58
Работники традиционной медицины (ТНМ).....	61
Дополнительные услуги.....	63
<i>Замещающие услуги (ILOS).....</i>	<i>63</i>

<i>Замещающие услуги (ILOS)</i>	63
<i>Услуги в области здравоохранения</i>	65
Бесплатные поездки при обращении за медицинской помощью	69
Медицинская помощь в виде видео- или телефонных консультаций.	73
Рецептурные лекарства.	75
Услуги, которые мы не покрываем.	77
Больницы.....	78
Срочная медицинская помощь.	78
Экстренная медицинская помощь	82
<i>Экстренные состояния, связанные с физическим здоровьем</i>	82
<i>Экстренная стоматологическая помощь</i>	83
<i>Кризисные и экстренные психические состояния</i>	84
<i>Последующий уход после экстренной ситуации</i>	88
Медицинская помощь вдали от дома	89
<i>Плановая медицинская помощь за пределами штата</i>	89
<i>Экстренная медицинская помощь вдали от дома</i>	89
Счета за услуги	90
<i>Участники плана ОНР не платят по счетам за покрываемые услуги</i>	90
<i>Есть услуги, за которые вам, возможно, придется заплатить</i>	91
<i>Вас могут попросить подписать форму согласия на оплату</i>	92
<i>Важные советы по оплате услуг и счетов</i>	94
Участники, получающие льготы ОНР и Medicare.	96
Смена ССО и перенос медицинской помощи.....	97
<i>Когда вы можете сменить ССО или отказаться от нее</i>	97
<i>Как сменить ССО или выйти из нее</i>	99
<i>Trillium Community Health Plan может попросить вас прекратить участие по определенным причинам</i>	99
<i>Медицинская помощь во время смены ССО или выхода из нее</i>	101
Решения относительно терминального состояния.	103
<i>Заблаговременные указания на случай недееспособности</i>	103
<i>В чем заключается различие между POLST и заблаговременными указаниями на случай недееспособности?</i>	105
<i>Декларация о проведении психиатрического лечения</i>	106
Сообщение о мошенничестве, нерациональном использовании и злоупотреблении.	107
Жалобы, претензии, апелляции и беспристрастные разбирательства.....	110
<i>Вы можете подать жалобу</i>	110
<i>Вы можете попросить нас изменить принятое нами решение</i>	112
<i>Вопросы и ответы об апелляциях и слушаниях</i>	116
Термины, которые необходимо знать	118

Добро пожаловать в план медицинского страхования Trillium Community Health Plan!

Мы ценим ваше участие в плане медицинского страхования Trillium Community Health Plan. Trillium Community Health Plan с радостью позаботится о вашем здоровье. Мы стремимся предоставить вам максимально качественную медицинскую помощь.

Участникам важно узнать о том, как пользоваться всеми возможностями, предлагаемыми планом. В этом справочнике вы найдете информацию о нашей компании, о том, как получать медицинскую помощь и о том, как извлечь максимальную пользу из доступных вам льгот.

Как взаимодействуют планы медицинского страхования ОНР и Trillium Community Health Plan

План медицинского страхования Oregon Health Plan (ОНР) обеспечивает бесплатное страховое покрытие лечения для жителей штата Oregon. ОНР является программой Medicaid в штате Oregon. План покрывает медицинское обслуживание, касающееся физического здоровья, здоровья зубов и психического здоровья (лечение психических заболеваний и расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ). ОНР также помогает получить рецептурные лекарства и занимается организацией поездок при обращении за медицинской помощью.

ОНР предусматривает местные планы медицинского страхования, которые помогают вам пользоваться льготами. Планы называются организациями координируемого обслуживания или ССО. Trillium Community Health Plan представляет собой ССО.

ССО занимаются организацией вашего медицинского обслуживания и его оплатой. Мы платим врачам или поставщикам медицинских услуг разными способами, чтобы улучшить качество вашего обслуживания. Это помогает поставщикам медицинских услуг уделять приоритетное внимание вашему здоровью в целом. У вас есть право получить информацию о том, как мы платим поставщикам медицинских услуг. Платежи или бонусы, получаемые поставщиками медицинских услуг, не влияют на оказываемую вам медицинскую помощь или ваш доступ к льготам. Чтобы узнать больше, обратитесь в отдел обслуживания клиентов по телефону 877-600-5472.

Все ССО предлагают одинаковые льготы ОНР. Некоторые из них предоставляют дополнительные услуги, например товары для детей и абонементы в спортзалы. Узнайте больше о льготах Trillium Community Health Plan на странице 63.

Свяжитесь с нами.

Офис Trillium Community Health Plan работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00.

Мы не работаем в первый день Нового года, в День Мартина Лютера Кинга, День поминовения, День независимости, День труда, День благодарения, в пятницу после Дня благодарения, в Рождественский сочельник, на Рождество и в канун Нового года.

Адрес нашего офиса:

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

Бесплатный номер телефона: 877-600-5472, ТТУ: 711. Доступ к информации на разных языках: 877-600-5472.

Факс: 844-805-3991.

Веб-сайт: www.TrilliumOHP.com

Почтовый адрес: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940

Важные номера телефонов.

- **Медицинские льготы и медицинская помощь**
Телефон отдела обслуживания клиентов: 877-600-5472. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.
Часы работы: понедельник — пятница с 8:00 до 17:00.
Узнайте о доступных медицинских льготах и медицинской помощи на странице 27.
- **Аптечные льготы**
Отдел аптечного обслуживания клиентов: 877-600-5472. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.
Часы работы: понедельник — пятница с 8:00 до 17:00.
Узнайте о доступных аптечных льготах на странице 75.
- **Льготы и медицинская помощь в связи с психическими заболеваниями, наркотической или алкогольной зависимостью или расстройствами, вызванными употреблением психоактивных веществ**
Отдел обслуживания клиентов: 877-600-5472. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.
Часы работы: понедельник — пятница с 8:00 до 17:00.
Узнайте о доступных льготах в связи с психическими заболеваниями на странице 37.
- **Стоматологические льготы и обслуживание**

Advantage Dental Services

Бесплатный телефон отдела обслуживания клиентов: 1-866-268-9631, ТТУ: 711

Capitol Dental Care

Отдел обслуживания клиентов: 1-503-585-5205 или бесплатный номер 1-800-525-6800
TTY: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

Отдел обслуживания клиентов: 1-503-243-2987 или бесплатный номер 1-800-342-0526
• TTY: 1-503-243-3958 или 1-800-466-6313

- Бесплатные поездки при обращении за медицинской помощью в связи с физическими заболеваниями, здоровьем зубов или психическими заболеваниями

Вы можете бесплатно добраться в медицинское учреждение для получения помощи в связи с физическими заболеваниями, здоровьем зубов и психическими заболеваниями. Позвоните по номеру 877-600-5472, чтобы организовать поездку. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Часы работы: понедельник — пятница с 8:00 до 17:00. Мы не работаем в первый день Нового года, в День Мартина Лютера Кинга, День поминовения, День независимости, День труда, День благодарения, в пятницу после Дня благодарения, в Рождественский сочельник, на Рождество и в канун Нового года.

Узнайте больше о поездках на странице 69.

Свяжитесь с планом медицинского страхования Oregon Health Plan.

Отдел обслуживания клиентов ОНР может помочь:

- Изменить сведения об адресе, номере телефона, семейном положении или иные сведения
- Выпустить новую идентификационную карту Oregon Health взамен утраченной
- Подать заявку на новые или продлить имеющиеся льготы
- Обратиться за помощью по месту жительства к партнерской организации

Как связаться с отделом обслуживания клиентов ОНР.

- Телефон: бесплатный номер 800-699-9075 (TTY: 711)
- Веб-сайт: www.OHP.Oregon.gov
- Адрес электронной почты: используйте безопасный сайт электронной почты по ссылке <https://secureemail.dhsoha.state.or.us/encrypt> для отправки своего электронного сообщения на адрес Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov.
 - Сообщите нам свое полное имя, дату рождения, номер идентификационной карты Oregon Health, адрес и номер телефона.

Ваши права и обязанности.

Вы как участник Trillium Community Health Plan наделены правами. Также участие в ОНР предполагает наличие обязанностей или необходимости совершать определенные действия. Если у вас возникли вопросы о перечисленных здесь правах и обязанностях, свяжитесь с отделом обслуживания клиентов по телефону 877-600-5472.

У вас есть право пользоваться своими правами участника без какой-либо неблагоприятной реакции или дискриминации в отношении вас. Если вы считаете, что ваши права не соблюдаются, вы можете подать жалобу. Узнайте больше о том, как подавать жалобы, на странице 107. Вы также можете позвонить омбудсмену Управления здравоохранения штата Oregon (Oregon Health Authority) по телефону 877-642-0450 (TTY: 711). Вы можете отправить ему или ей безопасное электронное сообщение по ссылке www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx.

Возникают ситуации, когда граждане моложе 18 лет (несовершеннолетние) могут захотеть самостоятельно получать медицинские услуги или нуждаться в таковых. Для получения дополнительной информации см. буклет «Права несовершеннолетних: доступ и согласие на получение медицинской помощи». В буклете приводятся виды услуг, которые несовершеннолетние могут получать самостоятельно, и описывается, как можно делиться медицинскими записями несовершеннолетних. Вы можете ознакомиться с ним по ссылке www.OHP.Oregon.gov. Нажмите «Права несовершеннолетних и доступ к медицинской помощи» или перейдите по следующей ссылке: <https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf>

Ваши права как участника ОНР.

У вас есть право:

- Рассчитывать на достойное и уважительное отношение к себе и обеспечение конфиденциальности вашей информации.
- Рассчитывать на такое же отношение к вам со стороны поставщиков медицинских услуг, как и к другим лицам, нуждающимся в медицинской помощи.
- Поддерживать стабильные отношения с медицинской командой, ответственной за общее управление вашим медицинским обслуживанием.
- Не допускать запрета на общение с людьми или препятствия такому общению, направленные на то, чтобы упрямить оказание вам услуг, подвергнуть вас наказанию или заставить вас сделать нечто, что вы не хотите делать.

У вас есть право получать следующую информацию:

- Материалы, составленные понятным для вас образом и на понятном вам языке (см. страницу 3).
- Материалы с информацией о ССО и о том, как использовать ресурсы системы здравоохранения (справочник участника — один из подходящих источников таких материалов).
- Письменные материалы, рассказывающие о ваших правах, обязанностях, льготах, способах получения услуг, а также действиях в случае чрезвычайной ситуации (справочник участника — один из подходящих источников таких материалов).
- Информация о вашем состоянии, о том, что включено в страховое покрытие, а что нет, чтобы вы могли принимать обоснованные решения о своем лечении. Вы можете получать такую информацию на вашем языке и в удобном для вас формате.
- Медицинская карта, где отслеживаются ваши заболевания, получение вами услуг и направления к врачам (см. страницу 12).
 - Вы можете получать доступ к вашим медицинским записям.
 - Вы можете передавать ваши медицинские записи поставщику медицинских услуг.
- Заблаговременные письменные уведомления об отказе в предоставлении льгот или их изменении. Вы можете не получить уведомление, если таковое не требуется согласно федеральным или региональным правилам.
- Письменное уведомление о поставщиках медицинских услуг, которые вышли из сети.
- Своевременное уведомление об отмене приема у врача.

У вас есть право получать следующую медицинскую помощь:

- Медицинская помощь и услуги с учетом ваших потребностей. Вы можете обращаться за медицинской помощью, дающей вам возможность выбора, содействующей сохранению вами независимости и гарантирующей уважение вашего достоинства. Такая медицинская помощь будет зависеть от ваших медицинских потребностей и соответствовать стандартам медицинской практики.
- Услуги с учетом ваших культурных и языковых потребностей рядом с вашим домом. При наличии такой возможности услуги можно получать в нетрадиционной обстановке (см. страницу 61).

- Координация медицинской помощи, медицинская помощь по месту жительства и помощь при смене поставщика и места оказания услуг с учетом ваших языковых и культурных потребностей. Тем самым вы сможете избежать госпитализации или пребывания в специализированном учреждении.
- Услуги, которые требуются для диагностики имеющегося у вас заболевания.
- Помощь при использовании ресурсов системы здравоохранения. Вы можете получать необходимую вам культурную и языковую поддержку (см. страницу 61). Она может быть представлена в виде следующего:
 - Сертифицированные или квалифицированные устные переводчики, работающие в сфере здравоохранения.
 - Сертифицированные работники традиционной медицины
 - Медико-санитарные работники по месту жительства
 - Волонтеры-специалисты по психическому здоровью
 - Равные консультанты
 - Доулы
 - Личные советники в области здравоохранения
- Помощь от сотрудников ССО, которые хорошо осведомлены о политиках и процедурах ССО.
- Покрываемые профилактические услуги (см. страницу 27).
- Срочная и экстренная помощь круглосуточно и в любой день недели без согласования или разрешения (см. страницу 78).
- Направления к поставщикам специализированных услуг для получения необходимых покрываемых координируемых услуг с учетом состояния вашего здоровья (см. страницу 27).

У вас есть право выполнять следующие действия:

- Выбирать и менять поставщиков медицинских услуг (см. страницу 50).
- Посещать врача в сопровождении друзей, членов семьи или помощников.
- Принимать активное участие в составлении вашего плана лечения.
- Соглашаться с оказанием вам услуг или отказываться от них. Узнавать о том, что может произойти, если вы примете то или иное решение. От назначенного судом лечения отказаться нельзя.
- Обращаться за услугами психиатрической помощи или услугами планирования семьи без получения разрешения от поставщика медицинских услуг.

- Выразать пожелания относительно процесса лечения. Речь идет о ваших пожеланиях получить медицинское, хирургическое или психиатрическое лечение или отказаться от него. Сюда также относится право составлять распоряжения и предоставлять доверенности в связи с медицинским обслуживанием, указанные в ORS 127 (см. страницу 103).
- Подавать жалобу или запрашивать апелляцию. Получать ответ от Trillium Community Health Plan в связи с этим (см. страницу 110).
 - Обращаться за экспертизой в соответствующие учреждения штата, если вы не согласны с решением Trillium Community Health Plan. В этом случае речь идет о слушании.
- Получать бесплатные услуги сертифицированных или квалифицированных устных переводчиков, работающих в сфере здравоохранения, при общении на любых языках, кроме английского, и на жестовом языке (см. страницу 4).

Ваши обязанности как участника ОНР.

Вы должны относиться к другим людям следующим образом

- Уважительно относиться к персоналу Trillium Community Health Plan, поставщикам медицинских услуг и другим людям.
- Быть честными по отношению к своим поставщикам медицинских услуг, чтобы они могли обеспечить вам наилучшее обслуживание.

Вы должны сообщить ОНР следующую информацию

Обращайтесь в ОНР по телефону 800-699-9075 (TTY: 711), если:

- Вы переехали или изменили свой почтовый адрес.
- Какой-либо родственник переезжает к вам или съезжает от вас.
- У вас изменился номер телефона.
- Вы забеременели или родили.
- У вас есть другая страховка.

Вы должны оказывать следующее содействие при оказании вам медицинской помощи

- Выбирать или помогать выбирать поставщика или клинику услуг первичной медицинской помощи.
- Проходить ежегодное обследование, профилактические осмотры и получать профилактическую помощь для поддержания вашего здоровья.
- Своевременно приходить на прием. Заблаговременно предупредить, если вы опаздываете, или отменять прием, если вы не успеваете на него.
- Предъявлять ваши медицинские идентификационные карты на приеме. Сообщать в офис врача о наличии у вас ОНР или другой медицинской страховки. Сообщать о том, что вы получили травму в результате несчастного случая.
- Содействовать вашему поставщику медицинских услуг в составлении плана вашего лечения. Придерживаться плана лечения и принимать активное участие при оказании вам медицинской помощи.
- Следовать указаниям ваших поставщиков медицинских услуг или запрашивать другие варианты обслуживания.
- Если вам что-то непонятно, задавать вопросы о заболеваниях, лечении и другие вопросы в связи с медицинским обслуживанием.
- Использовать информацию, которую вы получаете от поставщиков медицинских услуг и команд медицинского обслуживания, чтобы принимать обоснованные решения о своем лечении.
- Обращаться к своему поставщику услуг первичной медицинской помощи для назначения обследований и в связи с другими медицинскими потребностями, за исключением чрезвычайных ситуаций.
- Обращаться к сетевым специалистам или к своему поставщику медицинских услуг за согласованием, если хотите или должны посетить специалиста, который не сотрудничает с Trillium Community Health Plan.
- Надлежащим образом пользоваться услугами срочной или экстренной помощи. Сообщать вашему поставщику услуг первичной медицинской помощи об использовании данных услуг в течение 72 часов.
- Оказывать поставщикам медицинских услуг помощь в получении вашей медицинской карты. Возможно, вам придется подписать соответствующую форму.
- Сообщать представителям Trillium Community Health Plan о наличии у вас каких-либо проблем, жалоб или о необходимости в получении помощи.
- Оплачивать услуги, которые не покрываются ОНР.
- Если вы получите компенсацию в связи с травмой, оказывать содействие плану Trillium Community Health Plan в получении оплаты за оказанные вам услуги в связи с этой травмой.

Беременные участники

Если вы беременны, ОНР оказывает дополнительные услуги для сохранения вашего здоровья и здоровья вашего ребенка. Если вы забеременели, план Trillium Community Health Plan может помочь получить вам необходимое медицинское обслуживание. Он также может обеспечить покрытие ваших родов и медицинского обслуживания в течение одного года после беременности.

Что необходимо сделать до родов:

- Сообщите представителям ОНР о беременности сразу же после того, как узнаете о ней.** Позвоните по номеру 800-699-9075 (TTY: 711) или выполните вход в вашу учетную запись по ссылке [ONE.Oregon.gov](https://www.oregon.gov/ONE).
- Сообщите представителям ОНР дату родов.** Вам не обязательно знать точную дату прямо сейчас. Если вы собрались рожать, звоните нам немедленно.
- Узнайте у нас, какие льготы предусмотрены для беременных.** Start Smart For Your Baby (SSFB®) — программа для беременных участников и молодых родителей. Эта программа помогает вам получить необходимое для здоровой беременности медицинское обслуживание. Вы можете заработать вознаграждение, если не будете пропускать приемы у врача и будете поддерживать связь с вашей командой по медицинскому обслуживанию в рамках программы SSFB. Мы также можем направить вас к доуле, оказывающей услуги в сети плана. Позвоните нам по номеру 877-600-5472, чтобы узнать больше.

После родов:

- Позвоните представителям ОНР или попросите больницу отправить в ОНР уведомление о новорожденном.**
ОНР обеспечивает страховое покрытие для вашего ребенка с момента его рождения. Ваш ребенок также будет участником Trillium Community Health Plan.

Американские индейцы и коренные жители Аляски.

Американские индейцы и коренные жители Аляски могут выбирать, куда обращаться за медицинской помощью. Они могут посещать поставщиков медицинских услуг, которые не входят в нашу ССО, например:

- Центры здоровья для представителей племен
- Клиники, оказывающие услуги американским индейцам (IHS)
- Ассоциация реабилитации коренных американцев северо-запада (NARA)

Американским индейцам и коренным жителям Аляски не требуется направление или разрешение для получения помощи от этих поставщиков медицинских услуг. Эти поставщики медицинских услуг должны выставлять счета Trillium Community Health Plan.

Мы будем оплачивать только покрываемые услуги. Если услуга требует согласования, поставщик медицинских услуг должен сначала оформить соответствующий запрос.

Американские индейцы и коренные жители Аляски могут отказаться от участия в плане Trillium Community Health Plan в любое время и производить оплату по схеме «плата за услугу» (FFS) в рамках ОНР. Узнайте больше о том, как выйти из ССО или поменять ее, на странице 98.

Новые участники, которым услуги требуются незамедлительно.

Новым участникам плана ОНР или Trillium Community Health Plan могут незамедлительно потребоваться рецептурные лекарства, расходные материалы или другие изделия или услуги. Если вы не можете посетить своего поставщика услуг первичной медицинской помощи (PCP) в течение первых 30 дней после регистрации в Trillium Community Health Plan:

- Позвоните в отдел координации медицинского обслуживания по номеру 877-600-5472. Там помогут получить необходимое вам медицинское обслуживание (см. информацию о координации медицинского обслуживания на странице 53).
- Запишитесь на прием к своему PCP как можно скорее. Его или ее имя и номер телефона указаны на вашей идентификационной карте Trillium Community Health Plan.
- Позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472, если у вас появятся вопросы или вы захотите узнать о доступных вам льготах. Вам могут оказать необходимое содействие.

Опрос о состоянии вашего здоровья.

Представители плана Trillium Community Health Plan постараются в течение 90 дней связаться с новыми участниками по телефону, чтобы обсудить льготы и задать вопросы о состоянии их здоровья. Такой опрос называется скринингом рисков для здоровья.

Скрининг рисков для здоровья — это анкета с вопросами об общем состоянии вашего здоровья. Данный опрос проводится с целью снижения рисков для здоровья, поддержания здоровья и профилактики заболеваний.

Вопросы анкеты:

- Ваши привычки (спорт, еда, курение или употребление алкоголя)
- Ваше самочувствие (проверка на предмет наличия у вас депрессии или необходимости посетить поставщика услуг по охране психического здоровья)
- Ваше общее благополучие и медицинский анамнез
- Ваш основной язык

Ваши ответы помогают нам выяснить:

- Следует ли вам пройти какие-либо обследования, в том числе проверку зрения или осмотр полости рта.
- Имеются ли у вас какие-либо плановые или особые медицинские потребности.
- Есть ли у вас хронические заболевания.
- Нуждаетесь ли вы в услугах долгосрочного ухода и поддержки.
- Имеют ли место какие-либо опасения по поводу вашей безопасности.
- С какими сложностями вы можете столкнуться при получении медицинской помощи.
- Требуется ли вам дополнительная помощь от отдела координации медицинского обслуживания или отдела координации интенсивной терапии. См. информацию о координации медицинского обслуживания и координации интенсивной терапии на странице 53.

Участник команды по медицинскому обслуживанию (медсестра, лицензированный клинический социальный работник, координатор клинической поддержки или фармацевт) ознакомится с вашей анкетой. Он или она позвонит вам, чтобы обсудить ваши потребности и помочь вам разобраться в ваших льготах.

Вы будете получать новую анкету каждый год или при любом изменении состояния вашего здоровья.

Если мы не получим от вас заполненную анкету, мы свяжемся с вами и поможем ее заполнить. Если вы хотите отправить нам анкету, вы можете позвонить в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan по телефону 877-600-5472, и мы передадим ее вам.

Вашу анкету могут передать вашему врачу или другим поставщикам медицинских услуг. Trillium Community Health Plan запросит у вас разрешение, прежде чем будет передавать вашу анкету поставщикам медицинских услуг.

Важность профилактики

Мы хотим предотвращать болезни до их появления. Вы можете сделать профилактику важным элементом вашего медицинского обслуживания. Регулярно проходите медицинские осмотры и осмотры полости рта, чтобы контролировать состояние вашего здоровья.

Примеры профилактических услуг:

- Вакцинация детей и взрослых
- Осмотры и гигиена полости рта
- Маммограммы (рентгеновское исследование молочных желез) для женщин
- Уход при беременности и за новорожденными

- Ежегодные осмотры для женщин
- Обследование простаты для мужчин
- Ежегодные медицинские осмотры
- Профилактические осмотры для детей

Здоровье полости рта — залог здоровья вашего сердца и организма в целом.

Если у вас есть какие-либо вопросы, позвоните нам по номеру 877-600-5472, ТТУ: 877-600-5473.

Ваши льготы.

Как штат Орегон принимает решение по поводу того, что будет входить в покрытие ОНР.

