

# 2022 Umpqua Health Alliance Oregon Health Plan Підручник учасника

3031 NE Stephens St., Roseburg, OR 97470  
Турбота про клієнтів: 541-229-4UHA or 541-229-4842  
Безкоштовно: 1-866-672-1551 ТТУ 541-440-6304  
[www.UmpquaHealth.com](http://www.UmpquaHealth.com)

\*\*\*\*\*

## ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НЕДИСКРИМІНАЦІЮ УНА

Як ви думаєте, Umpqua Health Alliance, або постачальник ставився до вас несправедливо? Ми повинні дотримуватися державних та федеральних законів про громадянські права. Ми не можемо ставитися до людей несправедливо в будь-якій програмі чи діяльності через:

- Вік
- Колір
- Інвалідність
- Сімейний стан
- Національне походження
- Гонка
- Релігія
- Секс
- гендерна ідентичність
- сексуальна орієнтація

Кожен має право в'їжджати, виходити та користуватися будівлями та послугами. Вони також мають право отримувати інформацію таким чином, як вони розуміють. Ми внесете розумні зміни в політику, практику та процедури, поговоривши з вами про ваші потреби.

Щоб повідомити про свої проблеми або отримати додаткову інформацію, будь ласка, зв'яжіться з нашим виконавчим менеджером з питань різноманітності, інклюзії та цивільних прав:

- Веб-сайт: [www.umpquahealth.ethicspoint.com](http://www.umpquahealth.ethicspoint.com)
- Електронна пошта: [compliance@umpquahealth.com](mailto:compliance@umpquahealth.com)
- Телефон: 844-348-4702, ТТІ 711
- Поштою: Альянс охорони здоров'я Umpqua
- Увага:  
Chief Compliance Officer  
3031 NE Stephens St.

Roseburg, OR 97471

Ви маєте право подати скаргу на громадянські права до Департаменту охорони здоров'я та соціальних служб США, Управління з цивільних прав (OCR). Зверніться до цього офісу одним із таких способів:

- Веб-сайт: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
- Електронна пошта: [OCRCComplaint@hhs.gov](mailto:OCRCComplaint@hhs.gov)
- Телефон: 800-368-1019, 800-537-7697 (ТДД)
- Поштою:  
U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights  
200 Independence Avenue SW  
Room 509F HHH Bldg.  
Washington, DC 20201

\*\*\*\*\*

### **ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НЕДИСКРИМІНАЦІЮ УНА**

Щоб повідомити про свою стурбованість, ви також можете заповнити Звіт про дискримінаційну форму бажаною мовою за адресою:

<https://www.oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx>

Ви можете поштою, факсом або електронною поштою заповнену форму на адресу:

- Електронна пошта: [OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto:OHA.PublicCivilRights@state.or.us)
- Факс: 1-971-673-1330
- Пошта:  
OHA Office of Equity and Inclusion  
Attn: Diversity, Inclusion & Civil Rights Manager  
421 SW Oak St, Suite 750  
Portland, OR 97204

Якщо вам потрібна допомога або для отримання додаткової інформації:

- Телефон: 1-844-885-7889 TTY: 711

Щоб знайти форму Скарги УНА, будь ласка, перейдіть за посиланням:

<https://www.umpquahealth.com/ohp/>

Інші ресурси, куди можна подати скаргу:

- Якщо це протягом 180 днів з моменту передбачуваної дискримінації:
  - US Department of Justice Civil Rights Division  
950 Pennsylvania Avenue,  
N.W. Washington, D.C. 20530  
1-888-736-5551 or 202-514-0716 (TTY)
  - US Health and Human Services Office of Civil Rights

Michael Leoz, Regional Manager Office for Civil Rights U.S.  
Department of Health and Human Services  
90 7th Street, Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103

- Customer Response Center: (800) 368-1019  
Fax: 202-619-3818  
TDD: 1-800-537-7697  
Email: [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov)
- Протягом року передбачуваної дискримінації:
  - Oregon Bureau of Labor and Industries (BOLI)  
800 NE Oregon Street, Suite 1045  
Portland, OR 97232  
1-971-673-0764 or 711 (TTY)  
Email: [crdemail@boli.state.or.us](mailto:crdemail@boli.state.or.us)

Якщо вам потрібна інша мова, великий друк, шрифт Брайля, CD, стрічка або інший формат, зателефонуйте в службу підтримки клієнтів за номером 541-229-4842, безкоштовно 866-672-1551, або ТТТ 541-440-6304. Учасники можуть безкоштовно отримати доступ до безкоштовних усних та усних перекладачів, а також перекладів та матеріалів, таких як каталоги постачальників, довідники для членів, апеляційні скарги та повідомлення про скарги, повідомлення про відмову та припинення дії, а також будь-які інші елементи в альтернативних форматах. Всі письмові матеріали можуть бути надані протягом 5 робочих днів.

Ви можете мати перекладача мови голосу або жестів під час зустрічей, якщо ви хочете. Коли ви телефонуйте на зустріч, повідомте в офісі свого провайдера, що вам потрібен перекладач і якою мовою. Інформація про перекладачів охорони здоров'я знаходиться за адресою [www.oregon.gov/OHA/OEI](http://www.oregon.gov/OHA/OEI).

\*\*\*\*\*

## **ЛАСКАВО ПРОСИМО ДО АЛЬЯНСУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я UMPQUA**

Umpqua Health Alliance (UHA) хоче добре піклуватися про вас та вашу родину. Ваш план здоров'я тут не для того, щоб просто піклуватися про вас, коли ви хворі. Наша мета - допомогти вам і вашій родині видужати і залишатися добре. Ви будете відігравати активну роль у тому, щоб залишатися здоровими.

Будь ласка, приділіть кілька хвилин, щоб уважно прочитати цей підручник. Він відповість на багато питань, які ви можете мати про те, як користуватися вашим планом охорони здоров'я штату Орегон (OHP), він розповість вам, які послуги доступні та як отримати ці послуги. Він також розповідає, що робити

в надзвичайній ситуації та пояснює ваші права та обов'язки. УНА також хоче захистити конфіденційність вашої особистої інформації про здоров'я (PHI). Якщо ви хочете, щоб хтось поговорив з турботою про ваше здоров'я, будь ласка, повідомте нам про це. Якщо у вас є які-небудь питання щодо ваших фізичних або психічних переваг, будь ласка, зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів за телефонами, вказаними нижче. Ви також можете знайти довідник УНА в Інтернеті за адресою <https://www.umpquahealth.com/umpqua-health-member-handbook/> або попросити надіслати вам копію безкоштовно в будь-який час. Ми надішлемо вам копію протягом 5 робочих днів. Якщо ви хочете отримати повідомлення від УНА в електронному вигляді, зателефонуйте нам і повідомте нам про це. Ви повинні схвалити цю зміну.

Ви можете побачити Посібник з плану охорони здоров'я штату Орегон на [https://aix-xweb1p.state.or.us/es\\_xweb/DHSforms/Served/he9035.pdf](https://aix-xweb1p.state.or.us/es_xweb/DHSforms/Served/he9035.pdf) або попросіть його, зателефонувавши за номером 800-273-0557.

УНА призначить вас або ви можете вибрати постачальника первинної медичної допомоги (PCP). За вами буде призначена організація стоматологічної допомоги (DCO). Вони будуть піклуватися про ваші потреби в охороні здоров'я, писати рецепти, направляти вас до спеціалізованої допомоги, і прийняти вас в лікарню, якщо це необхідно. Почніть свою медичну допомогу, зателефонувавши спочатку до PCP та стоматологічну допомогу, зателефонувавши до DCO або стоматолога первинної медичної допомоги (PCD).

Тепер у нас є зустрічі віч-на-віч, доступні через Zoom:  
Наша орієнтація віч-на-віч може бути використана, щоб допомогти новим членам дізнатися більше про своє покриття через УНА. Ви також можете запланувати зустріч з нами, якщо у вас є питання щодо вашого покриття, але ви хочете зустрітися з кимось віч-на-віч.

Якщо ви хочете запланувати зустріч, будь ласка, зв'яжіться з службою обслуговування клієнтів УНА за номером 541-229-4842 або натисніть на посилання на нашому веб-сайті:  
<https://www.umpquahealth.com/ohp/benefits/> та натисніть кнопку, яка говорить: «Збільшити зустріч для орієнтації віч-на-віч».

\*\*\*\*\*

## **МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ГОДИНИ РОБОТИ**

Офіс обслуговування клієнтів Umpqua Health Alliance знаходиться за адресою:

- 3031 NE Stephens St, Roseburg, OR 97470

Години роботи складають: 3 понеділка по п'ятницю  
8:00 am to 5:00 pm

Члени можуть звертатися до людини 24 години на добу, сім днів на тиждень, зателефонувавши за телефонами:

- 541-229-4УНА (541-229-4842) | Безкоштовний: 1-866-672-1551
- ТТУ 541-440-6304 or 711 Fax: 541-677-6038

Закриття офісу:

- Новорічний день
- День пам'яті
- День Незалежності
- День праці
- День ветеранів
- День подяки
- День після Дня Подяки
- Святвечір (півдня)
- Різдво

Для не-невідкладних медичних Перевезення, телефонуйте:

- МТМ
- Безкоштовний: 1-800-735-1188

Для отримання стоматологічних переваг телефонуйте:

- Advantage Dental DCO
- Безкоштовний: 866-268-9631

Здоров'я поведінки 24-годинна кризова лінія:

- Безкоштовний: 1-800-866-9780

\*\*\*\*\*

## **МОВА ДОСТУП ЗАЯВУ**

### **Ukrainian / Українська**

Ви можете отримати цей документ іншими мовами, великим шрифтом, шрифтом Брайля або форматом, який ви віддаєте перевагу безкоштовно.

Програма/контакт: Umpqua Health Alliance

Телефон: 541-229-4842

Електронна пошта: UHCustomer-Care@umpquahealth.com

Приймаємо всі ретрансляційне дзвінки або можна набрати 711

\*\*\*\*\*

## **СЛОВА, ЯКІ ПОТРІБНО ЗНАТИ**

**Гостра стаціонарна психіатрична допомога** - допомога, яку ви отримуєте від лікарні, призначеної для задоволення потреб людей, які мають емоційні та поведінкові проблеми, які ставлять їх під загрозу заподіяння шкоди собі чи іншим. Невідкладна стаціонарна психіатрична допомога не потребує попереднього узгодження.

**Адміністративне слухання** - телефонна конференція з суддею з адміністративного права для перегляду рішення під назвою Повідомлення про визначення несприятливої вигоди, з яким ви не погоджуєтесь.

**Попередня директива** - форма, яка дозволяє описати ваші побажання щодо лікування в кінці життя.

**Визначення несприятливих вигод (ABD):** Коли попереднє схвалення запитуваної послуги обмежена або відмовлено. Сюди входять визначення на основі:

- тип або рівень обслуговування, медична необхідність, доцільність, встановлення або ефективність покритої вигоди;
- зменшення, призупинення або припинення раніше авторизованої послуги або відмову в оплаті послуги;
- несвоєчасне надання послуг, визначених державою;
- невиконання дій УНА у строки, передбачені §438.408 (b) (1) та (2) щодо стандартного результату скарг та апеляцій;
- відмова в проханні члена здійснювати своє право, відповідно до §438.52 (b) (2) (ii), на отримання послуг поза мережею, якщо вони є резидентом сільської місцевості, яка має лише одну керовану організацію догляду;
- і відмова в проханні учасника оскаржити фінансову відповідальність, включаючи розподіл витрат, співоплати, премії, франшизи, співстрахування та інші фінансові зобов'язання члена.

**Апеляція** - Коли ви просите свій план переглянути рішення, план, прийнятий щодо покриття служби охорони здоров'я. Якщо ви не згодні з прийнятим планом рішення, ви можете оскаржити його і попросити переглянути рішення.

**Балансовий платіж** - Коли постачальник виставляє рахунки за страховку та виставляє рахунки учаснику за решту того, що не було сплачено.

**Координація догляду** - організована координація служб охорони здоров'я, допоміжних заходів та ресурсів члена.

**Управління справами** - Послуги, які допоможуть вам зв'язатися з постачальниками стоматологічних, медичних та/або поведінкових потреб у здоров'ї.

**Скарга** - Також відома як скарга, це спосіб сказати нам, якщо ви незадоволені УНА, провайдером або клінікою. Ми повинні відповідати на кожну скаргу.

**Консультація** - Поради, надані від одного професіонала до іншого, який бере участь у вашій турботі.

**Організація скоординованого догляду (ССО)** — ОНР має місцеві плани охорони здоров'я, які допоможуть вам використовувати свої переваги. Ці плани називаються Організаціями скоординованого догляду або ССО, ССО є провайдери, які працюють разом у вашій громаді.

**Сорау або сораумент** - Medicare та інші плани можуть оплачувати послуги, але також стягувати з члена невелику плату. Ця плата називається копією. ОНР і УНА не мають копій.

**Щоденна структура та підтримка** - програми, які допоможуть вам виконувати щоденні завдання або жити в громаді. Вони також допомагають вам ладити з іншими людьми.

**Декларація про лікування психічного здоров'я** - форма для запису ваших побажань щодо психічного здоров'я, якщо у вас криза психічного здоров'я, або якщо з якоїсь причини ви не можете приймати рішення про своє лікування психічного здоров'я.

**Організація стоматологічної допомоги (ДСО)** - організація, яка допомагає вам отримати стоматологічну допомогу та призначає вас до стоматолога у вашому районі.

**Департамент соціальних служб (DHS)** - Державне агентство, відповідальне за такі програми, як Довідкова програма допомоги в харчуванні (SNAP) та Medicare. DHS і ОНА працюють разом, щоб переконатися, що у вас є турбота, яка вам потрібна.

**Пристрої для реабілітації та реабілітації** - обладнання, яке допоможе вам скористатися послугами з реабілітації та/або реабілітаційної терапії або задовольнити інші клінічні або функціональні потреби. Приклади включають ходунки, милиці, тростини, монітори глюкози, протезування та ортопедії, кисневі апарати, інфузійні насоси, засоби для слабкого зору, пристрої для підсилення зв'язку та складні реабілітаційні технології. Це такі предмети, як моторизовані інвалідні коляски та допоміжні дихальні машини.

**Міцне медичне обладнання (DME)** - Медичне обладнання, таке як інвалідні коляски та лікарняні ліжка. Вони довговічні, тому що вони тривають, і вони не звикають, як медичні матеріали.

**Невідкладний стоматологічний стан** - стан, який потенційно загрожує життю і вимагає негайної допомоги. Це може включати сильний біль у зубах, незвичний набряк або інфекцію.

**Невідкладна медична ситуація** - Хвороба або травма, яка потребує допомоги прямо зараз. Прикладом фізичного здоров'я є кровотеча, яка не зупиниться або зламана кістка. Приклад психічного здоров'я - це почуття поза контролем або відчуття, що завдає собі шкоди.

**Екстрений медичний транспорт** - Використання швидкої допомоги для отримання допомоги. Екстрена медична техніка (EMT) надати вам допомогу під час їзди або польоту. Це відбувається при дзвінку 911.

