



Community Health Plan®

TRI COUNTY

# ДОВІДНИК ЧЛЕНА

UKRAINIAN



1-877-600-5472

(TTY 711)

1 січня 2025 року

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

## Оновлення довідника

Нещодавно зареєстровані або повторно зареєстровані учасники отримують довідник поштою, коли вони приєднуються до плану Trillium Community Health Plan. Ви можете знайти найактуальнішу версію довідника тут:

<https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/handbooks-forms.html>. Якщо вам потрібна допомога або у вас є запитання щодо довідника, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472.

## Допоможіть нам покращити цей довідник

ОНР хоче почути вашу думку! Ми хочемо переконатися, що у вас є необхідна інформація. Ваш відгук може допомогти Trillium Community Health Plan та ОНР покращити довідники учасника.

**Пройдіть опитування щодо довідника!** Відскануйте QR-код або перейдіть за посиланням [www.surveymonkey.com/r/tellOHP](http://www.surveymonkey.com/r/tellOHP) щоб відповісти на кілька запитань.



СКАНУВАТИ ДЛЯ  
ПРОХОДЖЕННЯ  
ОПИТУВАННЯ

## З чого почати

Ми надішлемо вам анкету щодо питань здоров'я, щоб допомогти Trillium Community Health Plan визначити, яка підтримка вам потрібна. Ми запитаємо про ваші потреби у питаннях фізичного, поведінкового (психологічного) здоров'я, здоров'я ротової порожнини та соціального здоров'я. Щоб дізнатися більше про це опитування, перейдіть до розділу «Опитування про стан вашого здоров'я».

Заповніть та поверніть свою анкету будь-яким із цих способів:

- Телефон: 1-877-600-5472
- Поштою: Trillium Community Health Plan  
PO Box 11740  
Eugene, OR 97440-9938
- Через інтернет: <https://www.trilliumohp.com/login.html>

## Корисні поради:

На деякі запитання ми вже відповіли і відповіді на них можна знайти за посиланням, або ж ви можете поставити за тим самим посиланням:

<https://www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/client-questions.aspx>.

Якщо ви шукаєте інформацію з таких питань:

- Права та обов'язки. Див. сторінку [25](#)
- Постачальники послуг первинної медичної допомоги, тобто основні лікарі-куратори. Див. сторінку [34](#)
- Координація обслуговування. Див. сторінку [42](#)
- Пільги. Див. сторінку [46](#)
- Попередні схвалення та направлення. Див. сторінку [47](#)
- Скільки часу витрачається на отримання медичної допомоги. Див. сторінку [82](#)
- Поїздки для отримання допомоги. Див. сторінку [94](#)
- Рецепти. Див. сторінку [104](#)
- Екстрена допомога. Див. сторінку [114](#)
- Скарги, претензії та апеляції. Див. сторінку [142](#)
- Слова, які слід знати. Див. сторінку [152](#)

Завжди носіть із собою ідентифікаційні картки планів ОНР і Trillium Community Health Plan.

Примітка: Вони надходять окремо, і ви отримаєте свою ідентифікаційну картку ОНР 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 номер телефону вашого постачальника послуг первинної медичної допомоги
- Номер телефону служби підтримки клієнтів
- Номер телефону для доступу до мовних послуг (перекладача)
- Цілодобовий номер телефону медсестри

Мій постачальник послуг первинної медичної допомоги: \_\_\_\_\_

Їхній номер: \_\_\_\_\_

Мій основний стоматолог: \_\_\_\_\_

Їхній номер: \_\_\_\_\_

Інші мої постачальники: \_\_\_\_\_

Їхній номер: \_\_\_\_\_

Мої нетермінові послуги медичного транспортування (безкоштовна поїздка до місця медичного обслуговування): \_\_\_\_\_

Їхня кількість: \_\_\_\_\_

## 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 або сертифіковані перекладачі розмовної мови
- Письмові матеріали іншими мовами
- Матеріали шрифтом Брайля
- Матеріали великим шрифтом
- Матеріали в аудіо та інших форматах

### **Ви можете отримати інформацію 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. Кожен формат містить однакову інформацію. Ви отримаєте матеріали протягом 5 днів з моменту здійснення запиту. Ця допомога є безкоштовною.

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.

## **Trillium Community Health Plan може надсилати вам матеріали електронною поштою.**

Ви можете звернутися до нас, зателефонувавши нам або надіславши повідомлення на нашому онлайн-порталі:

[www.trilliumghp.com/Bxід](http://www.trilliumghp.com/Bxід). Ви можете знайти цей довідник

учасника на нашому вебсайті за адресою:

<https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/handbooks-forms.html>.

Якщо вам потрібна допомога або у вас є запитання, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472.

## **Ви можете отримати послуги усного перекладача.**

Ви, ваш представник, члени родини та особи, що здійснюють догляд, можете звернутися по допомогу сертифікованого або кваліфікованого усного перекладача у сфері охорони здоров'я.

Ви також можете звернутися по допомогу перекладачів жестової мови та письмових перекладачів або по допоміжні засоби та послуги. Ці послуги надаються безкоштовно.

Повідомте офісу свого постачальника, якщо вам потрібен перекладач під час візиту, коли ви записуєтеся на прийом.

Повідомте їм, яка мова чи формат вам потрібні. Дізнатися більше про сертифікованих перекладачів у сфері охорони здоров'я можна за адресою [Oregon.gov/OHA/EI](http://Oregon.gov/OHA/EI).

Якщо вам потрібна допомога, зателефонуйте нам за номером 1-877-600-5472 або зателефонуйте до відділу обслуговування клієнтів ОНР за номером 800-273-0557 (TTY 711).

Якщо ви не отримуєте необхідні послуги усного перекладача від Trillium Community Health Plan, 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](mailto:LanguageAccess.Info@odhsoha.oregon.gov).

## English

You can get this handbook in other languages, large print, Braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 1-877-600-5472 or TTY 711. 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 1-877-600-5472 o TTY 711. 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 документ 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. 1-877-600-5472 или ТТУ 711. 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 1-877-600-5472 hoặc TTY (Đường dây Dành cho Người Khiếm thính hoặc Khuyết tật về Phát âm) 711. 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

بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على وثيقة يمكنكم الحصول على هذا طريقة برايل أو حسب الصيغة المفضلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي. إن هذه أو المبرقة الكاتبة 711. نستقبل 1-877-600-5472 المساعدة مجانية. اتصلو على 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 1-877-600-5472 ama TTY 711. 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 1-877-600-5472 或 TTY 711。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

您可獲得本信息函的其他語言版本、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 1-877-600-5472 或聽障專線 711。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

이문서은 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 선호하는 형식으로 받아보실 수 있습니다. 통역사를 요청하실 수도 있습니다. 무료 지원해 드립니다. 1-877-600-5472 또는 TTY 711 에 전화하십시오. 저희는 중계 전화를 받습니다.

-

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

## 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 1-877-600-5472 ika TTY 711. Kich mi etiwa ekkewe keken relay.

-

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

## Ukrainian

Ви можете отримати цей довідник іншими мовами, крупним шрифтом, шрифтом Брайля або у форматі, якому ви надаєте перевагу. Ви також можете попросити надати послуги перекладача. Ця допомога є безкоштовною. Дзвоніть по номеру телефону 1-877-600-5472 або телетайпу 711. Ми приймаємо всі дзвінки, які на нас переводять.

-

Ви можете отримати допомогу від сертифікованого та кваліфікованого медичного перекладача.

## Farsi

می‌توانید این نامه را به زبان‌های دیگر، درشت‌خط، بریل یا قالب ترجیحی دیگری دریافت کنید. می‌توانید مترجم شفاهی نیز درخواست کنید. این کمک رایگان است. با 1-800-677-5472 یا TTY 711 تماس بگیرید. تماس‌های رله را می‌پذیریم.

-

می‌توانید از یک مترجم شفاهی دارای گواهی و باکفایت در زمینه بهداشت و

## Swahili

Unaweza kupata herufi hii kwa lugha zingine, kwa herufi kubwa, kwa lugha ya maandishi kwa vipofu au namna yeyote unayopendelea. Unaweza pia kuomba mkalimani. Msaada huu ni wa bure. Piga 1-877-600-5472 au TTY 711. Tunakubali simu za kupitisha ujumbe.

-

Unaweza pata usaidizi kutoka kwa mkalimani wa huduma ya afya aliyeidhinishwa na aliyehitimu.

**Burmese**

ဤစာကို အချားဘာသာစကားမ်း၊ ပံ့ပိုးပံ့ပိုးလုံးဟုကီး၊ မ်ကျမင်းအကြက  
ဘေးရးလှ သို့မဟုတ် သငိုမိုးစက္ကည့ ပံ့ပိုးပံ့ပိုး ရယူနိုင်ပါသည်။ သင့်ည  
စကားပြောပစ္စည်းလည်း တောင့်ဆိုင်နိုင်ပါသည်။ ဤအကူအညီသည်  
အခမဲ့ဖြစ်ပါသည်။ 1-877-600-5472 သို့မဟုတ် 711 ကို ဖုန်းဆက်ပါ။  
ထည့်ပေးဆိုင်ခိုက်ကို ကြည့်ပါ။ လက်ရှိပါသည်။

-  
သင့်ည သင့်ဆုံးဆုံးလက်ကွပ်ပေး အရည်အသွေးရှိသည့် က်နားမာရေး  
စောင့်ရှောက်မှု စကားပြောပစ္စည်း အကူအညီရယူနိုင်ပါသည်။

**Amharic**

ይህንን ደብዳቤ በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትልቅ ህትመት፣ በብሬይል ወይም እርስ በሚመርጡት  
መልክ ማግኘት ይችላሉ። በተጨማሪም አስተርጓሚ መጠየቅም ይችላሉ። ይህ ድጋፍ  
የሚሰጠው በነጻ ነው። ወደ 1-877-600-5472 ወይም TTY 711 ይደውሉ። የሪሌይ  
ጥሪዎችን እንቀበላለን።

-  
ፍቃድ ካለው እና ብቃት ካለው የጤና እንክብካቤ አስተርጓሚ ድጋፍ ማግኘት ይችላሉ።

**Romanian**

Puteți obține această scrisoare în alte limbi, cu scris cu litere  
majuscule, în Braille sau într-un format preferat. De asemenea,  
puteți solicita un interpret. Aceste servicii de asistență sunt  
gratuite. Sunați la 1-877-600-5472 sau TTY 711. Acceptăm  
apeluri adaptate persoanelor surdomute.

-  
Puteți obține ajutor din partea unui interpret de îngrijire medicală  
certificat și calificat.

# Наша політика недискримінації

Дискримінація суперечить закону. 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
- Національне походження, основна мова та володіння англійською мовою
- Раса
- Релігія
- Колір шкіри
- Стать, статеві ознаки, сексуальна орієнтація, ґендерна ідентичність або статеві стереотипи
- Вагітність або пов'язані з нею стани
- Стан здоров'я або потреба в послугах

Якщо ви вважаєте, що з вами обійшлися несправедливо з будь-якої з наведених вище причин, ви можете подати скаргу. Це також називається поданням претензії.

Подайте (або зареєструйте) скаргу Координатору 1557 Trillium Community Health Plan будь-яким із цих способів:

- Телефон: 1-855-577-8234, ТТУ 711
- Факс: 866-388-1769
- Поштою: Trillium Community Health Plan  
1557 Coordinator  
PO Box 31384  
Tampa, FL 33631
- Електронною поштою: [SM\\_Section1557Coord@Centene.com](mailto:SM_Section1557Coord@Centene.com)
- Через інтернет: <https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html>

Ви можете ознайомитися з нашою процедурою розгляду скарг на сторінці [142](#).

Якщо у вас є інвалідність, Trillium Community Health Plan пропонує такі види безкоштовної допомоги:

- Кваліфіковані перекладачі жестової мови
- Письмова інформація великим шрифтом, в аудіоформаті чи в інших форматах
- Інші обґрунтовані модифікації

Якщо вам потрібна мовна допомога, Trillium Community Health Plan пропонує такі види безкоштовної допомоги:

- Кваліфіковані перекладачі
- Письмова інформація іншими мовами

Потрібна допомога з поданням скарги? Потрібна мовна допомога або обґрунтовані модифікації? Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472 або ТТУ 711, щоб поспілкуватися зі спеціалістом 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

- Телефон: 844-882-7889, ТТУ 711
- Через інтернет: [www.oregon.gov/OHA/EI](http://www.oregon.gov/OHA/EI)
- Електронною поштою: [OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov](mailto: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: <https://www.oregon.gov/boli/civil-rights/>
- Електронною поштою: [BOLI\\_help@boli.oregon.gov](mailto:BOLI_help@boli.oregon.gov)
- Поштою: Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division  
800 NE Oregon St., Suite 1045  
Portland, OR 97232

#### Управління з цивільних прав (OCR) Міністерства охорони здоров'я та соціальних служб США

- Через інтернет: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
- Телефон: 800-368-1019, ТДД: 800-537-7697
- Електронною поштою: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto: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. Ви можете попросити нас надати список осіб, яким ми надали доступ до вашої документації.

Щоб дозволити Trillium Community Health Plan передавати вашу інформацію другу або члену сім'ї, будь ласка, заповніть форму **«Дозвіл на розголошення захищеної медичної інформації»** та надішліть її нам назад. Ви можете скасувати цей дозвіл будь-якої миті до закінчення терміну дії, заповнивши та надіславши нам форму **«Скасування дозволу на розголошення захищеної медичної інформації»**. Щоб переглянути список осіб, яким ми надали доступ до вашої документації, заповніть та надішліть нам форму **«Запит на доступ до (перегляд) записів»**.

Ці форми можна знайти за адресою

<https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/handbooks-forms.html>.

Ви можете надіслати її електронною поштою на адресу

[ProtectMyInfo@TrilliumCHP.com](mailto:ProtectMyInfo@TrilliumCHP.com) або звичайною поштою на адресу:

Trillium Community Health Plan

Attn: Privacy

PO Box 11740

Eugene, OR 97440-9938

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

<https://www.trilliumohp.com/content/dam/centene/trillium/medicaid/pdfs/TCHP%20Notice%20of%20Privacy%20Practice.pdf.html>

# 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?

- Попросити 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 постачальника стоматологічних послуг
  - Документацію з плану Trillium Community Health Plan

З вас можуть стягнути обґрунтовану суму за отримання копії документації, запит на отримання якої ви надіслали.

**Бувають випадки, коли закон обмежує ваш доступ.**

Психотерапевтичні записи та записи, підготовлені для судових справ, не можуть бути передані.

Постачальники також можуть не надавати доступ до документації, якщо, на їхню професійну думку, надання доступу до документації може завдати суттєвої шкоди вам або іншій особі.

Якщо постачальник послуг відмовляє вам або вашому уповноваженому представнику в наданні копій вашої медичної документації, постачальник послуг повинен надати вам письмове повідомлення. У повідомленні має бути пояснено, чому запит було відхилено, а також роз'яснено ваші права на перегляд відмови іншим постачальником. У повідомленні також буде зазначено, як подати скаргу постачальнику послуг або Міністру охорони здоров'я та соціальних служб.

# Зміст довідника

Оновлення довідника .....	1
<i>Допоможіть нам покращити цей довідник.....</i>	<i>1</i>
З чого почати.....	1
Корисні поради:.....	2
Безкоштовна допомога іншими мовами та в інших форматах.....	4
<i>Ви можете отримати інформацію іншою мовою або в іншому форматі.....</i>	<i>4</i>
<i>Ви можете отримати послуги усного перекладача.....</i>	<i>5</i>
Наша політика недискримінації .....	11
Ми зберігаємо конфіденційність вашої особистої інформації.....	13
Медична документація .....	14
Вітаємо в плані Trillium Community Health Plan! .....	18
<i>Як ОНР і Trillium Community Health Plan працюють разом.....</i>	<i>18</i>
Зв'яжіться з нами .....	21
<i>Важливі номери телефонів.....</i>	<i>22</i>
<i>Зв'язок з представниками плану Oregon Health Plan .....</i>	<i>24</i>
Ваші права та обов'язки .....	25
<i>Ваші права як учасника плану ОНР .....</i>	<i>25</i>
<i>Ваші обов'язки як учасника плану ОНР.....</i>	<i>30</i>
Американські індіанці та корінні жителі Аляски, які є учасниками плану .....	33
Нові учасники, які потребують послуг негайно.....	34
Постачальники послуг первинної медичної допомоги (PCP) .....	34
<i>Зміна вашого PCP .....</i>	<i>35</i>
<i>Постачальники медичних послуг, що входять до мережі.....</i>	<i>35</i>
<i>Каталог постачальників медичних послуг .....</i>	<i>36</i>
<i>Запис на прийом .....</i>	<i>36</i>
<i>Пропущені прийоми .....</i>	<i>37</i>
<i>Зміни в постачальниках плану Trillium Community Health Plan.....</i>	<i>37</i>
Незалежна консультація іншого спеціаліста .....	38
Основний стоматолог (PCD).....	38
Опитування про стан вашого здоров'я.....	39
Вагітні учасники .....	40
Важливо запобігати проблемам зі здоров'ям .....	41
Отримайте допомогу в організації своєї медичної допомоги в межах координації обслуговування .....	42
Ваші пільги .....	46
<i>Як штат Oregon приймає рішення про те, що покриватиме план ОНР.....</i>	<i>46</i>
<i>Прямий доступ .....</i>	<i>47</i>
<i>Не потрібне направлення або попереднє схвалення.....</i>	<i>47</i>
<i>Отримання попереднього схвалення (іноді його називають «попереднім дозволом»).....</i>	<i>47</i>
<i>Для цих послуг попереднє схвалення не потрібне.....</i>	<i>48</i>
<i>Направлення від постачальника і самозвернення.....</i>	<i>49</i>
<i>Послуги, що потребують направлення .....</i>	<i>49</i>
<i>Послуги, для отримання яких ви можете звернутися самостійно без направлення: .....</i>	<i>50</i>
<i>Значок з діаграмою ключових переваг.....</i>	<i>51</i>
<i>Пільги для фізичного здоров'я .....</i>	<i>51</i>
<i>Пільги для лікування психічного здоров'я .....</i>	<i>63</i>
<i>Стоматологічні пільги.....</i>	<i>67</i>

Учасники стоматологічної програми для ветеранів та учасники стоматологічної програми Compact of Free Association (COFA)	74
ОНР Bridge для дорослих із вищими доходами	74
Соціальні потреби, пов'язані зі здоров'ям	75
Замісні послуги (ILOS)	76
Послуги, які оплачує ОНР	77
Моральні або релігійні переконання	79
Доступ до необхідного обслуговування	80
Скільки часу витрачається на отримання медичної допомоги	83
Комплексні та профілактичні пільги для учасників віком до 21 року	85
EPSDT охоплює:	85
Сприяння отриманню послуг EPSDT	86
Скринінги	87
Направлення, діагностика та лікування в межах EPSDT	88
Працівники традиційної системи охорони здоров'я (THW)	90
Контактна інформація представника з питань співпраці з THW:	91
Додаткові послуги	92
Послуги, пов'язані з охороною здоров'я	92
Безкоштовні поїздки для отримання послуг	94
Щоб отримати відшкодування	94
Заплануйте поїздку	95
Чого слід очікувати, коли ви нам зателефонуєте	95
Посадка та висадка	96
Ви, як пасажир, маєте певні права та обов'язки:	97
Ваші обов'язки	97
Скауйте або змініть свою поїздку	97
Неявка	98
Якщо вам відмовлено в поїзді	98
Посібник пасажирів	98
Отримання допомоги через відеозв'язок або телефоном	100
Як знайти постачальників, що надають послуги телемедицини	100
Коли використовувати телемедицину	101
Візити з використанням послуг телемедицини є приватними	101
Ви маєте право:	102
Місця доступу до послуг телемедицини	103
Рецептурні препарати	104
Рецептурні препарати, що покриваються	104
Прохання до Trillium Community Health Plan про покриття рецептурних препаратів	105
Замовлення ліків поштою з аптеки	105
ОНР оплачує ліки для лікування психічних захворювань	105
Покриття рецептурних ліків для учасників програми Medicare	106
Отримання рецептурних препаратів перед поїздкою	106
Лікарні	107
Невідкладна допомога	109
Невідкладна фізична допомога	109
Цілодобові консультації від медсестри	110
Центри невідкладної допомоги та клініки, що приймають хворих без попереднього запису:	111
Невідкладна стоматологічна допомога	113
Екстрена допомога	114
Екстрені ситуації, пов'язані з фізичним здоров'ям	114