Вам как участнику ОНР доступны многие услуги. Решение штата Орегон по поводу того, какие услуги он будет оплачивать, основано на **Приоритетном списке медицинских услуг**. Данный список включает различные заболевания (именуемые диагнозами) и типы процедур, используемых для их лечения. Составлением списка занимается коллектив медицинских специалистов и обычные граждане. Данный коллектив называется Комиссией по проверке фактических данных в области здравоохранения штата Орегон (HERC). Она назначается губернатором.

Список содержит комбинации всех заболеваний и видов их лечения. Они называются парами «заболевание/лечение».

Парам «заболевание/лечение» в списке присваивается рейтинг в зависимости от серьезности каждого заболевания и эффективности каждого вида лечения. Страховое покрытие плана ОНР распространяется не на все пары «заболевание/лечение». В списке предусмотрено ограничение, именуемое «чертой». Пары над чертой входят в покрытие, а под ней — уже нет. В отношении некоторых заболеваний и видов лечения над чертой действуют определенные правила.

Узнайте больше о приоритетном списке по следующей ссылке:

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

Получение согласования, также именуемого предварительным разрешением (РА).

Некоторые услуги должны быть согласованы до получения. Такое согласование называется «предварительным разрешением (РА)» или «предварительным согласованием». Ваш поставщик медицинских услуг будет обращаться в Trillium Community Health Plan за предварительным согласованием услуги. Если у вас есть какие-либо вопросы по поводу предварительного согласования услуги, обратитесь в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan по телефону 877-600-5472.

Вам может быть отказано в предоставлении услуги, если она не будет согласована. Мы рассматриваем запросы РА в сроки, обусловленные состоянием вашего здоровья. Большинство решений принимаются в течение 14 дней. Иногда на принятие решения может уходить до 28 дней. Это происходит только в том случае, когда мы ожидаем получения дополнительной информации. Если вы или ваш поставщик медицинских услуг считаете, что соблюдение стандартных сроков подвергает вашу жизнь, здоровье или способность действовать угрозе, мы можем принять решение в рамках «ускоренного согласования услуги».

По ускоренной процедуре решения в отношении услуг обычно принимаются в течение 72 часов, но иногда срок увеличивается на 14 дней. Вы можете подать жалобу, если не будете согласны с решением о продлении срока. См. страницу 110, чтобы узнать больше о том, как подать жалобу.

Вам не нужно согласование для получения услуг экстренной или срочной медицинской помощи или услуг после оказания экстренной медицинской помощи. См. страницу 82, чтобы узнать об услугах экстренной медицинской помощи.

Направления поставщиков медицинских услуг и самообращение.

Чтобы получить некоторые услуги, вам необходимо будет получить направление от вашего поставщика услуг первичной медицинской помощи (PCP). **Направление** — это письменная заявка от вашего поставщика медицинских услуг, где указана потребность в получении услуги.

Если ваш PCP не может оказать вам необходимые услуги, он может направить вас к специалисту. Если рядом с тем местом, где вы живете, нет такого специалиста или специалиста, который сотрудничает с Trillium Community Health Plan (т. е. сетевого специалиста), возможно, ему придется обратиться к команде координации медицинского обслуживания, чтобы оказать вам медицинскую помощь за пределами сети.

Дополнительная плата в этой связи не взимается.

Зачастую ваш PCP может предоставить вам необходимые услуги. Если вы считаете, что вам, возможно, нужно направление к специалисту, уточните это у вашего PCP. Вам не требуется направление, если вы столкнулись с чрезвычайной ситуацией и не можете связаться со своим PCP. Некоторые услуги не требуют направления от вашего поставщика медицинских услуг. В этом случае речь идет о самообращении. **Самообращение** означает, что вы можете воспользоваться справочником поставщиков медицинских услуг, чтобы найти нужного вам поставщика. Вы можете позвонить этому поставщику медицинских услуг и записаться к нему на прием без направления от вашего поставщика. Узнайте больше о справочнике поставщиков медицинских услуг на странице 51.

Независимо от того, обращаетесь ли вы самостоятельно или вам требуется направление для посещения специалиста, вам все равно может потребоваться предварительное согласование услуги. Если у вас есть вопросы по поводу необходимости получать предварительное согласование услуги, обсудите их с вашим PCP или обратитесь в отдел обслуживания клиентов.

Прямой доступ.

У вас есть «прямой доступ» к поставщикам медицинских услуг, когда вам не требуется направление или предварительное согласование услуги.

Вы всегда можете воспользоваться прямым доступом к услугам экстренной и срочной медицинской помощи. В таблицах ниже приводятся услуги с «прямым доступом», которые не требуют направления или предварительного согласования.

Льготы, касающиеся физического здоровья.

См. ниже перечень медицинских льгот, которые вы можете получить бесплатно. В столбце «Сумма, срок действия и объем» указано, сколько раз вы можете получить каждую услугу бесплатно. Если вам потребуется помощь, Trillium Community Health Plan будет осуществлять координацию услуг бесплатно.

Услуга	Сумма, срок действия и объем льгот	Требуется направление или предварительное согласование?
Акупунктура	8 сеансов в течение календарного года без согласования	Требуется согласование после 8 сеансов. Направление не требуется.
Услуги по координации обслуживания	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Не требуется
Услуги ведения пациентов	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Не требуется
Услуги мануального терапевта	8 сеансов в течение календарного года без согласования	Требуется согласование после 8 сеансов. Направление не требуется.
Паллиативная помощь и услуги хосписа	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Не требуется
Медицинское оборудование длительного пользования Примеры: медицинские расходные материалы (в том числе расходные материалы для диабетиков), медицинские приборы, протезы и ортезы	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Требуется разрешение. Направление не требуется.

Услуга	Сумма, срок действия и объем льгот	Требуется направление или предварительное согласование?
Услуги раннего и периодического обследования, диагностики и лечения (EPSDT)	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Требуется направление
Экстренная медицинская транспортировка	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Не требуется
Услуги экстренной медицинской помощи	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Прямой доступ (направление или согласование не требуется)
Услуги планирования семьи Примеры: контрацепция и ежегодные осмотры	Без ограничений	Прямой доступ (направление или согласование не требуется).
Скрининг рисков для здоровья для оказания услуг координации интенсивной терапии	Без ограничений	Направление не требуется. Может потребоваться предварительное согласование.
Услуги по проверке и коррекции слуха Примеры: аудиология и слуховые аппараты	Ограничения основаны на рекомендациях ОНР. За дополнительной информацией обращайтесь в Trillium.	Требуется разрешение
Медицинская помощь на дому	Ограничения основаны на рекомендациях ОНР. За дополнительной информацией обращайтесь в Trillium.	Требуется разрешение

Услуга	Сумма, срок действия и объем льгот	Требуется направление или предварительное согласование?
Стационарное лечение в больнице	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Направление не требуется. Может потребоваться предварительное согласование.
Услуги координации интенсивной терапии (ICC)	Без ограничений	Прямой доступ (направление или согласование не требуется).
Услуги устных переводчиков	Без ограничений. См. дополнительную информацию на странице 4	Не требуется
Лабораторные услуги:		
Забор крови	Без ограничений	Требуется направление. Разрешение не требуется
Рентгеновские исследования	Без ограничений	Требуется направление. Разрешение не требуется
КТ	Без ограничений	Требуется разрешение. Направление не требуется
МРТ	Без ограничений	Требуется разрешение. Направление не требуется

Услуга	Сумма, срок действия и объем льгот	Требуется направление или предварительное согласование?
Услуги по охране материнства:		
Предродовое посещение вашего поставщика медицинских услуг	Без ограничений	Не требуется
Послеродовой уход (уход после рождения ребенка)	Без ограничений	Не требуется
Планные услуги по проверке и коррекции зрения	Доступны для беременных участников и детей в возрасте 20 лет и моложе	Не требуется
Помощь в кормлении грудью, включая молокоотсосы	Для получения дополнительной информации свяжитесь с Trillium	Не требуется
Роды и родоразрешение	Сообщайте представителям Trillium и сотрудникам Oregon Health Authority о том, что вы беременны, и когда ваша беременность завершилась. Вам надо будет подать заявление на включение вашего ребенка в план ОНР. Роды на дому не оплачиваются Trillium, но оплачиваются ОНА.	Не требуется
Поездки при обращении за медицинской помощью. Также именуется услугами неэкстренной медицинской транспортировки (NEMT)	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Не требуется

Услуга	Сумма, срок действия и объем льгот	Требуется направление или предварительное согласование?
Амбулаторные услуги Примеры: химиотерапия, лучевая терапия, обезболивание	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Не требуется
Фармацевтические услуги (рецептурные лекарства)	Многие, хотя и не все, препараты доступны по рецептам от поставщиков медицинских услуг. Полную информацию можно найти в нашем списке предпочтительных лекарственных препаратов плана медицинского страхования Oregon Health Plan.	Лекарства, покрываемые планом, бесплатны. Лекарствами для лечения психических заболеваний распоряжаются власти штата. Суммы доплат за такие лекарства бывают разными. Для получения некоторых лекарств в дополнение к рецепту может потребоваться разрешение.
Специалисты по физическому здоровью для лиц с особыми медицинскими потребностями, получающих услуги ICC и LTSS	Согласование основано на рекомендациях ОНР. За дополнительной информацией обращайтесь в Trillium.	Прямой доступ (направление или согласование не требуется).

Услуга	Сумма, срок действия и объем льгот	Требуется направление или предварительное согласование?
Физиотерапия Эрготерапия Логопедия	30 сеансов в год без согласования	Требуется направление. Требуется согласование после 30 сеансов.
Рецептурные лекарства	Многие, хотя и не все, препараты доступны по рецептам от поставщиков медицинских услуг. Полную информацию можно найти в нашем списке предпочтительных лекарственных препаратов плана медицинского страхования Oregon Health Plan.	Лекарства, покрываемые планом, бесплатны. Лекарствами для лечения психических заболеваний распоряжаются власти штата. Суммы доплат за такие лекарства бывают разными. Для получения некоторых лекарств в дополнение к рецепту может потребоваться разрешение.
Профилактические услуги. Примеры: медицинские осмотры, профилактические осмотры детей, вакцинация, женское здоровье (маммография, осмотр гинеколога и т. д.), скрининги (онкологические и т. д.), профилактика сахарного диабета, консультации диетолога, отказ от курения и т. д.	В соответствии с рекомендациями	Не требуется
Посещения поставщика услуг первичной медицинской помощи	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Прямой доступ (направление или согласование не требуется).

Услуга	Сумма, срок действия и объем льгот	Требуется направление или предварительное согласование?
Осмотры на предмет сексуального насилия	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Прямой доступ (направление или согласование не требуется).
Услуги специалистов	В соответствии с рекомендациями	Для лиц с особыми медицинскими потребностями, получающих услуги ICC или LTSS: направление не требуется. Может потребоваться предварительное согласование.
Хирургические манипуляции	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Требуется разрешение
Телемедицинские услуги Примеры: телемедицинские услуги, онлайн-консультации и консультации по электронной почте	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Не требуется
Услуги традиционной медицины (THW)	Без ограничений	Направление не требуется. Может потребоваться предварительное согласование.
Услуги срочной помощи	Без ограничений при наличии медицинской необходимости	Прямой доступ (направление или согласование не требуется)
Услуги по проверке и коррекции зрения:		

Услуга	Сумма, срок действия и объем льгот	Требуется направление или предварительное согласование?
Проверки зрения	Доступны для беременных участников и детей в возрасте 20 лет и моложе	Требуется направление. Разрешение не требуется.
Очки	Доступны для беременных участников и детей в возрасте 20 лет и моложе	Требуется направление. Разрешение не требуется.
Медицинская проверка зрения	Количество посещений ограничивается разрешением со стороны плана	Требуется направление. Разрешение не требуется.
Услуги для женского здоровья (дополнительно к услугам РСР) для плановой и профилактической медицинской помощи	В соответствии с рекомендациями	Прямой доступ (направление или согласование не требуется)
Комплексные услуги	В соответствии с рекомендациями	Прямой доступ (направление или согласование не требуется)

В таблице выше приводится неполный перечень услуг, предусматривающих предварительное согласование. Если у вас есть вопросы по поводу предварительного согласования, позвоните в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan по номеру 877-600-5472.

Льготы, связанные с психическим здоровьем.

См. ниже перечень льгот, связанных с психическим здоровьем, которые вы можете получить бесплатно. В столбце «Сумма, срок действия и объем» указано, сколько раз вы можете получить каждую услугу бесплатно. Если вам потребуется помощь, Trillium Community Health Plan будет осуществлять координацию услуг бесплатно.

Услуга	Сумма, срок действия и объем льгот	Требуется направление или предварительное согласование?
Ассертивное лечение по месту жительства (ACT)	Без ограничений	Требуется направление. Разрешение не требуется.
Интенсивное психиатрическое лечение на дому (IIBHT)	Без ограничений	Требуется направление. Разрешение не требуется.
Услуги оценки психического здоровья	Без ограничений	Требуется направление. Разрешение не требуется.
Услуги психиатрического лечения с проживанием (PRTS)	Ограничения основаны на рекомендациях ОНР. За дополнительной информацией обращайтесь в Trillium.	Требуется разрешение. Направление не требуется.
Амбулаторные услуги в области психического здоровья и услуги в области психического здоровья, оказываемые равными консультантами, от сетевого поставщика медицинских услуг	Без ограничений	Прямой доступ (направление или согласование не требуется)

Услуга	Сумма, срок действия и объем льгот	Требуется направление или предварительное согласование?
Рецептурные лекарства (для лечения психических заболеваний)	Без ограничений	Лекарства, покрываемые планом, бесплатны. Лекарствами для лечения психических заболеваний распоряжаются власти штата. Суммы доплат за такие лекарства бывают разными.
Услуги специалистов	Ограничения основаны на рекомендациях ОНР. За дополнительной информацией обращайтесь в Trillium.	Для лиц с особыми медицинскими потребностями, получающих услуги ICC или LTSS: направление не требуется. Может потребоваться предварительное согласование.

В таблице выше приводится неполный перечень услуг, предусматривающих предварительное согласование. Если у вас есть вопросы по поводу предварительного согласования, позвоните в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan по номеру 877-600-5472.

Льготы для лечения наркотической и алкогольной зависимости.

См. ниже перечень льгот для лечения наркотической и алкогольной зависимости, которые вы можете получить бесплатно. В столбце «Сумма, срок действия и объем» указано, сколько раз вы можете получить каждую услугу бесплатно. Если вам потребуется помощь, Trillium Community Health Plan будет осуществлять координацию услуг бесплатно.

Услуга	Сумма, срок действия и объем льгот	Требуется направление или предварительное согласование?
Ассертивное лечение по месту жительства	Без ограничений	Требуется направление. Разрешение не требуется.
Услуги стационарного лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, с проживанием и детоксикацией	Ограничения основаны на рекомендациях ОНР. За дополнительной информацией обращайтесь в Trillium.	Требуется разрешение. Направление не требуется.
Заместительная терапия (MAT) для лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (SUD)	Требуется предварительное разрешение по истечении первых 30 дней	Для первых 30 дней лечения предварительное согласование не требуется. Может потребоваться направление.
Амбулаторные услуги для лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (SUD)	Без ограничений	Прямой доступ (направление или согласование не требуется)

В таблице выше приводится неполный перечень услуг, предусматривающих предварительное согласование. Если у вас есть вопросы по поводу предварительного согласования, позвоните в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan по номеру 877-600-5472.

Стоматологические льготы.

Всем участникам Oregon Health Plan предоставляется стоматологическое покрытие. ОНР покрывает ежегодную гигиену, рентгенографические обследования, пломбирование и другие услуги, сохраняющие здоровье ваших зубов.

Здоровые зубы важны в любом возрасте. Предлагаем вашему вниманию несколько важных фактов о стоматологической помощи:

- От здоровья зубов зависит в том числе и здоровье вашего сердца, и всего организма в целом.
- Вы должны посещать своего стоматолога один раз в год.
- Если вы беременны, забота о здоровье ваших зубов и десен может защитить здоровье вашего ребенка.
- Устранение проблем с зубами может помочь вам контролировать уровень глюкозы крови.
- Дети должны пройти свой первый стоматологический осмотр до 1 года.

См. покрываемые стоматологические услуги в нижеуказанной таблице.

Все покрываемые услуги оказываются бесплатно. Они покрываются в том случае, если ваш поставщик медицинских услуг подтверждает их необходимость. В столбце «Сумма, срок действия и объем» указано, сколько раз вы можете получить каждую услугу бесплатно.

Иногда вам нужно обратиться к специалисту. Распространенные стоматологические проблемы, с которыми необходимо обращаться к специалисту:

- Челюстно-лицевая хирургия
- Больница или центр хирургии
- Депульпирование зубов
- Заболевания десен
- Седация в кабинете врача

Покрываемые услуги	Сумма, срок действия и объем льгот (пример покрываемой льготы)	Требуется направление или предварительное согласование? (пример покрываемой льготы)
Экстренная и срочная стоматологическая помощь (сильная боль или инфекция, кровотечение или отек, травмы зубов или десен)	Без ограничений	Направление или согласование не требуется
Льготы для беременных участников и лиц моложе 21 года		
Осмотры полости рта	Дважды в год	Предварительное согласование не требуется. Направление требуется, если врач не является вашим PCD.
Гигиена полости рта	Дважды в год	
Фторирование	Дважды в год	
Рентгенографические исследования полости рта	Один раз в год	
Герметики	До 16 лет. На задних зубах у взрослых один раз в 5 лет.	
Пломбы	По мере необходимости	
Частичные зубные протезы	Один раз в 5 лет	Может потребоваться предварительное согласование. Направление требуется, если врач не является вашим PCD.
Полные зубные протезы	Один раз в 10 лет	Может потребоваться предварительное согласование. Направление требуется, если врач не является вашим PCD.

Покрываемые услуги	Сумма, срок действия и объем льгот (пример покрываемой льготы)	Требуется направление или предварительное согласование? (пример покрываемой льготы)
Коронки	Некоторые верхние и нижние передние зубы. 4 коронки каждые 7 лет.	Может потребоваться предварительное согласование. Направление требуется, если врач не является вашим PCD.
Удаление зубов	По мере необходимости	Может потребоваться предварительное согласование. Направление требуется, если врач не является вашим PCD.
Лечение корневых каналов	Не покрывается для третьих моляров (зубов мудрости). Для беременных участников покрывается на первых молярах.	Для передних зубов и предкоренных зубов предварительное согласование не требуется. Для моляров может потребоваться предварительное согласование. Направление требуется, если врач не является вашим PCD.
Льготы для взрослых (в отсутствие беременности, старше 21 года)		
Осмотры полости рта	Один раз в год	Предварительное согласование не требуется. Направление требуется, если врач не является вашим PCD.
Гигиена полости рта	Один раз в год	
Фторирование	Один раз в год	
Рентгенографические исследования полости рта	Один раз в год	

Покрываемые услуги	Сумма, срок действия и объем льгот (пример покрываемой льготы)	Требуется направление или предварительное согласование? (пример покрываемой льготы)
Герметики	Не покрывается	
Пломбы	По мере необходимости	
Частичные зубные протезы	Один раз в 5 лет	Может потребоваться предварительное согласование. Направление требуется, если врач не является вашим PCD.
Полные зубные протезы	Один раз в 10 лет	Предварительное согласование не требуется. Направление требуется, если врач не является вашим PCD.
Коронки	Не покрывается	
Удаление зубов	По мере необходимости	Предварительное согласование не требуется. Направление требуется, если врач не является вашим PCD.
Лечение корневых каналов	Только на передних зубах и предкоренных зубах.	Предварительное согласование не требуется. Направление требуется, если врач не является вашим PCD.

В таблице выше приводится неполный перечень услуг, предусматривающих предварительное согласование. Если у вас есть вопросы по поводу предварительного согласования, позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472.

Услуги, которые оплачивает ОНР.

Trillium Community Health Plan оплачивает ваше медицинское обслуживание, но некоторые услуги мы не оплачиваем. Тем не менее, покрытие в их отношении действует, а оплата осуществляется в рамках программы Oregon Health Plan, предусматривающей использование схемы «плата за услугу». ССО иногда называют такие услуги «непокрываемыми» льготами. Есть два типа услуг, которые ОНР оплачивает напрямую:

1. Услуги, координацией которых занимается Trillium Community Health Plan.
2. Услуги, координацией которых занимается ОНР.

Услуги с координацией Trillium Community Health Plan.

Trillium Community Health Plan по-прежнему осуществляет координацию некоторых ваших услуг. Координация медицинского обслуживания означает, что вы можете воспользоваться бесплатными поездками от МТМ (Управление медицинскими перевозками), чтобы добраться до места оказания покрываемых услуг, мер поддержки и предоставления каких-либо согласованных ресурсов, которые требуются вам в связи с непокрываемыми услугами.

Trillium Community Health Plan будет осуществлять координацию вашего медицинского обслуживания в связи со следующими услугами:

- Услуги плановых родов по месту жительства (РСВ) включают дородовой и послеродовой уход для лиц с беременностью низкого риска согласно определению подразделения систем здравоохранения ОНА. ОНА отвечает за оказание и оплату основных услуг РСВ, и для участников, которым разрешили в плановом порядке рожать по месту жительства, такие услуги должны в обязательном порядке включать первоначальную оценку состояния новорожденного, анализ сухого пятна крови новорожденного, включая набор для скрининга, уход при родах и родоразрешении, дородовые консультации и послеродовой уход.
- Услуги долгосрочного ухода и поддержки (LTSS), не оплачиваемые Trillium Community Health Plan
- Услуги Family Connects Oregon
- Содействие участникам в получении доступа к услугам психиатрической помощи.
Примеры таких услуг:
 - Некоторые препараты для лечения определенных психических заболеваний
 - Компенсация затрат на участие в терапевтических группах на дому для участников моложе 21 года
 - Долгосрочная психиатрическая помощь участникам в возрасте 18 лет и старше
 - Персональный уход в приютах для взрослых для участников в возрасте 18 лет и старше
 - Помещение в психиатрические стационары и учреждения стационарного вида для участников в возрасте 17 лет и моложе
- И другие услуги

Чтобы узнать больше или получить полный перечень этих услуг, позвоните сотрудникам команды по медицинскому обслуживанию по номеру 877-600-5472 или в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472.

Услуги, которые ОНР оплачивает и в отношении которых предоставляет координацию медицинского обслуживания.

ОНР будет осуществлять координацию вашего медицинского обслуживания в связи со следующими услугами:

- Медикаментозный уход из жизни согласно закону штата Oregon о праве умереть достойно
- Услуги паллиативной помощи (хосписов) для участников, проживающих в учреждениях квалифицированного сестринского ухода
- Школьные услуги, которые предоставляются в рамках Закона об образовании лиц с ограниченными возможностями (IDEA). Медицинские услуги, оказываемые в школе, например услуги логопедии
- Медицинский осмотр на предмет определения вашего соответствия критериям участия в программе поддержки или планировании патронажной работы
- Услуги, оказываемые участникам альтернативной программы медицинского обслуживания Citizen Waived Medical, или дородовое покрытие CWM Plus-CHIP Prenatal Coverage для участников программы CWM
- Процедура прерывания беременности
- И другие услуги

Свяжитесь с командой координации медицинского обслуживания KEPRO плана ОНР по телефону 800-562-4620, чтобы получить дополнительную информацию и помощь в связи с данными услугами.

При этом вы можете воспользоваться бесплатной поездкой от МТМ (Управление медицинскими перевозками) для получения любой из этих услуг. См. дополнительную информацию на странице 69. Позвоните в МТМ (Управление медицинскими перевозками) по номеру 877-583-1552, чтобы организовать поездку. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

Участники стоматологической программы для ветеранов и договора о свободной ассоциации (COFA).

Если вы являетесь участником стоматологической программы для ветеранов или стоматологической программы COFA, Trillium Community Health Plan предоставляет **только** стоматологические льготы и бесплатные поездки на приемы к стоматологу.

