

簡易指南

2024 年 1 月 1 日

用於 Health Share of Oregon，CareOregon 和 Oregon Health Plan



歡迎

歡迎加入 CareOregon 和 Health Share of Oregon 大家庭

CareOregon 很自豪能成為 Health Share of Oregon 協調護理組織 (CCO) 的一員。無論您是新會員還是已經加入我們一段時間，我們都希望這份簡易指南能讓 Oregon Health Plan (OHP，俄勒岡州健康計畫) 易於使用。您也可以網上的會員部分找到有關您的保險範圍的詳細資訊，網址為 careoregon.org/members 或致電 CareOregon 客服 503-416-4100、800-224-4840 或 TTY 711。





福利概況

Oregon Health Plan 在眾多領域提供福利

我們每一步都竭誠為您服務。	2
初級保健提供者提供的醫療服務	4
身體健康(傳統護理和替代護理)	6
選擇您的提供者	8
牙科護理福利	10
精神衛生保健和藥物使用治療	12
藥房福利和服務	14
語言服務	16
首選語言卡	17
交通	18
護理協調	20
CareOregon 是誰	22
其他問題?	24
有疑問? 以下是連絡人	26

讓我們開始吧。

我們每一步都竭誠為您服務。

會員卡

- ▶ 您的會員卡很快就會好了。它顯示了您的福利，其中可能包括身體、牙科和心理健康護理以及藥物使用治療。在您的歡迎信中也會向您介紹您有什麼福利。
- ▶ 當您訪問您的醫療機構或藥房時，請攜帶您的 Health Share 會員卡和帶照片的身份證。(如果您也有 Medicare 保險，請同時攜帶您的 Medicare 卡。)



您的協調
護理機構
(CCO)

您的身
體健康
計畫

您的牙
科健康
計畫

您的初
級保健
提供者
(PCP)



您的心理健康計畫

從健康訪問開始

- ▶ 請儘快致電會員卡正面的初級保健提供者辦公室。告知診所您是新患者並且是 CareOregon 的會員，以及您想安排一次健康訪問。許多提供者提供遠端醫療預約，即通過電話或視頻預約。詢問您的提供者哪種預約最適合您。



歡迎電話和問卷

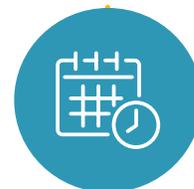
如果您是新會員，您很快會接到 CareOregon 的歡迎來電。我們很樂意回答您對保險涵蓋範圍和福利的任何問題。我們還將很快通過郵件向您發送一份關於您健康狀況的調查。在您收到之後，請花一分鐘時間填寫。這些問題有助於我們瞭解更多關於您和您的需求，以及我們如何為您提供最佳支援！一旦我們收到您的答案，我們的護理協調團隊將對其進行審查。我們可能會打電話給您，分享一些可以幫助您的健康資源。

保持聯繫來確保護理

- ▶ 為了保持您的 OHP 保險有效，您可能需要每 12 個月重新申請一次。OHP 會給您發一封，告知您如何才能做到這一點。
- ▶ 如果您的位址、姓名或者電話發生改變，請在 one.oregon.gov 更新您的帳戶

我們會竭誠為您提供幫助。

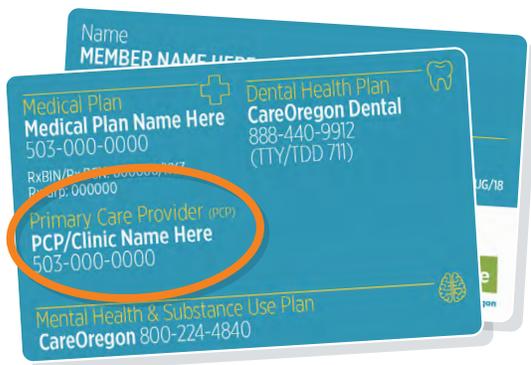
- ▶ CareOregon 客戶服務：503-416-4100，免費電話 800-224-4840 或 TTY 711。我們可以幫助解決常見的需求，如尋找提供者或重新配藥。