<i>Екстрені стоматологічні ситуації</i> .....	115
<i>Криза та екстрені ситуації, пов'язані з психологічним здоров'ям</i> .....	115
<i>Запобігання самогубствам</i> .....	117
<i>Подальша допомога після екстреної ситуації</i> .....	118
Допомога далеко від дому .....	119
<i>Планове лікування за межами штату</i> .....	119
<i>Екстрена допомога далеко від дому</i> .....	119
Рахунки за послуги .....	121
<i>Учасники ОНР не оплачують рахунки за послуги, що покриваються</i> .....	121
<i>Учасники не можуть отримати рахунок на оплату залишку або рахунок на оплату залишкового балансу</i> .....	121
<i>Якщо ваш постачальник послуг надіслав вам рахунок, не сплачуйте його</i> .....	122
<i>За деякі послуги вам доведеться платити</i> .....	122
<i>Вас можуть попросити підписати форму Згоди на оплату</i> .....	124
<i>Рахунки за екстрену допомогу поза домом або за межами штату</i> .....	125
<i>Важливі поради щодо оплати послуг та рахунків</i> .....	126
Учасники плану ОНР і Medicare .....	127
Зміна ССО та зміна обслуговування у зв'язку з переїздом .....	129
<i>Ви маєте право змінити ССО або покинути ССО</i> .....	129
<i>Як змінити або покинути ССО</i> .....	132
<i>Trillium Community Health Plan може попросити вас покинути план з певних причин</i> .....	132
Обслуговування при зміні або виході з ССО .....	133
<i>Коли вам потрібне таке саме обслуговування при зміні плану</i> .....	134
Рішення наприкінці життя .....	135
<i>Попередні вказівки</i> .....	135
<i>У чому полягає відмінність між POLST і попередніми вказівками?</i> .....	138
<i>Декларація щодо лікування психічного здоров'я</i> .....	139
Повідомлення про шахрайство, марнотратство та зловживання .....	140
<i>Як повідомити про шахрайство, марнотратство або зловживання</i> .....	141
Скарги, претензії, апеляції та справедливі слухання .....	142
<i>Ви можете подати скаргу</i> .....	142
<i>Ви можете попросити нас змінити прийняте нами рішення</i> .....	144
<i>Дізнайтеся більше про кроки, які необхідно виконати для подання апеляції або проведення слухань</i> .....	146
<i>Запитання та відповіді щодо апеляцій та слухань</i> .....	150
Слова, які слід знати .....	152

# 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, соціальним та поведінковим здоров'ям. 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. Trillium Community Health Plan обслуговує округи Clackamas, Multnomah та Washington.

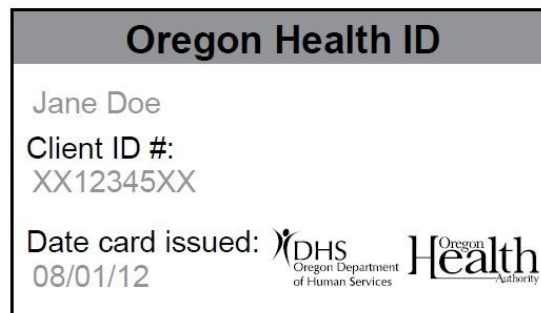
Ми співпрацюємо з іншими організаціями, щоб допомогти вам керувати деякими вашими пільгами, як-от стоматологічні послуги та транспортування до місць отримання допомоги. Повний список цих організацій та послуг наведено в розділі «Зв'яжіться з нами».

ССО організують 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 1-877-600-5472. Коли ви просите надати вам цю інформацію, ми надішлемо її протягом 5 робочих днів.

Усі ССО пропонують однакові пільги ОНР. Деякі пропонують додаткові послуги, наприклад, товари для новонароджених та абонементи в спортзал. Дізнайтеся більше про пільги плану Trillium Community Health Plan у розділах «Ваші пільги» та «Додаткові послуги».

Під час реєстрації в ОНР ви отримаєте ідентифікаційну картку Oregon Health. Її надсилають вам поштою разом із листом про страхове покриття. Кожен учасник ОНР у вашій родині отримує ідентифікаційну картку.

Ваша ідентифікаційна картка Oregon Health ID Card матиме такий вигляд:



Під час реєстрації в ССО ви також отримаєте ідентифікаційну картку ССО. Ця картка дуже важлива. У ній зазначено, що ви є учасником плану Trillium Community Health Plan, і вказано іншу інформацію, наприклад, важливі номери телефонів. Вашого постачальника послуг первинної медичної допомоги також буде вказано у вашій ідентифікаційній картці.

Ваша ідентифікаційна картка Trillium Community Health Plan матиме такий вигляд:



Кожного разу, коли ви йдете на прийом або в аптеку, обов'язково показуйте свою ідентифікаційну картку Trillium Community Health Plan.

У листі про страхове покриття та ідентифікаційній картці Trillium Community Health Plan зазначено, в якому ССО ви зареєстровані. У ньому також буде вказано, який рівень обслуговування покриває ваш план ССО. Скористайтеся своєю ідентифікаційною карткою та таблицею нижче, щоб дізнатися, який вид медичного обслуговування покривається для вас.

<b>ССО або ОНР: Хто організовує та оплачує ваше обслуговування?</b>			
Тип покриття	Фізичне здоров'я	Здоров'я зубів	Поведінкове здоров'я
ССО-А	Trillium Community Health Plan	Trillium Community Health Plan	Trillium Community Health Plan
ССО-В	Trillium Community Health Plan	ОНР	Trillium Community Health Plan
ССО-Е	ОНР	ОНР	Trillium Community Health Plan
ССО-F*	Не покривається	Trillium Community Health Plan	Не покривається
ССО-Г	ОНР	Trillium Community Health Plan	Trillium Community Health Plan
Відкрита картка**	ОНР	ОНР	ОНР

\*ССО-F покриває лише стоматологічні послуги, окрім випадків, коли у вас є ССО-F плюс Відкрита картка для фізичного та поведінкового здоров'я.

\*\*Відкриту картку також називають принципом «плата за послугу».

Дізнайтеся більше про організацію вашого обслуговування в розділі «Координація обслуговування» або перегляньте, які види пільг покриваються, в розділі «Ваші пільги».

## Зв'яжіться з нами

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

Ми не працюємо в такі дні: перший день Нового року (01/01/25), День Мартіна Лютера Кінга-молодшого (01/20/25), День пам'яті (05/26/25), День визволення рабів (6/19/25), День Незалежності (07/04/25), День праці (09/01/25), День ветеранів (11/11/25), День подяки (11/27/25), п'ятниця після Дня подяки (11/28/25), Святвечір (12/24/2025) та Різдво (12/25/25). У переддень Нового року (12/31/25) ми працюємо лише до 12:00 (полудня).

Якщо в Trillium Community Health Plan буде зачинено офіс у зв'язку з екстреною ситуацією, ви все одно зможете зв'язатися з нашою службою підтримки клієнтів, оскільки всі вони працюють з дому.

Наш офіс розташований за адресою:  
Trillium Community Health Plan  
13221 SW 68<sup>th</sup> Parkway, Suite 300  
Tigard, OR 97223

Телефонуйте безкоштовно: 1-877-600-5472 або ТТУ за номером 711

Факс: 844-805-3991

Онлайн: [www.trilliumohp.com](http://www.trilliumohp.com)

Поштова адреса:  
Trillium Community Health Plan  
PO Box 11740  
Eugene, OR 97440-3389

## Важливі номери телефонів

- Медичні пільги та обслуговування  
Зателефонуйте в службу підтримки клієнтів: 877-600-5472 або (ТТУ 877-600-5473). Робочий час: З понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00  
Дізнатися про медичні пільги та обслуговування можна на сторінці [51](#).
- Фармацевтичні пільги  
Служба підтримки клієнтів з фармацевтичних питань: 877-600-5472 або (ТТУ 877-600-5473).  
Робочий час: З понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00  
Дізнатися про фармацевтичні пільги можна на сторінці [103](#).
- 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 або (ТТУ 877-600-5473).  
Робочий час: З понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00  
Дізнатися про пільги, пов'язані з лікуванням психологічного здоров'я, можна на сторінці [63](#).

- 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

ТТУ: 1-800-735-2900

### Oregon Dental Service

Служба підтримки клієнтів 1-503-243-2987 або безкоштовний номер

1-800-342-0526

ТТУ (711)

Дізнатися про стоматологічні пільги можна на сторінці [67](#).

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

## Управління послугами медичного транспортування

Ви можете скористатися безкоштовною поїздкою для отримання фізичної, стоматологічної допомоги та для здійснення візитів до спеціаліста з психічного здоров'я. Телефонуйте за номером 877-583-1552, щоб домовитися про поїздку. Користувачі ТТУ можуть зателефонувати за номером 711.

Робочий час: 3 неділі по суботу, з 8:00 до 17:00. Неробочі святкові дні: Перший день Нового року, День пам'яті, День незалежності, День праці, День подяки та Різдво.

Дізнатися більше про поїздки для отримання медичної допомоги можна на сторінці [94](#).

- Додаткові субпідрядники, з якими Trillium співпрацює для забезпечення безпосередньої допомоги учасникам Trillium

## Centene Management Company

Щодо запитів щодо учасників та постачальників послуг, а також щодо контактних номерів телефонів, зверніться до плану медичного страхування [у вашому штаті](#).

З корпоративними питаннями звертайтеся до нас за номером 314-725-4477.

## Consumer Wellness Solutions

1-844-924-7325

<https://quitnow.net/trillium>

## Linguava Interpreters

503-265-8518 Безкоштовний номер: 800-716-1777

## Passport to Languages

503-297-2707 Безкоштовний номер: 800-297-2707

## Express Scripts

Послуги для учасників: 877-600-5472 Довідкова служба аптеки: 833-750-4499

<https://www.trilliumohp.com/members.html>, де буде посилання на портал

Express Scripts®

# Зв'язок з представниками плану Oregon Health Plan

Служба підтримки клієнтів ОНР може допомогти:

- Змінити адресу, номер телефону, стан домогосподарства або іншу інформацію про справу
- 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 безкоштовний номер (ТТУ 711)
- Через інтернет: [www.OHP.Oregon.gov](http://www.OHP.Oregon.gov)
- Електронною поштою: Використовуйте вебсайт для захищеної електронної пошти за адресою <https://secureemail.dhsoha.state.or.us/encrypt>, щоб надіслати електронний лист ОНР.
  - Якщо у вас є запитання або виникли зміни щодо вашої справи ОНР, надішліть електронний лист на адресу [Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov](mailto:Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov).
  - Якщо у вас є запитання щодо ССО або щодо того, як використовувати Medicaid, надішліть листа на електронну адресу [Ask.OHP@odhsoha.oregon.gov](mailto:Ask.OHP@odhsoha.oregon.gov).
  - Повідомте ОНР 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 1-877-600-5472.

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 [142](#). Ви також можете зателефонувати до омбудсмена Управління охорони здоров'я штату Oregon за номером 877-642-0450 (ТТУ 711). Ви можете надіслати їм захищений електронний лист через вебсайт [www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx](http://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. Неповнолітні віком від 15 років можуть отримувати медичну та стоматологічну допомогу без згоди батьків. Щоб дізнатися більше, прочитайте розділ «Права неповнолітніх: Доступ і згода на медичне обслуговування». У цій брошурі описано види послуг, які неповнолітні з будь-яким ґендером можуть отримати самостійно, і як може здійснюватися обмін їхньою медичною документацією. Ви можете ознайомитися з нею на сторінці [www.OHP.Oregon.gov](http://www.OHP.Oregon.gov). Натисніть «Права неповнолітніх і доступ до обслуговування». Або перейдіть на сторінку: <https://sharedsystems.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 [4](#))
- Матеріали, як-от цей довідник, які ознайомлять вас з ССО та інформацією щодо використання системи охорони здоров'я.
- Письмові матеріали, в яких розповідається про ваші права, обов'язки, пільги, як отримати послуги та що робити в екстрених ситуаціях.
  - Ви маєте право давати рекомендації щодо цієї політики щодо прав і обов'язків.
- Інформацію про свій стан (захворювання), методи лікування та альтернативи, про те, що покривається, а що не покривається. Ця інформація допоможе вам приймати правильні рішення про ваше 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 [14](#)) Ви можете:
  - Мати доступ до своєї медичної документації.
  - Надавати доступ до своєї медичної документації постачальнику.
- Надіслане вам 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.

- Надіслане вам письмове сповіщення про постачальників, які більше не входять до мережі. Постачальники, які входять до мережі, – це постачальники або фахівці, які співпрацюють із Trillium Community Health Plan (Див. сторінку [34](#))
- 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, наприклад онлайн (Див. сторінку [100](#))
- Отримувати координацію обслуговування, догляд по місцю проживання та допомогу з переходом на інший догляд (план) з урахуванням вашої мови та культури. 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 [4](#), [90](#)) 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 [51](#))
- Невідкладні та екстрені послуги цілодобово та без вихідних без узгодження та дозволу. (Див. сторінку [106](#))
- Направлення до спеціалізованих постачальників, щоб отримати узгоджені послуги, що покриваються, які необхідні залежно від стану вашого здоров'я (Див. сторінку [49](#))
- Додаткова підтримка від Омбудсмена ОНР (див. стор. [77](#))

### **Ви маєте право вчиняти такі дії**

- Вибирати своїх постачальників і змінювати цей вибір. (Див. сторінку [34](#))
- Незалежна консультація іншого лікаря (Див. сторінку [37](#))
- 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 [135](#))
- Подавати скаргу або апеляцію. Отримайте відповідь від Trillium Community Health Plan, коли ви це зробите (Див. сторінку [142](#))
  - 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 [5](#))

## 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

Якщо ви отримуєте ОНР, ви повинні повідомити про певні зміни щодо себе та своєї родини. У вашому листі-схваленні ОНР зазначено, що і коли ви повинні повідомити.

Ви можете повідомити про зміни одним із таких способів:

- Використовуйте свій обліковий запис ONE за адресою [One.Oregon.gov](https://www.oregon.gov), щоб повідомляти про зміни онлайн.
- Відвідайте будь-який офіс Департаменту соціальних служб штату Oregon. Ви можете знайти список офісів за адресою: <https://www.oregon.gov/odhs/Pages/office-finder.aspx>
- Зверніться до місцевого сертифікованого ОНР партнера в громаді. Ви можете знайти партнера в громаді за адресою: <https://healthcare.oregon.gov/Pages/find-help.aspx>
- Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів ОНР у будні дні за номером 800-699-9075.
- Надішліть факс на номер 503-378-5628
- Надішліть листа поштою: ONE Customer Service Center, PO Box 14015, Salem, OR 97309.

Існують й інші права та обов'язки, які ви маєте як учасник ОНР. ОНР надав інформацію про них, коли ви подали заявку. Ви можете знайти копію за адресою <https://www.oregon.gov/odhs/benefits/pages/default.aspx>, під посиланням «Права та обов'язки».

### **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.
- Допомагати постачальникам в отриманні вашої медичної документації. Можливо, вам доведеться підписати форму під назвою «Розголошення інформації» в кабінеті вашого лікаря.
- 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.

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

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

- Оздоровчі центри племен.
- Клініки Управління медичного обслуговування корінних американців (IHS). Знайдіть клініку за адресою <https://ihs.gov/findhealthcare/>
- Асоціація реабілітації індіанців Північного Заходу (NARA). Дізнайтеся більше або знайдіть клініку за адресою <https://www.naranorthwest.org>

Ви можете скористатися послугами інших клінік, які не входять до нашої мережі. Дізнайтеся більше про направлення та попередні схвалення на сторінках [47-51](#).

**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 [129](#).

Якщо ви хочете, щоб Trillium Community Health Plan знав, що ви є американським індіанцем або корінним жителем Аляски, зверніться до служби підтримки клієнтів ОНР за номером 800-699-9075 (ТТУ 711) або увійдіть до свого облікового запису за адресою [ONE.Oregon.gov](http://ONE.Oregon.gov), щоб повідомити про це.

Вам може бути надано кваліфікаційний статус племені, якщо виконується будь-яке з наведених нижче положень. Ці запитання також ставлять у заявці ОНР:

- Ви є зареєстрованим членом федерально визнаного племені або акціонером регіональної корпорації корінних жителів Аляски.
- Ви отримуєте послуги від Управління медичного обслуговування корінних американців, Племінних клінік або Міських індіанських клінік.
- У вас є батько/матір або бабуся чи дідусь, який є зареєстрованим членом федерально визнаного племені або акціонером регіональної корпорації чи села корінних жителів Аляски.

## 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) або основного стоматолога (PCD) протягом перших 30 днів, будучи учасником плану Trillium Community Health Plan:

- Поки ви чекаєте на прийом, ви можете зателефонувати до служби координації обслуговування за номером 1-877-600-5472. Вони завжди готові допомогти вам отримати необхідні послуги. Координація обслуговування може допомогти учасникам ОНР, які також є учасниками Medicare (Див. розділ «Координація обслуговування», щоб дізнатися більше)
  - Якщо ви стаєте новим учасником Medicare, див. розділ «Учасники з ОНР та Medicare» для отримання додаткової інформації.
- Якомога 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 1-877-600-5472, якщо у вас є запитання і ви хочете дізнатися про свої пільги. Вони можуть допомогти вам з тим, що вас цікавить.

## Постачальники послуг первинної медичної допомоги (PCP)

**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 90 днів після того, як станете учасником плану, Trillium Community Health Plan припише вас до клініки або вибере PCP за вас. Trillium Community Health Plan повідомить вашого PCP про призначення та надішле вам нову ідентифікаційну картку з інформацією про вашого постачальника послуг.

Якщо у вас вже є PCP, який працює з Trillium Community Health Plan, будь ласка, повідомте нас. Ви можете надати нам цю інформацію, зателефонувавши нам за номером 1-877-600-5472 або надіславши повідомлення через наш Безпечний портал для учасників за адресою <https://www.trilliumohp.com/login.html>

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.

## **Зміна вашого PCP**

Ви можете змінити свого PCP будь-коли, залежно від наявності можливості, на будь-якого PCP, який приймає нових пацієнтів. Будь ласка, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472 або надішліть повідомлення на нашому захищеному порталі для учасників, щоб отримати допомогу з цим питанням.

Ви можете звернутися до нового постачальника одразу після такої зміни.

**Будь ласка, зателефонуйте в службу підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472, щоб отримати допомогу у пошуку або зміні вашого PCP, а також у пошуку спеціалістів та постачальників послуг з психічного здоров'я.**

## **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.

Ви можете звернутися до постачальника послуг первинної медичної допомоги, який не входить до мережі, якщо:

- Ви змінюєте ССО або переходите зі схеми «Оплата за надані послуги» ОНР на ССО (див. стор. [111](#)).
- Ви – американський індіанець або корінний житель Alaska (див. стор. [33](#)).

## Каталог постачальників медичних послуг

Ви можете обрати РСР, РСД або інших постачальників з каталогу постачальників медичних послуг за цим посиланням:

<https://findaprovider.trilliumhealthplan.com/location>. Ви також можете зателефонувати до служби підтримки клієнтів для отримання допомоги або надіслати повідомлення на нашому захищеному порталі для учасників.

