



TRI-COUNTY ДОВДНИК ЧЛЕНА 2023

Ukrainian
1 січня 2023 року
1-877-600-5472 (TTY 711)

TrilliumOHP.com

Оновлення довідника

План Trillium Community Health Plan надсилає поштою довідник учасника нещодавно зареєстрованим або повторно зареєстрованим учасникам, коли Управління охорони здоров'я штату Oregon (ОНА) повідомляє нас про те, що вас зареєстровано в плані Oregon Health Plan (ОHP), як того вимагає федеральний закон. Тут ви можете знайти найновішу версію довідника www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html. Якщо вам потрібна допомога або у вас є запитання, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472; TTY: 877-600-5473.

КОРИСНІ ПОРАДИ:

- У кінці довідника наведено визначення слів, які можуть бути корисними
- Завжди носіть із собою ідентифікаційні картки планів ОHP і Trillium Community Health Plan.
 - Примітка: вони надходять окремо, і ви отримаєте свою ідентифікаційну картку ОHP раніше, ніж ідентифікаційну картку учасника плану Trillium Community Health Plan.
- Ви отримаєте свою ідентифікаційну картку плану Trillium Community Health Plan разом з вітальним набором із цим довідником учасника. Ваша ідентифікаційна картка містить таку інформацію:
 - Ваше ім'я
 - Ваш ідентифікаційний номер
 - Інформацію про ваш план
 - Ім'я та інформацію про постачальника послуг первинної медичної допомоги
 - Номер телефону служби підтримки клієнтів
 - Номер телефону для доступу до мовних послуг
- Мій постачальник послуг первинної медичної допомоги: _____
 - Їхній номер: _____
- Мій основний стоматолог: _____
 - Їхній номер: _____
- Інші мої постачальники: _____
 - Їхній номер: _____

Безкоштовна допомога іншими мовами та в інших форматах.

Кожен має право знати про програми та послуги плану Trillium Community Health Plan. Усі учасники мають право знати як користуватися нашими програмами та послугами.

Ми надаємо такі види безкоштовної допомоги:

- Перекладачі жестової мови
- Кваліфіковані та сертифіковані усні перекладачі з інших мов
- Письмові матеріали іншими мовами
- Матеріали шрифтом Брайля
- Матеріали великим шрифтом
- Матеріали в аудіо та інших форматах

Ви можете знайти цей довідник учасника на нашому вебсайті за адресою: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html. Якщо вам потрібна допомога або виникли запитання, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472; ТТУ: 877-600-5473

Отримання інформації іншою мовою або в іншому форматі.

Ви або ваш представник можете отримати матеріали для учасників, такі як цей довідник або повідомлення ССО, іншими мовами, великим шрифтом, шрифтом Брайля або в будь-якому іншому зручному для вас форматі. Ви отримаєте матеріали протягом 5 днів з моменту здійснення запиту. Ця допомога є безкоштовною. Кожен формат містить однакову інформацію. Приклади матеріалів для учасників:

- Цей довідник
- Перелік ліків, що покриваються
- Перелік постачальників
- Листи, наприклад повідомлення про скарги, відмови та апеляції

Вам не буде відмовлено в пільгах, скаргах, апеляціях або слуханнях і не буде встановлено жодних обмежень щодо них у зв'язку з тим, що вам потрібна інформація іншою мовою чи в іншому форматі.

Ви можете надіслати запит на отримання матеріалів в електронному вигляді. Заповніть безпечну контактну форму на нашому вебсайті за адресою www.trilliumohp.com. Будь ласка, повідомте нам, які документи ви хотіли б отримати електронною поштою. Якщо ви надішлете запит на отримання електронної копії нашого Довідника учасника або будь-яких інших документів, служба підтримки клієнтів попросить вашого дозволу на пересилання їх електронною поштою.

Ваша електронна адреса використовуватиметься лише з вашого дозволу. Ви також можете зателефонувати до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472; ТТУ: 877-600-5473.

Ви можете отримати послуги усного перекладача.

Ви, ваш представник, члени родини та особи, що здійснюють догляд, можете звернутися по допомогу сертифікованого та кваліфікованого усного перекладача у сфері охорони здоров'я. Ви також можете звернутися по допомогу письмових перекладачів або по допоміжні засоби та послуги. Ці послуги надаються безкоштовно.

Повідомте офісу свого постачальника, якщо вам потрібен перекладач під час візиту. Повідомте їм, яка мова чи формат вам потрібні. Дізнатися більше про сертифікованих перекладачів у сфері охорони здоров'я можна за адресою Oregon.gov/OHA/OEI.

Якщо вам потрібна допомога, зателефонуйте нам за номером 877-600-5472, ТТУ: 877-600-5473, або зателефонуйте до

відділу обслуговування клієнтів ОНР за номером 800-273-0557 (TTY: 711). Див. сторінку 110 «Права на подання скарг, апеляцій та на слухання».

Якщо ви не отримуєте необхідні послуги усного перекладача, зателефонуйте до координатора Програми доступу до мовних послуг штату (Language Access Services Program) за номером 844-882-7889, TTY: 711, або надішліть електронний лист за адресою: LanguageAccess.Info@odhsoha.oregon.gov.

English

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

-

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

Spanish

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

-

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

Russian

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

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

Vietnamese

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

-

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

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 em̃mañlok ippam̃. 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 політика недискримінації.

План Trillium Community Health Plan має дотримуватися законів про громадянські права штату та федеральних законів про громадянські права. Ми не може ставитися до людей (учасників або потенційних учасників) несправедливо в межах будь-якої нашої програми чи діяльності у зв'язку з такими факторами:

- Вік
- Інвалідність
- Гендерна ідентичність
- Сімейний стан
- Національне походження
- Раса
- Релігія
- Колір шкіри
- Стать
- Сексуальна орієнтація
- Стан здоров'я та потреба в послугах

Якщо ви вважаєте, що з вами обійшлися несправедливо з будь-якої з наведених вище причин, ви можете подати скаргу або претензію.

Подайте (або зареєструйте) скаргу в Trillium Community Health Plan будь-яким із цих способів:

- За телефоном: 541-214-3948
- Зателефонуйте нашому координатору з розгляду скарг Emily Farrell за номером 877-600-5472, ТТУ: 711
- Факсом: 844-805-3991
- Поштою: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940
- Електронною поштою: Grievances@TrilliumCHP.com
- Через інтернет: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

Потрібна допомога з поданням скарги? Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів, спеціалісту з оздоровлення? який має власний життєвий досвід лікування, або персональному навігатору з питань здоров'я. Ви також маєте право подати скаргу до будь-якої з цих організацій:

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights.

- За телефоном: 844-882-7889, ТТУ: 711
- Через інтернет: www.oregon.gov/OHA/OEI
- Електронною поштою: OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov
- Поштою: Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St., Suite 750
Portland, OR 97204

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

- За телефоном: 971-673-0764
- Через інтернет: www.oregon.gov/boli/civil-rights

- Електронною поштою: crdemail@boli.state.or.us
- Поштою: Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division
800 NE Oregon St., Suite 1045
Portland, OR 97232

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

- Через інтернет: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
- За телефоном: 800-368-1019, TDD: 800-537-7697
- Електронною поштою: OCRComplaint@hhs.gov
- Поштою: Office for Civil Rights
200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg.
Washington, DC 20201

Ми зберігаємо конфіденційність вашої особистої інформації.

Ми надаємо доступ до вашої документації лише тим людям, яким вона необхідна. Це може бути пов'язано з лікуванням або здійсненням оплати. Ви можете обмежити коло осіб, які матимуть доступ до вашої документації. Повідомте нам письмово, якщо ви не хочете, щоб хтось бачив вашу документацію, **або** якщо ви хочете, щоб ми комусь надали доступ до вашої документації. Форму можна знайти на сторінці www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html та надіслати на адресу ProtectMyInfo@TrilliumCHP.com. Ви можете попросити нас надати список осіб, яким ми надали доступ до вашої документації.

Закон під назвою Закон про мобільність та підзвітність медичного страхування (HIPAA) захищає вашу медичну документацію та зберігає її приватність. Її також називають конфіденційністю. У нас є документ під назвою «Повідомлення про політику конфіденційності», в якому пояснюється, як ми використовуємо персональну інформацію наших учасників. Ми надішлемо його вам за вашим запитом. Просто зателефонуйте до служби підтримки клієнтів і попросіть надіслати вам наше «Повідомлення про політику конфіденційності». Ви також можете ознайомитися з ним за адресою www.trilliumohp.com, прокрутивши донизу сторінки та натиснувши «Повідомлення про політику конфіденційності».

Медична документація.

У медичній документації вказано інформацію про стан вашого здоров'я та послуги, якими ви користувалися. У ній також вказані направлення, які були надані вам.

Що можна робити з медичною документацією?

- За потреби надіслати свою документацію іншому постачальнику.
- Попросити виправити або відредагувати вашу документацію.
- Отримати копію своєї документації, включаючи, зокрема, таке:
 - Медичну документацію від вашого постачальника
 - Стоматологічну документацію від вашого стоматолога
 - Документацію з плану Trillium Community Health Plan

Бувають випадки, коли закон обмежує ваш доступ. З вас можуть стягнути обґрунтовану суму за отримання копії документації, запит на отримання якої ви надіслали.

До певної документації доступ може бути заборонений.

Постачальник може не надавати доступ до медичної документації, якщо, на його професійну думку, надання доступу до документації може спричинити «явну та безпосередню» небезпеку для вас, інших осіб або суспільства. Постачальник також може не надавати доступ до документації, підготовленої для судової справи.

Зміст довідника

Безкоштовна допомога іншими мовами та в інших форматах.....	3
<i>Отримання інформації іншою мовою або в іншому форматі.</i>	<i>3</i>
<i>Ви можете отримати послуги усного перекладача.</i>	<i>4</i>
Наша політика недискримінації.	11
Ми зберігаємо конфіденційність вашої особистої інформації.	12
Медична документація.	13
Вітаємо в плані Trillium Community Health Plan!.....	16
Зв'яжіться з нами.	17
<i>Важливі номери телефонів.</i>	<i>17</i>
<i>Зв'язок з представниками плану Oregon Health Plan.</i>	<i>18</i>
Ваші права та обов'язки.	18
<i>Ваші права як учасника плану ОНР.</i>	<i>19</i>
<i>Ваші обов'язки як учасника плану ОНР.</i>	<i>21</i>
Вагітні учасники	24
Американські індіанці та корінні жителі Аляски, які є учасниками плану.....	24
Нові учасники, які потребують послуг негайно.....	25
Опитування про стан вашого здоров'я.	25
Ваші пільги.....	27
<i>Як штат Oregon приймає рішення про те, що покриватиме план ОНР.</i>	<i>27</i>
<i>Отримання схвалення, яке також називається попереднім дозволом (РА).</i>	<i>27</i>
<i>Направлення від постачальника і самозвернення.</i>	<i>28</i>
<i>Пільги для фізичного здоров'я.</i>	<i>29</i>
<i>Пільги для лікування психічного здоров'я.</i>	<i>35</i>
<i>Пільги для лікування зловживання психоактивними речовинами.</i>	<i>37</i>
<i>Стоматологічні пільги.</i>	<i>38</i>
Доступ до необхідного обслуговування.....	44
Скільки часу витрачається на отримання медичної допомоги.	45
Постачальники послуг первинної медичної допомоги (PCPs).	47
<i>Каталог постачальників медичних послуг.</i>	<i>48</i>
<i>Запис на прийом.</i>	<i>49</i>
Отримайте допомогу в організації своєї медичної допомоги в межах координації обслуговування.....	50
Послуги інтенсивної координації обслуговування	53
Спеціальний скринінг та профілактичне обслуговування для учасників молодше 21 року.	55
Працівники традиційної системи охорони здоров'я (THW).....	58
Додаткові послуги.....	60

<i>Замісні послуги (ILOS).....</i>	<i>60</i>
<i>Замісні послуги (ILOS).....</i>	<i>60</i>
<i>Послуги, пов'язані з охороною здоров'я</i>	<i>62</i>
Безкоштовні поїздки для отримання послуг	65
Отримання допомоги через відеозв'язок або телефоном.	69
Рецептурні препарати	71
Послуги, які ми не покриваємо.	73
Лікарні.	74
Невідкладна допомога.	74
Екстрена допомога	78
<i>Екстрені ситуації, пов'язані з фізичним здоров'ям</i>	<i>78</i>
<i>Екстрені стоматологічні ситуації.....</i>	<i>79</i>
<i>Криза та екстрені ситуації, пов'язані з психологічним здоров'ям.....</i>	<i>80</i>
<i>Подальша допомога після екстреної ситуації.....</i>	<i>84</i>
Допомога далеко від дому	84
<i>Планове лікування за межами штату.....</i>	<i>84</i>
<i>Екстрена допомога далеко від дому.....</i>	<i>84</i>
Рахунки за послуги	85
<i>Учасники ОНР не оплачують рахунки за послуги, що покриваються.....</i>	<i>85</i>
<i>За деякі послуги вам доведеться платити.....</i>	<i>86</i>
<i>Вас можуть попросити підписати форму Згоди на оплату.</i>	<i>88</i>
<i>Важливі поради щодо оплати послуг та рахунків.</i>	<i>89</i>
Учасники плану ОНР і Medicare.	91
Зміна ССО та зміна обслуговування у зв'язку з переїздом	92
<i>Коли ви можете змінити або залишити ССО.</i>	<i>92</i>
<i>Як змінити або покинути ССО.....</i>	<i>93</i>
<i>Trillium Community Health Plan може попросити вас вийти з певних причин.</i>	<i>94</i>
<i>Обслуговування при зміні або виході з ССО</i>	<i>95</i>
Рішення наприкінці життя.....	97
<i>Попередні вказівки.....</i>	<i>97</i>
<i>У чому полягає відмінність між POLST і попередніми вказівками?.....</i>	<i>99</i>
<i>Декларація щодо лікування психічного здоров'я.....</i>	<i>99</i>
Повідомлення про шахрайство, марнотратство та зловживання.	101
Скарги, претензії, апеляції та справедливі слухання	103
<i>Ви можете подати скаргу.....</i>	<i>103</i>
<i>Ви можете попросити нас змінити прийняте нами рішення.....</i>	<i>105</i>
<i>Запитання та відповіді щодо апеляцій та слухань.....</i>	<i>109</i>
Слова, які слід знати	110

Вітаємо в плані Trillium Community Health Plan!

Ми раді, що ви є учасником плану Trillium Community Health Plan. План Trillium Community Health Plan з радістю допоможе з вашим здоров'ям. Ми хочемо надати вам найкраще обслуговування.

Важливо знати, як користуватися своїм планом. У цьому довіднику міститься інформація про нашу компанію, про те, як отримати допомогу та як максимально ефективно користуватися своїми пільгами.

Як ОНР і Trillium Community Health Plan працюють разом

План Oregon Health Plan (ОНР) — це безкоштовне медичне обслуговування для жителів штату Oregon. ОНР — це програма Medicaid штату Oregon. Він покриває послуги, пов'язані з фізичним, стоматологічним та психологічним здоров'ям (психічне здоров'я та лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин). ОНР також допоможе з рецептами та поїздками для отримання допомоги.

ОНР має місцеві плани медичного обслуговування, які допоможуть вам скористатися вашими пільгами. Ці плани називаються організаціями координованого медичного обслуговування або ССО. Trillium Community Health Plan — це ССО.

ССО організовують та оплачують ваше медичне обслуговування. Ми здійснюємо оплату лікарям або постачальникам різними способами, щоб покращити якість вашого обслуговування. Це допомагає переконатися, що постачальники зосереджені на покращенні вашого загального стану здоров'я. Ви маєте право поставити запитання про те, як ми здійснюємо оплату постачальникам. Виплати або заохочення постачальників не вплинуть на ваше обслуговування або порядок отримання пільг. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472.

Усі ССО пропонують однакові пільги ОНР. Деякі пропонують додаткові послуги, наприклад, товари для новонароджених та абонементи в спортзал. Дізнатися більше про пільги плану Trillium Community Health Plan можна на сторінці 65.

Зв'яжіться з нами.

Офіс Trillium Community Health Plan відкритий з понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00 год.

Ми не працюємо в такі дні: перший день Нового року, День Мартіна Лютера Кінга-молодшого, День пам'яті, День Незалежності, День праці, День подяки, п'ятниця після Дня подяки, Святвечір, Різдво та Новий рік.

Наш офіс розташований за адресою:

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

Телефонуйте безкоштовно: 877-600-5472, ТТУ: 711, або за номером 877-600-5472 для доступу до мовних послуг.

Факс: 844-805-3991.

Онлайн: www.TrilliumOHP.com

Поштова адреса: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940

Важливі номери телефонів.

- **Медичні пільги та обслуговування**
Зателефонуйте в службу підтримки клієнтів: 877-600-5472. Користувачі ТТУ можуть зателефонувати за номером 711.
Робочий час: з понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00 год.
Дізнатися про медичні пільги та обслуговування можна на сторінці 30.
- **Фармацевтичні пільги**
Служба підтримки клієнтів з фармацевтичних питань: 877-600-5472. Користувачі ТТУ можуть зателефонувати за номером 711.
Робочий час: з понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00 год.
Дізнатися про фармацевтичні пільги можна на сторінці 77.
- **Пільги та обслуговування, пов'язані з лікуванням психологічного здоров'я, наркотичної, алкогольної залежності чи розладів, спричинених вживанням психоактивних речовин**
Служба підтримки клієнтів: 877-600-5472. Користувачі ТТУ можуть зателефонувати за номером 711.
Робочий час: з понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00 год.
Дізнатися про пільги, пов'язані з лікуванням психологічного здоров'я, можна на сторінці 38.
- **Стоматологічні пільги та обслуговування**

Advantage Dental Services
Служба підтримки клієнтів, безкоштовний номер 1-866-268-9631, ТТУ: 711

Capitol Dental Care

Служба підтримки клієнтів 1-503-585-5205 або безкоштовний номер 1-800-525-6800

TTY: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

Служба підтримки клієнтів 1-503-243-2987 або безкоштовний номер 1-800-342-0526

- TTY: 1-503-243-3958 або 1-800-466-6313

- Безкоштовні поїздки для отримання медичної, стоматологічної допомоги чи допомоги, пов'язаної з психологічним здоров'ям

Ви можете скористатися безкоштовною поїздкою для отримання фізичної, стоматологічної допомоги та для здійснення візитів до спеціаліста з психічного здоров'я. Телефонуйте за номером 877-600-5472, щоб домовитися про поїздку. Користувачі TTY можуть зателефонувати за номером 711.

Робочий час: з понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00 год. Ми не працюємо в такі дні: перший день Нового року, День Мартіна Лютера Кінга-молодшого, День пам'яті, День Незалежності, День праці, День подяки, п'ятниця після Дня подяки, Святвечір, Різдво та Новий рік.

Дізнатися більше про поїздки для отримання медичної допомоги можна на сторінці 70.

Зв'язок з представниками плану Oregon Health Plan.

Служба підтримки клієнтів ОНР може допомогти:

- Змінити адресу, номер телефону, сімейний стан або іншу інформацію
- Замінити втрачену ідентифікаційну картку Oregon Health
- Отримати допомогу щодо застосування або поновлення пільг
- Отримати місцеву допомогу від партнера громади

Як зв'язатися зі службою підтримки клієнтів ОНР.

- Зателефонувавши за номером: 800-699-9075 безкоштовно (TTY: 711)
- Через інтернет: www.OHP.Oregon.gov
- Електронною поштою: використовуйте вебсайт для захищеної електронної пошти за адресою <https://secureemail.dhsoha.state.or.us/encrypt>, щоб надіслати свій електронний лист на адресу Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov.
 - Повідомте нам своє ім'я та прізвище, дату народження, ідентифікаційний номер Oregon Health, адресу та номер телефону.

Ваші права та обов'язки.

Як учасник плану Trillium Community Health Plan ви маєте права. Існують також обов'язки або речі, які ви маєте виконати, коли отримуєте право на участь у плані ОНР. Якщо у вас виникли запитання щодо прав і обов'язків, указаних тут, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472.

Ви маєте право користуватися своїми правами учасника. Це не призведе до негативних дій чи дискримінації щодо вас. Ви можете подати скаргу, якщо вважаєте, що ваші права не було дотримано. Дізнатися більше про подання скарг можна на сторінці 110. Ви також можете зателефонувати до омбудсмана Управління охорони здоров'я штату Oregon за номером 877-642-0450 (TTY: 711). Ви можете надіслати їм захищений електронний лист через вебсайт www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx.

Бувають випадки, коли люди віком до 18 років (неповнолітні) можуть бажати або потребувати отримати медичні послуги самостійно. Щоб дізнатися більше, прочитайте розділ «Права неповнолітніх: Доступ і згода на медичне обслуговування». У цій брошурі описано види послуг, які неповнолітні можуть отримати самостійно, і як може здійснюватися обмін їхньою медичною документацією. Ви можете ознайомитися з нею на сторінці www.OHP.Oregon.gov. Натисніть «Права неповнолітніх і доступ до обслуговування». Або перейдіть на сторінку: <https://shredsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf>

Ваші права як учасника плану ОНР.

Ви маєте право на наведене нижче ставлення

- Щоб до вас ставилися з повагою, гідністю та повагою до вашого приватного життя.
- Щоб лікарі ставилися до вас так само, як і до інших людей, які звертаються за медичною допомогою.
- Підтримувати стабільні відносини з командою з обслуговування, яка відповідає за загальне управління вашим доглядом.
- Щоб вас не ізолювали від людей з метою полегшення догляду за вами, з метою покарати вас чи змусити вас робити те, чого ви не хочете.

Ви маєте право отримати наведену нижче інформацію

- Матеріали, які пояснюються зрозумілими для вас способом і мовою (див. сторінку 3).
- Матеріали, які ознайомлять вас з ССО та інформацією щодо використання системи охорони здоров'я (Довідник учасника є одним із хороших джерел для отримання такої інформації).
- Письмові матеріали, в яких розповідається про ваші права, обов'язки, пільги, як отримати послуги та що робити в екстрених ситуаціях (Довідник учасника є одним із хороших джерел для отримання такої інформації).
- Інформацію про свій стан (захворювання), про те, що покривається, а що не покривається, щоб ви могли приймати правильні рішення щодо

свого лікування. Отримувати цю інформацію мовою та у форматі зручних для вас.

- Медичну документацію, в якій вказано ваші захворювання, послуги, які ви отримуєте, і направлення (див. сторінку 13).
 - Мати доступ до своєї медичної документації.
 - Надавати доступ до своєї медичної документації постачальнику.
- Письмове повідомлення про відмову або зміну пільги до того, як це станеться. Ви можете не отримати сповіщення, якщо воно не вимагається федеральними правилами чи правилами штату.
- Письмове сповіщення про постачальників, які більше не входять до мережі.
- Своєчасно отримувати повідомлення про скасування прийому.

Ви маєте право отримати наведену нижче допомогу

- Допомогу та послуги, які ставлять вас у центрі уваги. Отримайте допомогу, яка забезпечує вам вибір, незалежність і гідність. Ця допомога ґрунтуватиметься на потребах вашого здоров'я та відповідатиме стандартам практики.
- Послуги, які враховують ваші культурні та мовні потреби та надаються поблизу вашого місця проживання. За наявності можна отримати послуги в нетрадиційних умовах (див. сторінку 63).
- Координацію обслуговування, догляд по місцю проживання та допомогу з переходом на інший догляд (план) з урахуванням вашої культури та мови. Це допоможе вам не потрапити до лікарні чи закладу.
- Послуги, необхідні для визначення стану вашого здоров'я.
- Допомогу в користуванні системою охорони здоров'я. Отримуйте необхідну вам культурну та мовну підтримку (див. сторінку 63). Це можуть бути:
 - Послуги сертифікованих або кваліфікованих медичних перекладачів.
 - Послуги сертифікованих працівників традиційної системи охорони здоров'я.
 - Послуги медико-санітарних працівників на рівні громади.
 - Послуги спеціалістів з оздоровлення, які мають власний життєвий досвід лікування.
 - Послуги спеціалістів з підтримки, які мають власний життєвий досвід лікування.
 - Послуги доули.
 - Послуги персональних навігаторів з питань здоров'я.

- Допомогу від персоналу ССО, який пройшов навчання та знає політику та процедури ССО.
- Профілактичні послуги, що покриваються (див. сторінку 30).
- Невідкладні та екстрені послуги цілодобово та без вихідних без узгодження та дозволу (див. сторінку 80).
- Направлення до спеціалізованих постачальників, щоб отримати узгоджені послуги, що покриваються, які необхідні залежно від стану вашого здоров'я (див. сторінку 30).

Ви маєте право вчиняти такі дії

- Вибирати своїх постачальників і змінювати цей вибір (див. сторінку 50).
- Попросити друга, члена сім'ї чи помічника прийти з вами на ваш прийом.
- Брати активну участь у складанні свого плану лікування.
- Погоджуватися на послуги або відмовлятися від них. Дізнайтеся, що може статися на основі вашого рішення. У наданні послуги за рішенням суду не можна відмовити.
- Отримувати послуги охорони психологічного здоров'я або планування сім'ї без дозволу від постачальника.
- Зробити заяву про свої бажання щодо лікування. Сюди входять ваші побажання щодо прийняття або відмови від медичного, хірургічного лікування або лікування психічних розладів. Це також означає право давати розпорядження та видавати довіреності щодо медичного обслуговування, перелічені в ORS 127 (див. сторінку 104).
- Подавати скаргу або апеляцію. Отримайте відповідь від Trillium Community Health Plan, коли ви це зробите (див. сторінку 110).
 - Якщо ви не згодні з рішенням Trillium Community Health Plan, попросіть штат переглянути його. Це називається слуханням.
- Отримувати послуги безкоштовних сертифікованих або кваліфікованих медичних перекладачів для всіх мов, окрім англійської і жестової мови (див. сторінку 4).