初級保健提供者提供的醫療服務

初級保健提供者，通常被稱為 PCP，是最瞭解您健康狀況的人。您的 PCP 可能是醫生、執業護士或醫生助理。如果需要，您的 PCP 可以將您轉介給癌症、妊娠、物理治療等方面的專家。這些服務均由 CareOregon 提供。**從您的 PCP 開始，滿足您的所有醫療保健需求。**

與您的 PCP 建立關係



作為 CareOregon 會員，您將自動分配給 PCP，您會在會員卡上找到他們的姓名和號碼。但對您的 PCP 來說，瞭解您也很重要。一旦您收到會員卡，即使您沒有生病，也要與指定的 PCP 預約進行定期檢查。

與您的 PCP 建立牢固關係，具體表現如下：



訪問您的 PCP 進行定期檢查和健康篩查。



對於輕微的健康問題，如感冒、流感、發燒、慢性疼痛等進行護理。



他們可以通過掌握您的健康狀況來幫助預防嚴重的問題，並在問題出現時發現問題。



您的 PCP 經常見您，所以他們最瞭解您。他們可以：

- 更好地診斷您，因為他們瞭解您的健康狀況。
- 檢查您的藥物以確保它們是最新的。
- 決定是否需要看專家。
- 建議您如何感覺更好。
- 確保您得到了保持健康所需的東西。

PCP、緊急護理或急診室？



去找您的 PCP 進行：

- ▶ 檢查。
- ▶ 測試和健康篩查。
- ▶ 輕度疾病（感冒、流感、便秘等）。
- ▶ 下班後護理：我們網路中的所有提供者都提供下班後的幫助。



去緊急護理，如果：

- ▶ 您需要立即護理，您的 PCP 告訴您去緊急護理或看不見您的狀況。
- ▶ 您沒有被分配給 PCP。



去急診室，如果： 危及生命的症狀，如：

- ▶ 胸痛
- ▶ 呼吸困難
- ▶ 頭部外傷
- ▶ 精神損害

身體健康 (傳統護理和替代護理)

您的身體健康計畫由 CareOregon 管理

您的福利包括：

- ▶ 拜訪您的醫療服務提供者
- ▶ 實驗室測試和 X 射線
- ▶ 計劃生育
- ▶ 妊娠護理
- ▶ 住院
- ▶ 聽力服務
- ▶ 耐用的醫療設備，如輪椅或助行器
- ▶ 物理治療、脊椎按摩護理、針灸和其他針對特定健康狀況的替代護理（經授權）
- ▶ 處方藥（參見“藥房”部分）

您的 PCP 可能是醫生、執業護士、醫生助理或自然療法醫生。為了充分利用好您訪問 PCP，最好做些準備。帶上一份您可能有的問題清單。另外，帶上您目前正在服用的所有藥物的清單。

常規視力

視覺服務通過 Vision Service Plan (VSP) 提供。以下會員可享受常規眼科檢查和眼鏡：

- ▶ 21 歲以下或懷孕，需要時且至少每 24 個月一次
- ▶ 21 歲及以上且未懷孕，每 24 個月一次

請直接聯繫 VSP，以獲得有關您的資格、福利和索賠的幫助。訪問 vsp.com 或致電 VSP 會員服務電話 800-877-7195。如果您的眼睛感染或受傷，請致電您的 PCP 幫助護理。

懷孕

新生兒不會自動加入 OHP。如果您懷孕了，一定要馬上告知 OHP，這樣您的孩子就會得到保險。致電 OHP 免費電話 800-699-9075 或發送電子郵件 oregon.benefits@dhsosha.state.or.us

CareOregon 還為新父母設有一個名為 CareBaby（關愛嬰兒）的項目。這是一個特殊的項目，旨在幫助指導我們懷孕的會員度過懷孕期。

我們分享有關額外福利的詳細資訊。給您提供孕期每個階段的簡易清單。並且提供一些想法，比如產前維生素和牙科預約，幫助您和您的寶寶健康快樂。如果您想瞭解更多，請訪問 careoregon.org/carebaby

我們覆蓋美國任何地方的急診和緊急護理。

選擇您的提供者

與所有提供者建立信任關係很重要 —包括身體、牙科和心理健康提供者。親密的關係意味著您的提供者最瞭解您和您的健康，當您看到他們時，您會感到很舒服。Health Share/CareOregon 希望幫助您建立這種關係，並找到最適合您的提供者。