ОНР и Trillium Community Health Plan не предоставляют доступ к услугам, связанным с физическим или психическим здоровьем, или бесплатные поездки для получения таких услуг, которые являются непокрываемыми услугами без координации медицинского обслуживания.

Если у вас есть вопросы по поводу покрытия и доступных вам льгот, свяжитесь с отделом обслуживания клиентов по телефону 877-600-5472.

Возражения по моральным или религиозным соображениям.

Trillium Community Health Plan не ограничивает услуги на основании моральных или религиозных возражений.

Доступ к необходимой вам медицинской помощи.

Доступ означает возможность для вас получить необходимую вам медицинскую помощь. Вы можете получить доступ к медицинской помощи с учетом ваших культурных и языковых потребностей. Если Trillium Community Health Plan не работает с тем поставщиком, который может удовлетворить ваши потребности в доступе к медицинской помощи, вы можете получить эти услуги за пределами сети. Trillium Community Health Plan старается оказывать вам услуги рядом с местом вашего проживания или рядом с тем местом, где вы хотите получать медицинскую помощь. Это означает, что в вашем районе будет достаточно поставщиков медицинских услуг разных видов, чтобы вы могли выбирать.

Мы контролируем нашу сеть поставщиков медицинских услуг, чтобы вы получали необходимую первичную и специализированную медицинскую помощь. Мы также стараемся сделать так, чтобы у вас был доступ ко всем покрываемым услугам в вашем районе.

- **Городская местность:** доступ к поставщикам медицинских услуг в пределах 30 миль или 30 минут от места вашего проживания. Городская местность означает, что вы живете в городе или рядом с ним.
- **Сельская местность:** доступ к поставщикам медицинских услуг в пределах 60 миль или 60 минут от места вашего проживания. Сельская местность означает, что вы не живете в городе или рядом с ним.

Наши поставщики медицинских услуг также будут обеспечивать наличие физического доступа, разумных приспособлений и специального оборудования, если у вас имеются физические ограничения и/или психические заболевания. Свяжитесь с Trillium Community Health Plan по телефону 877-600-5472, чтобы запросить соответствующие приспособления. Поставщики медицинских услуг также стараются организовать одинаковые часы работы для участников ОНР и других лиц.

Поездки при обращении за медицинской помощью.

Вы можете бесплатно добираться на покрываемые приемы. См. информацию о том, как получить бесплатные поездки, на странице 69. Позвоните в МТМ (Управление медицинскими перевозками) по номеру 877-583-1552, чтобы организовать поездку. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

Выберите поставщика медицинских услуг.

Вы имеете право выбрать поставщика медицинских услуг и место получения медицинского обслуживания. Вы можете выбрать из списка поставщиков медицинских услуг, которые работают с Trillium Community Health Plan. Список поставщиков медицинских услуг называется Справочником поставщиков медицинских услуг плана Trillium Community Health Plan. Узнайте больше о Справочнике поставщиков на странице 51.

Помощь с организацией вашего медицинского обслуживания.

Координация медицинского обслуживания означает предоставление помощи с оформлением записей на прием, получением поддержки и ресурсов. Узнайте больше о координации медицинского обслуживания на странице 53 или позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472.

Сколько времени уходит на получение медицинской помощи.

Мы сотрудничаем с поставщиками медицинских услуг, чтобы прием, лечение или направление осуществлялись в нижеуказанные сроки:

Тип медицинской помощи	Срок
Физическое здоровье	
Плановые приемы	В течение 4 недель
Срочная медицинская помощь	В течение 72 часов или в зависимости от результатов первоначального осмотра
Экстренная медицинская помощь	Немедленно или с направлением в отделение экстренной помощи в зависимости от вашего состояния
Уход за полостью рта и лечение зубов для детей и небеременных лиц	
Плановые приемы для поддержания здоровья полости рта	В течение 8 недель, кроме тех случаев, когда имеется клиническое основание для более длительного ожидания
Срочная стоматологическая помощь	В течение 2 недель.
Экстренная стоматологическая помощь	Прием или лечение в течение 24 часов
Уход за полостью рта и лечение зубов для беременных лиц	
Плановый уход за полостью рта	В течение 4 недель, кроме тех случаев, когда имеется клиническое основание для более длительного ожидания
Срочная стоматологическая помощь	В течение 1 недели
Экстренная стоматологическая помощь	Прием или лечение в течение 24 часов
Психическое здоровье	
Плановая психиатрическая помощь для неприоритетных категорий населения	Оценка в течение 7 дней с момента запроса и второй прием в клинически обоснованный срок
Срочная психиатрическая помощь для всех категорий населения	В течение 24 часов
Специализированная психиатрическая помощь для приоритетных категорий населения	
Беременные женщины, ветераны и члены их семей, женщины с детьми, лица, осуществляющие уход и не получающие оплату, семьи и дети с рождения до пяти лет, лица с ВИЧ/СПИД или туберкулезом, лица с риском манифестного психоза и лица с задержками умственного и физического развития	Незамедлительная оценка и регистрация. Если из-за отсутствия доступных поставщиков медицинских услуг необходимо оказать промежуточные услуги, лечение надлежащего уровня должно быть предоставлено в течение 120 дней с момента внесения пациента в лист ожидания.

Тип медицинской помощи	Срок
Лица, употребляющие наркотики для внутривенного введения, в том числе героин	Незамедлительная оценка и регистрация. Госпитализация для оказания услуг с проживанием должна состояться в течение 14 дней с момента запроса или в течение 120 дней после внесения в лист ожидания из-за отсутствия поставщиков медицинских услуг.
Расстройство, вызванное употреблением опиоидных препаратов	Оценка и регистрация в течение 72 часов
Заместительная терапия	Как можно скорее, но не дольше 72 часов для оценки и регистрации

В случае обращения за специализированной психиатрической помощью при отсутствии свободных мест или часов для записи:

- Вас внесут в лист ожидания.
- Вам будут оказаны другие услуги в течение 72 часов.
- Эти услуги будут носить временный характер, пока не появится свободное место или часы для записи.

Если у вас есть какие-либо вопросы по поводу доступа к медицинской помощи, позвоните в отдел обслуживания клиентов по телефону 877-600-5472.

Заключения других специалистов.

Вы можете получить заключение другого специалиста касательно вашего заболевания или лечения. Заключение другого специалиста предоставляется бесплатно. Если вы хотите получить заключение другого специалиста, позвоните в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan и сообщите нам, что вы хотите посетить другого поставщика медицинских услуг.

Если в нашей сети нет квалифицированного поставщика медицинских услуг и вы хотите посетить поставщика медицинских услуг за пределами нашей сети для получения независимого заключения, обратитесь за помощью в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan. Мы бесплатно организуем для вас консультацию у другого специалиста.

Поставщики услуг первичной медицинской помощи (PCP).

Поставщик услуг первичной медицинской помощи — это специалист, к которому вы обращаетесь в плановом порядке и который выписывает вам рецепты на лекарства и оказывает плановую медицинскую помощь. Вы можете выбрать его самостоятельно, или мы выберем его за вас.

Поставщики услуг первичной медицинской помощи (PCP) могут быть врачами, фельдшерами и т. п. Вы можете выбрать PCP в сети Trillium Community Health Plan. Если вы не выберете поставщика медицинских услуг в течение 30 дней, Trillium Community Health Plan припишет вас к клинике или выберет PCP за вас. Trillium Community Health Plan отправит вам письмо с данными вашего поставщика медицинских услуг.

Сетевые поставщики

Trillium Community Health Plan работает с некоторыми поставщиками медицинских услуг, но не со всеми из них. Поставщики медицинских услуг, с которыми мы работаем, называются сетевыми поставщиками или поставщиками, сотрудничающими с планом. Поставщики медицинских услуг, с которыми мы не сотрудничаем, называются внесетевыми. При необходимости вы можете обратиться к внесетевым поставщикам медицинских услуг, но они должны работать с планом медицинского страхования Oregon Health Plan.

Ваш PCP будет вместе с вами помогать вам сохранять ваше здоровье как можно дольше. Он или она будет следить за всеми вашими потребностями в базовой и специализированной медицинской помощи. Ваш PCP:

- Познакомится с вами и изучит ваш анамнез.
- Будет оказывать вам медицинскую помощь.
- Будет обновлять ваши медицинские записи и хранить их в одном месте.

Ваш PCP выдаст вам направление к специалисту или организует для вас госпитализацию, если потребуется.

Каждый член вашей семьи, зарегистрированный в ОНР, должен выбрать PCP. У каждого человека может быть свой PCP.

Если вы не выберете PCP, мы выберем его за вас; позвоните в отдел обслуживания клиентов, если захотите сменить вашего PCP. Вы можете обратиться к новому PCP сразу после такой смены.

Не забудьте уточнить у представителей плана Trillium Community Health Plan информацию о стоматологе, поставщике услуг по охране психического здоровья и своей аптеке.

Вы можете выбрать основного стоматолога (PCD) с помощью инструмента поиска Find a Dentist от Trillium на нашем веб-сайте по адресу www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/benefit-information.html.html или позвонив в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472, ТТУ: 877-600-5473.

Вы можете выбрать поставщика услуг по охране психического здоровья с помощью инструмента поиска Find a Provider от Trillium на нашем веб-сайте по адресу www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/benefit-information.html.html. Если вам нужна помощь в выборе поставщика услуг по охране психического здоровья, позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472, ТТУ: 877-600-5473.

У каждого члена вашей семьи должен быть стоматолог, который станет его или ее основным стоматологом (PCD). Вы будете обращаться к своему PCD за необходимой стоматологической помощью в большинстве случаев. Ваш PCD может направить вас к врачу-специалисту, если вам требуется его помощь.

Выбор PCD имеет важное значение, поскольку:

- Он является первым человеком, к которому вы обращаетесь за получением стоматологических услуг.
- Он занимается оказанием вам стоматологической помощи и лечением ваших зубов.
- Он организует получение вами специализированной помощи.

Изменения, касающиеся вашего РСР

Если ваш РСР больше не будет связан договорными обязательствами с Trillium Community Health Plan в связи с какими-либо изменениями, мы отправим вам соответствующее письмо за 30 дней до планируемого изменения. Если изменение уже имело место, мы отправим вам письмо в течение 15 дней после изменения.

Справочник поставщиков медицинских услуг.

Вы можете выбрать РСР из справочника поставщиков медицинских услуг по следующей ссылке: www.trilliumohp.com/find-a-provider.html. Вы также можете обратиться за помощью в отдел обслуживания клиентов или запросить бумажный экземпляр справочника поставщиков медицинских услуг.

Примеры сведений, которые вы можете найти в справочнике поставщиков медицинских услуг:

- Принимает ли поставщик медицинских услуг новых пациентов
- Тип поставщика медицинских услуг (врач-специалист, стоматолог, психиатр, аптека и т. д.)
- Контактная информация
- Возможности видео- и телефонных консультаций (телемедицина)
- Языковая помощь (письменный и устный перевод)
- Приспособления для лиц с ограниченными физическими возможностями

Вы можете получить бумажный экземпляр. Вы можете бесплатно получить справочник в другом формате (например, на других языках, напечатанный крупным шрифтом или шрифтом Брайля). Позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472.

Запишитесь на прием.

Вы можете записаться на прием к своему поставщику медицинских услуг сразу после того, как выберете его.

Если вам нужна медицинская помощь, в первую очередь вы должны обращаться к своему РСР. Он запишет вас на прием или поможет вам определиться с тем, какая медицинская помощь вам требуется. Ваш РСР также может дать вам направление для получения других покрываемых услуг или ресурсов. Позвоните ему напрямую, чтобы записаться на прием.

Если вы еще не знакомы с вашим РСР, запишитесь на осмотр. Так он сможет познакомиться с вами и вашим медицинским анамнезом еще до того, как у вас появится какая-либо проблема или вопрос. В таком случае вы сможете избежать задержек при первом обращении, когда наступит необходимость воспользоваться вашими льготами.

Перед приемом запишите следующее:

- Ваши вопросы для РСР или других поставщиков медицинских услуг.
- История заболеваний в вашей семье.
- Рецептурные препараты, безрецептурные препараты, витамины или БАДы, которые вы принимаете.

Позвоните, чтобы записаться на прием, в рабочее время и сообщите следующее:

- Что вы являетесь участником Trillium Community Health Plan.
- Ваше полное имя и идентификационный номер Trillium Community Health Plan.
- Какой прием вам требуется.
- Нужен ли вам устный переводчик и для какого языка.

Если вы больны и собираетесь посетить кого-то в этот день, сообщите об этом.

Вы можете бесплатно добраться на прием. Узнайте больше о бесплатных поездках на странице 69.

Пропущенные приемы.

Постарайтесь не пропускать приемы. Если вы все-таки вынуждены пропустить прием, позвоните своему РСР и сразу же отмените его. Вам предложат прийти в другое время. Если вы не уведомите офис поставщика медицинских услуг заблаговременно, возможно, вас больше не согласятся принять.

Каждый поставщик медицинских услуг устанавливает свои правила касательно пропускаемых приемов. Уточните у него информацию о действующих правилах.

Получите помощь с координацией вашего медицинского обслуживания.

Услуги координирования медицинского обслуживания могут быть предоставлены вашим пациентоориентированным учреждением, где вам оказывается основная медицинская помощь, (PCPCH), поставщиком услуг первичной медицинской помощи или другой командой по оказанию первичной медицинской помощи. Вы можете обратиться к своему поставщику медицинских услуг или в отдел обслуживания клиентов плана Trillium Community Health Plan и попросить назначить вам координатора медицинского обслуживания.

Целью данной услуги является улучшение общего состояния вашего здоровья. Мы поможем выяснить, в чем заключаются ваши медицинские потребности, и предоставим вам возможность взять под собственный контроль ваше здоровье и благополучие.

Вы можете попросить нас назначить вам координатора медицинского обслуживания. С этой же просьбой от вашего имени к нам может обратиться ваш представитель. Обращайтесь в отдел обслуживания клиентов по телефону 877-600-5472 с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. ТТУ: 877-600-5473

Совместная работа над оказанием вам медицинской помощи.

Команда вашего координатора медицинского обслуживания будет тесно взаимодействовать с вами и вашим поставщиком медицинских услуг. Совместно они свяжут вас с ресурсами социальной поддержки по месту жительства, которые могут оказаться полезными для вас. Они разработают план взаимодействия вашей команды по медицинскому обслуживанию для оказания вам медицинской помощи и контроля за результатами ее оказания.

Мы хотим сделать так, чтобы все, кто с вами работает, могли фокусироваться на том, чтобы помочь вам сохранить и улучшить ваше здоровье. Ваша команда медицинского обслуживания будет взаимодействовать для управления вашими услугами и организации их оказания. Тем самым вы будете получать оптимальную медицинскую помощь с учетом ваших потребностей.

Медсестры и специалисты по ведению пациентов команды по медицинскому обслуживанию проходят специальное обучение для лечения различных заболеваний. Они могут помочь вам при следующих заболеваниях:

- Сахарный диабет
- Сердечная недостаточность
- Астма
- Депрессия
- Гипертония
- И другие заболевания

Эта команда по медицинскому обслуживанию также готова помочь вам получить необходимые разрешения и удовлетворить другие потребности. Ее участники могут:

- Помочь вам разобраться в ваших льготах и понять, как они работают.
- Помочь вам выбрать поставщика услуг первичной медицинской помощи (PCP).
- Оказать медицинскую помощь и предоставить простые для соблюдения рекомендации.
- Помочь вам разобраться в том, как работает система координируемого здравоохранения.
- Помочь вам получить услуги по охране психического здоровья.
- Обеспечить взаимодействие ваших поставщиков медицинских услуг по вопросам ваших медицинских потребностей.

Ваша команда по медицинскому обслуживанию может помочь вам найти другие ресурсы по месту жительства, в том числе в связи с немедицинскими потребностями. Примеры:

- Безопасное жилье
- Здоровое питание
- Поездки
- Обучение и занятия
- Семейная поддержка
- Социальные услуги

Участники, получающие льготы Medicare.

Вы также можете получить помощь по вопросам использования доступных вам льгот в плане ОНР и программе Medicare. Координатор медицинского обслуживания работает с вами, вашими поставщиками медицинских услуг, вашим планом Medicare Advantage и/или лицом, которое ухаживает за вами. Мы сотрудничаем с этими людьми, чтобы вы получали социальные услуги и услуги поддержки, например услуги по месту жительства с учетом культурных особенностей.

Представители по связи с участниками (MCR)

Представители по связи с участниками (MCR) — это сертифицированные штатом Oregon медико-санитарные работники по месту жительства, нанятые планом Trillium.

В задачи MCR входит обеспечение возможности воспользоваться необходимыми услугами для участников плана. MCR могут помочь вам получить доступ к льготам и записать на прием к врачу. Они также могут обеспечивать координацию в связи с социальными потребностями, например потребностью в жилье или еде. Они могут обеспечить вам местные ресурсы.

MCR тесно сотрудничают с учреждением основного медицинского обслуживания и командой сотрудников Trillium. Они могут связаться с вами по телефону, каналам видеосвязи или посетить вас на дому. Они могут помочь в разных сферах, например будут напоминать вам вовремя принимать лекарство. Они также могут помочь с заявками на получение субсидии на оплату жилья или отопления. Они также могут помочь вам найти различные товары в рамках социальных систем. MCR могут научить вас контролировать диабет и астму.

Они имеют доступ к многим ресурсам и хорошо знают свой район. Если вы хотите работать с MCR, позвоните по номеру 877-600-5472 и попросите соединить вас с представителем по связи с участниками.

Координация интенсивной терапии

Если вам требуется дополнительная помощь, вы можете воспользоваться услугами координации интенсивной терапии (ICC). Услуги ICC обеспечивают дополнительную поддержку тем, кто в ней нуждается.

Кто может рассчитывать на услуги ICC:

- Пожилые люди, которые страдают нарушениями слуха, глухотой, слепотой или имеют другие физические ограничения.
- Лица с повышенными медицинскими потребностями, множественными хроническими заболеваниями или тяжелыми и стойкими психическими заболеваниями (SPMI).
- Лица, которые получают услуги долгосрочного ухода и поддержки (LTSS), финансируемые Medicaid.
- Лица, которые проходят заместительную терапию (MAT) в связи с расстройствами, вызванными употреблением психоактивных веществ (SUD).
- Лица, которым диагностирована беременность с повышенным риском.
- Лица, употребляющие наркотики для внутривенного введения.
- Лица, страдающие SUD и нуждающиеся в реабилитации.
- Лица с ВИЧ/СПИД или туберкулезом.
- Ветераны и члены их семей.
- Лица с высоким риском манифестного психоза.
- Лица, входящие в группу пациентов, страдающих от нарушения умственного и интеллектуального развития (IDD).
- И прочие лица.

Координация интенсивной терапии также может помочь детям:

- В возрасте 0-5 лет, у которых наблюдаются ранние признаки социальных/эмоциональных или психических проблем или у которых диагностированы серьезные эмоциональные нарушения (SED).
- С неонатальным абстинентным синдромом.
- Находящимся под опекой.

Вы и ваш координатор ICC составите план, именуемый планом координации интенсивной терапии (ICCP). Этот план будет составлен в течение 10 дней после начала программы ICC. Он поможет удовлетворить ваши потребности. Он также будет способствовать достижению ваших личных целей в области здоровья и безопасности.

Ваш план медицинского обслуживания будет включать меры поддержки и услуги, которые помогут вам достигать ваших целей. План медицинского обслуживания будет обновляться каждые 90 дней или ранее при изменении ваших медицинских потребностей. Вы можете получить копию вашего плана.

Вам будет помогать команда ИСС. В нее будут входить разные люди, которые будут работать вместе, чтобы удовлетворить ваши потребности. Это могут быть поставщики медицинских услуг и специалисты, к которым вы обращаетесь. В этом плане учитываются медицинские, социальные, культурные, возрастные, психические, образовательные, духовные и финансовые потребности, чтобы гарантировать вам положительные результаты при достижении целей по укреплению здоровья и профилактике. Задача вашей команды по медицинскому обслуживанию заключается в том, чтобы в реализации вашего плана медицинского обслуживания принимали участие именно те специалисты, которые будут содействовать достижению ваших целей. Все мы будем работать как одна команда, чтобы оказывать вам необходимую поддержку.

Ваш координатор медицинского обслуживания также может:

- Получать доступ к ресурсам, благодаря которым вы будете чувствовать себя комфортно, в безопасности и ощущать заботу.
- Использовать ресурсы программ медицинского обслуживания, которые помогут вам справиться с хроническими заболеваниями.
- Помогать решать медицинские проблемы, например при наличии сахарного диабета, сердечно-сосудистых заболеваний и астмы.
- Помогать справляться с проблемами в области психического здоровья, в том числе депрессией и расстройствами, вызванными употреблением психоактивных веществ.
- Разрабатывать план лечения вместе с вами.

Позвоните в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan по номеру 877-600-5472, чтобы вам назначили координатора медицинского обслуживания ИСС. Trillium Community Health Plan предоставит вам или вашему представителю имя и номер телефона вашего координатора медицинского обслуживания ИСС.

Услуги координации интенсивной терапии доступны с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Если вы не можете получить услуги ИСС в обычное рабочее время, Trillium Community Health Plan предложит вам другие варианты.

Специальный скрининг и профилактическое обслуживание для участников моложе 21 года.

Услуги раннего и периодического обследования, диагностики и лечения (EPSDT) представляют собой комплексные профилактические услуги для детей с рождения до 21 года. Эта льгота подразумевает услуги, которые позволяют предотвращать и обнаруживать заболевания или проблемы со здоровьем на ранних стадиях. Она может снижать риск возникновения болезни или инвалидности или предоставлять иное лечение физических/психических заболеваний при необходимости.

Программа EPSDT предлагает:

- Услуги профилактических осмотров детей, скрининга и диагностики для выявления каких-либо физических, стоматологических, психических заболеваний и нарушений развития для участников в возрасте от 0 до 21 года.
- Она также включает медицинское обслуживание, лечение и другие мероприятия для коррекции каких-либо обнаруженных заболеваний или оказания соответствующей помощи.

По запросу участников, имеющих право на EPSDT, план Trillium Community Health Plan обязан предоставлять следующее:

- Регулярные осмотры и оценки общего физического и психического здоровья, роста, развития и нутритивного статуса младенцев, детей и подростков в возрасте до 21 года.

Если вам или члену вашей семьи требуются услуги EPSDT, обратитесь к своему поставщику услуг первичной медицинской помощи (PCP). Он поможет получить необходимое вам медицинское обслуживание. Если какие-либо услуги нуждаются в согласовании, он возьмет это на себя. Обратитесь к своему основному стоматологу для получения каких-либо стоматологических услуг в рамках EPSDT. Все услуги EPSDT оказываются бесплатно участникам моложе 21 года.

Вы можете получать услуги EPSDT от врача (MD или DO), фельдшеров, лицензированных помощников врачей и других лицензированных медицинских работников (поставщиков услуг непрерывного ухода). Эти поставщики медицинских услуг могут также предоставить непосредственное направление к стоматологу для получения стоматологических услуг. Со сроками оказания и видами стоматологических услуг можно ознакомиться здесь:

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

Содействие в получении услуг EPSDT.

- Позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472.
- Позвоните стоматологу, чтобы организовать стоматологические услуги или получить дополнительную информацию:

Advantage Dental Services

Бесплатный телефон отдела обслуживания клиентов: 1-866-268-9631, TTY: 711

Capitol Dental Care

Отдел обслуживания клиентов: 1-503-585-5205 или бесплатный номер 1-800-525-6800
TTY: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

Отдел обслуживания клиентов: 1-503-243-2987 или бесплатный номер 1-800-342-0526
TTY: 1-503-243-3958 или 1-800-466-6313

- Вы можете бесплатно добираться к месту получения покрываемых услуг EPSDT и обратно. Позвоните по номеру 877-600-5472, чтобы организовать поездку или получить дополнительную информацию.
- Вы также можете найти эту информацию на нашем веб-сайте по следующей ссылке: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/transportation.html

Скрининги.

