

简易指南

2024 年 1 月 1 日

用于 Health Share of Oregon, CareOregon 和 Oregon Health Plan



欢迎

欢迎加入 CareOregon 和 Health Share of Oregon 大家庭

CareOregon 很自豪能成为 Health Share of Oregon 协调护理组织 (CCO) 的一员。无论您是新会员还是已经加入我们一段时间，我们都希望这份简易指南能让 Oregon Health Plan (OHP, 俄勒冈州健康计划) 易于使用。您也可以在网上的会员部分找到有关您的保险范围的详细信息，网址为 caroregon.org/members 或致电 CareOregon 客服 503-416-4100、800-224-4840 或 TTY 711。





福利概况

Oregon Health Plan 在众多领域提供福利

我们每一步都竭诚为您服务。.....	2
欢迎电话和问卷.....	3
初级保健提供者提供的医疗服务.....	4
身体健康(传统护理和替代护理).....	7
选择您的提供者.....	9
牙科护理福利.....	11
精神卫生保健和药物使用治疗.....	13
药房福利和服务.....	15
语言服务.....	17
首选语言卡.....	18
交通.....	20
护理协调.....	22
CareOregon 是谁.....	24
其他问题?.....	26
有疑问?以下是联系人.....	28

让我们开始吧。 我们每一步都竭诚为您服务。

会员卡

- ▶ 您的会员卡很快就会好了。它显示了您的福利，其中可能包括身体、牙科和心理健康护理以及药物使用治疗。在您的欢迎信中也会向您介绍您有什么福利。
- ▶ 当您访问您的医疗机构或药房时，请携带您的 Health Share 会员卡和带照片的身份证。（如果您也有 Medicare 保险，请同时携带您的 Medicare 卡。）

从健康访问开始

- ▶ 请尽快致电会员卡正面的初级保健提供者办公室。告知诊所您是新患者并且是 CareOregon 的会员，以及您想安排一次健康访问。许多提供者提供远程医疗预约，即通过电话或视频预约。询问您的提供者哪种预约最适合您。



您的协调
护理机构
(CCO)

您的身
体健康
计划

您的牙
科健康
计划

您的初
级保健
提供者
(PCP)



您的心理健康计划



欢迎电话和问卷

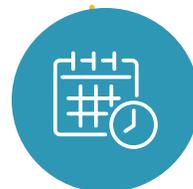
如果您是新会员，您很快会接到 CareOregon 的欢迎来电。我们很乐意回答您对保险涵盖范围和福利的任何问题。我们还将很快通过邮件向您发送一份关于您健康状况的调查。在您收到之后，请花一分钟时间填写。这些问题有助于我们了解更多关于您和您的需求，以及我们如何为您提供最佳支持！一旦我们收到您的答案，我们的护理协调团队将对其进行审查。我们可能会打电话给您，分享一些可以帮助您的健康资源。

保持联系来确保护理

- ▶ 为了保持您的 OHP 保险有效，您可能需要每 12 个月重新申请一次。OHP 会给您发一封，告知您如何才能做到这一点。
- ▶ 如果您的地址、姓名或者电话发生改变，请在 one.oregon.gov 更新您的账户

我们会竭诚为您提供帮助。

- ▶ CareOregon 客户服务：503-416-4100，免费电话 800-224-4840 或 TTY 711。我们可以帮助解决常见的需求，如寻找提供者或重新配药。



初级保健提供者提供的医疗服务

初级保健提供者，通常被称为 PCP，是最了解您健康状况的人。您的 PCP 可能是医生、执业护士或医生助理。如果需要，您的 PCP 可以将您转介给癌症、妊娠、物理治疗等方面的专家。这些服务均由 CareOregon 提供。**从您的 PCP 开始，满足您的所有医疗保健需求。**

与您的 PCP 建立关系



作为 CareOregon 会员，您将自动分配给 PCP，您会在会员卡上找到他们的姓名和号码。但对您的 PCP 来说，了解您也很重要。一旦您收到会员卡，即使您没有生病，也要与指定的 PCP 预约进行定期检查。