**Невідкладна допомога** - Догляд, який ви отримуєте, коли у вас є серйозні медичні проблеми, і чекати небезпечно. Ця допомога відбувається у відділенні невідкладної допомоги (ER).

**Невідкладна допомога** - допомога, яку ви отримуєте під час медичної кризи. Ці послуги можуть допомогти зробити вас стабільними, коли у вас серйозний стан.

**Ранній та періодичний скринінг, діагностика та лікування (EPSDT)** - огляди членів віком від 0 до 21 року. Ці огляди повинні знайти і лікувати медичні проблеми. Якщо проблема буде знайдена, постачальник звернеться за подальшою допомогою.

**ER та ED** - Відділення швидкої допомоги та відділення невідкладної допомоги, місце в лікарні, де ви можете отримати допомогу прямо зараз.

**Відновлення нерухомості** - Після того, як член ОНР помирає, ОНА попросить повернути послуги, які ОНР покривав після 55 років для людей, які перебувають у довгостроковому догляді. Це відомо як відновлення нерухомості і вимагається федеральним та державним законодавством. Частина грошей від відновлення нерухомості йде в програми DHS, щоб допомогти іншим людям. Деякі повертаються до федерального уряду, тому Орегон може продовжувати отримувати федеральні гроші за програми Medicaid.

**Оцінка** - спосіб вирішити вашу потребу в послугах фізичного, стоматологічного чи психічного здоров'я.

**Виключені послуги** - Речі, за які план охорони здоров'я не платить. Послуги з поліпшення вашого зовнішнього вигляду, як косметична хірургія, і для речей, які покращуються самостійно, як застуда, зазвичай виключаються.

**Сімейний партнер** - також відомий як спеціаліст з підтримки сім'ї. Особа, яка відповідає за оцінку послуг розладу психічного здоров'я та вживання наркотиків та підтримки потреб члена. Це робиться через пропагандистську спільноту. Вони допомагають членам з психічним здоров'ям або порушеннями зловживання психоактивними речовинами. Вони допомагають:

- отримати доступ до доступних сервісів і ресурсів
- зосередитися на бар'єрах для надання послуг
- і забезпечити освіту та інформацію

Це для зменшення стигми та упередження до людей, які користуються послугами розладу психічного здоров'я та вживання наркотиків, а також для надання допомоги члену у створенні та підтримці відновлення, здоров'я та благополуччя.

**Скарга** - скарга на план, постачальника або клініку. Закон говорить, що ССО повинні реагувати на кожну скаргу.

**Послуги та пристрої з реабілітації** — Послуги та пристрої, які навчають навичкам щоденного життя. Прикладом може служити логопедія для дитини, який ще не почав розмовляти.

**Медичне страхування** - План або програма, яка оплачує деякі або всі витрати на охорону здоров'я своїх членів. Компанія або державна установа складає правила, коли і скільки платити.



**Скринінг ризику для здоров'я** - буде проведено опитування для оцінки загального стану здоров'я та надання індивідуальної допомоги, якщо це необхідно. Це опитування запитає вас про ваше емоційне, фізичне та поведінкове здоров'я. Він запитає про умови життя та вашу сімейну історію. УНА використовуватиме цю інформацію, щоб зв'язати вас з ресурсами та підтримкою, які допоможуть вашому загальному здоров'ю.

**Слухання** - слухання відділу, пов'язане з дією, включаючи відмову, зменшення або припинення пільг, які проводяться за запитом члена УНА. Слухання також може відбутися за запитом члена УНА, який вважає, що претензія на послуги не була порушена протягом розумного строку або вважає, що платник вчинив дію неналежним чином.

**Домашня охорона здоров'я** - Послуги, які ви отримуєте вдома, щоб допомогти вам жити краще. Наприклад, ви можете отримати допомогу після операції, хвороби або травми. Деякі з цих послуг допомагають з медициною, їжею та купанням.

**Послуги хоспісу** - Послуги для комфорту людини та її родини під час догляду за закінченим життям.

**Лікарня Стаціонарна та амбулаторна допомога** - Стаціонарна допомога - це коли ви отримуєте допомогу та залишаєтесь у лікарні принаймні три ночі. Амбулаторна допомога - це коли ви отримуєте допомогу в лікарні, але не потрібно залишатися на ніч.

**Госпіталізація** - Коли когось перевіряють у лікарню для догляду.

**In Leeu of Service (ILOS)** — Послуги та налаштування, які пропонуються як опція для членів. Вони призначені для послуг, які зазвичай не охоплені ОНР. Наразі УНА не пропонує жодних послуг ILOS.

**Координація інтенсивної терапії** - Деякі члени з особливими потребами в охороні здоров'я (наприклад, люди похилого віку, інваліди, особи з множинними та хронічними захворюваннями, діти з поведінковими проблемами, особи, які вживають наркотики IV, жінки з високим ризиком вагітності, ветерани та їхні сім'ї та ті, хто страждає на ВІЛ/СНІД або туберкульозу) отримає додаткову допомогу та ресурси, які допоможуть їм керувати своїм здоров'ям.

**Координаційний план інтенсивної терапії (ICCP)** - колективна, всеохоплююча, уніфікована та міждисциплінарна письмова документація. Цей документ містить детальну інформацію про підтримку, бажані результати, діяльність та ресурси, необхідні для індивідуального отримання послуг ІСС. Мета - досягнення та підтримка особистих цілей, здоров'я та безпеки. Він визначає певні завдання для функцій конкретних членів команди догляду. Він також розглядає відповідні медичні, соціальні, культурні, розвиваючі, поведінкові, освітні, духовні та фінансові потреби для досягнення оптимальних результатів здоров'я та оздоровлення.

**Послуги перекладача** — перекладачі мови або жестів для осіб, які не володіють тією ж мовою, що і провайдер, або для осіб з вадами слуху.

**Iris**- Надає послуги з планування заздалегідь догляду членам, які займаються серйозними захворюваннями. Вони допомагають членам виконувати попередні директиви.

**Можливості роботи та базові навички (РОБОТА) Лікування** — Програми, які допоможуть вам краще функціонувати в налаштуваннях зайнятості.

**Довгострокова допомога або довгострокові послуги та підтримка (LTSS)** - довгострокові послуги, що фінансуються Medicaid та підтримує послуги. Вони включають цілий ряд соціальних та медичних послуг для повнолітніх, які мають право на участь. Прийнятні дорослі люди у віці, сліпі або мають інвалідність протягом тривалого періоду часу. Сюди входять будинки престарілих, поведінкова охорона здоров'я та державні психіатричні лікарні.

**Medicaid** - національна програма, яка допомагає з витратами на охорону здоров'я для людей з низьким рівнем доходу. В Орегоні це називається планом охорони здоров'я штату Орегон.

**Медично необхідні** - Послуги та витратні матеріали, які ваш лікар каже, що вам потрібно. Вони потрібні для запобігання, діагностики або лікування стану або його симптомів. Це може означати послуги, які постачальник приймає як звичайне лікування.

**Medicare** - програма охорони здоров'я для людей 65 і старше, або людей з обмеженими можливостями в будь-якому віці.

**Управління ліками** - замовлення та моніторинг ваших ліків. Це не включає покриття вартості ваших ліків.

**Мережа** — Група провайдерів, з якими УНА укладає контракти на надання послуг. Це лікарі, стоматологи, терапевти та інші постачальники, які працюють разом, щоб зберегти вас здоровими.

**Мережевий провайдер** — провайдер УНА укладає договори з надання послуг. Якщо ви бачите мережевих провайдерів, УНА заплатить. Також називається «Провайдером, що бере участь».

**Notice of Appeal Resolution (NOAR)** - лист, в якому повідомляється, коли приймається рішення про вашу апеляцію.

**Немережевий провайдер** — постачальник, який не має договору з УНА. Ці провайдери можуть не приймати оплату послуг УНА за свої послуги. Можливо, вам доведеться заплатити, якщо ви бачите немережевого провайдера. Також називається «Постачальник, що не бере участі».

**Notice of Action (NOA)** - Наша письмова відповідь на те, що ви відмовляєте в будь-якому запиті про надання послуги або оплати послуги.

**Угода ОНР на сплату (ОНР 3165 або 3166) Відмова** — форма, яку ви підписуєте, якщо погоджуєтеся оплачувати послуги, які ОНР не сплачує. Це добре лише для точних дат та обслуговування, які вказані у формі. Щоб дізнатися більше, будь ласка, зверніться до розділу Платіжна інформація цього підручника.

**Постачальник, що бере участь** - Постачальник УНА вирішує укласти контракт. Якщо ви бачите мережевих провайдерів, УНА заплатить. Це також називається «Мережевий провайдер».

**Послуги особистої гігієни** - Перевага, яка допомагає членам з повсякденними завданнями. Ці завдання є важливою діяльністю повсякденного життя. Послуги надаються тим, хто кваліфікований для надання таких послуг і хто не є юридично відповідальним родичем члена. Послуги можуть бути мебльовані в будинку або іншому подібному місці.

**Послуги лікаря** - Послуги, які ви отримуєте від лікаря.

**План** — компанія, яка організовує та оплачує медичні послуги. Більшість планів мають фізичну, стоматологічну та психічну охорону здоров'я.

**Догляд після стабілізації** - Це допомога, яку ви отримуєте після отримання екстреної медичної допомоги. Це допомагає поліпшити або виправити ваші проблеми зі здоров'ям, або зупинити його від погіршення. Не має значення, чи отримаєте ви невідкладну допомогу в нашій мережі або за її межами. Ми покриємо медичні послуги, необхідні після надзвичайної ситуації. Ви повинні отримати обережність, поки ваш стан не стане стабільним.

**Пресхвалення (Preauthorization, або PA)** — Дозвіл на послугу. Зазвичай це документ, в якому сказано, що УНА заплатить за послугу. Деякі плани та послуги вимагають цього, перш ніж ви отримаєте допомогу.

**Премія** — що людина платить за страховку.

**Покриття ліків за рецептом** — Медичне страхування або план, який допомагає платити за ліки.

**Ліки, що відпускаються за рецептом** - ліки, які ваш лікар каже вам приймати.

**Профілактика** - Що робиться, щоб допомогти вам зберегти здоров'я і зупинити вас від захворіти. Це можуть бути огляди і щеплення від грипу.

**Стоматолог первинної медичної допомоги (PCD)** — Головний стоматолог, який піклується про ваші зуби і ясна.

**Постачальник первинної медичної допомоги або лікар первинної медичної допомоги (PCP)** - медичний працівник, який піклується про ваше здоров'я. Зазвичай це перша людина, яку ви телефонуєте, коли у вас є проблеми зі здоров'ям або потрібна допомога. Ваш PCP може бути лікарем, практикуючим медсестрою, помічником лікаря, остеопатом або іноді натуропатом.

**Постачальник** - ліцензована особа або група, яка пропонує медичні послуги. Прикладами є лікар, стоматолог або терапевт.

**Реабілітаційні послуги та пристрої** - спеціальні служби та пристрої, які допоможуть вам повернутися до кращого здоров'я. Вони допомагають, як правило, після операції, травми або зловживання психоактивними речовинами.

**Програма догляду за житлом** - заклад, що надає послуги з приміщення та правління, психічного здоров'я та SUD. Програма допомагає вам функціонувати вдома, в школі та в громаді.

**Друга думка** - думка лікаря/постачальника медичних послуг, яка не є вашим постійним лікарем/медичним працівником. Вони дають вам свій погляд на питання про ваше здоров'я і як лікувати його.

**Кваліфікована медсестринська допомога** - допомога медсестри з доглядом за ранами, терапією або прийомом ліків. Ви можете отримати кваліфіковану медсестринську допомогу в лікарні, будинку престарілих або в своєму будинку.

**Навчання навичкам** - програма, яка допоможе вам соціально функціонувати. Це допомагає вам керувати грошима. Це також допомагає вам правильно харчуватися і вчить готувати.

**Особливі потреби в охороні здоров'я** - члени, які мають високі потреби в охороні здоров'я, численні хронічні захворювання, психічні захворювання або порушення вживання наркотиків, а також можуть:

- Мають функціональні вади,
- Живить зі здоров'ям або соціальними умовами, які ставлять їх під загрозу розвитку функціональних вад (наприклад, серйозні хронічні захворювання або певні фактори екологічного ризику, такі як бездомність або сімейні проблеми, які призводять до необхідності влаштування у прийомну сім'ю), або
- Є членом, який ідентифікується ОНА, який потребує пріоритетної допомоги.

**Спеціаліст** — Постачальник, навчений доглядати за певною частиною тіла або типом хвороби. Деякі фахівці вимагають попереднього узгодження.

**Субпідрядник** - означає будь-яку фізичну, юридичну особу, об'єкт або організацію, крім постачальника-учасника, яка уклала субпідряд з УНА або з будь-яким субпідрядником на будь-яку частину робіт за УНА.

**Терапевтична група Головна** - установка догляду, яка допомагає вам розвивати домашні та соціальні навички.

**Терапія** - Догляд, який ви отримуєте, щоб спробувати допомогти проблемі зі здоров'ям. Терапія може бути лікуванням стоматологічного, медичного або поведінкового здоров'я.

**Перехід на догляд** –Деякі учасники, які змінюють плани ОНР, все ще можуть отримати ті самі послуги та побачити тих самих постачальників, що і раніше. Це означає, що догляд не зміниться, коли ви переходите на інший ССО або переходите до/з ОНР плату за обслуговування. Якщо у вас є серйозні проблеми зі здоров'ям, ваші нові та старі плани повинні працювати разом, щоб переконатися, що ви отримаєте необхідну допомогу та послуги.

**Лікування Foster Care** - Програма, яка допомагає вам розвивати навички, що дозволяють жити наодинці.

**Невідкладна допомога** - допомога, яка вам потрібна в той же день. Це може бути для серйозного болю, щоб тримати вас від почуття набагато гірше, або щоб уникнути втрати функції в частині вашого тіла.

**Молодіжний партнер** — фізична особа, яка надає послуги іншій особі, яка ділиться подібним життєвим досвідом зі спеціалістом з підтримки однолітків (залежність від залежності, стан психічного здоров'я до стану психічного здоров'я).

\*\*\*\*\*

## ЩО ТАКЕ ПЛАН ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ШТАТУ ОРЕГОН (ОНР)?

План охорони здоров'я штату Орегон (ОНР) - це програма, яка оплачує охорону здоров'я орегонян з низьким рівнем доходу. Це може бути керований догляд або платна за обслуговування. Штат Орегон і програма Medicaid уряду США платять за це. Програма ОНР охоплює:

- Візити лікаря
- Рецепти
- Перебування в стаціонарі
- Стоматологічна допомога
- Послуги з психічного здоров'я
- Допомога при пристрасті до сигарет
- Лікування наркотиками та алкоголем
- Безкоштовні поїздки до критичних медичних послуг

ОНР може охоплювати слухові апарати, медичне обладнання та домашню охорону здоров'я, якщо ви маєте право.

ОНР Supplemental - це користь для дітей віком до 20 років та вагітних жінок.

Він охоплює окуляри та інші засоби по догляду за зубами.