ОНР покрывает скрининги EPSDT с учетом возраста. После обращения с запросом на скрининг лечение обычно начинается в течение 6 месяцев. ОНР придерживается рекомендаций Американской академии педиатрии и Bright Futures. Рекомендации Bright Futures можно найти по следующей ссылке: <https://brightfutures.aap.org/Pages/default.aspx>.

Рекомендации Bright Futures содержат указания по всем профилактическим обследованиям и осмотрам детей.

Скрининговые визиты должны включать в себя следующее:

- Оценка развития.
- Анализ на содержание свинца в крови:
 - Дети должны сдавать анализ на содержание свинца в крови в возрасте 12 и 24 месяцев. Любой ребенок в возрасте от 24 до 72 месяцев, который ранее не сдавал анализ на содержание свинца в крови, должен сдать такой анализ.
 - Обычное заполнение анкеты по оценке рисков не удовлетворяет требованию о сдаче анализа на содержание свинца для детей, являющихся участниками плана ОНР. Все дети с отравлением свинцом могут получить услуги ведения пациентов для контроля своего состояния.
- Другие обязательные лабораторные исследования (например, анализ на анемию, анализ на серповидные клетки и т. д.) в зависимости от возраста и рисков клиента.
- Оценка нутритивного статуса.
- Общий осмотр без одежды с проверкой зубов и десен.
- Полный анамнез здоровья и развития (в том числе оценка развития физического и психического здоровья).

- Вакцинация в соответствии с медицинскими стандартами:
 - Календарь вакцинации ребенка (с рождения до 18 лет): www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/child-adolescent.html
 - Календарь вакцинации взрослого (19+): www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/adult.html
- Рекомендации по сохранению здоровья и просвещение для родителей и детей.
- Направления на лечение физических и психических заболеваний при наличии медицинских показаний.
- Обязательные проверки слуха и зрения.
- Рекомендуемые услуги и скрининги в определенном возрасте до 21 года. См. график Bright Futures здесь: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- И другие услуги и обследования.

Визиты в рамках EPSDT также включают внеплановые осмотры или проверки, которые могут осуществляться в любое время из-за болезни или изменения в состоянии здоровья.

Направление, диагностика и лечение в рамках EPSDT.

Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи может направить вас к специалисту при выявлении физического или психического заболевания, злоупотребления психоактивными веществами или стоматологического заболевания. Другой поставщик медицинских услуг поможет вам пройти дополнительную диагностику и/или получить лечение.

Поставщик медицинских услуг, осуществляющий скрининг, объяснит необходимость направления ребенку и его родителю или опекуну. Если вы согласны с направлением, поставщик медицинских услуг возьмет оформление на себя.

Trillium Community Health Plan или ОНР также поможет с координацией медицинского обслуживания при наличии такой необходимости.

Скрининги могут подразумевать необходимость в следующих услугах:

- Диагностика и лечение нарушений зрения и слуха, в том числе назначение очков и слуховых аппаратов.
- Стоматологическое обслуживание с самого раннего возраста с целью обезболивания и лечения инфекций, восстановления зубов и поддержания их здоровья.
- Вакцинация (если во время скрининга будет установлена необходимость вакцинации и возможность ее проведения параллельно со скринингом, ее необходимо выполнить в то же время).

Эти услуги должны оказываться участникам, имеющим право на участие в программе EDPST и нуждающимся в таких услугах.

Trillium Community Health Plan будет помогать участникам или их представителям получать направления для пользования социальными услугами, участия в образовательных программах, программах дополнительной продовольственной помощи и получения других услуг.

Работники традиционной медицины (ТНВ).

Работники традиционной медицины (ТНВ) помогают разобраться с вашими вопросами, связанными с медицинским обслуживанием и социальными нуждами. Они помогают наладить коммуникацию между вашими поставщиками медицинских услуг и другими лицами, которые занимаются вашим медицинским обслуживанием. Они также взаимодействуют с лицами и службами в сообществе, которые могут вам помочь.

Есть несколько разных типов работников традиционной медицины:

- **Доула в родах:** доула (в родах) является помощницей в родах, которая обеспечивает личную немедицинскую поддержку беременным лицам и их родственникам во время беременности, при родах и в послеродовой период
- **Медико-санитарный работник по месту жительства:** работник здравоохранения хорошо знаком с людьми и тем местом, где вы живете. Он помогает воспользоваться медицинскими услугами и услугами по месту жительства. Медико-санитарный работник по месту жительства помогает вам приобрести здоровые привычки. Обычно он имеет такое же этническое происхождение и говорит на том же языке, что и вы, и разделяет с вами одинаковый жизненный опыт.
- **Личный советник в области здравоохранения:** человек, который предоставляет информацию, инструменты и поддержку, помогая вам принимать оптимальные решения в связи с вашим здоровьем и благополучием, исходя из сложившейся ситуации.
- **Равный консультант:** человек, который сталкивался с психическим заболеванием или зависимостью и выздоровел, или родитель ребенка, проходящего лечение от психического заболевания или зависимости. Равный консультант оказывает поддержку тем, кто столкнулся с зависимостью и психическими заболеваниями, вдохновляет их и оказывает им помощь. Он может помочь вам пройти через испытания, с которыми справился сам.
- **Волонтер-специалист по психическому здоровью:** человек, который работает в команде по уходу на дому и выступает в вашу защиту и защиту ваших потребностей. Он поддерживает общее состояние здоровья людей в своем сообществе и может оказывать содействие в избавлении от зависимости, психических или физических заболеваний.
- **Работники традиционной медицины для представителей племен:** лица, которые помогают сообществам американских индейцев, проживающих в племенах или городах, заботиться о своем здоровье. Они занимаются просвещением, консультированием и оказанием поддержки с учетом особенностей племени.

ТНВ могут помочь по разным направлениям, например:

- Найти нового поставщика медицинских услуг.
- Получить необходимую вам медицинскую помощь.
- Разобраться в ваших льготах.
- Предоставить информацию об услугах по охране психического здоровья и поддержке.
- Посоветовать, какими ресурсами по месту жительства вы можете воспользоваться.
- Стать тем человеком из вашего сообщества, с кем вы всегда можете поговорить.

Позвоните нашему представителю по вопросам сотрудничества с ТНВ, чтобы узнать больше о ТНВ и о том, как воспользоваться их услугами.

Контактная информация представителя по вопросам сотрудничества с ТНВ:

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

Если мы изменим контактные данные представителя по вопросам сотрудничества с ТНВ, вы сможете найти актуальную информацию на нашем веб-сайте по следующей ссылке: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/wellness/traditional-health-workers.html.

Дополнительные услуги

Замещающие услуги (ILOS)

Замещающие услуги (ILOS)

Trillium Community Health Plan предлагает услуги или мероприятия, которые являются подходящими с медицинской точки зрения альтернативами услугам, покрываемым ОНР. Такие услуги называются «замещающими услугами» (ILOS). Они предлагаются в качестве рабочих вариантов для участников, чьи потребности не удовлетворяются традиционными мероприятиями или услугами. Trillium Community Health Plan предлагает следующие ILOS:

Услуги поддержки равных консультантов и квалифицированных помощников по охране психического здоровья при реабилитации в альтернативных условиях в качестве замены услугам психотерапии. Такие услуги ILOS могут подойти участникам с психическими заболеваниями, которые нуждаются в услугах психосоциальной реабилитации.

- Услуги поддержки равных консультантов и квалифицированных помощников по охране психического здоровья, предлагаемые в альтернативных условиях, могут включать программы свободного доступа, оказание услуг по месту жительства и пункты обслуживания по месту жительства за рамками традиционных учреждений или клиник.
- Пример ILOS: услуги просвещения и вовлечения, оказываемые сертифицированными равными консультантами, волонтерами-специалистами по психическому здоровью или квалифицированными помощниками по охране психического здоровья, для вовлечения участников в процесс оказания им медицинской помощи и постоянного содействия с целью расширения поддержки здоровья и здорового образа жизни, развития навыков преодоления трудностей, развития навыков независимого проживания и оказания содействия при восстановлении. Услуги могут предлагаться до или после оценки и диагностики, в условиях клиники или по месту жительства, индивидуально или в группах, и могут включать услуги со свободным доступом, услуги, обеспечивающие преемственность в оказании медицинской помощи, услуги с учетом культурных особенностей и услуги, предназначенные для отдельных категорий населения ОНР.

Услуги медико-санитарных работников по месту жительства в качестве замены аналогичным услугам в традиционных условиях. Эта услуга ILOS может подойти тем участникам, которые нуждаются в консультациях по вопросам профилактики-и/или снижении факторов риска, обучении и развитии своих навыков или услугах комплексной поддержки по месту жительства.

- Услуги медико-санитарных работников по месту жительства, предлагаемые в альтернативных условиях или с использованием нетрадиционной схемы выставления счетов.

- Пример ILOS: координация систем медицинской помощи для участников со стороны медико-санитарных работников по месту жительства (CHW), например предоставление жилья или услуг с учетом культурных и языковых особенностей от агентств социального обслуживания, которые могут или не могут самостоятельно выставить счета за услуги. Услуги, помогающие участникам разобраться в системе здравоохранения, способствующие явке участников на приемы к врачам и другие приемы, содействующие работе команды по медицинскому обслуживанию/планированию медицинской помощи, поясняющие информацию о здоровье и здравоохранении и помогающие разобраться с потребностями и найти нужные услуги.

Национальная программа профилактики сахарного диабета в качестве замены услуг национальной программы профилактики сахарного диабета. Эта услуга ILOS может подойти участникам с риском возникновения сахарного диабета 2-го типа.

- Национальная программа профилактики сахарного диабета, предлагаемая по месту жительства, например в районном спортзале или библиотеке, и дополняющая предложение клиники с услугами, оказываемыми при личном обращении или через Интернет.
- Пример ILOS: реализация национальной программы профилактики сахарного диабета (Национальная DPP) соответствующей организацией, которая была признана центрами по контролю и профилактике заболеваний (CDC). *Данная услуга ILOS поддерживает реализацию национальной DPP организациями по месту жительства, у которых отсутствует инфраструктура для выставления счетов, но при этом соблюдены критерии, позволяющие им выступать в качестве поставщиков DPP.*

Консультации по грудному вскармливанию в качестве замены традиционным консультациям по грудному вскармливанию, которые не отвечают потребностям участников. Эта услуга ILOS может подойти лицам после родов и их ребенку, которые нуждаются в консультациях по грудному вскармливанию, обычно предоставляемых в офисных или иных амбулаторных условиях.

- Консультации по грудному вскармливанию в альтернативных условиях или с использованием нетрадиционной схемы для выставления счетов.
- Пример ILOS: консультирование предоставляет дипломированная медицинская сестра, работник традиционной медицины или доула, прошедшая обучение в области грудного вскармливания (например, сертифицированное обучение на консультанта или специалиста по грудному вскармливанию), по месту жительства и с возможностью самостоятельно выставить счет за такие услуги или без таковой.

Решение о том, подходит ли вам ILOS, принимается на уровне команды. Мы сотрудничаем с вашей командой по медицинскому обслуживанию, чтобы сделать оптимальный выбор. Но в конечном итоге выбор остается за вами. Вы не обязаны принимать участие ни в одной из этих программ. Участников уведомят за 30 дней, если оказание услуги ILOS, которую они получают, будет прекращено. Это уведомление будет содержать информацию о подаче жалоб и апелляций в отношении покрываемых услуг, в предоставлении которых будет отказано полностью или частично (см. дополнительную информацию о жалобах и апелляциях на странице 110). Если у вас есть какие-либо вопросы о любых из вышеуказанных льгот или услуг, позвоните по номеру 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473).

Услуги в области здравоохранения

Услуги в области здравоохранения (HRS) представляют собой дополнительные услуги от плана Trillium Community Health Plan. HRS помогают улучшить общее состояние здоровья и благополучие отдельных участников и всего сообщества в целом. HRS являются гибкими услугами для участников и выступают в качестве инициатив по предоставлению отдельным участникам и всему сообществу в целом льгот по месту жительства. Программа HRS Trillium Community Health Plan способствует оптимальному расходованию средств для устранения социальных рисков по месту вашего жительства, чтобы уровень благополучия всего сообщества вырос. Узнайте больше об услугах в области здравоохранения по ссылке www.oregon.gov/oha/HPA/dsi-tc/Pages/Health-Related-Services.aspx.

Гибкие услуги

Гибкие услуги обеспечивают поддержку при получении товаров или услуг, позволяющих участникам укреплять или сохранять свое здоровье. Trillium Community Health Plan предлагает следующие гибкие услуги:

- Меры продовольственной поддержки, например доставка продуктов питания, продовольственные талоны или диетическое питание
- Краткосрочные меры поддержки, связанные с жильем, например арендные взносы для снижения расходов на переезд, кратковременная оплата аренды или компенсация сборов за подключение коммунальных услуг
- Временное жилье или убежище при восстановлении после госпитализации
- Изделия, способствующие здоровому образу жизни, например спортивная обувь или одежда
- Мобильные телефоны или устройства для использования телемедицины или приложений в области здоровья
- Другие изделия, которые поддерживают ваше здоровье, например кондиционер воздуха или воздушный фильтр

Пример других гибких услуг:

- Программы/услуги в области здоровья и фитнеса
- Услуга транспортировки или топливо/техническое обслуживание транспортного средства
- Вспомогательные приспособления, средства, меры обеспечения доступности

Узнайте больше о гибких услугах Trillium Community Health Plan по ссылке www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/Flexible-Services.html

Инициативы по предоставлению льгот по месту жительства

Инициативы по предоставлению льгот по месту жительства представляют собой услуги и меры поддержки для отдельных участников и сообщества в целом, направленные на улучшение здоровья и благополучия в сообществе.

В Trillium стремятся обеспечивать равенство в вопросах здравоохранения. Мы считаем, что каждый должен иметь возможность получить медицинскую помощь в полном объеме. Мы прислушиваемся к участникам наших местных сообществ. Мы выясняем, в чем они нуждаются. Мы формируем партнерские отношения с местными организациями (СВО), чтобы помочь удовлетворить эти нужды. Здесь речь может идти о содействии людям в получении медицинской помощи при физических заболеваниях. Или же о предоставлении людям возможности воспользоваться ресурсами для получения продовольствия, жилья и транспортных услуг (поездки). Несколько примеров наших инициатив по предоставлению льгот по месту жительства:

- Поддержка пунктов раздачи продуктов питания и доступа к питанию с учетом культурных особенностей
- Создание большего числа безопасных пространств для обучения
- Инвестиции в проекты по сбору средств для реконструкции местных общественных центров
- Расширение числа работников традиционной медицины (THW), медико-санитарных работников по месту жительства (CHW) и доул

Примеры других инициатив по предоставлению льгот по месту жительства:

- Занятия для просвещения родителей и поддержка семей
- Программы по месту жительства, которые помогают семьям получать свежие фрукты и овощи на фермерских рынках
- Активные мероприятия по развитию транспортной инфраструктуры, например появление безопасных велосипедных дорожек и тротуаров
- Школьные программы, способствующие формированию благоприятной среды для социального и эмоционального здоровья учащихся и содействующие обучению
- Обучение учителей и местных организаций для детей работе с учетом пережитых эмоциональных травм

Как получить услуги, связанные со здоровьем, для себя или члена семьи

Вы можете обратиться за услугами, связанными со здоровьем, к своему поставщику медицинских услуг. Вы также можете позвонить в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472. Попросите отправить вам форму запроса на подходящем вам языке и в удобном для вас формате.

Решения по одобрению или отклонению запросов на оказание гибких услуг принимаются в каждом отдельном случае. Если ваш запрос на гибкую услугу будет отклонен, вы получите соответствующее письмо. Вы не можете подать апелляцию при отказе в гибкой услуге, но можете пожаловаться. Узнайте больше об апелляциях и жалобах на странице 110.

Если у вас есть ОНР и вы столкнулись с проблемами при получении медицинской помощи, свяжитесь с программой защиты прав участников ОНА Ombuds Program. Омбудсмены защищают права участников ОНР и постараются сделать для вас все возможное. Отправьте электронное письмо на адрес ONA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov или оставьте сообщение по телефону 877-642-0450.

Еще один ресурс для получения поддержки и услуг в вашем сообществе — справочная служба 211. Позвоните 2-1-1 или посетите веб-сайт [211 Info](#), чтобы получить помощь.

Стоматологическая помощь по месту жительства

Мы поддерживаем участников, которые получают стоматологическую помощь по месту жительства. Стоматологические планы могут отправлять специалистов по гигиене полости рта в школы, учреждения Women Infants Children (WIC), Head Start, Medical, учреждения долгосрочного ухода и другие учреждения по месту жительства с целью осмотра полости рта. Они также оказывают некоторые профилактические услуги при осмотре, например фторирование, покрытие лаком и стоматологическими герметиками для детей школьного возраста, и помогают людям понять, как важно заботиться о своих зубах.

Если в каком-либо нашем учреждении нет гигиениста, который мог бы провести эту работу, мы привлекаем другие организации. Услуги, которые вы получаете по месту жительства, должны быть бесплатными для вас, если их покрывает ваш план. Если вы испытываете сомнения, вы можете обратиться к тому, кто оказывает услуги, или позвонить в отдел обслуживания участников.

Пункты открытого доступа

Почти по всему штату Oregon мы заключили особые соглашения с федеральными квалифицированными медицинскими центрами (FQHC), медицинскими центрами в сельских районах (RCHC), поставщиками медицинских услуг для американских индейцев (IHCP) и клиниками, оказывающими услуги американским индейцам (IHS). Особые соглашения позволяют нашим участникам обращаться в такие учреждения без приписки к ним и без направления.

Если вы хотите, чтобы стоматологическую помощь вам оказывали в одном из таких учреждений, вы можете позвонить в соответствующее учреждение и уточнить, работает ли оно с Trillium Community Health Plan в качестве «пункта открытого доступа». Вы также можете позвонить в отдел обслуживания участников и попросить предоставить вам актуальный перечень пунктов открытого доступа в вашем регионе.

Бесплатные поездки при обращении за медицинской помощью

Бесплатные поездки на прием для всех участников Trillium Community Health Plan.

Если вам нужна помощь, чтобы добраться на прием, позвоните в МТМ (Управление медицинскими перевозками) и получите бесплатную поездку. Вы можете бесплатно поехать на любой прием в связи с физическим или психическим здоровьем, к стоматологу или в аптеку, если такой прием покрывается планом Trillium Community Health Plan.

Запросить поездку можете вы сами или ваш представитель. Мы можем предоставить вам билет на автобус, деньги на такси или прислать за вами водителя. Мы можем компенсировать затраты на бензин вам, члену семьи или другу, которые подвезут вас к месту приема. Эта услуга оказывается вам бесплатно. Trillium Community Health Plan никогда не будет выставлять вам счет за поездки к месту получения покрываемых услуг и обратно.

Запланируйте поездку.

Позвоните в МТМ (Управление медицинскими перевозками) по номеру 877-583-1552. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

Часы работы: с понедельника по воскресенье с 8:00 до 17:00. Нерабочие праздничные дни: первый день Нового года, День поминовения, День независимости, День труда, День благодарения и Рождество.

Чтобы запланировать поездку, позвоните не позднее чем за 2 рабочих дня до приема. Так мы сможем обеспечить ваши потребности в связи с поездкой.

Если поездка будет запрошена менее чем за 2 (два) дня до планового времени отъезда, подрядчик или привлеченный им по договору субподряда посредник NEMT предоставит участнику номер телефона посредника и может, но не обязан, сообщить участнику имя и номер телефона водителя или поставщика NEMT.

Поездка может быть организована в тот же или на следующий день. Позвоните в МТМ (Управление медицинскими перевозками).

Вы или кто-то, кого вы знаете, может заказать несколько поездок одновременно, если приемов несколько. Вы можете планировать поездки за 90 дней до предстоящих приемов.

Чего следует ожидать, когда вы нам позвоните.

В колл-центре МТМ (Управление медицинскими перевозками) работают сотрудники, которые могут помочь вам на том языке, который вы предпочитаете, и понятным для вас образом. Эта помощь предоставляется бесплатно.

При вашем первом обращении мы расскажем вам о программе и обсудим ваши потребности в поездках. Мы уточним ваши физические возможности и нужен ли вам сопровождающий в поездке.

Когда вы позвоните, чтобы заказать поездку, мы попросим сообщить:

- Ваше полное имя.
- Ваш адрес и номер телефона.
- Вашу дату рождения.
- Имя и фамилию врача или наименование клиники, которую вы хотите посетить.
- Дату приема.
- Время приема.
- Время подъезда транспорта, чтобы забрать вас после приема.
- Нужен для вас сопровождающий.
- Какие-либо иные особые потребности (например, кресло-коляска или животное-поводырь).

Мы уточним, зарегистрированы ли вы в плане Trillium Community Health Plan и покрывается ли услуга, ради которой вы записались на прием. Вы получите дополнительную информацию о вашей поездке в течение 24 часов. Вы получите информацию о вашем запросе на поездку в удобном для вас виде (по телефону, электронной почте, факсу).

Посадка и высадка.

Перед приемом вы получите информацию о транспортной компании или имя и номер водителя. Ваш водитель свяжется с вами не позднее чем за 2 дня до поездки, чтобы уточнить детали. Он заберет вас в указанное время. Не опаздывайте. Если вы опоздаете, вас будут ждать в течение 15 минут после назначенного времени. Это означает, что если ваша поездка запланирована на 10:00, вас будут ждать до 10:15.

Мы высадим вас в месте вашего приема не позднее чем за 15 минут до его начала.

- **Первый прием в течение рабочего дня:** мы высадим вас не позднее чем за 15 минут до открытия офиса.
- **Последний прием в течение рабочего дня:** мы заберем вас не позднее чем через 15 минут после закрытия офиса, кроме случаев, когда нет оснований полагать, что прием закончится в течение 15 минут после закрытия.
- **Как запросить дополнительное время:** вы должны попросить, чтобы вас забрали раньше или высадили позже, чем здесь указано. С этой просьбой к нам также может обратиться ваш представитель, родитель или опекун.
- **Позвоните, если не знаете, в какое время вас будут забирать:** если отсутствует информация о времени, когда вас нужно забрать для обратной поездки, позвоните нам и сообщите, когда будете готовы. Ваш водитель будет на месте в течение 1 часа после вашего звонка.

МТМ (Управление медицинскими перевозками) — это программа совместных поездок. По дороге другие пассажиры могут садиться в машину и выходить из нее. Если вам назначено несколько приемов, вас могут попросить записаться на все приемы в один день. Это позволит нам сократить число поездок.

Вы можете попросить, чтобы к месту приема вас отвез друг или родственник. Они могут получить компенсацию (оплату) за количество пройденных миль.

У вас как пассажира есть определенные права и обязанности:

У вас есть право:

- На гарантированную безопасную поездку с учетом ваших потребностей.
- На уважительное отношение.
- Попросить предоставить вам услуги устного перевода при общении с отделом обслуживания клиентов.
- Получать материалы на определенном языке и в определенном формате с учетом ваших потребностей.
- Получить письменное уведомление, если в поездке было отказано.
- Подавать жалобу по итогам поездки.
- Запрашивать апелляцию или слушание, а также апелляцию и слушание одновременно, если вы считаете, что отказ в предоставлении поездки не был обоснованным.

Ваши обязанности:

- Относиться к водителям и другим пассажирам с уважением.
- Звонить нам как можно раньше, чтобы запланировать поездку, внести изменения или отменить ее.
- Использовать ремни безопасности и другое оборудование безопасности согласно требованиям законодательства (пример: автомобильные кресла).
- Заранее запрашивать дополнительные остановки, например в аптеке.

Отмена поездки или какие-либо изменения.