与您的 PCP 建立牢固关系，具体表现如下：



访问您的 PCP 进行定期检查和健康筛查。



对于轻微的健康问题，如感冒、流感、发烧、慢性疼痛等进行护理。



他们可以通过掌握您的健康状况来帮助预防严重的问题，并在问题出现时发现问题。



您的 PCP 经常见您，所以他们最了解您。
他们可以：

- 更好地诊断您，因为他们了解您的健康状况。
- 检查您的药物以确保它们是最新的。
- 决定是否需要看专家。
- 建议您如何感觉更好。
- 确保您得到了保持健康所需的东西。

PCP、紧急护理或急诊室？



去找您的 PCP 进行：

- ▶ 检查。
- ▶ 测试和健康筛查。
- ▶ 轻度疾病（感冒、流感、便秘等）。
- ▶ 下班后护理：我们网络中的所有提供者都提供下班后的帮助。



去紧急护理，如果：

- ▶ 您需要立即护理，您的 PCP 告诉您去紧急护理或看不见您的状况。
- ▶ 您没有被分配给 PCP。



去急诊室，如果：

危及生命的症状，如：

- ▶ 胸痛
- ▶ 呼吸困难
- ▶ 头部外伤
- ▶ 精神损害

身体健康(传统护理和替代护理)

您的身体健康计划由 CareOregon 管理

您的福利包括：

- ▶ 拜访您的医疗服务提供者
- ▶ 实验室测试和 X 射线
- ▶ 计划生育
- ▶ 妊娠护理
- ▶ 住院
- ▶ 听力服务
- ▶ 耐用的医疗设备，如轮椅或助行器
- ▶ 物理治疗、脊椎按摩护理、针灸和其他针对特定健康状况的替代护理（经授权）
- ▶ 处方药（参见“药房”部分）

您的 PCP 可能是医生、执业护士、医生助理或自然疗法医生。为了充分利用好您访问 PCP，最好做些准备。带上一份您可能有的问题清单。另外，带上您目前正在服用的所有药物的清单。

常规视力

视觉服务通过 Vision Service Plan (VSP) 提供。以下会员可享受常规眼科检查和眼镜：

- ▶ 21 岁以下或怀孕，需要时且至少每 24 个月一次
- ▶ 21 岁及以上且未怀孕，每 24 个月一次

请直接联系 VSP，以获得有关您的资格、福利和索赔的帮助。访问 vsp.com 或致电 VSP 会员服务电话 800-877-7195。如果您的眼睛感染或受伤，请致电您的 PCP 帮助护理。

怀孕

新生儿不会自动加入 OHP。如果您怀孕了，一定要马上告知 OHP，这样您的孩子就会得到保险。致电 OHP 免费电话 800-699-9075 或发送电子邮件 oregon.benefits@dhsosha.state.or.us

CareOregon 还为新父母设有一个名为 CareBaby (关爱婴儿) 的项目。这是一个特殊的项目，旨在帮助指导我们怀孕的会员度过怀孕期。

我们分享有关额外福利的详细信息。给您提供孕期每个阶段的简易清单。并且提供一些想法，比如产前维生素和牙科预约，帮助您和您的宝宝健康快乐。如果您想了解更多，请访问

careoregon.org/carebaby

我们覆盖美国任何地方的急诊和紧急护理。

选择您的提供者

与所有提供者建立信任关系很重要 —包括身体、牙科和心理健
康提供者。亲密的关系意味着您的提供者最了解您和您的健康，
当您看到他们时，您会感到很舒服。Health Share/CareOregon
希望帮助您建立这种关系，并找到最适合您的提供者。

如何选择您的提供者



- ▶ **位置：** 他们是否离您很近？
- ▶ **是什么让您成为现在的您：** 他们会理解与您的种族、性别、性取向、宗教、个人历史、文化或其他让您与众不同的问题吗？
- ▶ **语言：** 他们会说您的语言吗
- ▶ **护理方法：** 他们是否提供您想要的服务？