Ваші обов'язки як учасника плану ОНР.

У ставленні до інших ви маєте дотримуватися наведених нижче принципів

- Ставитися з повагою до персоналу Trillium Community Health Plan, постачальників послуг та інших осіб.

- Бути чесними зі своїми постачальниками, щоб вони могли забезпечити найкраще лікування.

Ви маєте повідомити ОНР цю інформацію

Зателефонуйте до ОНР за номером 800-699-9075 (TTY: 711) у разі:

- Переїзду або зміни поштової адреси.
- Якщо будь-який член сім'ї переїжджає у ваш дім або виїжджає з нього.
- Зміни номеру телефону.
- Вагітності та народження дитини.
- Наявності іншої страховки.

Ви маєте сприяти вашому обслуговуванню в такий спосіб

- Обирати або допомагати обирати свого постачальника послуг первинної медичної допомоги або клініку.
- Проходити щорічні огляди, оздоровчі візити та профілактичне лікування для збереження здоров'я.
- Приходити на візити вчасно. Якщо ви запізнюєтеся, телефонувати заздалегідь, або скасовувати візит, якщо ви не можете прийти.
- Приносити на прийом свої медичні ідентифікаційні картки. Повідомляти в офіс, що ви маєте ОНР та будь-яке інше медичне страхування. Повідомляти їм, якщо ви постраждали внаслідок нещасного випадку.
- Допомагати своєму постачальнику складати план лікування. Дотримуватися плану лікування та брати активну участь у вашому обслуговуванні.
- Дотримуватися вказівок своїх постачальників або запитувати про інший варіант.
- Якщо вам щось незрозуміло, ставити запитання про захворювання, лікування та інші питання, пов'язані з обслуговуванням.
- Використовувати інформацію, яку ви отримуєте від постачальників та команд з обслуговування, щоб допомогти вам прийняти обґрунтовані рішення щодо вашого лікування.
- Звертатися до свого постачальника послуг первинної медичної допомоги для здачі аналізів та отримання інших видів медичних послуг, за винятком послуг екстреної допомоги.
- Користуватися послугами спеціалістів, що входять до мережі, або звертатися до свого постачальника для отримання погодження, якщо ви хочете або вам необхідно звернутися до спеціаліста, який не співпрацює з планом Trillium Community Health Plan.
- Користуватися послугами екстреної або невідкладної допомоги належним чином. Повідомляти своєму постачальнику послуг первинної медичної допомоги протягом 72 годин, якщо ви користуєтеся цими послугами.

- Допомогати постачальникам в отриманні вашої медичної документації. Можливо, для цього вам доведеться підписати форму.
- Повідомляти представників Trillium Community Health Plan, якщо у вас є проблеми, скарги або вам потрібна допомога.
- Оплачувати послуги, які не покриває план ОНР.
- Якщо ви отримуєте гроші у зв'язку з травмою, допомагати Trillium Community Health Plan отримати виплату за послуги, які ми надали вам у зв'язку з цією травмою.

Вагітні учасники

Якщо ви вагітні, план ОНР надає додаткові послуги, що допомагають зберегти ваше здоров'я і здоров'я вашої дитини. Якщо ви вагітні, план Trillium Community Health Plan може допомогти вам отримати необхідну допомогу. Він також може покрити витрати на пологи та догляд за вами протягом одного року після вагітності.

Дії, які необхідно зробити перед пологами:

- ☐ **Повідомте представника ОНР про свою вагітність, щойно ви про це дізнаєтеся.** Зателефонуйте за номером 800-699-9075 (TTY: 711) або увійдіть до свого облікового запису на сторінці [ONE.Oregon.gov](https://one.oregon.gov).
- ☐ **Повідомте представника ОНР про очікувану дату пологів.** Вам не обов'язково знати точну дату безпосередньо зараз. Якщо ви готові до пологів, зателефонуйте нам негайно.
- ☐ **Дізнайтеся в нас про пільги для вагітних.** Start Smart For Your Baby (SSFB®) — це програма для вагітних учасниць і молодих батьків. Ця програма допоможе вам отримати догляд, необхідний для здорової вагітності. Ви можете отримувати винагороди за відвідування призначених вам прийомів і взаємодію з вашою командою з керування обслуговуванням SSFB. Ми також можемо допомогти вам з послугами доули, що надаються в мережі. Щоб дізнатися більше, зателефонуйте нам за номером 877-600-5472.

Після пологів:

- ☐ **Зателефонуйте представнику плану ОНР або попросіть лікарню надіслати ОНР сповіщення про новонароджену дитину.**
План ОНР покриватиме вашу дитину від народження. Ваша дитина також покриватиметься планом Trillium Community Health Plan.

Американські індіанці та корінні жителі Аляски, які є учасниками плану.

Американські індіанці та корінні жителі Аляски мають право вибирати, де їм отримувати допомогу. Вони можуть користуватися послугами постачальників, які не входять до нашої ССО, наприклад:

- Оздоровчі центри племен.
- Клініки Управління медичного обслуговування корінних американців (IHS).
- Асоціація реабілітації індіанців Північного Заходу (NARA).

Американським індіанцям та корінним жителям Аляски не потрібне направлення чи дозвіл для отримання допомоги від цих постачальників. Ці постачальники мають виставити рахунок Trillium Community Health Plan. Ми оплачуватимемо лише ті пільги, що покриваються планом. Якщо послуга потребує схвалення, постачальник має спершу подати запит на нього.

Американські індіанці та корінні жителі Аляски мають право в будь-який час припинити участь у плані Trillium Community Health Plan, після чого Оплата за надані послуги (FFS) покриватиметься планом ОНР. Дізнатися більше про те, як вийти з ССО або змінити її, можна на сторінці 99.

Нові учасники, які потребують послуг негайно.

Учасникам, які вперше приєдналися до плану ОНР або Trillium Community Health Plan, можуть негайно знадобитися рецепти, матеріали або інші предмети чи послуги. Якщо ви не можете відвідати свого постачальника послуг первинної медичної допомоги (PCP) протягом перших 30 днів, будучи учасником плану Trillium Community Health Plan:

- Зателефонуйте до служби координації обслуговування за номером 877-600-5472. Вони завжди готові допомогти вам отримати необхідні послуги (див. сторінку 54 щодо координації обслуговування).
- Якогомога швидше запишіться на прийом до свого PCP. Їхнє ім'я та номер можна знайти на вашій ідентифікаційній картці Trillium Community Health Plan.
- Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472, якщо у вас є запитання і ви хочете дізнатися про свої пільги. Вони можуть допомогти вам з тим, що вас цікавить.

Опитування про стан вашого здоров'я.

Представник плану Trillium Community Health Plan спробує зв'язатися з новими учасниками телефоном, щоб переглянути ваші пільги та провести опитування про стан вашого здоров'я, протягом 90 днів. Це опитування називається скринінгом ризиків для здоров'я.

Скринінг ризиків для здоров'я – це опитування із запитаннями про ваш загальний стан здоров'я з метою допомогти зменшити ризики для здоров'я, зберегти здоров'я та запобігти захворюванням.

Опитування містить запитання про:

- Ваші звички (наприклад, фізичні вправи, звичний режим харчування, куріння чи вживання алкоголю).
- Ваше самопочуття (щоб дізнатися, чи страждаєте ви депресією або ж чи потрібна вам допомога постачальника послуг у галузі психічного здоров'я).
- Ваше загальне самопочуття та історія хвороби.
- Вашу основну мову.

Ваші відповіді допоможуть нам дізнатися:

- Чи потрібні вам медичні обстеження, включно з офтальмологічним та стоматологічним обстеженнями.
- Чи є у вас звичайні або особливі потреби в медичному обслуговуванні.
- Про ваші хронічні захворювання.

- Чи потрібні вам послуги довгострокового догляду та підтримки
- Про проблеми безпеки.
- Про труднощі, які можуть виникнути у вас під час отримання допомоги.
- Чи потрібна вам додаткова допомога з координації обслуговування або з інтенсивної координації обслуговування. Див. сторінку 54 щодо координації обслуговування та інтенсивної координації обслуговування.

Учасник команди з керування обслуговуванням (медсестра, ліцензований клінічний соціальний працівник, координатор клінічної підтримки або фармацевт) перегляне результати вашого опитування. Він зателефонує вам, щоб обговорити ваші потреби та допомогти розібратися з вашими пільгами.

Нове опитування надсилатиметься вам щороку або в разі зміни стану вашого здоров'я.

Якщо ми не отримаємо результатів вашого опитування, ми зв'яжемося з вами, щоб переконатися, що ви його пройшли. Якщо ви бажаєте, щоб ми надіслали вам опитування, ви можете зателефонувати до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472, і ми надішлемо вам його.

Результати вашого опитування можуть бути передані вашому лікарю або іншим постачальникам. Trillium Community Health Plan попросить вашого дозволу, перш ніж надати доступ до результатів вашого опитування постачальникам.

Профілактика – це важливо

Ми прагнемо запобігати проблемам зі здоров'ям до їх виникнення. Ви можете зробити це важливою частиною свого обслуговування. Будь ласка, проходите регулярні медичні та стоматологічні обстеження, щоб дізнатися, що відбувається з вашим здоров'ям.

Деякі приклади профілактичних послуг:

- Щеплення для дітей і дорослих
- Стоматологічні обстеження та професійна гігієна ротової порожнини
- Мамографія (рентген молочних залоз) для жінок
- Догляд за вагітними жінками та новонародженими дітьми
- Щорічні обстеження жінок
- Скринінг простати в чоловіків
- Щорічні обстеження
- Профілактичні обстеження здоров'я дитини

Здорова порожнина рота також допомагає забезпечувати здоров'я вашого серця та організму.

Якщо у вас виникли запитання, зателефонуйте нам за номером 877-600-5472 або ТТУ: 877-600-5473.

Ваші пільги.

Як штат Oregon приймає рішення про те, що покриватиме план ОНР.

Багато послуг доступні вам як учаснику плану ОНР. Рішення штату Oregon щодо того, за які послуги платити, приймається на основі **Пріоритезованого переліку медичних послуг**. Цей перелік складається з різних захворювань (що зветься діагнозами) і типів процедур, які використовують для лікування цих захворювань. Група медичних експертів і звичайних громадян спільно працюють над складанням переліку. Назва цієї групи – Комісія з аналізу даних про здоров'я штату Oregon (HERC). Її призначає губернатор.

Перелік містить комбінації всіх захворювань та методи їх лікування. Вони називаються парами «захворювання/метод лікування».

Пари «захворювання/метод лікування» впорядковано в переліку за ступенем серйозності кожного захворювання та ефективності кожного методу лікування. Не всі пари захворювань і методів лікування покриваються ОНР. У переліку є точка відсікання, яка називається «лінією». Пари, розташовані вище лінії, покриваються, а пари нижче лінії – ні. Для деяких захворювань та методів лікування, розташованих вище лінії, існують певні правила.

Дізнатися більше про Пріоритезований перелік можна за адресою:

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

Отримання схвалення, яке також називається попереднім дозволом (РА).

Деякі послуги потребують схвалення, перш ніж ви отримаєте їх. Таке схвалення має назву «попередній дозвіл (РА)» або «попереднє схвалення». Ваш постачальник співпрацює з Trillium Community Health Plan і надсилає запит на попереднє схвалення послуги. Якщо у вас виникли запитання щодо попереднього схвалення послуги, зверніться до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472.

Ви можете не отримати послугу, якщо її не схвалено. Ми розглядаємо запити на РА настільки швидко, наскільки цього вимагає стан вашого здоров'я. Більшість рішень приймаються протягом 14 днів. Деколи прийняття рішення може зайняти до 28 днів. Це відбувається лише тоді, коли ми очікуємо на додаткову інформацію. Якщо ви або ваш постачальник вважаєте, що дотримання стандартних термінів ставить під загрозу ваше життя, здоров'я чи здатність функціонувати, ми можемо прийняти рішення про надання «дозволу на послугу за пришвидшеною процедурою». Рішення про надання дозволу на послугу за пришвидшеною процедурою зазвичай приймаються протягом 72 годин, але цей період може бути продовжено на 14 днів. Ви маєте право подати скаргу, якщо не згодні з рішенням про продовження періоду розгляду. Див. сторінку 110 , щоб дізнатися, як подати скаргу.

Вам не потрібне схвалення для отримання послуг екстреної чи невідкладної допомоги або для отримання подальших послуг після надання екстреної допомоги. Див. сторінку 85, щоб дізнатися про послуги екстреної допомоги.

Направлення від постачальника і самозвернення.

Для отримання деяких послуг вам знадобиться направлення від постачальника послуг первинної медичної допомоги (PCP). **Направлення** — це письмове розпорядження вашого постачальника про необхідність надання послуги.

Якщо ваш PCP не може надати вам необхідні послуги, він може направити вас до спеціаліста. Якщо поруч із вашим місцем проживання немає спеціаліста або постачальника послуг, який співпрацює з Trillium Community Health Plan (якого ще називають мережевим), їм, можливо, доведеться співпрацювати з командою з координації обслуговування, щоб знайти можливість надати вам допомогу поза мережею. У такому разі додаткова плата не стягується.

У багатьох випадках ваш PCP може надати потрібні вам послуги. Якщо ви вважаєте, що вам може знадобитися направлення до медичного спеціаліста, зверніться до свого PCP. Вам не потрібне направлення, якщо у вас виникла надзвичайна/екстрена ситуація і ви не можете зв'язатися зі своїм PCP. Для отримання певних послуг направлення від PCP не потрібне. Це називається самозвернення. **Самозвернення** означає можливість переглянути каталог постачальників, щоб знайти того постачальника, до якого ви хотіли б звернутися. Ви можете зателефонувати цьому постачальнику, щоб домовитися про візит без направлення від вашого постачальника. Дізнатися більше про Каталог постачальників можна на сторінці 51.

Незалежно від того, чи можете ви звернутися до спеціаліста самостійно чи вам потрібне направлення, вам все одно може знадобитися попереднє схвалення послуги. Поговоріть зі своїм PCP або зв'яжіться зі службою підтримки клієнтів, якщо у вас виникли запитання щодо того, чи потрібне вам попереднє схвалення для отримання послуги.

Прямий доступ.

Ви маєте «прямий доступ» до постачальників, коли вам не потрібне направлення чи попереднє схвалення для отримання послуги. Ви завжди маєте прямий доступ до послуг екстреної та невідкладної допомоги. Послуги, до яких ви маєте прямий доступ, і які не потребують направлення чи попереднього схвалення, наведено у таблиці нижче.

Пільги для фізичного здоров'я.

Нижче наведено перелік медичних пільг, які надаються вам безкоштовно. Перегляньте стовпець «Сума, тривалість і обсяг», щоб дізнатися, скільки разів ви можете отримати кожную послугу безкоштовно. Trillium Community Health Plan безкоштовно координуватиме послуги, якщо вам знадобиться допомога.

Послуга	Сума, тривалість і обсяг пільг	Чи потрібно направлення або попереднє схвалення?
Акупунктура	8 візитів у календарному році без отримання дозволу	Дозвіл потрібен після 8 візитів. Направлення не потрібне.
Послуги координації обслуговування	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Не потрібно
Послуги ведення учасників	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Не потрібно
Мануальний терапевт	8 візитів у календарному році без отримання дозволу	Дозвіл потрібен після 8 візитів. Направлення не потрібне.
Послуги забезпечення комфорту та госпісу	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Не потрібно
Медичне обладнання тривалого використання Наприклад: товари медичного призначення (зокрема товари для діабетиків), медичні прилади, протези та ортопедичні засоби	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Потрібен дозвіл. Направлення не потрібне.
Послуги раннього і періодичного скринінгу, діагностики та лікування (EPSDT)	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Потрібне направлення

Послуга	Сума, тривалість і обсяг пільг	Чи потрібно направлення або попереднє схвалення?
Екстрене медичне транспортування	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Не потрібно
Послуги екстреної допомоги	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Прямий доступ (направлення чи схвалення не потрібні)
Послуги планування сім'ї Наприклад: контрацепція та щорічні обстеження.	Обмеження немає	Прямий доступ (направлення чи схвалення не потрібні).
Скринінг ризиків для здоров'я для інтенсивної координації обслуговування	Обмеження немає	Направлення не потрібне. Може знадобитися попереднє схвалення.
Послуги з перевірки слуху Наприклад: аудіологія та слухові апарати	Обмеження на основі вказівок ОНР. За детальною інформацією телефонуйте до Trillium.	Потрібен дозвіл
Послуги медичної допомоги на дому	Обмеження на основі вказівок ОНР. За детальною інформацією телефонуйте до Trillium.	Потрібен дозвіл
Стаціонарні лікарняні послуги	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Направлення не потрібне. Може знадобитися попереднє схвалення.
Послуги інтенсивної координації обслуговування (ICC)	Обмеження немає	Прямий доступ (направлення чи схвалення не потрібні).

Послуга	Сума, тривалість і обсяг пільг	Чи потрібно направлення або попереднє схвалення?
Послуги перекладача	Обмеження немає Для отримання додаткової інформації див. сторінку 4	Не потрібно
Послуги лабораторних аналізів		
Забір крові	Обмеження немає	Потрібне направлення. Дозвіл не потрібен
Рентген	Обмеження немає	Потрібне направлення. Дозвіл не потрібен
КТ	Обмеження немає	Потрібен дозвіл. Направлення не потрібне
MPT	Обмеження немає	Потрібен дозвіл. Направлення не потрібне
Послуги під час вагітності та після неї:		
Передпологові візити до вашого постачальника	Обмеження немає	Не потрібно
Післяпологовий догляд (догляд, який ви отримуєте після народження дитини)	Обмеження немає	Не потрібно
Планові перевірки зору	Для вагітних учасниць і дітей віком до 20 років	Не потрібно
Допомога під час грудного вигодовування, включно з молоковідсмоктувачами	Зв'яжіться з Trillium для отримання більш детальної інформації	Не потрібно
Пологи та родорозрішення	Будь ласка, повідомте Trillium та Управлінню охорони здоров'я штату Oregon, коли ви завагітнієте і після	Не потрібно

Послуга	Сума, тривалість і обсяг пільг	Чи потрібно направлення або попереднє схвалення?
	завершення вагітності. Вам потрібно буде подати заяву на ОНР для вашої дитини. Домашні пологи оплачуються не Trillium, а ОНА.	
Поїздки для отримання допомоги. Також називаються послугами неекстреного медичного транспортування (NEMT)	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Не потрібно
Амбулаторні лікарняні послуги Наприклад: хіміотерапія, променева та протибольова терапія	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Не потрібно
Фармацевтичні послуги (рецептурні препарати)	За рецептом постачальника доступно багато ліків, але не всі. Повний список можна знайти в списку препаратів, яким надається перевага, нашого Плану Oregon Health Plan.	Ліки, що покриваються, – надаються безкоштовно. Препарати для лікування психічних захворювань перебувають під контролем штату. Доплата за ці ліки є різною. Для деяких препаратів може знадобитися дозвіл на додачу до рецепта
Фахівці з фізичного здоров'я для осіб з особливими медичними потребами, які отримують послуги ICC та LTSS.	Схвалення на основі вказівок ОНР. За детальною інформацією телефонуйте до Trillium	Прямий доступ (направлення чи схвалення не потрібні).

Послуга	Сума, тривалість і обсяг пільг	Чи потрібно направлення або попереднє схвалення?
Фізична терапія Ерготерапія Мовна та мовленнєва терапія	30 візитів у календарному році без отримання дозволу.	Потрібне направлення. Дозвіл потрібен після 30 візитів.
Рецептурні препарати	За рецептом постачальника доступно багато ліків, але не всі. Повний список можна знайти в списку препаратів, яким надається перевага, нашого Плану Oregon Health Plan.	Ліки, що покриваються, – надаються безкоштовно. Препарати для лікування психічних захворювань перебувають під контролем штату. Доплата за ці ліки є різною. Для деяких препаратів може знадобитися дозвіл на додачу до рецепта
Профілактичні послуги. Наприклад: фізикальні обстеження, догляд за новонародженою дитиною, вакцинація, жіноче здоров'я (мамографія, гінекологічний огляд тощо), скринінг (рак тощо), профілактика діабету, консультації з питань харчування, послуги з відмови від тютюну тощо.	Згідно з рекомендаціями	Не потрібно
Відвідування постачальників послуг первинної медичної допомоги	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Прямий доступ (направлення чи схвалення не потрібні).
Обстеження в разі сексуального насильства	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Прямий доступ (направлення чи схвалення не потрібні).
Спеціалізовані послуги	Згідно з рекомендаціями	Для осіб з особливими медичними потребами, які отримують ICC або

Послуга	Сума, тривалість і обсяг пільг	Чи потрібно направлення або попереднє схвалення?
		LTSS: Направлення не потрібне. Може знадобитися попереднє схвалення.
Хірургічні процедури	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Потрібен дозвіл
Послуги телемедицини Наприклад: Телемедичні послуги, віртуальні візити та візити електронною поштою	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Не потрібно
Послуги працівників традиційної системи охорони здоров'я (THW)	Обмеження немає	Направлення не потрібне. Може знадобитися попереднє схвалення.
Послуги невідкладної медичної допомоги	Без обмежень, відповідно до медичних показань	Прямий доступ (направлення чи схвалення не потрібні)
Офтальмологічні послуги:		
Обстеження очей	Для вагітних учасниць і дітей віком до 20 років	Потрібне направлення. Дозвіл не потрібен.
Окуляри	Для вагітних учасниць і дітей віком до 20 років	Потрібне направлення. Дозвіл не потрібен.
Медичне обстеження очей	Кількість візитів на підставі затвердження плану	Потрібне направлення. Дозвіл не потрібен.
Послуги жіночого здоров'я (на додаток до РСР) для планового та профілактичного догляду	Згідно з рекомендаціями	Прямий доступ (направлення чи схвалення не потрібні)

Послуга	Сума, тривалість і обсяг пільг	Чи потрібно направлення або попереднє схвалення?
Послуги комплексної психологічної допомоги	Згідно з рекомендаціями	Прямий доступ (направлення чи схвалення не потрібні)

Наведена вище таблиця не є повним переліком послуг, які потребують попереднього схвалення. Якщо у вас виникли запитання щодо попереднього схвалення, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472.

Пільги для лікування психічного здоров'я.

Нижче наведено перелік пільг, пов'язаних з лікуванням психологічного здоров'я, які надаються вам безкоштовно. Перегляньте стовпець «Сума, тривалість і обсяг», щоб дізнатися, скільки разів ви можете отримати кожну послугу безкоштовно. Trillium Community Health Plan безкоштовно координуватиме послуги, якщо вам знадобиться допомога.

Послуга	Сума, тривалість і обсяг пільг	Чи потрібно направлення або попереднє схвалення?
Інтенсивне лікування в громаді (АСТ)	Обмеження немає	Потрібне направлення. Дозвіл не потрібен.
Інтенсивна психіатрична допомога на дому (ІІВНТ)	Обмеження немає	Потрібне направлення. Дозвіл не потрібен.
Послуги з аналізу та оцінки психічного здоров'я	Обмеження немає	Потрібне направлення. Дозвіл не потрібен.

Послуги з психологічного та психіатричного стаціонарного лікування (PRTS)	Обмеження на основі вказівок ОНР. За детальною інформацією телефонуйте до Trillium	Потрібен дозвіл. Направлення не потрібне.
Амбулаторне лікування та послуги взаємодопомоги (від спеціаліста, який має власний життєвий досвід лікування розладів психічного здоров'я, а також пройшов ретельну підготовку), пов'язані з лікуванням психічного здоров'я, які надаються постачальником, що входить до мережі	Обмеження немає	Прямий доступ (направлення чи схвалення не потрібні)
Рецептурні препарати (спеціально для лікування психічного здоров'я)	Обмеження немає	Ліки, що покриваються, – надаються безкоштовно. Препарати для лікування психічних захворювань перебувають під контролем штату. Доплата за ці ліки є різною.
Спеціалізовані послуги	Обмеження на основі вказівок ОНР. За детальною інформацією телефонуйте до Trillium	Для осіб з особливими медичними потребами, які отримують ICC або LTSS: Направлення не потрібне. Може знадобитися попереднє схвалення.

Наведена вище таблиця не є повним переліком послуг, які потребують попереднього схвалення. Якщо у вас виникли запитання щодо попереднього схвалення, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472.

Пільги для лікування зловживання психоактивними речовинами.

Нижче наведено перелік пільг для лікування зловживання психоактивними речовинами, які надаються вам безкоштовно. Перегляньте стовпець «Сума, тривалість і обсяг», щоб дізнатися, скільки разів ви можете отримати кожную послугу безкоштовно.

Trillium Community Health Plan безкоштовно координуватиме послуги, якщо вам знадобиться допомога.