Позвоните в МТМ (Управление медицинскими перевозками), когда вам станет известно о необходимости отменить или перенести вашу поездку, не позднее чем за 2 часа до времени отъезда.

Вы можете позвонить в МТМ (Управление медицинскими перевозками) с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Оставьте сообщение, если вы не можете позвонить в рабочее время. Позвоните в МТМ (Управление медицинскими перевозками), если у вас есть какие-либо вопросы или вы хотите внести изменения.

Неявка.

«Неявка» означает, что вы были не готовы ко времени посадки в транспортное средство. Ваш водитель будет ждать не менее 15 минут после назначенного времени посадки и только потом уедет. Мы можем ограничить число ваших поездок в будущем, если вы будете часто не являться к назначенному времени.

Это означает, что мы можем ограничить количество доступных вам поездок, оставить для вас только одного водителя или потребовать звонить перед каждой поездкой.

Если вам отказали в поездке.

Вам позвонят и сообщат, что вашу поездку отменили. Прежде чем уведомить вас об отмене, правомерность подобных отказов оценивается двумя сотрудниками. Если вам откажут в поездке, мы отправим вам письмо об отказе почтой в течение 72 часов с момента вынесения решения. В уведомлении будет указано правило, на основании которого было вынесено решение, и причина отказа.

Вы можете обратиться с апелляцией в Trillium Community Health Plan, если не согласны с отказом. У вас есть 60 дней с даты уведомления об отказе на подачу апелляции. После апелляции, если отказ останется в силе, вы также можете потребовать проведения слушания в суде штата.

Мы также отправим письмо вашему поставщику медицинских услуг, если поставщик входит в нашу сеть поставщиков и оформлял заказ транспорта от вашего имени.

Вы можете подать жалобу или претензию в любое время. Несколько примеров жалоб и претензий:

- Опасения касательно безопасности транспортного средства
- Качество услуг
- Взаимодействие с водителями и поставщиками медицинских услуг (грубость)
- Запрошенные услуги для поездок не были оказаны согласно договоренности
- Права потребителей

Узнайте больше о жалобах, претензиях, апелляциях и слушаниях в суде штата на странице 110.

Руководство пассажира

Получите руководство пассажира МТМ (Управление медицинскими перевозками) по ссылке: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/transportation.html. Вы или ваш представитель также можете запросить бесплатный бумажный экземпляр, позвонив в отдел обслуживания клиентов по телефону 877-600-5472. Его отправят в течение 5 рабочих дней. Бумажный экземпляр может быть составлен на предпочитаемом вами языке и в любом удобном для вас формате.

В руководстве содержится дополнительная информация, например:

- Кресла-коляски и помощь лицам с ограниченными возможностями.
- Безопасность транспортного средства.
- Обязанности и правила водителя.
- Что делать при чрезвычайной ситуации или в плохую погоду.
- Приемы в других городах.
- Компенсация за еду и проживание.

Медицинская помощь в виде видео- или телефонных консультаций.

Телемедицина (в том числе телестоматология) позволяет вам получить медицинскую помощь, не выходя из дома. Телемедицинские услуги позволяют проводить консультации по телефону или в формате видеосвязи. Trillium Community Health Plan покрывает телемедицинские консультации. Телемедицина позволяет вам обратиться к вашему поставщику медицинских услуг, используя:

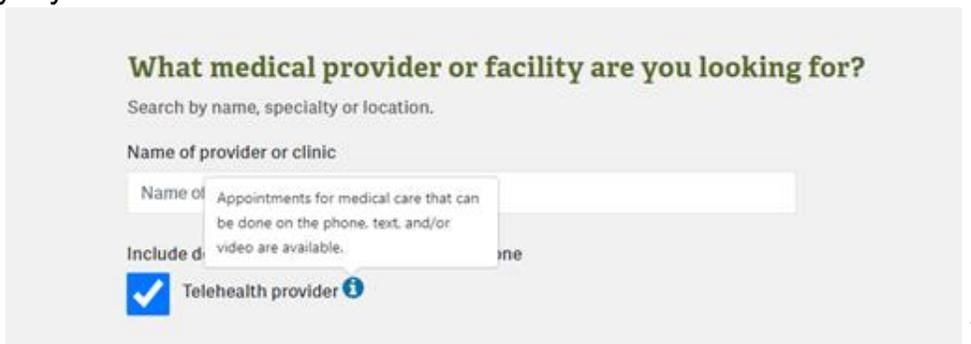
- Телефон (аудиосвязь)
- Смартфон (аудио-/видеосвязь)
- Планшет (аудио-/видеосвязь)
- Компьютер (аудио-/видеосвязь)

Все варианты консультации бесплатны. Если у вас нет доступа к Интернету или видеосвязи, обсудите с поставщиком медицинских услуг подходящие вам варианты.

Как найти поставщиков телемедицинских услуг.

Не все поставщики медицинских услуг предлагают воспользоваться телемедициной. Вам следует уточнить наличие услуг телемедицины, когда вы будете звонить, чтобы записаться на прием. Вы также можете воспользоваться нашим инструментом поиска Find a Provider по ссылке www.TrilliumOHP.com

Установите флажок рядом с поставщиком телемедицинских услуг, как показано на рисунке ниже. Этот список не является исчерпывающим, поэтому вы все равно можете позвонить своему поставщику медицинских услуг и уточнить, предлагает ли он телемедицинские услуги.



Если у вас возникают какие-либо проблемы с аудио- или видеосвязью во время телемедицинской консультации, не забудьте обсудить это с вашим поставщиком медицинских услуг.

Когда следует прибегать к услугам телемедицины.

Участники Trillium Community Health Plan, пользующиеся услугами телемедицины, могут получать необходимые им услуги в области физического здоровья, стоматологии и психиатрии.

Несколько примеров телемедицинских услуг:

- Когда ваш поставщик медицинских услуг желает вас видеть для продления рецепта.
- Услуги консультирования.
- Контрольный визит после очного посещения.
- Когда у вас возникают стандартные вопросы медицинского характера.
- Если вы находитесь на карантине или соблюдаете социальную дистанцию из-за болезни.
- Если вы не уверены в том, нужно ли вам идти в клинику или офис.

Телемедицина не рекомендуется для чрезвычайных ситуаций. Если вам кажется, что ваша жизнь подвергается опасности, позвоните 911 или отправляйтесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи. См. страницу 78, где указан перечень больниц с отделениями экстренной медицинской помощи.

Если вы не знаете, какие телемедицинские услуги или варианты использования телемедицины предлагает ваш поставщик медицинских услуг, позвоните ему и уточните это у него.

Телемедицинские консультации являются конфиденциальными.

Телемедицинские услуги, предлагаемые вашим поставщиком медицинских услуг, защищены. Каждый поставщик медицинских услуг использует собственную систему для организации телемедицинских консультаций, но при этом в обязательном порядке должно соблюдаться законодательство.

Узнайте больше о конфиденциальности и Законе о преемственности и подотчетности медицинского страхования (HIPAA) на странице 11.

Убедитесь, что разговариваете в закрытом помещении, где никто не может подслушивать, как проходит ваша консультация с поставщиком медицинских услуг.

У вас есть право:

- Получать телемедицинские услуги на нужном вам языке.
- Обращаться к поставщику медицинских услуг, который учитывает ваши культурные и языковые потребности.
- Получать квалифицированные и сертифицированные услуги устного перевода. Узнайте больше на странице 4.
- Получать очные консультации, а не только телемедицинские услуги.
- Получать поддержку и инструменты, необходимые для организации телемедицинских консультаций.

Обсудите услуги телемедицины со своим поставщиком медицинских услуг. Вы также можете обратиться в отдел обслуживания клиентов по телефону 877-600-5472 (TTY 877-600-5473). Мы работаем с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00.

Рецептурные лекарства.

Если вам нужно получить лекарство по рецепту, вы можете обратиться в любую аптеку сети Trillium Community Health Plan. Перечень аптек, с которыми мы работаем, можно найти в нашем справочнике поставщиков медицинских услуг по следующей ссылке:

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

Возьмите с собой в аптеку идентификационные карты Trillium Community Health Plan и Oregon Health. Существует вероятность того, что без предъявления этих карт вы не сможете получить рецептурный препарат.

Какие рецептурные лекарства покрываются.

Список рецептурных лекарств, покрываемых Trillium Community Health Plan, размещен по следующей ссылке:

www.trilliumohp.com/content/dam/centene/trillium/medicaid/pdfs/Trillium_OHP%20Formulary_Medical_id.pdf. Если вы не уверены в том, включен ли определенный лекарственный препарат в наш список, позвоните нам и уточните эту информацию.

Если вам требуется предварительное согласование рецептурного лекарства, мы примем решение в течение 24 часов. Если нам потребуется больше данных для принятия решения, срок вынесения решения может увеличиться до 72 часов.

Некоторые лекарства, назначенные вашим поставщиком медицинских услуг, могут не входить в наш список. Вы можете попросить нас предоставить соответствующее покрытие в качестве исключения. Если вы хотите запросить исключение, сообщите об этом своему поставщику медицинских услуг. Врачи и фармацевты Trillium Community Health Plan рассмотрят запрос на согласование исключения.

Если запрос будет отклонен, вы получите соответствующее письмо от Trillium Community Health Plan. В письме будут указаны ваши права на подачу апелляции, и к нему будет приложена форма запроса апелляции, которой вы сможете воспользоваться, если не согласитесь с нашим решением.

Позвоните в отдел обслуживания клиентов аптек Trillium Community Health Plan по номеру 877-600-5472 (TTY: 844-600-5473), если у вас появятся вопросы.

Безрецептурные препараты (ОТС).

Страховое покрытие Trillium Community Health Plan распространяется на некоторые безрецептурные препараты (ОТС). Безрецептурные препараты — это препараты, которые вы можете купить в любом магазине или аптеке без рецепта, например аспирин. Чтобы план Trillium Community Health Plan заплатил за них, у вас должен быть рецепт от вашего поставщика медицинских услуг. Принесите с собой рецепт, а также идентификационные карты Trillium Community Health Plan и Oregon Health в аптеку, когда будете забирать безрецептурные препараты.

Заказ лекарств с доставкой по почте

Некоторые лекарства можно отправить почтой на ваш домашний адрес. В этом случае речь идет о заказе лекарств с доставкой по почте. Если вам сложно посещать аптеку, чтобы забирать свои рецептурные лекарства, это может быть неплохим вариантом для вас. Участники Trillium Community Health Plan могут воспользоваться сервисом Postal Prescription для заказа лекарств с доставкой по почте по телефону 1-800-552-6694. Чтобы узнать больше и организовать заказ лекарств с доставкой по почте, позвоните в отдел обслуживания клиентов аптек Trillium Community Health Plan по телефону 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473).

ОНР оплачивает лекарства для лечения психических заболеваний.

Большинство лекарств, используемых для лечения психических заболеваний, оплачиваются ОНР, а не Trillium Community Health Plan. Аптека отправляет счет за ваш рецепт напрямую ОНР. Trillium Community Health Plan и ваш поставщик медицинских услуг помогут вам получить необходимые вам лекарства для лечения психических заболеваний. Обсудите имеющиеся у вас вопросы с вашим поставщиком медицинских услуг. Вы также можете позвонить в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan по телефону 877-600-5472.

Покрытие рецептурных лекарств для участников с Medicare.

Trillium Community Health Plan и ОНР не покрывают лекарства, которые покрываются Частью D Medicare.

Если вы соответствуете критериям участия в Части D Medicare, но не регистрируетесь в этой программе, вы должны будете оплачивать такие лекарства самостоятельно. Если вы зарегистрированы в Части D, предъявите свою идентификационную карту Medicare и вашу идентификационную карту Trillium Community Health Plan в аптеке.

Если ваше лекарство не покрывается по Части D Medicare, ваша аптека может выставить счет Trillium Community Health Plan, чтобы выяснить, покрывается ли лекарство планом ОНР. Trillium Community Health Plan будет оплачивать все остальные покрываемые услуги.

Узнайте больше о льготах Medicare на странице 96.

Услуги, которые мы не покрываем.

Не вся медицинская помощь покрывается планом ОНР или Trillium Community Health Plan. Если вы нуждаетесь в медицинской помощи, обсудите доступные варианты с вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи. Если вы хотите воспользоваться услугой, которая не покрывается, возможно, вам придется оплатить счет самостоятельно. В офисе поставщика медицинских услуг вам сообщат о том, что лечение или услуга не покрываются. Там также сообщат вам, сколько они стоят.

Вы будете платить только в том случае, если до получения услуги подпишете форму, в которой будет указано, что вы согласны оплатить такую услугу. В форме должно быть указано наименование услуги или ее описание, приблизительная стоимость, а также заявление о том, что план ОНР не покрывает данную услугу. Узнайте больше о счетах на странице 90.

Всегда в первую очередь обращайтесь в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan, чтобы уточнить, на что именно распространяется страховое покрытие. Если вы получите счет, сразу обращайтесь в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan.

Примеры некоторых непокрываемых услуг:

- Некоторые виды лечения, например безрецептурные препараты, в связи с заболеваниями, которые можно лечить дома или которые проходят сами по себе (простуда, легкий грипп, бородавки, мозоли и т. д.)
- Пластические операции или лечение исключительно для улучшения внешнего вида.
- Услуги, помогающие забеременеть.
- Лечение, которое обычно является неэффективным.
- Ортодонтическая терапия, за исключением лечения расщелины неба у детей.

Если у вас есть вопросы по поводу покрываемых или непокрываемых услуг, обратитесь в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan по телефону 877-600-5472 (TTY: 711).

Больницы.

Мы работаем с нижеуказанными больницами для оказания плановой стационарной медицинской помощи. Вы можете получить экстренную медицинскую помощь в любой больнице.

Hillsboro

Tuality Community Hospital

335 South East Eighth Avenue, Hillsboro, OR 97123

(503) 681-1111; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

<https://tuality.org>

Portland

Oregon Health and Sciences University

3181 SW Sam Jackson Park Road, Portland, OR 97239

(503) 494-8311, ТТУ/TDD: 503-494-0550

www.ohsu.edu

Portland

OHSU Center for Health & Healing

3303 S Bond Avenue, Portland, OR 97239

(503) 494-4779; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

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

Portland

Portland Adventist Medical Center

10123 Southeast Market Street, Portland, OR 97216

(855) 691-9890, ТТУ: (503) 261-6610

www.adventisthealth.org/portland

Portland

Cedar Hills Hospital

10300 Southwest Eastridge Street, Portland, OR 97225

(503) 944-5000; бесплатный номер: 877-703-8880

<https://cedarhillshospital.com>

Срочная медицинская помощь.

Ситуации, требующие оказания срочной помощи, являются достаточно серьезными, чтобы приступить к лечению без промедления, но при этом не настолько серьезными, чтобы немедленно обращаться в отделение экстренной медицинской помощи. Такие неотложные проблемы могут касаться физического или психического здоровья, а также требовать оказания стоматологической помощи.

Вы можете обращаться за услугами срочной медицинской помощи круглосуточно и в любой день недели; предварительное согласование при этом не требуется.

Вам не требуется направление для получения срочной или экстренной медицинской помощи. См. список центров срочной медицинской помощи и клиник, принимающих больных без предварительной записи, ниже.

Срочная помощь в области физического здоровья.

Несколько примеров срочной помощи в области физического здоровья:

- Порезы без значительного кровотечения, которые могут потребовать наложения швов.
- Переломы мелких костей пальцев рук и ног.
- Растяжения мышц и сухожилий.

Если вы столкнулись с проблемой, требующей оказания срочной помощи, позвоните своему поставщику услуг первичной медицинской помощи (PCP).

Вы можете звонить в любое время, круглосуточно, в выходные или праздничные дни. Сообщите в офис PCP, что являетесь участником Trillium Community Health Plan. Вам перезвонят в течение 30 минут. Вы получите рекомендацию или направление. Если вы не можете связаться с вашим PCP по поводу неотложной проблемы или ваш PCP не может принять вас в ближайшее время, обратитесь в центр срочной медицинской помощи или клинику, принимающую больных без предварительной записи. Вам не нужно записываться на прием. См. ниже список центров срочной медицинской помощи и клиник, принимающих больных без предварительной записи.

Если вам нужна помощь, позвоните в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan по номеру 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473).

Если вы не уверены, что проблема требует оказания срочной помощи, все равно позвоните в офис вашего поставщика медицинских услуг, даже если он закрыт.

Возможно, вам ответит автоответчик. Оставьте сообщение и скажите, что вы являетесь участником Trillium Community Health Plan. Вам перезвонят в течение 60 минут, чтобы оценить характер вашего обращения. Вам могут дать рекомендацию или направление, с которым можно обратиться в другое учреждение.

Вы также можете обратиться в круглосуточную консультационную медсестринскую службу по телефону 844-647-9667.

Если вам требуется плановая помощь или вы хотите записаться на прием, звоните в рабочее время.

Центры срочной медицинской помощи и клиники, принимающие больных без предварительной записи, в зоне обслуживания Trillium Community Health Plan:

Forest Grove

OHSU Tuality Healthcare Urgent Care Forest Grove

1809 Maple St. Forest Grove, OR 97116

(503) 369-6180; бесплатный номер: отсутствует; TTY: отсутствует

Gresham**Adventist Health Urgent Care Gresham Station**

831 NW Council Dr. Gresham, OR 97030

(503) 665-8176; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

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

6110 B N Lombard Hillsboro, OR 97123

(503) 894-9005; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

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

9975 SW Frewing St. Hillsboro, OR 97123

(503) 894-9005; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

Hillsboro**Tuality Urgent Care**

7545 SE Tualatin Valley Hwy Hillsboro, OR 97123]

(503) 681-4223; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

Lake Oswego**AFC Urgent Care**

17437 Boones Ferry Rd. Lake Oswego, OR 97305

(503) 305-6262; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

Molalla**Molalla Urgent Care**

861 W. Main St., Molalla, OR 97038

(503) 829-7344; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

Portland**Adventist Health Urgent Care Parkrose**

1350 NE 122nd Ave. Portland, OR 97230

(503) 408-7008; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

Portland**Adventist Health Urgent Care Rockwood**

18750 SE Stark St. Portland, OR 97233

(503) 408-7008; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

Portland**AFC Urgent Care NE Portland**

7033 NE Sandy Blvd. Portland, OR 97213

(503) 305-6262; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

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

6924 NE Sandy Blvd. Portland, OR 97213

(503) 963-7963; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

Portland

Portland Urgent

4160 NE Sandy Blvd. Portland, OR 97212

(503) 249-9000; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

Portland

Rose City Urgent Care and Family Practice Gateway

135 NE 102nd Ave. Hillsboro, OR 97123

(503) 894-9005; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

Sandy

Adventist Health Urgent Care Sandy

17055 Ruben Ln. Sandy, OR 97055

(503) 668-8002; бесплатный номер: отсутствует; ТТУ: отсутствует

Срочная стоматологическая помощь.

Несколько примеров срочной стоматологической помощи:

- Зубная боль
- Выкрошенный или сломанный зуб
- Слетевшая коронка или выпавшая пломба

Если вы столкнулись со стоматологической проблемой, требующей оказания срочной помощи, позвоните своему основному стоматологу (PCD).

Если вы не можете связаться со своим PCD или его у вас нет, обратитесь в отдел обслуживания клиентов стоматологии.

Advantage Dental Services

Бесплатный телефон отдела обслуживания клиентов: 1-866-268-9631, ТТУ: 711

Capitol Dental Care

Отдел обслуживания клиентов: 1-503-585-5205 или бесплатный номер 1-800-525-6800

ТТУ: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

Отдел обслуживания клиентов: 1-503-243-2987 или бесплатный номер 1-800-342-0526

ТТУ: 1-503-243-3958 или 1-800-466-6313

Вам помогут получить срочную стоматологическую помощь с учетом вашего состояния. Если вы нуждаетесь в срочной стоматологической помощи, вас должны записать на прием в течение 2 недель или 1 недели, если вы беременны.

Экстренная медицинская помощь

Позвоните 911, если вам нужна карета скорой помощи, или отправляйтесь в отделение экстренной медицинской помощи, если считаете, что подвергаетесь опасности. Экстренное состояние требует немедленного вмешательства и подвергает вашу жизнь опасности. Это может быть неожиданная травма или заболевание. Экстренные состояния также могут причинить вред вашему организму. Если вы беременны, экстренное состояние может также причинить вред вашему ребенку.

Вы можете получать срочную и экстренную помощь круглосуточно и без выходных без предварительного согласования. Направление при этом не требуется.

Экстренные состояния, связанные с физическим здоровьем

Экстренная медицинская помощь при состояниях, связанных с физическим здоровьем, оказывается в ситуациях, когда вы нуждаетесь в срочной помощи, а ваша жизнь подвергается опасности.

Несколько примеров экстренных состояний:

- Переломы
- Непрекращающееся кровотечение
- Подозрение на инфаркт
- Потеря сознания
- Приступ эпилепсии
- Острая боль
- Затрудненное дыхание
- Аллергические реакции

Дополнительная информация об экстренной медицинской помощи:

- Позвоните своему PCP или в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan в течение 3 дней после получения экстренной медицинской помощи.
- Вы можете обратиться в любую больницу или иное учреждение на территории США.
- Лечение экстренных состояний покрывается на территории США. Оно не покрывается в Мексике или Канаде.
- Экстренная медицинская помощь подразумевает оказание услуг после стабилизации состояния (услуг реабилитации). Услуги реабилитации являются покрываемыми услугами, связанными с экстренным состоянием. Эти услуги оказываются вам после того, как ваше состояние стабилизируется. Они помогают поддерживать ваше состояние на стабильном уровне. Они помогают улучшить или стабилизировать ваше состояние.

См. список больниц с отделениями экстренной медицинской помощи на странице 78.

Экстренная стоматологическая помощь

Экстренная стоматологическая помощь подразумевает оказание стоматологической помощи в день обращения. Такое обслуживание доступно круглосуточно и в любой день недели. При экстренном состоянии может потребоваться незамедлительное лечение.

Примеры:

- Выбитый зуб.
- Сильный отек или инфекция в полости рта.
- Острая зубная боль. Это означает боль, которая не дает вам уснуть или не уходит, если вы приняли безрецептурное лекарство, например аспирин или Tylenol.

Чтобы получить экстренную стоматологическую помощь, обращайтесь к своему основному стоматологу (PCD). Вас примут в течение суток. В некоторых офисах предусмотрено время для обращения при экстренных состояниях без предварительной записи. Если вы не можете связаться со своим PCD или его у вас нет, обратитесь в отдел обслуживания клиентов по телефону 877-600-5472. Там вам помогут получить экстренную стоматологическую помощь.

Если ни один из этих вариантов вам не подойдет, позвоните 911 или обратитесь в отделение экстренной медицинской помощи. **Если вам нужна скорая помощь, чтобы добраться до отделения экстренной медицинской помощи, звоните 911.** См. список больниц с отделениями экстренной медицинской помощи на странице 78.

Кризисные и экстренные психические состояния

Экстренное психическое состояние означает, что вам немедленно требуется помощь, чтобы ощутить себя или оказаться в безопасности. В таком состоянии опасности подвергаетесь вы или другие люди. В качестве примера можно привести ощущение утраты контроля. Вам может казаться, что вы подвергаетесь риску, или у вас могут возникать мысли о причинении вреда себе или окружающим.

Звоните 911 или обратитесь в отделение экстренной медицинской помощи, если находитесь в опасности.

- Для получения помощи при экстренных психических состояниях направление или предварительное согласование не требуется. Trillium Community Health Plan предлагает участникам помощь в кризисных ситуациях и услуги после разрешения экстренного состояния.
- Поставщик услуг по охране психического здоровья может помочь вам получить услуги, позволяющие улучшить и стабилизировать психическое состояние. Мы постараемся помочь вам и поддержать вас после кризисной ситуации.