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 паперову копію каталогу. Ви можете безкоштовно отримати його в іншому форматі (наприклад, іншими мовами, надрукований великим шрифтом або шрифтом Брайля). Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472.

## 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 [94](#).

## Пропущені прийоми

Намагайтеся не пропускати прийоми. Якщо ви все-таки змушені пропустити прийом, зателефонуйте своєму РСР і відразу ж скажіть йому. 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.**

## Зміни в постачальниках плану Trillium Community Health Plan

Ми повідомимо вас, якщо один із ваших постійних постачальників послуг припинить співпрацю з Trillium Community Health Plan. Ви отримаєте листа за 30 днів до такої зміни. Якщо зміни вже відбулися, ми надішлемо вам лист протягом 15 днів після настання таких змін.

## 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.

## Основний стоматолог (PCD)

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.

Будь ласка, зателефонуйте до вашої стоматологічної організації (DCO), щоб отримати допомогу у пошуку або зміні вашого PCD.

**Будь ласка, зателефонуйте в службу підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472, щоб отримати допомогу у пошуку або зміні вашої стоматологічної організації.**

# Опитування про стан вашого здоров'я

Невдовзі після вашої реєстрації представники плану Trillium Community Health Plan можуть зв'язатися з вами, щоб поставити кілька запитань щодо вашого здоров'я. Це називається Оцінкою ризиків для здоров'я. Ви можете знайти Оцінку ризиків для здоров'я від плану Trillium Community Health Plan онлайн за адресою <https://www.trilliumohp.com/login.html>, натиснувши на меню та перейшовши до центру Wellness Center, або зателефонувавши за номером 1-877-600-5472, щоб член команди координації обслуговування допоміг вам це зробити.

Опитування містить запитання про:

- Ваш доступ до їжі та житла.
- 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, здоров'я зубів та історія хвороби.
- Вашу основну мову.
- Будь-які особливі потреби в охороні здоров'я, наприклад вагітність із високим ризиком, хронічні захворювання, психічні розлади, інвалідність тощо.
- Чи потрібна вам підтримка від команди координації обслуговування.

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 координацією обслуговування. Див. сторінку [38](#) щодо координації обслуговування.

Якщо ви пройдете опитування на Порталі, член команди координації обслуговування перегляне ваше опитування. Він зателефонує вам, щоб обговорити ваші потреби та допомогти розібратися з вашими пільгами. Якщо ви відповісте на запитання телефоном, член команди координації обслуговування зробить це під час дзвінка.

Ми зв'яжемося з вами, щоб допомогти вам завершити опитування протягом 90 днів після реєстрації або раніше, якщо потрібно.

Результати вашого опитування буде передано вашому лікарю або іншим постачальникам, щоб зменшити кількість разів, коли вам ставитимуть ці запитання. Передача результатів вашого опитування також допомагає координувати ваше обслуговування та послуги.

## 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. Ми покриватимемо пільги для вагітних протягом цілого року, незалежно від того, як закінчиться вагітність.

Ось що потрібно зробити, коли ви дізнаєтеся, що вагітні:

- 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://www.oregon.gov/ONE).
- 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 зв'язати вас із службами доул в нашій мережі. Для цього необхідно відвідати наш вебсайт за адресою [www.trilliumohp.com/startsmart](https://www.trilliumohp.com/startsmart) або зателефонувати нам за номером 1-877-600-5472 чи (TTY 1-877-600-5473) та попросити з'єднати вас з індивідуальним куратором по програмі «Start Smart for your Baby®», щоб дізнатися більше.

- **Варіанти обслуговування для вагітних** План Trillium Community Health Plan співпрацює з працівниками традиційної системи охорони здоров'я (ТНВ), до яких належать доули з питань вагітності. Працівники традиційної системи охорони здоров'я мають схожий життєвий досвід з людьми, яких вони обслуговують. Вони допомагають учасникам Trillium досягти своїх цілей щодо здоров'я та самопочуття. Вони також допомагають учасникам зрозуміти свої пільги та отримати доступ до культурно чутливої медичної допомоги. ТНВ можуть надавати допомогу в пошуку ресурсів для забезпечення харчуванням, житлом, транспортом тощо. Спробуйте інструмент «Знайти постачальника» <http://providersearch.trilliumhealthplan.com/> у розділі «Медичний спеціаліст», щоб знайти доул у вашому регіоні. Trillium співпрацює з постачальниками послуг доули в окрузі Multnomah.

Після закінчення вагітності:

- **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.
- **Отримайте безкоштовний візит медсестри додому з Family Connects Oregon.** Це безкоштовна програма відвідування медсестрою вдома для всіх сімей з новонародженими. Медсестра прийде до вас для огляду, надасть поради та ресурси для новонароджених. Наразі доступно лише для мешканців округу Washington.

## Важливо запобігати проблемам зі здоров'ям

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).
- Мазок Папаніколау.
- Догляд за вагітними жінками та новонародженими дітьми.
- Профілактичні огляди (щорічні медичні огляди).
- Скринінг простати в чоловіків.

- Щорічні обстеження (перевірка зору, перевірка артеріального тиску та рівня гемоглобіну A1c).
- Профілактичні обстеження здоров'я дитини (допомагають відстежувати етапи розвитку та здоров'я дітей).

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

Якщо у вас виникнуть будь-які запитання, зателефонуйте нам за номером 1-877-600-5472 або 711 (TTY).

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

План Trillium Community Health Plan може допомогти вам організувати обслуговування. Trillium Community Health Plan має працівників, який є частиною вашої команди з координації обслуговування. Працівники Trillium Community Health Plan надають підтримку учасникам плану в задоволенні їхніх потреб у догляді та можуть допомогти вам знайти медичні послуги в галузі фізичного, стоматологічного, психічного, соціального здоров'я та розвитку в потрібному вам місці та в потрібний вам час.

Ви можете скористатися координацією медичного обслуговування від свого закладу первинної медичної допомоги, орієнтованого на пацієнтів (PCPCH), постачальника послуг первинної медичної допомоги, Trillium Community Health Plan або інших команд з надання первинної медичної допомоги. Ви, ваші постачальники медичних послуг або хтось, хто виступає від вашого імені, можете запитати про координацію обслуговування з будь-якої причини, особливо якщо у вас виникла нова потреба в обслуговуванні або ваші потреби не задовольняються. Ви можете зателефонувати до плану Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472 (TTY 711) або відвідати сторінку <https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/care-coordination-and-case-management.html> для отримання додаткової інформації про координацію обслуговування.

Метою Координації обслуговування є покращення загального стану вашого здоров'я.

План Trillium Community Health Plan повинен мати процедури, які допомагають нам визначати ваші потреби в медичному обслуговуванні. Ми допоможемо вам взяти під контроль своє здоров'я та добробут.

Ваша команда з координації обслуговування може:

- Допомогти вам розібратися з вашими пільгами та зрозуміти, як вони працюють.
- Використовувати ресурси програм медичного обслуговування, які допоможуть вам упоратися з хронічними захворюваннями, як-от діабет, хвороби серця й астма.
- Допомагати впоратися з проблемами в галузі психічного здоров'я, зокрема депресією та розладами, спричиненими вживанням психоактивних речовин.
- Допомогти в пошуку способів отримання необхідних послуг і ресурсів, завдяки яким ви почуватиметеся комфортно, в безпеці та відчуватимете турботу.
- Допомогти вам визначити людей у вашому житті чи громаді, які можуть надати вам підтримку.
- Допомогти вам обрати постачальника послуг первинної медичної допомоги (PCP).
- Надати медичну допомогу та прості для дотримання рекомендації.
- Допомогти з записом на прийом до лікаря і здачу аналізів.
- Допомогти вам організувати транспортування на прийом до лікаря.
- Допомогти в переході на інший рівень обслуговування, коли це необхідно.
- Допомогти вам отримати допомогу від спеціалізованих постачальників.
- Забезпечити взаємодію ваших постачальників медичних послуг з питань ваших медичних потреб.
- Скласти разом із вами план догляду, що відповідає вашим медичним потребам.

Ваша команда з координації обслуговування може допомогти вам знайти інші ресурси за місцем проживання, зокрема пов'язані з немедичними потребами, й отримати доступ до них. Наприклад:

- Допомога в пошуку житла.
- Допомога з орендою та комунальними послугами.
- Послуги харчування.
- Поїздки.
- Навчання та заняття.
- Підтримка сім'ї.
- Соціальні послуги.
- Прилади для екстремальних погодних умов.

## **Спільна робота над наданням вам медичної допомоги**

Ваша команда з координації обслуговування тісно взаємодіятиме з вами. До неї входитимуть різні люди, які працюватимуть разом, щоб задовольнити ваші потреби. Це можуть бути постачальники медичних послуг, спеціалісти та представники громадських програм, до яких ви звертаєтесь. Команда зв'яже вас із громадськими та соціальними ресурсами підтримки, які можуть виявитися корисними для вас. Завдання вашої команди з медичного обслуговування полягає в тому, щоб у реалізації вашого медичного обслуговування брали участь саме ті спеціалісти, які сприятимуть досягненню ваших цілей. Всі ми працюватимемо як одна команда, щоб надавати вам необхідну підтримку.

## **Вам може знадобитися план догляду**

Ви та ваша команда з обслуговування вирішите, чи потрібен план догляду. Цей план допоможе задовольнити ваші потреби та складається разом з вами, вашою командою з обслуговування та постачальниками медичних послуг. Ваш план включатиме заходи підтримки та послуги, які допоможуть вам досягати ваших цілей. У цьому плані враховуються медичні, стоматологічні, культурні, вікові, психічні та соціальні потреби, щоб гарантувати вам позитивні результати щодо зміцнення здоров'я та профілактики.

План буде переглядатися та оновлюватися принаймні щорічно, у міру зміни ваших потреб або за вашим запитом на перегляд та оновлення. Ви, ваш представник та ваші постачальники медичних послуг отримаєте копію вашого плану догляду.

Ви, уповноважений представник або постачальник послуг можете попросити надати копію вашого плану догляду або розробити плану догляду, звернувшись до служби підтримки учасників Trillium за номером 1-877-600-5472 або ТТУ 711 та попросивши поговорити з вашим призначеним індивідуальним куратором, щоб отримати друковану копію вашого плану догляду, яку буде надіслано вам поштою.

## Години роботи та контактна інформація координації обслуговування

Послуги координації обслуговування доступні з понеділка по п'ятницю з 8:00 до 17:00.

- Якщо відбудуться зміни у ваших потребах щодо здоров'я або в тому, з ким ви працюєте, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472 або ТТУ 711, щоб план Trillium Community Health Plan міг допомогти вам скоординувати обслуговування.
- Щоб отримати більше інформації про координацію обслуговування, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health за номером 1-877-600-5472 (711 для ТТУ).
- План Trillium Community Health Plan повідомить вас ім'я особи або команди, відповідальної за координацію вашого обслуговування, надіславши вам листа з їхньою контактною інформацією. Вам також буде надіслано листа поштою, якщо ця особа або команда зміниться.

## Учасники плану Medicare

Ви також можете отримати допомогу, використовуючи пільги планів ОНР і Medicare. Працівник команди координації обслуговування Trillium Community Health Plan 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.

## 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.

#### **Для учасників віком від 21 року і старше:**

Не всі пари захворювань і методів лікування покриваються ОНР. У переліку є точка відсікання, яка називається «лінією» або «рівнем фінансування». Пари, розташовані вище лінії, покриваються, а пари нижче лінії – ні. Для деяких захворювань та методів лікування, розташованих вище лінії, існують певні правила та вони можуть не покриватися страховкою.

#### **Для учасників молодше 21 року:**

Усі необхідні та відповідні медичним показанням послуги мають бути покриті відповідно до ваших індивідуальних потреб та історії хвороби. Сюди входять товари та послуги «під лінією» у Пріоритезованому переліку, а також послуги, які не відображаються в Пріоритезованому переліку, як-от медичне обладнання тривалого користування. Додаткову інформацію про страхове покриття для учасників молодше 21 року див. на стор. [85](#).

Дізнатися більше про Пріоритезований перелік можна за адресою:

<https://www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/prioritized-list.aspx>

Trillium Community Health Plan хоче переконатися, що ви маєте доступ до найсучаснішого медичного обслуговування. У нас є команда, яка стежить за досягненнями в галузі медицини. Вони можуть охоплювати нові ліки, аналізи, операції або інші варіанти лікування. Команда перевіряє, наскільки безпечні нові методи лікування. Ми розповімо вас і вашого лікаря про нові послуги, які покриваються вашими пільгами.

## Прямий доступ

Не потрібне направлення або попереднє схвалення. Це називається прямим доступом. Послуги, до яких ви маєте прямий доступ, і які не потребують направлення чи попереднього схвалення, наведено у таблиці нижче.



### Не потрібне направлення або попереднє схвалення

- **Екстрені послуги** (доступні 24 години на добу, 7 днів на тиждень)  
Для фізичного, психічного здоров'я або стоматологічних послуг
- **Послуги невідкладної медичної допомоги** (доступні 24 години на добу, 7 днів на тиждень) Для фізичного, психічного здоров'я або стоматологічних послуг
- **Послуги з охорони здоров'я жінок**  
Для планового та профілактичного догляду
- **Обстеження в разі сексуального насильства**
- **Послуги з аналізу та оцінки психічного здоров'я**
- **Послуги охорони психічного (психологічного) здоров'я – амбулаторні та за участю спеціалістів з оздоровлення, які мають власний життєвий досвід лікування**  
Від постачальника, що входить до мережі

Для отримання додаткової інформації див. таблиці пільг на сторінці [51](#).

## Отримання попереднього схвалення (іноді його називають «попереднім дозволом»)

Деякі послуги, наприклад хірургічні або стаціонарні, потребують схвалення, перш ніж ви отримаєте їх. Це потрібно для того, щоб переконатися, що допомога необхідна з медичної точки зору та підходить саме вам. Ваш постачальник послуг подбає про це та може надати нам інформацію, щоб допомогти вам отримати послугу. Навіть якщо постачальник послуг не зобов'язаний надсилати нам інформацію, Trillium Community Health Plan все одно може переглянути вашу справу з медичних причин. Ви маєте знати, що ці рішення ґрунтуються тільки на тому, чи підходить вам цей догляд або послуга і чи покривається він планом Trillium Community Health Plan. План Trillium Community Health Plan не винагороджує постачальників або будь-яких інших осіб за видачу відмов у страховому покритті або обслуговуванні. Додаткові гроші ніколи не видають особам, які прийняли рішення відмовити на прохання про допомогу. Зверніться до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472, якщо ви:

- У вас є запитання.
- Вам потрібно звернутися до нашого відділу управління доцільним використанням.
- Вам потрібна копія клінічних рекомендацій.

Ви можете не отримати послугу, якщо її не схвалено. Ми розглядаємо запити на попереднє схвалення настільки швидко, наскільки цього вимагає стан вашого здоров'я. Більшість рішень щодо обслуговування 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 швидше рішення, яке називається «дозволом 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 [142](#), щоб дізнатися, як подати скаргу.

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.

Див. сторінку [103](#), щоб дізнатися про рецепти.

Вам не потрібне схвалення для отримання послуг екстреної чи невідкладної допомоги або для отримання подальших послуг після надання екстреної допомоги. Див. сторінку [114](#), щоб дізнатися про послуги екстреної допомоги.



## Для цих послуг попереднє схвалення не потрібне

- Амбулаторні послуги з охорони психічного здоров'я або послуги за участю спеціалістів з оздоровлення, які мають власний життєвий досвід лікування (у мережі)
- Послуги з аналізу та оцінки психічного здоров'я
- Медикаментозне лікування розладів, пов'язаних з вживанням психоактивних речовин (перші 30 днів)
- Інтенсивне лікування в громаді (АСТ) та послуги комплексної психологічної допомоги (потрібне проходження скринінгу)

Для отримання додаткової інформації див. таблиці пільг на сторінці [51](#).

## Направлення від постачальника і самозвернення

Щоб отримати допомогу від відповідного лікаря, вам може знадобитися направлення. **Направлення** — це письмове розпорядження вашого постачальника про необхідність надання послуги.

Наприклад: Якщо ваш РСР не може надати вам необхідні послуги, він може направити вас до спеціаліста. Якщо для послуги потрібне попереднє схвалення, ваш постачальник звернеться до Trillium Community Health Plan за схваленням.

Якщо поруч із вашим місцем проживання немає спеціаліста або немає спеціаліста, 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. Щоб звернутися до постачальника послуг поза мережею, він повинен співпрацювати з планом Oregon Health Plan. У такому разі додаткова плата не стягується. У багатьох випадках ваш РСР може надати потрібні вам послуги. Якщо ви вважаєте, що вам може знадобитися направлення до медичного спеціаліста, зверніться до свого РСР. Вам не потрібне направлення, якщо у вас виникла екстрена ситуація.



### Послуги, що потребують направлення

- **Медикаментозне лікування розладів, пов'язаних з вживанням психоактивних речовин**
- **Спеціалізовані послуги**  
Якщо у вас є особливі потреби в медичному обслуговуванні, ваша команда медичного обслуговування може працювати разом, щоб забезпечити вам доступ до фахівців без направлення.
- **Послуги комплексної психологічної допомоги**
- **Якщо ви користуєтеся послугами постачальника стоматологічних послуг, який не є вашим основним стоматологом, вам може знадобитися направлення для отримання цих послуг:**
  - Огляд ротової порожнини
  - Часткові або повні зубні протези
  - Видалення зубів
  - Лікування кореневих каналів

Для отримання додаткової інформації див. таблиці пільг на сторінці [51](#).

## Для отримання певних послуг направлення від постачальника 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. Дізнатися більше про Каталог постачальників можна на сторінці [36](#).

### **Послуги, для отримання яких ви можете звернутися самотійно без направлення:**

- Візити до вашого РСР
- Лікування інфекцій, що передаються статевим шляхом (ІПСШ)
- Вакцинація (щеплення)
- Послуги працівників традиційної системи охорони здоров'я
- Постачальники регулярних послуг з охорони зору, що входять до мережі
- Постачальники стоматологічних послуг, що входять до мережі
- Послуги з планування сім'ї (включно з позамережевими)
- Послуги з охорони психічного здоров'я при проблемах з вживанням алкоголю чи наркотичних засобів
- Інтенсивне лікування в громаді
- Послуги охорони психічного (психологічного) здоров'я (в мережі)

Для отримання додаткової інформації див. таблиці пільг на сторінці [51](#). При самотійному зверненні за послугою може знадобитися попереднє схвалення. Поговоріть зі своїм РСР або зв'яжіться зі службою підтримки клієнтів, якщо у вас виникли запитання щодо того, чи потрібне вам попереднє схвалення для отримання послуги.

## Значок з діаграмою ключових переваг



**Послуги, що потребують попереднього схвалення.**

Деякі послуги потребують схвалення, перш ніж ви отримаєте їх. Ваш постачальник має повинен звернутися за схваленням до ССО. Це називається попереднім схваленням.



**Послуги, що потребують направлення.**

Направлення — це письмове розпорядження вашого постачальника про необхідність надання послуги. Ви маєте попросити постачальника надати вам направлення.



**Направлення чи попереднє схвалення не потрібні.**

Не потрібне направлення або попереднє схвалення. Це називається прямим доступом.





## Пільги для фізичного здоров'я




Нижче наведено перелік медичних пільг, які надаються вам безкоштовно. Перегляньте стовпець «Послуга», щоб дізнатися, скільки разів ви можете отримати кожну послугу безкоштовно. Перегляньте стовпець «Як отримати доступ», щоб дізнатися, чи потрібно вам отримати направлення або попереднє схвалення на отримання послуги. Trillium Community Health Plan безкоштовно координуватиме послуги, якщо вам знадобиться допомога.