如何選擇您的提供者



- ▶ **位置**：他們是否離您很近？
- ▶ **是什麼讓您成為現在的您**：他們會理解與您的種族、性別、性取向、宗教、個人歷史、文化或其他讓您與眾不同的問題嗎？
- ▶ **語言**：他們會說您的語言嗎
- ▶ **護理方法**：他們是否提供您想要的服務？

建立關係



與提供者建立良好、密切的關係：

- ▶ 您可以與您的提供者談論個人事務。
- ▶ 您感到被傾聽和安全。
- ▶ 您知道您的提供者會為您的獨特需求辯護，並為您提供可以信任的建議。

更換提供者



如果您想從把一個提供者換成另一個人，那也沒關係。

想要更換您的提供者：

- 1 尋找新的提供者，您可以嘗試：
 - a. 有關身體健康，請訪問 careoregon.org/find-a-provider
 - b. 有關心理健康和藥物使用治療，請訪問 healthshare-bhplan-directory.com
 - c. 有關牙齒健康，請聯繫您的牙科計畫（列在您的會員卡上）。
- 2 或者，致電客戶服務電話 800-224-4840 或 TTY 711，我們會幫您找到一位新的提供者。
- 3 當您找到一個新的提供者時，打電話給他們並預約。

牙科護理福利

照顧好您的牙齒和牙齦是照顧您整體健康的重要方式。

這就是為什麼牙科護理是您的 Health Share/CareOregon 福利的一部分。

您的牙科福利套餐包括以下服務：



檢查、X
射線和
清潔*



用於 15 歲及
以下會員的
密封劑*



氟化
物處
理*



牙齦疾病的
深層清潔



填充



牙齒去除



牙冠*
(限制)



根管*
(限制)



局部和全
口義齒
(限制)



用於 20 歲
及以下成員
的支架*
(限制)

可能會有限制和/或需要預先批准。福利表中的星號 (*) 表示，如果醫療上有必要且適當，服務範圍可能超過 21 歲以下會員的限制。

找牙醫

我們與當地的牙科計畫合作，因此您可以免費看牙醫。您的牙科計畫列在您的會員卡上。他們會與您一起處理您的牙科需求。當您需要牙科護理或對口腔健康有疑問時，在尋求緊急護理之前，請致電他們。

您的牙醫：

- ▶ 當您需要牙科護理時，是您的第一連絡人，除非是在危及生命的緊急情況下，比如無法控制的出血。
- ▶ 如果您需要，為您安排專業牙科護理。
- ▶ 保存您的牙科記錄，最瞭解您的口腔健康，即使在緊急情況下，他們也能提供最好的建議。



什麼樣的人應該看牙醫？

所有人！但定期的牙科護理對懷孕、患有糖尿病或其他慢性病的人和兒童來說是最重要的。

精神衛生保健和藥物使用治療

行為健康是一個用來指三種服務的術語：心理健康護理、藥物使用治療和康復支援。**您可以免費獲得這些服務**。獲得幫助很容易：瞭解我們的以下服務，然後致電您指定的行為健康計畫進行預約，或向客服提出問題。

CareOregon 提供資源，為您免費服務



心理健康護理

- 諮詢
- 治療和心理治療
- 藥物治療



藥物使用治療

- 排毒計畫
- 成癮治療藥物
- 辦公室訪問和諮詢



康復支持

- 當面護理
- 個人宣導
- 同事支援

及更多.....

如果您正面臨以下其中一種情況，您並不孤單。
我們來幫您。



感到不
知所措



起床困難



想著
傷害自己



對育兒、
工作等問題
焦頭爛額



擔心自己永遠
不會好起來



不確定自己能找
到合適的顧問



感覺自己沒有
時間尋求幫助

您並不孤單。這看起來也許不可能，但您可以通過一個電話開始獲得所需的幫助。

我們會竭誠為您提供幫助。今天就打出第一個電話吧。

您的會員卡上有您被分配到的行為健康計畫的編號。與提供護理的人相處融洽是很重要的。如果您首先看到的提供者不適合您，請致電客戶服務部從其他提供者列表中進行選擇。

藥房福利和服務

我們的會員依靠藥物來獲得和保持健康。**這就是為什麼我們要為許多處方藥付費。**我們希望確保您有所需的藥物。如果您急需不在保險範圍內的藥物，請致電客服 **800-224-4840 或 TTY 711**。