Потрійна мета:

- Поліпшити здоров'я на все життя всіх Орегоняни
- Підвищити якість, надійність та наявність догляду за всіма орегонянами
- Знизити або містити витрати на догляд, щоб це було доступним для кожного

ОНР покриває не всі. Перелік охоплених послуг, які називаються пріоритетним переліком медичних послуг, знаходиться в Інтернеті за адресою <https://www.oregon.gov/oha/HPA/DSI-HERC/Pages/Prioritized-List.aspx>. Щоб знайти найновіший список, будь ласка, перегляньте розділ «Поточний пріоритетний список та пов'язані документи». Звідти, у розділі «Документи», найновіший список пріоритетів матиме поточну дату поруч із назвою. Рядки нижче 471 не фінансуються. Ці послуги можуть бути охоплені, якщо їх лікування допоможе покритому стану.

Альянс охорони здоров'я Umpqua (UHA) - це організація скоординованого догляду (ССО). ССО - це тип керованої допомоги. Орган охорони здоров'я штату Орегон (ОНА) хоче, щоб люди з ОНР мали медичну допомогу під управлінням місцевих мереж охорони здоров'я. ССО складаються з усіх типів постачальників. Вони працюють разом, щоб забезпечити догляд,

орієнтований на пацієнта. ОНА щомісяця сплачує встановлену суму ССО, щоб надати своїм членам необхідні їм медичні послуги.

Медичні послуги для членів ОНР, які не входять до складу ССО, оплачуються безпосередньо ОНА. Це називається платою за обслуговування (FFS). FFS означає, що ОНА платить постачальникам плату за послуги, які вони надають. Його ще називають Open Card. Корінні американці, корінні жителі Аляски та люди як на Medicare, так і на ОНР можуть бути на ССО або Open Card. Будь-який член ССО, який має медичні причини для FFS, може попросити залишити керований догляд. Сервіс ОНР Client Services допоможе вам зрозуміти та вибрати найкращий спосіб отримання медичної допомоги. Їх кількість становить 1-800-273-0557.

Якщо у вас є питання щодо покриття для вас або вашої родини, будь ласка, зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів за вказаним вище номером.

\*\*\*\*\*

## **ОНР ТЕПЕР ПОКРИВАЄ МЕНЕ**

План охорони здоров'я штату Орегон (ОНР) доступний для дітей та підлітків молодше 19 років, незалежно від імміграційного статусу. Це включає в себе молодь з відкладеним дій для дитинства прибуття (DACA) статус і тих, хто мав право тільки для громадян Alien Waived Emergent Medical (CAWEM або CAWEM Plus). Усі інші вимоги ОНР для осіб, які не досягли 19 років, такі як дохід домогосподарств, залишаються незмінними.

\*\*\*\*\*

## **ЩО ТАКЕ ОРГАНІЗАЦІЯ СКООРДИНОВАНОЇ ДОПОМОГИ (ССО)?**

ОНА - це група всіх видів медичних працівників. Вони працюють разом для людей на ОНР в нашій області. Деякі групи в нашому ССО є:

- Адаптація, постачальник алкогольної та наркотичної терапії, первинної медичної допомоги та послуг психічного здоров'я
- Переваги стоматологічних послуг, постачальник стоматологічної допомоги, 866-268-9631
- Плани охорони здоров'я ATRIO, постачальник страхування переваг Medicare, 877-672-8620
- Aviva Health, федерально кваліфікований медичний центр (FQHC)
- Центр здоров'я та оздоровлення Cow Creek, індійська клініка охорони здоров'я, яка надає медичну допомогу членам племені, а також широкій публіці, 800-929-8229
- Медичний центр «Мерсі», громадська лікарня в Розбурзі;

- Umpqua Health Ньютон-Крік, ТОВ, Сільська клініка здоров'я (RHC), що надає медичну допомогу
- Клініка перехідної медичної допомоги Umpqua, медичний центр, який надає допомогу після виписки з лікарні, поки ви не зможете отримати зустріч із призначеним ПКП

\*\*\*\*\*

## **ДЕ МОЄ ПОКРИТТЯ?**

Мережа Umpqua Health Alliance охоплює більшу частину округу Дуглас, за винятком деяких районів Рідспорт, Гардінер, Вінчестер-Бей та Скоттсбург.

\*\*\*\*\*

## **ЯК МИ КООРДИНУЄМО ВАШУ ТУРБОТУ**

УНА координує догляд, який ви отримуєте. Замість того, щоб просто лікувати вас, коли ви захворіли, ми працюємо з вами, щоб допомогти вам зберегти здоров'я.

- Ми можемо працювати з вами, щоб запобігти непотрібним поїздкам до лікарні або ЕР.
- Ви отримаєте необхідні інструменти та підтримку, щоб допомогти вам залишатися здоровими.
- Ми пропонуємо поради щодо вашої турботи, яку легко зрозуміти та дотримуватися.
- Ми координуватимемо турботу, яку ми надаємо, працюючи з вашими постачальниками. Ми надаємо їм інформацію, яка допоможе вам оздоровитися і допоможе зберегти здоров'я.
- Всі ваші постачальники будуть працювати разом, з вами, щоб поліпшити ваше здоров'я. Вони гарантують, що всі ваші медичні, стоматологічні та психічні потреби задовольняються.
- Ми пропонуємо профілактичні програми, які допоможуть вам і вашій родині не захворіти.

Ми хочемо, щоб ви отримали найкращий догляд. Іноді ми надаємо послуги, пов'язані зі здоров'ям (раніше називалися гнучкими послугами), які ОНР не покриває. Це немедичні послуги, які ССО може оплатити в особливих ситуаціях. Послуги, пов'язані зі здоров'ям, можуть бути для однієї людини або для громади, щоб принести користь ширшому населенню. Для отримання додаткової інформації телефонуйте в UHA Customer Care. Наразі УНА не поширюється на послуги «замість сервісу» (ILOS). Ви також можете знайти більш детальну інформацію на сторінці 55 і 56.

Ще один спосіб, яким ми координуємо вашу допомогу, - це попросити наших постачальників визнати ОНА як будинок первинної медичної допомоги, орієнтований на пацієнта (PCPCH), або інша команда первинної медичної допомоги. Це означає, що вони можуть отримати додаткові кошти, щоб уважно стежити за своїми пацієнтами. Вони гарантують, що всі ваші медичні, стоматологічні та психічні потреби задовольняються. Ви можете запитати свою клініку або офіс постачальника, чи є вони PCPCH.

Координатори догляду УНА можуть допомогти вам зрозуміти систему охорони здоров'я. У нас є фахівці в самих різних сферах охорони здоров'я. Ці експерти тут для вас та членів вашої родини. Хочете дізнатися більше? Зателефонуйте в службу підтримки клієнтів за вказаним вище номером і попросіть координації догляду. Наша мета полягає в тому, щоб бути партнером у вашому шляху до поліпшення здоров'я і благополуччя.

\*\*\*\*\*

## **ПОДВІЙНІ ПРАВА - ЧЛЕНИ З MEDICARE & MEDICAID**

Деякі люди мають переваги Medicaid і Medicare. Вони називаються подвійним прийнятним подвійним вигодою (FBDE). ОНР допомагає покривати премії Medicare, спільно оплачує відвідування офісу та інші речі, які Medicare не покриває. УНА охоплює поїздки на зустрічі, послуги психічного здоров'я та стоматологічну допомогу. Повідомте нас, перш ніж перейти на Medicare, щоб ми могли допомогти.

УНА приєднується до плану Medicare Advantage під назвою Плани охорони здоров'я ATRIO. Цей план має покриття Medicare Частина D. ATRIO також пропонує подвійні плани особливих потреб (D-SNPs). Цей план управляє перевагами ОНР та Medicare для членів, які мають особливі потреби або потребують більш дешевого плану. Ви можете отримати лист або телефонний дзвінок з місцевого офісу APD. Вони запитують, чи потрібна вам допомога в отриманні правильного плану.

Якщо ви маєте право на подвійне право, переконайтеся, що ваш постачальник знає. Спочатку слід виставляти рахунок Medicare. Ви отримаєте Medicare Пояснення переваг (EOB) поштою. Якщо Medicare відмовляє в будь-якій з ваших покритих послуг, не хвилюйтеся. Зателефонуйте УНА Customer Care і повідомте нам, що ви отримали рахунок. Ви не несете відповідальності за сплату спільного страхування, спільної оплати або франшизи за покриті послуги. УНА сплатить решту зборів за покриті послуги. Ваш провайдер надішле УНА всі рахунки. УНА координуватиме ваші послуги Medicare з вашими послугами, що охоплюються ОНР.



Якщо ви отримуєте допомогу від провайдера, якого немає в мережі UHA, можливо, доведеться оплатити рахунок. Послуги поза мережею охоплюються лише для надання невідкладної допомоги. Якщо ви хочете побачити постачальника, якого немає в мережі UHA, попросіть у свого РСР направлення. Список наших постачальників ви можете знайти в каталозі постачальників. Про це можна дізнатися за адресою <https://www.umrquahealth.com/ohp/>. Натисніть «Знайти постачальника» у спадному меню з назвою ЧЛЕНИ ОНР.

Якщо у вас є які-небудь питання або потрібна допомога, зверніться до Служби підтримки клієнтів UHA. Наш номер вказаний у верхній частині сторінки. Ви також можете зателефонувати безкоштовно за номером 1-866-672-1551. Якщо ви хочете дізнатись більше про допомогу з координацією вашої допомоги, будь ласка, перегляньте розділ «Інтенсивна терапія» цього підручника на сторінці 45.

\*\*\*\*\*

## **ПОДВІЙНА ПРАВО: ПЕРЕВАГИ НАЯВНОСТІ MEDICARE ТА ОНР**

Чому вибрати Альянс здоров'я Umrqua?

Мета Альянсу Umrqua Health Alliance (UHA) - допомогти вам мати здорове життя. У нас є місцевий офіс тут, в Розбурзі. Наші співробітники будуть працювати з вами один на один. Округ Дуглас має невелике відчуття спільності.

Ми пропонуємо ряд занять і програм для поліпшення здоров'я. Існують заняття діабетом, які допоможуть вам впоратися з хворобою. У нас є Консультативна рада спільноти, де члени та жителі округу дають поради щодо кращого задоволення потреб мешканців округу Дуглас.

Що покриває UHA, що не робить Medicare?

Ми пропонуємо стоматологічні та слухові апарати. Ми також пропонуємо безкоштовні атракціони. Це включає в себе поїздки до лікаря призначення або відшкодування пробігу. Деякі плани Medicare можуть не охоплювати зір. UHA пропонує охоплення зору для деяких медичних діагнозів, таких як катаракта, діабет та глаукома. Medicare не завжди охоплює міцне медичне обладнання (DME) та витратні матеріали, які вам потрібні. UHA контракти з багатьма постачальниками для таких предметів, як поставки нетримання сечі, діабетичні поставки, кисень, і СРАР машини.

Чи є у мене Co-Pays?

Ні, УНА не вимагає спільної оплати за будь-які охоплені пільги, крім Medicare Part D. Якщо є ліки, які Medicare не покриває, якщо він покритий УНА, ми покриємо спільну оплату.

Чи повинен я мати постачальника первинної медичної допомоги (PCP)? Так, УНА вимагає, щоб у вас був PCP. У вас є свобода вибирати кого завгодно в нашій мережі. УНА призначить вам PCP в перший тиждень вашого зарахування до нас. Якщо вам не подобається ваш провайдер або ви хочете змінити свого провайдера, ви можете зателефонувати нам, і ми будемо раді змінити його для вас.

Скільки провайдерів у вас є у вашій мережі? УНА укладає контракти з понад 400 провайдерами та клініками лише в окрузі Дуглас, включаючи постачальників психічного здоров'я та фахівців. Ми також працюємо зі сотнями постачальників за межами округу Дуглас, щоб отримати необхідну допомогу. Ви можете знайти всіх наших мережевих провайдерів на нашому веб-сайті [www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com) або зателефонуйте до служби підтримки клієнтів УНА за номером 541-229-4842. Ми можемо надіслати вам список наших провайдерів, які знаходяться в нашій мережі.

\*\*\*\*\*

## **ЗАРАХУВАННЯ/СПІЛКУВАННЯ ЧЛЕНІВ**

Коли ви записуєтесь в ОНР, ви отримаєте листи поштою, що сповістять вас про те, як працює покриття. Ви отримаєте на пошту наступне: ОНР Coverage Letter — ОНР надсилає вам лист із вашим пакетом пільг та інформацією про ССО. Він також показує вам покриття для всіх у вашому домі, хто має право на ОНР. Вам не потрібно брати лист до своїх зустрічей або в аптеку. ОНР надішле вам новий лист, якщо ви попросите його або якщо ваш план зміниться.

Медична ідентифікаційна картка ОНР — ОНР також надсилає вам ідентифікатор охорони здоров'я штату Орегон. Ця картка має ваше ім'я, номер клієнта та дату випуску картки. Усі учасники, які мають право на участь у вашому домогосподарстві, отримують власне посвідчення особи. Ви повинні тримати його при собі і показати його всім вашим медичним постачальникам. Якщо ви втратите посвідчення особи, зателефонуйте за допомогою до служби підтримки клієнтів ОНР за номером 1-800-699-9075.

Медична ідентифікаційна картка УНА - Кожен член УНА також отримає медичну посвідчення особи УНА. Посвідчення особи надсилається прикріпленим до вітального листа протягом тижня після вашого зарахування

в УНА. Будь ласка, вибийте посвідчення особи та зберігайте її з собою у будь-який час. Покажіть картку, де б ви не отримали медичні послуги.

Посібники для учасників - Якщо ви хочете ще одну копію цього довідника, будь ласка, зателефонуйте нам за номером, вказаним вище. Ви можете запросити новий в будь-який час, безкоштовно. Ви також можете знайти онлайн-версію нашого посібника на нашому сайті за адресою <https://www.umrquahealth.com/ohp/>. Він знаходиться в розділі ФОРМА/повідомлення ЧЛЕНА.

Покриття для новонароджених - Якщо ви охоплені УНА, ваш новонароджений також буде покритий. Однак, будь ласка, запишіть дитину якомога швидше. Ви повинні повідомити Службу підтримки клієнтів ОНР про народження вашої дитини. Зателефонуйте їм за номером 1-800-699-9075. Коли ваша дитина отримує право, ОНР надішле вам лист із покриттям. Навіть якщо ви не маєте права на покриття, ваша дитина все одно може бути покрита.

Зарахування організації скоординованого догляду (ССО) - Більшість людей з пільгами ОНР зараховуються до ССО. Ваш ССО платить за ваше медичне обслуговування. Для більшості людей ССО оплачує послуги медичного, стоматологічного та поведінкового здоров'я (лікування розладів психічного здоров'я та вживання наркотиків). У листі покриття ОНР та ідентифікаційна картка УНА перелічено тип догляду, який покриває ваш ССО. Нижче наведено список типів покриття, які пропонує УНА:

- ССОА: Медичний, стоматологічний та поведінковий.
- ССОВ: Медична та поведінкова охорона здоров'я. ОНР оплачує стоматологічну допомогу.
- ССОГ: Стоматологічна та поведінкова охорона здоров'я. ОНР оплачує медичну допомогу.
- ССОЕ: Тільки поведінкова охорона здоров'я. ОНР оплачує медичну та стоматологічну допомогу.