Щоб ознайомитися з коротким описом пільг та покриттям ОНР, відвідайте вебсайт ОНР. [Oregon.gov/Benefits](http://Oregon.gov/Benefits). Ви можете отримати паперову або електронну копію короткої версії, зателефонувавши за номером 800-273-0057 (TTY 711).

Якщо ви бачите позначку \* у таблицях пільг, це означає, що послуга може покриватися понад ліміти, зазначені для учасників віком до 21 року, якщо це необхідно та доцільно з медичних міркувань.





Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Послуги координації обслуговування</b></p> <p>Координація обслуговування передбачає цілеспрямовану організацію заходів з догляду за пацієнтами та обмін інформацією між усіма учасниками, які займаються доглядом за пацієнтом, для досягнення безпечнішого та ефективнішого обслуговування.</p> <p>Координація обслуговування може допомогти вам отримати доступ до послуг в галузі фізичного, стоматологічного, психічного, соціального здоров'я та розвитку у потрібному вам місці та в потрібний вам час.</p> <p>Обмеження немає</p> <p>Див. розділ «Отримайте допомогу в організації своєї медичної допомоги» для отримання додаткової інформації.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні.</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Акупунктура</b></p> <p>Акупунктура – це метод, за допомогою якого фахівці вводять тонкі голки під шкіру для лікування проблем зі здоров'ям. Голками можна маніпулювати вручну або стимулювати їх слабкими електричними струмами (електроакупунктура).</p> <p>30 візитів у календарному році без отримання дозволу.</p>	 <p>Дозвіл потрібен після 30 візитів</p> <p>Направлення не потрібне</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Послуги ведення учасників</b></p> <p>Ведення учасників – це коли індивідуальний куратор допомагає учаснику розробити план для координації підтримки/послуг, необхідних учаснику для оптимізації його медичного обслуговування.</p> <p>Індивідуальний куратор працює безпосередньо з учасником у клінічному контексті, надаючи догляд, а також координуючи та розробляючи плани лікування.</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p>	 <p>Не потрібне направлення або попереднє схвалення</p>	<p>Усі учасники</p>





Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Мануальний терапевт</b></p> <p>Мануальні терапевти оцінюють та лікують нерви, кістки, м'язи, зв'язки та сухожилля учасника.</p> <p>Прикладами є корекція хребта, а також інші клінічні втручання для лікування проблем зі здоров'ям пацієнтів, як-от біль у спині та шиї.</p> <p>30 візитів у календарному році без отримання дозволу.</p>	<p></p> <p>Дозвіл потрібен після 30 візитів</p> <p>Направлення не потрібне</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Покриття обрізання</b></p> <p>Під час обрізання крайня плоть видалається хірургічним шляхом, оголюючи кінчик пеніса.</p> <p>Пільга обмежується обрізанням без ускладнення.</p>	<p></p> <p>Не потрібне направлення або попереднє схвалення</p>	<p>Новонароджені чоловічої статі віком до 30 днів</p>
<p><b>Послуги забезпечення комфорту та госпісу</b></p> <p>Догляд наприкінці життя, як-от допомога в управлінні симптомами та болем.</p> <p>Наприклад, члени команди можуть допомогти вам поїсти чи прийняти душ, або ж вони можуть допомогти з ліками.</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p>	<p></p> <p>Не потрібне направлення або попереднє схвалення</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Діагностичні рентгенівські знімки*</b></p> <p>Медичний рентген створює зображення, яке може допомогти виявити переломи кісток, пухлини та сторонні предмети в організмі.</p> <p>Обмеження немає</p>	<p></p> <p>Потрібне направлення</p>	<p>Усі учасники</p>

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Діагностична комп'ютерна томографія*</b></p> <p>Показує детальні зображення будь-якої частини тіла, включно з кістками, м'язами, жирною клітковиною, органами та кровоносними судинами. Комп'ютерна томографія є більш детальною, ніж стандартні рентгенівські знімки.</p> <p>Обмеження немає</p>	 <p>Потрібен дозвіл</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Діагностична МРТ*</b></p> <p>Неінвазивна медична візуалізація, яка створює детальні зображення внутрішньої структури людського тіла, включно з органами, кістками, м'язами та кровоносними судинами.</p> <p>Обмеження немає</p>	 <p>Потрібен дозвіл</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Медичне обладнання тривалого використання</b></p> <p>Медичне обладнання тривалого використання – це вид обладнання, яке служить тривалий час. Вони не зношуються так, як медичні витратні матеріали.</p> <p>Наприклад: Медичне обладнання, протези та ортопедичні засоби.</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань Для деяких виробів потрібен дозвіл. Ваш постачальник DME знає, які товари не потребують дозволу.</p>	 <p>Для деяких виробів потрібен дозвіл</p>	<p>Усі учасники</p>





Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Послуги раннього і періодичного скринінгу, діагностики та лікування (EPSDT)</b></p> <p>Догляд, обстеження та оцінка фізичного та психічного розвитку здоров'я для учасників віком до 21 року.</p> <p>Прикладами можуть бути профілактичний догляд, стоматологічні, психіатричні, розвивальні та спеціалізовані послуги.</p> <p>Вони охоплюють покриття всіх необхідних з медичного погляду та медично доцільних послуг для учасників віком до 21 року.</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p> <p>Для отримання додаткової інформації див. сторінку <a href="#">85</a>.</p>	 <p>Для профілактичного обстеження здоров'я дитини, скринінгу та деяких оцінок не потрібно мати направлення чи попереднє схвалення. Для інших послуг може знадобитися направлення або попереднє схвалення.</p>	<p>Вік учасників від 0 до 20 років</p>
<p><b>Планові операції/процедури</b></p> <p>Планова операція означає, що ви та лікар вирішуєте, коли вона відбудеться. Її можна спланувати заздалегідь або відкласти, якщо потрібно.</p> <p>Прикладами є косметичні процедури, як-от видалення родимки або бородавки. Вони також можуть охоплювати більш серйозні стани, як-от операція з видалення грижі, видалення каменів у нирках або апендикса, а також заміна кульшового суглоба.</p> <p>Згідно з рекомендаціями.</p>	 <p>Потрібен дозвіл</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Екстрене медичне транспортування</b></p> <p>Поїздка до лікарні через екстрену ситуацію.</p> <p>Приклад: Транспортування каретою швидкої допомоги або гелікоптером екстреної медичної допомоги (LifeFlight).</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>



Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Послуги екстреної допомоги</b></p> <p>Негайна медична допомога у разі екстреної ситуації.</p> <p>Приклад: Біль або тиск у грудях, переломи кісток, сильний біль у шлунку, що виникає раптово, зниження або втрата свідомості.</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Послуги планування сім'ї</b></p> <p>Допомога у плануванні вагітності та кількості дітей, яких ви хочете або не хочете мати.</p> <p>Приклад: Контроль народжуваності або щорічні обстеження.</p> <p>Обмеження немає. Учасники можуть отримати послуги з планування сім'ї, що покриваються, від постачальників послуг поза мережею.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Обслуговування з підтримкою та утвердженням ґендерної ідентичності людини</b></p> <p>Підтримка та утвердження ґендерної ідентичності.</p> <p>Приклад: Обговорення ґендерної ідентичності, нехірургічного медикаментозного лікування, замісної гормональної терапії, терапії психічного здоров'я, хірургічного лікування.</p> <p>Без обмежень, якщо рекомендовано.</p>	 <p>Необхідне попереднє схвалення</p>	<p>Усі учасники</p>



Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Послуги охорони здоров'я органів слуху*</b></p> <p>Ці послуги охоплюють засоби для перевірки слуху або допомоги в покращенні слуху.</p> <p>Приклади: Аудіологія або слухові апарати.</p> <p>Обмеження на основі вказівок ОНР. За детальною інформацією телефонуйте до Trillium.</p>	 <p>Потрібне направлення</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Послуги медичної допомоги на дому</b></p> <p>Догляд у вас вдома, часто під час хвороби або після травми.</p> <p>Приклад: Фізична терапія.</p> <p>Обмеження на основі вказівок ОНР. За детальною інформацією телефонуйте до Trillium.</p>	 <p>Необхідне попереднє схвалення</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Щеплення та вакцини для тих, хто подорожує за кордон</b></p> <p>Щеплення та вакцини допоможуть вам залишатися здоровими.</p> <p>Приклад: Щеплення від грипу, холери, гепатиту та вітрянки.</p> <p>Без обмежень, якщо рекомендовано.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Стаціонарні лікарняні послуги</b></p> <p>Догляд, який ви отримуєте під час перебування в лікарні.</p> <p>Приклад: Хірургія.</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p>	 <p>Необхідне попереднє схвалення</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Послуги перекладача</b></p> <p>Хтось, хто допоможе вам розмовною мовою або жестовою мовою на ваш вибір.</p> <p>Обмеження немає Для отримання додаткової інформації див. сторінку <a href="#">5</a>.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Лабораторні послуги, рентген та інші процедури</b></p> <p>Це аналізи, які ваш постачальник може використовувати для перевірки вашого здоров'я.</p> <p>Приклади: Аналіз сечі або рентген.</p> <p>Обмеження немає</p>	 <p>Потрібне направлення</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Послуги під час вагітності та після неї</b></p> <p>Догляд, який ви отримуєте до, під час та після вагітності.</p> <p>Приклад: Пренатальний візит.</p> <p>Будь ласка, повідомте Trillium та Управлінню охорони здоров'я штату Oregon, коли ви завагітнієте і після завершення вагітності.</p> <p>Вам потрібно буде подати заяву на ОНР для вашої дитини.</p> <p>Домашні пологи оплачуються не Trillium, а ОНА.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Вагітні учасниці</p>
<p><b>Амбулаторні лікарняні послуги</b></p> <p>Лікарняна допомога, яку ви можете отримати, не залишаючись на ніч.</p> <p>Приклади: Хіміотерапія, променева терапія або лікування болю.</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Паліативна допомога</b></p> <p>Догляд за учасниками з серйозними захворюваннями, що може охоплювати послуги, як-от координація обслуговування, послуги з охорони психічного здоров'я, соціальні послуги, послуги духовної допомоги, лікування болю та симптомів, а також цілодобову клінічну підтримку телефоном.</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p> <p>Учасники, які отримують госпісну допомогу, не мають права на паліативну допомогу.</p>	 <p>Необхідне попереднє схвалення</p>	<p>Учасники з тяжким захворюванням та прогнозом, що обмежує тривалість життя</p>

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Фармацевтичні послуги (рецептурні препарати)</b></p> <p>Ліки, які вам потрібно приймати, щоб підтримувати або покращувати своє здоров'я.</p> <p>Приклад: Ліки від кров'яного тиску.</p> <p>За рецептом постачальника доступно багато ліків, але не всі. Повний список можна знайти в списку препаратів, яким надається перевага, нашого Плану Oregon Health Plan.</p>	<p></p> <p>Потрібен рецепт</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Фізична терапія, трудотерапія, мовна та мовленнєва терапія</b></p> <p>Терапія зосереджена на покращенні вашої здатності рухати тілом або виконувати повсякденні дії.</p> <p>Приклад: Вправи для покращення рівноваги після падіння.</p> <p>Фізична терапія та трудотерапія: Всього 30 візитів на рік без отримання дозволу.</p> <p>Мовна та мовленнєва терапія: 30 візитів у календарному році без отримання дозволу.</p>	<p></p> <p>Потрібне направлення</p> <p>Дозвіл потрібен після 30 візитів.</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Профілактичні послуги</b></p> <p>Регулярний догляд та обстеження для збереження вашого здоров'я та здоров'я вашої родини.</p> <p>Наприклад: фізикальні обстеження, вакцинація, скринінги (на рак тощо), профілактика діабету, консультації з питань харчування, послуги з відмови від тютюну тощо.</p> <p>Згідно з рекомендаціями.</p>	<p></p> <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Відвідування постачальників послуг первинної медичної допомоги</b></p> <p>Візити до лікаря для оглядів, обстежень та нетермінової допомоги.</p> <p>Приклад: Щорічне обстеження.</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p> <p>Для отримання додаткової інформації див. сторінку <a href="#">34</a>.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Поїздки для отримання допомоги. Також називаються послугами неекстреного медичного транспортування (NEMT)</b></p> <p>Безкоштовні поїздки для отримання послуг або інша транспортна допомога, як-от проїзні квитки на автобус та компенсація витрат на пальне.</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p> <p>Для отримання додаткової інформації див. сторінку <a href="#">94</a>.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Обстеження в разі сексуального насильства</b></p> <p>Обстеження після сексуального насильства може охоплювати збір доказів та проведення лабораторних аналізів.</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Спеціалізовані послуги</b></p> <p>Обслуговування від фахівця, який має спеціальну підготовку для догляду за певною частиною тіла або лікування певного типу захворювання.</p> <p>Приклад: Кардіолог (спеціаліст з захворювань серця).</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p>	 <p>Необхідне попереднє схвалення</p>	<p>Усі учасники</p> <p>Для осіб з особливими медичними потребами або LTSS – зверніться до служби координації обслуговування, щоб отримати прямий доступ до спеціалістів.</p>

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Хірургічні процедури</b></p> <p>Допомога, що передбачає фізичне лікування, видалення або зміну частин тіла з метою збереження або відновлення вашого здоров'я.</p> <p>Приклад: Видалення запаленого апендикса.</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p>	 <p>Необхідне попереднє схвалення</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Послуги телемедицини</b></p> <p>Отримання медичної допомоги телефоном, через відеозв'язок або онлайн.</p> <p>Приклади: Віртуальні візити або візити електронною поштою.</p> <p>Без обмежень, відповідно до медичних показань</p> <p>Для отримання додаткової інформації див. сторінку <a href="#">100</a>.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Послуги працівників традиційної системи охорони здоров'я (ТНВ)</b></p> <p>Отримання догляду або послуг від людини з подібним життєвим досвідом. Вони можуть допомогти вам отримати допомогу для підтримки вашого добробуту.</p> <p>Приклад: Спеціаліст з підтримки, який має власний життєвий досвід лікування.</p> <p>Обмеження немає Для отримання додаткової інформації див. сторінку <a href="#">90</a>.</p>	 <p>Направлення не потрібне</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Послуги невідкладної медичної допомоги</b></p> <p>Допомога, яку ви отримуєте, коли ваш стан здоров'я потребує більш негайної уваги, ніж звичайний прийом.</p> <p>Приклади: Вивихи та розтягнення зв'язок.</p> <p>Обмеження немає Будь-яка невідкладна медична допомога в США, коли постачальник готовий виставити рахунок Trillium.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>


Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Послуги жіночого здоров'я (на додаток до РСР) для планового та профілактичного догляду</b></p> <p>Турбота про особливі потреби жінок у сфері охорони здоров'я.</p> <p>Приклади: Пап-тест, обстеження молочних залоз або профілактичний огляд жінки.</p> <p>Обмежень немає.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Офтальмологічні послуги</b></p> <p><b>Учасники віком до 21 року*, вагітні дорослі, а також дорослі протягом 12 місяців після пологів мають таке покриття:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Планові огляди очей за потреби</li> <li>• Медичні огляди очей за потреби</li> <li>• Коригувальні лінзи / аксесуари за потреби</li> </ul> <p><b>Невагітні дорослі (21+) мають таке покриття:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Планові огляди очей кожні 24 місяці</li> <li>• Медичні огляди очей за потреби <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Коригувальні лінзи / аксесуари лише для певних медичних захворювань очей</li> </ul> </li> </ul> <p>Прикладами медичних захворювань очей є афакія, кератоконус або стан після операції з видалення катаракти.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>  <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Учасники віком до 21 року та вагітні учасниці</p> <p>Згідно з рекомендаціями для всіх інших</p>



**Наведена вище таблиця не є повним переліком послуг, які потребують попереднього схвалення або направлення.** Якщо у вас виникнуть запитання, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472 або TTY 711.




# Пільги для лікування психічного здоров'я



Нижче наведено перелік пільг, пов'язаних з лікуванням психічного здоров'я, які надаються вам безкоштовно. Під психічним здоров'ям розуміється психологічне здоров'я та лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин. Перегляньте стовпець «Послуга», щоб дізнатися, скільки разів ви можете отримати кожну послугу безкоштовно. Перегляньте стовпець «Як отримати доступ», щоб дізнатися, чи потрібно вам отримати направлення або попереднє схвалення на отримання послуги.


Якщо ви бачите позначку \* у таблицях пільг, це означає, що послуга може покриватися понад ліміти, зазначені для учасників віком до 21 року, якщо це необхідно та доцільно з медичних міркувань. Trillium Community Health Plan безкоштовно координуватиме послуги, якщо вам знадобиться допомога.

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Послуги координації обслуговування</b></p> <p>Координація обслуговування передбачає цілеспрямовану організацію заходів з догляду за пацієнтами та обмін інформацією між усіма учасниками, які займаються доглядом за пацієнтом, для досягнення безпечнішого та ефективнішого обслуговування.</p> <p>Координація обслуговування може допомогти вам отримати доступ до послуг в галузі фізичного, стоматологічного, психічного, соціального здоров'я та розвитку у потрібному вам місці та в потрібний вам час.</p> <p>Обмеження немає</p> <p>Див. розділ «Отримайте допомогу в організації своєї медичної допомоги» для отримання додаткової інформації.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні.</p>	<p>Усі учасники</p>

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Інтенсивне лікування за місцем проживання</b></p> <p>Програми інтенсивного лікування за місцем проживання (АСТ) забезпечують комплексне командне лікування та послуги підтримки для осіб, у яких діагностовано серйозне психічне захворювання.</p> <p>Більшість послуг надаються в громаді, де люди живуть і працюють.</p> <p>Приклад: Ведення учасників та кризове втручання.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Учасники віком від 18 років</p>
<p><b>Послуги комплексної психологічної допомоги</b></p> <p>Послуги комплексної психологічної допомоги – це командний процес планування, координації обслуговування та вирішення проблем, спрямований на допомогу молоді та її сім'ям, які стикаються з емоційними, психічними та поведінковими проблемами.</p> <p>Послуги комплексної психологічної допомоги – це спільний процес, який об'єднує молодь, членів сім'ї, друзів, вчителів та постачальників послуг для створення індивідуального плану задоволення потреб дитини.</p> <p>Приклад: Спільне планування догляду.</p>	 <p>Потрібне направлення</p>	<p>Діти та молодь, які відповідають критеріям</p>
<p><b>Послуги з аналізу та оцінки психічного здоров'я</b></p> <p>Тести та обстеження, які допомагають дізнатися про можливі розлади поведінкового здоров'я, поставити діагноз та визначити лікування.</p> <p>Приклад: Психіатричний діагностичний тест.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Послуги з психологічного та психіатричного стаціонарного лікування (PRTS)</b></p> <p>Короткострокові психіатричні послуги на місці для молодих людей, які потребують цілодобової підтримки у зв'язку з емоційними та поведінковими труднощами.</p> <p>Програми PRTS забезпечують оцінювання, аналіз, послуги психіатричної стабілізації та комплексні послуги та підтримку у сфері поведінкового здоров'я.</p> <p>Приклад: Програма стаціонарного лікування дітей.</p>	 <p>Необхідне попереднє схвалення</p>	<p>Молодь віком до 21 року, яка відповідає критеріям</p>
<p><b>Стаціонарне лікування в психіатричному закладі розладів, викликаних вживанням психоактивних речовин, і послуги детоксикації</b></p> <p>Лікування SUD в стаціонарі – це програма з цілодобовим, структурованим, підтримуючим середовищем для відновлення з метою лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин.</p> <p>Послуги детоксикації — це цілодобові медично контрольовані послуги, спрямовані на мінімізацію негативного впливу симптомів абстиненції та забезпечення підтримуючого лікування, доки речовини виводяться з організму людини.</p> <p>Приклад: Лікування вживання алкоголю.</p>	 <p>Необхідне попереднє схвалення</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Медикаментозне лікування розладів (МАТ), пов'язаних з вживанням психоактивних речовин (SUD)</b></p> <p>Медикаментозне лікування розладів (МПЛ) – це використання ліків разом із консультуванням та поведінковою терапією для лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин.</p> <p>Приклад: Лікування бупренорфіном.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>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</b></p> <p>Допомога у сфері поведінкового здоров'я, яку ви можете отримати, не залишаючись у закладі на ніч. Амбулаторна допомога у сфері поведінкового здоров'я може надаватися в клініці, громаді або віртуально.</p> <p>Приклад: Індивідуальне консультування з питань психічного здоров'я; послуги, що надаються спеціалістами, які мають власний життєвий досвід лікування розладів психічного здоров'я.</p> <p>Для постачальників послуг, що працюють за межами регіону, може знадобитися попереднє схвалення.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Послуги спеціаліста з питань поведінкового (психологічного) здоров'я</b></p> <p>Догляд від лікаря, який має спеціальну підготовку з інтенсивного лікування певних розладів поведінкового здоров'я.</p> <p>Приклад: Інтенсивне амбулаторне лікування.</p>	 <p>Необхідне попереднє схвалення</p>	<p>Усі учасники</p>

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Амбулаторні послуги з лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин (SUD)</b></p> <p>Амбулаторне лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин, охоплює лікувальні послуги, пов'язані зі вживанням алкоголю та інших речовин, які можна надавати без ночівлі в закладі.</p> <p>Допомога може надаватися в клініці, громаді або віртуально.</p> <p>Приклад: Групове консультування з питань SUD. Для постачальників послуг, що працюють за межами регіону, може знадобитися попереднє схвалення.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>

**Наведена вище таблиця не є повним переліком послуг, які потребують попереднього схвалення або направлення.** Якщо у вас є запитання, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів програми охорони здоров'я Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472 або за номером ТТУ 711.