Послуга	Сума, тривалість і обсяг пільг	Чи потрібно направлення або попереднє схвалення?
Інтенсивне лікування в громаді	Обмеження немає	Потрібне направлення. Дозвіл не потрібен.
Стаціонарне лікування в психіатричному закладі розладів, викликаних вживанням психоактивних речовин, і послуги детоксикації	Обмеження на основі вказівок ОНР. За детальною інформацією телефонуйте до Trillium	Потрібен дозвіл. Направлення не потрібне.
Медикаментозне лікування розладів (MAT), пов'язаних з вживанням психоактивних речовин (SUD)	Попередній дозвіл потрібний після перших 30 днів	Протягом перших 30 днів лікування попереднє схвалення не потрібне. Може знадобитися направлення.
Послуги амбулаторного лікування розладів, викликаних вживанням психоактивних речовин (SUD)	Обмеження немає	Прямий доступ (направлення чи схвалення не потрібні)

Наведена вище таблиця не є повним переліком послуг, які потребують попереднього схвалення. Якщо у вас виникли запитання щодо попереднього схвалення, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472.

Стоматологічні пільги.

Усі учасники плану Oregon Health Plan мають стоматологічну страховку. ОНР покриває щорічну професійну гігієну ротової порожнини, рентгенівські знімки, пломбування та інші послуги, які допомагають зберегти здоров'я ваших зубів.

Здорові зуби важливі в будь-якому віці. Ось кілька важливих фактів щодо догляду за зубами:

- Здорові зуби також підтримують здоров'я серця та тіла.
- Ви маєте відвідувати свого стоматолога раз на рік.
- Коли ви вагітні, збереження здоров'я зубів і ясен може захистити здоров'я вашої дитини.
- Усунення проблем із зубами може допомогти вам контролювати рівень цукру в крові.
- Діти мають пройти перший стоматологічний огляд у віці 1 року.

Інформація про те, які стоматологічні послуги покриваються, наведена в таблиці нижче.

Усі послуги, що покриваються, безкоштовні. Вони покриваються доти, доки ваш постачальник стверджує, що вам потрібні ці послуги. Перегляньте стовпець «Сума, тривалість і обсяг», щоб дізнатися, скільки разів ви можете отримати кожну послугу безкоштовно.

Іноді вам може знадобитися консультація спеціаліста. До поширених стоматологічних послуг, які вимагають направлення до фахівця, належать такі послуги:

- Хірургія порожнини рота
- Лікарня або хірургічний центр
- Кореневі канали
- Проблеми з яснами
- Седація в медичному закладі

Послуги, що покриваються	Сума, тривалість і обсяг пільг (приклад пільг, що покриваються)	Чи потрібно направлення або попереднє схвалення? (приклад пільг, що покриваються)
Екстрена та невідкладна стоматологічна допомога (сильний біль або інфекція, кровотеча або набряк, травми зубів або ясен)	Обмежень немає	Направлення чи схвалення не потрібні
Пільги для вагітних учасниць та осіб віком до 21 року		
Огляд ротової порожнини	Двічі на рік	Попереднє схвалення не потрібно. Потрібне направлення, якщо це не ваш PCD.
Гігієна порожнини рота	Двічі на рік	
Лікування фтором	Двічі на рік	
Рентген ротової порожнини	Один раз на рік	
Герметики	Особи віком до 16 років. Задні зуби для дорослих – раз на 5 років	
Пломби	За необхідності	
Часткові зубні протези	Раз на 5 років	Може знадобитися попереднє схвалення. Потрібне направлення, якщо це не ваш PCD.
Повні зубні протези	Раз на 10 років	Може знадобитися попереднє схвалення. Потрібне направлення, якщо це не ваш PCD.
Коронки	Деякі верхні та нижні передні зуби. 4 коронки кожні 7 років.	Може знадобитися попереднє схвалення. Потрібне направлення, якщо це не ваш PCD.
Видалення зубів	За необхідності	Може знадобитися попереднє схвалення. Потрібне направлення, якщо це не ваш PCD.

Послуги, що покриваються	Сума, тривалість і обсяг пільг (приклад пільг, що покриваються)	Чи потрібно направлення або попереднє схвалення? (приклад пільг, що покриваються)
Лікування кореневих каналів	Не покривається для третіх молярів або корінних зубів (зуби мудрості). Вагітним учасницям покривається лікування перших молярів.	Для передніх зубів і премолярів попереднє схвалення не потрібно. Для молярів може знадобитися попереднє схвалення. Потрібне направлення, якщо це не ваш PCD.
Пільги для дорослих (не вагітних, старше 21 року)		
Огляд ротової порожнини	Один раз на рік	Попереднє схвалення не потрібно. Потрібне направлення, якщо це не ваш PCD.
Гігієна порожнини рота	Один раз на рік	
Лікування фтором	Один раз на рік	
Рентген ротової порожнини	Один раз на рік	
Герметики	Не покривається	
Пломби	За необхідності	
Часткові зубні протези	Раз на 5 років	Може знадобитися попереднє схвалення. Потрібне направлення, якщо це не ваш PCD.
Повні зубні протези	Раз на 10 років	Попереднє схвалення не потрібно. Потрібне направлення, якщо це не ваш PCD.
Коронки	Не покривається	
Видалення зубів	За необхідності	Попереднє схвалення не потрібно. Потрібне направлення, якщо це не ваш PCD.

Послуги, що покриваються	Сума, тривалість і обсяг пільг (приклад пільг, що покриваються)	Чи потрібно направлення або попереднє схвалення? (приклад пільг, що покриваються)
Лікування кореневих каналів	Тільки для передніх зубів і премолярів.	Попереднє схвалення не потрібно. Потрібне направлення, якщо це не ваш PCD.

Наведена вище таблиця не є повним переліком послуг, які потребують попереднього схвалення. Якщо у вас виникли запитання щодо попереднього схвалення, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472.

Послуги, які оплачує ОНР.

План Trillium Community Health Plan оплачує ваше лікування, але є деякі послуги, за які ми не оплачуємо. Вони все одно покриваються та оплачуються за програмою «Оплата за надані послуги» Плану Oregon Health Plan. ССО іноді називають ці послуги «непокритими» пільгами. Існує два види послуг, які ОНР оплачує безпосередньо:

1. Послуги, за якими ви отримуєте координацію обслуговування від Trillium Community Health Plan.
2. Послуги, за якими ви отримуєте координацію обслуговування від ОНР.

Послуги координації обслуговування Trillium Community Health Plan.

Trillium Community Health Plan, як і раніше, надає вам координацію обслуговування для деяких послуг. Координація обслуговування означає, що ви отримаєте безкоштовні поїздки від МТМ (Управління послугами медичного транспортування) для отримання послуг, що покриваються, допоміжних заходів та будь-яких затверджених ресурсів, необхідних вам для отримання послуг, що не покриваються.

Trillium Community Health Plan координуватиме ваше обслуговування для отримання таких послуг:

- Послуги планування домашніх пологів (PCB) включають допологовий та післяпологовий догляд для осіб з вагітністю із низьким ризиком, як визначено Відділом систем охорони здоров'я ОНА. ОНА несе відповідальність за надання та оплату основних послуг PCB, зокрема, щонайменше, для тих учасниць, які мають дозвіл на PCB, первинної оцінки новонароджених, «п'яткового тесту», зокрема набору для скринінгу, пологів, допологових візитів і післяпологового догляду.
- Довгострокові послуги та підтримка (LTSS), які не оплачуються Trillium Community Health Plan
- Послуги Family Connects Oregon
- Допомога учасникам плану в отриманні доступу до послуг з охорони психологічного здоров'я. Приклади таких послуг:

- Певні препарати для деяких психічних захворювань.
- Оплата стаціонарного лікування в межах програми Therapeutic Group Home для учасників віком до 21 року.
- Тривала психіатрична (поведінкова) допомога для учасників віком від 18 років.
- Особистий догляд у патронатному закладі для дорослих для учасників віком від 18 років.
- Психіатричний стаціонар та інтернат для молодих людей віком 17 років та молодше.
- Та інші послуги.

Щоб отримати додаткову інформацію або отримати повний список цих послуг, зателефонуйте до відділу керування обслуговуванням за номером 877-600-5472 або до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472.

Послуги, які оплачує ОНР та забезпечує координацію обслуговування.

ОНР координуватиме ваше обслуговування для отримання таких послуг:

- Асистований лікарем суїцид (евтаназія) відповідно до Закону штату Oregon про право на гідну смерть.
- Послуги забезпечення комфорту (госпісу) для учасників, які проживають у закладі з кваліфікованим медсестринським доглядом.
- Послуги на базі школи, які надаються відповідно до Закону про освіту осіб з інвалідністю (IDEA). Для дітей, які отримують медичні послуги в школі, наприклад логопедичні послуги.
- Медичне обстеження, щоб з'ясувати, чи маєте ви право на програму підтримки або планування розгляду справ.
- Послуги, що надаються учасникам програми Citizen Waived Medical або CWM Plus-CHIP Prenatal Coverage for CWM.
- Процедура переривання вагітності.
- Та інші послуги.

Зв'яжіться з командою з координації обслуговування KEPRO ОНР за номером 800-562-4620 для отримання додаткової інформації та допомоги щодо цих послуг.

Ви все одно можете отримати безкоштовну поїздку від МТМ (Управління послугами медичного транспортування) для отримання будь-якої з цих послуг. Для отримання додаткової інформації див. сторінку 70. Зателефонуйте до МТМ (Управління послугами медичного транспортування) за номером 877-583-1552 для організації поїздки. Користувачі ТТУ можуть зателефонувати за номером 711.

Учасники стоматологічної програми для ветеранів та учасники стоматологічної програми Compact of Free Association (COFA).

Якщо ви є учасником стоматологічної програми для ветеранів або стоматологічної програми COFA, Trillium Community Health Plan надає **лише** стоматологічні пільги та безкоштовні поїздки на прийом до стоматолога.

ОНР і Trillium Community Health Plan не надають доступу до послуг з охорони фізичного здоров'я або поведінкового здоров'я, а також безкоштовні поїздки для отримання цих послуг, які не покриваються без координації обслуговування.

Якщо у вас є запитання щодо покриття та доступних пільг, зверніться до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472.

Моральні або релігійні переконання.

Trillium Community Health Plan не обмежує надання послуг на підставі моральних чи релігійних переконань.

Доступ до необхідного обслуговування.

Доступ означає, що ви можете отримати необхідне обслуговування. Ви можете отримати доступ до обслуговування з урахуванням ваших культурних та мовних потреб. Якщо Trillium Community Health Plan не працює з постачальником, який відповідає вашим потребам у доступі, ви можете отримати ці послуги поза мережею. Trillium Community Health Plan стежить за тим, щоб послуги надавалися поблизу вашого місця вашого проживання або місця, в якому ви хочете отримати медичну допомогу. Це означає, що в цьому районі достатньо постачальників послуг і ви можете обрати з-поміж різних типів постачальників.

Ми відстежуємо нашу мережу постачальників, щоб бути впевненими, що у нас є необхідна вам первинна медична допомога та спеціалізоване лікування. Ми також стежимо за тим, щоб у вас був доступ до всіх послуг, що покриваються, у вашому районі.

- **Міська місцевість:** доступ до постачальників медичних послуг в межах 30 миль або 30 хвилин від місця вашого проживання. Міська місцевість означає, що ви живете у місті або поряд з ним.
- **Сільська місцевість:** доступ до постачальників медичних послуг в межах 60 миль або 60 хвилин від місця вашого проживання. Сільська місцевість означає, що ви не мешкаєте в місті або поряд з ним.

Наші постачальники медичних послуг також забезпечуватимуть наявність фізичного доступу, належного облаштування та спеціального обладнання, якщо у вас є фізичні обмеження та/або психічні захворювання. Зв'яжіться з Trillium Community Health Plan за телефоном 877-600-5472, щоб надати запит на відповідне облаштування. Постачальники медичних послуг також намагаються організувати однакові години роботи для учасників ОНР та решти.

Поїздки для отримання допомоги.

Ви можете здійснювати безкоштовні поїздки на прийоми, що покриваються планом. Див. інформацію про те, як отримати безкоштовні поїздки, на сторінці 70. Зателефонуйте до МТМ (Управління послугами медичного транспортування) за номером 877-583-1552 для організації поїздки. Користувачі ТТУ можуть зателефонувати за номером 711

Вибір постачальника медичних послуг.

Ви маєте право обрати свого постачальника та місце отримання медичних послуг. Ви можете обрати зі списку постачальників медичних послуг, які працюють із Trillium Community Health Plan. Список постачальників медичних послуг називається каталогом постачальників медичних послуг Trillium Community Health Plan. Дізнатися більше про каталог можна на сторінці 51.

Допомога з організацією вашого медичного обслуговування.

Координація медичного обслуговування означає надання допомоги з оформленням записів на прийом, отриманням підтримки та ресурсів. Дізнатися більше про координацію медичного обслуговування можна на сторінці 54 або зателефонувавши до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472.

Скільки часу витрачається на отримання медичної допомоги.

Ми співпрацюємо з постачальниками медичних послуг, щоб прийом, лікування або направлення здійснювалися у нижчезазначені терміни:

Тип медичної допомоги	Термін
Фізичне здоров'я	
Планові прийоми	Протягом 4 тижнів
Невідкладна допомога	Протягом 72 годин або залежно від результатів первинного скринінгу.
Екстрена допомога	Негайно або з направленням до відділення екстреної допомоги залежно від вашого стану.
Догляд за порожниною рота та лікування зубів для дітей та невагітних жінок	
Планові прийоми для підтримки здоров'я ротової порожнини	Протягом 8 тижнів, окрім випадків, коли є клінічне підґрунтя для тривалішого очікування.
Невідкладне лікування порожнини рота	Протягом 2 тижнів.
Послуги екстреної стоматологічної допомоги	Огляд або лікування протягом 24 годин
Догляд за порожниною рота та лікування зубів для вагітних жінок	
Плановий догляд за порожниною рота	Протягом 4 тижнів, окрім випадків, коли є клінічне підґрунтя для тривалішого очікування.
Невідкладна стоматологічна допомога	Протягом 1 тижня
Послуги екстреної стоматологічної допомоги	Огляд або лікування протягом 24 годин
Психічне здоров'я	
Планова психіатрична допомога для неперіоритетних категорій населення	Оцінка протягом 7 днів з моменту запиту та другий прийом у клінічно обґрунтований термін.
Невідкладна психіатрична допомога для всіх категорій населення	Протягом 24 годин
Спеціалізована психіатрична допомога для пріоритетних категорій населення	
Вагітні жінки, ветерани та члени їхніх сімей, жінки з дітьми, особи, які здійснюють догляд та не отримують оплату, сім'ї та діти від моменту	Негайна оцінка та реєстрація. Якщо через відсутність доступних постачальників медичних послуг необхідно надати проміжні послуги, лікування належного рівня має бути надане

Тип медичної допомоги	Термін
народження до п'яти років, особи з ВІЛ/СНІД або туберкульозом, особи з ризиком маніфестного психозу та особи із затримками розумового та фізичного розвитку	протягом 120 днів з моменту внесення пацієнта в лист очікування.
Особи, які споживають наркотики внутрішньовенно, зокрема героїн	Негайна оцінка та реєстрація. Госпіталізація для надання послуг в закладі з проживанням має відбутися протягом 14 днів з моменту запиту або протягом 120 днів після внесення до листа очікування через відсутність постачальників медичних послуг.
Розлад, спричинений вживанням опіоїдних препаратів	Оцінка та реєстрація протягом 72 годин
Замісна терапія	Якнайшвидше, але не більше 72 годин для оцінки та реєстрації.

Для спеціалізованої психіатричної допомоги за відсутності вільних місць або часу:

- Вас внесуть у лист очікування.
- Вам надаватимуть інші послуги протягом 72 годин.
- Ці послуги будуть мати тимчасовий характер, доки не з'явиться вільне місце або час.

Якщо у вас є запитання щодо доступу до медичної допомоги, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472.

Незалежна консультація іншого спеціаліста.

Ви можете отримати незалежну консультацію іншого спеціаліста щодо вашого захворювання або лікування. Незалежна консультація іншого спеціаліста є безкоштовною. Якщо ви бажаєте отримати незалежну консультацію іншого спеціаліста, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan і повідомте нам, що ви хочете звернутися до іншого постачальника медичних послуг.

Якщо в нашій мережі немає кваліфікованого постачальника медичних послуг і ви хочете звернутися до постачальника медичних послуг за межами нашої мережі для отримання незалежної консультації іншого спеціаліста, зверніться по допомогу до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan. Ми організуємо надання безкоштовної незалежної консультації іншого спеціаліста.

Постачальники послуг первинної медичної допомоги (PCPs).

Постачальник послуг первинної медичної допомоги – це спеціаліст, до якого ви звертаєтесь у плановому порядку і який виписує вам рецепти на ліки та надає планову медичну допомогу. Ви можете обрати його самостійно, або ми оберемо його за вас.

Постачальники послуг первинної медичної допомоги (PCPs) можуть бути лікарями, фельдшерами тощо. Ви можете обрати PCP у мережі Trillium Community Health Plan. Якщо ви не оберете постачальника медичних послуг протягом 30 днів, Trillium Community Health Plan припише вас до клініки або вибере PCP за вас. Trillium Community Health Plan надішле вам лист із даними вашого постачальника медичних послуг.

Постачальники медичних послуг, що входять до мережі

Trillium Community Health Plan працює з деякими постачальниками медичних послуг, але не з усіма. Постачальники медичних послуг, з якими ми працюємо, називаються постачальниками, що входять до мережі, або мережевими постачальниками. Постачальники медичних послуг, з якими ми не працюємо, називаються постачальниками, що не входять до мережі. За необхідності ви можете звернутися до постачальників медичних послуг, що не входять до мережі, але вони мають працювати з планом Oregon Health Plan.

Ваш PCP разом з вами допомагатиме вам зберігати ваше здоров'я якомога довше. Він або вона стежитиме за всіма вашими потребами в базовій та спеціалізованій медичній допомозі. Ваш PCP:

- Познайомиться з вами та вивчить ваш анамнез.
- Надаватиме вам медичну допомогу.
- Оновлюватиме ваші медичні записи та зберігатиме їх в одному місці.

Ваш PCP видасть вам направлення до спеціаліста або, у разі потреби, покладе вас до лікарні.

Кожен член вашої сім'ї, зареєстрований в ОНР, має обрати PCP. Кожна людина може мати свого PCP.

Якщо ви не оберете PCP, ми оберемо його за вас; зателефонуйте до служби підтримки клієнтів, якщо захочете змінити свого PCP. Ви можете звернутися до нового PCP одразу після такої зміни.

Не забудьте уточнити в Trillium Community Health Plan інформацію щодо стоматолога, постачальника послуг з охорони психічного здоров'я та аптеки.

Ви можете обрати основного стоматолога (PCD) у розділі Знайти стоматолога Trillium на нашому вебсайті. www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/benefit-information.html.html, або зателефонувавши до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472, ТТУ: 877-600-5473.

Ви можете обрати постачальника послуг з охорони психічного здоров'я, скориставшись інструментом «Знайти постачальника», що надається планом Trillium, на нашому вебсайті: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/benefit-information.html.html. Якщо вам потрібна допомога у виборі постачальника послуг з охорони психічного здоров'я, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472, ТТУ: 877-600-5473.

Кожен член вашої сім'ї має мати стоматолога, який стане його основним стоматологом (PCD). Ви звертатиметеся до свого PCD у зв'язку з більшістю ваших потреб у лікуванні зубів. Ваш PCD може направити вас до лікаря-спеціаліста, якщо вам потрібна його допомога.

Ваш PCD – є важливим, оскільки він:

- Є першою контактною особою, до якої ви звертаєтеся за отриманням стоматологічних послуг.
- Займається наданням вам стоматологічної допомоги та лікуванням ваших зубів.
- Організовує отримання вами спеціалізованої допомоги.

Зміни щодо вашого PCP

Якщо відбудуться зміни і ваш PCP більше не буде пов'язаний договірними зобов'язаннями з Trillium Community Health Plan, ми надішлемо вам листа за 30 днів до настання таких змін. Якщо зміни вже відбулися, ми надішлемо вам лист протягом 15 днів після настання таких змін.

Каталог постачальників медичних послуг.

Ви можете обрати PCP з каталогу постачальників медичних послуг за цим посиланням: www.trilliumohp.com/find-a-provider.html. Ви також можете звернутися по допомогу до служби підтримки клієнтів або надати запит на паперовий екземпляр каталогу постачальників медичних послуг.

Приклади інформації, яку можна знайти в каталозі постачальників медичних послуг:

- Чи приймає постачальник медичних послуг нових пацієнтів?
- Тип постачальника медичних послуг (лікар-спеціаліст, стоматолог, психіатр, аптека тощо).
- Як із ними зв'язатися.
- Можливості відео- та телефонних консультацій (телемедицина).
- Мовна допомога (письмовий та усний переклад).
- Облаштування для осіб із обмеженими фізичними можливостями.

Ви можете отримати паперовий екземпляр. Ви можете безкоштовно отримати його в іншому форматі (наприклад, іншими мовами, надрукований великим шрифтом або шрифтом Брайля). Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472.

Запис на прийом.

Ви можете записатися на прийом до свого постачальника медичних послуг відразу після того, як оберете його.

Якщо вам потрібна медична допомога, перш за все, ви маєте звертатися до свого РСР. Він запише вас на прийом або допоможе вам визначитися з тим, яка медична допомога вам потрібна. Ваш РСР також може дати вам направлення для отримання інших послуг або ресурсів, що покриваються планом. Зателефонуйте йому напряму, щоб записатися на прийом.

Якщо ви є новим клієнтом РСР, запишіться на обстеження. Так він зможе познайомитися з вами та вашим медичним анамнезом ще до того, як у вас з'явиться якась проблема чи питання. Таким чином ви зможете уникнути затримок під час першого звернення, коли настане потреба скористатися вашими пільгами.

Перед прийомом запишіть таке:

- Ваші запитання для РСР або інших постачальників медичних послуг.
- Історію захворювань у вашій родині.
- Рецептурні препарати, безрецептурні препарати, вітаміни чи БАДи, які ви приймаєте.

Зателефонуйте, щоб записатися на прийом, у робочий час та надайте таку інформацію:

- Що ви є учасником Trillium Community Health Plan.
- Ваше повне ім'я та ідентифікаційний номер Trillium Community Health Plan.
- Який прийом вам потрібний.
- Чи потрібен вам усний перекладач і якої мови.

Якщо ви хворі і збираєтеся відвідати когось цього дня, повідомте про це.

Ви можете скористатися безкоштовною поїздкою на свій прийом. Дізнатися більше про безкоштовні поїздки для отримання медичної допомоги можна на сторінці 70.

Пропущені прийоми.

Намагайтеся не пропускати прийоми. Якщо ви все-таки змушені пропустити прийом, зателефонуйте своєму РСР і відразу ж скасуйте його. Вам запропонують прийти в інший час. Якщо ви не повідомите офіс постачальника медичних послуг заздалегідь, можливо, вас більше в ньому не приймуть.

У кожного постачальника медичних послуг свої правила щодо пропущених прийомів. Уточніть, які правила діють у них.

Отримайте допомогу в організації своєї медичної допомоги в межах координації обслуговування.

Ви можете скористатися координацією медичного обслуговування від свого закладу первинної медичної допомоги, орієнтованого на пацієнтів (PCPCH), постачальника послуг первинної медичної допомоги або іншої команди з надання первинної медичної допомоги. Ви можете звернутися до свого постачальника медичних послуг або до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan та попросити призначити вам координатора медичного обслуговування.

Метою цієї послуги є покращення загального стану вашого здоров'я. Ми допоможемо з'ясувати, в чому полягають ваші медичні потреби, і допоможемо вам самостійно піклуватися про власне здоров'я та добробут.

Ви можете попросити нас призначити вам координатора медичного обслуговування. З таким же проханням від вашого імені до нас може звернутися ваш представник. Телефонуйте в службу підтримки клієнтів за номером 877-600-5472 з понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00 год. ТТУ: 877-600-5473

Спільна робота над наданням вам медичної допомоги.

Команда вашого координатора медичного обслуговування тісно взаємодіятиме з вами та вашим постачальником медичних послуг. Вони зв'яжуть вас із громадськими та соціальними ресурсами підтримки, які можуть виявитися корисними для вас. Вони розроблять план взаємодії вашої команди з медичного обслуговування для надання вам медичної допомоги та подальшого контролю за результатами її надання.

Ми хочемо зробити так, щоб усі, хто з вами працює, могли фокусуватися на тому, щоб допомогти вам зберегти та покращити ваше здоров'я. Ваша команда з медичного обслуговування взаємодіятиме для управління вашими послугами та організації їх надання. Таким чином ви отримуватимете оптимальну медичну допомогу з урахуванням ваших потреб.

Медсестри та спеціалісти з ведення пацієнтів команди з медичного обслуговування проходять спеціальне навчання з різних захворювань. Вони можуть допомогти вам у разі таких захворювань:

- Цукровий діабет
- Серцева недостатність
- Астма
- Депресія
- Гіпертонія
- Та інші захворювання

Ця команда з медичного обслуговування також готова допомогти вам отримати необхідні дозволи та задовольнити інші потреби. Її учасники можуть:

- Допомогти вам розібратися з вашими пільгами та зрозуміти, як вони працюють.
- Допомогти вам обрати постачальника послуг первинної медичної допомоги (PCP).
- Надати медичну допомогу та прості для дотримання рекомендації.
- Допомогти вам розібратися в тому, як працює система координованої охорони здоров'я.
- Допомогти вам отримати послуги охорони психічного здоров'я.
- Забезпечити взаємодію ваших постачальників медичних послуг з питань ваших медичних потреб.