涵蓋的藥物

許多處方都是在 Medicaid 藥物覆蓋範圍內支付的，但並非所有處方都是。**處方表是一本小冊子，展示了我們涵蓋的藥物。**當您的提供者開藥時，詢問 CareOregon 的處方表上是否有。



配藥

大多數處方的有效期為**31 天或更短**。對於大多數藥物，您最早可以在最後一次配藥後 23 天重新配藥。我們為許多治療慢性病的藥物開出 90 天的處方。



處方限制

Health Share/CareOregon 不支付：

- ▶ 不在我們處方表的藥物
- ▶ 治療 Oregon Health Plan 未涵蓋的疾病的藥物。
- ▶ 用於美容的藥物。
- ▶ 未經 Food and Drug Administration (FDA，美國食品藥品監督管理局) 批准的藥物。
- ▶ 未被批准用於治療您病情的藥物。



您的藥房需要直接向 Oregon Health Authority (OHA，俄勒岡州衛生局) 開具心理健康處方的帳單。

其他限制：

- ▶ 您可能會收到仿製藥，而不是名牌藥。
- ▶ 您可能必須先嘗試其他藥物（也稱為階梯療法）。
- ▶ 這種藥物可能受到年齡的限制。
- ▶ 這種藥物可能有限量。
- ▶ 您的處方可能需要預先批准。



您的藥房福利還包括：

- ▶ 與藥劑師一起審查藥物，以確保它們能很好地相互作用。
- ▶ 一些非處方藥，當您有處方的時候。

語言服務

您有獲得免費口譯和翻譯服務的合法權利。如果您不會說或讀英語，或者更喜歡用不同的語言（包括手語）討論您的醫療保健，CareOregon 將為您提供服務。

以下是您有權請求語言服務的一些示例：



任何時候您與提供者辦公室的人交談



閱讀或理解醫療保健資訊



提供者訪問（面對面、電話和視頻）



當您在簽署檔之前需要瞭解檔時



在藥房



當您對保險範圍或費用有疑問時



當您需要交通方面的說明時



提供有關您護理的回饋



用於牙科或心理健康預約



當您需要與某人談論您的護理時



當您不確定接下來的護理步驟時



其他時候，比如住房、食品資源等方面的幫助

免費的語言服務是您的權利，而且應該很容易獲得。

如果您在語言服務方面需要任何說明或有任何投訴，我們希望瞭解。撥打 **CareOregon 客服電話 800-224-4840 或 TTY 711**，或在 caroregon.org/portal 發送安全消息給我們

首選語言卡

您可能在郵件中收到了首選語言卡，以說明您將您的語言告知提供者辦公室。如果您在獲得翻譯方面有任何問題，請致電告知 CareOregon 客戶服務部。

<p>Preferred Language Card</p> <p>I speak Spanish</p> <p>I need language help. Please give me a qualified or certified interpreter in my spoken language. Please note this language in your permanent records.</p> <p>Thank you!</p>	  <p>Office of Equity & Inclusion</p> <p>Title VI of the Civil Rights Act of 1964 requires all federally funded agencies to provide free language access services.</p> <p>Preferred Language Card (Spanish 1/2014)</p>
---	---

今天起就戒煙。通過以下是完全涵蓋的方法開始：



您的護理團隊

任何提供者—身體、心理或牙科—都很樂意幫助您戒煙。他們可以幫助您找到適合您並完全覆蓋的好的本地專案。它們還可以幫助您決定哪種藥物(如尼古丁貼片或口香糖)可能適合您。



俄勒岡州戒煙熱線

戒煙熱線是一項通過電話和線上聊天提供的**免費諮詢服務**。從 quitnow.net/oregon 或 800-QUIT-NOW (800-784-8669) 開始。這是一項涵蓋的保險福利，您可以在 12 個月內使用兩次。