## 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:**

- Це може допомогти запобігти болю.
- 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.
- Інфекція у роті може поширитися на серце, мозок і тіло.

**Ваш основний стоматолог (PCD) може направити вас до фахівця для отримання певних видів медичної допомоги. До числа спеціалістів-стоматологів належать:**





- Ендодонти (для лікування кореневих каналів).
- Педіодонт (для дорослих з особливими потребами та дітей).
- Пародонтолог (для лікування ясен).
- Ортодонт (у крайніх випадках, для встановлення брекетів).
- Щелепно-лицьові хірурги (для видалення зубів, що потребують седації або загальної анестезії).





**Інформація про те, які стоматологічні послуги покриваються, наведена в таблиці на наступній сторінці.**


Усі послуги, що покриваються, безкоштовні. Вони покриваються доти, доки ваш постачальник стверджує, що вам потрібні ці послуги. Перегляньте стовпець «Послуга», щоб дізнатися, скільки разів ви можете отримати кожну послугу безкоштовно. Перегляньте стовпець «Як отримати доступ», щоб дізнатися, чи потрібно вам отримати направлення або попереднє схвалення на отримання послуги. Якщо ви бачите позначку \* у таблицях пільг, це означає, що послуга може покриватися понад ліміти, зазначені для учасників віком до 21 року, якщо це необхідно та доцільно з медичних міркувань.

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Послуги координації обслуговування</b></p> <p>Координація обслуговування передбачає цілеспрямовану організацію заходів з догляду за пацієнтами та обмін інформацією між усіма учасниками, які займаються доглядом за пацієнтом, для досягнення безпечнішого та ефективнішого обслуговування.</p> <p>Координація обслуговування може допомогти вам отримати доступ до послуг в галузі фізичного, стоматологічного, психічного, соціального здоров'я та розвитку у потрібному вам місці та в потрібний вам час.</p> <p>Обмеження немає</p> <p>Див. розділ «Отримайте допомогу в організації своєї медичної допомоги» для отримання додаткової інформації.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні.</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Екстрена та невідкладна стоматологічна допомога</b></p> <p>Допомога при стоматологічних проблемах, що потребують негайного втручання.</p> <p>Приклади: Сильний біль або інфекція, кровотеча або набряк, травми зубів або ясен.</p> <p>Обмежень немає.</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Огляд ротової порожнини</b></p> <p>Огляд порожнини рота – це коли стоматолог проводить огляд, щоб виявити будь-які ділянки, які можуть потребувати додаткового догляду. Він охоплює пошук карієсу або захворювань ясен.</p> <p>Учасники віком до 21 року: Двічі на рік*</p> <p>Усі інші учасники: один раз на рік</p>	 <p>Потрібне направлення, якщо це не ваш основний стоматолог</p>	<p>Усі учасники</p>

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Гігієна порожнини рота</b></p> <p>Чищення зубів сприяє довгостроковому здоров'ю порожнини рота. Під час звичайної гігієни видаляються зубний наліт, зубний камінь та шкідливі бактерії. Це допомагає запобігти карієсу.</p> <p>Учасники віком до 21 року: Двічі на рік* Усі інші учасники: один раз на рік</p>	<p></p> <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Покриття фтором</b></p> <p>Засіб для зміцнення та захисту зубів.</p> <p>Учасники віком до 21 року: Двічі на рік* Молодь та дорослі з групи високого ризику: До чотирьох разів на рік* Всі інші дорослі: Раз на рік*</p>	<p></p> <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Рентген ротової порожнини</b></p> <p>Рентгенівські знімки створюють зображення ваших зубів і кісток. Ваш стоматолог використовує їх для оцінки стану здоров'я вашої порожнини рота.</p> <p>Планові рентгенівські обстеження покриваються раз на рік; частіші обстеження покриваються, якщо це доцільно з медичних міркувань або зі стоматологічних міркувань.</p> <p>Панорамні та внутрішньоротові рентгенівські знімки покриваються раз на п'ять років, але їх не можна робити протягом одного п'ятирічного періоду.</p>	<p></p> <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Герметики</b></p> <p>Тонкі покриття, нанесені на задні зуби (моляри), які можуть запобігти карієсу (руйнуванню зубів) протягом багатьох років.</p> <p>На задніх зубах дорослих один раз на 5 років.</p>	<p></p> <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Учасники віком до 16 років*</p>

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Пломби</b></p> <p>Пломба використовується для лікування невеликої дірки або порожнини в зубі.</p> <p>Обмежень щодо кількості пломб, які будуть покриті, немає.</p> <p>Заміна пломби кольору зуба на зубі, який не видно під час посмішки, дозволяється не частіше ніж один раз на 5 років.*</p>	 <p>Направлення чи попереднє схвалення не потрібні</p>	<p>Усі учасники*</p>
<p><b>Часткові або повні зубні протези</b></p> <p>Зубні протези замінюють відсутні зуби. Існує два типи зубних протезів: повні та часткові.</p> <p>Повні протези використовуються, коли відсутні всі зуби, а часткові протези – коли залишилося кілька природних зубів.</p> <p>Часткові: Раз на 5 років</p> <p>Повні: Раз на 10 років</p> <p>Коригування та ремонт зубних протезів:</p> <p>Вік від 21 року і старше: До 4 разів на рік, залежно від необхідного ремонту.</p> <p>Перебазування зубних протезів покривається:</p> <p>До 20 років: Раз на 3 роки</p> <p>Вік 21 рік і старше: раз на 5 років</p>	 <p>Попереднє схвалення потрібне</p>  <p>Потрібне направлення, якщо це не ваш основний стоматолог</p>	<p>Усі учасники</p>
<p><b>Коронки</b></p> <p>Зубна коронка – це ковпачок у формі зуба, який відновлює зруйнований, зламаний, слабкий або зношений зуб.</p> <p>Стоматологи також використовують коронки для покриття імплантів або кореневих каналів.</p>	 <p>Попереднє схвалення потрібен</p>	<p>Вагітні учасниці або учасниці віком до 21 року*</p>

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p>Коронки покриваються не для всіх зубів. Вони покриваються лише для деяких верхніх та нижніх передніх зубів.</p> <p>Обмеження: 4 коронки кожні 7 років. *</p>	 <p>Потрібне направлення, якщо ви не звертаєтесь до свого стоматолога первинної медичної допомоги</p>	
<p><b>Видалення зубів</b></p> <p>Повне видалення зуба з лунки.</p> <p>Обмеження немає</p>	 <p>Потрібне направлення, якщо це не ваш основний стоматолог</p>	Усі учасники
<p><b>Лікування кореневих каналів</b></p> <p>Лікування кореневих каналів – це стоматологічна процедура для відновлення та збереження зуба, коли він сильно пошкоджений, зруйнований або інфікований, шляхом видалення центральної частини зуба.</p> <p>Усі учасники: Покриття для передніх зубів та премолярів - Вагітні учасниці: Додаткове покриття для перших молярів Учасники віком до 21 року: Додаткове покриття на перші та другі моляри (не на треті моляри/зуби мудрості)</p>	 <p>Попереднє схвалення необхідне для молярів</p>  <p>Потрібне направлення, якщо це не ваш основний стоматолог</p>	Усі учасники

Послуга	Як отримати доступ	Хто може його отримати
<p><b>Ортодонція</b></p> <p>Діагностика та лікування зубів або щелеп, які неправильно змикаються.</p> <p>Приклади: У разі розщеплення піднебіння, а також у разі порушення мовлення, жування та інших функцій.</p> <p>Для цього необхідно отримати схвалення від стоматолога і не мати карієсу або захворювань ясен.</p>	 <p>Необхідне попереднє схвалення</p>	<p>Учасники віком до 21 року*</p>

Наведена вище таблиця не є повним переліком послуг, які потребують попереднього схвалення або направлення. Якщо у вас є запитання, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472 або ТТУ 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 (OHP Dental), Trillium Community Health Plan надає **лише** стоматологічні пільги та безкоштовні поїздки (NEMT) на прийом до стоматолога.

OHP 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.

Якщо у вас є запитання щодо покриття та доступних пільг, зверніться до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472 або ТТУ за номером 711.

## OHP Bridge для дорослих із вищими доходами

OHP Bridge – це новий пакет пільг, що поширюється на дорослих з вищими доходами. OHP Bridge надається безкоштовно.

Особи, які можуть отримати OHP Bridge, мають:

- Бути віком від 19 до 64 років.
- Мати дохід від 138 до 200 відсотків від федерального рівня бідності (FPL).
- Мати відповідне громадянство або імміграційний статус для відповідності критеріям; а також
- Не мати доступу до іншого доступного медичного страхування.

Якщо під час продовження плану OHP ви повідомите про вищий дохід, вас можуть перевести в OHP Bridge. Дізнайтеся більше про OHP Bridge на вебсайті <https://www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/bridge.aspx>.

### OHP Bridge практично аналогічний OHP Plus.

Є кілька пунктів, які OHP Bridge не покриває, зокрема:

- Довгострокові послуги та засоби підтримки (LTSS)
- Соціальні потреби, пов'язані зі здоров'ям (HRSN)

## Соціальні потреби, пов'язані зі здоров'ям

Соціальні потреби, пов'язані зі здоров'ям (HRSN), – це соціальні та економічні потреби, які впливають на вашу здатність бути здоровим та добре почуватися. Ці послуги допомагають учасникам, які стикаються з серйозними змінами в житті. Детальнішу інформацію ви можете отримати за адресою:

<https://www.oregon.gov/OHA/HSD/Medicaid-Policy/Pages/HRSN.aspx>

Зверніться до Trillium Community Health Plan, щоб дізнатися, які безкоштовні пільги HRSN доступні. Пільги HRSN охоплюють:

- Житлові послуги: Допомога з орендною платою та комунальними послугами, отриманням або збереженням житла, витратами на переїзд та послугами для підтримки вас як орендаря.
- Кліматичні послуги: Допомога в придбанні кондиціонерів, обігрівачів, фільтрів повітря, портативних джерел живлення та міні-холодильників, необхідних для підтримання здоров'я.
- Послуги харчування: Допомога охоплює консультації з питань харчування, харчування за медичними показаннями, харчування або поповнення запасів та рекомендацій щодо фруктів і овочів.

Ви можете отримати деякі або всі пільги HRSN, якщо ви є учасником ОНП, а також одну або декілька з перелічених нижче пільг:

- Ви бездомні або маєте дохід, який становить 30% або менше від середнього доходу в регіоні, і не маєте ресурсів чи мереж підтримки для запобігання бездомності;
- Вас виписують з Інституту психічних захворювань;
- Вас звільняють з місць позбавлення волі;
- Ви є молодою людиною, яка виходить із системи соціального забезпечення;
- Ви є молодою людиною з особливими потребами в охороні здоров'я;
- Ви є особою, яка переходить на подвійний статус з ОНП і Medicare.

Ви також повинні відповідати іншим критеріям. Якщо у вас є запитання або ви хочете пройти перевірку, зверніться до плану Trillium Community Health Plan. План Trillium Community Health Plan може допомогти вам запланувати зустрічі для отримання пільг HRSN.

Зверніть увагу, що для проходження перевірки та отримання пільг HRSN ваші особисті дані можуть збиратися та використовуватися під час направлення. Ви можете обмежити спосіб поширення вашої інформації.

Якщо вашу заявку схвалено, ви можете обрати, як отримувати пільги HRSN. Пільги HRSN надаються вам безкоштовно, і ви можете відмовитися від них у будь-який час. Якщо ви отримуєте пільги HRSN, ваша команда координації обслуговування співпрацюватиме з вами, щоб забезпечити оновлення вашого плану догляду. Див. сторінку [42](#) щодо координації обслуговування та планів догляду.

Ви маєте завжди отримувати письмове повідомлення про відмову, і у вас є право на апеляцію, якщо ви не згодні з рішенням. Для отримання додаткової інформації див. сторінку [144](#).

#### **Важливі примітки:**

- Поїздки до місць отримання обслуговування не можна використовувати для послуг HRSN.
- OHP Bridge не покриває послуги HRSN.

## **Замісні послуги (ILOS)**

Trillium Community Health Plan пропонує послуги або заходи, які з медичної точки зору є альтернативою послугам, що покриваються OHP. 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:

**Консультації з питань грудного вигодовування в альтернативних умовах** як заміна консультацій з питань грудного вигодовування, які традиційно проводяться в офісі, клініці чи інших амбулаторних умовах, що не відповідають потребам учасників. Прикладами альтернативних умов є ваш дім, громадські центри, установи соціальних служб, школи тощо.

- Консультації з грудного вигодовування в альтернативних умовах. Ця ILOS може бути доцільною для батьків, яким потрібна підтримка з лактацією або годуванням дитини грудьми.
- Прикладом такої ILOS є медична просвіта, яку забезпечує дипломована медсестра, працівник традиційної системи охорони здоров'я або доула, яка пройшла навчання в галузі грудного вигодовування (наприклад, сертифікований консультант з лактації або сертифікований спеціаліст з грудного вигодовування). Вони можуть допомогти з грудним вигодовуванням або лактацією для вирішення поширених проблем, як-от: незручне захоплення соска, проблеми з виробленням грудного молока, поради щодо зціджування грудного молока, рекомендації щодо безпечного зберігання грудного молока тощо.

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 [142](#)). Якщо ви маєте запитання щодо будь-яких з вищевказаних пільг або послуг, зателефонуйте за номером 1-877-600-5472 або TTY 711.

## 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» (відкрита картка) 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 Управління послугами медичного транспортування (МТМ) для отримання послуг, що покриваються, допоміжних заходів та будь-яких ресурсів, необхідних вам для отримання послуг, що не покриваються.

## Зверніться до Trillium Community Health Plan 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, які передбачають підтримку сім'ям із новонародженими. Детальнішу інформацію ви можете отримати за адресою <https://www.familyconnectsoregon.org/>.

- 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.

Щоб отримати додаткову інформацію або отримати повний список цих послуг, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472 або ТТУ 711.

## Послуги, які оплачує ОНР та забезпечує координацію обслуговування

### Зверніться до ОНР для отримання таких послуг:

- 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 Healthier Oregon.
- Аборти та інші процедури для переривання вагітності.
- Асистований лікарем суїцид (евтаназія) відповідно до Закону штату Oregon про право на гідну смерть та інші послуги.

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

Ви все одно можете отримати безкоштовну поїздку від Управління послугами медичного транспортування для отримання будь-якої з цих послуг. Для отримання додаткової інформації див. сторінку [94](#). Зателефонуйте до Управління послугами медичного транспортування за номером 1-877-583-1552 (ТТУ 711), щоб запланувати поїздку або поставити запитання.

## Моральні або релігійні переконання

Trillium Community Health Plan не обмежує надання послуг на підставі моральних чи релігійних переконань. У нашій мережі можуть бути деякі постачальники, які мають певні моральні чи релігійні переконання. Зв'яжіться з нами за номером 1-877-600-5472 або ТТУ 711, якщо у вас є запитання щодо цього. Ми можемо допомогти вам знайти постачальника, який зможе надати послугу.

## 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. План Trillium Community Health Plan забезпечить скоординованість вашого обслуговування відповідно до ваших потреб у доступі. Див. сторінки [42-45](#) для отримання додаткової інформації про координацію обслуговування. 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.

План Trillium Community Health Plan дотримується правил штату про те, як далеко вам доведеться їхати, щоб відвідати лікаря. Правила відрізняються залежно від того, до якого постачальника вам потрібно звернутися і в якому районі ви живете. Постачальники послуг первинної медичної допомоги належать до «Рівня 1», тобто вони бути розташовані ближче до вас, ніж спеціалісти, як-от дерматологи, які належать до «Рівня 3». Якщо ви живете у віддаленому районі, дорога до постачальника займе більше часу, ніж якби ви жили в місті. Якщо вам потрібна допомога з транспортуванням до місця прийому та назад, див. сторінку [94](#).

У наведеній нижче таблиці вказано рівні постачальників послуг і час (у хвилинах) або відстань (у милях), на якій вони розташовані залежно від вашого місця проживання.