Ваша команда з медичного обслуговування може допомогти вам знайти інші ресурси за місцем проживання, зокрема пов'язані з немедичними потребами. Наприклад:

- Безпечне житло
- Здорове харчування
- Поїздки
- Навчання та заняття
- Сімейна підтримка або
- Соціальні послуги

Учасники плану Medicare.

Ви також можете отримати допомогу, використовуючи пільги планів ОНР і Medicare. Координатор медичного обслуговування працює з вами, вашими постачальниками медичних послуг, вашим планом Medicare Advantage та/або особою, яка здійснює догляд за вами. Ми співпрацюємо з цими людьми, щоб ви отримували соціальні послуги та послуги підтримки, наприклад, послуги за місцем проживання з урахуванням ваших культурних особливостей.

Представники зі зв'язків із учасниками (MCR)

Представники зі зв'язків із учасниками (MCR) – це сертифіковані штатом Oregon медико-санітарні працівники на рівні громади, найняті на роботу планом Trillium.

MCR можуть допомогти із забезпеченням надання учасникам плану необхідних послуг. MCR можуть допомогти вам отримати доступ до пільг і записатися на прийом до лікаря. Вони також можуть координувати соціальні потреби, такі як житло та їжа. Вони можуть допомогти вам скористатися ресурсами громади.

MCR тісно співпрацюють з вашим медичним закладом первинної медичної допомоги та внутрішньою командою Trillium. Вони можуть зв'язатися з вами телефоном, через відеозв'язок або прийти до вас додому. Вони можуть, наприклад, навчити вас, як не забувати приймати ліки вчасно. Вони також можуть допомогти вам із заявами на отримання житла чи допомоги на опалення. Вони також можуть допомогти вам знайти необхідні речі через соціальні системи. MCR можуть запропонувати медичні тренінги в разі діабету та астми.

MCR дуже винахідливі та знають свою громаду. Якщо ви хочете співпрацювати з MCR, зателефонуйте за номером 877-600-5472 і попросіть з'єднати вас із представником зі зв'язків із учасниками.

Послуги інтенсивної координації обслуговування

Якщо вам потрібна додаткова допомога, ви можете скористатися послугами інтенсивної координації обслуговування (ICC). Послуги ICC надають додаткову підтримку тим, хто її потребує.

Хто може розраховувати на послуги ICC:

- Люди похилого віку, люди з вадами слуху, глухі, сліпі або люди з іншими видами інвалідності.
- Особи з підвищеними медичними потребами, множинними хронічними захворюваннями або тяжкими та стійкими психічними захворюваннями (SPMI).
- Особи, які отримують послуги довгострокового догляду та підтримку, що фінансуються Medicaid (LTSS).
- Особи, які проходять замісну терапію (MAT) у зв'язку з розладами, спричиненими вживанням психоактивних речовин (SUD).
- Жінки, в яких діагностовано вагітність з високим ступенем ризику.
- Особи, які вживають наркотики внутрішньовенно.
- Особи із SUD, які потребують управління абстинентним синдромом.
- Особи з ВІЛ/СНІД або туберкульозом.
- Ветерани та члени їхньої родини.
- Особи з високим ризиком маніфестного психозу.
- Особи з інтелектуальними відхиленнями та порушеннями розвитку (IDD).
- Та інші.

Координація інтенсивної терапії також може допомогти дітям:

- У віці 0-5 років, у яких спостерігаються ранні ознаки соціальних/емоційних або психічних проблем або у яких діагностовано серйозні емоційні розлади (SED).
- Із неонатальним абстинентним синдромом.
- Що перебувають під опікою.

Ви і ваш координатор ICC складете план, який називається планом інтенсивної координації терапії (ICCP). Цей план буде складено протягом 10 днів після початку програми ICC. Він допоможе задовольнити ваші потреби. Він також сприятиме досягненню ваших особистих цілей в галузі здоров'я та безпеки.

Ваш план медичного обслуговування включатиме заходи підтримки та послуги, які допоможуть вам досягати ваших цілей. План медичного обслуговування оновлюватиметься кожні 90 днів або раніше в разі зміни ваших медичних потреб. Ви можете отримати копію вашого плану.

Вам допомагатиме команда ІСС. До неї входитимуть різні люди, які працюватимуть разом, щоб задовольнити ваші потреби. Це можуть бути постачальники медичних послуг та спеціалісти, до яких ви звертаєтесь. У цьому плані враховуються медичні, соціальні, культурні, вікові, психічні, освітні, духовні та фінансові потреби, щоб гарантувати вам позитивні результати щодо зміцнення здоров'я та профілактики. Завдання вашої команди з медичного обслуговування полягає в тому, щоб у реалізації вашого плану медичного обслуговування брали участь саме ті спеціалісти, які сприятимуть досягненню ваших цілей. Всі ми працюватимемо як одна команда, щоб надавати вам необхідну підтримку.

Ваш координатор медичного обслуговування також може:

- Отримувати доступ до ресурсів, завдяки яким ви почуватиметеся комфортно, в безпеці та відчуватимете турботу.
- Використовувати ресурси програм медичного обслуговування, які допоможуть вам упоратися з хронічними захворюваннями.
- Допомогати вирішувати медичні проблеми, наприклад, за наявності цукрового діабету, серцево-судинних захворювань та астми.
- Допомогати впоратися з проблемами в галузі психічного здоров'я, зокрема депресією та розладами, спричиненими вживанням психоактивних речовин.
- Розробляти план лікування разом із вами.

Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472, щоб вам призначили координатора медичного обслуговування ІСС. Trillium Community Health Plan надасть вам чи вашому представнику ім'я та номер телефону вашого координатора медичного обслуговування ІСС.

Послуги з інтенсивної координації терапії доступні з понеділка до п'ятниці з 8:00 до 17:00. Якщо ви не можете отримувати послуги ІСС у звичайний робочий час, Trillium Community Health Plan запропонує вам інші варіанти.

Спеціальний скринінг та профілактичне обслуговування для учасників молодше 21 року.

Послуги раннього і періодичного скринінгу, діагностики та лікування (EPSDT) є комплексними профілактичними послугами для дітей від моменту народження до 21 року. Ця пільга передбачає послуги, які дозволяють запобігати та виявляти захворювання чи проблеми зі здоров'ям на ранніх стадіях. Це дозволяє знижувати ризик виникнення хвороби чи інвалідності або надавати інше лікування фізичних/психічних захворювань у разі потреби.

Програма EPSDT пропонує:

- Послуги профілактичного обстеження дітей, скринінгу та діагностики для виявлення будь-яких фізичних, стоматологічних, психічних захворювань та порушень розвитку для учасників віком від 0 до 21 року.
- Вона також включає медичне обслуговування, лікування та інші заходи для коригування будь-яких виявлених захворювань або надання відповідної допомоги.

За запитом учасників, які мають право на EPSDT, план Trillium Community Health Plan зобов'язаний надавати таке:

- Регулярні обстеження та оцінки загального фізичного та психічного здоров'я, зростання, розвитку та нутриційного статусу немовлят, дітей та підлітків віком до 21 року.

Якщо вам або члену вашої родини потрібні послуги EPSDT, зверніться до свого постачальника послуг первинної медичної допомоги (PCP). Він допоможе отримати необхідне вам медичне обслуговування. Якщо будь-які послуги потребують узгодження, він візьме це на себе. Зверніться до свого основного стоматолога для отримання будь-яких стоматологічних послуг в межах EPSDT. Усі послуги EPSDT надаються безкоштовно учасникам віком до 21 року.

Ви можете отримувати послуги EPSDT від лікаря (MD або DO), фельдшерів, ліцензованих помічників лікарів та інших ліцензованих медичних працівників (постачальників послуг безперервного догляду). Ці постачальники медичних послуг можуть також надати безпосереднє направлення до стоматолога для отримання стоматологічних послуг. З термінами надання та видами стоматологічних послуг можна ознайомитись тут:

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

Сприяння отриманню послуг EPSDT.

- Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472.
- Зателефонуйте стоматологу, щоб організувати стоматологічні послуги або отримати додаткову інформацію:

Advantage Dental Services

Служба підтримки клієнтів, безкоштовний номер 1-866-268-9631, ТТТ: 711

Capitol Dental Care

Служба підтримки клієнтів 1-503-585-5205 або безкоштовний номер 1-800-525-6800
TTY: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

Служба підтримки клієнтів 1-503-243-2987 або безкоштовний номер 1-800-342-0526
TTY: 1-503-243-3958 або 1-800-466-6313

- Ви можете безкоштовно добиратися до місця отримання послуг EPSDT, які покриваються, і у зворотному напрямку. Телефонуйте за номером 877-600-5472, щоб домовитися про поїздки чи отримати додаткову інформацію.
- Ви також можете знайти цю інформацію на нашому вебсайті за адресою:
www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/transportation.html

Скринінги.

ОНР покриває скринінги EPSDT з урахуванням віку. Після звернення із запитом на скринінг лікування зазвичай починається протягом 6 місяців. ОНР дотримується рекомендацій Американської академії педіатрії та Bright Futures. Рекомендації Bright Futures можна знайти за адресою: <https://brightfutures.aap.org/Pages/default.aspx>.

Рекомендації Bright Futures містять вказівки щодо всіх профілактичних обстежень та оглядів дітей.

Скринінгові візити мають включати таке:

- Скринінг розвитку.
- Аналіз на вміст свинцю в крові:
 - Діти мають здавати аналіз на вміст свинцю в крові у віці 12 та 24 місяців. Будь-яка дитина віком від 24 до 72 місяців, яка раніше не здавала аналіз на вміст свинцю в крові, має здати такий аналіз.
 - Заповнення анкети з оцінки ризиків не задовольняє вимогу про здачу аналізу на вміст свинцю в крові для дітей, які є учасниками плану ОНР. Усі діти з отруєнням свинцем можуть отримати послуги ведення пацієнтів для контролю свого стану.
- Інші обов'язкові лабораторні дослідження (наприклад, аналіз на анемію, аналіз на серпоподібні клітини тощо) залежно від віку та ризиків клієнта.
- Оцінка нутриційного статусу.
- Загальний огляд без одягу з перевіркою зубів та ясен.
- Повна історія здоров'я та розвитку (зокрема оцінка розвитку фізичного та психічного здоров'я).

- Вакцинація (щеплення) відповідно до медичних стандартів:
 - Календар вакцинації дитини (з моменту народження до 18 років):
www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/child-adolescent.html
 - Календар вакцинації дорослого (19+):
www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/adult.html
- Рекомендації щодо збереження здоров'я та просвітництво для батьків та дітей.
- Направлення на лікування фізичних і психічних захворювань за наявності медичних показань.
- Обов'язкові перевірки слуху та зору.
- Рекомендовані послуги та скринінги в певному віці до 21 року. Див. графік Bright Futures тут: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- Та інші.

Візити в межах EPSDT також включають позапланові огляди або перевірки, які можуть здійснюватися в будь-який час через хворобу або зміну стану здоров'я.

Направлення, діагностика та лікування в межах EPSDT.

Ваш постачальник послуг первинної медичної допомоги може направити вас до спеціаліста в разі виявлення фізичного чи психічного захворювання, зловживання психоактивними речовинами або стоматологічного захворювання. Інший постачальник медичних послуг допоможе вам пройти додаткову діагностику та/або отримати лікування.

Постачальник медичних послуг, який здійснює скринінг, пояснить необхідність направлення дитині та її батькам або опікуну. Якщо ви погоджуєтесь з направленням, постачальник медичних послуг візьме оформлення на себе.

Trillium Community Health Plan або ОНР також за необхідності допоможе з координацією медичного обслуговування.

Скринінги можуть передбачати необхідність у таких послугах:

- Діагностика та лікування порушень зору та слуху, зокрема призначення окулярів та слухових апаратів.
- Стоматологічне обслуговування з раннього віку з метою знеболювання та лікування інфекцій, відновлення зубів та підтримання їхнього здоров'я.
- Вакцинація. (Якщо під час скринінгу буде встановлено необхідність вакцинації та можливість її проведення паралельно зі скринінгом, її необхідно виконати в той самий час.)

Ці послуги мають надаватися учасникам, які мають право на участь у програмі EDPST та які потребують таких послуг.

Trillium Community Health Plan допомагатиме учасникам або їхнім представникам отримувати направлення для користування соціальними послугами, участі в освітніх програмах, програмах додаткової продовольчої допомоги та отримання інших послуг.

Працівники традиційної системи охорони здоров'я (THW).

Працівники традиційної системи охорони здоров'я (THW) допомагають розбиратися з вашими запитаннями, пов'язаними з медичним обслуговуванням та соціальними потребами. Вони допомагають налагодити комунікацію між вашими постачальниками медичних послуг та іншими особами, які займаються вашим медичним обслуговуванням. Вони також взаємодіють із особами та службами в громаді, які можуть допомогти вам.

Існує кілька різних типів працівників традиційної медицини:

- **Доула під час пологів:** Доула (під час пологів) є помічницею під час пологів, яка забезпечує особисту немедичну підтримку вагітним жінкам та їх родичам під час вагітності, під час пологів та у післяпологовий період
- **Медико-санітарний працівник на рівні громади:** Працівник охорони здоров'я добре знайомий з людьми та громадою, в якій ви живете. Він допомагає скористатися медичними послугами та послугами за місцем проживання. Медико-санітарний працівник на рівні громади допомагає вам набути здорових звичок. Зазвичай він має таке саме етнічне походження і розмовляє тією самою мовою, що і ви, та поділяє з вами однаковий життєвий досвід.
- **Персональний навігатор з питань здоров'я:** Людина, яка надає інформацію, інструменти та підтримку, допомагаючи вам приймати оптимальні рішення щодо вашого здоров'я та добробуту залежно від ситуації, що склалася.
- **Спеціаліст з підтримки, який має власний життєвий досвід лікування:** Людина, яка стикалася з психічним захворюванням чи залежністю і одужала. Або хтось з батьків дитини, яка проходить лікування від психічного захворювання чи залежності. Спеціаліст з підтримки надає підтримку тим, хто зіштовхнувся з залежністю та психічними захворюваннями, надихає їх та надає їм допомогу. Він може допомогти вам пройти через випробування, з якими впорався сам.
- **Спеціаліст з оздоровлення, який має власний життєвий досвід лікування:** Людина, яка працює в команді з догляду на дому і виступає на ваш захист та захист ваших потреб. Він підтримує загальний стан здоров'я людей у своїй громаді і може сприяти позбавленню залежності та одужанню від психічних або фізичних захворювань.
- **Працівники традиційної системи охорони здоров'я на рівні племені:** Особи, які допомагають громадам американських індіанців, які мешкають у племенах чи містах, піклуватися про своє здоров'я. Вони займаються просвітництвом, консультуванням та наданням підтримки з урахуванням особливостей племені.

THW можуть допомогти у вирішенні різних питань, наприклад:

- Знайти нового постачальника медичних послуг.
- Отримати необхідну вам медичну допомогу.
- Розібратися з вашими пільгами.
- Надати інформацію про послуги з охорони психічного здоров'я та підтримки.
- Дати пораду, якими ресурсами в громаді ви можете скористатися.
- Стати тою людиною з вашої громади, з ким ви завжди можете поговорити.

Зателефонуйте нашому представнику з питань співпраці з THW, щоб дізнатися більше про THW та про те, як скористатися їхніми послугами.

Контактна інформація представника з питань співпраці з THW:

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

Якщо ми змінимо контактні дані представника з питань співпраці з THW, ви зможете знайти актуальну інформацію на нашому вебсайті за адресою:

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

Додаткові послуги

Замісні послуги (ILOS)

Замісні послуги (ILOS)

Trillium Community Health Plan пропонує послуги або заходи, які з медичної точки зору є альтернативою послугам, що покриваються ОНР. Такі послуги називаються «замісними послугами» (ILOS). Вони пропонуються як робочі варіанти для учасників, чиї потреби не задовольняються традиційними заходами чи послугами. Trillium Community Health Plan пропонує такі ILOS:

Послуги підтримки спеціалістів з підтримки, які мають власний життєвий досвід лікування, та кваліфікованих помічників з охорони психічного здоров'я під час реабілітації в альтернативних умовах як заміна послуг психотерапії. Такі послуги ILOS можуть підійти учасникам із психічними захворюваннями, які потребують послуг психосоціальної реабілітації.

- Послуги підтримки спеціалістів з підтримки, які мають власний життєвий досвід лікування, та кваліфікованих помічників з охорони психічного здоров'я, що пропонуються в альтернативних умовах, можуть включати програми вільного доступу, надання послуг за місцем проживання та пункти обслуговування за місцем проживання за межами традиційних установ або клінік.
- Приклад ILOS: Послуги просвітництва та залучення, які надаються сертифікованими спеціалістами з підтримки, які мають власний життєвий досвід лікування, спеціалістами з оздоровлення, які мають власний життєвий досвід лікування, або кваліфікованими помічниками з охорони психічного здоров'я, для залучення учасників до процесу надання їм медичної допомоги та постійного сприяння з метою розширення підтримки здоров'я та здорового способу життя, розвитку навичок подолання труднощів, розвитку навичок незалежного проживання та сприяння під час відновлення. Послуги можуть пропонуватися до або після оцінки та діагностики, в умовах клініки або за місцем проживання, індивідуально або в групах, і можуть включати послуги з вільним доступом, послуги, що забезпечують наступність у наданні медичної допомоги, послуги з урахуванням культурних особливостей та послуги, призначені для окремих категорій населення ОНР.

Послуги медико-санітарних працівників на рівні громади як заміна аналогічним послугам у традиційних умовах. Ця послуга ILOS може підійти тим учасникам, які потребують консультацій з питань профілактики-та/або зниження факторів ризику, навчання та розвитку своїх навичок або послуг комплексної підтримки в громаді.

- Послуги медико-санітарних працівників на рівні громади, які пропонуються в альтернативних умовах або з використанням нетрадиційної схеми виставлення рахунків.

- Приклад ILOS: Координація систем медичної допомоги для учасників з боку медико-санітарних працівників на рівні громади (CHW), наприклад, надання житла або послуг з урахуванням культурних та мовних особливостей від агентств соціального обслуговування, які можуть або не можуть самостійно виставляти рахунки за послуги. Послуги, які допомагають учасникам розібратися в системі охорони здоров'я, сприяють явці учасників на прийоми до лікарів та інші прийоми, що сприяють роботі команди з медичного обслуговування/планування медичної допомоги, пояснюють інформацію про здоров'я та охорону здоров'я та допомагають розібратися з потребами і знайти потрібні послуги.

Національна програма профілактики цукрового діабету як заміна послуг національної програми профілактики цукрового діабету. Ця послуга ILOS може підійти учасникам із ризиком виникнення цукрового діабету 2-го типу.

- Національна програма профілактики цукрового діабету, яка пропонується в громаді, наприклад у районному спортзалі чи бібліотеці, та доповнює пропозицію клініки з послугами, що надаються в разі особистого звернення або через Інтернет.
- Приклад ILOS: Реалізація національної програми профілактики цукрового діабету (Національна DPP) відповідною організацією, яка була визнана центрами з контролю та профілактики захворювань (CDC). *Ця послуга ILOS підтримує реалізацію національної DPP організаціями в громаді, в яких відсутня інфраструктура для виставлення рахунків, але при цьому дотримуються критеріїв, що дозволяють їм виступати в ролі постачальників DPP.*

Консультації з грудного вигодовування як заміна традиційним консультаціям з грудного вигодовування, які не відповідають потребам учасників. Ця послуга ILOS може підійти особам після пологів та їхній дитині, які потребують консультацій з грудного вигодовування, що зазвичай надаються в офісних або інших амбулаторних умовах.

- Консультації з грудного вигодовування в альтернативних умовах або з використанням нетрадиційної схеми для виставлення рахунків.
- Приклад ILOS: Консультування надає дипломована медична сестра, працівник традиційної медицини або доула, яка пройшла навчання в галузі грудного вигодовування (наприклад, сертифіковане навчання на консультанта або спеціаліста з грудного вигодовування), в громаді та з можливістю самостійно виставляти рахунок за такі послуги або без неї.

Рішення про те, чи підходить вам ILOS, ухвалюється на рівні команди. Ми співпрацюємо з вашою командою з медичного обслуговування, щоб зробити оптимальний вибір. Але зрештою вибір залишається за вами. Ви не зобов'язані брати участь у жодній з цих програм. Учасників повідомлять за 30 днів, якщо надання послуги ILOS, яку вони отримують, буде припинено. Це повідомлення міститиме інформацію про подання скарг та апеляцій щодо послуг, що покриваються, в наданні яких буде відмовлено повністю або частково (див. додаткову інформацію про скарги та апеляції на сторінці 103). Якщо ви маєте запитання щодо будь-яких з вищевказаних пільг або послуг, зателефонуйте за номером 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473).

Послуги, пов'язані з охороною здоров'я

Послуги, пов'язані з охороною здоров'я (HRS), — це додаткові послуги, які пропонує Trillium Community Health Plan. HRS допомагають покращити загальний стан здоров'я та добробут окремих учасників та всієї громади в цілому. HRS є гнучкими послугами для учасників і виступають як ініціативи щодо надання окремим учасникам та всій громаді в цілому пільг за місцем проживання. Програма HRS Trillium Community Health Plan сприяє оптимальному витрачання коштів для усунення соціальних ризиків за місцем вашого проживання, щоб рівень добробуту всієї громади зріс. Дізнатися більше про послуги, пов'язані з охороною здоров'я, можна за посиланням www.oregon.gov/oha/HPA/dsi-tc/Pages/Health-Related-Services.aspx.

Гнучкі послуги

Гнучкі послуги – це підтримка при отриманні виробів або послуг, що дозволяють учасникам одужувати або зберігати своє здоров'я. Trillium Community Health Plan пропонує такі гнучкі послуги:

- Заходи продовольчої підтримки, наприклад, доставка продуктів харчування, продовольчі талони або дієтичне харчування
- Короткострокові заходи підтримки, пов'язані з житлом, наприклад орендна плата для покриття витрат на переїзд, короткочасна оплата оренди чи компенсація плати за підключення комунальних послуг
- Тимчасове житло або притулок на час відновлення після госпіталізації
- Вироби, що сприяють здоровому способу життя, наприклад спортивне взуття чи одяг
- Мобільні телефони або пристрої для використання додатків для послуг телемедицини чи охорони здоров'я
- Інші вироби, які підтримують ваше здоров'я, наприклад, кондиціонер чи повітряний фільтр

Приклад інших гнучких послуг:

- Програми/послуги в галузі здоров'я та фітнесу
- Послуга транспортування або паливо/технічне обслуговування транспортного засобу
- Допоміжні засоби, допоміжні пристрої, заходи забезпечення доступності

Дізнайтеся більше про гнучкі послуги Trillium Community Health Plans за посиланням www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/Flexible-Services.html

Ініціативи щодо надання пільг за місцем проживання

Ініціативи щодо надання пільг за місцем проживання є послугами та заходами підтримки для окремих учасників та громади в цілому, спрямовані на покращення здоров'я та добробуту громади.

У Trillium прагнуть забезпечувати рівність у питаннях охорони здоров'я. Ми вважаємо, що кожен має мати змогу отримати медичну допомогу в повному обсязі. Ми прислухаємося до учасників наших місцевих громад. Ми дізнаємося, що їм потрібно. Ми будуємо партнерські відносини з місцевими організаціями громади (СВО), щоб допомогти задовольнити ці потреби. Вони можуть включати сприяння людям в отриманні медичної допомоги при фізичних захворюваннях. Або про надання людям можливості скористатися ресурсами для отримання харчування, житла та транспортних послуг (поїздок). Нижче наведено декілька прикладів наших ініціатив щодо надання пільг за місцем проживання:

- Підтримка пунктів роздачі продуктів харчування та доступу до харчування з урахуванням культурних особливостей
- Створення більшої кількості безпечних просторів для навчання
- Інвестиції в проекти зі збору коштів для реконструкції місцевих центрів громади
- Розширення штату працівників традиційної медицини (THW), медико-санітарних працівників на рівні громади (CHW) та доул

Приклади інших ініціатив щодо надання пільг за місцем проживання:

- Освіта та заняття для батьків та підтримка сімей
- Програми на рівні громади, які допомагають сім'ям отримувати свіжі фрукти та овочі на фермерських ринках
- Активні заходи щодо розвитку транспортної інфраструктури, наприклад поява безпечних велосипедних доріжок та тротуарів
- Шкільні програми, що сприяють формуванню сприятливого середовища для соціального та емоційного здоров'я учнів та сприяють навчанню
- Навчання для вчителів та місцевих організацій громади, що спеціалізуються на роботі з дітьми, на тему емоційних травм

Як отримати послуги, пов'язані з охороною здоров'я, для себе чи члена вашої родини

Ви можете звернутися до постачальника за послугами, пов'язаними зі здоров'ям. Ви також можете зателефонувати до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472. Попросіть їх надіслати вам форму запиту відповідною мовою та у зручному для вас форматі.

Рішення щодо схвалення або відхилення запитів на надання гнучких послуг приймаються в кожному окремому випадку. Якщо ваш запит на гнучку послугу буде відхилено, ви отримаєте відповідного листа. Ви не можете оскаржити відмову в наданні гнучкої послуги, але ви маєте право подати скаргу. Дізнайтеся більше про апеляції та скарги на сторінці 110.

Якщо у вас є ОНР і ви зіткнулися з проблемами при отриманні обслуговування, зверніться до Програми омбудсменів ОНА Ombuds Program. Омбудсмени захищають права учасників ОНР і зроблять усе можливе, щоб допомогти вам. Надішліть електронний лист на адресу ONA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov або залиште повідомлення за номером 877-642-0450.