Номера телефонов местных и круглосуточных горячих линий психологической помощи, кризисные центры, принимающие больных без предварительной записи, и кризисные центры, где можно оставить пациента

Вы можете позвонить по номеру 988, отправить на этот номер SMS-сообщение или написать в чат. 988 — это номер горячей линии по предотвращению самоубийств и оказанию психологической помощи, где вам круглосуточно обеспечат соответствующую поддержку профессиональные кризисные консультанты.

Контактная информация в кризисных ситуациях:

David Romprey Oregon Warmline
800-698-2392

Teen Line Warmline
800-852-8336

Senior Loneliness Line
800-282-7035

Округ Clackamas:

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

Округ Multnomah

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

Округ Washington

Crisis Line
503-291-9111

Washington Adult Protective Services
971-673-5200

Местные ресурсы по охране психического здоровья

NAMI-Округ Clackamas *Доступно общение на испанском языке
503-344-5050

NAMI-Округ Multnomah
503-228-5692

NAMI-Округ Washington
503-356-6835

Кризисное психическое состояние означает, что вам немедленно требуется помощь. Если этим состоянием не займутся, оно может стать экстренным. Позвоните на одну из круглосуточных местных горячих линий психологической помощи выше или по номеру 988, если столкнулись с чем-либо из нижеперечисленного или не уверены в том, является ли состояние кризисным. Мы хотим помочь вам и поддержать вас, чтобы не допустить экстренного состояния.

Примеры признаков, на которые следует обратить внимание, если вы или член вашей семьи столкнулся с кризисным или экстренным психическим состоянием:

- Мысли о самоубийстве.
- Голоса, которые советуют вам причинить вред себе или другому человеку.
- Причинение вреда другим людям, животным или имуществу.
- Опасное или очень агрессивное поведение в школе, на работе или в окружении друзей или членов семьи.

Планом Trillium Community Health Plan предусмотрены определенные меры для стабилизации психического состояния нуждающихся в такой помощи в вашем районе:

- Горячая линия психологической помощи, куда может позвонить участник, нуждающийся в помощи.
- Мобильная кризисная группа, которая приедет к участнику, нуждающемуся в помощи.
- Кризисные центры, принимающие больных без предварительной записи, и кризисные центры, где можно оставить пациента (см. ниже).
- Центр реабилитации кризисных состояний (краткосрочное пребывание).
- Места кратковременного пребывания, где можно оставаться для стабилизации состояния.
- Услуги после стабилизации состояния и услуги срочной медицинской помощи. Такое обслуживание доступно круглосуточно и в любой день недели. Услуги медицинской помощи после стабилизации состояния относятся к покрываемым услугам в экстренной ситуации, связанной с физическим или психическим здоровьем, и оказываются после стабилизации экстренного состояния, в том числе для того, чтобы сохранить состояние стабильным или устранить его.
- Если вы проходите интенсивное психиатрическое лечение на дому, услуги кризисного реагирования доступны круглосуточно.

См. дополнительную информацию об услугах, связанных с психическим здоровьем, на странице 37.

Предотвращение самоубийств

Если у вас есть психическое заболевание и вы не занимаетесь его лечением, вы можете подвергаться риску совершения самоубийства. При правильном лечении ваша жизнь может стать лучше.

Распространенные признаки суицидального поведения

Обратитесь за помощью, если заметите какие-либо признаки наличия у себя или кого-либо суицидальных мыслей. Не менее 80 % людей, которые задумываются о самоубийстве, хотят получить помощь. К признакам суицидального поведения следует относиться серьезно.

Примеры признаков суицидального поведения:

- Разговоры о желании умереть или совершить самоубийство.
- Планирование самоубийства, например приобретение пистолета.
- Ощущение безнадежности или отсутствие причины жить.
- Ощущение западни или невыносимой боли.
- Разговоры о том, что человек обременяет других.
- Раздача ценных вещей.
- Мысли и разговоры о смерти.
- Более частое употребление алкоголя или наркотиков.

- Состояние тревоги или возбуждения.
- Беспокойное поведение.
- Уединение или ощущение одиночества.
- Резкие перепады настроения.

Никогда не скрывайте мысли или разговоры о самоубийстве!

Вы также можете получить следующую помощь:

- Наберите 988 — это трехзначный номер телефона, который работает по всей стране и позволяет вам напрямую пообщаться со специалистом горячей линии по предотвращению самоубийств и оказанию психологической помощи. Если вы позвоните по номеру 988 или отправите на него SMS-сообщение, вы сможете пообщаться со специалистами в области охраны психического здоровья, которые вам помогут.
- Найдите номер горячей линии психологической помощи, действующей в вашем округе, в Интернете. Ее специалисты могут проводить скрининги и помогут вам получить необходимые услуги. См. список дополнительных горячих линий психологической помощи на странице 84 или посетите сайт www.TrilliumOHP.com.

Последующий уход после экстренной ситуации

После экстренной ситуации вам может потребоваться медицинская помощь. В нее входит все, что вам нужно, после того, как вы покинете отделение экстренной медицинской помощи. Последующий уход после экстренной ситуации не считается экстренной медицинской помощью. ОНР не покрывает последующий уход после экстренной ситуации, если вы выехали за пределы штата. Позвоните вашему поставщику услуг первичной медицинской помощи или в офис вашего стоматолога, чтобы организовать последующий уход после экстренной ситуации.

- Вы должны получать медицинскую помощь после экстренной ситуации от вашего обычного поставщика медицинских услуг или стоматолога. Вы можете обратиться к врачу, который оказывал вам экстренную медицинскую помощь, и попросить его позвонить вашему поставщику медицинских услуг, чтобы организовать последующий уход.
- Позвоните своему поставщику медицинских услуг или стоматологу как можно скорее после оказания вам срочной или экстренной медицинской помощи. Расскажите своему поставщику медицинских услуг или стоматологу, где вы проходили лечение и по какой причине.
- Ваш поставщик медицинских услуг или стоматолог будет обеспечивать вам медицинскую помощь после экстренной ситуации и запишет вас на прием, если в этом возникнет необходимость.

Медицинская помощь вдали от дома

Плановая медицинская помощь за пределами штата

Trillium Community Health Plan поможет вам найти поставщика медицинских услуг за пределами штата и оплатит покрываемую услугу, если:

- Вам требуется услуга, которая не оказывается в штате Oregon
- Оказание услуги за пределами штата обходится дешевле

Экстренная медицинская помощь вдали от дома

Вам может потребоваться экстренная медицинская помощь вдали от дома или за пределами зоны обслуживания Trillium Community Health Plan. **Позвоните 911 или обратитесь в отделение экстренной медицинской помощи.** Для получения услуг экстренной медицинской помощи предварительное согласование не требуется. Услуги экстренной медицинской помощи покрываются на территории США, в том числе при экстренных психических и стоматологических состояниях. Мы не покрываем услуги за пределами США, в том числе в Канаде и Мексике.

Не платите за экстренную медицинскую помощь. Если вы оплатите счет из отделения экстренной медицинской помощи, Trillium Community Health Plan не сможет вернуть вам деньги. См. страницу 90, где описывается, что делать, если вам выставили счет.

Выполните следующие шаги, если вам потребовалась экстренная медицинская помощь вдали от дома

1. Не забудьте взять с собой идентификационные карты Oregon Health и Trillium Community Health Plan в поездку за пределы штата.
2. Предъявите свою идентификационную карту Trillium Community Health Plan и попросите выставить счет плану Trillium Community Health Plan.
3. Не подписывайте никакие бумаги, пока не убедитесь, что поставщик медицинских услуг выписывает счет плану Trillium Community Health Plan.
4. Вы можете попросить отделение экстренной медицинской помощи или бухгалтерию поставщика медицинских услуг связаться с представителями Trillium Community Health Plan, если они захотят проверить вашу страховку или у них появятся вопросы.
5. Позвоните своему PCP, если вам потребуется плановая медицинская помощь вдали от дома.

В экстренных ситуациях приведенные выше меры не всегда выполнимы. Если вы подготовитесь и будете знать, какие меры следует предпринимать для получения экстренной медицинской помощи за пределами штата, вы сможете решить возникающие в поездке вопросы по выставлению счетов. Эти меры могут помочь предотвратить выставление счетов за услуги, которые может покрывать план Trillium Community Health Plan. Trillium Community Health Plan не может оплатить услугу, если поставщик медицинских услуг не выставил нам счет.

Счета за услуги

Участники плана ОНР не платят по счетам за покрываемые услуги.

Когда вы впервые записываетесь на прием к поставщику медицинских услуг, сообщите в офис поставщика, что вы зарегистрированы в Trillium Community Health Plan. Также сообщите о наличии у вас другой страховки. Это поможет поставщику медицинских услуг понять, кому следует выставлять счет. Берите с собой вашу идентификационную карту на все приемы.

Ни один сетевой поставщик медицинских услуг плана Trillium Community Health Plan и никто из его сотрудников не может выставить счет участнику, отправить счет участника в коллекторское агентство или подать гражданский иск к участнику для взыскания какой-либо задолженности Trillium Community Health Plan в связи с услугами, за которые вы не несете ответственности перед поставщиком медицинских услуг, с которым план медицинского страхования заключил договор.

Участникам не могут быть выставлены счета за пропущенные приемы или допущенные ошибки.

- Пропущенные приемы не являются услугой ОНР (Medicaid), и за такие приемы не могут быть выставлены счета в адрес участника или ОНР.
- Если ваш поставщик медицинских услуг не отправит нужные документы или не получит согласование, счет за такую услугу в ваш адрес выставлять нельзя. В этом случае речь идет об ошибке поставщика медицинских услуг.

Участникам нельзя выставить счет по остаточному балансу.

Если поставщик медицинских услуг выставляет счета на сумму остатка по счету, такие счета называются счетами по остаточному балансу. Их также называют счетами по оплате остаточного баланса. Сумма представляет собой разницу между фактически выставленной в счете суммой и суммой, которую платит Trillium Community Health Plan. Такое чаще всего происходит при обращении к внесетевому поставщику медицинских услуг. Участники не несут ответственность за эти расходы.

Если у вас есть вопросы, позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472. См. дополнительную информацию о счетах по остаточному балансу по ссылке <https://dfr.oregon.gov/Documents/Surprise-billing-consumers.pdf>.

Если ваш поставщик медицинских услуг отправит вам счет, не оплачивайте его.

Сразу же обратитесь за помощью в Trillium Community Health Plan по телефону 877-600-5472, (TTY: 711).

Вы также можете позвонить в бухгалтерию вашего поставщика медицинских услуг и убедиться, что им известно о вашем участии в плане ОНР.

Есть услуги, за которые вам, возможно, придется заплатить.

Обычно участникам Trillium Community Health Plan не приходится оплачивать никакие медицинские счета. Но иногда все-таки такая необходимость возникает.

Вы должны заплатить поставщику медицинских услуг, если:

- **Вы получаете плановую медицинскую помощь за пределами штата Oregon.** Вы получаете услуги за пределами штата Oregon, не связанные со срочной или экстренной медицинской помощью.
- **Вы не сообщаете поставщику медицинских услуг о наличии у вас страховки от ОНР.** Вы не сообщили поставщику медицинских услуг о том, что являетесь участником плана Trillium Community Health Plan, что у вас есть другая страховка, или же вы указали имя, которое не совпадает с указанным на идентификационной карте участника плана Trillium Community Health Plan, во время или после оказания услуги, поэтому поставщик медицинских услуг не смог выставить счет плану Trillium Community Health Plan. Поставщики медицинских услуг должны проверить, что у вас есть право на страховое покрытие от Trillium Community Health Plan во время оказания услуги и до выставления счетов или осуществления взыскания. Они должны постараться получить информацию о покрытии до выставления вам счетов.
- **Вы продолжаете получать услугу, в оказании которой вам было отказано.** Вы или ваш представитель запросили продление льгот во время апелляции и процесса слушания по спорному вопросу, и итоговое решение было принято не в вашу пользу. Вам придется оплатить любые начисления, возникшие в связи с оказанием услуг, в которых вам было отказано, на дату вступления в силу уведомления о принятом решении или уведомления о решении по апелляции или после нее.
- **Вы получаете деньги за услуги в связи с несчастным случаем.** Если сторонний плательщик, например компания по страхованию автомобилей, отправила вам чеки за услуги, которые вы получили от вашего поставщика медицинских услуг, и вы не воспользовались этими чеками, чтобы заплатить своему поставщику медицинских услуг.

- **Мы не работаем с этим поставщиком медицинских услуг.** Если вы решите обратиться к поставщику медицинских услуг, который не входит в сеть Trillium Community Health Plan, возможно, вам придется заплатить за оказанные вам услуги. Прежде чем вы соберетесь обратиться к поставщику медицинских услуг, который не входит в сеть Trillium Community Health Plan, вы должны позвонить в отдел обслуживания клиентов или обсудить это с вашим РСР, может потребоваться предварительное согласование, или же ваши потребности может удовлетворить сетевой поставщик медицинских услуг.
- **Вы решили получить услуги, которые не покрываются.** Вы обязаны заплатить, если выберете услуги, которые, как вам сообщил поставщик медицинских услуг, не покрываются Trillium Community Health Plan. В таком случае:
 - Услуга не покрывается вашим планом.
 - Прежде чем вы получите услугу, вы подписываете действительную форму согласия на оплату. Узнайте больше о форме ниже.

Вас могут попросить подписать форму согласия на оплату.

Форма согласия на оплату используется в том случае, когда вы хотите получить услугу, которая не покрывается Trillium Community Health Plan или ОНР. Форма также называется формой отказа. С формой можно ознакомиться по ссылке <https://bit.ly/OHPwaiver>.

Чтобы форма согласия на оплату была действительной, необходимо соблюсти следующие требования:

- В форме должна быть указана ориентировочная стоимость услуги. Она должна совпадать с суммой счета.
- Оказание услуги планируется в течение 30 дней с даты подписания формы.
- В форме указано, что ОНР не покрывает услугу.
- В форме указано, что вы согласны оплатить счет самостоятельно.
- Вы попросили дать вам возможность в частном порядке оплатить покрываемую услугу. В этом случае поставщик может выставить вам счет, если заблаговременно сообщит вам следующее:
 - Услуга является покрываемой, и Trillium Community Health Plan оплатил бы ее полностью в объеме покрытия.
 - Ориентировочная стоимость, в том числе все сопутствующие начисления, сумма, которую Trillium Community Health Plan оплатил бы за услугу. Поставщик медицинских услуг не может выставить вам счет на сумму, превышающую ту сумму, которую заплатил бы Trillium Community Health Plan; и,
 - Вы осознанно и добровольно соглашаетесь оплатить покрываемую услугу.

- Поставщик медицинских услуг письменно подтверждает за вашей подписью или подписью вашего представителя, что он предоставил вам вышеуказанную информацию, и:
 - Он предоставил вам возможность задать вопросы, получить дополнительную информацию и проконсультироваться с вашим социальным работником или представителем.
 - Вы соглашаетесь на оплату в частном порядке. Вы или ваш представитель подписываете согласие, в котором указана вся информация о самостоятельной оплате.
 - Поставщик медицинских услуг должен предоставить вам копию подписанного согласия. Поставщик медицинских услуг не может отправить требование Trillium Community Health Plan по покрываемой услуге, указанной в согласии.

Счета за экстренную медицинскую помощь, оказанную вдали от дома или за пределами штата

Поскольку некоторые из внесетевых поставщиков услуг экстренной медицинской помощи не знакомы с правилами ОНР (Medicaid) штата Oregon, они могут выставить счет вам. Обратитесь в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan, если получите счет. Мы можем поделиться ресурсами, которые помогут вам при ошибочном выставлении счетов в ваш адрес.

Позвоните нам сразу же, если получите какие-либо счета от поставщиков медицинских услуг за пределами штата. Некоторые поставщики медицинских услуг отправляют неоплаченные счета в коллекторские агентства и даже подают иски в суд, чтобы получить оплату. После этого решить проблему становится гораздо сложнее. Сразу же после получения счета:

- Не игнорируйте медицинские счета.
- Обратитесь в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan в ближайшее время по телефону 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473).
Часы работы: понедельник — пятница с 8:00 до 17:00.
- Если вы получили судебные документы, немедленно позвоните нам. Вы также можете позвонить адвокату или на горячую линию по вопросам пособий по социальному обеспечению по номеру 800-520-5292, чтобы получить бесплатную юридическую консультацию. Существуют законы о защите прав потребителей, которые могут помочь вам в случае ошибочного выставления счета при участии в плане ОНР.
- Если вы получили счет из-за отклонения вашего требования планом Trillium Community Health Plan, обратитесь в отдел обслуживания клиентов. Узнайте больше об отказах, ваших правах и о том, что делать, если вы не согласны с нами, на странице 110.

Важные советы по оплате услуг и счетов.

- Мы настоятельно рекомендуем вам позвонить в отдел обслуживания клиентов, прежде чем соглашаться платить поставщику медицинских услуг.
- Если ваш поставщик медицинских услуг просит вас внести доплату, не вносите ее! Попросите персонал офиса позвонить в план Trillium Community Health Plan.
- Trillium Community Health Plan оплачивает все покрываемые услуги в соответствии с приоритетным списком медицинских услуг; см. страницу 27.
- См. краткий перечень льгот и услуг, которые покрываются в рамках ваших льгот ОНР в плане медицинского страхования Trillium Community Health Plan, который также покрывает ведение пациентов и координацию медицинского обслуживания, на странице 53. Если у вас есть какие-либо вопросы о том, на что распространяется страховое покрытие, вы можете обратиться к своему PCP или в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan.
- Ни один сетевой поставщик медицинских услуг Trillium Community Health Plan и никто из его сотрудников не может выставить счет участнику, отправить счет участника в коллекторское агентство или подать гражданский иск к участнику для взыскания какой-либо задолженности Trillium Community Health Plan в связи с услугами, за которые вы не несете ответственности.
- С участников никогда не взимается плата за поездки на покрываемые приемы у врачей. См. страницу 69. Участников могут попросить получить компенсацию за самостоятельный проезд к месту покрываемых приемов или получить проездные на автобус для поездки на покрываемые приемы на автобусе.
- Меры защиты от выставления счетов обычно применяются только в том случае, если поставщик медицинских услуг знал или должен был знать о том, что вы являетесь участником плана ОНР. Кроме того, они действуют только в отношении поставщиков медицинских услуг, которые работают с ОНР (но с ним работают большинство поставщиков медицинских услуг).
- Иногда ваш поставщик медицинских услуг неправильно заполняет документы. В таком случае он может не получить оплату. Это не означает, что вы должны платить. Если вы уже получили услугу, а мы отказываемся платить вашему поставщику медицинских услуг, ваш поставщик все равно не должен выставлять вам счет.

- Вы можете получить от нас уведомление о том, что мы не будем платить за услугу. Это уведомление не означает, что вы должны произвести оплату. Поставщик медицинских услуг спишет начисления.
- Если представители Trillium Community Health Plan или ваш поставщик медицинских услуг сообщают вам, что услуга не покрывается планом ОНР, вы по-прежнему имеете право оспорить это решение, подав апелляцию и запросив проведение слушания. См. страницу 110.
- При закрытии Trillium Community Health Plan вы не обязаны оплачивать покрываемые или оказываемые нами услуги.

Участники, получающие льготы ОНР и Medicare.

Некоторые лица одновременно зарегистрированы и в ОНР (Medicaid), и в Medicare. ОНР покрывает некоторые услуги, на которые не распространяется покрытие Medicare. Если вы зарегистрированы в обоих планах медицинского страхования, вашей основной программой медицинского страхования будет считаться Medicare. ОНР может оплатить определенные товары, например лекарства, не покрываемые Medicare.

Если вы являетесь участниками обоих планов медицинского страхования, вы не несете ответственности за следующее:

- Доплаты
- Франшизы или
- Начисления по совместному страхованию за услуги Medicare, поскольку такие начисления покрываются ОНР

Возможно, вам придется внести доплату в связи с расходами на некоторые рецептурные лекарства.

Иногда есть вероятность, что вам придется выплачивать франшизы и сумму совместного страхования или доплаты, если вы захотите посетить поставщика медицинских услуг за пределами сети. Обратитесь в ваше местное агентство для пожилых людей и лиц с инвалидностью (APD) или офис территориального агентства по вопросам старения (AAA). Вам помогут узнать больше о том, как воспользоваться вашими льготами. Позвоните в Управление ресурсов для пожилых людей и лиц с инвалидностью (ADRC) по номеру 855-673-2372, чтобы узнать номер телефона местного офиса APD или AAA.

Позвоните в отдел обслуживания клиентов, чтобы узнать больше о том, какие льготы оплачиваются Medicare и ОНР (Medicaid), получить помощь с поиском поставщика медицинских услуг или узнать, как получить услуги.

Поставщики медицинских услуг будут выставлять счета программе Medicare и плану Trillium Community Health Plan.

Trillium Community Health Plan сотрудничает с Medicare и заключил соглашение об отправке всех требований нам на оплату.

- Сообщите вашему поставщику медицинских услуг ваш идентификационный номер ОНР и уведомьте о наличии у вас покрытия от Trillium Community Health Plan. Если он все равно будет утверждать о наличии у вас задолженности, позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472, (TTY: 877-600-5473). Мы можем вам помочь.
- Узнайте о том, в каких случаях поставщик медицинских услуг может отправить вам счет, на странице 90.

Участники, получающие льготы Medicare, могут сменить ССО, которую они используют для получения медицинской помощи в связи с физическими заболеваниями, или отказаться от нее в любое время. При этом участники, получающие льготы Medicare, обязаны использовать ССО для получения стоматологической и психиатрической помощи.

Смена ССО и перенос медицинской помощи

Вы можете сменить ССО или отказаться от ССО при наличии у вас согласованной причины.

Если у вас нет ССО, ваш план ОНР использует схему оплаты «плата за услугу» или «открытая карта». Такой способ оплаты называется «платой за услугу», поскольку администрация штата производит выплаты поставщикам медицинских услуг за каждую оказанную ими услугу. Участники схемы «плата за услугу» получают такие же медицинские льготы в связи с физическими заболеваниями, равно как и льготы на стоматологические и психиатрические услуги, что и участники ССО.

Когда вы можете сменить ССО или отказаться от нее.

Участие в ССО зависит от места вашего проживания. В некоторых районах действуют несколько ССО. В таких районах предусмотрены правила смены ССО. Вы можете принять решение о смене организации или отмене регистрации в следующие периоды времени:

- В течение 30 дней, если:
 - Вам не нравится план, в котором вы зарегистрировались, или
 - Вы попросили зарегистрировать вас в определенном плане, а администрация штата зарегистрировала вас в другом плане.
- В первые 90 дней после регистрации в ССО или
 - В течение 90 дней после даты, указанной в письме о «покрытии» от администрации штата, где сообщается, что вы являетесь участником ССО, после даты начала действия вашей регистрации.
- После того как вы оставались участником одной и той же ССО в течение 6 месяцев.
- При продлении регистрации в плане ОНР.
- Если вы утратили покрытие ОНР менее чем на 2 месяца, повторно регистрируетесь в ССО и упустили шанс выбрать ССО при продлении регистрации в плане ОНР.
- Когда прием новых участников в ССО приостановлен.
- Не реже одного раза каждые 12 месяцев, если варианты выше не относятся к вашей ситуации.