Smokefree.gov

smokefree.gov 是一個全國性的項目，提供各種**工具來幫助您戒煙**，包括線上聊天和免費鼓勵短信。為您免費提供。訪問網站並選擇要嘗試的服務。

交通

獲得醫療保健對我們來說很重要，這就是為什麼您的福利包括幫助前往 Oregon Health Plan (OHP) 涵蓋的醫療保健預約和服務。如果您在預約時需要支援，我們的合作夥伴 **Ride to Care** 可以提供幫助。

通過三種方式進行預約

Ride to Care 客戶服務團隊將與您合作，找到最合適、成本最低的選項來滿足您的需求：

公共交通



我們提供日票或月票交通通行證。我們將討論您的預約，並決定日票還是月票更適合您的預定就診。

報銷



我們為往返醫療保健就診的里程按英里數支付費用。您可以自己開車，也可以別人開車。在網頁 ridetocare.com 列印預約驗證表，並請您的提供者辦公室工作人員簽字。報銷將載入到預付借記卡上。

提供車輛交通



我們可以安排私人和共用乘車。根據您的醫療需求，我們可以派遣轎車、輪椅車、擔架車或非緊急救護車。



您有權要求當天或次日乘車。然而，如果您的請求是臨時通知的，並且乘車需求很高，我們會優先考慮醫療緊急請求。

致電 Ride to Care
855-321-4899 或
TTY 711 瞭解更多

致電 Ride to Care 855-321-4899 或 TTY 711 查看什麼服務適合您。每次您打電話，我們都會詢問有關您和您要求的旅行的問題。如有可能，請在醫療保健預約前至少兩個工作日致電我們，討論並安排您的交通。您最多可以提前 90 天安排多次乘車。

護理協調

護理協調員與您和您的提供者合作，幫助您充分利用您的健康計畫。我們知道這有多難多令人困惑。**我們會竭誠為您提供幫助。**

之前
我該如何.....



被理解？



找藥？



安排我的預約？



尋找食物資源？



安排預約？



找輪椅？



找糖尿病用品？



確保提供者共用
有關我的消息？



找牙醫？



找專家？



找專家？



連接住房資源？



處理這筆帳單？



找我的健康計畫？



之後
只需一個電話.....



通過三種方式進行預約

- 瞭解您的需求並幫助您找到正確的解決方案。
- 確保您的所有提供者之間能相互溝通。
- 說明提供其他服務，包括住房、食品（Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP，營養補充援助計畫)）和交通資源。
- 為您提供合適的用品，包括藥物、糖尿病用品、輪椅、氧氣罐等。
- 幫助您獲得所需的護理、檢查和治療。

CareOregon 是誰

他們與 Medicaid 有什麼關係？

當人們在俄勒岡州談論 Medicaid 時，您可能會聽到他們說很多不同的名字或字母。這是因為有許多組織參與以確保您得到應有的護理。您該如何才能理解這一切呢？

把俄勒岡州的 Medicaid 想像成金字塔會有助於理解

Oregon Health Authority (OHA) 為整個俄勒岡州運行 Medicaid，被稱作為 Oregon Health Plan (OHP)。



Health Share of Oregon (HSO, 俄勒岡州健康共用組織) 是所謂的協調護理組織 (CCO)。Health Share of Oregon 為 OHA 工作，服務於三縣地區的 OHP 會員。



CareOregon 是三縣地區說明 Health Share CCO 提供護理的幾家保險提供者之一。我們還說明協調會員的醫療福利和服務。



您的初級保健提供者 (PCP) 可能是醫生、執業護士、醫生助理或自然療法醫生。他們與 CareOregon 和其他醫療團隊成員（如牙醫、心理健康提供者、藥劑師和其他人）協調您的護理。



CareOregon 為 Medicaid (OHP) 成員提供以下服務：

- ▶ 身體健康護理
- ▶ 心理健康護理
- ▶ 藥物使用治療
- ▶ 牙科護理
- ▶ 通過 CareOregon Advantage 的 Medicare
- ▶ 通過家庭護理提供者提供臨終關懷和姑息護理