Ще один ресурс підтримки та послуг у вашій громаді – це довідка 211. Телефонуйте за номером 2-1-1 або відвідайте вебсайт www.211info.org, щоб отримати допомогу.

Стоматологічна допомога за місцем проживання (на рівні громади)

Ми з гордістю підтримуємо учасників, які отримують стоматологічну допомогу за місцем проживання. Стоматологічні плани можуть надсилати стоматологів-гігієністів, які мають спеціальний дозвіл, до шкіл, установ Women Infants Children (WIC), Head Start, Medical, закладів довгострокового догляду та інших установ на рівні громади для проведення огляду порожнини рота. Вони також надають деякі профілактичні послуги при огляді, наприклад, фторування, покриття лаком і стоматологічними герметиками для дітей шкільного віку, а також пояснюють людям, як правильно доглядати за своїми зубами.

Якщо в будь-якій такій установі немає гігієніста, який міг би провести цю роботу, ми залучаємо інші організації. Послуги, які ви отримуєте за місцем проживання, мають бути безкоштовними для вас, якщо їх покриває ваш план. Якщо ви маєте сумніви, ви можете звернутися до особи, яка надає послуги, або зателефонувати до служби підтримки учасників.

Пункти відкритого доступу

У більшості регіонів штату Oregon ми уклали спеціальні угоди з федеральними кваліфікованими медичними центрами (Federally Qualified Health Centers, FQHC), медичними центрами у сільських громадах (Rural Community Health Centers, RCHC), постачальниками медичних послуг для американських індіанців (Indian Health Care Providers, IHCP) та клініками, які надають послуги американським індіанцям (Indian Health Service, IHS). Ці спеціальні угоди дозволяють нашим учасникам звертатися до таких установ без приписки до них і без направлення.

Якщо ви хочете, щоб стоматологічну допомогу вам надавали в одній з таких установ, ви можете зателефонувати до відповідної установи та уточнити, чи вона працює з Trillium Community Health Plan як «Пункт відкритого доступу». Ви також можете зателефонувати до служби підтримки учасників і попросити надати вам актуальний перелік Пунктів відкритого доступу у вашому регіоні.

Безкоштовні поїздки для отримання послуг

Безкоштовні поїздки на прийом для всіх учасників Trillium Community Health Plan.

Якщо вам потрібна допомога, щоб записатися на прийом, зателефонуйте до МТМ (Управління послугами медичного транспортування), щоб отримати безкоштовну поїздку. Ви можете безкоштовно поїхати на будь-який прийом у зв'язку з фізичним або психічним здоров'ям, до стоматолога або в аптеку, якщо такий прийом покривається планом Trillium Community Health Plan.

Ви або ваш представник можете надіслати запит на поїздку. Ми можемо дати вам квиток на автобус, гроші на таксі або надіслати водія. Ми можемо заплатити гроші за бензин вам, члену сім'ї чи другу, які підвезуть вас до місця прийому. Ця послуга надається вам безкоштовно. Trillium Community Health Plan ніколи не виставлятиме вам рахунки за проїзд до місця отримання послуг, що покриваються, і назад.

Заплануйте поїздку.

Зателефонуйте до МТМ (Управління послугами медичного транспортування) за номером 877-583-1552. Користувачі ТТУ можуть телефонувати за номером 711

Робочий час: з понеділка до п'ятниці, з 8:00 до 17:00. Неробочі святкові дні: перший день Нового року, День пам'яті, День незалежності, День праці, День подяки та Різдво.

Щоб запланувати поїздку, зателефонуйте принаймні за 2 робочі дні до прийому. Так ми зможемо забезпечити ваші потреби, пов'язані з поїздкою.

Якщо запит на поїздку подано менш ніж за два (2) дні до запланованого часу посадки, Підрядник або субпідрядник NEMT за договором надасть Учаснику номер телефону посередника та може, але не зобов'язаний, надати Учаснику ім'я та номер телефону водія NEMT або постачальника NEMT.

Ви можете отримати поїздку в той самий день або наступного дня. Будь ласка, зателефонуйте до МТМ (Управління послугами медичного транспортування).

Ви або ваші знайомі можете організувати кілька поїздок одночасно для кількох прийомів. Ви можете планувати поїздки для майбутніх прийомів не більше, ніж за 90 днів до прийому.

Чого слід очікувати, коли ви нам зателефонуєте.

У кол-центрі МТМ (Управління послугами медичного транспортування) працюють співробітники, які можуть допомогти вам тією мовою, яку ви віддаєте перевагу, і зрозумілим для вас чином. Ця допомога є безкоштовною.

Коли ви зателефонуєте вперше, ми розповімо вам про програму та обговоримо ваші потреби в поїзді. Ми запитаємо про ваші фізичні можливості та чи потрібен вам супровід під час поїздки.

Коли ви зателефонуєте, щоб замовити поїздку, ми попросимо надати таку інформацію:

- Ваше повне ім'я.

- Ваша адреса та номер телефону.
- Ваша дата народження.
- Ім'я та прізвище лікаря або найменування клініки, яку ви хочете відвідати.
- Дата прийому.
- Час прийому.
- Час під'їзду транспорту, щоб забрати вас після прийому.
- Потрібен вам супроводжувач.
- Будь-які інші особливі потреби (наприклад, крісло колісне або тварина-поводир).

Ми уточнимо, чи ви зареєстровані в Trillium Community Health Plan і чи покривається послуга, для отримання якої ви записалися на прийом. Ви отримаєте додаткову інформацію про вашу поїздку протягом 24 годин. Ви отримаєте інформацію про ваш запит на поїздку в зручній для вас формі (телефоном, електронною поштою, факсом).

Посадка та висадка.

Перед прийомом ви отримаєте інформацію про транспортну компанію або ім'я та номер водія. Ваш водій зв'яжеться з вами щонайменше за 2 дні до поїздки, щоб уточнити деталі. Він забере вас у вказаний час. Не запізнюйтесь. Якщо ви запізнитесь, вас чекатимуть протягом 15 хвилин після вашого планового часу. Це означає, що якщо ваша поїздка запланована на 10:00, вас чекатимуть до 10:15.

Ми висадимо вас у місці вашого прийому щонайменше за 15 хвилин до його початку.

- **Перший прийом протягом дня:** ми висадимо вас не пізніше, ніж за 15 хвилин до відкриття офісу.
- **Останній прийом протягом дня:** ми заберемо вас не пізніше, ніж через 15 хвилин після закриття офісу, крім випадків, коли немає підстав вважати, що прийом закінчиться протягом 15 хвилин після закриття.
- **Як попросити про додатковий час:** ви маєте попросити, щоб вас забрали раніше або висадили пізніше вказаного часу. З цим проханням до нас також може звернутися ваш представник, батьки чи опікун.
- **Зателефонуйте, якщо не знаєте, коли вас забератимуть:** якщо запланованого часу посадки для поїздки додому немає, зателефонуйте нам, коли будете готові. Ваш водій прибуде на місце протягом 1 години після вашого дзвінка.

МТМ (Управління послугами медичного транспортування) – це програма спільних поїздки. По дорозі водій може підбирати та висаджувати інших пасажирів. Якщо у вас кілька прийомів, вас можуть попросити записатися на той самий день. Так ми зможемо скоротити кількість поїздки.

Ви можете попросити друга чи члена родини відвезти вас на прийом. Вони можуть отримати відшкодування (оплату) за ту кількість миль, яку вони проїхали.

Ви, як пасажир, маєте певні права та обов'язки:

Ви маєте право:

- Отримати безпечну та надійну поїздку з урахуванням ваших потреб.
- На шанобливе ставлення.
- Попросити надати вам послуги усного перекладу під час спілкування з службою підтримки клієнтів
- Отримувати матеріали тією мовою та в тому форматі, які відповідають вашим потребам.
- Отримати письмове повідомлення про відмову в поїздки.
- Подавати скаргу за підсумками поїздки.
- Подати запит на апеляцію, слухання окремо та в сукупності, якщо ви вважаєте, що відмова у наданні поїздки була несправедливою.

Ваші обов'язки:

- Ставитися до водіїв та інших пасажирів з повагою.
- Телефонувати нам якомога раніше, щоб запланувати, змінити або скасувати поїздку
- Використовувати паски безпеки та інше обладнання для забезпечення безпеки відповідно до вимог законодавства (наприклад: автомобільні крісла).
- Заздалегідь вимагати здійснити додаткові зупинки, наприклад, в аптеці.

Скасуйте або змініть свою поїздку.

Зателефонуйте до МТМ (Управління послугами медичного транспортування), коли вам стане відомо про необхідність скасувати або перенести вашу поїздку, принаймні за 2 години до часу посадки.

Ви можете зателефонувати до МТМ (Управління послугами медичного транспортування) з понеділка до п'ятниці з 8:00 до 17:00. Залиште повідомлення, якщо ви не можете зателефонувати в робочий час. Зателефонуйте до МТМ (Управління послугами медичного транспортування), якщо у вас є запитання або зміни щодо поїздки.

Неявка.

«Неявка» означає, що ви були не готові до часу посадки. Ваш водій зачекає принаймні 15 хвилин після запланованого часу посадки, перш ніж поїхати геть. Ми можемо обмежити кількість ваших поїздок у майбутньому, якщо у вас буде багато неявок.

Наявність обмежень означає, що ми можемо обмежити кількість доступних вам поїздок, залишити вам лише одного водія або вимагати від вас попередньо телефонувати перед кожною поїздкою.

Якщо вам відмовлено в поїздки.

Вам зателефонують та повідомлять, що вам відмовлено в поїздки. Усі відмови розглядаються двома співробітниками, перед тим, як надсилати вам. Якщо вам відмовили в поїздки, ми надішлемо вам листа про відмову поштою протягом 72 годин з моменту винесення рішення. У повідомленні буде вказано правило та причина відмови.

Ви можете подати запит на апеляцію в Trillium Community Health Plan, якщо ви не згодні з відмовою. У вас є 60 днів із дати повідомлення про відмову, щоб подати апеляцію. Після апеляції, якщо відмова залишиться чинною, ви також можете вимагати проведення слухання в суді штату.

Ми також надішлемо лист вашому постачальнику, якщо постачальник входить до нашої мережі постачальників і він подав запит на транспорт від вашого імені.

Ви маєте право подати скаргу чи претензію в будь-який час. Ось кілька прикладів скарг і претензій:

- Занепокоєння щодо безпеки транспортного засобу
- Якість послуг
- Взаємодія з водіями та постачальниками (наприклад, грубість)
- Послуга перевезення, запит на яку було надіслано, не була надана згідно з домовленістю
- Права споживачів

Дізнайтеся більше про скарги, претензії, апеляції та слухання на сторінці 110.

Посібник пасажира

Отримайте посібник пасажира МТМ (Управління послугами медичного транспортування) за посиланням: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/transportation.html. Ви або ваш представник також можете зателефонувати до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472, щоб попросити безкоштовну паперову копію. Її відправлять протягом 5 робочих днів. Паперовий примірник може бути виконаний мовою, якій ви віддаєте перевагу, і в будь-якому зручному для вас форматі.

Посібник містить додаткову інформацію, наприклад:

- Крісла колісні та допомога особам з обмеженою мобільністю.
- Безпека транспортного засобу.
- Правила і обов'язки водія.
- Що робити в екстреній ситуації чи при поганій погоді.
- Прийоми в інших містах.
- Компенсація за їжу та проживання.

Отримання допомоги через відеозв'язок або телефоном.

Телемедицина (також відома як дистанційна медицина та телестоматологія) — це спосіб отримати допомогу, не відвідуючи клініку чи офіс. Телемедицина означає, що ви можете записатися на прийом, який проводитиметься в телефонному або відеоформаті. План Trillium Community Health Plan покриває віртуальні візити з використанням телемедицини. Телемедицина дозволяє вам провести зустріч зі своїм постачальником за допомогою:

- Телефона (аудіоформат)
- Смартфона (аудіо/відеоформат)
- Планшета (аудіо/відеоформат)
- Комп'ютера (аудіо/відеоформат)

Усі вони безкоштовні. Якщо у вас немає доступу до Інтернету чи відеозв'язку, обговоріть зі своїм постачальником варіант, який вам підійде.

Як знайти постачальників, що надають послуги телемедицини.

Не всі постачальники надають послуги телемедицини. Ви маєте запитати про послуги телемедицини, коли телефонуєте, щоб записатися на прийом. Ви також можете скористатися нашим інструментом пошуку «Знайти постачальника» за адресою www.TrilliumOHP.com

Поставте галочку навпроти постачальника послуг телемедицини, як показано на малюнку нижче. Цей список не є повним, тому ви також можете зателефонувати своєму постачальнику і дізнатися, чи пропонує він послуги телемедицини.

Якщо під час сеансу телемедицини у вас виникли проблеми зі звуком або відео, обов'язково зверніться до свого постачальника.

Коли використовувати телемедицину.

Учасники плану Trillium Community Health Plan, які користуються послугами телемедицини, мають право отримувати необхідні їм послуги захисту фізичного, стоматологічного та психологічного здоров'я.

Ось кілька прикладів того, коли можна використовувати телемедицину:

- Коли ваш постачальник хоче зустрітися з вами, перш ніж повторно виписати рецепт.
- Для надання консультаційних послуг.

- Для подальшого спостереження після особистого візиту.
- Коли у вас виникають звичайні медичні питання.
- Якщо ви перебуваєте на карантині або дотримуетесь соціального дистанціювання через хворобу.
- Якщо ви не впевнені, чи потрібно вам йти в клініку чи офіс.

Телемедицина не рекомендована в екстрених випадках. Якщо ви відчуваєте, що ваше життя в небезпеці, зателефонуйте за номером 911 або зверніться до найближчого пункту невідкладної допомоги. На сторінці 80 наведено перелік лікарень із пунктами невідкладної допомоги.

Якщо ви не знаєте, які послуги або варіанти телемедицини надає ваш постачальник, зателефонуйте йому та запитайте.

Візити з використанням послуг телемедицини є приватними.

Послуги телемедицини, які пропонує ваш постачальник, безпечні. Кожен постачальник матиме власну систему візитів з використанням послуг телемедицини, але кожна система має відповідати закону.

Дізнайтеся більше про конфіденційність і Закон про мобільність та підзвітність медичного страхування (HIPAA) на сторінці 13.

Переконайтеся, що ви приймаєте дзвінок в окремій кімнаті або там, де ніхто інший не зможе чути вашу розмову з постачальником.

Ви маєте право:

- Отримувати послуги телемедицини бажаною мовою.
- Користуватися послугами постачальника, який поважає ваші культурні та мовні потреби.
- Отримувати кваліфіковані та сертифіковані послуги усного перекладу (Докладніше на сторінці 4).
- Здійснювати особисті візити, а не лише візити з використанням послуг телемедицини.
- Отримувати підтримку та мати в наявності інструменти, необхідні для телемедицини.

Поговоріть зі своїм постачальником про послуги телемедицини. Ви також можете звернутися до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472 (TTY 877-600-5473). Ми працюємо з понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00 год.

Рецептурні препарати

Якщо вам потрібні рецептурні препарати, ви можете звернутися до будь-якої аптеки, що входить до мережі Trillium Community Health Plan. Список аптек, з якими ми працюємо, можна знайти в нашому каталозі постачальників за адресою: www.trilliumohp.com/find-a-provider.html.

Візьміть в аптеку ідентифікаційну картку Trillium Community Health Plan та ідентифікаційну картку Oregon Health. Без них ви не зможете отримати рецептурні препарати.

Які рецептурні препарати покриваються.

Список рецептурних препаратів, що покриваються планом Trillium Community Health Plan, можна знайти за адресою:

www.trilliumohp.com/content/dam/centene/trillium/medicaid/pdfs/Trillium_OHP%20Formulary_Medicaid.pdf. Якщо ви не впевнені, чи є ваш препарат у нашому списку, зателефонуйте нам, щоб ми перевірили.

Якщо вам потрібно отримати попереднє схвалення на отримання ліків за рецептом, ми приймемо рішення протягом 24 годин. Якщо нам знадобиться додаткова інформація для прийняття рішення, це може зайняти 72 години.

Деякі препарати, призначені вашим постачальником, можуть бути відсутніми в нашому списку. Ви можете попросити нас покрити їх як виняток. Якщо ви бажаєте зробити виняток, повідомте постачальника. Наші лікарі та фармацевти плану Trillium Community Health Plan переглянуть виняток для затвердження.

Якщо запит буде відхилено, ви отримаєте лист від Trillium Community Health Plan. У листі будуть вказані права на апеляцію та форма запиту на апеляцію, яку ви можете використати, якщо не згодні з нашим рішенням.

Якщо у вас виникнуть запитання, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів з фармацевтичних питань Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472 (TTY: 844-600-5473).

Безрецептурні (ОТС) препарати.

Деякі безрецептурні препарати (ОТС) покриваються планом Trillium Community Health Plan. Безрецептурні препарати – це препарати, які можна придбати в будь-якому магазині чи аптеці без рецепта, наприклад, аспірин. Для здійснення оплати за планом Trillium Community Health Plan вам знадобиться рецепт від вашого постачальника. Для отримання безрецептурного препарату візьміть із собою в аптеку рецепт разом із ідентифікаційною карткою Trillium Community Health Plan та ідентифікаційною карткою Oregon Health.

Замовлення ліків поштою з аптеки

Деякі ліки можуть бути надіслані поштою на вашу домашню адресу. Це називається замовленням ліків поштою з аптеки. Якщо вам важко піти в аптеку, щоб забрати рецептурні ліки, це може бути хорошим варіантом для вас. Учасники плану Trillium Community Health Plan можуть скористатися послугами Postal Prescription для здійснення замовлення ліків поштою з аптеки за номером 1-800-552-6694. Щоб дізнатися більше про послуги замовлення ліків поштою з аптеки та налаштувати їх, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів з фармацевтичних питань Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473).

ОНР оплачує ліки для лікування психічних захворювань.

Більшість ліків, які використовуються для лікування психічних захворювань, оплачуються за планом ОНР, а не Trillium Community Health Plan. Аптека надсилає рахунок за рецептурні ліки безпосередньо до ОНР. Trillium Community Health Plan і ваш постачальник допоможуть вам отримати необхідні ліки для лікування психічних захворювань. Якщо у вас є запитання, зверніться до свого постачальника. Ви також можете зателефонувати до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472.

Покриття рецептурних ліків для учасників програми Medicare.

Trillium Community Health Plan та ОНР не покривають ліки, які покриваються Частиною D програми Medicare.

Якщо ви маєте право на участь у Частині D програми Medicare, але вирішили не реєструватися в ній, вам доведеться заплатити за ці ліки. Якщо ви є учасником Частини D, покажіть в аптеці свою ідентифікаційну картку Medicare та ідентифікаційну картку Trillium Community Health Plan.

Якщо ваші ліки не покриваються Частиною D програми Medicare, ваша аптека може виставити рахунок Trillium Community Health Plan, щоб дізнатися, чи покриваються ці ліки програмою ОНР. Trillium Community Health Plan оплачує всі інші послуги, що покриваються.

Дізнайтеся більше про пільги програми Medicare на сторінці 98.

Послуги, які ми не покриваємо.

Не вся медична допомога покривається планом ОНР або Trillium Community Health Plan. Коли вам знадобиться допомога, обговоріть варіанти зі своїм постачальником послуг первинної медичної допомоги. Якщо ви вирішите отримати послугу, яка не покривається планом, можливо, вам доведеться оплатити рахунок. В офісі постачальника вам мають повідомити, якщо лікування чи послуга не покриваються. Вам нададуть інформацію про те, скільки це коштує.

Ви здійснюєте оплату лише в тому разі, якщо перед отриманням послуги підписуєте форму, в якій зазначено, що ви погоджуєтесь її оплатити. Форма має містити назву або опис послуги, орієнтовну вартість і заяву про те, що послуга не покривається планом ОНР. Дізнатися більше про рахунки можна на сторінці 92.

Завжди спочатку звертайтеся до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan, щоб обговорити, що покривається планом. Якщо ви отримали рахунок, негайно зв'яжіться зі службою підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan.

Приклади деяких послуг, які не покриваються:

- Деякі засоби лікування, як-от безрецептурні ліки, під час захворювань, які можна вилікувати вдома або які проходять самі собою (застуда, легкий грип, мозолі, натоптиші тощо).
- Косметичні операції або процедури, призначені лише для покращення зовнішнього вигляду.
- Послуги, які допомагають завагітніти.
- Лікування, яке зазвичай неефективне.
- Ортодонтія, крім лікування розщеплення піднебіння в дітей.

Якщо у вас виникли запитання щодо послуг, які покриваються або не покриваються планом, зв'яжіться зі службою підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472 (TTY: 711).

Лікарні.

Ми співпрацюємо з наведеними нижче лікарнями для надання регулярного стаціонарного лікування. Невідкладну допомогу можна отримати в будь-якій лікарні.

Hillsboro

Tuality Community Hospital

335 South East Eighth Avenue, Hillsboro, OR 97123

(503) 681-1111; безкоштовний телефон: немає; TTY: немає

<https://tuality.org>

Portland

Oregon Health and Sciences University

3181 SW Sam Jackson Park Road, Portland, OR 97239

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

www.ohsu.edu

Portland

OHSU Center for Health & Healing

3303 S Bond Avenue, Portland, OR 97239

(503) 494-4779; безкоштовний номер: немає; TTY: немає

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

Portland

Portland Adventist Medical Center

10123 Southeast Market Street, Portland, OR 97216

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

www.adventisthealth.org/portland

Portland

Cedar Hills Hospital

10300 Southwest Eastridge Street, Portland, OR 97225

(503) 944-5000, безкоштовний номер: 877-703-8880

<https://cedarhillshospital.com>

Невідкладна допомога.

Невідкладна проблема є досить серйозною для її негайного лікування, проте вона недостатньо серйозна для негайного звернення до пункту невідкладної допомоги. Ці невідкладні проблеми можуть бути фізичними, психологічними або стоматологічними.

Ви можете отримати послуги невідкладної допомоги цілодобово та без вихідних без попереднього схвалення.

Вам не потрібне направлення для отримання невідкладної чи екстреної допомоги. Нижче наведено список центрів невідкладної допомоги та клінік, що приймають хворих без попереднього запису.

Невідкладна фізична допомога.

Ось деякі приклади невідкладної фізичної допомоги:

- Порізи, які не спричиняють втрату великої кількості крові, але можуть потребувати накладення швів.
- Незначні переломи кісток та переломи пальців рук і ніг.
- Вивихи та розтягнення зв'язок.

Якщо у вас виникла невідкладна проблема, зателефонуйте своєму постачальнику послуг первинної медичної допомоги (PCP).

Телефонувати можна цілодобово, у вихідні та святкові дні. Повідомте офіс PCP, що ви є учасником плану Trillium Community Health Plan. Вам перетелефонують протягом 30 хвилин. Ви отримаєте консультацію або направлення. Якщо ви не можете зв'язатися зі своїм PCP з приводу невідкладної проблеми або якщо ваш PCP не може прийняти вас у терміновому порядку, зверніться до центру невідкладної допомоги або до клініки, що приймає хворих без попереднього запису. Вам не потрібно записуватися на прийом. Нижче наведено список клінік, що надають невідкладну допомогу, а також клінік, що приймають хворих без попереднього запису.

Якщо вам потрібна допомога, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за телефоном 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473).

Якщо ви не знаєте, чи є ваша проблема невідкладною, все одно зателефонуйте в офіс свого постачальника, навіть якщо він закритий.

Ви можете скористатися послугами автовідповідача. Залиште повідомлення та вкажіть, що ви є учасником плану Trillium Community Health Plan. Вам перетелефонують протягом 60 хвилин, щоб оцінити характер вашого дзвінка. Ви можете отримати пораду або рекомендацію щодо того, куди ще можна зателефонувати.

Ви також можете звернутися по допомогу до цілодобової медсестринської телефонної служби допомоги за номером 844-647-9667.

Для отримання нетермінової допомоги та запису на прийом телефонуйте в робочий час.

Центри невідкладної допомоги та клініки, що приймають хворих без попереднього запису в межах дії плану Trillium Community Health Plan:

Forest Grove

OHSU Tuality Healthcare Urgent Care Forest Grove

1809 Maple St. Forest Grove, OR 97116

(503) 369-6180; безкоштовний номер: немає; TTY: немає

Gresham**Adventist Health Urgent Care Gresham Station**

831 NW Council Dr. Gresham, OR 97030

(503) 665-8176; безкоштовний номер: немає; TTY: немає

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

6110 B N Lombard Hillsboro, OR 97123

(503) 894-9005; безкоштовний номер: немає; TTY: немає

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

9975 SW Frewing St. Hillsboro, OR 97123

(503) 894-9005; безкоштовний номер: немає; TTY: немає

Hillsboro**Tuality Urgent Care**

7545 SE Tualatin Valley Hwy Hillsboro, OR 97123]

(503) 681-4223; безкоштовний номер: немає; TTY: немає

Lake Oswego**AFC Urgent Care**

17437 Boones Ferry Rd. Lake Oswego, OR 97305

(503) 305-6262; безкоштовний номер: немає; TTY: немає

Molalla**Molalla Urgent Care**

861 W. Main St., Molalla, OR 97038

(503) 829-7344; безкоштовний номер: немає; TTY: немає

Portland**Adventist Health Urgent Care Parkrose**

1350 NE 122nd Ave. Portland, OR 97230

(503) 408-7008; безкоштовний номер: немає; TTY: немає

Portland**Adventist Health Urgent Care Rockwood**

18750 SE Stark St. Portland, OR 97233

(503) 408-7008; безкоштовний номер: немає; TTY: немає

Portland**AFC Urgent Care NE Portland**

7033 NE Sandy Blvd. Portland, OR 97213

(503) 305-6262; безкоштовний номер: немає; TTY: немає

Portland

Pacific Crest Children's Urgent Care

6924 NE Sandy Blvd. Portland, OR 97213

(503) 963-7963; безкоштовний номер: немає; ТТУ: немає

Portland

Portland Urgent

4160 NE Sandy Blvd. Portland, OR 97212

(503) 249-9000; безкоштовний номер: немає; ТТУ: немає

Portland

Rose City Urgent Care and Family Practice Gateway

135 NE 102nd Ave. Hillsboro, OR 97123

(503) 894-9005; безкоштовний номер: немає; ТТУ: немає

Sandy

Adventist Health Urgent Care Sandy

17055 Ruben Ln. Sandy, OR 97055

(503) 668-8002; безкоштовний номер: немає; ТТУ: немає

Невідкладна стоматологічна допомога.