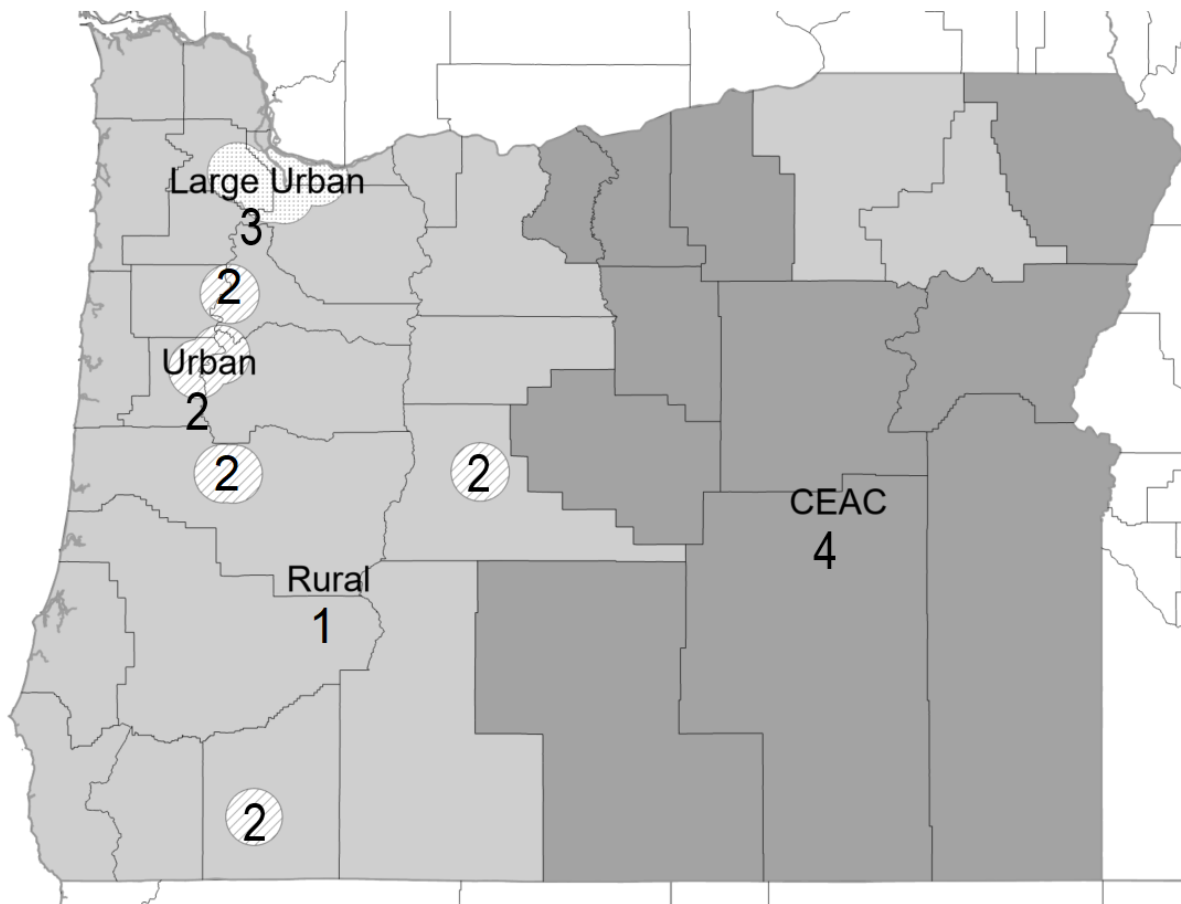
	Велике місто	Місто	Сільська місцевість	Округ з екстремальними умовами доступу
Рівень 1	10 хвилин або 5 миль	25 хвилин або 15 миль	30 хвилин або 20 миль	40 хвилин або 30 миль
Рівень 2	20 хвилин або 10 миль	30 хвилин або 20 миль	75 хвилин або 60 миль	95 хвилин або 85 миль
Рівень 3	30 хвилин або 15 миль	45 хвилин або 30 миль	110 хвилин або 90 миль	140 хвилин або 125 миль

Щоб дізнатися більше про те, які постачальники належать до яких рівнів, перейдіть на вебсайт, присвячений питанню адекватності мережі ОНА:  
<https://www.oregon.gov/oha/HSD/OHP/Pages/network.aspx>

Не знаєте, в якому районі ви проживаєте? Дивіться карту на наступній сторінці:

#### Типи районів:

- **Велике місто (3):** міські агломерації, як визначено вище, із сукупною чисельністю населення, що перевищує або дорівнює 1,000,000 осіб, і щільністю населення, що перевищує або дорівнює 1,000 осіб на квадратну милю.
- **Місто (2):** менше або дорівнює 10 миль від центру з населенням 40,000 осіб і більше.
- **Сільська місцевість (1):** більше 10 миль від центру з населенням 40,000 осіб і більше зі щільністю населення округу понад 10 осіб на квадратну милю.
- **Округ з екстремальними проблемами доступу (4):** округи з населенням 10 або менше осіб на квадратну милю.



- Rural (1)
- Urban (2)
- Large Urban (3)
- County with Extreme Access Considerations (CEAC) (4)

*Рисунок 1: Карта географічних регіонів штату Орегон, визначених для оцінки достатності мережі. Відмінності між районами: Велике місто, місто, сільська місцевість та округ з екстремальними проблемами доступу (CEAC).*

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 1-877-600-5472 або ТТУ 711, щоб надати запит на відповідне облаштування. Постачальники медичних послуг також намагаються організувати однакові години роботи для учасників ОНР та решти.

## 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
<b>Фізичне здоров'я</b>	
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
<b>Догляд за порожниною рота та лікування зубів для дітей та невагітних жінок</b>	
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
<b>Догляд за порожниною рота та лікування зубів для вагітних жінок</b>	
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
<b>Психічне здоров'я</b>	
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 груп населення	Протягом 24 годин

Тип медичної допомоги	Термін
<b>Спеціалізована допомога у сфері психічного здоров'я для пріоритетних категорій населення*</b>	
Вагітні особи, ветерани та члени їхніх сімей, особи з дітьми, особи, які здійснюють догляд та не отримують оплату, сім'ї та діти від моменту народження до п'яти років, особи з ВІЛ/СНІД або туберкульозом, особи з ризиком маніфестного психозу та особи із затримками розумового та фізичного розвитку	Негайна оцінка та реєстрація. Якщо через відсутність доступних постачальників медичних послуг необхідно надати проміжні послуги, лікування належного рівня має бути надане 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 опіюйдних 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 1-877-600-5472 або ТТУ 711.

# Комплексні та профілактичні пільги для учасників віком до 21 року

Програма раннього і періодичного скринінгу, діагностики та лікування (EPSDT) є комплексними профілактичними послугами для учасників ОНР від моменту народження до 21 року. Ця програма забезпечує вам догляд, необхідний для вашого здоров'я і розвитку. Ці послуги можуть допомогти своєчасно виявити та вирішити проблеми, лікувати захворювання та підтримувати дітей з інвалідністю.

Вам не потрібно окремо реєструватися в EPSDT; якщо вам менше 21 року та ви зареєстровані в ОНР, ви отримуватимете ці пільги. Щоб отримати додаткову інформацію, зверніться до Trillium Community Health Plan.

Починаючи з 2025 року, молоді люди з особливими потребами в охороні здоров'я (віком 19–25 років) також мають право на отримання пільг EPSDT.

## EPSDT охоплює:

- Будь-які послуги, необхідні для виявлення або лікування хвороби, травми чи інших змін у стані здоров'я.
- Послуги профілактичного обстеження дітей, профілактичного обстеження підлітків, медичні огляди, послуги скринінгу та діагностики для виявлення будь-яких фізичних, стоматологічних захворювань, захворювань порожнини рота, психічних захворювань та порушень розвитку для учасників віком до 21 року.
- Направлення, лікування, терапія та інші заходи, щоб допомогти з будь-якими виявленими захворюваннями.

Для учасників віком до 21 року Trillium Community Health Plan має забезпечити:

- Регулярні планові огляди та оцінки фізичного і психічного здоров'я, розвитку, стану порожнини рота і зубів, зростання і харчування.
  - Якщо ваш план Trillium Community Health Plan не покриває захворювання порожнини рота/стоматологічні послуги, ви все одно можете отримати ці послуги через ОНР, зателефонувавши за номером 1-800-273-0557.
- Усі необхідні та відповідні з медичної точки зору послуги мають бути покриті для учасників віком до 21 року, незалежно від того, чи покривалися вони раніше (сюди входять послуги, які є «під лінією» в Пріоритезованому переліку). Дізнатися більше про Пріоритезований перелік можна на стор. [46](#).

У межах EPSDT план Trillium Community Health Plan не відмовлятиме в послугі, не перевіривши попередньо, чи є вона необхідною для вас та доцільною з медичної точки зору.

- *Необхідне з медичної точки зору лікування* зазвичай означає лікування, яке потрібне для профілактики, діагностики або лікування будь-якого захворювання або для підтримання зростання, розвитку, незалежності та участі в шкільному навчанні.
- *Медична доцільність* зазвичай означає, що лікування є безпечним, ефективним і допомагає вам брати участь у догляді та діяльності. Trillium Community Health Plan може вибрати для покриття найдешевший варіант, який вам підійде.

Ви маєте завжди отримувати письмове повідомлення про відмову, і у вас є право на апеляцію, якщо ви не згодні з рішенням. Для отримання додаткової інформації див. сторінку [142](#).

Це стосується *всіх* послуг:

- Фізичне здоров'я;
- Психічне (психологічне) здоров'я;
- Здоров'я зубів; і
- Соціальні потреби в медичному обслуговуванні.

**Якщо вам або члену вашої родини потрібні послуги EPSDT, зверніться до свого постачальника послуг первинної медичної допомоги (PCP) або зверніться до координатора обслуговування, зателефонувавши за номером 1-877-600-5472 або TTY 711. 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 необхідних стоматологічних послуг. Усі послуги EPSDT надаються безкоштовно.**

## **Сприяння отриманню послуг EPSDT**

- Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472 або TTY 711,
- Зателефонуйте своєму DCO (ім'я та номер телефону DCO вказані в ідентифікаційній картці), щоб організувати стоматологічні послуги або отримати додаткову інформацію.
- Ви можете безкоштовно добиратися до місця отримання послуг EPSDT, які покриваються, і у зворотному напрямку. Телефонуйте за номером 1-877-583-1552, щоб домовитися про поїздку чи отримати додаткову інформацію.
- Ви також можете звернутися до свого PCP або відвідати наш вебсайт за адресою [www.trilliumohp.com](http://www.trilliumohp.com) для отримання копії графіка періодичності. У цьому графіку зазначено, коли дітям потрібно приходити на прийом до PCP.

# Скринінги

Скринінгові візити, що покриваються, пропонуються з інтервалами, що відповідають віку (до них належать послуги профілактичного обстеження дітей та профілактичного обстеження підлітків). Trillium Community Health Plan і ваш PCP дотримуються рекомендацій Американської академії педіатрії та Bright Futures щодо всіх профілактичних обстежень і профілактичного обстеження дітей.

Рекомендації Bright Futures можна знайти за адресою:

<https://www.aap.org/brightfutures>. Ви можете використовувати [Планувальник профілактичних обстежень](#), щоб підготуватися до цих оглядів.

Ваш PCP допоможе вам отримати ці послуги та лікування, якщо це потрібно відповідно до рекомендацій.

Скринінгові візити включають 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.
- 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):  
[https://www.cdc.gov/vaccines/hcp/imz-schedules/child-adolescent-age.html?CDC\\_AAref\\_Val=https://www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/child-adolescent.html](https://www.cdc.gov/vaccines/hcp/imz-schedules/child-adolescent-age.html?CDC_AAref_Val=https://www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/child-adolescent.html)
  - Календар вакцинації дорослого (19+):  
[https://www.cdc.gov/vaccines/hcp/imz-schedules/adult-age.html?CDC\\_AAref\\_Val=https://www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/adult.html](https://www.cdc.gov/vaccines/hcp/imz-schedules/adult-age.html?CDC_AAref_Val=https://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.
- Та інші.

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

## 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, а також інших 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.
- Щеплення (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 віком до 21 року, які мають право на участь та які потребують таких послуг. Лікування, яке є «під лінією» у Пріоритезованому переліку медичних послуг, покривається для учасників віком до 21 року, якщо воно є необхідним і доцільним з медичної точки зору для цього учасника (див. докладнішу інформацію вище).

- Якщо ми повідомляємо вам, що послуга не покривається ОНР, ви все одно маєте право оскаржити це рішення, подавши апеляцію та запит на слухання. Див. сторінку [142](#).

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.

Додаткову інформацію про страхове покриття EPSDT можна знайти на вебсайті [www.Oregon.gov/EPSDT](http://www.Oregon.gov/EPSDT) та ознайомитися з інформаційним бюлетенем для учасників. Інформація про Trillium Community Health Plan також розміщена на вебсайті

<https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/early-and-periodic-screening-diagnosis-and-treatment.html>.

# Працівники традиційної системи охорони здоров'я (THW)

Працівники традиційної системи охорони здоров'я (THW) надають підтримку та 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 можуть зв'язати вас із особами та службами в громаді, які можуть вас підтримати.

Існує кілька різних типів працівників традиційної медицини:

- **Доула під час пологів:** Людина, яка допомагає людям та їхнім родинам особистою, немедичною підтримкою. Вони допомагають під час вагітності, пологів і після народження дитини.
- **Медико-санітарний працівник на рівні громади (CHW):** Працівник громадської 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 (PHN):** 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 (PSS):** Людина, яка стикалася з психічним захворюванням та/чи залежністю і одужала. PSS також міг підтримувати члена сім'ї, який мав проблеми з психічним здоров'ям та/або проходив лікування від залежності. Спеціаліст з підтримки надає підтримку тим, хто зіштовхнувся з залежністю та психічними захворюваннями, надихає їх та надає їм допомогу.
- **Спеціаліст з оздоровлення, який має власний життєвий досвід лікування (PWS):** 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.

ТНВ можуть допомогти у вирішенні різних питань, наприклад:

- Співпрацювати з вами та вашим координатором обслуговування, щоб знайти нового постачальника послуг.
- Отримати допомогу, яку ви шукаєте та потребуєте.
- Зв'язати вас з іншими особами, щоб ті пояснили вам ваші пільги.
- Надати інформацію про послуги з питань охорони психічного здоров'я та/або залежності та підтримку.
- Надати інформацію та рекомендації щодо ресурсів громади, якими ви могли б скористатися.
- Стати тою людиною з вашої громади, з ким ви завжди можете поговорити.
- Ходити на прийом до постачальника послуг разом з вами.

Як учасник Trillium Community Health Plan, ви маєте право звернутися до працівника традиційної системи охорони здоров'я, якщо бажаєте. Вам не потрібне направлення, щоб звернутися до працівника традиційної системи охорони здоров'я. Ми допоможемо вам зв'язатися з групою або особою, яка може допомогти вам у ваших потребах. Зв'яжіться з нашим представником ТНВ, щоб подати запит на послуги ТНВ або дізнатися більше про ТНВ та про те, як скористатися їхніми послугами.

## **Контактна інформація представника з питань співпраці з ТНВ:**

Kristinia Rogers, старший координатор працівників традиційної системи охорони здоров'я

Lamar Tillman, координатор працівників традиційної системи охорони здоров'я

Електронна пошта: [THW@TrilliumCHP.com](mailto:THW@TrilliumCHP.com)

Телефон: 1-877-600-5472 або ТТУ 711

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

[www.trilliumohp.com](http://www.trilliumohp.com)

## Додаткові послуги

### Послуги, пов'язані з охороною здоров'я

Послуги, пов'язані з охороною здоров'я (HRS), — це додаткові послуги, які пропонує Trillium Community Health Plan і які не є звичайними пільгами ОНП. HRS допомагають покращити стан здоров'я та добробут окремих учасників та всієї громади в цілому. HRS є гнучкими послугами для учасників і виступають як ініціативи щодо надання всій громаді в цілому пільг за місцем проживання. Оскільки HRS не є звичайними пільгами ОНП, учасники не мають права на оскарження HRS у той самий спосіб, що й покриті послуги.

#### Гнучкі послуги

Гнучкі послуги – це вироби або послуги, які допомагають учасникам підтримувати своє здоров'я або ставати здоровішими. 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.

Дізнатися більше про послуги, пов'язані з охороною здоров'я, можна за посиланням <https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le4329.pdf>

#### Як отримати гнучкі послуги для себе чи члена родини

Ви можете звернутися до свого постачальника за гнучкими послугами або зателефонувати до служби підтримки клієнтів за телефоном 1-877-600-5472 (TTY 711) та попросити надіслати вам форму запиту тією мовою чи в тому форматі, який відповідає вашим потребам.

Гнучкі послуги не є пільгою, що покривається для учасників, і ССО не зобов'язані їх надавати. 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 із поясненням ваших варіантів. Ви не можете оскаржити відмову в наданні гнучкої послуги, але ви маєте право подати скаргу. Дізнайтеся більше про апеляції та скарги на сторінці [142](#).

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](mailto: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](http://www.211info.org), щоб отримати допомогу.

## **Ініціативи щодо надання пільг за місцем проживання**

Ініціативи щодо надання пільг за місцем проживання – це фінансування програм та ширшої громади, включно з учасниками ССО, з метою покращення здоров'я та добробуту громади.

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. Trillium Community Health Plan пропонує можливості для участі в ініціативах за місцем проживання. Наші регіональні плани покращення здоров'я громад спрямовані на підтримку багатьох аспектів рівності у сфері охорони здоров'я та соціальних детермінант здоров'я.

Приклади інших ініціатив щодо надання пільг за місцем проживання:

- Освіта та заняття для батьків та підтримка сімей.
- Програми на рівні громади, які допомагають отримувати свіжі фрукти та овочі на фермерських ринках.
- Програми на рівні громади, що допомагають людям отримати або зберегти безпечне та стабільне житло.
- 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.

## **Пункти відкритого доступу**

У більшості регіонів штату Oregon ми уклали спеціальні угоди з федеральними кваліфікованими медичними центрами (FQHC) та медичними центрами у сільських громадах (RCHC). 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 DCO як «Пункт відкритого доступу». Ви також можете зателефонувати до служби підтримки клієнтів 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 Управління послугами медичного транспортування (MTM), 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 обслуговування, що покривається, і назад.

### **Щоб отримати відшкодування**

Зателефонуйте до Управління послугами медичного транспортування (MTM) перед поїздкою на прийом, щоб отримати попереднє схвалення.

Вам можуть знадобитися бланки, які потрібно взяти з собою на прийом. Служба перевезень надасть їх вам. Працівники кабінету вашого лікаря повинні заповнити та підписати бланки.

Поверніть заповнені бланки до служби перевезень протягом 45 днів після вашого прийому. Вам не буде виплачено кошти, якщо ви подасте бланки із запізненням.

## Заплануйте поїздку

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

Робочий час: З неділі по суботу, 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 поїзdkою. Ви можете отримати поїздку в той самий день або наступного дня. Зателефонуйте до Управління послугами медичного транспортування (МТМ).

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 Управління послугами медичного транспортування працюють співробітники, які можуть допомогти вам з поїзdkою 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 поїзdkі. Ми запитаємо про ваші фізичні можливості та чи потрібен вам супровід під час поїздки.

Коли ви зателефонуєте, щоб замовити поїздку, Управління послугами медичного транспортування попросить 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).

Управління послугами медичного транспортування уточнить, чи ви зараз 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).

Якщо ви замовите поїздку менш ніж за два (2) дні до запланованого часу посадки, ми надамо вам номер телефону компанії, яка організує вашу посадку. Ми також можемо надати вам ім'я та номер телефону водія, який забере вас.

## 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.

Вони висадять 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 ваш водій не прибув через 10 хвилин після посадки:** Якщо водій не приїхав через 10 хвилин після призначеного часу посадки, зателефонуйте до транспортної компанії. Персонал повідомить вам, чи водій уже в дорозі. Водії мають повідомити диспетчера перед виїздом з місця посадки.
- **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.

Управління послугами медичного транспортування – це програма спільних поїздок. 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 поїздок.

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 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 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 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 поїзді

Вам зателефонують та повідомлять, що вам відмовлено в поїзді. Усі відмови розглядаються двома співробітниками, перед тим, як надсилати вам. Якщо вам відмовили в поїзді, 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, навіть якщо ви подали скаргу раніше. 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 [142](#).

## Посібник пасажира

Отримайте посібник пасажира Управління послугами медичного транспортування за посиланням:

<https://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 1-877-600-5472, 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).

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 телефонуйте, щоб записатися на прийом.

Ви також можете скористатися нашим інструментом пошуку «Знайти постачальника» за адресою [www.trilliumohp.com](http://www.trilliumohp.com). Ви можете відфільтрувати список постачальників, встановивши галочку навпроти послуг телемедицини, як показано на зображенні праворуч. 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.

### Filter Options

Distance

25 Mile Search Radius

Additional Practitioner Languages

Click to View Options

Additional Office Languages

Click to View Options

Gender

Click to View Options

Pharmacy Types

Click to View Options

Provider Type

Either

### Office Features

Accepting New Patients

Extended Day Supply

Open After 5:00 PM

Open Weekends

Patient Centered Medical Home

Telehealth

Vaccines Offered

### Additional Search Options

## 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 дотримуєтеся соціального дистанціювання через хворобу.
- Якщо ви тимчасово перебуваєте поза домом і не можете особисто зустрітися зі своїм лікарем.
- 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 [106](#) 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, конфіденційні та безпечні. Кожен постачальник матиме власну систему візитів з використанням послуг телемедицини, але кожна система має відповідати закону.