建立关系



与提供者建立良好、密切的关系：

- ▶ 您可以与您的提供者谈论个人事务。
- ▶ 您感到被倾听和安全。
- ▶ 您知道您的提供者会为您的独特需求辩护，并为您提供可以信任的建议。

更换提供者

如果您想从把一个提供者换成另一个人，那也没关系。



想要更换您的提供者：

- 1 寻找新的提供者，您可以尝试：
 - a. 有关身体健康，请访问 careoregon.org/find-a-provider
 - b. 有关心理健康和药物使用治疗，请访问 healthshare-bhplan-directory.com
 - c. 有关牙齿健康，请联系您的牙科计划（列在您的会员卡上）。
- 2 或者，致电客户服务电话 800-224-4840 或 TTY 711，我们会帮您找到一位新的提供者。
- 3 当您找到一个新的提供者时，打电话给他们并预约。

牙科护理福利

照顾好您的牙齿和牙龈是照顾您整体健康的重要方式。这就是为什么牙科护理是您的 Health Share/CareOregon 福利的一部分。

您的牙科福利套餐包括以下服务：



检查、X 射线和清洁*



用于 15 岁及以下会员的密封剂*



氟化物处理*



牙龈疾病的深层清洁



填充



牙齿去除



牙冠*
(限制)



根管*
(限制)



局部和全口义齿
(限制)



用于 20 岁及以下成员的支架*
(限制)

可能会有限制和/或需要预先批准。福利表中的星号 (*) 表示，如果医疗上有必要且适当，服务范围可能超过 21 岁以下会员的限制。

找牙医

我们与当地的牙科计划合作，因此您可以免费看牙医。您的牙科计划列在您的会员卡上。他们会与您一起处理您的牙科需求。当您需要牙科护理或对口腔健康有疑问时，在寻求紧急护理之前，请致电他们。

您的牙医：

- ▶ 当您需要牙科护理时，是您的第一联系人，除非是在危及生命的紧急情况下，比如无法控制的出血。
- ▶ 如果您需要，为您安排专业牙科护理。
- ▶ 保存您的牙科记录，最了解您的口腔健康，即使在紧急情况下，他们也能提供最好的建议。



什么样的人应该看牙医？

所有人！但定期的牙科护理对怀孕、患有糖尿病或其他慢性病的人和儿童来说是最重要的。

精神卫生保健和药物使用治疗

行为健康是一个用来指三种服务的术语：心理健康护理、药物使用治疗和康复支持。**您可以免费获得这些服务。**获得帮助很容易：了解我们的以下服务，然后致电您指定的行为健康计划进行预约，或向客服提出问题。

CareOregon 提供资源， 为您免费服务



心理健康护理

- 咨询
- 治疗和心理治疗
- 药物治疗



药物使用治疗

- 排毒计划
- 成瘾治疗药物
- 办公室访问和咨询



康复支持

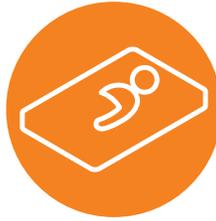
- 当面护理
- 个人倡导
- 同事支持

及更多.....

如果您正面临以下其中一种情况，您并不孤单。
我们来帮您。



感到不知所措



起床困难



想着伤害自己



对育儿、
工作等问题
焦头烂额



担心自己
永远不会
好起来



不确定自己
能找到合
适的顾问



感觉自己没有
时间寻求帮助

您并不孤单。这看起来也许不可能，但您可以通过一个电话开始获得所需的帮助。

我们会竭诚为您提供帮助。今天就打出第一个电话吧。

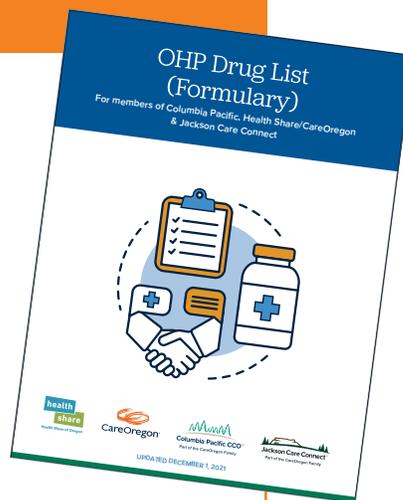
您的会员卡上有您被分配到的行为健康计划的编号。与提供护理的人相处融洽是很重要的。如果您首先看到的提供者不适合您，请致电客户服务部从其他提供者列表中进行选择。