Деякі приклади невідкладної стоматологічної допомоги включають:

- Зубний біль
- Надколотий або зламаний зуб
- Загублена коронка або пломба

Якщо у вас виникла невідкладна стоматологічна проблема, зателефонуйте своєму основному стоматологу (PCD).

Якщо ви не можете зв'язатися зі своїм PCD або у вас його немає, зателефонуйте до стоматологічної служби підтримки клієнтів за номером:

Advantage Dental Services

Служба підтримки клієнтів, безкоштовний номер 1-866-268-9631, ТТУ: 711

Capitol Dental Care

Служба підтримки клієнтів 1-503-585-5205 або безкоштовний номер 1-800-525-6800

ТТУ: 1-800-735-2900

Oregon Dental Service

Служба підтримки клієнтів 1-503-243-2987 або безкоштовний номер 1-800-342-0526

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

Вони допоможуть вам знайти послуги невідкладної стоматологічної допомоги залежно від вашого стану. Ви маєте записатися на прийом протягом 2 тижнів або 1 тижня, якщо ви вагітні, у разі виникнення стоматологічного захворювання, що потребує невідкладного лікування.

Екстрена допомога

Зателефонуйте за номером 911, якщо вам потрібні послуги швидкої допомоги, або зверніться до пункту невідкладної допомоги, якщо вважаєте, що вам загрожує небезпека. В екстреній ситуації необхідна негайна допомога, а ваше життя опиняється під загрозою. Це може бути раптова травма або раптова хвороба. Екстрені ситуації також можуть завдати шкоди вашому тілу. Якщо ви вагітні, екстрена ситуація також може завдати шкоди вашій дитині.

Ви можете отримувати невідкладні та екстрені послуги цілодобово та без вихідних без попереднього схвалення. Вам не потрібне направлення.

Екстрені ситуації, пов'язані з фізичним здоров'ям

Екстрена фізична допомога надається в тих випадках, коли вам потрібна негайна допомога, і ваше життя перебуває в небезпеці.

Деякі приклади екстреної медичної допомоги включають:

- Перелом кісток
- Кровотеча, яка не зупиняється
- Можливий серцевий напад
- Втрата свідомості
- Епілептичний напад
- Сильний біль
- Утруднене дихання
- Алергічні реакції

Додаткова інформація про екстрену допомогу:

- Протягом 3 днів після отримання екстреної допомоги зателефонуйте до свого PCP або служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan.
- Ви маєте право скористатися послугами будь-якої лікарні чи іншого закладу на території Сполучених Штатів.
- Покривається екстрена ситуація, що сталася на території Сполучених Штатів. Покриття не діє на території Мексики чи Канади.
- Екстрена допомога передбачає надання пост-стабілізаційних (реабілітаційних) послуг. Реабілітаційні послуги – це послуги, що покриваються планом, і які пов'язані з загрозливим станом здоров'я. Ці послуги надаються вам після стабілізації стану. Вони допомагають підтримувати стабільність вашого стану. Вони допомагають покращити або виправити ваш стан.

Перегляньте список лікарень із пунктами невідкладної допомоги на сторінці 80.

Екстрені стоматологічні ситуації

Екстрена стоматологічна ситуація – це необхідність отримання стоматологічної допомоги в той самий день. Ця допомога доступна цілодобово та без вихідних. Екстрена стоматологічна ситуація може вимагати негайного лікування. Наприклад:

- Вибитий зуб
- У вас сильний набряк або інфекція в роті
- У вас сильний зубний біль. Це означає біль, який заважає вам спати або не припиняється після прийому безрецептурних препаратів, таких як аспірин або тайленол (Tylenol)

Для отримання екстреної стоматологічної допомоги, зателефонуйте своєму основному стоматологу (PCD). Вас приймуть протягом 24 годин. В деяких офісах передбачений час для візиту без попереднього запису. Якщо ви не можете зв'язатися зі своїм PCD або у вас його немає, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472. Вони допоможуть вам знайти послуги екстреної допомоги.

Якщо жоден із цих варіантів вам не підходить, зателефонуйте за номером 911 або відвідайте Пункт невідкладної допомоги. **Якщо вам потрібні послуги швидкої допомоги, телефонуйте за номером 911.** Перегляньте список лікарень із пунктами невідкладної допомоги на сторінці 80.

Криза та екстрені ситуації, пов'язані з психологічним здоров'ям

Екстрена ситуація, пов'язана з психічним здоров'ям, – це ситуація, коли вам потрібна негайна допомога, щоб почуватися або бути в безпеці. Це коли вам або іншим людям загрожує небезпека. Прикладом може виступати відчуття виходу ситуації з-під контролю. Ви можете відчувати, що ваша безпека під загрозою, або у вас можуть виникнути думки про завдання шкоди собі чи іншим.

Зателефонуйте за номером 911 або зверніться до пункту невідкладної допомоги.

- Для отримання послуг екстреної психічної допомоги не потрібне направлення чи попереднє погодження. Trillium Community Health Plan пропонує учасникам кризову допомогу та послуги після настання екстреної ситуації.
- Постачальник психологічних послуг може допомогти вам у отриманні послуг з покращення та стабілізації психічного здоров'я. Ми намагатимемося допомогти та надати підтримку вам після кризи.

Місцеві та цілодобові номери довіри, кризові центри прийому людей із проблемами психічного характеру без попереднього запису

Ви можете зателефонувати, надіслати текстове повідомлення або поспілкуватися в чаті за номером 988. 988 – це телефон довіри для запобігання суїцидальним і кризовим ситуаціям, за яким ви можете цілодобово і без вихідних отримати турботливу та співчутливу підтримку від кваліфікованих кризових консультантів.

Контактні особи в разі виникнення кризових ситуацій:

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

Ресурси громади в сфері психічного здоров'я

NAMI – Clackamas County *Spanish available
503-344-5050

NAMI – Multnomah County
503-228-5692

NAMI – Washington County
503-356-6835

Криза психічного здоров'я – це стан, коли вам потрібна термінова допомога. Якщо не лікувати цей стан, ситуація може стати екстреною. Зателефонуйте за одним із наведених вище цілодобових місцевих телефонів довіри або за номером 988, якщо ви зіштовхнулися з будь-яким із наведених нижче симптомів або не впевнені, чи це криза. Ми хочемо допомогти та підтримати вас у запобіганні виникненню екстреної ситуації.

Приклади того, на що слід звернути увагу, якщо ви або член вашої родини зіштовхнулися з екстреною ситуацією або кризою, пов'язаними з психічним здоров'ям:

- Виникнення думок про самогубство.
- Звучання голосів, які говорять вам, що ви маєте завдати шкоди собі чи іншій людині.
- Заподіяння шкоди іншим людям, тваринам або майну.
- небезпечна або дуже агресивна поведінка в школі, на роботі, у стосунках з друзями чи родиною.

Ось деякі речі, які Trillium Community Health Plan може організувати для підтримки стабілізації в громаді:

- Телефон довіри, за яким можна зателефонувати, коли учасник потребує допомоги.
- Мобільна кризова команда, яка приїде до учасника, який потребує допомоги.
- Кризові центри для людей із проблемами психічного характеру, що приймають без попереднього запису (див. нижче).
- Послуги тимчасового догляду в кризовій ситуації в період відпочинку осіб, які зазвичай здійснюють догляд за хворим (короткостроковий догляд).
- Місця для короткострокового перебування з метою стабілізації стану.
- Пост-стабілізаційні послуги та послуги невідкладної допомоги. Ця допомога доступна цілодобово та без вихідних. Послуги пост-стабілізаційного догляду – це послуги, що покриваються планом, і які пов'язані з екстреною ситуацією медичного або психічного характеру, які надаються після стабілізації екстреної ситуації та для підтримки стабілізації або нормалізації стану.
- Послуги реагування на кризові ситуації для учасників, які цілодобово отримують інтенсивну психіатричну допомогу на дому.

Детальніше про послуги психологічної (психіатричної) допомоги див. на сторінці 38.

Запобігання самогубствам

Якщо у вас психічне захворювання і ви його не лікуєте, ви ризикуєте покінчити життя самогубством. При правильному лікуванні ваш рівень життя може покращитися.

Загальні попереджувальні ознаки самогубства

Зверніться по допомогу, якщо ви помітили будь-які ознаки того, що ви або хтось із ваших знайомих думає про самогубство. Принаймні 80 % людей, які думають про самогубство, хочуть отримати допомогу. Потрібно серйозно ставитися до попереджувальних ознак.

Ось деякі попереджувальні ознаки самогубства:

- Розмови про бажання померти або накласти на себе руки.
- Планування способу самогубства, наприклад, купівля зброї.
- Відчуття безнадійності чи відсутність сенсу життя.
- Відчуття пастки чи нестерпного болю.
- Розмови про те, що особа є тягарем для інших.
- Роздавання цінного майна.
- Багато думок і розмов про смерть.
- Вживання більшої кількості алкоголю або наркотиків.
- Тривога або збудження.
- Необачна чи безрозсудна поведінка.
- Відсторонення або відчуття ізоляції.
- Сильні перепади настрою.

Ніколи не тримайте в таємниці думки або розмови про самогубство!

Ви також можете отримати допомогу:

- Набравши номер 988 – це тризначний загальнонаціональний номер телефону для прямого зв'язку зі службою довіри 988 для запобігання суїцидальним і кризовим ситуаціям. Зателефонувавши або надіславши текстове повідомлення на номер 988, ви зв'яжетеся з професіоналами в галузі психічного здоров'я, які зможуть вам допомогти.
- Знайшовши в Інтернеті номер кризової служби психіатричної допомоги округу. Вони можуть провести перевірки та допомогти вам отримати необхідні послуги. Щоб отримати список додаткових гарячих кризових ліній, див. сторінку 87 або перейдіть за посиланням www.TrilliumOHP.com.

Подальша допомога після екстреної ситуації

Після екстреної ситуації вам може знадобитися допомога. Сюди входить все, що вам знадобиться після того, як ви залишите пункт невідкладної допомоги. Подальше лікування не є екстреним. ОНР не покриває подальше лікування, якщо ви перебуваєте за межами штату. Зателефонуйте своєму постачальнику первинної медичної допомоги або в стоматологічний кабінет, щоб організувати подальше лікування.

- Ви маєте отримати подальше лікування у свого постійного лікаря або постійного стоматолога. Ви можете попросити лікаря швидкої допомоги зателефонувати вашому постачальнику, щоб домовитися про подальше лікування.
- Зателефонуйте своєму лікареві або стоматологу якнайшвидше після того, як вам нададуть невідкладну або екстрену допомогу. Повідомте свого постачальника або стоматолога про те, де ви отримували лікування і чому.
- Ваш постачальник або стоматолог керуватиме вашим подальшим лікуванням і призначить прийом, якщо він вам потрібен.

Допомога далеко від дому

Планове лікування за межами штату

Trillium Community Health Plan допоможе вам знайти постачальника за межами штату та оплатити послуги, що покриваються, якщо:

- Вам потрібна послуга, недоступна в штаті Oregon
- Або якщо послуга економічно ефективна

Екстрена допомога далеко від дому

Вам може знадобитися екстрена допомога, якщо ви перебуваєте поза домом або за межами зони обслуговування Trillium Community Health Plan. **Зателефонуйте за номером 911 або зверніться до будь-якого пункту невідкладної допомоги.** Вам не потрібно отримувати попередній дозвіл на отримання екстреної допомоги. Послуги екстреної медичної допомоги покриваються на всій території Сполучених Штатів, включаючи послуги психологічної (психіатричної) допомоги та екстрені стоматологічні стани. Ми не покриваємо послуги за межами Сполучених Штатів, зокрема в Канаді та Мексиці.

Не платіть за послуги екстреної допомоги. Якщо ви оплатите рахунок від пункту екстреної допомоги, Trillium Community Health Plan не має права повертати вам гроші. Що робити, якщо вам виставили рахунок, читайте на сторінці 92.

Виконайте наведені нижче, якщо вам потрібна екстрена допомога поза домом

1. Завжди майте при собі ідентифікаційну картку Oregon Health та ідентифікаційну картку Trillium Community Health Plan, коли ви виїжджаєте за межі штату.
2. Покажіть їм свою ідентифікаційну картку Trillium Community Health Plan і попросіть їх виставити рахунок Trillium Community Health Plan.
3. Не підписуйте жодних документів, доки не дізнаєтеся, що постачальник готовий виставити рахунок Trillium Community Health Plan.
4. Ви можете попросити пункт екстреної допомоги або відділ виставлення рахунків постачальника послуг зв'язатися з Trillium Community Health Plan, якщо вони хочуть підтвердити вашу страховку або в них виникнуть запитання.
5. Будь ласка, зателефонуйте своєму РСР, якщо вам потрібна неекстрена допомога поза домом.

В екстрених ситуаціях описані вище кроки не завжди можливі. Якщо ви будете готові і знатимете, які кроки зробити для отримання невідкладної допомоги за межами штату, це допоможе вирішити проблеми з виставленням рахунків під час вашої відсутності. Ці кроки можуть допомогти уникнути виставлення рахунків за послуги, які може покривати Trillium Community Health Plan. Trillium Community Health Plan не може оплатити послугу, якщо постачальник не надіслав нам рахунок.

Рахунки за послуги

Учасники ОНР не оплачують рахунки за послуги, що покриваються.

Коли ви плануєте свій перший візит до постачальника, повідомте офісу, що ви є учасником Trillium Community Health Plan. Повідомте їм, якщо у вас також є інша страховка. Це допоможе постачальнику зрозуміти, кому виставляти рахунок. Беріть із собою ідентифікаційну картку на всі візити до лікаря.

Жоден постачальник у мережі Trillium Community Health Plan або особа, яка працює на них, не може виставляти рахунок учаснику, надсилати рахунок учасника до колекторської агенції чи подавати цивільний позов проти учасника, щоб стягнути будь-які суми, які план Trillium Community Health Plan не заплатив, за послуги, за які ви не несете відповідальності перед постачальником за контрактом.

Учасникам не може бути виставлено рахунок за пропущені прийоми чи помилки.

- Пропущені прийоми не є послугами ОНР (Medicaid) та не оплачуються учасником або ОНР.
- Якщо ваш постачальник не надіслав відповідні документи або не отримав схвалення, ви не можете отримати рахунок за це. Це називається помилкою постачальника.

Учасники не можуть отримати рахунок на оплату залишку або рахунок на оплату залишкового балансу.

Коли постачальник послуг виставляє рахунок на суму, що залишилася, це називається виставленням рахунку на оплату залишку. Його також називають рахунком на оплату залишкового балансу. Ця сума є різницею між фактично виставленою сумою та сумою, яку сплачує Trillium Community Health Plan. Найчастіше це відбувається, коли ви звертаєтесь до постачальника, який не входить до мережі. Учасники не несуть відповідальності за ці витрати.

Якщо у вас є запитання, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів 877-600-5472. Для отримання додаткової інформації про рахунки на оплату залишкового балансу перейдіть за посиланням <https://dfr.oregon.gov/Documents/Surprise-billing-consumers.pdf>.

Якщо ваш постачальник послуг надіслав вам рахунок, не сплачуєте його.

Негайно зателефонуйте до Trillium Community Health Plan, щоб отримати допомогу, за номером 877-600-5472, (TTY: 711).

Ви також можете зателефонувати до відділу виставлення рахунків постачальника послуг і переконатися, що вони знають, що у вас є ОНР.

За деякі послуги вам доведеться платити.

Зазвичай із Trillium Community Health Plan вам не доведеться оплачувати медичні рахунки. Однак іноді платити все-таки доводиться.

Ви маєте заплатити постачальнику, якщо:

- **Ви отримуєте планове обслуговування за межами штату Oregon.** Ви отримуєте послуги за межами штату Oregon, які не є невідкладною чи екстреною допомогою.
- **Ви не повідомляєте постачальнику, що маєте ОНР.** Ви не повідомили постачальнику, що у вас є Trillium Community Health Plan, інша страховка, або назвали ім'я, яке не збігається з іменем, указаним в ідентифікаційній картці Trillium Community Health Plan під час або після надання послуги, й тому постачальник не міг виставити рахунок Trillium Community Health Plan. Постачальники мають перевіряти відповідність вимогам Trillium Community Health Plan під час надання послуг і перед виставленням рахунків або збиранням коштів. Вони мають спробувати отримати інформацію про страхове покриття, перш ніж виставляти вам рахунок.
- **Ви продовжуєте отримувати відмову в обслуговуванні.** Ви або ваш представник подали запит на продовження пільг під час апеляції та слухання оскаржуваної справи, і остаточне рішення було ухвалено не на вашу користь. Вам доведеться сплатити всі витрати, понесені за послуги, в яких вам було відмовлено, у день або після дати набрання чинності, вказаної в повідомленні про подання позову або повідомленні про рішення щодо апеляції.
- **Ви отримуєте гроші за послуги внаслідок нещасного випадку.** Якщо сторонній платник, як-от компанія, що пропонує послуги автострахування, надіслав вам чеки за послуги, які ви отримали від свого постачальника, і ви не використали ці чеки для оплати постачальнику.
- **Ми не працюємо з цим постачальником послуг.** Якщо ви вирішите звернутися до постачальника, який не входить до мережі Trillium Community Health Plan, вам, можливо, доведеться заплатити за свої послуги. Перш ніж звернутися до постачальника, який не входить до мережі Trillium Community Health Plan, вам слід зателефонувати до служби підтримки клієнтів або звернутися до свого РСР, вам може знадобитися попереднє схвалення або в мережі може бути постачальник, який відповідає вашим потребам.
- **Ви обираєте послуги, які не покриваються.** Ви маєте платити, коли ви вирішили отримати послуги, які, за словами постачальника, не покриваються Trillium Community Health Plan. У такому разі:
 - Ваш план не покриває послугу.
 - Перш ніж отримати послугу, ви підписуєте дійсну форму Згоди на оплату. Докладніше про форму див. нижче.

Вас можуть попросити підписати форму Згоди на оплату.

Форма Згоди на оплату використовується, коли ви хочете отримати послугу, яка не покривається Trillium Community Health Plan або ОНР. Ця форма також називається відмовою. Копію форми можна переглянути на вебсайті <https://bit.ly/ONPwaiver>.

Для того, щоб форма «Згоди на оплату» була дійсною, необхідно дотриматися таких умов:

- У формі має бути зазначена орієнтовна вартість послуги. Вона має бути такою самою, як і в рахунку.
- Послугу заплановано протягом 30 днів з моменту підписання вами форми.
- У формі зазначено, що ОНР не покриває послугу.
- У формі було сказано, що ви згодні оплатити рахунок самостійно.
- Ви попросили оплатити послугу, що покривається, в приватному порядку. Якщо ви вирішите зробити це, постачальник може виставити вам рахунок, якщо він заздалегідь повідомить вам таке:
 - Послуга покривається, і Trillium Community Health Plan оплачує їм повну вартість послуги, що покривається.
 - Орієнтовна вартість, включаючи всі пов'язані збори, сума, яку Trillium Community Health Plan заплатить за послугу. Постачальник не може виставити вам рахунок на суму більшу, ніж заплатив би Trillium Community Health Plan; і,
 - Ви свідомо та добровільно погоджуєтесь оплатити послугу, що покривається.
- Постачальник послуг письмово підтверджує, а ви або ваш представник підписуєте документ, підтверджуючи, що постачальник надав вам вищенаведену інформацію, та:
 - Вони дали вам можливість поставити запитання, отримати більше інформації та проконсультуватися з вашим куратором або представником.
 - Ви погоджуєтесь платити в приватному порядку. Ви або ваш представник підписуєте угоду (згоду), яка містить усю інформацію про оплату в приватному порядку.
 - Постачальник послуг має видати вам копію підписаної угоди. Постачальник не може подати претензію до Trillium Community Health Plan щодо послуги, що покривається, зазначеної в угоді.

Рахунки за екстрену допомогу поза домом або за межами штату

Оскільки деякі постачальники екстреної допомоги, що не входять до мережі, не знайомі з правилами ОНР (Medicaid) штату Oregon, вони можуть виставити вам рахунок. Якщо ви отримали рахунок, зв'яжіться зі службою підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan. У нас можуть бути ресурси для надання допомоги, якщо вам було неправомірно виставлено рахунок.

Негайно зателефонуйте нам, якщо ви отримаєте будь-які рахунки від постачальників послуг за межами штату. Деякі постачальники надсилають неоплачені рахунки колекторським агентствам і навіть можуть подати позов до суду, щоб отримати гроші. Вирішити проблему, коли це сталося, набагато складніше. Як тільки ви отримаєте рахунок:

- Не ігноруйте медичні рахунки.
- Якнайшвидше зв'яжіться зі службою підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473).
Робочий час: з понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00 год.
- Якщо ви отримаєте документи з суду, негайно зателефонуйте нам. Ви також можете зателефонувати до адвоката або на гарячу лінію щодо питань громадських пільг Public Benefit за номером 800-520-5292, щоб отримати безкоштовну юридичну консультацію. Існують закони про захист прав споживачів, які можуть допомогти вам, якщо вам було неправомірно виставлено рахунок під час використання ОНР.
- Якщо ви отримали рахунок через те, що ваш запит було відхилено Trillium Community Health Plan, зверніться до служби підтримки клієнтів. Дізнайтеся більше про відмови, ваші права та що робити, якщо ви не згодні з нами, на сторінці 110.

Важливі поради щодо оплати послуг та рахунків.

- Ми настійно рекомендуємо вам зателефонувати в службу підтримки клієнтів, перш ніж погоджуватися платити постачальнику.
- Якщо ваш постачальник просить вас заплатити доплату, не платіть її! Попросіть персонал офісу зателефонувати до Trillium Community Health Plan.
- Trillium Community Health Plan оплачує всі послуги, що покриваються, відповідно до Пріоритезованого списку медичних послуг - див. сторінку 30.
- Короткий перелік пільг і послуг, які покриваються в межах ваших пільг ОНР за програмою Trillium Community Health Plan, яка також покриває ведення учасників і координацію обслуговування - див. сторінку 54. Якщо у вас виникли запитання щодо того, що покривається, ви можете запитати свого РСР або зателефонувати до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan.

- Жоден постачальник у мережі Trillium Community Health Plan або особа, яка працює на них, не може виставляти рахунок учаснику, надсилати рахунок учасника до колекторської агенції чи подавати цивільний позов проти учасника, щоб стягнути будь-які суми, які план Trillium Community Health Plan не заплатив, за послуги, за які ви не несете відповідальності.
- З учасників ніколи не стягується плата за проїзд на прийоми, що покриваються. Див. сторінку 70. Учасники можуть надати запит про відшкодування витрат на проїзд для здійснення візитів, що покриваються, або отримання проїзного на автобус, щоб їздити на візити, що покриваються.
- Захист від виставлення рахунків зазвичай застосовується, лише якщо постачальник медичних послуг знав або мав знати, що у вас є ОНР. Крім того, вони стосуються лише постачальників, які працюють з ОНР (але більшість постачальників працюють).
- Іноді ваш постачальник неправильно заповнює документи. У такому разі, вони можуть не отримати гроші. Це не означає, що ви маєте платити. Якщо ви вже отримали послугу, а ми відмовляємось платити вашому постачальнику, ваш постачальник все одно не може виставити вам рахунок.
- Ви можете отримати від нас повідомлення про те, що ми не оплачуватимемо послугу. Це повідомлення не означає, що ви маєте платити. Постачальник спише витрати.
- Якщо Trillium Community Health Plan або ваш постачальник повідомляємо вам, що послуга не покривається ОНР, ви все одно маєте право оскаржити це рішення, подавши апеляцію та запит на слухання. Див. сторінку 110.
- У разі закриття Trillium Community Health Plan ви не несете відповідальності за оплату послуг, які ми покриваємо або надаємо.

Учасники плану ОНР і Medicare.

Деякі люди мають ОНР (Medicaid) і Medicare одночасно. ОНР покриває деякі речі, які не покриває Medicare. Якщо у вас є обидва плани, Medicare є вашим основним медичним покриттям. ОНР може оплачувати такі речі, як ліки, які не покриває Medicare.

Якщо у вас є обидва плани, ви не несете відповідальності за:

- Доплати
- Франшизи або
- Плату за співстрахування щодо послуг Medicare, ці витрати покриваються ОНР

Можливо, вам доведеться здійснити доплату за деякі рецептурні препарати.