\*\*\*\*\*

## **ЯК ЗМІНИТИ ССО**

Якщо потрібно перейти на інший ССО, зателефонуйте до служби обслуговування клієнтів ОНР за телефонами 1-800-273-0557 або 1-800-699-9075. Ви також можете надіслати запит на зміну на інший ССО, написавши. Якщо інший ССО у вашому районі відкритий для зарахування, ви можете перейти. Є кілька шансів для вас змінити, які включають, але не обмежуючись ними:

- Якщо ви не хочете, щоб ССО ви були призначені. Ви можете змінити протягом перших 90 днів після зарахування.

- Якщо ви були на ОНР раніше, ви можете змінити його протягом перших 30 днів після зарахування.
- При поновленні покриття ОНР (зазвичай раз на рік).
- Після того, як ви були зараховані на ССО протягом шести місяців.
- Раз на рік, з будь-якого приводу.
- Якщо ви переїжджаєте до місця, яке ваш ССО не обслуговує. Щоб оновити свою адресу, будь ласка, повідомте про це службу підтримки клієнтів ОНР за номером 1-800-699-9075. Вони підтвердять, чи потрібно вам помістити в інший ССО.
- Якщо ви корінний американець або корінний житель Аляски, ви можете попросити змінити або залишити свій ССО в будь-який час.
- Якщо ви перебуваєте на Medicare, ви можете попросити змінити або залишити свій ССО в будь-який час. Однак ви повинні мати ССО для стоматологічного та психічного здоров'я.

Розрахування — УНА не контролює дизархування. УНА може попросити ОНА видалити вас з плану, якщо ви:

- Зловживання працівниками ССО, майном або вашими постачальниками.
- Здійснити шахрайство, наприклад, дозволити комусь іншому скористатися вашими перевагами.
- Переміщайтесь за межі зони обслуговування вашого плану.
- Втратити право на ОНР.

ОНА розгляне будь-який запит на вивід ССО з вищезазначених причин. Іншими причинами, з яких ви можете самостійно залишити ССО УНА, можуть бути:

- Коли ми не покриваємо послугу, яку ви хочете або потребуєте.
- Вам потрібно, щоб одночасно виконувалися «супутні» послуги.
  - т. е. кесарів розтин і перев'язка труб.
  - Не всі супутні послуги доступні в нашій мережі. Ваш РСР вирішує, чи отримання послуг окремо призведе до непотрібного ризику.

Якщо у вас є проблеми з отриманням правильного догляду, будь ласка, дозвольте нам спробувати допомогти вам, перш ніж змінити ССО, Зателефонуйте Customer Care за номером, вказаним вище, і попросіть координатора з догляду. Якщо ви все ще хочете виїхати, змінити свій ССО або у вас виникли запитання щодо варіантів дизаключення, будь ласка, зв'яжіться зі службою обслуговування клієнтів ОНР за номером 1-800-273-0557.

Переїзд за межі округу - негайно зателефонуйте до служби обслуговування клієнтів ОНР за номером 1-800-699-9075, якщо ви переїжджаєте з округу Дуглас. Вони допоможуть вам переодягнутися на інший план. Ви також

можете повідомити ОНР про те, що ви переїхали, надіславши електронний лист на адресу Oregon.Benefits@dhsosha.state.or.us. Якщо ви не скажете ОНР, що ви переїхали, ви можете не отримати необхідну допомогу.

\*\*\*\*\*

## **КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ - ВАШІ ЗАПИСИ ПРИВАТНІ**

Ми ділимося вашими записами лише з людьми, яким потрібно їх бачити з причин лікування та оплати. Ви можете запросити обмеження на те, хто може бачити ваші записи.

Закон під назвою Закон про переносимість та підзвітність медичного страхування (HIPAA) захищає ваші медичні записи та зберігає їх приватними. Це ще називають конфіденційністю. УНА має політику конфіденційності під назвою Notice of Privacy Practices (NOPP). Ця політика детально пояснює, як ми використовуємо особисту інформацію про здоров'я нашого члена (PHI). Ми надішлемо вам політику, якщо ви запитаете. Зателефонуйте в службу підтримки клієнтів за номером, вказаним у верхній частині сторінки, щоб запросити копію NOPP. Ми надішлемо вам його безкоштовно протягом 5 робочих днів.

Конфіденційність важлива для вашого плану здоров'я. Всі PHI є приватними. Це включає в себе все, що є у вашій медичній карті, і все, що ви даєте нам. Він також включає все, що ви скажете своєму постачальнику та клінічному персоналу. Якщо вам потрібно надіслати медичну документацію іншому постачальнику, вам потрібно буде підписати форму випуску записів. Хімічна залежність та інформація про ВІЛ не будуть оприлюднені, якщо ви не дасте дозвіл на підписану форму випуску.

Існують державні та федеральні закони, які захищають вашу конфіденційність. PHI не буде випущений УНА або нашими постачальниками без вашого схвалення, за винятком надзвичайних ситуацій або коли це вимагається державними та федеральними правилами. Однак ваші клінічні записи можуть бути переглянуті штатом або федеральним урядом, щоб побачити, чи ми надали вам найкращу можливу допомогу.

\*\*\*\*\*

## **КОПІЙЧАНІ**

Чи є у мене копійчана? Ні, УНА не має копій. Вам не потрібно платити за те, щоб побачити постачальника, заповнити ліки або за будь-яку іншу покриту послугу. Якщо ваш провайдер попросить копій, не сплачуйте його. Будь

ласка, спочатку зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Наш номер знаходиться у верхній частині сторінки.

Деякі люди, які також мають покриття Medicare, можуть мати невелику copay для рецептів.

\*\*\*\*\*

## ОНОВЛЕННЯ КОНТАКТНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Якщо ви змінили свою адресу або номер телефону, будь ласка, повідомте про це Клієнтські служби ОНР. Якщо вони не отримають вашу оновлену інформацію, це може призвести до того, що ви не отримаєте пакет поновлення. Ви також можете не отримати іншу важливу інформацію про вашу охорону здоров'я.

Ви можете оновити свою адресу та номери телефонів, виконавши одну з наведених нижче дій.

- Зателефонуйте до служби обслуговування клієнтів ОНР за номером 1-800-699-9075.
- Надішліть електронний лист на адресу: [Oregon.Benefits@dhsosha.state.or.us](mailto:Oregon.Benefits@dhsosha.state.or.us)
- Увійти або створити профіль на OregonLigibility: <https://one.oregon.gov/>.

\*\*\*\*\*

## КОМУНІКАЦІЯ ТА МОВНА ДОПОМОГА

Всі учасники мають право знати про програми та послуги Umpqua Health Alliance.

Члени або потенційні члени, які не володіють англійською мовою як основною мовою і мають обмежені можливості читати, говорити, писати або розуміти англійську, називаються Limited English Proficient або LEP. Кожен, хто є LEP, може мати право на мовну допомогу для медичних послуг/зустрічей або пільг.

Ми безкоштовно надаємо вам наступне:

- Перекладачі мови жестів
- Перекладачі розмовної мови для інших мов
- Письмові матеріали іншими мовами
- Брайля
- Великий друк
- Аудіо
- Допоміжні засоби та інші формати

Всі письмові матеріали можуть бути надані протягом 5 робочих днів. Якщо вам потрібна допомога або є питання, будь ласка, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 541-229-4842, безкоштовно за номером 1-866-672-1551, ТТ 541-440-6304 або 711.

Якщо вам зручніше розмовляти іншою мовою, будь ласка, повідомте про це лікаря або зателефонуйте в нашу Службу підтримки клієнтів. Ми можемо мати безкоштовного кваліфікованого або сертифікованого перекладача для вашого візиту до лікаря. У нас також є багато лікарів в нашій мережі, які говорять або жести іншими мовами. Ви також можете попросити наші документи на бажаній письмовій мові, зателефонувавши до нашої служби обслуговування клієнтів.

\*\*\*\*\*

## **КУЛЬТУРНО ЧУТЛИВА МЕДИЧНА ОСВІТА**

Ми поважаємо гідність та різноманітність наших членів та сфери, де вони живуть. Ми хочемо задовольнити потреби людей усіх культур, мов, рас, етнічного походження, здібностей, релігій, статей, сексуальної орієнтації, гендерної ідентифікації та інших особливих потреб наших членів. Ми хочемо, щоб усі відчували себе бажаними та добре служили за нашим планом.

Трансгендерне здоров'я - УНА поважає потреби в охороні здоров'я всіх наших членів. Сюди входять члени, які є або ідентифікуються як:

- Транс Мен
- Транс Жінки
- Двохспіритний
- Небінарні
- Гендерна невідповідність

Для отримання додаткової інформації про покриття переходу, будь ласка, зв'яжіться з Службою підтримки клієнтів за вказаним вище номером. У нас є кілька програм здорового способу життя та заходів, які ви можете використовувати. Наші освітні програми охорони здоров'я включають самообслуговування, профілактику та самолікування захворювань. Для отримання додаткової інформації про ці послуги, будь ласка, зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів за вказаним вище номером. Порожнини раннього дитинства можна запобігти. Здорові молочні зуби важливі для гарного здоров'я і нормального росту. Чистіть зуби дитині щодня. Ніколи не кладіть дитину спати з пляшкою. Підніміть губи дитини і регулярно перевіряйте передні зуби на наявність білих або коричневих плям. Не забудьте привернути увагу свого постачальника стоматологічної допомоги або вашого РСР.

Імунізації дітей (постріли) також охоплюються УНА. Aviva Health має клініки, які надають знімки дітям і дорослим. Вони доступні з понеділка по п'ятницю. Будь ласка, зателефонуйте Aviva Health за номером 541-672-9596 для отримання додаткової інформації про постріли, послуги та години. Ви також можете проконсультуватися зі своїм педіатром, щоб побачити, чи надають вони постріли. Кадри також можна отримати в клініках «Постріли для дітей», що проводяться в окрузі Дуглас.

Жіночі щорічні іспити охоплені. Іспит включає загальний фізичний огляд, тазовий іспит, огляд історії здоров'я, оцінку екранних тестів на здоров'я, мамографію (рентген молочної залози), мазок Папаніколау, тести на захворювання, що передаються статевим шляхом, та обговорення будь-яких сексуальних проблем.

Групи підтримки для різних розладів (проблем зі здоров'ям) доступні в окрузі Дуглас. Якщо у вас є розлад і ви хочете дізнатися більше про приєднання до групи підтримки, зателефонуйте в Службу підтримки. Ви також можете запитати про інші соціальні послуги, які доступні в окрузі Дуглас. Один з кейсів медсестри УНА зможе відповісти на ваші запитання.

\*\*\*\*\*

## **РІДНІ ПРАВА**

Американські індіанці та аборигени Аляски можуть отримати свою допомогу в клініці індіанської служби охорони здоров'я (IHS) або племінному оздоровчому центрі. Ви можете побачити Асоціація корінних американців реабілітації Північно-Заходу (NARA), якщо їх посилає IHS або племінний оздоровчий центр. Це правда, чи перебуваєте ви в ССО або маєте FFS. Клініка повинна виставляти рахунок так само, як і мережеві провайдери. УНА укладається з Cow Creek Health and Wellness.

Адреса:

2371 NE Stephens St Suite 200  
Roseburg, OR 97470

Телефон:

- 541-672-8533,
- Безкоштовний дзвінок 1-800-929-8229

\*\*\*\*\*

## **ДОСТУП ДО ДОГЛЯДУ**

Усі члени повинні мати можливість постійно надавати первинну медичну допомогу, яка відповідає їхнім потребам. РСР вибирається відповідальним за координацію вашої допомоги.



Якщо це медично доцільно, УНА та наші провайдери в мережі повинні бути доступні 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Членами, які повинні отримати цю пріоритетну допомогу, є:

- Вагітні жінки та в/в наркотики
- Члени з використанням опіоїдів
- Ветерани та їхні сім'ї
- Члени, які потребують лікування за допомогою ліків

\*\*\*\*\*

## **КОМПЛАЄНС/ШАХРАЙСТВО, ВІДХОДИ ТА ЗЛОВЖИВАННЯ**

Umpqua Health Alliance прагне робити правильні речі.

У нас є план шахрайства, відходів та зловживань (FWA), якого ми повинні дотримуватися. Цей план полягає в тому, щоб ми дотримувалися державних і федеральних законів і правил. Деякі закони - це Закон про помилкові претензії штату та Федеральний закон про помилкові претензії.

Приклади шахрайства:

- Тарифікація за послуги, які не були зроблені.
- Надання неточної діагностики для обґрунтування проведення тестів та операцій, які не є медично необхідними.
- Дозволити комусь іншому скористатися вашими страховими пільгами.

Приклади відходів:

- Лікар, який замовляє аналізи, які не потрібні.
- Аптека з поштовим замовленням відправляє ліки члену, не підтверджуючи, що вони все ще потрібні.
- Перехід до відділення невідкладної допомоги (ER), коли ви могли піти на свій РСР.

Приклади зловживань:

- Коли лікар надає лікування, яке не відповідає оригінальному діагнозу (причина, по якій ви звернулися до лікаря в першу чергу).
- Оплата за відвідування офісу, який становив 45 хвилин, коли вони бачили пацієнта лише 15 хвилин.
- Дозволити комусь використовувати ліки за рецептом.

Будь ласка, допоможіть нам. Повідомте про шахрайство в галузі охорони здоров'я, якщо ви підозрюєте це. При складанні звіту вказувати своє ім'я не потрібно. Закони про інформаторів захищають людей, які повідомляють про шахрайство, відходи та зловживання. Ви не втратите своє покриття, якщо

зробите звіт. Незаконно переслідувати, погрожувати чи дискримінувати когось, хто повідомляє про шахрайство, відходи чи зловживання.  
Де повідомити про випадок шахрайства, відходів або зловживань з боку постачальника:

- Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)  
Oregon Department of Justice  
100 SW Market St  
Portland, OR 97201  
Телефон: 971-673-1880  
Факс: 971-673-1890
- OHA Office of Program Integrity (OPI)  
3406 Cherry Ave. NE  
Salem, OR 97303-4924  
Факс: 503-378-2577  
Гаряча лінія: 1-888-FRAUD01 (888-372-8301)  
Веб-сайт: <https://www.oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx>

Де повідомити про випадок шахрайства, відходів або зловживання членом:

- DHS Fraud Investigation Unit  
PO Box 14150  
Salem, OR 97309  
Гаряча лінія: 1-888-FRAUD01 (888-372-8301)  
Факс: 503-373-1525 Attn: Hotline  
Веб-сайт: <https://www.oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx>

\*\*\*\*\*

## НЕЧЕСНЕ ПОВОДЖЕННЯ

Як ви вважаєте, УНА або провайдер ставилися до вас несправедливо? Ми повинні дотримуватися державних та федеральних законів про громадянські права. Ми не можемо ставитися до людей несправедливо з будь-якої причини через:

- Вік
- Колір
- Інвалідність
- Гендерна ідентичність
- Сімейний стан
- Національне походження
- Гонка
- Релігія
- Секс

- Сексуальна орієнтація

Кожен має право в'їжджати, виїжджати та користуватися будівлями та послугами. Вони також мають право отримувати інформацію таким чином, як вони розуміють. Ми внесете можливі зміни в політику, практику та процедури. Ми поговоримо з вами про ваші потреби.