药房福利和服务

我们的会员依靠药物来获得和保持健康。**这就是为什么我们要为许多处方药付费。**我们希望确保您有所需的药物。如果您急需不在保险范围内的药物，请致电客服 **800-224-4840 或 TTY 711。**

涵盖的药物

许多处方都是在 Medicaid 药物覆盖范围内支付的，但并非所有处方都是。**处方表是一本小册子，展示了我们涵盖的药物。**当您的提供者开药时，询问 CareOregon 的处方表上是否有。



配药

大多数处方的有效期为**31天或更短**。对于大多数药物，您最早可以在最后一次配药后 23 天重新配药。我们为许多治疗慢性病的药物开出 90 天的处方。



处方限制

Health Share/CareOregon 不支付：

- ▶ 不在我们处方表的药物
- ▶ 治疗 Oregon Health Plan 未涵盖的疾病的药物。
- ▶ 用于美容的药物。
- ▶ 未经 Food and Drug Administration (FDA, 美国食品药品监督管理局) 批准的药物。
- ▶ 未被批准用于治疗您病情的药物。



您的药房需要直接向 Oregon Health Authority (OHA, 俄勒冈州卫生局) 开具心理健康处方的账单。

其他限制：

- ▶ 您可能会收到仿制药，而不是名牌药。
- ▶ 您可能必须先尝试其他药物（也称为阶梯疗法）。
- ▶ 这种药物可能受到年龄的限制。
- ▶ 这种药物可能有限量。
- ▶ 您的处方可能需要预先批准。



您的药房福利还包括：

- ▶ 与药剂师一起审查药物，以确保它们能很好地相互作用。
- ▶ 一些非处方药，当您有处方的时候。

语言服务

您有获得免费口译和翻译服务的合法权利。如果您不会说或读英语，或者更喜欢用不同的语言（包括手语）讨论您的医疗保健，CareOregon 将为您提供服务。

以下是您有权请求语言服务的一些示例：



任何时候您与提供者办公室的人交谈



阅读或理解医疗保健信息



提供者访问（面对面、电话和视频）



当您在签署文件之前需要了解文件时



在药房



当您对保险范围或费用有疑问时



当您需要交通方面的帮助时



提供有关您护理的反馈



用于牙科或心理健康预约



当您需要与某人谈论您的护理时



当您不确定接下来的护理步骤时



其他时候，比如住房、食品资源等方面的帮助

免费的语言服务是您的权利，而且应该很容易获得。

如果您在语言服务方面需要任何帮助或有任何投诉，我们希望了解。拨打 **CareOregon 客服电话 800-224-4840 或 TTY 711**，或在 caroregon.org/portal 发送安全消息给我们

首选语言卡

您可能在邮件中收到了首选语言卡，以帮助您将您的语言告知提供者办公室。如果您在获得翻译方面有任何问题，请致电告知 CareOregon 客户服务部。

Preferred Language Card

I speak Spanish

I need language help. Please give me a qualified or certified interpreter in my spoken language. Please note this language in your permanent records.

Thank you!



Office of
Equity & Inclusion

Title VI of the Civil Rights Act of 1964
requires all federally funded agencies to
provide free language access services.

Preferred Language Card (Spanish 1/2014)

今天起就戒烟。通过以下是完全涵盖的方法开始：



您的护理团队

任何提供者—身体、心理或牙科—都很乐意帮助您戒烟。他们可以帮助您找到适合您并完全覆盖的好的本地项目。它们还可以帮助您决定哪种药物（如尼古丁贴片或口香糖）可能适合您。



俄勒冈州戒烟热线

戒烟热线是一项通过电话和在线聊天提供的**免费咨询服务**。从 quitnow.net/oregon 或 800-QUIT-NOW (800-784-8669) 开始。这是一项涵盖的保险福利，您可以在 12 个月内使用两次。