Бувають випадки, коли вам, можливо, доведеться сплачувати суму франшизи, співстрахування або здійснювати доплату, якщо ви вирішите звернутися до постачальника, що не входить до мережі. Зверніться до місцевого офісу управління у справах людей похилого віку та людей з інвалідністю (Aging and People with Disabilities, APD) або місцевої районної установи з проблем старіння (Area Agency on Aging, AAA). Вони допоможуть вам дізнатися більше про те, як користуватися вашими пільгами. Зателефонуйте до Ресурсного центру для людей похилого віку та людей з інвалідністю (Aging and Disability Resource Connection, ADRC) за номером 855-673-2372, щоб отримати номер телефону свого місцевого офісу APD або AAA.

Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів, щоб дізнатися більше про те, які пільги оплачуються Medicare і ОНР (Medicaid), або щоб отримати допомогу з пошуком постачальника та отриманням послуг.

Постачальники виставлятимуть рахунки плану Medicare і Trillium Community Health Plan.

Trillium Community Health Plan співпрацює з Medicare і має угоду про те, що всі претензії мають бути надіслані, щоб ми могли оплатити.

- Повідомте постачальнику свій ідентифікаційний номер ОНР і скажіть, що у вас є покриття Trillium Community Health Plan. Якщо вони все ще скажуть, що ви маєте заплатити гроші, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473). Ми можемо допомогти вам.
- Дізнайтеся про ті випадки, в яких постачальник може надіслати вам рахунок, на сторінці 92.

Учасники програми Medicare можуть у будь-який час змінити або вийти із ССО, яку вони використовують для отримання фізичної допомоги. Однак учасники програми Medicare мають використовувати ССО для отримання стоматологічної та психологічної допомоги.

Зміна ССО та зміна обслуговування у зв'язку з переїздом

Ви маєте право змінити ССО або покинути ССО, якщо у вас є обґрунтована причина.

Якщо у вас немає ССО, ваша ОНР називається програмою «Оплата за надані послуги» або «відкритою картою». Це називається схемою «Оплата за надані послуги», оскільки штат сплачує постачальникам плату за послуги, які вони надають. Учасники програми «Оплата за надані послуги» отримують ті самі види пільг для фізичного, стоматологічного та психічного здоров'я, що й учасники програми ССО.

Коли ви можете змінити або залишити ССО.

Ваша ССО залежить від вашого місця проживання. У деяких районах є більше однієї ССО. У цих районах існують правила щодо того, коли ви можете змінити свою ССО. Ви можете змінити або вийти (покинути) з організацію протягом таких періодів:

- Протягом 30 днів, якщо:
 - Ви не хочете брати участь у плані, в якому ви були зареєстровані, або
 - Ви просили певний план, а штат зареєстрував вас в іншому.
- Протягом перших 90 днів після того, як ви приєдналися до ССО, або
 - Якщо штат надсилає вам лист про «покриття», в якому зазначено, що ви є учасником ССО після дати початку вашої участі, у вас є 90 днів після дати цього листа.
- Після того, як ви пробули учасником ССО протягом 6 місяців.
- Коли ви продовжуєте свій ОНР.
- Якщо ви втратили ОНР менш ніж на 2 місяці, вас повторно зареєстрували в ССО та ви втратили свій шанс вибрати ССО, коли б ви продовжували свій ОНР.
- Коли ССО зупиняє прийом нових учасників.
- Не рідше одного разу на 12 місяців, якщо вищезазначені варіанти не застосовуються.

Якщо відбудеться щось із наведеного нижче, ви можете в будь-який момент змінити або вийти з організації:

- ССО має моральні або релігійні заперечення щодо послуги, яку ви хочете отримати.
- Ви маєте медичну причину. Коли пов'язані послуги недоступні в мережі, а ваш постачальник каже, що отримання послуг окремо означатиме непотрібний ризик. Приклад: кесарів розтин і перев'язка маткових труб, які проводяться одночасно.

- Інші причини, зокрема, погане обслуговування, відсутність доступу до послуг, що покриваються, або відсутність доступу до постачальників, що входять до мережі, і які мають досвід роботи з вашими конкретними медичними потребами.
- Ви переїжджаєте із зони обслуговування.
 - Якщо ви переїжджаєте до місця, яке не обслуговується вашим ССО, ви можете змінити план, щойно повідомите ОНР про це. Будь ласка, зателефонуйте в ОНР за номером 800-699-9075 або скористайтеся своїм обліковим записом онлайн за адресою [ONE.Oregon.gov](https://one.oregon.gov).
- Якщо ви втратили ОНР менш ніж на 2 місяці, вас повторно зареєстрували в ССО та ви втратили свій шанс вибрати ССО, коли б ви продовжували свій ОНР.
- Послуги не надаються обраною вами мовою.
- Послуги не надаються з врахуванням культурних особливостей; або
- Вам загрожує відсутність постійного обслуговування.

Деякі люди можуть надіслати запит на зміну або вихід із ССО у будь-який час. Ці учасники:

- Учасники програми Medicare та ОНР (Medicaid) можуть у будь-який час змінити або вийти із ССО, яку вони використовують для отримання фізичної допомоги. Однак учасники програми Medicare мають використовувати ССО для отримання стоматологічної та психологічної допомоги.
- Американські індіанці та корінні жителі Аляски з підтвердженням індіанського походження, які хочуть отримати медичну допомогу в іншому місці. Вони можуть отримати обслуговування в Управлінні медичного обслуговування корінних американців, в клініці/програмі медичних послуг на рівні племені або міській клініці та в межах програми «Оплата за надані послуги» ОНР.

Ви можете запитати про ці варіанти телефоном або письмово. Зателефонуйте до відділу обслуговування клієнтів ОНР за номером 800-273-0557 або надішліть електронного листа на пошту Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov.

Як змінити або покинути ССО

Що слід врахувати: Trillium Community Health Plan хоче переконатися, що ви отримуєте найкраще можливе обслуговування. Trillium Community Health Plan може надати вам деякі послуги, які FFS або відкрита карта не можуть. Якщо у вас виникнуть проблеми з отриманням належної допомоги, дозвольте нам спершу спробувати вам допомогти, перш ніж виходити з Trillium Community Health Plan.

Якщо ви все одно бажаєте вийти, у вашій зоні обслуговування має бути доступна інша ССО, щоб ви могли змінити свій план.

Повідомте ОНР, якщо ви хочете змінити або залишити свою ССО. Ви та/або ваш представник можете зателефонувати до служби підтримки клієнтів ОНР за номером 800-699-9075 або 800-273-0557 (ТТУ: 711) з понеділка до п'ятниці з 8:00 до 17:00 за тихоокеанським часом. Скористайтеся своїм обліковим записом на вебсайті ONE.Oregon.gov або електронною поштою Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov.

Ви можете отримувати медичну допомогу під час зміни ССО. Докладніше див. на стор. 102.

Trillium Community Health Plan може попросити вас вийти з певних причин.

Trillium Community Health Plan може попросити ОНА виключити вас із нашого плану, якщо ви:

- Ображаєте наш персонал, не бажаєте співпрацювати чи порушуєте роботу нашого персоналу чи постачальників послуг. За винятком випадків, коли така поведінка зумовлена вашими особливими потребами в медичній допомозі чи інвалідністю.
- Здійснюєте шахрайство чи інші незаконні дії, як-от дозволяєте іншим особам користуватися вашими медичними пільгами, змінюєте рецепт, крадете чи чините інші злочинні дії.
- Вчиняєте насильство або погрожуєте насильством. Воно може бути спрямоване на постачальника медичних послуг, його персонал, інших пацієнтів або співробітників Trillium Community Health Plan. Якщо акт або загроза насильства серйозно погіршує здатність Trillium Community Health Plan надавати послуги вам або іншим учасникам.

Ми маємо попросити штат (Управління охорони здоров'я штату Oregon) переглянути та схвалити виключення вас із нашого плану. Ви отримаєте лист, якщо запит ССО на виключення вас із плану буде схвалено. Ви можете подати скаргу, якщо вас не влаштовує процес або ви не погоджуєтесь з рішенням. Див. сторінку 110, щоб дізнатися, як подати скаргу чи подати апеляцію.

Trillium Community Health Plan не може вимагати виключення вас із нашого плану з причин, що пов'язані з наведеним нижче (але не обмежуються цим списком):

- Ваш стан здоров'я погіршується.
- Ви не користуєтесь послугами.
- Ви користуєтесь великою кількістю послуг.
- Ви збираєтесь скористатися послугами або вас мають помістити до закладу догляду (наприклад, закладу тривалого догляду або установи психологічного та психіатричного стаціонарного лікування).
- Ви поводитесь незговірно або деструктивно через свої особливі потреби.

- Ваш захищений клас, стан здоров'я або історія хвороби означають, що вам, ймовірно, знадобиться багато послуг у майбутньому або дорогі послуги у майбутньому.
- У вас фізична, інтелектуальна, розумова або психічна недостатність.
- Ви перебуваєте під опікою ODHS Child Welfare.
- Ви подаєте скаргу, не погоджуєтесь з рішенням, вимагаєте апеляції або слухання.
- Ви приймаєте рішення щодо вашого обслуговування, з яким Trillium Community Health Plan не погоджується.

Щоб отримати додаткову інформацію чи поставити запитання щодо інших причин, з яких вас можуть виключити з плану, щодо тимчасових винятків або звільнень від реєстрації, зателефонуйте до Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472 або до відділу обслуговування клієнтів ОНР за номером 800-273-0557.

Ви отримаєте лист з описом ваших прав на виключення із плану принаймні за 60 днів до того, як вам потрібно буде поновити участь в ОНР.

Обслуговування при зміні або виході з ССО

Деякі учасники, які змінюють план, можуть отримувати ті самі послуги, рецептурні препарати, і звертатися до тих самих постачальників, навіть якщо вони не входять до мережі. Це означає, що обслуговування не зміниться, коли ви зміните ССО або перейдете зі схеми «Оплата за надані послуги» ОНР на ССО. Це іноді називають «Перехідним обслуговуванням».

Якщо у вас серйозні проблеми зі здоров'ям, ваші новий і старий плани мають працювати разом, щоб гарантувати, що ви отримаєте необхідну допомогу та послуги.

Хто може отримати таке саме обслуговування при зміні плану?

Ця допомога призначена для учасників, які мають серйозні проблеми зі здоров'ям, потребують обслуговування в лікарні або стаціонарного психіатричного лікування. Ось список деяких осіб, які можуть отримати цю допомогу:

- Учасники, яким потрібне лікування термінальної стадії ниркової недостатності.
- Діти із ослабленим здоров'ям.
- Учасники програми лікування раку грудей та шийки матки.
- Учасники програми Care Assist, які отримують допомогу у зв'язку з ВІЛ/СНІДом.
- Учасники, які перенесли трансплантацію.
- Учасники, які вагітні або щойно народили дитину.
- Учасники, які проходять лікування від раку.
- Будь-який учасник, який, якщо він не продовжуватиме отримувати послуги, може серйозно підірвати своє здоров'я або наразитися на ризик необхідності догляду в лікарні або установі тривалого догляду.

Термін, протягом якого таке обслуговування триває:

- 90 днів для учасників, які мають і Medicare, і ОНР (Medicaid).
- Для інших учасників часовий проміжок, який є коротшим:
 - 30 днів для фізичного здоров'я та здоров'я ротової порожнини та 60 днів для психічного здоров'я, або
 - Поки новий РСР не перегляне їхній план догляду.

Trillium Community Health Plan подбає про те, щоб учасники, які потребують того самого обслуговування при зміні плану, отримали:

- Постійний доступ до обслуговування та поїздки для отримання послуг.
- Дозвіл на отримання послуг від свого постачальника, навіть якщо він не входить до мережі Trillium Community Health Plan, доки не відбудеться одна з наведених нижче подій:
 - Буде пройдено мінімальний або затверджений запропонований курс лікування, або
 - Постачальник, який здійснює перевірку, вирішує, що медичне обслуговування більше не потрібне. Якщо догляд здійснюється спеціалістом, план лікування буде переглянутий кваліфікованим постачальником.
- Деякі види обслуговування продовжуватимуться до завершення лікування у поточного постачальника. До таких видів обслуговування належать:
 - Догляд до та після вагітності/пологів (допологовий та післяпологовий).
 - Послуги з трансплантації до першого року після трансплантації.
 - Променева або хіміотерапія (лікування раку) протягом курсу лікування.
 - Ліки з визначеним мінімальним курсом лікування, який перевищує вказані вище часові рамки перехідного обслуговування.

Ви можете отримати копію Політики координації обслуговування Trillium Community Health Plan, зателефонувавши до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472. Вона також розміщена на нашому вебсайті: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/care-coordination-and-case-management.html. Якщо у вас є запитання, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів.

Рішення наприкінці життя.

Попередні вказівки.

Усі дорослі мають право приймати рішення щодо свого обслуговування. Це включає право приймати та відмовлятися від лікування. Через хворобу або травму ви не зможете повідомити свого лікаря, членів родини чи представника про те, яку допомогу ви хочете отримати. Закон штату Орегон дозволяє вам заздалегідь висловити свої бажання, переконання та цілі, перш ніж вам знадобиться такий догляд. Форма, яку ви використовуєте, називається **попередніми вказівкам**.

Попередні вказівки дозволяють:

- Поділитися своїми цінностями, переконаннями, цілями та бажаннями щодо свої медичних послуг, якщо ви не можете висловити їх самостійно.
- Указати людину, яка прийматиме рішення щодо ваших медичних послуг, якщо ви не можете прийняти їх самостійно. Цю особу називають вашим представником з медичних питань, і вона має погодитися виконувати цю роль.
- Дають вам право відмовлятися чи погоджуватися на медичне лікування чи операції, а також право приймати рішення щодо вашого медичного обслуговування.

Як отримати більше інформації про попередні вказівки.

Ми можемо надати вам безкоштовну брошуру про попередні вказівки. Вона називається «Прийняття рішень щодо медичного обслуговування». Просто зателефонуйте нам, щоб дізнатися більше, отримати копію брошури та форму попередніх вказівок. Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472. Trillium Community Health Plan також пропонує.

Щоб завантажити форму попередніх вказівок, відвідайте вебсайт:

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

Ви також можете дізнатися про попередні вказівки, зателефонувавши до Oregon Health Decisions за номером: **503-692-0894** або **800-422-4805** (користувачі ТТУ можуть телефонувати за номером 711). Робочий час: понеділок – четвер з 9:00 до 15:00.

Для отримання додаткової інформації щодо політики Trillium Community Health Plans і процедури щодо Попередніх вказівок, будь ласка, відвідайте вебсайт

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

Інша корисна інформація про Попередні вказівки

- Заповнення попередніх вказівок – це ваш добровільний вибір. Якщо ви вирішите не заповнювати і не підписувати попередні вказівки, покриття або доступ до медичної допомоги не зміняться.
- Якщо ви вирішите не заповнювати та не підписувати попередні вказівки, план Trillium Community Health Plan не змінить свого ставлення до вас.
- Якщо ви складаєте Попередні вказівки, обов'язково поговоріть про це зі своїми постачальниками та своєю сім'єю та надайте їм копії.
- Trillium Community Health Plan з повагою прийме будь-які побажання, які ви вкажете у ваших заповнених та підписаних попередніх вказівках.

Як поскаржитися, якщо Trillium Community Health Plan не дотримуватиметься вимог попередніх вказівок.

Ви можете подати скаргу до Управління з видачі медичних ліцензій, якщо ваш постачальник послуг не виконує ваших вимог, вказаних у попередніх вказівках.

Управління з видачі медичних ліцензій

503-370-9216 (користувачі ТТУ можуть зателефонувати за номером 711)

Робочий час: понеділок – п'ятниця з 8:00 до 17:00.

Надішліть скаргу на таку адресу:

1430 Tandem Ave NE, Suite 180

Salem, OR 97301

Адреса електронної пошти: hlo.info@odhsosha.oregon.gov

Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472 (TTY: 711), щоб отримати паперовий екземпляр форми скарги.

Ви можете знайти форми скарг та додаткову інформацію за посиланням:

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

Як скасувати Попередні вказівки.

Щоб скасувати попередні вказівки, попросіть повернути їх вам та порвіть їх. Ви також можете написати СКАСОВАНО великими літерами, поставити свій підпис і дату поруч.

Якщо у вас є запитання або потрібна додаткова інформація, звертайтеся до Oregon Health Decisions за номерами 800-422-4805 або 503-692-0894 (TTY: 711).

У чому полягає відмінність між POLST і попередніми вказівками?

Медичні розпорядження щодо лікувальних заходів для підтримання життя (POLST) POLST — це медична форма, за допомогою якої ви можете забезпечити виконання ваших побажань щодо лікування наприкінці життя постачальниками медичних послуг. Заповнення POLST не є обов'язковим за жодних обставин, але якщо у вас є серйозні захворювання або інші причини відмовитися від усіх видів лікування, ви можете дізнатися більше про цю форму. POLST відрізняється від Попередніх вказівок:

	Попередні вказівки	POLST
Що це таке?	Юридичний документ	Медичне розпорядження
Хто може його отримати?	Для всіх дорослих віком від 18 років	Людина будь-якого віку із серйозним захворюванням
Чи мій постачальник має схвалити/підписати цей документ?	Не потребує схвалення постачальника	Має бути підписаний та схвалений постачальником медичних послуг
Коли він використовується?	У разі надання медичної допомоги або появи будь-якого захворювання в майбутньому	У разі надання медичної допомоги та за наявності будь-якого захворювання зараз

Для отримання додаткової інформації завітайте на вебсайт: <https://oregonpolst.org/>

Електронна пошта: polst@ohsu.edu або зателефонуйте до Oregon POLST за номером 503-494-3965.

Декларація щодо лікування психічного здоров'я.

Штат Oregon передбачив форму побажань щодо послуг з охорони психічного здоров'я. Ця форма називається Декларацією щодо лікування психічного здоров'я. Форма призначена для ситуацій, коли ви зіткнулися з кризовим психічним станом або не здатні приймати рішення щодо психіатричного лікування. Ви можете заповнити цю форму в той період, коли ви не перебуваєте в кризовій ситуації і здатні усвідомлювати свій стан і приймати рішення щодо надання вам медичної допомоги.

У чому користь цієї форми для мене?

У формі вказано, яку допомогу ви бажаєте отримати, якщо ви в якийсь момент не зможете приймати рішення самостійно. Вирішити, чи ви не в змозі приймати рішення щодо свого психічного лікування, можуть лише суд і два лікарі.

Ця форма дозволяє вам зробити вибір щодо видів догляду, які ви хочете отримувати, а які не хочете. У ній можна вказати дорослу особу, яка прийматиме рішення щодо вашого догляду. Особа, яку ви вказали, має погодитися виступати від вашого імені й виконувати ваші бажання. Якщо ваші бажання не були висловлені в письмовій формі, ця людина вирішить, чого ви хочете.

Форма декларації дійсна лише протягом 3 років. Якщо ви втратите здатність приймати рішення протягом цих 3 років, ваша форма набуде чинності. Вона діятиме доти, доки ви знову не зможете самостійно приймати рішення. Ви можете скасувати свою декларацію, коли зможете зробити вибір щодо свого догляду. Ви маєте передати свою форму своєму РСР, тобто основному лікареві-куратору, та особі, яку ви назвали своїм представником.

Для отримання додаткової інформації про Декларацію щодо лікування психічного здоров'я відвідайте вебсайт штату Oregon за посиланням https://aix-xweb1p.state.or.us/es_xweb/DHSforms/Served/le9550.pdf

Якщо ваш постачальник не дотримується ваших побажань, зазначених у вашій формі, ви можете подати скаргу. Форму для цього можна знайти тут www.healthoregon.org/hcrgi. Надішліть свою скаргу на адресу:

Health Facility Licensing and Certification Program

800 NE Oregon Street, Suite 465

Portland, OR 97232

Адреса електронної пошти: mailbox.hclc@odhsoha.oregon.gov

ФАКС: (971) 673-0556

Повідомлення про шахрайство, марнотратство та зловживання.

Ми є планом соціального медичного страхування і хочемо, щоб кошти, що виділяються на охорону здоров'я, витрачалися на здоров'я та добробут наших учасників. Для цього нам потрібна ваша допомога.

Якщо ви вважаєте, що сталося шахрайство, марнотратство чи зловживання, повідомте про це якомога швидше. Ви можете повідомити про це анонімно. Закони про викривачів захищають осіб, які повідомляють про шахрайство, марнотратство та зловживання. Ви не втратите покриття, якщо залишите повідомлення. Переслідувати, погрожувати або дискримінувати осіб, які повідомляють про шахрайство, марнотратство чи зловживання, незаконно.

Шахрайство з Medicaid заборонено законом, і Trillium Community Health Plan ставиться до цього дуже серйозно.

Нижче наведено деякі приклади шахрайства, марнотратства та зловживання з боку постачальника:

- Постачальник, який стягує з вас плату за послуги, які покриває Trillium Community Health Plan
- Постачальник виставляє рахунок за послуги, які ви не отримували
- Постачальник надає вам послуги, які вам не потрібні за станом вашого здоров'я

Нижче наведено деякі приклади шахрайства, марнотратства та зловживання з боку учасника:

- Звернення до кількох лікарів за рецептами на вже призначений вам препарат
- Використання ідентифікаційної картки іншої людини для отримання пільг

Як повідомити про шахрайство, марнотратство та зловживання.

Ви можете повідомити про шахрайство, марнотратство та зловживання кількома способами:

Зателефонуйте, надішліть факсом, надішліть онлайн або напишіть безпосередньо Trillium Community Health Plan. **Ми надаємо всі повідомлення про підозри щодо шахрайства, марнотратства та зловживання з боку постачальників або учасників до вказаних нижче державних органів.**

Телефонуйте на нашу гарячу лінію: 877-600-5472

Факс: 844-805-3991

Надіслати безпечне повідомлення: www.trilliumohp.com/login.html

Написати: Trillium Community Health Plan

PO Box 11740

Eugene, OR 97440-3940

АБО

Повідомте про шахрайство, марнотратство та зловживання з боку учасника, зателефонувавши, надіславши факс або написавши на адресу:

Підрозділ розслідування випадків шахрайства DHS (Міністерство національної безпеки США)

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

Гаряча лінія: 1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

Факс: 503-373-1525 Кому: Гаряча лінія:

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

АБО (лише для постачальників)

Управління ОНА із забезпечення доброчесності програми

3406 Cherry Avenue NE

Salem, OR 97303-4924

Гаряча лінія: 1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

Факс: 503-378-2577

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

АБО

Підрозділ з контролю за шахрайством Medicaid (MFCU)

Департамент юстиції штату Oregon

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

Телефон: 971-673-1880

Факс: 971-673-1890

Щоб повідомити про шахрайство з боку клієнта та постачальника онлайн:

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

Trillium Community Health Plan прагне запобігати шахрайству, марнотратству та зловживанням. Ми дотримуватимемося всіх відповідних законів, зокрема Закону штату про неправдиві заяви та Федерального закону про неправдиві заяви.

Скарги, претензії, апеляції та справедливі слухання

Trillium Community Health Plan намагається зробити так, щоб у всіх учасників був доступ до системи подання претензій (скарг, претензій, апеляцій та слухань). Ми прагнемо спростити для наших учасників процес подання скарг, претензій чи апеляцій та отримання інформації про те, як подати заяву на слухання в Управлінні охорони здоров'я штату Oregon.

Повідомте нам, чи потрібна вам допомога з якоюсь частиною процесу подання скарг, претензій, апеляцій та/або слухань. Ми також можемо надати вам додаткову інформацію про те, як ми обробляємо скарги/претензії та апеляції. Також доступні копії нашого шаблону повідомлення. Якщо вам потрібна допомога або вам потрібна додаткова інформація, крім тієї, що міститься в довіднику, зв'яжіться з нами:

- Телефон: 541-214-3948
- Зателефонуйте нашому координатору з розгляду скарг Emily Farrell за номером 877-600-5472, ТТУ: 877-600-5473
- Факс: 844-805-3991
- Поштою: Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940
- Електронною поштою: Grievances@TrilliumCHP.com
- Вебсайт: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

Ви можете подати скаргу

- **Скарга** дає нам можливість дізнатися, що ви чимось незадоволені.
- **Суперечка** виникає у разі вашої незгоди з Trillium Community Health Plan або постачальником.
- **Претензія** – це скарга, яку ви можете подати, якщо вас не влаштовує Trillium Community Health Plan, ваші медичні послуги або ваш постачальник. Суперечка також може бути претензією.

Щоб спростити термінологію, ОНР використовує слово **скарга** і для скарг і для суперечок.

Ви маєте право подати скаргу, якщо ви не задоволені будь-якою частиною вашого обслуговування. Ми будемо намагатися зробити все можливе. Просто зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472, ТТУ: 877-600-5473. Ви також можете подати скаргу до ОНА або Омбудсменів. Ви можете зв'язатися з ОНА за номером 1-800-273-0557 або з омбудсменами за номером 1-877-642-0450.

або

Напишіть:

Trillium Community Health Plan

PO Box 11756

Eugene, OR, 97440

Адреса електронної пошти: grievances@Trilliumchp.com

Факс: 844-850-4861

Ви також можете знайти форму скарги за посиланням www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

Ви можете подати скаргу з будь-якого питання, окрім відмови в наданні послуги чи пільг, у будь-який час усно чи письмово. Якщо ви подасте скаргу до ОНА, її буде передано до Trillium Community Health Plan.