Щоб зробити звіт про дискримінацію або отримати більше інформації, зателефонуйте за номером, вказаним у верхній частині цієї сторінки, або надішліть листа за адресою:

- UHA Customer Care  
3031 NE Stephens St  
Roseburg OR 97470

Ви також маєте право подати скаргу на громадянські права до Департаменту охорони здоров'я та соціальних служб США, Управління з цивільних прав, недискримінації UHA, різноманітності, інклюзії та цивільних прав, Орган охорони здоров'я штату Орегон (ОНА) цивільних прав, Бюро праці та промисловості Відділ цивільних прав (БОЛІ). Будь ласка, просочення 32-34 для контактної інформації, щоб зробити звіт.

Щоб повідомити про свої занепокоєння або отримати додаткову інформацію, будь ласка, зв'яжіться з виконавчим менеджером UHA з питань недискримінації, різноманітності, інклюзії та громадянських прав:

- Веб: [www.umpquahealth.ethicspoint.com](http://www.umpquahealth.ethicspoint.com)
- Електронна пошта: [compliance@umpquahealth.com](mailto:compliance@umpquahealth.com)
- Телефон: 844-348-4702, ТТУ 711
- Поштою:  
Umpqua Health Alliance  
Chief Compliance Officer  
3031 NE Stephens St.  
Roseburg, OR 97470

Ви також маєте право подати скаргу на громадянські права до Департаменту охорони здоров'я та соціальних служб США, Управління з цивільних прав (OCR). Зверніться до цього офісу одним із таких способів:

- Веб: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
- Електронна пошта: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)
- Телефон: 800-868-1019, 800-537-7697 (TDD)
- Поштою:  
U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights  
200 Independence Avenue SW  
Room 509F HHH Bldg.  
Washington, DC 20201

Щоб повідомити про свою стурбованість, ви також можете заповнити Звіт про дискримінацію формою бажаною мовою.

Ви можете отримати ці форми за адресою:

<https://www.oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx>

Ви можете поштою, факсом або електронною поштою заповнену форму, щоб:

- Веб: [OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto:OHA.PublicCivilRights@state.or.us)
- Факс: 971-673-1330
- Телефон: 844-882-7889, 771 ТТУ
- Поштою:  
OHA Office of Equity and Inclusion  
Attn: Diversity, Inclusion & Civil Rights Manager  
421 SW Oak St, Suite 750  
Portland, OR 97204

Щоб знайти форму УНА, будь ласка, перейдіть за адресою:

<https://www.umpquahealth.com/appeals-and-grievances/>

Заповніть форму скарги УНА та надішліть її електронною поштою на адресу:

УНА Customer Care  
3031 NE Stephens St  
Roseburg, OR 97470

Ви також можете зателефонувати в службу підтримки клієнтів УНА з понеділка по п'ятницю, 8:00 ранку - 17:00, щоб подати скаргу по телефону. Щоб дізнатися більше про те, як подати скаргу, зверніться до сторінки 57 цього підручника.

Інші ресурси, куди можна подати скаргу:

- Якщо це протягом 180 днів з моменту передбачуваної дискримінації:
  - US Health and Human Services Office of Civil Rights  
Michael Leoz, Regional Manager Office for Civil Rights U.S.  
Department of Health and Human Services  
90 7th Street, Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103
    - Customer Response Center:  
Телефон: (800) 368-1019  
Факс: 202- 619-3818  
TDD: 1-800-537-7697

Електронна пошта: [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov)

- US Department of Justice  
Civil Rights Division  
950 Pennsylvania Avenue,  
N.W. Washington, D.C. 20530  
Телефон: 888-736-5551 or 202-514-0716 (TTY)
- Протягом року передбачуваної дискримінації:
  - Oregon Bureau of Labor and Industries (BOLI)
  - 800 NE Oregon Street, Suite 1045
  - Portland, OR 97232
  - Телефон: 1-971-673-0764 or 711 (TTY)
  - Електронна пошта: [crdemail@boli.state.or.us](mailto:crdemail@boli.state.or.us)

Інші відповідні політики та процедури недискримінації:

- Адміністративні правила штату Орегон - Політика та процедури щодо недискримінації
- Повідомлення відповідно до Закону про американців з обмеженими можливостями (ADA)
- Запит ОНА на зміну політики
- Пам'ятка директора з громадянських прав ОНА
- Політика недискримінації ОГА для публічного плаката
- Політика доступу до мови ОНА для публічного плаката

Політика УНА щодо недискримінації відповідає всім державним та федеральним законам, включаючи:

- Назва VI Закону про громадянські права 1964 року
- Американці з інвалідністю Закон 1990 (з поправками)
- Розділ 504 Акту про реабілітацію 1973 року
- Орегонський переглянутий статут глави 659А
- Розділ 1557 Закону про доступну допомогу

Всі закони можна знайти в Інтернеті за адресою:

<https://www.oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx>.

\*\*\*\*\*

## **СТАНДАРТИ ДОСТУПНОСТІ ПОСТАЧАЛЬНИКА, ЧАСУ ТА ВІДСТАНІ**

УНА гарантує, що у нас є достатньо постачальників. Ми робимо це за допомогою:

- Розгляд скарг та звернень членів.
- Типи скарг членів, поданих.
- Як використовуються послуги.
- Запити на послуги поза мережею.
- Запити на спеціальні номери.

- Запити на другі думки.
- Оцінки здоров'я громади.
- Результати опитування задоволеності членів.

Постачальники УНА повинні відповідати наступним стандартам доступності для часу очікування призначення.

Постачальники первинної медичної допомоги (PCP) або PCPCN:

- Рутинне додаток: протягом 4 тижнів.
- Термінове додаток: Протягом декількох годин.
- Слідкуйте за візитом ER: Протягом 72 годин.

Спеціалісти:

- Рутинне додаток: протягом 4 тижнів.
- Термінове Appt: Протягом 72 годин.

Постачальники стоматологічної допомоги:

- Для рутинного догляду: протягом 8 тижнів
- Для невідкладної допомоги (дорослі, невагітні члени): протягом 2 тижнів або за необхідності при первинному скринінгу.
- Для невідкладної допомоги (діти або вагітні члени): протягом 1 тижня.
- Виникається догляд: протягом 24 годин.

Постачальники поведінкового здоров'я:

- Нетермінове поведінкове здоров'я: протягом 7 днів з дати запиту
- Термінове поведінкове здоров'я: протягом 24 годин
- Спеціалізована допомога для пріоритетних груп населення:
  - Якщо вас не видно протягом вищезазначених термінів, офіс повинен поставити вас до списку очікування і повинен спробувати отримати вас протягом 72 годин після того, як ви потрапили до списку. Вони повинні надавати вам послуги максимально наближені до догляду, до якого ви звикли.
  - Це може включати:
    - Реферали
    - Підтримка метадону
    - Тестування на ВІЛ/СНІД
    - Послуги амбулаторного вживання наркотиків
    - Управління вилученням коштів
    - Оцінки та інші послуги

Для вагітних жінок, ветеранів та їх сімей, Діти віком від народження до п'яти років, Діти з серйозними емоційними порушеннями, особи з ВІЛ/СНІДом або туберкульозом, Особи, які ризикують психозом першого епізоду, та населення I/DD:

- Негайна оцінка та вступ.
  - Якщо вам потрібна допомога тим часом, оскільки офіс не може вас отримати, вони повинні забезпечити той самий рівень догляду, до якого ви звикли. Вони також повинні спробувати отримати вас протягом 120 днів після того, як їх поставили до списку очікування.

Для користувачів IV наркотиків, у тому числі героїн: негайний вхід і оцінка.

- Прийом на послуги з догляду за будинком: протягом 14 днів з моменту запиту.
  - Якщо вас не видно, і вам потрібна турбота, поки ви чекаєте, прийом повинен відбутися протягом 120 днів після того, як ви потрапили до списку очікування.

Для опіоїдних розладів використання: протягом 72 годин.

Медикаментозне лікування: якомога швидше і не більше 72 годин.

\*\*\*\*\*

## СТАНДАРТИ ЧАСУ ТА ВІДСТАНІ

УНА гарантує, що його провайдерська мережа відповідає наступним стандартам часу та відстані доступу. Для всіх постачальників: Прийнятний час подорожі та відстані не можуть перевищувати наступного:

- У міських районах, 30 миль, 30 хвилин
- У сільській місцевості 60 миль, 60 хвилин

Округ Дуглас - сільська громада. Для отримання додаткової інформації, будь ласка, звертайтеся в Службу підтримки клієнтів за вказаним вище номером.

Постачальники первинної медичної допомоги (PCP) або PCPCH:

- Стандарти:
  - Час подорожі для члена до PCP: 30 хв міський/60 хв сільський
  - Відстань для члена до PCP: 30 миль міський/60 миль сільська

Спеціалісти:

- Стандарти:
  - Стоматологічна: в межах 60 хв/60 миль від члена
  - Ендокринологія: в межах 60 хв/60 миль від члена
  - Гінекологія (OB/GYN): в межах 60 хв/60 миль від члена
  - Інфекційні захворювання: в межах 60 хв/60 миль від члена
  - Онкологія (медична/хірургічна): в межах 60 хв/60 миль від члена
  - Онкологія (радіація/радіологія): в межах 60 хв/60 миль від члена
  - Поведінкове здоров'я: в межах 60 хв/60 миль

- Педіатрія: в межах 60 хв/60 миль від члена
- Кардіологія: в межах 60 хв/60 миль від члена
- Ревматологія: в межах 60 хв/60 миль від члена
- Лікарні: в межах 60 хв/60 миль від члена
- Амбулаторний діаліз: в межах 60 хв/60 миль від члена
- Послуги стаціонарного психіатричного закладу: в межах 60 хв/60 миль від члена
- Аптека: в межах 60 хв/60 миль від члена

\*\*\*\*\*

## **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЧЛЕНІВ ОНР {OAR 410-141-3590, OAR 410-141-3585, and 42 CFR 438.100}**

Права:

Доступ:

- Мати доступ до покритих послуг. Те саме, що доступно іншим пацієнтам.
- Отримайте невідкладну та невідкладну допомогу, коли вам це потрібно, без попереднього дозволу. У будь-який час дня і ночі, включаючи вихідні та святкові дні.
- Мати необхідні та обґрунтовані послуги для діагностики поточної проблеми.
- Вибрати різнопланового провайдера, якщо він доступний всередині мережі, в будь-яких налаштуваннях. Той, до якого також легко отримати доступ сім'ям.
- До них ставляться провайдери в мережі з такою ж гідністю і повагою, як і інші люди, які отримують допомогу, а не на ОНР.
- Отримайте інформацію про всі ваші охоплені та не покриті варіанти догляду. Це дозволить вам зробити хороший вибір щодо вашої турботи.
- Отримати турботу, засновану на громаді, яка знаходиться в максимально природному та безтурботному місці. Це включає нагляд, координацію догляду, планування переходу та розвантаження по УНА. Це сподівається утримати вас від лікарні.
- Отримайте допомогу з пристрастю до сигарет, охопленим психічним здоров'ям, лікуванням розладу вживання наркотиків, плануванням сім'ї або супутніми послугами без направлення.
- Отримати направлення до фахівця за покритими послугами. Щоб отримати реферал або другу думку безкоштовно для вас, з політикою УНА дотримується. Отримуйте догляд у місцях, які забезпечують рівний доступ самцям та самкам віком до 18 років. Сюди входять послуги та догляд, доступні за допомогою соціальних служб, та програма виправлення неповнолітніх, що надається або фінансується штатом Орегон (ORS 417.207).



#### Догляд:

- Вибрати постачальника первинної медичної допомоги (PCP) і мати можливість змінити свого постачальника, як це дозволено політикою УНА.
- Своєчасно отримувати повідомлення про скасовані призначення.
- Допоможіть приймати рішення щодо вашої охорони здоров'я. Це включає в себе відмову в догляді, крім випадків, коли суд ухвалив.
- Мати одне джерело догляду та послуг, орієнтованих на людину, які дають вам вибір, незалежність, гідність та відповідають стандартам медичної допомоги та відповідності вашим медичним потребам.
- Регулярно контактувати з бригадою догляду. Вони відповідають за управління вашою турботою.
- Допомогти отримати медичну допомогу, місцеві та соціальні служби підтримки, а також загальнодержавні послуги. Ваша команда може включати: використання сертифікованих або кваліфікованих медичних перекладачів, а також сертифікованих традиційних медичних працівників. До них відносяться громадські медичні працівники, фахівці з оздоровлення однолітків, фахівці з підтримки однолітків, дули та особисті навігатори здоров'я. Це для надання культурної та мовної допомоги у прийнятті рішень про вашу турботу та послуги.
- Активно допомагають скласти план лікування. Щоб ваша сім'я займалася. Щоб відкрито поговорити зі своїм постачальником про вибір лікування, які медично необхідні для ваших умов, незалежно від вартості або вигоди покриття.
- Мати клінічний запис, який відзначає умови, послуги, які ви отримали, і направлення.
- Виконати заяву побажань на лікування. Це включає право приймати або відмовлятися від медичного, хірургічного або поведінкового лікування здоров'я та право виконувати директиви та довіреності щодо охорони здоров'я, встановлені відповідно до ORS 127.
- Виконати Декларацію про лікування психічного здоров'я відповідно до ORS 127.703 та подати скаргу, якщо не дотримується Декларація про лікування психічного здоров'я.
- Заохопити профілактичні послуги.

#### Підтримка:

- Щоб отримати послуги та підтримку, які відповідають вашим культурним та мовним потребам та надаються у вашій громаді. Це означає таким чином, що поважає вашу культуру. У тому числі і використання допоміжних засобів. Це допомагає тим, хто з обмеженими можливостями отримати доступ до медичної інформації відповідно до вимог закону (Розділ 1557 PPACA).
- Отримати письмові матеріали, які розкажуть вам про ваші:

- Права та обов'язки
- Доступні переваги
- Як отримати доступ до послуг
- Що робити в екстреній ситуації
- Попросіть друга або помічника прийти на ваші зустрічі та інші часи, як це дозволено клінічними правилами.
- Щоб письмові матеріали пояснювалися таким чином, що ви розумієте. Це включає в себе те, як працює скоординована допомога та як отримати послуги в узгодженій системі охорони здоров'я.
- Отримати безкоштовні сертифіковані або кваліфіковані послуги перекладача медичної допомоги, а також отримати інформацію, надану вам таким чином, що працює для вас. Наприклад, ви можете отримати інформацію іншими мовами, шрифтом Брайля, великим шрифтом або іншими форматами, такими як електронний, аудіо або відео.
- Мати координацію турботи та планування переходу від УНА мовою, яку ви розумієте, і таким чином, що поважає вашу культуру.
- Щоб отримати інформацію відповідно до закону (42CFR438.10) протягом 30 днів після реєстрації та протягом строку Medicare вимагає для членів FBDE. Ви маєте право отримувати цю інформацію хоча б раз на рік.
- УНА переконується, що співробітники, які мають контакт з потенційними членами, повністю навчені план-політиці. Тренінг включатиме політику щодо зарахування, звільнення, шахрайства, відходів та зловживань, скарг та апеляцій та авансових директив. Крім того, в тому числі сертифіковані та кваліфіковані послуги перекладача охорони здоров'я доступні і в мережі медичних практик і установ, які мають двомовних постачальників або персонал.