Smokefree.gov

smokefree.gov 是一个全国性的项目，提供各种**工具来帮助您戒烟**，包括在线聊天和免费鼓励短信。为您免费提供。访问网站并选择要尝试的服务。

交通

获得医疗保健对我们来说很重要，这就是为什么您的福利包括帮助前往 Oregon Health Plan (OHP) 涵盖的医疗保健预约和服务。如果您在预约时需要支持，我们的合作伙伴 **Ride to Care** 可以提供帮助。

通过三种方式进行预约

Ride to Care 客户服务团队将与您合作，找到最合适、成本最低的选项来满足您的需求：



公共交通

我们提供日票或月票交通通行证。我们将讨论您的预约，并决定日票还是月票更适合您的预定就诊。



报销

我们为往返医疗保健就诊的里程按英里数支付费用。您可以自己开车，也可以别人开车。在网页 ridetocare.com 打印预约验证表，并请您的提供者办公室工作人员签字。报销将加载到预付借记卡上。



提供车辆交通

我们可以安排私人和共享乘车。根据您的医疗需求，我们可以派遣轿车、轮椅车、担架车或非紧急救护车。



您有权要求当天或次日乘车。然而，如果您的请求是临时通知的，并且乘车需求很高，我们会优先考虑医疗紧急请求。

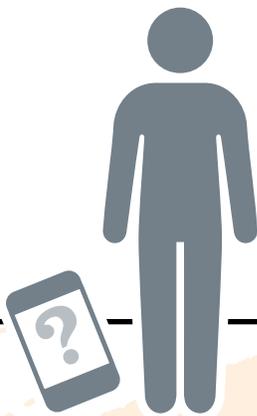
**致电 Ride to Care 855-321-4899
或 TTY 711 了解更多**

致电 Ride to Care 855-321-4899 或 TTY 711 查看什么服务适合您。每次您打电话，我们都会询问有关您和您要求的旅行的问题。如有可能，请在医疗保健预约前至少两个工作日致电我们，讨论并安排您的交通。您最多可以提前 90 天安排多次乘车。

护理协调

护理协调员与您和您的提供者合作，帮助您充分利用您的健康计划。我们知道这有多难多令人困惑。**我们会竭诚为您提供帮助。**

之前 我该如何.....



之后 只需一个电话.....



您的护理协调员可以：

- 了解您的需求并帮助您找到正确的解决方案。
- 确保您的所有提供者之间能相互沟通。
- 帮助提供其他服务，包括住房、食品（Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP, 营养补充援助计划)）和交通资源。
- 为您提供合适的用品，包括药物、糖尿病用品、轮椅、氧气罐等。
- 帮助您获得所需的护理、检查和治疗。

CareOregon 是谁

他们与 Medicaid 有什么关系？

当人们在俄勒冈州谈论 Medicaid 时，您可能会听到他们说很多不同的名字或字母。这是因为有许多组织参与以确保您得到应有的护理。您该如何才能理解这一切呢？

把俄勒冈州的 Medicaid 想象成金字塔会有助于理解

Oregon Health Authority (OHA) 为整个俄勒冈州运行 Medicaid, 被称作为 Oregon Health Plan (OHP)。



Oregon Health Authority

Health Share of Oregon (HSO, 俄勒冈州健康共享组织) 是所谓的协调护理组织 (CCO)。Health Share of Oregon 为 OHA 工作, 服务于三县地区的 OHP 会员。



health share
Health Share of Oregon

CareOregon 是三县地区帮助 Health Share CCO 提供护理的几家保险提供者之一。我们还帮助协调会员的医疗福利和服务。



CareOregon

您的初级保健提供者 (PCP) 可能是医生、执业护士、医生助理或自然疗法医生。他们与 CareOregon 和其他医疗团队成员 (如牙医、心理健康提供者、药剂师和其他人) 协调您的护理。



CareOregon 为 Medicaid (OHP) 成员提供以下服务：

- ▶ 身体健康护理
- ▶ 心理健康护理
- ▶ 药物使用治疗
- ▶ 牙科护理
- ▶ 通过 CareOregon Advantage 的 Medicare
- ▶ 通过家庭护理提供者提供临终关怀和姑息护理