Приклади причин, з яких ви можете подати скаргу:

- Проблеми із записом на прийоми або транспортними послугами.
- Проблеми з пошуком постачальника поруч із вашим місцем проживання.
- Відчуття, що вас не поважають або не розуміють постачальники, їхні співробітники, водії чи Trillium Community Health Plan.
- Послуга, в якій ви не були впевнені, але яку все одно отримали.
- Рахунки за послуги, які ви не погоджувалися оплачувати.
- Суперечки щодо пропозицій продовжити Trillium Community Health Plan для прийняття рішень щодо схвалення.
- Безпека, пов'язана з водієм або транспортним засобом.
- Якість отриманої вами послуги.

Представник або ваш постачальник може подати (надіслати) скаргу від вашого імені з вашого письмового дозволу на це.

Ми розглянемо вашу скаргу та повідомимо, що можна зробити і настільки швидко з огляду на ваш стан вашого здоров'я. Це буде зроблено протягом 5 робочих днів з дня отримання вашої скарги.

Якщо нам знадобиться більше часу, ми надішлемо вам листа протягом 5 робочих днів. Ми повідомимо вас, чому нам потрібно більше часу. Ми попросимо більше часу на розгляд, лише якщо це буде відповідати вашим інтересам. Усі листи будуть написані мовою, якій ви віддали перевагу. Протягом 30 днів після отримання скарги ми надішлемо вам лист із поясненням того, як ми її розглядатимемо.

Якщо ви незадоволені тим, як ми опрацювали вашу скаргу, ви можете повідомити про це відділ обслуговування клієнтів ОНР за номером 1-800-273-0557 або звернутися до Програми омбудсменів ОНА. Омбудсмени захищають права учасників ОНР і зроблять усе можливе, щоб допомогти вам. Будь ласка, напишіть електронного листа ОНА. ONA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov або залиште повідомлення за телефоном 877-642-0450.

Ще один ресурс підтримки та послуг у вашій громаді – це довідка 211. Телефонуйте за номером 2-1-1 або відвідайте вебсайт www.211info.org, щоб отримати допомогу.

Trillium Community Health Plan, його підрядники, субпідрядники та постачальники не можуть:

- Змусити учасника відмовитися від використання будь-якої частини процесу в межах системи подання скарг та апеляцій або вжиття каральних заходів щодо постачальника, який подав запит на прискорене отримання результату або підтримав апеляцію учасника.
- Закликати до відкликання вже поданої скарги, апеляції чи слухання; або
- Використовувати подання або результат розгляду скарги, апеляції чи слухання як причину діяти проти учасника або вимагати скасування його реєстрації.

Ви можете попросити нас змінити прийняте нами рішення.

Ця процедура називається поданням апеляції.

Якщо ми відхилимо, припинимо послугу, пов'язану з наданням медичної, стоматологічної або психіатричної допомоги або зменшимо її обсяг, ми надішлемо вам лист про відмову, де буде описано наше рішення. Цей лист про відмову також називається Повідомленням про несприятливе рішення щодо пільг (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD). Ми також повідомимо вашого постачальника про наше рішення.

Якщо ви не згодні з нашим рішенням, ви маєте право попросити нас змінити його. Це називається апеляцією, оскільки ви оскаржуєте наше рішення.

Виконайте ці кроки, якщо ви не згодні з нашим рішенням

Крок 1 Подайте апеляцію.

Ви маєте подати запит протягом 60 днів з дати отримання листа про відмову (NOABD).

Зателефонуйте нам за номером 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473) або скористайтесь формою запиту на перегляд рішення про медичне обслуговування. Форма додається до листа про відмову. Ви також можете отримати її за посиланням:

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

Ви можете надіслати форму поштою за цією адресою:

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

Електронною поштою: Appeals@TrilliumCHP.com

Ви також можете надіслати форму факсом 844-850-4861.

Хто може подати апеляцію?

Ви або інша особа із письмовим дозволом виступати від вашого імені. Це може бути ваш лікар або уповноважений представник.

Крок 2 **Зачекайте на нашу відповідь.**

Після того, як ми отримаємо ваш запит, ми вивчимо початкове рішення. Новий лікар вивчить вашу медичну картку та ваш запит, щоб перевірити, чи правильно ми застосували правила. Ви можете надати нам будь-яку додаткову інформацію, яка, як ви вважаєте, допоможе нам переглянути рішення.

Як довго ви розглядатимете мою апеляцію?

У нас є 16 днів на розгляд вашого запиту та надсилання відповіді. Якщо нам знадобиться більше часу, ми надішлемо вам листа. У нас буде ще 14 днів для надсилання відповіді.

Що робити, якщо мені потрібно отримати відповідь раніше?

Ви можете вимагати розглянути апеляцію за пришвидшеною процедурою. Така апеляція називатиметься пришвидшеною. Зателефонуйте нам або надішліть факсом форму запиту. Форма додається до листа про відмову. Ви також можете отримати її за посиланням: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/form-members/handbooks-forms.html. Подайте запит на пришвидшену апеляцію, якщо звичайна апеляція може поставити під загрозу ваше життя, здоров'я чи здатність діяти. Ми зателефонуємо вам і надішлемо листа протягом 1 робочого дня, щоб повідомити вас про отримання вашого запиту на пришвидшену апеляцію.

Скільки часу займає розгляд пришвидшеної апеляції?

Якщо ваша апеляція розглядається за пришвидшеною процедурою, ми ухвалимо рішення так швидко, наскільки цього вимагає стан вашого здоров'я, протягом не більше 72 годин з моменту отримання запиту на пришвидшену апеляцію. Ми докладемо всіх зусиль, щоб зв'язатися з вами та вашим постачальником медичних послуг по телефону та повідомити про наше рішення. Ви також отримаєте листа.

За вашим запитом або якщо нам знадобиться більше часу, ми можемо продовжити термін до 14 днів.

Якщо в розгляді апеляції за пришвидшеною процедурою буде відмовлено або знадобиться більше часу, ми зателефонуємо вам і ви отримаєте письмове повідомлення протягом двох днів. У разі відмови розглядати апеляцію за пришвидшеною процедурою, така апеляція перейде до розряду стандартних і буде розглянута протягом 16 днів з можливістю збільшення терміну розгляду ще на 14 днів.

Якщо ви не погоджуєтесь з рішенням продовжити термін розгляду апеляції або в разі відмови розглядати апеляцію за пришвидшеною процедурою, ви маєте право подати скаргу.

Крок 3

Ознайомтеся з нашим рішенням.

Ми надішлемо вам листа з нашим рішенням щодо апеляції. Лист із рішенням щодо апеляції також називається повідомленням про розгляд апеляції (NOAR). Якщо ви погоджуєтесь з рішенням, вам не потрібно нічого робити.

Все одно не згодні? Надішліть запит на слухання.

Ви можете попросити адміністрацію штату переглянути рішення щодо апеляції. Цей процес називається запитом на проведення слухання. Ви маєте подати запит на проведення слухання протягом 120 днів з дати отримання листа з рішенням про апеляцію (NOAR).

Що робити, якщо мені потрібно, щоб слухання відбулось раніше?

Ви можете вимагати провести слухання за пришвидшеною процедурою. Таке слухання називатиметься пришвидшеним.

Скористайтесь онлайн-формою для проведення слухання за посиланням: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html, щоб вимагати проведення слухання у плановому порядку або за пришвидшеною процедурою.

Ви також можете звернутися до адміністрації штату за телефоном 800-273-0557 (TTY: 711) або скористатись формою запиту, що додається до листа. Отримайте форму за посиланням: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html. Ви можете надіслати форму за цією адресою:

Відділ слухань з медичних питань ОНА
500 Summer St NE E49
Salem, OR 97301
Факс: 503-945-6035

Адміністрація штату ухвалить рішення про можливість провести слухання з вашого питання у пришвидшеному порядку протягом 2 робочих днів після отримання вашого запиту.

Хто може подати запит на проведення слухання?

Ви або інша особа із дозволом виступати від вашого імені. Це може бути ваш лікар або уповноважений представник.

Що відбувається під час слухання?

На слуханні ви можете повідомити судді штату Oregon з адміністративних справ, чому ви не згодні з нашим рішенням щодо вашої апеляції. Суддя ухвалить остаточне рішення.

Запитання та відповіді щодо апеляцій та слухань

Що робити, якщо я не отримаю листа про відмову? Чи можу я все одно подати апеляцію?

Ви маєте отримати листа про відмову, перш ніж зможете подати апеляцію.

Якщо ваш постачальник медичних послуг повідомляє вам, що ви не можете отримати послугу або маєте її оплатити, ви можете надіслати нам запит на лист про відмову (NOABD). Після отримання листа про відмову ви можете подати запит на апеляцію.

Що робити, якщо Trillium Community Health Plan не дотримується термінів обробки апеляції?

Якщо підготовка відповіді забере більше 30 днів, ви можете звернутися до адміністрації штату з вимогою провести експертизу. Це називається слуханням. Щоб подати запит на проведення слухання, зателефонуйте адміністрації штату за номером 800-273-0557 (TTY: 711) або скористайтесь формою запиту, яка додавалася до листа про відмову (NOABD). Отримайте форму за посиланням: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html.

Чи може хтось інший представляти мої інтереси під час слухання чи допомагати мені у цьому процесі?

Ви можете залучити іншу особу на свій розсуд, яка представлятиме ваші інтереси на слуханні. Це може бути будь-хто, наприклад друг, член родини, юрист або ваш постачальник медичних послуг. Ви також маєте право за бажанням представляти свої інтереси самостійно. Якщо ви наймаєте адвоката, ви маєте оплатити його послуги.

Щоб отримати консультацію та за можливості безкоштовне представлення ваших інтересів, зателефонуйте за номером 1-800-520-5292, TTY: 711, гарячої лінії з питань державних пільг. Ця гаряча лінія була створена внаслідок партнерства між правовою службою штату Oregon та правовим центром штату Oregon. Інформація про безкоштовну правову допомогу також розміщена за адресою OregonLawHelp.com

Чи можу я, як і раніше, отримувати пільгу чи послугу, поки чекаю на рішення?

Якщо ви отримували пільгу або послугу, в наданні яких було відмовлено, і ми перестали вам їх надавати, ви можете попросити нас продовжувати надавати їх під час процесу розгляду апеляції та проведення слухання. Ви можете попросити, щоб вам продовжили надавати пільгу, телефоном, листом або факсом.

Ви маєте:

- Подати відповідний запит протягом 10 днів з дати повідомлення або до дати набрання чинності цим рішенням, залежно від того, що настане пізніше.
- Скористатися формою запиту на перегляд рішення про медичне обслуговування. Форма додається до листа. Ви також можете отримати її за посиланням: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html.
- Відповісти «так» на запитання про продовження надання послуг у розділі 8 на сторінці 4 форми *запиту на перегляд рішення про медичне обслуговування*.

Чи буду я зобов'язаний(-а) оплачувати послугу, надання якої триває?

Якщо ви вирішите продовжувати отримувати пільгу або послугу, в наданні яких вам було відмовлено, можливо, вам доведеться за них заплатити. Якщо ми змінимо наше рішення в ході апеляції або суддя погодиться з вами під час слухання, вам не доведеться її оплачувати.

Якщо ми змінимо наше рішення і ви при цьому не отримували послугу чи пільгу, ми погодимо або надамо послугу чи пільгу в терміни, які враховують стан вашого здоров'я. Нам знадобиться не більше 72 годин з дати отримання повідомлення про скасування нашого рішення.

Що робити, якщо я також маю Medicare? Чи з'являється у мене в такому разі більше прав на апеляцію?

Якщо ви є учасником одночасно і Trillium Community Health Plan, і Medicare, ви можете скористатися більшою кількістю прав на апеляцію, ніж зазначено вище. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 877-600-5472 (TTY: 877-600-5473). Ви також можете зателефонувати до Medicare за номером 800-633-4227, щоб отримати додаткову інформацію про ваші права на апеляцію.

Слова, які слід знати

Апеляція – Коли ви просите ваш план змінити рішення, з яким ви не згодні, щодо послуги, яку призначив ваш лікар. Ви можете зателефонувати, написати листа або заповнити

форму, в якій пояснюється, чому план має змінити своє рішення. Ця процедура називається поданням апеляції.

Попередні вказівки – Юридичний документ, в якому ви можете висловити свої побажання щодо медичної допомоги наприкінці життя. Ви можете вибрати когось, хто прийматиме медичні рішення від вашого імені, якщо не зможете приймати їх самостійно.

Оцінка – Вивчення інформації про лікування пацієнта, його захворювання та потреби. Вона використовується для визначення необхідності зміни та планування медичної допомоги в майбутньому.

Рахунок на залишок (рахунок на оплату залишкового балансу) – Рахунок на оплату залишку означає отримання рахунку від вашого постачальника медичних послуг на залишкову суму. Це трапляється в тому випадку, коли план не покриває всю вартість послуги. Такий рахунок також називають рахунком на оплату залишкового балансу. Постачальники ОНР не мають виставляти учасникам рахунки на оплату залишкового балансу.

Психічне (психологічне) здоров'я – Включає душевне здоров'я, психічні захворювання, залежності та розлади, спричинені вживанням психоактивних речовин. Воно може впливати на ваш настрій, спосіб мислення чи дії.

Доплата – Сума, яку людина має заплатити за послуги, наприклад, рецептурні ліки або консультації. Учасники плану Oregon не мають здійснювати доплату. Програми приватного медичного страхування та Medicare іноді застосовують доплати.

Координація медичного обслуговування – Послуга, яка надає вам освітні ресурси, підтримку та ресурси за місцем проживання. Вона допомагає вам працювати над своїм здоров'ям та орієнтуватися в системі охорони здоров'я.

Цивільний позов – Позов, поданий для отримання оплати. Цей позов не пов'язаний із скоєнням злочину. До прикладів можна віднести тілесні ушкодження, стягнення заборгованості за рахунками, лікарські помилки та шахрайство.

Співстрахування – Сума, яку якась особа має вносити до плану медичного страхування за медичну допомогу. Часто це відсоток від вартості, наприклад 20 %. Решту оплачує страхова компанія.

Закони про захист прав споживачів – Правила та закони, призначені для захисту людей та запобігання несумлінним діловим відносинам.

Організація координованого медичного обслуговування (ССО) – ССО є місцевим планом ОНР, який допомагає вам використовувати ваші пільги. ССО включають всі різновиди постачальників медичних послуг в межах громади. Їхня співпраця спрямована на надання медичної допомоги учасникам ОНР у певному районі або регіоні штату.

Криза – Період труднощів, неприємностей чи небезпеки. Якщо не зважати на нього, він може призвести до екстреного стану.

Декларація щодо лікування психічного здоров'я – Форма, яку ви можете заповнити на випадок виникнення психологічної кризи та неможливості приймати рішення щодо свого медичного обслуговування. У ній вказуються побажання щодо тієї медичної допомоги, яку ви готові та не готові отримувати. Вона також дає можливість вказати ім'я дорослої людини, яка може приймати рішення щодо вашої медичної допомоги.

Франшиза – Сума, яку ви сплачуєте за медичні послуги, що покриваються, до того, як страхова компанія виплатить решту. Це стосується лише Medicare та приватного медичного страхування.

Пристрої для адаптації та реабілітації – Витратні матеріали для терапії або виконання інших повсякденних завдань. Приклади:

- Ходунки
- Тростини
- Милиці
- Глюкометри
- Інфузійні помпи
- Протези та ортопедичні засоби
- Засоби для людей з вадами зору
- Пристрої зв'язку
- Електричні крісла колісні
- Пристрій для проведення штучного дихання

Діагноз – Коли постачальник медичних послуг встановив проблему, стан чи захворювання.

Медичне обладнання тривалого використання (DME) – Такі речі, як інвалідні візки, ходунки та лікарняні ліжка з великим терміном служби. Вони не зношуються так, як медичні витратні матеріали.

Екстрений стоматологічний стан – Проблема зі здоров'ям зубів на підставі ваших симптомів. До прикладів можна віднести сильний зубний біль чи набряк.

Екстрений медичний стан – Хвороба або травма, які потребують негайної допомоги. Це може бути кровотеча, яка не зупиняється, сильний біль або переломи кісток. Вони можуть призводити до того, що якась частина вашого тіла перестане працювати. Екстрений психічний стан – відчуття втрати контролю чи бажання завдати шкоди собі чи комусь іншому.

Екстрене медичне транспортування – Використання швидкої допомоги або служби Life Flight для отримання медичної допомоги. Технічні спеціалісти екстреної медичної допомоги надають допомогу під час поїздки або польоту

ER або ED – Пункт чи відділення екстреної (невідкладної) медичної допомоги. Це місце в лікарні, де ви можете отримати екстрену медичну або психічну допомогу.

Надання допомоги у відділенні екстреної медичної допомоги – Допомога, яку ви отримуєте за наявності серйозної медичної проблеми; очікування в такому випадку небезпечне. Її можуть надавати в ER.

Послуги екстреної допомоги – Послуги, які допомагають впоратися з раптовими серйозними медичними або психічними захворюваннями або домогтися їхньої стабілізації.

Виключені послуги – Те, що не оплачується планом. Приклад: ОНР не оплачує послуги з поліпшення зовнішнього вигляду, наприклад, пластичні операції або лікування станів, які проходять самі собою, наприклад застуди.

Закон штату та федеральний закон про неправдиві заяви – Закони, згідно з якими свідомо сфальсифіковані записи або подання неправдивої заяви про медичне обслуговування є злочином.

Претензія – Офіційна скарга, яку ви можете подати, якщо будете невдоволені вашою ССО, вашими медичними послугами або вашим постачальником медичних послуг. ОНР називає її скаргою. Відповідно до закону, ССО мають реагувати на всі скарги.

Послуги та пристрої для адаптації – Послуги та пристрої, які навчають навичкам повсякденного життя. Приклад – терапія під час розладів мови для дитини, яка не почала розмовляти.

Медична страховка – Програма, за якою оплачується медичне обслуговування. Після того, як ви зареєструєтесь, компанія або державна установа оплачуватиме медичні послуги, які покриваються. Деякі програми страхування вимагають внесення щомісячних платежів, які називаються *страховими внесками*.

Скринінг ризиків для здоров'я – Опитування про стан здоров'я учасника. В опитуванні ставляться запитання про емоційне та фізичне здоров'я, поведінку, умови проживання та сімейний анамнез. ССО використовують його для надання учасникам необхідної допомоги та підтримки.

Медична допомога на дому – Послуги, які ви отримуєте вдома, допоможуть вам покращити ваше життя після операції, хвороби чи травми. Допомога з ліками, їжею та купанням – ось кілька прикладів цих послуг.

Послуги госпісу – Послуги з полегшення страждань вмираючої людини та її сім'ї. Послуги госпісу є гнучкими і можуть включати лікування болю, консультування та послуги тимчасового догляду в період відпочинку осіб, які зазвичай здійснюють догляд за хворим.

Лікарняна стаціонарна та амбулаторна допомога – Стаціонарна допомога: Коли вас госпіталізують і ви проводите в лікарні не менше 3 (трьох) ночей. Амбулаторна допомога: Коли операція чи лікування проводяться в лікарні, після чого вас відпускають додому.

Госпіталізація – Коли хтось лягає в лікарню на лікування.

Інтенсивна координація обслуговування – Деякі учасники з особливими медичними потребами отримуватимуть розширену допомогу та ресурси для підтримки свого здоров'я. Приклад людини з особливими медичними потребами:

- Люди похилого віку
- Люди з інвалідністю
- Люди, що мають кілька захворювань або хронічні захворювання
- Діти з поведінковими проблемами
- Особи, які приймають наркотики внутрішньовенно
- Жінки з вагітністю високого ризику
- Ветерани та члени їхньої родини
- Хворі на ВІЛ/СНІД або туберкульоз

Medicaid – Національна програма, яка допомагає незаможним людям із витратами на медичне обслуговування. У штаті Oregon вона називається Oregon Health Plan.

Необхідність відповідно до медичних показань – Послуги та витратні матеріали, необхідні для запобігання, діагностики або лікування захворювання або його симптомів. Вони також можуть означати послуги, які вважаються стандартним лікуванням.

Medicare – Програма медичного обслуговування для осіб віком 65 років або старше. Вона також допомагає особам із певною інвалідністю у будь-якому віці.

Мережа – Постачальники медичних, психіатричних, стоматологічних, аптечних послуг і обладнання, з якими укладає угоду ССО.

Постачальник, що входить до мережі, або мережевий постачальник – Будь-який постачальник медичних послуг, що працює з вашою ССО. Ви можете звертатися до мережевих постачальників безкоштовно. Для звернення до деяких мережевих спеціалістів потрібне направлення.

Постачальник, що не входить до мережі, – Постачальник, який не підписав договір з ССО. ССО не оплачує звернення учасників до такого постачальника. Ви маєте отримати схвалення, щоб звернутися до постачальника, що не входить до мережі.

Форма ОНР щодо згоди на оплату (ОНР 3165 або 3166) – Форма, яку ви підписуєте, якщо погоджуєтесь сплатити послугу, яку не оплачує ОНР. Вона дійсна лише щодо конкретної послуги та дат, зазначених у ній. З порожньою формою можна ознайомитись за посиланням: <https://bit.ly/ONPwaiver>. Не знаєте, чи підписували ви форму? Ви можете уточнити це в офісі вашого постачальника медичних послуг. Щоб отримати форму іншими мовами, перейдіть за посиланням: www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/forms.aspx

Послуги лікаря – Послуги, які ви отримуєте від лікаря.

План – Медична організація або ССО, яка оплачує медичні послуги своїх учасників.

POLST – Медичні розпорядження щодо лікувальних заходів для підтримання життя (POLST) Форма, за допомогою якої ви можете забезпечити виконання ваших побажань щодо медичної допомоги наприкінці життя постачальниками медичних послуг.

Послуги після стабілізації стану – Послуги після екстреного стану, що забезпечують стабільність вашого стану, його покращення чи виправлення

Попереднє схвалення (попередній дозвіл або РА) – Документ, в якому зазначено, що ваш план оплачуватиме послугу. Деякі плани та послуги вимагають РА, перш ніж ви зможете отримати послугу. Зазвичай цим займаються лікарі.

Страховий внесок – Вартість страхування.

Покриття рецептурних препаратів – Медичне страхування або план, який допомагає оплачувати ліки.

Рецептурні препарати – Препарати, призначені лікарем.

Профілактична допомога або профілактика – Медична допомога, що забезпечує хороше самопочуття. Приклади: вакцинація від грипу або щорічне обстеження.

Постачальник послуг первинної медичної допомоги (PCP) – Медичний працівник, який піклується про ваше здоров'я. Зазвичай він є першою людиною, якій ви телефонуєте, коли маєте проблеми зі здоров'ям або потребуєте допомоги. Ваш PCP може бути лікарем, практикуючою медсестрою, помічником лікаря, остеопатом або іноді натуропатом.

Основний стоматолог (PCD) – Стоматолог, до якого ви зазвичай звертаєтесь, який забезпечує догляд за вашими зубами та яснами.

Постачальник – Будь-яка особа або установа, яка надає медичні послуги.

Реабілітаційні послуги – Послуги, які допомагають вам відновити здоров'я в повному обсязі. Зазвичай вони допомагають після операції, травми чи зловживання психоактивними речовинами.

Представник – Особа, яку ви вибрали діяти або виступати від вашого імені.

Скринінг – Опитування чи огляд для перевірки стану здоров'я та потреб у наданні медичної допомоги.

Кваліфікований медсестринський догляд – Допомога медсестри з доглядом за ранами, лікуванням або прийомом ліків. Ви можете отримати кваліфікований медсестринський догляд у лікарні, закладі медсестринського догляду або в себе вдома в межах медичної допомоги на дому.

Спеціаліст – Медичний працівник, який має спеціальну підготовку для догляду за певною частиною тіла або лікування певного типу захворювання.

Самогубство – Припинення власного життя.

Телемедицина – Відео- або телефонна консультація замість звернення до офісу постачальника медичних послуг.

Перехідне обслуговування – Деякі учасники, які змінили план ОНР, можуть, як і раніше, отримувати ті ж послуги і в тих самих постачальників медичних послуг. Це означає, що обслуговування не зміниться в разі зміни плану ССО, участі чи відмови від участі у схемі «Оплата за надані послуги» ОНР. Це називається перехідним обслуговуванням. Якщо у вас серйозні проблеми зі здоров'ям, ваші новий і старий плани мають працювати разом, щоб гарантувати, що ви отримаєте необхідну допомогу та послуги.

Працівник традиційної системи охорони здоров'я (ТНВ) – Працівник системи охорони здоров'я, який співпрацює з постачальниками медичних послуг під час обслуговування певного району чи клініки. ТНВ забезпечує справедливе ставлення до всіх учасників. Не всі ТНВ сертифіковані штатом Oregon. Існує 6 (шість) різних типів ТНВ, зокрема:

- Медико-санітарний працівник на рівні громади
- Спеціаліст з оздоровлення, який має власний життєвий досвід лікування
- Персональний навігатор з питань здоров'я
- Спеціаліст з підтримки, який має власний життєвий досвід лікування
- Доула під час пологів
- Працівники традиційної системи охорони здоров'я на рівні племені

Невідкладна допомога – Допомога у зв'язку з серйозним болем, яка потрібна вам в той самий день. Сюди також входить медична допомога, яка надається, щоб не допустити погіршення травми чи хвороби або з метою уникнути втрати функціональності частиною вашого тіла.

Викривач – Особа, яка повідомляє про марнотратство, шахрайство, зловживання, корупцію чи ризики для здоров'я та безпеки.