#### Недискримінація:

- До них ставитись з гідністю та повагою.
- Бути вільним від будь-якої форми стриманості або усамітнення.
- Вільно здійснювати свої права. Здійснення цих прав не змінить спосіб лікування УНА, наших мережевих провайдерів або Державного агентства Medicaid.
- Знати, як подавати скарги та отримувати відповідь без поганої реакції від плану чи постачальника.
- Скаржитися на різне ставлення та дискримінацію.
- Можливість скласти звіт, якщо ви вважаєте, що ваші права відмовляються, ваша інформація про здоров'я не захищена, або ви відчуваєте, що вас дискримінували. Ви можете виконати одну або кілька з наведених нижче дій.
  - Подача скарги в УНА

- Подайте скаргу до відділу обслуговування клієнтів для плану охорони здоров'я штату Орегон
- Отримати письмове повідомлення про політику та процес недискримінації УНА
- Запитайте та отримайте інформацію про структуру та роботу УНА або будь-якого плану стимулювання лікаря
- Просити слухання.
- Отримати інформацію та допомогти оскаржити відмову та попросити слухання.
- Отримати повідомлення про визначення несприятливих вигод (NOABD) лист, якщо вам відмовлено в обслуговуванні або є зміна рівня обслуговування.
- Знати, що ваша медична карта є конфіденційною, за винятками, визначеними законом. Щоб отримати повідомлення про те, як можна використовувати та ділитися інформацією про ваше здоров'я. З правом вирішити, чи хочете ви дати дозвіл, перш ніж ваша інформація про здоров'я може бути використана або передана для певних цілей.
- Передати копію вашої клінічної записи іншому постачальнику.
- Мати доступ до власної клінічної історії, якщо це не обмежено законом. Щоб отримати копію та внести виправлення до вашої медичної картки.
- Здійснювати всі права, навіть якщо членом є дитина, як визначено OARS. Бувають випадки, коли люди до 18 років можуть захотіти або потребувати отримання медичних послуг самостійно. Щоб дізнатися більше про права неповнолітнього, перейдіть за посиланням: <https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf>.
- Попросіть омбудсмена Органу охорони здоров'я штату Орегон про допомогу, якщо скарга чи скарга не були вирішені на вашу користь. Зателефонувати їм можна за телефонами 877-642-0450, ТТУ 711. Ви також можете надіслати їм факс за номером 503-934-5023 або надіслати електронною поштою за адресою [ONA.OmbudsOffice@dhsoha.state.or.us](mailto:ONA.OmbudsOffice@dhsoha.state.or.us).

#### Обов'язки:

#### Отримання турботи:

- Знайдіть лікаря або іншого постачальника, з яким ви можете працювати. Розкажіть їм все про своє здоров'я.
- Допоможіть постачальнику або клініці отримати клінічні записи від інших постачальників. Це може включати підписання випуску інформації.
- Надайте точну інформацію своєму постачальнику щодо ваших медичних записів.

- Допоможіть скласти план лікування зі своїм постачальником та дотримуйтеся узгодженого плану. Активно займайтеся своїм охороною здоров'я.
- Використовуйте інформацію, надану постачальниками УНА або групами з догляду, щоб приймати обґрунтовані рішення про догляд до її надання.
- Дотримуйтеся вказівок ваших постачальників та фармацевта. Задайте питання про умови, лікування та інші питання, пов'язані з турботою, які ви не розумієте.
- Зателефонуйте своєму провайдеру принаймні за день до цього, якщо ви не можете записатися на зустріч.

Речі, за які ви, можливо, доведеться заплатити

- Для оплати послуг, на які не поширюється дія ОНР, описані в OAR 410-120-1200 (виключені послуги та обмеження) та 410-120-1280 (виставлення рахунків).
- Сплачувати щомісячну премію ОНР вчасно, якщо вона у вас є.
- Щоб допомогти УНА знайти будь-яке стороннє покриття, яке у вас є. Сплатіть УНА назад за пільги, які ми заплатили, за травму або будь-яке відновлення, яке ви, можливо, отримали через цю травму.

Що робити далі

- Проведіть щорічні огляди, оздоровчі візити та інші послуги, щоб запобігти хворобам та зберегти здоров'я.
- Будьте вчасно для зустрічей. Зателефонуйте заздалегідь, щоб скасувати, якщо ви не можете зберегти зустріч або якщо ви думаєте, що запізнитесь.
- Принесіть свої медичні посвідчення особи на зустрічі. Повідомте адміністратору або провайдеру, що у вас є УНА/ОНР або будь-яке інше медичне страхування, перш ніж отримувати послуги. Скажіть їм, якщо ви постраждали в аварії.
- Ставтеся до постачальників, їх співробітників та УНА з тією ж повагою, яку ви хочете.
- Отримати направлення до фахівця з ПХП або клініки до звернення за допомогою до фахівця (якщо не допускається самостійне звернення до фахівця).
- Правильне використання термінових і екстрених служб. А також повідомте про це ваш РСР або клініку протягом 72 годин з моменту використання екстрених служб.
- Використовуйте свій РСР або клініку для всієї вашої невідкладної медичної допомоги. Використовуйте ER тільки для надзвичайних ситуацій.

- Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів ОНР за номером 1-800-699-9075, якщо ви вагітні або більше не вагітні. Також скажіть їм, коли народиться ваша дитина.
- Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів ОНР за номером 1-800-699-9075 або повідомте своєму працівникові органу про зміну адреси або номера телефону. Також скажіть їм, якщо хтось із членів сім'ї переїжджає або виходить з домогосподарства.
- Довести до уваги УНА питання, скарги чи скарги.
- Повідомте працівника відділу або органу влади, якщо у вас є будь-яке інше страхове покриття.

\*\*\*\*\*

### **ПРИСТУПАЄМО ДО РОБОТИ З ОНР**

Будучи членом ОНР, ви отримаєте на пошту кілька листів. Деякі з листів, які ви отримуєте:

- Коли ви вперше отримали дозвіл на отримання ОНР, це включатиме посвідчення особи ОНР.
- Коли ОНР передає ваше покриття на ССО.
- Якщо ваш пакет пільг змінюється іншими способами.
- Після того, як ви будете зареєстровані в ССО, ви отримаєте посвідчення особи учасника, а також Довідник користувача.
- Ваш ССО надішле лист про будь-які зміни пільг протягом 30 днів з моменту зміни або якнайшвидше.
- ОНР надішле кілька листів, коли настав час повторно записатися. Вони простір їх, як нагадування про повторне зарахування.
- Якщо ОНР вимагає від вас додаткової інформації. Це може стосуватися підтвердження доходу або підтвердження місця проживання. У листі будуть перераховані необхідні їм предмети.

Як тільки вас перенесли на УНА, що робити далі?

- Коли ви отримаєте посвідчення особи учасника УНА, у ньому буде вказано, хто є вашим призначеним офісом РСР, та їх контактний номер телефону. Зателефонуйте до свого РСР, щоб призначити зустріч. Навіть якщо ви не відчуваєте себе погано, завжди корисно познайомитися зі своїм постачальником, щоб вони могли мати всю вашу історію хвороби вже під рукою, якщо ви захворієте.

\*\*\*\*\*

### **РЕЧІ, ЯКІ СЛІД ПІАЄТИ ПІНАЧІНІ**

На прийомі у лікаря:

- Завжди будьте вчасно, якщо з якоїсь причини ви не можете домовитись про зустріч, зателефонуйте в їх офіс і повідомте їх про це. Бажано принаймні за 24 години до запланованої зустрічі.
- Розслабтеся, ваш лікар тут, щоб допомогти. Не забудьте дихати. Робіть повільні, глибокі вдихи.
- Обов'язково поговоріть зі своїм лікарем про будь-які медичні потреби або проблеми, які ви можете мати.
- Ви можете написати список ваших медичних потреб або проблем, які потрібно взяти з собою на зустріч.
- Якщо ви не розумієте, що вам говорить ваш лікар, не бійтеся попросити їх повторити себе або попросити їх пояснити вам інакше.

Перед тим, як залишити прийом лікаря:

- Переконайтеся, що ви знаєте, який наступний план лікування. Вам потрібно стежити за вашим РСР або фахівцем? Чи є які-небудь тести, які потрібно пройти? Чи є у вас рецепти, які потрібно підібрати?
- Переконайтеся, що ви розумієте, чому і як ви повинні слідувати вашому плану лікування.
- Чи знаєте ви, коли ви повинні стежити за своїм РСР або фахівцем?

\*\*\*\*\*

## **ПЕРЕХІД ДОГЛЯДУ (ТОС)**

Будьте обережні, коли ви змінюєте плани. Деякі учасники, які змінюють плани ОНР, все одно можуть отримувати ті самі послуги та бачити тих самих постачальників. Це означає, що догляд не зміниться, коли ви переходите до планів ССО або переходите до/з плати за обслуговування ОНР. Якщо у вас є серйозні проблеми зі здоров'ям, ваші нові та старі плани повинні працювати разом, щоб переконатися, що ви отримаєте необхідну допомогу та послуги.

Перехідний період - Ви все одно отримаєте медичні, стоматологічні, поведінкові медичні послуги та препарати, які були схвалені для вас.

Тимчасові рамки переходу коротші з:

- 30 днів для фізичного та ротового здоров'я; або
- 60 днів для поведінкового здоров'я; або
- До тих пір, поки новий постачальник фізичного, орального або поведінкового здоров'я, залежно від типу необхідного догляду, перегляне ваш план лікування.
- 90 днів для членів, які мають подвійне право на Medicaid та Medicare.

Ми будемо працювати з вами, щоб призначити вас до лікаря первинної медичної допомоги (РСР), стоматолога первинної медичної допомоги (PCD)

та постачальника поведінкового здоров'я, який найкраще відповідає вашим потребам охорони здоров'я. Будь ласка, заплануйте зустріч з цими постачальниками в перший місяць вашого покриття, якщо це можливо.

Хто може отримати таку ж турботу, змінюючи плани?

Існує допомога для членів, які мають серйозні проблеми зі здоров'ям, потребують лікарняної допомоги або стаціонарного психічного здоров'я.

Члени, яким потрібна ця турбота, є:

- Кінцева стадія лікування ниркових захворювань;
- Медично тендітні діти;
- Учасники програми лікування раку молочної залози та шийки матки;
- Пренатальний або післяпологовий догляд;
- Будь-який член, який без постійного доступу до послуг може зазнати серйозних проблем зі здоров'ям або ризикувати звернутися до лікарні чи установи;
- Учасники, які отримують допомогу CareAssist у зв'язку з ВІЛ/СНІДом;
- Послуги з трансплантації;
- Променева або хіміотерапія.

Якщо під час зміни планів вам потрібна турбота, зателефонуйте в УНА Customer Care за номером, вказаним вище. Ви можете дізнатися більше про нашу політику переходу догляду за адресою <https://www.umpquahealth.com/ohp/>. Він знаходиться в розділі «Форми членів/повідомлень».

\*\*\*\*\*

## **ПОСТАЧАЛЬНИК ПЕРВИННОЇ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ (PCP)**

УНА призначає PCP, як тільки нам повідомляють про ваше зарахування. Ви можете вибрати іншого постачальника послуг у мережі в будь-який час. Поточний список постачальників та лікарень, які беруть участь, можна знайти в каталозі постачальників. Ви можете знайти це на нашому веб-сайті за адресою [www.umpquahealth.com/ohp/](http://www.umpquahealth.com/ohp/). Перейдіть у розділ «Знайти постачальника» для пошуку за назвою постачальника або об'єкта, статтю та спеціальністю. Він також покаже, які провайдери приймають нових пацієнтів або розмовляють мовами, відмінними від англійської. Ви також можете зателефонувати в службу підтримки клієнтів, щоб перевірити, чи є ваш провайдер учасником. Якщо їх немає в списку, або якщо у вас немає PCP, виберіть PCP зі списку, який приймає нових пацієнтів.

Якщо в будь-який час ви хочете змінити свій PCP, зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів за номером 541-229-4842. Якщо у вас є порушення слуху,

будь ласка, використовуйте номери ТТУ, перераховані вище. Зміна діє в той же день.

Якщо ви хочете отримати копію нашої Політики призначення РСР, включаючи інформацію про зміну РСР, зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів. Ми надішлемо вам копію, безкоштовно, протягом 5 робочих днів.

Існує межа вашої свободи вибору нашої в мережі РСР. деякі РСР не приймають нових пацієнтів. УНА також не може призначити РСР, які не знаходяться в нашій зоні покриття.

Якщо ви не бачите РСР протягом першого місяця реєстрації і вам потрібні ліки, витратні матеріали чи інші послуги, зверніться до служби підтримки клієнтів. Домовтеся про зустріч зі своїм РСР, як тільки зможете бути впевненими, що отримаєте будь-яку постійну допомогу, яка вам потрібна.

\*\*\*\*\*

## **КООРДИНАЦІЯ ДОГЛЯДУ**

Координація догляду - організована координація служб охорони здоров'я, допоміжних заходів та ресурсів члена. Координація догляду відбувається між двома або більше учасниками, які вважаються відповідальними за результати здоров'я члена. Це включає, як мінімум, члена (та їх родини/вихователя, якщо це доречно) та призначеного Координатора догляду за членом.

Координатори догляду тут, щоб допомогти вам з вашими медичними та соціальними потребами. Вони пропонують допомогу в навігації по системі охорони здоров'я, а також надають можливість зв'язати вас з ресурсами. Ці ресурси включають житло, транспорт, тимчасову допомогу нужденним сім'ям (TANF), жінок, немовлят та дітей (WIC), вихователів на дому, Об'єднана мережа дій громади (UCAN), підняття, послуги перекладача/перекладу та багато іншого. Будь-який член може отримати допомогу від координатора догляду.

Які послуги може запропонувати Координація догляду?

- Безкоштовний транспорт до та від зустрічей
- Гнучкі витрати (див. Сторінку 55 для отримання додаткової інформації)
- Координація послуг між провайдерами
- Ресурси для безкоштовних послуг
- Направлення на внутрішні і зовнішні програми
- Доступ до безкоштовних стільникових телефонів

Крім того, всі члени з подвійним прийняттям (FDBE) з повною вигодою мають інтегровану координацію догляду з Medicare. Це включає надсилання



початкового та щорічного скринінгу ризику для здоров'я, який поєднується з поведінковим скринінгу здоров'я. Координатори інтегрованої допомоги (ICCS) пропонують постійне управління доглядом тим членам, які не призначені як потребують координації інтенсивної терапії. Робота ICCS з партнерами Medicare UHA щодо надання скоординованої допомоги.