Если произойдет что-либо из следующего, вы можете сменить ССО или выйти из нее в любое время:

- У ССО имеются моральные или религиозные возражения в отношении нужной вам услуги.
- У вас есть медицинская причина. Если сопутствующие услуги в сети отсутствуют и ваш поставщик медицинских услуг сообщает о том, что раздельное оказание услуг влечет за собой неоправданные риски для вас. Пример: кесарево сечение и перевязка маточных труб, которые выполняются одновременно.
- Другие причины, в том числе, без ограничения: низкое качество медицинской помощи, отсутствие доступа к покрываемым услугам или отсутствие доступа к сетевым поставщикам с опытом решения ваших конкретных проблем со здоровьем.
- Вы покинули зону обслуживания.
 - Если вы переехали в район, который ваша ССО не обслуживает, вы можете сменить план сразу после того, как сообщите представителям ОНР о том, что вы переехали. Позвоните в ОНР по номеру 800-699-9075 или используйте вашу учетную запись в Интернете по ссылке ONE.Oregon.gov.
- Если вы утратили покрытие ОНР менее чем на 2 месяца, повторно регистрируетесь в ССО и упустили шанс выбрать ССО при продлении регистрации в плане ОНР.
- Услуги не оказываются на предпочитаемом вами языке.
- Услуги не оказываются с учетом культурных особенностей; или
- Вы подвергаетесь риску остаться без непрерывного медицинского обслуживания.

Некоторые лица могут попросить сменить ССО или выйти из этой организации в любое время. К ним относятся:

- Участники, получающие льготы Medicare и ОНР (Medicaid), могут сменить ССО, которую они используют для получения медицинской помощи в связи с физическими заболеваниями, или отказаться от нее в любое время. При этом участники, получающие льготы Medicare, обязаны использовать ССО для получения стоматологической и психиатрической помощи.
- Американские индейцы и коренные жители Аляски с доказательством своего происхождения от индейцев, которые хотят получать медицинскую помощь где-либо еще. Они могут получить помощь в учреждении, которое оказывает услуги американским индейцам, в клинике/программе для членов племени или городской клинике, а также по схеме «плата за услугу», применяемой в плане ОНР.

Вы можете узнать об этих вариантах по телефону или в письменной форме. Позвоните в отдел обслуживания клиентов ОНР по номеру 800-273-0557 или отправьте электронное сообщение по адресу Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov.

Как сменить ССО или выйти из нее

Что необходимо принять во внимание. Персонал Trillium Community Health Plan старается обеспечивать вам самое лучшее обслуживание. Trillium Community Health Plan может оказать вам определенные услуги, которые недоступны при использовании схемы оплаты FFS или «открытая карта». Если у вас возникают сложности с получением необходимых услуг, позвольте нам попытаться оказать вам помощь, прежде чем вы прекратите участие в плане Trillium Community Health Plan.

Если вы все равно желаете покинуть план, то условием для смены плана является наличие другой действующей организации ССО в вашей зоне обслуживания.

Расскажите представителям ОНР о своем желании сменить ССО или выйти из нее.

Вы и/или ваш представитель можете позвонить в отдел обслуживания клиентов ОНР по номеру 800-699-9075 или 800-273-0557 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по тихоокеанскому времени. Воспользуйтесь вашей учетной записью в Интернете по ссылке ONE.Oregon.gov или отправьте электронное сообщение по адресу Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov.

Вы можете получать медицинскую помощь в процессе смены ССО. См. дополнительную информацию на странице 101.

Trillium Community Health Plan может попросить вас прекратить участие по определенным причинам.

Trillium Community Health Plan может попросить ОНА исключить вас из нашего плана, если вы:

- Проявляете насилие, демонстрируете нежелание сотрудничать или агрессию в отношении наших сотрудников или поставщиков медицинских услуг. Исключениями считаются ситуации, когда такое поведение обусловлено вашими особыми медицинскими потребностями или инвалидностью.
- Совершаете мошенничество или иные противоправные действия, например разрешаете кому-то еще использовать ваши медицинские льготы, меняете рецепт, совершаете кражу или иные преступные деяния.
- Ведете себя агрессивно или угрожаете применить насилие. Оно может быть направлено на поставщика медицинских услуг, его сотрудников, других пациентов или сотрудников Trillium Community Health Plan. Если действие или угроза насилия оказывает существенное влияние на способность Trillium Community Health Plan обеспечивать услуги вам или другим участникам.

Мы должны обратиться к администрации штата (в Oregon Health Authority) с просьбой проверить и согласовать ваше исключение из числа участников нашего плана. Вы получите письмо, если просьба ССО отменить вашу регистрацию (исключить вас) будет согласована. Вы можете подать жалобу, если не довольны ходом процесса или не согласны с принятым решением. См. страницу 110, где описано, как подать жалобу или запросить апелляцию.

Trillium Community Health Plan не может попросить исключить вас из числа участников нашего плана по следующим причинам (без ограничения):

- Состояние вашего здоровья ухудшается.
- Вы не пользуетесь услугами.
- Вы используете много услуг.
- Вы собираетесь воспользоваться услугами или разместиться в определенном медицинском учреждении (например, учреждении долгосрочного ухода или учреждении психиатрической помощи с проживанием)
- Вы демонстрируете агрессивное или конфликтное поведение, обусловленное особыми потребностями.
- Защищенная категория, в которую вы входите, ваше заболевание или анамнез означают, что вам, вероятно, потребуется много услуг в будущем, в том числе дорогостоящих.
- Вы недееспособны в силу физических, интеллектуальных, психических нарушений или расстройства развития.
- Вы находитесь под опекой ODHS Child Welfare.
- Вы подали жалобу, не согласились с решением, запросили апелляцию или проведение слушания.
- Вы принимаете решение относительно оказываемой вам медицинской помощи, с которым не согласны представители Trillium Community Health Plan.

Чтобы получить дополнительную информацию или задать вопросы о других причинах отмены вашей регистрации, о временных исключениях или освобождении от регистрации, позвоните в Trillium Community Health Plan по номеру 877-600-5472 или в отдел обслуживания клиентов ОНР по номеру 800-273-0557.

Вы получите письмо с описанием ваших прав при отмене регистрации не позднее чем за 60 дней до наступления срока продления ОНР.

Медицинская помощь во время смены ССО или выхода из нее

Некоторые участники, сменившие планы, могут по-прежнему получать те же самые услуги, покрытие рецептурных лекарств и обращаться к тем же самым поставщикам, даже если они не входят в сеть. Это означает, что медицинская помощь останется прежней при смене организации ССО или переходе от схемы «плата за услугу» в плане ОНР к обслуживанию в ССО. Иногда этот период называется «переходным периодом».

Если у вас имеются серьезные проблемы со здоровьем, ваш новый и старый планы должны сотрудничать, чтобы вы могли получить необходимое вам обслуживание и услуги.

Кто может получать то же самое обслуживание на этапе смены плана?

Такая помощь предусмотрена для участников с серьезными нарушениями здоровья, участников, нуждающихся в госпитализации или в стационарном лечении нарушений психики. Предлагаем вашему вниманию перечень нескольких примеров тех лиц, которые могут рассчитывать на подобную помощь:

- Участники, нуждающиеся в медицинской помощи в связи с конечной стадией почечной недостаточности.
- Дети с ослабленным здоровьем.
- Участники программ лечения рака груди и рака шейки матки.
- Участники, получающие помощь в рамках программы Care Assist по причине наличия у них ВИЧ/СПИД.
- Участники, которые перенесли трансплантацию.
- Беременные или только что родившие участники.
- Участники, проходящие лечение онкологических заболеваний.
- Любой участник, здоровье которого может существенно пострадать в отсутствие непрерывно оказываемых услуг или который в таком случае подвергается риску госпитализации или помещения в учреждение долгосрочного ухода.

Сроки оказания такой медицинской помощи:

- 90 дней для участников, одновременно зарегистрированных в Medicare и ОНР (Medicaid).
- Для других участников — более короткий срок из указанных ниже:
 - 30 дней в случае физических заболеваний и заболеваний полости рта и 60 дней в случае психических заболеваний, или
 - До тех пор, пока новый РСР участника не пересмотрит его или ее план медицинского обслуживания.

Trillium Community Health Plan постарается сделать так, чтобы участники, нуждающиеся в такой же помощи при смене планов, получали:

- Непрерывный доступ к медицинской помощи и поездки для получения медицинской помощи.
- Разрешение на услуги от поставщиков медицинских услуг, даже если они не входят в сеть Trillium Community Health Plan, пока не произойдет что-либо из следующего:
 - o Завершится минимальный или согласованный назначенный курс лечения, или
 - o Проверяющий поставщик медицинских услуг примет решение о том, что медицинская помощь более не требуется по медицинским показаниям. Если медицинскую помощь оказывает специалист, план лечения будет проведен квалифицированным поставщиком медицинских услуг.
- Некоторые типы медицинской помощи будут оказываться до конца текущим поставщиком медицинских услуг. К ним относятся:
 - o Медицинская помощь до и после беременности/родов (дородовый и послеродовый уход).
 - o Услуги в сфере трансплантации органов, пока с момента трансплантации не пройдет один год.
 - o Лучевая терапия или химиотерапия (лечение онкологических заболеваний) в течение курса лечения.
 - o Лекарства с заданным минимальным курсом лечения, длительность которого превышает указанные выше сроки переходного периода.

Вы можете получить копию политики координации медицинского обслуживания Trillium Community Health Plan, позвонив в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472. Она также размещена на нашем веб-сайте: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/care-coordination-and-case-management.html. Позвоните в отдел обслуживания клиентов, если у вас появятся вопросы.

Решения относительно терминального состояния.

Заблаговременные указания на случай недееспособности.

Все взрослые люди имеют право принимать решения по поводу своей медицинской помощи. Сюда относится право соглашаться на лечение и отказываться от него. Заболевание или травма могут помешать вам рассказать вашему врачу, членам семьи или представителю о том, какую медицинскую помощь вы хотите получить. Законодательство штата Орегон позволяет вам указать ваши пожелания, намерения и цели заблаговременно, до того, как вам потребуется такая медицинская помощь. Форма, которую вы будете использовать, называется **заблаговременными указаниями на случай недееспособности**.

Заблаговременные указания на случай недееспособности позволяют вам:

- Делиться своими ценностями, убеждениями, целями и пожеланиями в отношении здоровья, если вы не можете выразить их самостоятельно.
- Указать человека, который будет принимать решения о вашем медицинском обслуживании, если вы не сможете принимать их самостоятельно. Это лицо называется вашим представителем по медицинскому обслуживанию, и он(а) должен(а) согласиться выступить в этой роли.
- Получить право отказаться от лечения или операции или согласиться с ними, а также право принимать решения по поводу оказываемой вам медицинской помощи.

Как получить дополнительную информацию о заблаговременных указаниях на случай недееспособности.

Мы можем предоставить вам бесплатный буклет о заблаговременных указаниях на случай недееспособности. Он называется «Принятие медицинских решений». Просто позвоните нам, чтобы узнать больше, получить копию буклета и форму заблаговременных указаний на случай недееспособности. Позвоните в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan по номеру 877-600-5472. Trillium Community Health Plan также предлагает. Чтобы загрузить форму заблаговременных указаний на случай недееспособности, перейдите по следующей ссылке: www.oregon.gov/oha/ph/about/pages/adac-forms.aspx

Вы также можете узнать о заблаговременных указаниях на случай недееспособности, если позвоните в Oregon Health Decisions по номеру **503-692-0894** или **800-422-4805** (пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711). Часы работы: понедельник — пятница с 9:00 до 15:00 по тихоокеанскому времени.

Чтобы получить дополнительную информацию о политике и процедурах в связи с заблаговременными указаниями на случай недееспособности планов медицинского страхования Trillium Community Health Plans, посетите сайт www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/Advance_Directive.html

Другая полезная информация о заблаговременных указаниях на случай недееспособности

- Заполнение заблаговременных указаний на случай недееспособности — ваш добровольный выбор. Если вы решите не заполнять и не подписывать заблаговременные указания на случай недееспособности, ваше покрытие или доступ к медицинской помощи не изменятся.
- Если вы решите не заполнять и не подписывать заблаговременные указания на случай недееспособности, план медицинского страхования Trillium Community Health Plan не изменит к вам своего отношения.
- Если вы подписываете заблаговременные указания на случай недееспособности, обязательно поговорите об этом со своими поставщиками медицинских услуг и членами вашей семьи и передайте им копии.
- Trillium Community Health Plan с уважением примет любые пожелания, которые вы укажете в ваших заполненных и подписанных заблаговременных указаниях на случай недееспособности.

Как пожаловаться, если Trillium Community Health Plan не будет соблюдать требования заблаговременных указаний на случай недееспособности.

Вы можете подать жалобу в управление по выдаче медицинских лицензий, если ваш поставщик медицинских услуг не выполняет ваши требования в заблаговременных указаниях на случай недееспособности.

Управление по выдаче медицинских лицензий

503-370-9216 (пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711)

Часы работы: понедельник — пятница с 8:00 до 17:00 по тихоокеанскому времени

Адрес для подачи жалобы почтой:

1430 Tandem Ave NE, Suite 180

Salem, OR 97301

Адрес электронной почты: hlo.info@odhsoha.oregon.gov

Позвоните в отдел обслуживания клиентов Trillium Community Health Plan по номеру 877-600-5472 (ТТУ: 711), чтобы получить бумажный экземпляр формы жалобы.

Вы можете найти формы жалоб и дополнительную информацию по ссылке:

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

Как отменить заблаговременные указания на случай недееспособности.

Чтобы отменить заблаговременные указания на случай недееспособности, попросите вернуть вам их копии и порвите их. Вы также можете написать «ОТМЕНА» большими буквами и поставить свою подпись и дату рядом. Если у вас есть вопросы или вам требуется дополнительная информация, свяжитесь с Oregon Health Decisions по телефону 800-422-4805 или 503-692-0894 (TTY: 711).

В чем заключается различие между POLST и заблаговременными указаниями на случай недееспособности?

Медицинские распоряжения относительно лечебных мероприятий по поддержанию жизни (POLST)

POLST представляет собой медицинскую форму, которой вы можете воспользоваться для обеспечения исполнения ваших пожеланий в отношении лечения в конце жизни поставщиками медицинских услуг. Заполнение POLST не является обязательным ни при каких обстоятельствах, но если у вас есть серьезные заболевания или иные причины отказаться от всех видов лечения, вы можете более подробно ознакомиться с этой формой. POLST отличается от заблаговременных указаний на случай недееспособности:

	Заблаговременные указания на случай недееспособности	POLST
Что это такое?	Юридический документ	Медицинское распоряжение
Кто может получить этот документ?	Все лица старше 18 лет	Человек любого возраста с серьезным заболеванием
Должен ли мой поставщик медицинских услуг согласовать/подписать этот документ?	Не требует согласования со стороны поставщика медицинских услуг	Должен быть подписан и согласован поставщиком медицинских услуг
Когда этот документ используется?	При оказании медицинской помощи или появлении какого-либо заболевания в будущем	При оказании медицинской помощи и при наличии какого-либо заболевания в настоящий момент

Для получения дополнительной информации посетите сайт <https://oregonpolst.org/>

Адрес электронной почты: polst@ohsu.edu. Или позвоните в Oregon POLST по номеру 503-494-3965.

Декларация о проведении психиатрического лечения.

Штат Oregon предусмотрел форму для пожеланий по поводу услуг по охране психического здоровья. Название формы — «Декларация о проведении психиатрического лечения». Эта форма предназначена для тех ситуаций, когда вы столкнулись с кризисным психическим состоянием или не способны принимать решения по поводу психиатрического лечения. Вы можете заполнить эту форму в тот период, когда вы не находитесь в кризисной ситуации и способны осознавать свое состояние и принимать решения по поводу оказания вам медицинской помощи.

В чем польза данной формы для меня?

В этой форме указывается, какую медицинскую помощь вы хотите получить, если вы когда-либо будете неспособны принимать собственные решения. Только суд и два врача могут принимать решения, если вы не можете принимать решения о своем психиатрическом лечении самостоятельно.

Эта форма позволяет вам сделать выбор в отношении видов медицинской помощи, которые вы хотите или не желаете применять. В форме можно указать взрослого человека, который будет принимать решения по поводу оказываемой вам медицинской помощи. Человек, которого вы указываете, должен согласиться представлять ваши интересы и следовать вашим пожеланиям. Если ваши пожелания не изложены в письменной форме, этот человек будет решать, чего вы хотите.

Форма декларации действительна только в течение 3 лет. Если вы утратите способность принимать решения в течение этих 3 лет, ваша форма начнет действовать. Она будет действовать до тех пор, пока к вам не вернется способность самостоятельно принимать решения. Вы сможете аннулировать свою декларацию, если будете в состоянии сделать выбор в отношении оказываемой вам медицинской помощи. Вы должны передать свою форму PCP и лицу, которое вы назначаете для принятия решений от вашего имени.

Для получения дополнительной информации о Декларации о проведении психиатрического лечения посетите веб-сайт штата Oregon по ссылке https://aix-xweb1p.state.or.us/es_xweb/DHSforms/Served/le9550.pdf

Если ваш поставщик медицинских услуг не следует вашим пожеланиям, указанным в вашей форме, вы можете подать жалобу. Форма представлена по адресу: www.healthoregon.org/hcrqi. Жалобы следует направлять по адресу:

Программа лицензирования и сертификации медицинских учреждений
800 NE Oregon Street, Suite 465
Portland, OR 97232
Адрес электронной почты: mailbox.hclc@odhsoha.oregon.gov
ФАКС: (971) 673-0556

Сообщение о мошенничестве, нерациональном использовании и злоупотреблении.

Мы являемся планом общественного медицинского страхования и хотим, чтобы средства, выделяемые на здравоохранение, расходовались с целью улучшения здоровья и повышения благополучия наших участников. Именно поэтому нам нужна ваша помощь.

Если вы считаете, что имело место мошенничество, нерациональное использование или злоупотребление, сообщите об этом как можно скорее. Вы можете оставить анонимное сообщение. Законы о лицах, сообщающих о нарушениях, защищают тех, кто докладывает о мошенничестве, нерациональном использовании и злоупотреблении. Вы не утратите свое страховое покрытие, если оставите подобное сообщение. Запрещено преследовать кого-либо, кто сообщил о мошенничестве, нерациональном использовании или злоупотреблении, угрожать ему или ей или проявлять по отношению к нему или к ней дискриминацию.

Мошенничество при использовании льгот Medicaid запрещено законодательством, и Trillium Community Health Plan относится к этому очень серьезно.

Примеры мошенничества, нерационального использования и злоупотребления со стороны поставщика медицинских услуг:

- Поставщик медицинских услуг взимает с вас плату за услугу, которую покрывает Trillium Community Health Plan.
- Поставщик медицинских услуг выставляет счет за услуги, которые вы не получали.
- Поставщик медицинских услуг оказывает вам услугу, которая не является необходимой с учетом состояния вашего здоровья.

Примеры мошенничества, нерационального использования и злоупотребления со стороны участника:

- Посещение разных врачей для получения рецептов на уже выписанное вам лекарство.
- Использование удостоверения личности другого человека для получения льгот.

Как сообщить о мошенничестве, нерациональном использовании и злоупотреблении.

Вы можете сообщить о мошенничестве, нерациональном использовании и злоупотреблении несколькими способами:

Позвонить по телефону, отправить факс, написать сообщение в Интернете или напрямую в Trillium Community Health Plan. **Мы передаем все сообщения о подозреваемом мошенничестве, нерациональном использовании и злоупотреблении со стороны поставщиков медицинских услуг или участников в нижеуказанные государственные органы.**

Позвоните на нашу горячую линию: 877-600-5472

Факс: 844-805-3991

Отправьте безопасное сообщение: www.trilliumohp.com/login.html

Адрес для письменной корреспонденции: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940

ИЛИ

Сообщите о мошенничестве, нерациональном использовании и злоупотреблении со стороны участника посредством телефонного звонка, факсом или письмом в следующий адрес:

Подразделение по расследованию фактов мошенничества DHS

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

Горячая линия: 1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

Факс: 503-373-1525 Attn: Hotline

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

ИЛИ (касается только поставщиков медицинских услуг)

Управление ОНА по обеспечению добросовестной реализации программ

3406 Cherry Avenue NE

Salem, OR 97303-4924

Горячая линия: 1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

Факс: 503-378-2577

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

ИЛИ

Отдел по борьбе с мошенничеством в программе Medicaid (MFCU)

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201
Телефон: 971-673-1880
Факс: 971-673-1890

Информирование о мошенничестве со стороны клиентов и поставщиков медицинских услуг через Интернет: www.oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx

Trillium Community Health Plan стремится предотвращать мошенничество, нерациональное использование и злоупотребление. Мы будем соблюдать все применимое законодательство, включая Закон штата о неправомерных страховых требованиях и федеральный Закон о неправомерных страховых требованиях.

Жалобы, претензии, апелляции и беспристрастные разбирательства

Trillium Community Health Plan старается сделать так, чтобы у всех участников была возможность воспользоваться процедурой рассмотрения претензий (жалобы, претензии, апелляции и слушания). Мы стремимся упростить для наших участников процесс подачи жалоб, претензий или апелляций и получения информации о том, как запросить слушание в Oregon Health Authority.

Сообщите, если вам нужна помощь на каком-либо этапе процесса рассмотрения жалоб, претензий, апелляций и/или слушаний. Мы также можем предоставить вам дополнительную информацию о том, как мы работаем с жалобами/претензиями и апелляциями. По запросу также предоставляются копии нашего шаблона уведомлений. Если вам нужна помощь или вы хотите получить дополнительную информацию помимо той, что указана в этом справочнике, свяжитесь с нами:

- Телефон: 541-214-3948
- Позвоните нашему координатору по вопросам рассмотрения претензий по номеру 877-600-5472, ТТУ: 877-600-5473
- Факс: 844-805-3991
- Почтовый адрес: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940
- Адрес электронной почты: Grievances@TrilliumCHP.com
- Веб-сайт: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

Вы можете подать жалобу

- **Жалоба** дает нам возможность узнать, что вы чем-то недовольны.
- **Спор** возникает в случае вашего несогласия с решением плана Trillium Community Health Plan или поставщика медицинских услуг.
- **Претензия** представляет собой жалобу, которую вы можете подать в случае недовольства планом медицинского страхования Trillium Community Health Plan, вашими медицинскими услугами или вашим поставщиком медицинских услуг. Спор может также быть основан на претензии.

Чтобы упростить терминологию, ОНР использует слово «**жалоба**» и для претензий, и для жалоб.

Вы имеете право подать жалобу, если вы не довольны любой частью вашего обслуживания. Мы постараемся уладить вопрос. Просто позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру 877-600-5472, ТТУ: 877-600-5473. Вы также можете подать жалобу представителям плана ОНА или омбудсменам. Вы можете связаться с ОНА по телефону 1-800-273-0557 или с омбудсменами по телефону 1-877-642-0450.

или

Отправьте письмо на следующий адрес:

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

Факс: 844-850-4861

Вы также можете найти форму жалобы по ссылке www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

Вы можете подать жалобу по любому вопросу, помимо отказа в оказании услуги или предоставлении льгот, и в любое время устно или письменно. Если вы отправите жалобу в ОНА, ее передадут представителям Trillium Community Health Plan.

Примеры оснований для подачи жалобы:

- Проблемы с записью на приемы или транспортными услугами
- Проблемы с поиском поставщика медицинских услуг рядом с вашим местом жительства
- Ощущение, что вас не уважают или не понимают поставщики медицинских услуг, их сотрудники, водители или представители Trillium Community Health Plan
- Медицинская помощь, в необходимости которой вы не были уверены, но которую все равно получили
- Счета за услуги, оплачивать которые вы не соглашались
- Споры по поводу предложений продлить участие в плане Trillium Community Health Plan для принятия решений о согласовании
- Безопасность поведения водителя или транспортного средства
- Качество оказанной вам услуги

Представитель или поставщик медицинских услуг может подать (отправить) жалобу от вашего имени при наличии соответствующего письменного разрешения от вас.

Мы рассмотрим вашу жалобу и сообщим вам, что можно сделать и настолько быстро с учетом состояния вашего здоровья. Это будет выполнено в течение 5 рабочих дней с даты получения вашей жалобы.