План Trillium Community Health Plan також пропонує послуги телемедицини через Teladoc. Вам потрібно буде зареєструватися в Teladoc, щоб отримати доступ до послуг за адресою <https://member.teladoc.com/trilliumchp>. Номер телефону Teladoc — 1-800-835-2362. Teladoc доступний цілодобово в разі нетермінових медичних проблем.

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 постачальників, які поважають ваші культурні та мовні потреби.
- Отримувати кваліфіковані та сертифіковані послуги усного перекладу для себе та членів вашої родини Докладніше на сторінці [5](#).
- Здійснювати особисті візити, а не лише візити з використанням послуг телемедицини.
  - Trillium Community Health Plan подбає про те, щоб у вас був вибір способу доїзду на прийом. Постачальник не може змусити вас користуватися послугами телемедицини, за винятком випадків, коли було оголошено надзвичайний стан або заклад використовує свій план дій у разі стихійного лиха.
- Отримувати підтримку та мати в наявності інструменти, необхідні для телемедицини.
  - Trillium Community Health Plan допоможе визначити, який інструмент телемедицини найкраще підходить для вас.
  - План Trillium Community Health Plan забезпечить проведення вашим постачальником послуг оцінки, щоб визначити, чи підходять вам послуги телемедицини. Вона охоплює, зокрема:
    - Потребу в альтернативному форматі;
    - Доступ до необхідного(их) пристрою(ів);
    - Доступ до приватного та безпечного місця;
    - Доступ до інтернет-сервісу;
    - Розуміння цифрових пристроїв;
    - Культурні питання.

Поговоріть зі своїм постачальником про послуги телемедицини. Якщо вам потрібні особисті візити, або ви надаєте їм перевагу, а ваш постачальник послуг надає лише послуги телемедицини, повідомте його про це. Він може направити вас до іншого постачальника послуг та повідомити про це Trillium Community Health Plan. Ви можете обрати, як отримувати медичну допомогу, а Trillium Community Health Plan може допомогти узгодити медичну допомогу з іншим постачальником. Ви також можете зателефонувати до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472 (TTY 711). Ми працюємо з понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00

## **Місця доступу до послуг телемедицини**

Ці офіси мають окремі зони та обладнання для зустрічей з іншими постачальниками з використанням телемедицини.

### **Central City Concern – 4 локації**

Blackburn Center: 12121 E Burnside St, Portland, OR 97216

Cedar Commons: 11450 SE Division St, Portland, OR 97266

Old Town Clinic: 727 W Burnside St, Portland, OR 97209

River Haven Clinic: 5019 NE 102<sup>nd</sup> Ave, Portland, OR 97220

## Рецептурні препарати

Щоб отримати 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](http://www.trilliumohp.com/find-a-provider.html).

Для всіх рецептів, що покриваються планом Trillium Community Health Plan, принесіть в аптеку:

- Рецепт.
- Вашу ідентифікаційну картку Trillium Community Health Plan.
- Ідентифікаційну картку Oregon Health.
- Підтвердження будь-якого іншого покриття, наприклад, ідентифікаційну картку Medicare, Частина D, або картку приватного страхування.

Без них ви не зможете отримати рецептурні препарати.

## Рецептурні препарати, що покриваються

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

<https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/pharmacy-program.html>.

Якщо ви не впевнені, чи є ваш препарат у нашому списку, зателефонуйте нам, щоб ми перевірили. Якщо ваших ліків немає в списку, повідомте про це свого постачальника. Ваш постачальник може попросити нас покрити їх.

Trillium Community Health Plan має схвалити деякі ліки зі списку, перш ніж ваша аптека зможе їх видати вам. Ваш постачальник попросить нас схвалити ці ліки.

Trillium Community Health Plan також покриває деякі безрецептурні (OTC) ліки, якщо їх призначає вам ваш постачальник або аптека. Безрецептурні препарати – це препарати, які зазвичай можна придбати в будь-якому магазині чи аптеці без рецепта, наприклад, аспірин.

## Прохання до Trillium Community Health Plan про покриття рецептурних препаратів

Коли ваш постачальник просить Trillium Community Health Plan схвалити або покрити рецептурний препарат:

- Лікарі та фармацевти Trillium Community Health Plan розглянуть запит вашого постачальника.
- Ми прийємо рішення протягом 24 годин.
- Якщо нам знадобиться додаткова інформація для прийняття рішення, це може зайняти 72 години.

Якщо Trillium Community Health Plan прийме рішення не покривати рецептурний препарат, ви отримаєте лист від Trillium Community Health Plan. У листі пояснюватиметься:

- Ваше право на оскарження рішення.
- Як подати апеляцію, якщо ви не згодні з нашим рішенням.
  - У листі також буде форма, за допомогою якої можна подати апеляцію.

Якщо у вас є запитання, зателефонуйте до Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472 (TTY 711).

## Замовлення ліків поштою з аптеки

Аптека Express Scripts може надіслати деякі ліки поштою на вашу домашню адресу. Це називається замовленням ліків поштою з аптеки. Якщо отримати рецептурний препарат в аптеці для вас складно, хорошим варіантом може стати замовлення ліків поштою з аптеки. Зателефонуйте до Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472 (TTY 711), щоб:

- Дізнатися більше про замовлення ліків поштою з аптеки.
- Зв'язатися з аптекою для замовлення ліків поштою.

## ОНР оплачує ліки для лікування психічних захворювань

Trillium Community Health Plan не оплачує більшість ліків, які використовуються для лікування психічних захворювань. Натомість їх оплачує ОНР. Якщо вам потрібні ліки для лікування психічних захворювань:

- Trillium Community Health Plan і ваш постачальник допоможуть вам отримати необхідні ліки.
- 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 1-877-600-5472 (TTY 711).

## **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 Частина D Medicare не покриває ваші ліки, ваша аптека може виставити рахунок Trillium Community Health Plan. Якщо ОНР покриває ліки, Trillium Community Health Plan оплатить їх.

Дізнайтеся більше про пільги програми Medicare на сторінці [127](#).

## **Отримання рецептурних препаратів перед поїздкою**

Якщо ви плануєте виїхати за межі штату, переконайтеся, що у вас достатньо ліків для поїздки. Для цього завчасно отримайте поповнення запасів ліків за рецептом. Це називається поповненням запасів ліків перед відпусткою. Щоб дізнатися, чи підходить вам цей варіант, зателефонуйте до Trillium Community Health Plan за телефоном 1-877-600-5472 (TTY 711).

# Лікарні

Ми співпрацюємо з наведеними нижче лікарнями для надання стаціонарного лікування. Невідкладну допомогу можна отримати в будь-якій лікарні. Деякі лікарні пропонують повноцінне відділення невідкладної допомоги, щоб допомогти людям, які переживають кризу фізичного або психічного здоров'я, але ви можете звернутися за допомогою до будь-якої лікарні.

## Gresham

### **Legacy Mount Hood Medical Center**

Тільки фізичне здоров'я  
24800 SE Stark St, Portland, OR 97030  
Телефон: 503-674-1122

## Hillsboro

### **OHSU Hillsboro Medical Center**

Тільки фізичне здоров'я  
335 SE 8<sup>th</sup> Ave, Hillsboro, OR 97213  
Телефон: 503-681-1111

## Portland

### **Лікарня та оздоровчий центр Legacy Emanuel Hospital & Health Center**

Фізичне здоров'я дорослих  
2801 N Gantenbein Ave, Portland, OR 97210  
\*В'їзд з вулиці N Morris St, позначена парковка для відділення невідкладної допомоги  
Телефон: 503-413-2200

### **Randall Children's Hospital**

Фізичне та поведінкове здоров'я дітей  
2801 N Gantenbein Ave, Portland, OR 97210  
\*Трохи східніше відділення невідкладної допомоги Legacy Emanuel  
Телефон: 503-276-6500

### **Legacy Good Samaritan Medical Center**

Тільки фізичне здоров'я  
1015 NW 22<sup>nd</sup> Ave, Portland, OR 97210  
Телефон: 503-413-7711

### **Portland Adventist Medical Center**

Тільки фізичне здоров'я  
10300 SE Main St, Portland, OR 97216  
Телефон: 503-257-2500

**Unity Center for Behavioral Health**

Поведінкове здоров'я дорослих (18+)

1225 NE 2<sup>nd</sup> Ave, Portland, OR 97232

Телефон: 503-944-8000

**OHSU Marquam Hill (головний кампус) та Doernbecher Children's Hospital**

Тільки фізичне здоров'я

3181 SW Sam Jackson Park Rd, Portland, OR 97239

Телефон: 503-494-7551

**Tualatin****Legacy Meridian Park Medical Center**

Тільки фізичне здоров'я

19300 SW 65<sup>th</sup> Ave, Tualatin, OR 97062

Телефон: 503-692-1212

## 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. Список центрів невідкладної допомоги та клінік, що приймають хворих без попереднього запису, наведено на наступній сторінці.

## 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. 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.

Якщо вам потрібна допомога у пошуку клініки невідкладної допомоги або клініки, що приймає хворих без попереднього запису, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472 (TTY 711) з понеділка по п'ятницю з 8:00 до 17:00 або скористайтеся інструментом «Знайти лікаря» на нашому вебсайті <https://findaprovider.trilliumhealthplan.com/location>.

**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. Ви можете отримати пораду або рекомендацію щодо того, куди ще можна зателефонувати

## **Цілодобові консультації від медсестри**

У плані Trillium Community Health Plan є цілодобова консультаційна лінія медсестринської допомоги. Ця лінія відкрита завжди. Номер: 1-844-647-9667. Вони можуть надати негайну пораду щодо того, який тип допомоги слід отримати, якщо взагалі потрібно. Через кілька днів вам зателефонують, щоб уточнити вашу ситуацію.

## **Центри невідкладної допомоги та клініки, що приймають хворих без попереднього запису:**

### **Округ Clackamas**

#### **Lake Oswego**

Maxem Health Urgent Care

17437 Boones Ferry Rd, Ste 100

Lake Oswego, OR 97035

Телефон: 503-387-3796

Робочий час: Понеділок – субота з 8:00 до 20:00, неділя з 9:00 до 18:00

#### **Oregon City**

AFC Urgent Care

397 Warner Milne Rd

Oregon City, OR 97045

Телефон: 503-305-6262

Робочий час: Понеділок – п'ятниця з 8:00 до 20:00, субота та неділя з 9:00 до 18:00

#### **Portland**

Maxem Health Urgent Care

10582 SE 32<sup>nd</sup> Ave

Portland, OR 97222

Телефон: 503-387-3796

Робочий час: Понеділок – субота з 8:00 до 20:00, неділя з 9:00 до 18:00

### **Округ Multnomah**

#### **Portland**

AFC Urgent Care

7033 NE Sandy Blvd

Portland, OR 97213

Телефон: 503-305-6262

Робочий час: Понеділок – п'ятниця з 8:00 до 20:00, субота та неділя з 9:00 до 18:00

Evergreen Urgent Care

2250 NW Flanders St, Ste 109

Portland OR 97210

Телефон: 503-468-7482

Робочий час: Понеділок – четвер з 8:00 до 18:00, п'ятниця з 8:00 до 17:00

## **Округ Washington**

### **Beaverton**

AFC Urgent Care

14278 SW Allen Blvd

Beaverton, OR 97005

Телефон: 503-305-6262

Робочий час: Понеділок – п'ятниця з 8:00 до 20:00, субота та неділя з 9:00 до 18:00

### **Hillsboro**

AFC Urgent Care

1071 SE Tualatin Valley Hwy

Hillsboro, OR 97123

Телефон: 503-305-6262

Робочий час: Понеділок – п'ятниця з 8:00 до 20:00, субота та неділя з 9:00 до 18:00

### **Portland**

AFC Urgent Care

11786 NW Cedar Falls Dr, Ste 120

Portland, OR 97229

Телефон: 503-305-6262

Робочий час: Понеділок – п'ятниця з 8:00 до 20:00, субота та неділя з 9:00 до 18:00

### **Tigard**

AFC Urgent Care

11675 SW Pacific Hwy

Tigard, OR 97223

Телефон: 503-305-6262

Робочий час: Понеділок – п'ятниця з 8:00 до 20:00, субота та неділя з 9:00 до 18:00

## Невідкладна стоматологічна допомога

Деякі приклади невідкладної стоматологічної допомоги включають:

- Зубний біль, який будить вас ночами і ускладнює жування.
- Надколотий або зламаний зуб.
- Загублена коронка або пломба.
- Абсцес (гній в області кореня зуба, спричинене інфекцією).

**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 своєї стоматологічної організації (DCO), зазначеної у вашій ідентифікаційній картці Trillium Community Health Plan. 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.

Якщо у вашій ідентифікаційній картці Trillium Community Health Plan не вказано стоматологічну організацію (DCO), зателефонуйте до Trillium Community Health Plan за номером 877-600-5472 (TTY 711) у звичайні робочі години або на нашу цілодобову консультаційну лінію медсестринської допомоги за номером 1-844-647-9667.

## 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 РСР або служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan.
- Ви маєте право скористатися послугами будь-якої лікарні чи іншого закладу на території Сполучених Штатів.
- 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.

Дивіться список лікарень з відділеннями невідкладної допомоги на сторінці [106](#).

## 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 (тобто не дитячий зуб, що хитається).
- У вас набряк обличчя або інфекція в роті.
- Кровотеча з ясен, яка не припиняється.

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 вам потрібна екстрена стоматологічна допомога, і ваш стоматолог або РСР не можуть вам допомогти, вам не потрібен дозвіл на отримання екстреної стоматологічної допомоги. Ви можете звернутися до відділення невідкладної допомоги або зателефонувати до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472, щоб отримати допомогу в пошуку екстреної стоматологічної 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.** Дивіться список лікарень з відділеннями невідкладної допомоги на сторінці [106](#).

## 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.**

***Номери телефонів Кризової лінії округу:***

Округ Clackamas: 503-655-8585

Округ Multnomah: 503-988-4888

Округ Washington: 503-291-9111

***Кризові клініки округу, що приймають без попереднього запису:***

**Округ Clackamas:**

Clackamas Mental Health Center

11211 SE 82nd Ave, Suite O,

Portland OR 97086

Телефон: 503-722-6200

**Округ Multnomah:**

Cascadia Health – Термінова допомога у сфері психічного здоров'я

Клініка приймає без попереднього запису

4212 SE Division St. #100,

Portland, OR 97206

Телефон: 503-963-2575

**Округ Washington:**

Hawthorne Walk-In Center

5240 NE Elam Young Pkwy, Hillsboro, OR 97124

Телефон: 503-846-4555

**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, зазначених на попередній сторінці, 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 організовує 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.
- 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 [63](#).

## **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!**

**Якщо ви хочете поговорити з кимось поза межами плану Trillium Community Health Plan, зателефонуйте за будь-яким із наведених нижче номерів:**

- Див. список кризових ліній на сторінці [115](#).
- Національна лінія запобігання самогубствам: Зателефонуйте за номером 988 або відвідайте вебсайт [988lifeline.org/](http://988lifeline.org/)
- Гаряча лінія David Romprey Memorial Warmline: 800-698-2392
- Кризова лінія підтримки через текстові повідомлення: відправте повідомлення на 741741
- Для запобігання самогубствам серед підлітків: YouthLine: 877-968-8491 або надішліть SMS-повідомлення teen2teen на номер 839863
- Ви також можете знайти номер кризової служби психіатричної допомоги округу в Інтернеті. Вони можуть провести перевірки та допомогти вам отримати необхідні послуги.

## **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 основному стоматологу, 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.

Детальніше про те, як можна отримати поповнення запасу ліків за рецептом перед поїздом, читайте на сторінці [106](#).

### 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 відділення невідкладної допомоги.** Вам не потрібно отримувати попередній дозвіл на отримання екстреної допомоги. Послуги екстреної медичної допомоги покриваються на всій території Сполучених Штатів. Вони охоплюють проблеми психічного здоров'я та екстрені стоматологічні стани.

**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 [125](#).

## **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. Іноді Trillium Community Health Plan не може оплатити ваш рахунок, якщо була підписана форма угоди про оплату. Докладніше про цю форму див. на стор. [124](#).
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. Якщо вам потрібна порада, що робити, або ви потребуєте неекстреної допомоги поза домом, зателефонуйте до Trillium Community Health Plan і отримайте допомогу.

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.

Якщо вам виставили рахунок, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472 (TTY 711).

## 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. Trillium Community Health Plan оплачує всі послуги, що покриваються та є необхідними з медичного погляду, та відповідні послуги відповідно до Пріоритезованого переліку медичних послуг.

Постачальник у мережі Trillium Community Health Plan (список постачальників медичних послуг, що входять до мережі, див. у каталозі постачальників на нашому вебсайті) або особа, яка на нього працює, не може виставляти вам рахунки або намагатися стягнути будь-які суми, які план Trillium Community Health Plan не заплатив, за послуги, які ви не маєте покривати.

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

- Пропущені прийоми не оплачуються ні вами, ні 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 в рахунку після оплати Trillium Community Health Plan, 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 звертаєтеся до постачальника, який не входить до мережі. Ви не несете відповідальності за ці витрати.

Якщо у вас є запитання, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472. 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 сплачуйте його.**

Негайно зателефонуйте до Trillium Community Health Plan, щоб отримати допомогу, за номером 1-877-600-5472 (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. Коли вам знадобиться допомога, обговоріть варіанти зі своїм постачальником. Офіс постачальника послуг уточнить у Trillium Community Health Plan, чи не покривається лікування або послуга. Якщо ви вирішите отримати послугу, яка не покривається планом, можливо, вам доведеться оплатити рахунок.

## **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 автостраховання, 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. Список постачальників, що входять до мережі, див. на сторінці «Знайти лікаря» на нашому вебсайті [trilliumohp.com/Find-A-Provider](http://trilliumohp.com/Find-A-Provider).
- **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. Дізнайтеся більше про форму на наступній сторінці.
  - 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.
    - Ортодонція, за винятком випадків інвалідизуючого неправильного прикусу та 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 1-877-600-5472 (TTY 711).

## 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. Вам можуть виставити рахунок за послугу, лише якщо ви підпишете форму Згоди на оплату. Ви не повинні відчувати себе зобов'язаними підписувати форму. Копію форми можна переглянути на вебсайті <https://bit.ly/OHPwaiver>.

Ви не зобов'язані підписувати форму Згоди на оплату, якщо ви цього не бажаєте. Якщо ви не впевнені, чи слід підписувати форму Згоди на оплату, або маєте будь-які запитання щодо того, чи покривається пільга, зверніться за допомогою до служби підтримки клієнтів програми Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472 (TTY 711). 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 [142](#).

### 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.
    - Постачальник не може подати претензію до Trillium Community Health Plan щодо послуги, що покривається, зазначеної в угоді; та,
  - 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.

## **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. Вам не мають виставляти рахунки за екстрену допомогу або допомогу після госпіталізації. Якщо ви отримали рахунок, зв'яжіться зі службою підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan. У нас є ресурси, щоб допомогти вам.

**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 1-877-600-5472 (TTY 711).  
Робочий час: Понеділок – п'ятниця з 8:00 до 17:00
- 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, ваше право на апеляцію та що робити, якщо ви не згодні з нами, на сторінці [142](#).

- Ви також можете подати апеляцію, надіславши Trillium Community Health Plan листа, в якому вказано, що ви не згодні з рахунком, оскільки ви мали ОНР під час надання послуги.

## 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 [46](#).
- 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 [51](#). Якщо у вас виникли запитання щодо того, що покривається, ви можете запитати свого PCP 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 [94](#). 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 [142](#).
- 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 (APD) або місцевої районної установи з проблем старіння (AAA). Вони допоможуть вам дізнатися більше про те, як користуватися вашими пільгами. Зателефонуйте до Ресурсного центру для людей похилого віку та людей з інвалідністю (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 1-877-600-5472 (ТТУ 711). Ми можемо допомогти вам.
- Дізнайтеся про ті випадки, в яких постачальник може надіслати вам рахунок, на сторінці [122](#).