Щоб підключитися, поговоріть зі своїм провайдером, зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів за номером 541-229-4842 і попросіть свого координатора по догляду або електронною поштою координації догляду за адресою [Casemanagement@umpquahealth.com](mailto:Casemanagement@umpquahealth.com). Ми тут, щоб допомогти вам вивчити можливості охорони здоров'я!

Догляд Helpers - Там можуть бути випадки, коли вам потрібна допомога в отриманні правильного догляду. Ваша команда первинної медичної допомоги може мати людей, спеціально навчених для цього. Цих людей називають традиційними працівниками охорони здоров'я (ТГВ). ТНВ - це загальний термін для працівників охорони здоров'я, які працюють у громаді під керівництвом ліцензованого медичного постачальника. Вони відомі як координатори догляду. Прикладами таких помічників є:

- Народження Дула: Допомагає жінкам та їхній родині у внутрішньопологовій, пологовій та післяпологовій допомозі.
- Особисті навігатори здоров'я (PHN): Допомагає пацієнтам приймати хороші рішення щодо охорони здоров'я.
- Фахівці з підтримки однолітків (PSS): Зосередьтеся на відновленні від залежності/психічного здоров'я.
- Peer Wellness Спеціалісти (PWS): Зосередьтеся на відновленні від залежності/психічного здоров'я та фізичних станів.
- Працівники охорони здоров'я громади (CHW): Допомагає людям та їх громаді досягти позитивних результатів у галузі охорони здоров'я.
- Спеціаліст з підтримки сім'ї (ФСС): Допомагає батькам з дітьми, які мають стан психічного здоров'я.
- Спеціаліст з підтримки молоді (YSS): Допомагає молоді отримати лікування наркоманії/психічного здоров'я та інших допоміжних послуг.

UHA має персонал нижче, які є традиційними медичними працівниками:

- Ліза Кетчум - це CHW з поведінкового здоров'я (помічник по догляду). До неї можна дістатися, зателефонувавши за номером 541-464-4887.
- Сара Хаббард - це CHW з поведінкового здоров'я (помічник по догляду). До неї можна дістатися, зателефонувавши за номером 541-817-2758.
- Хізер Картер - це перехідний догляд CHW (помічник по догляду). До неї можна дістатися, зателефонувавши за номером 541-673-8982.
- Дженніфер Еррера - інтегрований догляд CHW (помічник по догляду). До неї можна дістатися, зателефонувавши за номером 541-391-2440.

Ви отримаєте повідомлення, якщо ім'я та/або контактна інформація для співробітників THW UNA зміниться на нашому веб-сайті. Ви можете знайти ці повідомлення на <https://www.umpquahealth.com/case-management/>. Ви також можете зателефонувати в службу підтримки клієнтів і попросити оновлену інформацію.

\*\*\*\*\*

## КООРДИНАЦІЯ ІНТЕНСИВНОЇ ТЕРАПІЇ

Координація інтенсивної терапії - Координатор інтенсивної терапії (ІСС) допомагає членам, які мають складні медичні потреби, особливі потреби в охороні здоров'я або поведінкові потреби в охороні здоров'я. Ця програма призначена для людей, які мають:

- Високі потреби в охороні здоров'я;
- Множинні хронічні стани;
- Послуги та підтримка довгострокової медичної допомоги, що фінансуються медичною службами (ЛТСС);
- Психічні захворювання або ризикують психозом першого епізоду, а також ті, хто має інтелектуальну та інвалідність у розвитку (IDD);
- Розлад вживання речовин і отримують медикаментозне лікування, або IV споживачі наркотиків потребують управління відміни;
- ВІЛ/СНІД або туберкульоз;
- Діти віком 0-5 років, які мають ранні ознаки соціальних, емоційних або поведінкових проблем, або діагноз «Сильне емоційне порушення»;
- Жінкам, у яких діагностовано вагітність високого ризику;
- Діти з синдромом неонатальної абстиненції;
- Діти в соціальному забезпеченні дитини;
- Люди похилого віку або хтось, хто погано чує, глухий, сліпий або має інші вади;
- Ветерани та їхні сім'ї, або є членом, який ОНА каже, що потребує пріоритетного догляду.

Якщо ви хтось, хто має одну або кілька потреб, описаних вище, вас оцінять послуги ІСС. Ця оцінка буде проведена протягом 10 календарних днів після завершення скринінгу з оцінки ризику для здоров'я (HRA) або раніше, якщо це необхідно через стан вашого здоров'я. Оцінка ІСС додасть до відповідей, які ви дали в оцінці HRA. Ми запитаво про ваші фізичні, усні, соціальні, культурні, розвиваючі, поведінкові, освітні, духовні та фінансові потреби. UNA ІСС буде говорити з вами про відповіді на питання і працювати з вами, щоб розробити план догляду, який є унікальним для вас. Вони співпрацюватимуть з іншими координаторами та відділами UNA, щоб переконатися, що ви підключені до всіх служб, необхідних для досягнення оптимального стану здоров'я. UNA ІСС також працюватиме з фізичними, усними та

постачальниками мереж психічного здоров'я, агентствами підтримки громад та іншими керівниками справ, з якими ви працюєте за межами УНА, щоб переконатися, що ви досягнете загальних цілей у галузі охорони здоров'я. Для отримання додаткової інформації про скринінг оцінки ризиків для здоров'я див. Сторінка 47.

ІСС УНА допоможе вам працювати через систему охорони здоров'я. Послуги ІСС надаються на додаток до загальної координації догляду УНА пропозиції. Дивіться сторінку 44 для отримання додаткової інформації про координацію догляду, яка доступна для всіх членів. Додаткові послуги ІСС включають наступне:

- Допоможіть зрозуміти, як працює УНА.
- Знайдіть постачальника, який може допомогти з особливими потребами в охороні здоров'я.
- Отримати своєчасну зустріч з постачальником первинної медичної допомоги, стоматологом, фахівцем або іншим медичним працівником.
- Отримайте необхідне обладнання, витратні матеріали або послуги.
- Координувати догляд між усіма вашими лікарями, іншими постачальниками, агентствами підтримки громад та агентствами соціальних служб.
- Забезпечити широку оцінку стану здоров'я.
- Розробити план координації інтенсивної терапії (ІССР). ІССР допомагає вам та вашій команді у досягненні та підтримці ваших цілей у галузі охорони здоров'я.
- Переконавшись, що послуги та підтримка плану догляду за людиною допомагають їм та їхній родині.

Щоб отримати допомогу від ІСС, будь ласка, зв'яжіться з службою обслуговування клієнтів УНА за номером, вказаним вище, або безкоштовно за адресою 1-866-672-1551. Кожен, хто має право на послуги ІСС, призначається координатору з догляду ІСС протягом 3 робочих днів з моменту запиту на допомогу.

ІСС також може допомогти, якщо ви новачок в Medicare і протягом першого місяця вашого зарахування. Якщо вам потрібна допомога в отриманні послуг, оскільки ви не можете записатися на прийом до постачальника або отримати нові замовлення на ліки, поставки DME та інші необхідні предмети або послуги, будь ласка, зв'яжіться з УНА та зверніться до координації догляду. ІСС доступні з понеділка по п'ятницю, 8:00 а.м. до 5:00 р.м.

\*\*\*\*\*

**ВАША ДУМКА МАЄ ЗНАЧЕННЯ**

Umpqua Health Alliance прагне краще служити нашій громаді, задовольняючи потреби наших членів в охороні здоров'я. Випадково вибрані учасники, які отримали допомогу від наших постачальників у мережі, також можуть отримати опитування щодо оцінки споживачів медичних працівників та систем (CAHPS). Якщо ви отримаєте це опитування, будь ласка, приділіть кілька хвилин, щоб відповісти на запитання. Ця інформація може показати нам ваші проблеми або потреби в охороні здоров'я, щоб ми могли краще служити вам в якості нашого члена.

\*\*\*\*\*

### **ОЦІНКА СКРИНІНГУ РИЗИКУ ДЛЯ ЗДОРОВ'Я**

Усі нові члени УНА отримують опитування щодо оцінки ризику для здоров'я поштою. Це включено до нового пакету членів. УНА просить, щоб усі нещодавно зареєстровані члени завершили опитування. Якщо ви ще не заповнили форму, будь ласка, знайдіть кілька хвилин, щоб відповісти на питання і відправити його назад до нас. Наша адреса:

- UHA Customer Care  
3031 NE Stephens St  
Roseburg, OR 97470

Якщо ви не надішлете заповнене опитування поштою, координатор з догляду спробує зв'язатися з вами по телефону або за допомогою тексту. УНА зробить три спроби завершити це опитування протягом 90 днів після зарахування, або раніше для членів, які мають особливі потреби в охороні здоров'я. Ви будете отримувати ще одне обстеження щорічно або якщо відбувається зміна вашого стану здоров'я.

Ці відповіді допомагають нам зрозуміти ваші поточні проблеми або проблеми зі здоров'ям. Після того, як ми завершимо опитування, координатори догляду УНА можуть звернутися до вас з інформацією або ресурсами на основі ваших відповідей. Ви можете претендувати на послуги з координації інтенсивної терапії, будь ласка, дивіться сторінку 45 для отримання додаткової інформації.

Координатори догляду УНА можуть поділитися вашими відповідями на опитування з вашим провайдером та іншими керівниками справ, з якими ви працюєте. УНА буде ділитися тільки інформацією, яка необхідна для підтримки ваших потреб. Ми попросимо вашого дозволу перед тим, як ділитися конфіденційною діагностичною інформацією. Ділячись вашими відповідями на опитування, ми можемо працювати ближче з вашою командою охорони здоров'я, щоб забезпечити вам краще обслуговування та догляд за всією людиною.

Якщо ви хочете поговорити з координатором з догляду або завершити оцінку здоров'я по телефону, зателефонуйте 541-229-4842 (TTY: 711), 8:00 до 17:00, з понеділка по п'ятницю та попросіть координації догляду.

\*\*\*\*\*

## КРИТІ МЕДИЧНІ ПОСЛУГИ

Покриті медичні послуги включають, але не обмежуючись цим:

Покриті послуги без оплати	Сума, тривалість і обсяг пільг
Послуги з поведінкового здоров'я Прикладний поведінковий аналіз Послуги з координації догляду Координаційні послуги інтенсивної терапії Послуги перекладача Послуги невідкладної допомоги	Всі члени Не потрібна попередня авторизація/реферал
Екстрена медична транспорт	Всі члени Швидка допомога їде охоплена тільки для надзвичайних ситуацій.
Фармацевтичні послуги (рецептурні препарати)	Всі члени Деякі ліки можуть зажадати попереднього дозволу. Для отримання додаткової інформації див сторінку 70.
Діагностичні послуги Служби екстреної допомоги Амбулаторні лікарняні послуги (такі як хіміотерапія, радіація, управління болем) Відвідування офісу Служби телеохорони здоров'я (наприклад, телемедичні послуги, віртуальні візити, відвідування електронної пошти)	Всі члени Деякі сервіси можуть вимагати попередньої авторизації.
Стоматологічні послуги (включаючи екстрені стоматологічні послуги)	Для членів ССОА та ССОГ. Деякі сервіси можуть вимагати попередньої авторизації. Для отримання додаткової інформації, будь ласка, дивіться сторінки 72-74.
Міцне медичне обладнання (наприклад, медичні витратні матеріали, діабетичні	Деякі сервіси можуть вимагати попередньої авторизації.

<p>приналежності, медичні прилади, протезування та ортопедія)</p>	<p>Для отримання додаткової інформації, будь ласка, перегляньте нашу ПА сітку за адресою <a href="https://www.umpquahealth.com/prior_authorizations/">https://www.umpquahealth.com/prior_authorizations/</a></p>
<p>Бачення Послуги</p>	<p>Члени 0-20 можуть мати один звичайний очний огляд та пару окулярів на рік. Члени на рівні вагітності можуть мати один звичайний очний огляд на рік та одну пару окулярів кожні 24 місяці. Крім того, послуги рутинного зору охоплюються протягом 12 місяців після закінчення вагітності (післяпологовий період). Члени 21+, які не перебувають на рівні вагітності, мають право на один медичний очний огляд на рік з кваліфікованим медичним діагнозом, таким як, але не обмежуючись цим: діабет, глаукома, катаракта або травма.</p>
<p>Послуги з догляду за комфортом Слухові послуги (такі як аудіологія та слухові апарати) Головна Медичні послуги Послуги хоспісу Стаціонарна лікарня, реабілітаційні та реабілітаційні послуги Лабораторні послуги Материнські послуги Профілактичні послуги (такі як перевірка, імунізація або щорічні покази) Фізична терапія, трудотерапія та логопедія розлад вживання речовин (SUD) послуги Хірургічні процедури</p>	<p>Члени ССОА та ССОВ. Деякі сервіси можуть вимагати попередньої авторизації</p>
<p>Послуги раннього та періодичного скринінгу, діагностики та лікування</p>	<p>Члени від народження до 20 років можуть отримати послугу EPSDT.</p>

Для отримання додаткової інформації про ці послуги, будь ласка, дивіться сторінку 51.
---

УНА буде повідомляти членів про зміни в доступі до пільг поштою. Ми також повідомимо вас про будь-які зміни в контрактних провайдерах. Повідомлення буде надіслано пізніше 30 календарних днів до дати зміни, або через 15 днів після того, як ми отримаємо повідомлення про зміну. УНА не заперечує і не зменшує суму, тривалість або обсяг необхідної послуги виключно через ваш діагноз, тип захворювання або стан. Якщо ви хочете отримати безкоштовну копію резюме переваг УНА, будь ласка, зв'яжіться з Службою підтримки клієнтів за номером 541-229-4842.

Послуги з планування сім'ї:

Вам не потрібно направлення на послуги з планування сім'ї та витратні матеріали. Ви можете звернутися до будь-якого постачальника ОНР, який готовий надати ці послуги.

Прикладами послуг з планування сім'ї та витратних матеріалів є:

- Призначення для контролю народжуваності, включаючи екстрену контрацепцію
- Аборт
- Лігування труб
- Тестування та консультування на вагітність
- Вазектомія
- Тестування та лікування захворювань, що передаються статевим шляхом

Ви можете отримати більше інформації про те, як отримати ці послуги, зателефонувавши в службу підтримки клієнтів або ваш РСР. Ви також можете зателефонувати до Програми репродуктивного здоров'я в Орегоні за номером (971) 673-0355. Ця програма працює з більш ніж 165 клініками по всій державі, щоб запропонувати безкоштовні або недорогі послуги з репродуктивного здоров'я та контролю народжуваності для жінок, чоловіків та підлітків, які їх потребують. Ця програма спрямована на зменшення ненавмисної вагітності в Орегоні, надаючи доступ до інформації, послуг та ресурсів, необхідних для забезпечення того, щоб усі вагітності були здоровими, своєчасними та призначеними.

\*\*\*\*\*

**ПОСЛУГИ, ЯКІ НЕ ОХОПЛЕНІ**

Охоплені переваги та методи лікування ОНР базуються на переліку умов та послуг. Вони класифікуються Комісією з огляду доказів охорони здоров'я (HERC). Цей список називається пріоритетним переліком медичних послуг. HERC провів багато громадських зустрічей по всьому Орегону, щоб з'ясувати, які проблеми зі здоров'ям були важливими для орегонян. Покриті пільги базуються на тому, де умови та методи лікування потрапляють у список. Не вся медична допомога покрита. Законодавчий орган штату Орегон не фінансувала умови, які були нижчими у списку пріоритетів. Це означає, що не вся медична допомога покрита. Послуги, які, як було доведено, допомагають вам охоплені.