Если нам потребуется больше времени, мы отправим вам письмо в течение 5 рабочих дней. Мы сообщим вам, почему нам потребуется больше времени. Мы попросим больше времени на рассмотрение только в том случае, если это будет отвечать вашим интересам. Все письма будут составлены на предпочитаемом для вас языке. Мы отправим вам письмо в течение 30 дней с момента получения жалобы, где расскажем, как мы собираемся с ней поступить.

Если вы недовольны тем, как мы обработали вашу жалобу, вы можете сообщить об этом в отдел обслуживания клиентов ОНР по телефону 1-800-273-0557 или связаться с программой омбудсменов ОНА. Омбудсмены защищают права участников ОНР и постараются сделать для вас все возможное. Напишите электронное сообщение в адрес ОНА ONA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov или оставьте сообщение по телефону 877-642-0450.

Еще один ресурс для получения поддержки и услуг в вашем сообществе — справочная служба 211. Позвоните по номеру 2-1-1 или посетите веб-сайт www.211info.org, чтобы получить необходимую помощь.

Trillium Community Health Plan, его подрядчики, субподрядчики и поставщики, сотрудничающие с планом, не могут:

- Заставить участника отказаться от использования какой-либо части процесса рассмотрения жалоб и апелляций или принимать карательные меры в отношении поставщика медицинских услуг, который запросил ускоренное вынесение решения или поддержал апелляцию участника.
- Призывать к отзыву уже поданной жалобы, апелляции или запроса слушания; или
- Использовать факт подачи или результат рассмотрения жалобы, апелляции или слушания как основание для принятия мер против участника или требования исключить его из числа участников плана.

Вы можете попросить нас изменить принятое нами решение.

Это называется апелляцией.

Если мы откажем в оказании услуги, приостановим оказание медицинской, стоматологической или психиатрической помощи или уменьшим ее объем, мы отправим вам письмо об отказе, где будет сообщено о нашем решении. Это письмо также называется уведомлением об отрицательном заключении в отношении запрошенных льгот (NOABD). Мы также сообщим о своем решении вашему поставщику медицинских услуг.

Если вы не согласны с нашим решением, вы можете попросить нас его изменить.

Это называется апелляцией, потому что вы оспариваете наше решение.

Следуйте этим шагам, если вы не согласны с нашим решением

Шаг 1

Запросите апелляцию.

Вы должны отправить запрос в течение 60 дней с даты письма об отказе (NOABD).

Позвоните нам по номеру 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) или воспользуйтесь формой запроса на пересмотр решения о медицинском обслуживании. Форма прилагается к письму об отказе. Вы также можете получить ее по ссылке www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/formembers/handbooks-forms.html.

Вы можете отправить форму почтой на следующий адрес:

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

Адрес электронной почты: Appeals@TrilliumCHP.com

Вы также можете отправить форму по факсу 844-850-4861.

Кто может запросить апелляцию?

Вы или другое лицо, у которого имеется письменное разрешение выступать от вашего имени. Это может быть ваш врач или уполномоченный представитель.

Шаг 2

Подождите, пока мы ответим.

После того как мы получим ваш запрос, мы рассмотрим первоначальное решение. Другой врач изучит вашу медицинскую карту и ваш запрос, чтобы проверить, правильно ли мы применили правила. Вы можете предоставить нам любую дополнительную информацию, которая, как вы полагаете, поможет нам пересмотреть решение.

Как долго вы будете рассматривать мою апелляцию?

У нас есть 16 дней на рассмотрение вашего запроса и отправку ответа. Если нам потребуется больше времени для рассмотрения, мы отправим вам письмо. У нас будет еще 14 дней для отправки ответа.

Что делать, если мне нужно получить ответ раньше?

Вы можете потребовать рассмотреть апелляцию в сжатые сроки. Это также считается рассмотрением апелляции по ускоренной

процедуре. Позвоните нам или отправьте по факсу форму запроса. Форма прилагается к письму об отказе. Вы также можете получить ее по ссылке www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/form-members/handbooks-forms.html. Запросите рассмотрение апелляции по ускоренной процедуре, если рассмотрение апелляции по стандартной процедуре может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность действовать. Мы позвоним вам и отправим вам письмо в течение 1 рабочего дня, чтобы уведомить вас о получении вашего запроса на рассмотрение апелляции по ускоренной процедуре.

Сколько времени занимает рассмотрение апелляции по ускоренной процедуре?

Если ваша апелляция рассматривается по ускоренной процедуре, мы примем решение так быстро, насколько этого требует состояние вашего здоровья, в течение не более чем 72 часов с момента получения запроса на рассмотрение апелляции по ускоренной процедуре. Мы приложим все усилия, чтобы связаться с вами и вашим поставщиком медицинских услуг по телефону и сообщить о нашем решении. Вы также получите письмо.

По вашему запросу или если нам потребуется больше времени, мы можем продлить срок рассмотрения до 14 дней.

Если в рассмотрении апелляции по ускоренной процедуре будет отказано или потребуется больше времени, мы позвоним вам, и вы получите письменное уведомление в течение двух дней. В случае отказа рассматривать апелляцию по ускоренной процедуре такая апелляция перейдет в разряд стандартных и будет рассмотрена в течение 16 дней с возможностью увеличения срока рассмотрения еще на 14 дней.

Если вы не согласны с решением продлить срок рассмотрения апелляции или в случае отказа рассматривать апелляцию по ускоренной процедуре, у вас есть право подать жалобу.

Шаг 3

Ознакомьтесь с нашим решением.

Мы отправим вам письмо с нашим решением по апелляции. Письмо с решением по апелляции также называется уведомлением о решении по апелляции (NOAR). Если вы согласны с решением, вам не нужно ничего делать.

Все равно не согласны? Запросите проведение слушания.

Вы можете попросить администрацию штата пересмотреть решение по апелляции. Этот процесс называется запросом проведения слушания. Вы должны запросить проведение слушания в течение 120 дней с даты письма с решением по апелляции (NOAR).

Что делать, если мне нужно, чтобы слушание состоялось раньше?

Вы можете потребовать провести слушание по ускоренной процедуре. Такое слушание будет называться ускоренным.

Воспользуйтесь онлайн-формой для проведения слушания по ссылке www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html, чтобы запросить проведение слушания в плановом порядке или по ускоренной процедуре.

Вы также можете обратиться в администрацию штата по телефону 800-273-0557 (TTY: 711) или воспользоваться формой запроса, прилагаемой к письму. Получите форму по ссылке www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html. Вы можете отправить форму по следующему адресу:

Отдел слушаний по медицинским вопросам ОНА
500 Summer St NE E49
Salem, OR 97301
Факс: 503-945-6035

Администрация штата примет решение о возможности провести слушание по вашему вопросу в ускоренном порядке в течение 2 рабочих дней после получения вашего запроса.

Кто может запросить проведение слушания?

Вы или кто-то с разрешением выступать от вашего имени. Это может быть ваш врач или уполномоченный представитель.

Что происходит во время слушания?

На слушании вы можете сообщить судье штата Oregon по административным делам, почему вы не согласны с нашим решением по вашей апелляции. Судья примет окончательное решение.

Вопросы и ответы об апелляциях и слушаниях

Что делать, если я не получу письмо об отказе? Могу ли я все равно запросить апелляцию?

Вы должны получить письмо об отказе, прежде чем сможете запросить апелляцию.

Если ваш поставщик медицинских услуг сообщает вам, что вы не можете получить услугу или должны ее оплатить, вы можете запросить у нас письмо об отказе (NOABD). После получения письма об отказе вы можете запросить апелляцию.

Что делать, если Trillium Community Health Plan не соблюдает сроки обработки апелляций?

Если у нас уйдет более 30 дней на подготовку ответа, вы можете обратиться к администрации штата с требованием провести экспертизу. В этом случае речь идет о слушании. Чтобы запросить проведение слушания, позвоните администрации штата по телефону 800-273-0557 (TTY: 711) или воспользуйтесь формой запроса, которая прилагалась к письму об отказе (NOABD). Получите форму по ссылке www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html.

Может ли кто-то другой представлять мои интересы во время слушания или помогать мне в этом процессе?

Вы можете привлечь другое лицо на свое усмотрение, которое будет представлять ваши интересы на слушании. Это может быть кто угодно, например друг, член семьи, юрист или ваш поставщик медицинских услуг. Вы также имеете право представлять свои интересы самостоятельно, если захотите. Если вы нанимаете адвоката, вы должны оплатить его услуги.

Чтобы получить консультацию и по возможности бесплатное представление ваших интересов, позвоните на номер 1-800-520-5292, TTY: 711, горячей линии по вопросам пособий по социальному обеспечению. Услуги горячей линии предоставляются благодаря партнерству между Службой юридической помощи штата Oregon и Юридическим центром штата Oregon. Информация о бесплатной правовой помощи также размещена по адресу OregonLawHelp.com

Могу ли по-прежнему получать льготу или услугу, пока ожидаю решения?

Если вы получали льготу или услугу, в предоставлении которых было отказано, и мы перестали вам их предоставлять, вы можете попросить нас продолжать их предоставлять во время процесса рассмотрения апелляции и проведения слушания. Вы можете попросить, чтобы вам продолжили предоставлять льготу, по телефону, в письме или по факсу.

Вы должны:

- Подать соответствующий запрос в течение 10 дней с даты уведомления или до даты вступления в силу этого решения, в зависимости от того, что наступит позже.
- Воспользоваться формой запроса на пересмотр решения о медицинском обслуживании. Форма прилагается к письму. Вы также можете получить ее по ссылке www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html.
- Ответить «да» на вопрос о продолжении оказания услуг в разделе 8 на странице 4 формы *запроса на пересмотр решения о медицинском обслуживании*.

Буду ли я обязан(а) оплачивать услугу, предоставление которой продолжается?

Если вы решите продолжать получать льготу или услугу, в предоставлении которых вам было отказано, возможно, вам придется за них заплатить. Если мы изменим наше решение в ходе апелляции или судья согласится с вами во время слушания, вам не придется ее оплачивать.

Если мы изменим наше решение и вы при этом не получали услугу или льготу, мы согласуем или предоставим услугу или льготу в сроки, учитывающие состояние вашего здоровья. Мы потратим не более 72 часов с даты получения уведомления об отмене нашего решения.

Что делать, если я также зарегистрирован в программе Medicare? Появляется ли у меня больше прав на апелляцию в таком случае?

Если вы одновременно являетесь участником плана Trillium Community Health Plan и программы Medicare, вы можете воспользоваться большим количеством прав на апелляцию, чем указано выше. Чтобы узнать больше, обратитесь в отдел обслуживания клиентов по телефону 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473). Вы также можете позвонить в Medicare по номеру 800-633-4227, чтобы получить дополнительную информацию о ваших правах на апелляцию.

Термины, которые необходимо знать

Апелляция — Когда вы просите свой план изменить решение, с которым вы не согласны, относительно услуги, назначенной вашим врачом. Вы можете позвонить, написать письмо или заполнить форму, чтобы пояснить, почему план должен изменить свое решение. Это называется подачей апелляции.

Заблаговременные указания на случай недееспособности — Юридический документ, в котором вы можете выразить свои пожелания по поводу медицинской помощи в конце жизни. Вы можете выбрать кого-то, кто будет принимать медицинские решения от вашего имени, если вы не сможете принимать их самостоятельно.

Оценка — Изучение информации о лечении пациента, его заболеваниях и потребностях. Она используется для определения необходимости в изменении и планирования медицинской помощи в будущем.

Счет на остаток (счет по остаточному балансу) — Счет по остаточному балансу означает получение счета от вашего поставщика медицинских услуг на остаточную сумму. Это происходит в том случае, когда план не покрывает всю стоимость услуги. Такой счет также называют счетом по остаточному балансу. Поставщики услуг плана ОНР не должны выставлять участникам счета по остаточному балансу.

Психическое здоровье — Включает душевное здоровье, психические заболевания, зависимости и расстройства, вызванные употреблением психоактивных веществ. Оно может влиять на ваше настроение, образ мыслей или действия.

Доплата — Сумма, которую человек должен заплатить за услуги, например рецептурные лекарства или консультации. Участники ОНР не должны вносить доплату. По условиям частного медицинского страхования и Medicare иногда требуется внесение доплат.

Координация медицинского обслуживания — Услуга, которая обеспечивает вам образовательные ресурсы, поддержку и ресурсы по месту жительства. Она помогает вам укреплять свое здоровье и ориентироваться в системе здравоохранения.

Гражданский иск — Иск, поданный для получения оплаты. Этот иск не связан с совершением преступления. К примерам можно отнести травму физического лица, взыскание задолженности по счетам, врачебные ошибки и мошенничество.

Совместное страхование — Сумма, которую кто-либо должен выплачивать плану медицинского страхования за медицинскую помощь. Зачастую она представляет собой процент от стоимости, например 20 %. Страховая компания заплатит остальное.

Законы о защите прав потребителей — Правила и законы, разработанные для защиты людей и предотвращения недобросовестных деловых отношений.

Организация координируемого медицинского обслуживания (ССО) — ССО

представляет собой местный план ОНР, помогающий вам пользоваться доступными льготами. ССО включают в себя все разновидности поставщиков медицинских услуг в рамках сообщества. Их сотрудничество направлено на оказание медицинской помощи участникам ОНР в определенной области или регионе штата.

Кризис — Сложный или опасный период. Если не обращать на него внимание, он может привести к экстренному состоянию.

Декларация о проведении психиатрического лечения — Форма, которую вы можете заполнить на случай кризисного психического состояния и невозможности принимать решения по поводу своего медицинского обслуживания. В ней указываются пожелания относительно той медицинской помощи, которую вы готовы и не готовы получать. Она также дает возможность указать имя взрослого человека, который может принимать решения о вашей медицинской помощи.

Франшиза — Сумма, которую вы платите за покрываемые медицинские услуги, до того, как страховая компания заплатит остальное. Это касается только Medicare и частного медицинского страхования.

Устройства для адаптации и реабилитации — Расходные материалы для терапии или выполнения иных повседневных задач. Примеры:

- Ходунки
- Трости
- Костыли
- Глюкометры
- Инфузионные помпы
- Протезы и ортезы
- Средства для слабовидящих лиц
- Устройства связи
- Электрические кресла-коляски
- Устройство поддержки дыхания

Диагноз — Когда поставщик медицинских услуг выявляет проблему, состояние или заболевание.

Медицинское оборудование длительного пользования (DME) — Инвалидные коляски, ходунки и медицинские кровати с длительным сроком службы. Они не расходуются, как медицинские расходные материалы.

Экстренное стоматологическое состояние — Проблема со здоровьем зубов на основании имеющихся у вас симптомов. К примерам можно отнести сильную зубную боль или отек.

Экстренное медицинское состояние — Болезнь или травма, требующая немедленной медицинской помощи. Это может быть кровотечение, которое не останавливается, сильная боль или перелом костей. Это может быть событие, которое приведет к тому, что какая-то часть вашего тела перестанет функционировать. Экстренное психическое состояние — ощущение потери контроля или желание причинить вред себе или кому-то другому.

Экстренная медицинская транспортировка — Использование машины скорой помощи или Life Flight для получения медицинской помощи. Специалисты скорой медицинской помощи оказывают помощь во время перевозки или полета

ER или ED — Пункт или отделение экстренной медицинской помощи. Место в больнице, где вы можете получить экстренную медицинскую или психиатрическую помощь.

Оказание помощи в отделении экстренной медицинской помощи — Помощь, которую вы получаете при наличии серьезной медицинской проблемы; промедление в такой ситуации опасно. Ее могут оказывать в ER.

Услуги экстренной медицинской помощи — Услуги, которые помогают справиться с внезапными серьезными медицинскими или психическими заболеваниями или добиться их стабилизации.

Исключенные услуги — То, что план не оплачивает. Пример: ОНР не оплачивает услуги по улучшению внешнего вида, например пластические операции или лечение состояний, которые проходят сами по себе, например простуды.

Закон штата и федеральный закон о неправомерных требованиях — Законы, которые относят заведомо фальсифицированные записи или подачу фальсифицированного требования в связи с медицинским обслуживанием к преступлению.

Претензия — Официальная жалоба, которую вы можете подать, если будете недовольны вашей ССО, вашими медицинскими услугами или вашим поставщиком медицинских услуг. ОНР называет ее жалобой. Закон гласит, что ССО должны реагировать на каждую жалобу.

Услуги и приспособления для адаптации — Услуги и приспособления, которые обучают навыкам повседневной жизни. Пример — терапия при расстройствах речи для ребенка, который не заговорил.

Медицинское страхование — Программа, по которой оплачивается медицинское обслуживание. После того, как вы зарегистрируетесь, компания или государственное учреждение будет оплачивать покрываемые медицинские услуги. Некоторые страховые программы требуют внесения ежемесячных платежей, называемых *страховыми взносами*.

Скрининг рисков для здоровья — Анкета для оценки состояния здоровья участника. В анкете задаются вопросы об эмоциональном и физическом здоровье, поведении, условиях проживания и семейном анамнезе. ССО используют ее для предоставления участникам необходимой помощи и поддержки.

Медицинское обслуживание на дому — Услуги, которые вы получаете на дому, помогающие вам улучшить качество жизни после операции, болезни или травмы. Помощь с лекарствами, питанием и купанием — вот некоторые из этих услуг.

Услуги хосписа — Услуги по облегчению страданий умирающего человека и его семьи. Услуги хосписа могут быть гибкими и включать лечение боли, консультирование и временный уход в период отсутствия ухаживающего лица.

Стационарное и амбулаторное лечение в больнице — Стационарное лечение: когда вас госпитализируют и вы проводите в больнице не менее 3 (трех) ночей. Амбулаторное лечение: когда операция или лечение проводятся в больнице, после чего вас отпускают домой.

Госпитализация — Когда кто-либо поступает в больницу для прохождения лечения.

Координация интенсивной терапии — Некоторые участники с особыми медицинскими потребностями будут получать расширенную помощь и ресурсы для поддержания своего здоровья. Пример человека с особыми медицинскими потребностями:

- Пожилые лица
- Лица с ограниченными возможностями
- Лица, имеющие множество заболеваний или хронические заболевания
- Дети с поведенческими проблемами
- Лица, принимающие наркотики внутривенно
- Женщины с беременностью высокого риска
- Ветераны и члены их семей
- Больные ВИЧ/СПИД или туберкулезом

Medicaid — Национальная программа, которая помогает малоимущим оплачивать расходы на медицинское обслуживание. В штате Oregon она называется Oregon Health Plan.

Необходимость по медицинским показаниям — Услуги и расходные материалы, необходимые для предотвращения, диагностики или лечения заболевания или его симптомов. Они могут включать в себя услуги, рассматриваемые в качестве стандартного лечения.

Medicare — Программа медицинского обслуживания для лиц в возрасте 65 лет или старше. Она также помогает лицам с определенной инвалидностью в любом возрасте.

Сеть — Поставщики медицинских, психиатрических, стоматологических услуг, аптеки и поставщики оборудования, с которыми заключает договор ССО.

Сетевой или сотрудничающий поставщик — Любой поставщик медицинских услуг, который сотрудничает с вашей организацией ССО. Вы можете обращаться к сетевым поставщикам бесплатно. Для обращения к некоторым сетевым специалистам требуется направление.

Внесетевой поставщик — Поставщик медицинских услуг, который не подписал договор с ССО. ССО не оплачивает обращения участников к такому поставщику. Вы должны получить одобрение, чтобы обратиться к внесетевому поставщику.

Форма ОНР при согласии на оплату (ОНР 3165 или 3166) — Форма, которую вы подписываете, если соглашаетесь оплатить услугу, которую не оплачивает ОНР. Она действительна только в отношении конкретной услуги и дат, указанных в ней. С незаполненной формой можно ознакомиться по ссылке <https://bit.ly/OHPwaiver>. Не знаете, подписывали ли вы форму? Вы можете уточнить это в офисе вашего поставщика медицинских услуг. Чтобы получить форму на других языках, перейдите по ссылке: www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/forms.aspx

Услуги врачей — Услуги, которые вы получаете от врача.

План — Медицинская организация или ССО, которая оплачивает медицинские услуги своих участников.

POLST — Медицинские распоряжения относительно лечебных мероприятий по поддержанию жизни (POLST). Форма, которой вы можете воспользоваться для обеспечения исполнения ваших пожеланий в отношении медицинской помощи в конце жизни поставщиками медицинских услуг.

Услуги после стабилизации состояния — Услуги после экстренного состояния, помогающие улучшить или стабилизировать ваше состояние.

Предварительное согласование (предварительное разрешение или РА) — Документ, в котором говорится, что ваш план оплатит услугу. Для некоторых планов и услуг, прежде чем вы получите услугу, требуется предварительное утверждение. Об этом обычно заботятся врачи.

Страховой взнос — Стоимость страхования.

Покрытие рецептурных препаратов — Медицинское страхование или план, который помогает оплачивать медикаменты.

Рецептурные лекарства — Лекарства, которые ваш врач рекомендует вам принимать.

Профилактическая помощь или профилактика — Медицинская помощь, обеспечивающая вам хорошее самочувствие. Примеры: вакцинация от гриппа или ежегодный осмотр.

Поставщик услуг первичной медицинской помощи (PCP) — Медицинский работник, который заботится о вашем здоровье. Обычно это первый человек, которому вы звоните, когда у вас возникают проблемы со здоровьем или вам нужна помощь. Ваш PCP может быть врачом, практикующей медсестрой, помощником врача, остеопатом или в некоторых случаях натуропатом.

Основной стоматолог (PCD) — Стоматолог, к которому вы обычно обращаетесь и который занимается лечением ваших зубов и десен.

Поставщик медицинских услуг — Любое лицо или учреждение, предоставляющее медицинские услуги.

Реабилитационные услуги — Услуги, помогающие вам восстановить здоровье в полном объеме. Обычно они помогают после операции, травмы или злоупотребления психоактивными веществами.

Представитель — Человек, которого вы выбрали действовать или выступать от вашего имени.

Скрининг — Опрос или осмотр для проверки состояния здоровья и потребностей в оказании медицинской помощи.

Квалифицированный сестринский уход — Помощь медсестры в уходе за раной, проведении терапии или приеме лекарств. Вы можете получить квалифицированный сестринский уход в больнице, учреждении сестринского ухода или в собственном доме, когда уход осуществляется на дому.

Специалист — Медицинский работник, прошедший специальную подготовку по лечению определенной части тела или типа заболевания.

Самоубийство — Прерывание собственной жизни.

Телемедицина — Видео- или телефонная консультация вместо обращения в офис поставщика медицинских услуг.

Переходный период — Некоторые участники, сменившие план ОНР, могут по-прежнему получать те же самые услуги и обращаться к тем же поставщикам медицинских услуг. Это означает, что обслуживание не изменится при смене плана ССО, использовании или отказе от использования схемы оплаты «плата за услугу», действующей в плане ОНР. Это называется переходным периодом. Если у вас имеются серьезные проблемы со здоровьем, ваш новый и старый планы должны сотрудничать, чтобы вы могли получить необходимое вам обслуживание и услуги.

Работник традиционной медицины (THW) — Работник системы здравоохранения, который сотрудничает с поставщиками медицинских услуг при обслуживании определенного района или клиники. THW обеспечивает справедливое отношение ко всем участникам. Не все THW сертифицированы штатом Oregon. Существует 6 (шесть) разных типов THW, в том числе:

- Медико-санитарный работник по месту жительства
- Волонтер-специалист по психическому здоровью
- Личный советник в области здравоохранения
- Равный консультант
- Доула в родах
- Работники традиционной медицины для представителей племен

Срочная медицинская помощь — Помощь в связи с серьезной болью, которая требуется вам в тот же день. Сюда также относится медицинская помощь, оказываемая, чтобы не допустить ухудшения состояния при травме или заболевании или чтобы избежать потери функциональности определенной части вашего тела.

Лицо, сообщающее о нарушениях — Кто-то, кто сообщает о нерациональном использовании, мошенничестве, злоупотреблении, коррупции или рисках для здоровья и безопасности.