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 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

Ваша ССО залежить від вашого місця проживання. Правила щодо зміни або виходу з ССО відрізняються, коли в зоні є лише один ССО, і коли в зоні є більше ССО.

## Учасники з Medicare та ОНР (Medicaid)

Ви можете в будь-який час змінити або вийти із ССО для отримання фізичної допомоги. Однак учасники програми Medicare мають використовувати ССО для отримання стоматологічної та психологічної допомоги.

## Американські індіанці та корінні жителі Аляски

**Якщо ви маєте підтвердження індіанського походження**, ви можете 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.

## Зони обслуговування лише з однією ССО:

Учасники, які мають лише одну ССО у своїй зоні обслуговування, можуть у будь-який час попросити про скасування реєстрації в (вихід з) ССО та отримати допомогу за програмою «Оплата за надані послуги» ОНР за будь-якої з наведених нижче «поважних» причин:

- 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.
- Послуги не надаються обраною вами мовою.

- Послуги не надаються з врахуванням культурних особливостей; або
- Вам загрожує відсутність постійного обслуговування.

Якщо ви переїжджаєте до місця, яке ваш ССО не обслуговує. 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](http://ONE.Oregon.gov).

## **Зони обслуговування з більш ніж однією ССО:**

Учасники, які мають більше однієї ССО у своїй зоні обслуговування, можуть у будь-який час попросити про вихід з ССО і зміну ССО за будь-якої з наведених нижче «поважних» причин:

- Ви переїжджаєте до місця, яке ваш ССО не обслуговує. Ви можете змінити план, щойно повідомите ОНР про це.
  - Зателефонуйте до ОНР за номером 800-699-9075.
  - Використовуйте свій обліковий запис за адресою [ONE.Oregon.gov](http://ONE.Oregon.gov).
- 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.
- Послуги не надаються обраною вами мовою.
- Послуги не надаються з врахуванням культурних особливостей; або Вам загрожує відсутність постійного обслуговування.

**Учасники, які мають більше однієї ССО у своїй зоні обслуговування, також можуть у будь-який час попросити про вихід з ССО і зміну ССО без «поважних» причин:**

- Протягом 30 днів після реєстрації, 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 ОНР, 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.

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](mailto:Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov).

## Як змінити або покинути ССО

**Що слід враховувати:** 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 до відділу обслуговування клієнтів ОНР за номером 800-273-0557 (TTY 711) з понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00 за тихоокеанським часом. Ви можете скористатися своїм обліковим записом за адресою [ONE.Oregon.gov](https://ONE.Oregon.gov) або надіслати електронного листа на адресу ОНР [Oregon.Benefits@odhsosha.oregon.gov](mailto:Oregon.Benefits@odhsosha.oregon.gov). Датою набрання чинності виключення з плану буде перший день місяця, наступного за схваленням виключення ОНА.

Ви можете отримувати медичну допомогу під час зміни ССО. Докладніше див. на стор. [133](#).

## Trillium Community Health Plan може попросити вас покинути план з певних причин

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

- Поводитесь аб'юзивно, не співпрацюєте або заважаєте нашим працівникам чи постачальникам послуг, окрім випадків, коли така поведінка зумовлена вашими особливими потребами у медичному обслуговуванні або 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 повинні звернутися до штату (Управління охорони здоров'я штату Oregon) з проханням переглянути та схвалити ваше виключення з 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 [142](#), 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, або 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 1-877-600-5472 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 буде скоординовано, 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, ви потребуєте стаціонарного лікування або стаціонарного психіатричного лікування, ваші новий і старий плани мають працювати разом, щоб гарантувати, що ви отримаєте необхідну допомогу та послуги.

## Коли вам потрібне 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 прикладів того, коли ви можете отримати таку допомогу:

- Лікування термінальної стадії ниркової недостатності.
- Ви – дитина з ослабленим здоров'ям.
- Отримання лікування раку грудей та/або шийки матки.
- Отримання допомоги за програмою Care Assist у зв'язку з ВІЛ/СНІДом.
- Обслуговування до та після трансплантації.
- Ви вагітні або щойно народили дитину.
- Отримання 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:

Тип членства	Як довго ви можете отримувати таке саме обслуговування
ОНР з Medicare (Full Benefit Dual Eligible (відповідність умовам і отримання пільги в межах двох програм))	90 днів
Лише ОНР	30 днів для фізичного здоров'я та здоров'я ротової порожнини 60 днів для психічного здоров'я*

\*Або доти, доки ваш новий постачальник послуг первинної медичної допомоги (PCP) не розгляне ваш план лікування

Якщо ви залишаєте Trillium Community Health Plan, ми співпрацюватимемо з вашим новим ССО або ОНР, щоб переконатися, що ви можете отримати ті самі послуги, перелічені нижче.

Якщо вам потрібна допомога під час зміни плану або у вас є запитання, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером: 1-877-600-5472 (ТТ 711)

Робочий час: 3 понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00 за тихоокеанським часом

## 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.
- 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
  - Ваш постачальник вирішує, що ваше лікування 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 протягом 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 щодо перехідного обслуговування Trillium Community Health Plan, зателефонувавши до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472 (TTY 711). Вона також розміщена на нашому вебсайті на сторінці «Політики та критерії» в розділі «Ресурси постачальників» за адресою <https://www.trilliumohp.com/providers/resources.html>. Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів, якщо у вас є запитання.

## 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 Oregon дозволяє вам заздалегідь висловити свої бажання, переконання та цілі, перш ніж вам знадобиться такий догляд. Форма, яку ви використовуєте, називається **попередніми вказівкам**.

Дивіться сторінку «Ресурси для учасників» / «Попередні вказівки» на нашому вебсайті за адресою [www.trilliumohp.com](http://www.trilliumohp.com).

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.
- Право ділитися, відмовлятися чи погоджуватися на види медичної допомоги, а також право ділитися своїми рішеннями щодо майбутнього 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». Щоб дізнатися більше або отримати копію брошури та форми попередніх вказівок, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472.

Доступний Посібник користувача щодо попередніх вказівок. У ньому міститься інформація про:

- Причини, з яких необхідні попередні вказівки.
- Розділи форми попередніх вказівок.
- Як заповнити або отримати допомогу із заповненням попередніх вказівок.
- Кому слід надати копію Попередніх вказівок.
- Як внести зміни до Попередніх вказівок.

Щоб завантажити копію Посібника користувача щодо попередніх вказівок або форму попередніх вказівок, відвідайте вебсайт:

<https://www.oregon.gov/oha/ph/about/pages/adac-forms.aspx>

## 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. Якщо лікар, з яким ви працюєте, має моральні заперечення проти виконання ваших попередніх вказівок, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472 (ТТУ 711), щоб знайти нового лікаря.

## **Як повідомити про те, що ваш лікар не виконав 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 (користувачам ТТУ слід телефонувати за номером 711)

Робочий час: З понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 17:00 за тихоокеанським часом

Надішліть скаргу на таку адресу:

1430 Tandem Ave NE, Suite 180

Salem, OR 97301

Електронна пошта: [hlo.info@odhsoha.oregon.gov](mailto:hlo.info@odhsoha.oregon.gov)

Онлайн: <https://www.oregon.gov/oha/PH/HLO/Pages/File-Complaint.aspx>

Ви можете подати скаргу до Програми ліцензування та сертифікації медичних закладів, якщо заклад (наприклад, лікарня) не виконує те, що ви вимагаєте у своїх попередніх вказівках.

### **Програма ліцензування та сертифікації медичних закладів**

Надіслати на адресу: 800 NE Oregon Street, Suite 465

Portland, OR 97322

Електронна пошта: [mailbox.hclc@odhsoha.oregon.gov](mailto:mailbox.hclc@odhsoha.oregon.gov)

Факс: 971-673-0556

Онлайн:

<https://www.oregon.gov/OHA/PH/ProviderPartnerResources/HealthcareProvidersFacilities/HealthcareHealthCareRegulationQualityImprovement/Pages/index.aspx>

Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472 (ТТУ 711), щоб отримати паперовий екземпляр форми скарги.

## Як скасувати Попередні вказівки

Щоб скасувати, попросіть повернути вам копії ваших попередніх вказівок, щоб ваш постачальник послуг знав, що вони більше недійсні. Порвіть їх або напишіть «CANCELED» («СКАСОВАНО») великими літерами, підпишіть та поставте дату. Якщо у вас є запитання або ви хочете отримати додаткову інформацію, зверніться до Oregon Health Decisions за номером 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 має його отримати?	Для всіх дорослих віком від 18 років	Люди із серйозними захворюваннями або літні й немічні, які можуть не потребувати всіх видів лікування
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](mailto: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 PCP, 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](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.hcrqi](http://www.healthoregon.hcrqi). Надішліть свою скаргу на адресу:

## Health Care Regulation and Quality Improvement

800 N.E. Oregon St., #465

Portland, OR 97232

Електронною поштою: [Mailbox.HCLC@odhsoha.oregon.gov](mailto:Mailbox.HCLC@odhsoha.oregon.gov)

Телефон: 971-673-0540 (ТТ 971-673-0372)

Факс: 971-673-0556

# Повідомлення про шахрайство, марнотратство та зловживання

Ми є планом громадського 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.

**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.**

# Як повідомити про шахрайство, марнотратство або зловживання

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

Зателефонуйте, надішліть повідомлення 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: 1-866-685-8664

Надішліть звіт онлайн: [www.trilliumohp.com/login](http://www.trilliumohp.com/login) і надішліть нам повідомлення

Написати: **Trillium Community Health Plan**

**ATTN: Compliance**

**PO Box 11740**

**Eugene, OR 97440**

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

**ODHS Fraud Investigation Unit**

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

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

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

Онлайн: <https://www.oregon.gov/odhs/financial-recovery/Pages/Fraud.aspx>

**АБО (лише для постачальників)**

**OHA Office of Program Integrity**

500 Summer St NE, E-36 Salem, OR 97301

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

Онлайн: <https://www.oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx>

Електронна пошта: [opi.referrals@oha.oregon.gov](mailto:opi.referrals@oha.oregon.gov)

**Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)**

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

Телефон: 971-673-1880

Факс: 971-673-1890

Електронною поштою: [Medicaid.Fraud.Referral@doj.state.or.us](mailto:Medicaid.Fraud.Referral@doj.state.or.us)

Онлайн: <https://www.doj.state.or.us/consumer-protection/sales-scams-fraud/medicaid-fraud/>

**Щоб повідомити про шахрайство онлайн:**

<https://www.oregon.gov/odhs/financial-recovery/pages/fraud.aspx>

# 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 наших шаблонів повідомлення. Якщо вам потрібна допомога або вам потрібна додаткова інформація, крім тієї, що міститься в довіднику, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-600-5472 (TTY 711).

## 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 безкоштовним номером 1-877-600-5472 або TTY 711.

Напишіть: Trillium Community Health Plan  
Attn: Grievances  
PO Box 11740  
Eugene, OR 97440-3940

Електронна пошта: [grievances@trilliumchp.com](mailto:grievances@trilliumchp.com)

Ви також можете знайти форму скарги за посиланням [trilliumohp.com/grievances](http://trilliumohp.com/grievances).

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. Ви можете подати скаргу з будь-якого питання, окрім відмови в наданні послуги чи пільг, у будь-який час телефоном 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. Надішліть електронний лист на адресу [ONA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov](mailto: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](http://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.**

Ви можете зателефонувати, написати листа або заповнити форму, в якій пояснюється, чому план має змінити своє рішення щодо послуги.

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.

## Не згодні з нашим рішенням?

### Виконайте ці кроки:

**1**

#### **Подайте апеляцію**

Ви маєте подати запит протягом 60 днів з дати отримання листа про відмову. Зателефонуйте або надішліть форму.

**2**

#### **Зачекайте на нашу відповідь**

У нас є 16 днів на надсилання відповіді. Потрібно отримати відповідь раніше? Попросіть розглянути апеляцію за пришвидшеною процедурою.

**3**

#### **Ознайомтеся з нашим рішенням**

Все одно не згодні? Ви можете попросити адміністрацію штату переглянути рішення. Це називається слуханням.

**4**

#### **Надішліть запит на слухання.**

Ви маєте подати запит протягом 120 днів з дати отримання листа з рішенням про апеляцію.

## Дізнайтеся більше про кроки, які необхідно виконати для подання апеляції або проведення слухань

Крок 1

### Подайте апеляцію.

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

Зателефонуйте нам за номером 1-877-600-5472 (TTY 711) або скористайтесь формою запиту на перегляд рішення про медичне обслуговування. Форма додається до листа про відмову. Ви також можете отримати її за посиланням: <https://bit.ly/request2review>.

Ви можете надіслати форму або письмовий запит поштою за цією адресою:

Trillium Community Health Plan  
ATTN Appeals  
PO Box 11740  
Eugene, OR 97440

Ви також можете надіслати форму або письмовий запит факсом 1-866-703-0958.

### Хто може подати апеляцію?

Ви або особа, яка має письмовий дозвіл 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.

Для підтвердження вашої апеляції ви маєте право:

- Надавати інформацію та свідчення особисто або письмово.
- Наводити правові та фактичні аргументи особисто або письмово.

Ви повинні зробити це протягом термінів подання апеляції, зазначених нижче.

### **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 форму запиту факсом чи поштою. Форма додається до листа про відмову. Ви також можете отримати її за посиланням: <https://bit.ly/request2review>. 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 2 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.

	<p>Якщо ви не погоджуєтесь з рішенням продовжити термін розгляду апеляції або в разі відмови розглядати апеляцію за пришвидшеною процедурою, ви маєте право подати скаргу.</p>
Крок 3	<p><b>Ознайомтеся з нашим рішенням.</b></p> <p>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.</p>
Крок 4	<p><b>Все одно не згодні? Надішліть запит на слухання.</b></p> <p>Ви маєте право 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).</p> <p><b>Що робити, якщо мені потрібно, щоб слухання відбулось раніше?</b></p> <p>Ви можете вимагати провести слухання за пришвидшеною процедурою. Його також називають пришвидшеним розглядом. Скористайтеся онлайн-формою для проведення слухання за посиланням: <a href="https://bit.ly/ohp-hearing-form">https://bit.ly/ohp-hearing-form</a>, щоб вимагати проведення слухання у плановому порядку або за пришвидшеною процедурою.</p> <p>Ви також можете зателефонувати до адміністрації штату за номером 800-273-0557 (ТТУ 711) або скористатися формою запиту, що додається до листа. Отримайте форму за посиланням: <a href="https://bit.ly/request2review">https://bit.ly/request2review</a>. Ви можете надіслати форму за цією адресою:</p> <p>OHA Medical Hearings 500 Summer St NE E49 Salem, OR 97301</p> <p>Факс: 503-945-6035</p>

Штат ухвалить рішення про можливість проведення пришвидшеного слухання протягом 2 робочих днів після отримання вашого запиту.

### **Хто може подати запит на проведення слухання?**

Ви або особа, яка має письмовий дозвіл 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.

Постачальники не повинні відмовляти у наданні послуги. Вони повинні запитати у Trillium Community Health Plan, чи можете ви отримати схвалення послуги.

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 на вашу апеляцію забере більше 30 днів, ви можете звернутися до адміністрації штату з вимогою провести експертизу. Це називається слуханням. Щоб подати запит на слухання, зателефонуйте до адміністрації штату за номером 800-273-0557 (TTY 711) або скористайтеся онлайн-формою для слухань за посиланням <https://bit.ly/ohp-hearing-form>.

### 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](http://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 або ваш уповноважений представник, з вашого письмового дозволу, можете попросити нас продовжувати надавати їх під час процесу розгляду апеляції та проведення слухання.

**Ви повинні** подати відповідний запит протягом 10 днів з дати повідомлення або до дати набрання чинності цим рішенням, залежно від того, що настане пізніше.

Ви можете подати запит телефоном, листом або факсом.

- Ви можете зателефонувати нам за номером 1-877-600-5472 (ТТУ 711).
- Скористайтеся формою запиту на перегляд рішення про медичне обслуговування. Форма додається до листа про відмову. Ви також можете отримати її за посиланням: <https://bit.ly/request2review>.
- **Відповісти «так» на запитання про продовження надання послуг у розділі 8 на сторінці 4 форми запиту на перегляд рішення про медичне обслуговування.**

Ви можете надіслати форму поштою за цією адресою:

Trillium Community Health Plan

Attn: Appeals

PO Box 11740

Eugene, OR 97440

### **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 1-877-600-5472 (ТТУ 711). Ви також можете зателефонувати до Medicare за номером 1-800-633-4227, щоб отримати додаткову інформацію про ваші права на апеляцію.

### **Що робити, якщо я хочу переглянути записи, на підставі яких було прийнято рішення про мою послугу (послуги)?**

Ви можете зв'язатися з Trillium Community Health Plan за номером 1-877-600-5472 (ТТУ 711), щоб попросити безкоштовні копії всіх документів, які використовувалися для прийняття рішення.

## Слова, які слід знати

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

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

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

**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.

**Амбулаторні лікарняні послуги** – коли операція чи лікування проводяться в лікарні, після чого вас відпускають додому.

**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.

**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.

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

**Госпіталізація** – коли хтось лягає в лікарню на лікування.

**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.

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

**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.

**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

**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.

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

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

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

**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 вдома в межах медичної допомоги на дому.

**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.

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

**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.

**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*.

**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.

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

**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.

**Направлення** — це письмове розпорядження вашого постачальника про необхідність надання послуги. Зверніться до свого постачальника послуг для отримання направлення.

**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.

**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.

**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.

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

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

**Оцінка 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.

**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.

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

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

**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.

**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.

**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.

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

**Послуги лікаря** – послуги, які ви отримуєте від лікаря.

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

**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.

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

**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.

**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.

**Працівник традиційної системи охорони здоров'я (THW)** – працівник системи охорони здоров'я, який співпрацює з постачальниками медичних послуг під час обслуговування певного району чи клініки. THW забезпечує справедливе ставлення до всіх учасників. Не всі THW сертифіковані штатом Oregon. Існує п'ять (5) різних типів THW, 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

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

**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.

**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 порушеннями зору.
- Пристрої зв'язку.
- Електричні крісла колісні.
- Пристрій для проведення штучного дихання.

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

**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.

**Ранній і періодичний скринінг, діагностика та лікування (EPSDT)** – Програма раннього і періодичного скринінгу, діагностики та лікування (EPSDT) пропонує комплексні та профілактичні медичні послуги особам віком до 21 року, які покриваються Планом Oregon Health Plan (OHP). EPSDT надає медично необхідні послуги EPSDT та медично доцільні послуги EPSDT, що покриваються програмою Medicaid, для лікування будь-яких фізичних, стоматологічних, офтальмологічних захворювань, проблем розвитку, розладів харчування, психічних і поведінкових

захворювань. Покриття EPSDT охоплює всі послуги, що покриваються Планом Oregon Health Plan (OHP), коли послуги EPSDT є медично необхідними та медично доцільними для особи, якій EPSDT надаються.

**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 OHP не мають виставляти учасникам рахунки на оплату залишкового балансу.

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

**Рецептурні препарати** – препарати, призначені лікарем.

**Самогубство** – припинення власного життя.

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

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

**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.

**Страховий внесок** – вартість страхування.

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

**Форма OHP щодо згоди на оплату (OHP 3165 або 3166)** – форма, яку ви підписуєте, якщо погоджуєтесь сплатити послугу, яку не оплачує OHP. Вона дійсна лише щодо конкретної послуги та дат, зазначених у ній. З порожньою формою можна ознайомитись за посиланням: <https://bit.ly/OHPwaiver>. 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](http://www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/forms.aspx)

**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.

**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.