您還可以使用以下重要服務：

- ▶ 護理協調
- ▶ 藥房
- ▶ 產前和嬰兒護理
- ▶ 交通選擇
- ▶ 語言翻譯服務
- ▶ 急診室和緊急護理

其他問題？

問： CareOregon 會給我寄帳單嗎？

答： 不會。我們永遠不會向您收取 Medicaid/OHP 涵蓋的服務的費用。如果醫療保健提供者給您寄來帳單，不要付錢。相反，請立即致電我們的客服。有關涵蓋服務的清單，請參閱您的會員手冊。

問： 當我見我的醫療服務提供者時，我會欠共付額嗎？

答： 我們的會員在我們的網路中去見他們的初級保健提供者（PCP）或其他提供者時，他們不收取共付額或費用。藥店可能會為國家涵蓋的某些心理健康處方支付自付費用。

如果醫務室要求您支付自付費用，請讓工作人員致電客服。當您預約時，讓辦公室知道您在 CareOregon 的保險範圍內。

問： 如果提供者的辦公室給我郵寄帳單，我該怎麼辦？

答： 如果您是 CareOregon 會員，您可能不欠任何保險服務費。立即致電 CareOregon 客戶服務部瞭解詳情。

答： 我需要去看提供者，但我還沒有 Health Share 會員卡。我應該怎麼辦？

答： 致電客戶服務部。他們會很樂意幫忙的。

問： 我的會員卡丟了。怎樣才能拿到一張新卡？

答： 致電客服或通過我們的會員門戶網站 careoregon.org/portal 申請新的卡片。

問： 我有 Medicare 和 Medicaid 雙重保險怎麼辦？

答： 參與 Medicaid 和 Medicare 的會員被稱為“雙重資格”會員。符合雙重資格的會員會自動加入本地 CCO 計畫。

- OHP 可以幫助支付 Medicare 保費、自付墊底費和其他 Medicare 不包括的費用（如牙科護理和幫助預約）。
- 您可以通過雇主、退休計畫和/或個人健康計畫獲得其他保險。如果您有其他保險，他們是 Medicaid 或 Medicare 的主要付款人。

要瞭解更多資訊，請致電您的 Medicare 計畫或 CareOregon 客戶服務，瞭解 Medicare 和 OHP 福利如何協同工作。

有疑問？以下是連絡人

聯繫 Oregon Health Authority :

- ▶ 有關註冊的資訊，包括續訂、您的申請狀態、更改 CCO、姓名/地址變更、懷孕/分娩以及就業或收入更改。

線上：one.oregon.gov

電話號碼：免費電話 800-699-9075 | TTY 711 | 星期一至星期五，上午 8 點至下午 5 點

聯繫 Health Share of Oregon :

- ▶ 更換丟失或被盜的會員卡。
- ▶ 在 Health Share 中更改健康計畫或牙科計畫。

電話號碼：503-416-8090 或免費電話 888-519-3845 | TTY 711 | 星期一至星期五，上午 8 點至下午 5 點

Email: info@healthshareoregon.org

聯繫 CareOregon :

- ▶ 更換您的 PCP 或找一個提供者。
- ▶ 有關您的福利和資格的問題，例如：我的保險有效嗎？涵蓋哪些藥物或服務？我的上訴或事先授權的情況如何？
- ▶ 提出投訴。如果您對護理的任何部分不滿意，您有權提出投訴。請參閱您的會員手冊或致電我們瞭解詳細資訊。

電話號碼： 503-416-4100 免費電話 800-224-4840 | TTY 711 | 星期一至星期五，上午 8 點至下午 5 點

Email: customerservice@careoregon.org

安全消息： careoregon.org/portal

Facebook.com/CareOregon | CareOregon

在我們的 **Community Advisory Board (COCAB)** 發出您的聲音

想在如何改善社區健康方面有發言權嗎？加入我們的 Community Advisory Board（社區諮詢委員會）。訪問 careoregon.org/COCAB 瞭解更多。

您可以用其他語言、大字體、盲文或您喜歡的格式收到這封信。您也可以要求翻譯。這項幫助是免費的。致電 800-224-4840 或 TTY 711。我們接受中繼呼叫。您可以從認證合格的醫療保健口譯員那裡獲得幫助。

careoregon.org
healthshareoregon.org

OHP-HSO-23-1688

HSO-23633121-CC-LP-0315