您还可以使用以下重要服务：

- ▶ 护理协调
- ▶ 药房
- ▶ 产前和婴儿护理
- ▶ 交通选择
- ▶ 语言翻译服务
- ▶ 急诊室和紧急护理

其他问题？

问：CareOregon 会给我寄账单吗？

答：不会。我们永远不会向您收取 Medicaid/OHP 涵盖的服务的费用。如果医疗保健提供者给您寄来账单，不要付钱。相反，请立即致电我们的客服。有关涵盖服务的列表，请参阅您的会员手册。

问：当我见我的医疗服务提供者时，我会欠共付额吗？

答：我们的会员在我们的网络中去见他们的初级保健提供者（PCP）或其他提供者时，他们不收取共付额或费用。药店可能会为国家涵盖的某些心理健康处方支付自付费用。

如果医务室要求您支付自付费用，请让工作人员致电客服。当您预约时，让办公室知道您在 CareOregon 的保险范围内。

问：如果提供者的办公室给我邮寄账单，我该怎么办？

答：如果您是 CareOregon 会员，您可能不欠任何保险服务费。立即致电 CareOregon 客户服务部了解详情。

答：我需要去看提供者，但我还没有 Health Share 会员卡。我应该怎么办？

答：致电客户服务部。他们会很乐意帮忙的。

**问：我的会员卡丢了。
怎样才能拿到一张新卡？**

答：致电客服或通过我们的会员门户网站 careoregon.org/portal 申请新的卡片。

问：我有 Medicare 和 Medicaid 双重保险怎么办？

答：参与 Medicaid 和 Medicare 的会员被称为“双重资格”会员。符合双重资格的会员会自动加入本地 CCO 计划。

- OHP 可以帮助支付 Medicare 保费、自付垫底费和其他 Medicare 不包括的费用（如牙科护理和帮助预约）。
- 您可以通过雇主、退休计划和/或个人健康计划获得其他保险。如果您有其他保险，他们是 Medicaid 或 Medicare 的主要付款人。要了解更多信息，请致电您的 Medicare 计划或 CareOregon 客户服务，了解 Medicare 和 OHP 福利如何协同工作。

有疑问?以下是联系人

联系 Oregon Health Authority:

- ▶ 有关注册的信息,包括续订、您的申请状态、更改 CCO、姓名/地址变更、怀孕/分娩以及就业或收入更改。

在线: one.oregon.gov

电话号码: 免费电话 800-699-9075 | TTY 711

星期一至星期五,上午 8 点至下午 5 点

联系 Health Share of Oregon:

- ▶ 更换丢失或被盗的会员卡。
- ▶ 在 Health Share 中更改健康计划或牙科计划。

电话号码: 503-416-8090 或免费电话 888-519-3845 | TTY 711

星期一至星期五,上午 8 点至下午 5 点

在线: info@healthshareoregon.org

联系 CareOregon:

- ▶ 更换您的 PCP 或找一个提供者。
- ▶ 有关您的福利和资格的问题，例如：我的保险有效吗？涵盖哪些药物或服务？我的上诉或事先授权的情况如何？
- ▶ 提出投诉。如果您对护理的任何部分不满意，您有权提出投诉。请参阅您的会员手册或致电我们了解详细信息。

电话号码： 503-416-4100 免费电话 800-224-4840 | TTY 711
星期一至星期五，上午 8 点至下午 5 点

Email: customerservice@careoregon.org

安全消息： careoregon.org/portal

Facebook.com/CareOregon | CareOregon

在我们的 Community Advisory Board (COCAB) 发出您的声音

想在如何改善社区健康方面有发言权吗？加入我们的 Community Advisory Board（社区咨询委员会）。访问 careoregon.org/COCAB 了解更多。

您可以用其他语言、大字体、盲文或您喜欢的格式收到这封信。您也可以要求翻译。这项帮助是免费的。致电 800-224-4840 或 TTY 711。我们接受中继呼叫。您可以从认证合格的医疗保健口译员那里获得帮助。

careoregon.org
healthshareoregon.org

OHP-HSO-23-1688

HSO-23633121-SC-LP-0315



CareOregon®