ОНР також охоплює послуги з діагностики стану, включаючи умови, яких немає в списку. Це означає, що ми висвітлюємо візит до офісу, щоб з'ясувати, що не так. Після того, як проблема буде діагностована, УНА може не охоплювати подальші візити. Якщо стан або лікування не фінансуються за пріоритетним переліком медичних послуг, ми не будемо охоплювати його.

ОНР не оплачує наступні послуги:

- Лікування станів, які покращують самостійно, таких як застуда чи грип.
- Лікування умов, для яких працює домашнє лікування, таких як розтягнення, алергія, мозолі, мозолі або деякі шкірні захворювання.
- Косметичні операції або процедури.
- Лікування, яке зазвичай не є ефективним.
- Послуги, які допоможуть вам завагітніти.
- Лікування за межами штату Орегон, яке не є надзвичайними ситуаціями або невідкладною допомогою.
- Послуги, які ви отримали за межами США, включаючи Мексику та Канаду.

Якщо у вас виникли запитання щодо того, що висвітлюється, зателефонуйте в службу підтримки клієнтів УНА. Наш номер телефону знаходиться у верхній частині цієї сторінки.

\*\*\*\*\*

## **ПРОФІЛАКТИЧНІ ПОСЛУГИ**

Попередження проблем зі здоров'ям, перш ніж вони відбудуться, є важливим. Члени УНА охоплені профілактичними послугами, щоб допомогти їм залишатися здоровими. Сюди входять огляди та будь-які тести, щоб з'ясувати, що не так. Ваш провайдер запропонує графік перевірок та інших послуг.

Інші профілактичні послуги включають:



- Дитячі іспити
- Щеплення (уколи) для дітей та дорослих (не для закордонних поїздок або працевлаштування)
- Рутинні фізичні
- Жіночі іспити та тести Пап
- Мамографія (рентген молочної залози) для жінок
- Простата скринінг для чоловіків
- Догляд за пологами та новонародженими
- Колоректальний скринінг
- Чистка зубів
- Обробка фтором
- Герметики
- Рентген зубів

\*\*\*\*\*

## **РАННІЙ ТА ПЕРІОДИЧНИЙ СКРИНІНГ, ДІАГНОСТИКА ТА ЛІКУВАННЯ**

Програма EPSDT пропонує добре дитячі іспити. Ці іспити, щоб допомогти знайти медичні, бачення, і стоматологічні проблеми. Для виявлення цих проблем зі здоров'ям може бути здійснений візит або перевірка EPSDT, тому для подальшого догляду можна зробити направлення. EPSDT розшифровується як:

- Рано: перевірка та пошук проблем рано
- Періодичний: Регулярно перевіряючи здоров'я. Як часто залежить від віку дитини.
- Скринінг: надання тестів для пошуку можливих проблем для фізичного, психічного, зору, стоматологічного, слуху, розвитку та інших
- Діагноз: Проведення тестів, щоб побачити, чи є у вас проблеми зі здоров'ям, щоб їх можна було лікувати.
- Лікування: виправлення, контроль або зменшення виявлених проблем зі здоров'ям.

Коли дитині слід пройти скринінг EPSDT?

Всі діти від народження до 20 років і навчаються в Medicaid повинні мати щорічний візит. Діти, яким потрібні послуги EPSDT, повинні отримати їх своєчасно. Вони повинні бути надані протягом шести місяців після запиту. Цей часовий проміжок включає початок догляду за EPSDT.

На що поширюється програма EPSDT?

Скринінг EPSDT можна проводити під час регулярних оглядів і покривається вам безкоштовно. Вона включає в себе:

Скринінг здоров'я та розвитку. Це включає в себе:

- Розумовий розвиток
- Фізичний розвиток
- Скринінг
  - Гострий
  - Епізодичні
  - Хронічні захворювання
  - Хронічні стани.
- Оцінка харчового статусу
- Тестування слуху та зору. Лікування проблем із зором та слухом. Сюди входять окуляри та слухові апарати.
- Загальний неодягнений фізичний огляд, який включає іспит зубів і ясен.
- Стоматологічні скринінг і догляд вже в міру необхідності
- Для знеболювання
- Інфекції
- Реставрація зубів
- Підтримка здоров'я зубів
- Направлення до стоматолога, який може надати іспит
- Щеплення
- Освіта в галузі охорони здоров'я. Це включає поради щодо здоров'я мем-бер, коли вони ростуть.
- Інші лабораторні тести. Ці тести включають тести на анемію і серповидноклітинні, а також інші. Тестування, яке проводиться, залежить від віку та ризику.
- Іспити з добре дитини або скринінгові тести для членів EPSDT:
  - На кожному етапі життя члена
  - Тестування від народження до 20
- Тестування свинцю:
  - Діти повинні мати аналіз крові на свинець у віці 12 місяців і 24 місяці.
  - Будь-яка дитина, яка перебуває у віці від 24 до 72 місяців без запису попереднього скринінгу, повинна мати тест.
  - Завершення обстеження ризику не відповідає вимогам до дітей, які перебувають під медичною допомогою.
  - Будь-яка дитина з отруєнням свинцем може отримати допомогу через Case Management.
- Освіта в галузі охорони здоров'я. Це включає поради щодо здоров'я члена, коли вони ростуть.
- Інші лабораторні тести. До таких тестів відносяться тести на анемію і серповидноклітинні, а також інші. Тестування, яке проводиться, залежить від віку та ризику. Іспити з добре дитини або скринінгові тести для членів EPSDT:
  - На кожному етапі життя члена
  - Тестування у віці 0-21

Якщо під час тесту буде виявлено проблему, буде здійснено направлення до постачальника для подальшого догляду. Ці скринінги стають частиною вашої історії здоров'я. Вони також включають інформацію від інших постачальників. Постачальник, який проводить скринінг, повинен:

- Пояснить, навіщо потрібен реферал
- Допоможіть знайти постачальника, який може лікувати проблему
- Допоможіть записатися на прийом по догляду

УНА охоплює відвідування показів. Вид показів, які будуть зроблені, залежить від віку члена. УНА дотримується правил Американської академії педіатрії та яскравого ф'ючерсу.

Імунізація покривається відповідно до рекомендацій Консультативного комітету з питань імунізації (ACIP):

- Розклад Американської академії педіатрії для профілактичної дитячої охорони здоров'я можна знайти тут:  
[https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Інформаційний лист EPSDT ОНА можна знайти тут:  
<https://www.oregon.gov/oha/HSD/BH-Child-Family/SOCAC/EPSDT%20fact%20sheet-OR%20Final.pdf>

EPSDT включає в себе покриті послуги у списку пріоритетів.

Куди звернутися, щоб отримати ці послуги?

Послуги скринінгу EPSDT можуть бути виконані за допомогою:

- доктора медичних наук
- DO
- ПА
- НП
- Будь-який ліцензований постачальник послуг.

Будь-який учасник, який підписався на РСР, може отримати послуги EPSDT.

Щоб знайти постачальника послуг EPSDT, ви можете:

- Зателефонуйте своєму лікарю
- Подивіться на каталог постачальників:  
<https://www.physicianehs.com/searchProvider.cfm>
- Якщо вам потрібна допомога з пошуком лікаря, зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів

Вам потрібна поїздка на зустріч EPSDT?

Учасники мають право отримувати безкоштовні поїздки через МТМ. Якщо вам потрібна допомога в налаштуванні поїздки, зателефонуйте в службу підтримки клієнтів за номером, вказаним у верхній частині цієї сторінки.

Для отримання додаткової інформації про поїздки з МТМ:

- Виклик UHA Customer Care: 541-229-4842  
Безкоштовний дзвінок: 1-866-672-1551  
ТТІ: 541-440-6304  
Щоб запланувати поїздку:
- Виклик МТМ: 1-855-735-1188  
Або перейдіть на сайт: <https://memberportal.net/?planCode=UHA>

З будь-яких питань або якщо вам потрібна допомога з EPSDT:

- Догляд за клієнтами: 541-229-4842  
Безкоштовний дзвінок: 1-866-672-1551  
ТТУ: 541-440-6304 або 711  
Для отримання додаткової інформації:  
<https://www.umpquahealth.com/wp-content/uploads/2021/09/epsdt-flyer-final.pdf>

\*\*\*\*\*

## **ПОСЛУГИ, ЩО ОХОПЛЮЮТЬСЯ ПЛАНОМ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ШТАТУ ОРЕГОН**

UHA охоплює не все. Деякі послуги доступні лише через ОНР. Вони не мають витрат з кишені для членів. Якщо у вас виникли запитання щодо цих послуг та способів їх отримання, будь ласка, зв'яжіться з Службою підтримки клієнтів за номером, розташованим у верхній частині сторінки. Також можна зателефонувати в ОНР за номером 1-800-699-9075. ОНР може охоплювати послугу, UHA все ще надаватиме невідкладний медичний транспорт (NEMT), див. Сторінки 84-86 для більш детальної інформації. Деякі з цих послуг:

- Аборти та супутні послуги.
- Послуги хоспісу для членів, які живуть у кваліфікованому медсестринському закладі (це не поширюється на членів CAWEM Plus).
- Смерть з гідністю.
- Шкільні послуги, які охоплюються послугами, що надаються відповідно до Закону про освіту осіб з обмеженими можливостями (IDEA). Сюди входить Family Connects Oregon, безкоштовна програма підтримки сімей.
  - Для отримання додаткової інформації про Family Connects Орегон відвідайте їх веб-сайт:  
<https://www.familyconnectsoregon.org/for-parents>
- Адміністративні експертизи, запитані або уповноважені іншим державним органом, CAF, SPD, АМН, ОУА, філією SCF або затверджені відділом систем охорони здоров'я.

- Послуги, що надаються одержувачам екстреної медичної допомоги громадянам іноземця (CAWEM) або Пренатальне покриття CAWEM Plus-chip тільки для екстрених медичних послуг.

Вищезазначені послуги мають координацію догляду, що надається ОНР, щоб зв'язатися з координаційною командою KEPRO Care, зателефонуйте за номером 1-800-562-4620 для отримання додаткової інформації. Є деякі послуги, які УНА не охоплює і все ще забезпечує координацію догляду. Деякі приклади цих послуг включають:

- Довгострокові послуги з догляду та підтримка виключені з оплати ССО, як це вимагається законом (ORS 414.631).
- Послуги, які допомагають задовольнити потреби людей з хронічним захворюванням або інвалідністю, які тривалий час не можуть доглядати за собою. Застосовується відновлення нерухомості, див. Слова, які потрібно знати на сторінці 14.
- Позалікарняні послуги з народження, включаючи пренатальну та післяпологову допомогу жінкам, що відповідають критеріям, визначеним у OAR 410-130-0240.
- Надання допомоги членам в отриманні доступу до певної служби поведінкового здоров'я. Приклади таких послуг включають, але не обмежуються ними:
  - Певні препарати для деяких станів поведінкового здоров'я
  - Терапевтична група додому відшкодування для членів віком до 21 року
  - Тривала психіатрична допомога членам 18 років і старше
  - Особистий догляд в прийомних сім'ях дорослих для членів 18 років і старше

Для отримання додаткової інформації про ці певні послуги з поведінкового здоров'я або для отримання повного переліку послуг зателефонуйте в службу підтримки клієнтів УНА за номером 541-229-4842.

УНА не має жодних відомих моральних чи релігійних заперечень щодо покриття послуги. Ви можете звернутися до служби обслуговування клієнтів ОНР за номером 1-800-273-0557, щоб дізнатися, як отримати послуги, що покриваються ОНА, перераховані вище.

\*\*\*\*\*

## **ЗАПИТИ НА ПОСЛУГИ, ПОВ'ЯЗАНІ ЗІ ЗДОРОВ'ЯМ**

Якщо ви в даний час отримуєте свій план охорони здоров'я в Орегоні через Організацію Координованого догляду (ССО), як Umpqua Health Alliance, ви маєте право звернутися за послугами, пов'язаними з охороною здоров'я (HRS) або «Гнучкі послуги».

Що таке гнучкі послуги? Це речі чи послуги, які не охоплюються Планом охорони здоров'я штату Орегон. Ви можете знайти форму HRS на нашому веб-сайті за адресою: [www.umpquahealth.com/behavioral-health/](http://www.umpquahealth.com/behavioral-health/).

Приклади:

- Членство в спортзалі
- Допомога з орендою
- Стільникові телефони або телефонні картки.

Що вважається охопленим HRS?

Послуга повинна відповідати наступним критеріям:

- Підвищити ймовірність виходу бажаного здоров'я
- Будьте розроблені для поліпшення якості здоров'я
- Запобігання лікарняних читаннях, які можна уникнути
- Підвищення безпеки пацієнтів, зниження рівня інфікування та смертності
- Впроваджувати, просувати та збільшувати оздоровчі та оздоровчі заходи

Хто може замовити послуги, пов'язані з охороною здоров'я?

Всі запити повинні надходити від провайдера. Це включає, але не обмежується:

- Лікарі первинної ланки
- Спеціалісти
- Хірурги
- Кейс-менеджери
- Постачальники поведінкового здоров'я
- Планувальники виписки лікарень
- Стоматологічні провайдери

Що відбувається з неповними формами?

Будь-які неповні форми не будуть розглянуті. Нижче наведені приклади неповних форм:

- Медична документація не додається за запитом
- Альтернативні ресурси не були переслідуювані в першу чергу
- Форма запиту не містить достатньо інформації
- Форма запиту не підписана провайдером
- Пункт/послуга - це покриття вигода через УНА
- Член наразі не має права на УНА

Після того, як форма буде заповнена, будь ласка, надішліть її в УНА за допомогою наступних варіантів:

- Факс: Attn: Управління справами на (541) 229-8180

- Безпечна електронна пошта:  
[UHACaseManagement@UmpquaHealth.com](mailto:UHACaseManagement@UmpquaHealth.com)
- Пошта:  
UHA Case Management  
3031 NE Stephens St  
Roseburg, OR 97470

Якщо в гнучкому запиті обслуговування відмовлено, УНА повідомить вас поштою. Якщо ви не згодні з цим рішенням, ви маєте право подати скаргу (скаргу) в УНА.

Ви не маєте права на апеляцію або слухання, якщо ваш запит на гнучкі послуги відмовлено УНА.

\*\*\*\*\*

## **ЗАМІСТЬ СЛУЖБИ (ILOS)**

Що таке ILOS?

ILOS - це послуги та налаштування, які іноді пропонуються як опція для учасника. Це варіанти послуг, які зазвичай не охоплюються ОНР, але потрібні учаснику. ILOS також можна використовувати для отримання послуги в місці, яке зазвичай не охоплено.

Наразі УНА не пропонує жодних послуг ILOS.

Вирішити, чи підходить ILOS для вас, - це зусилля команди. Ми працюємо з вашою командою догляду, щоб зробити найкращий вибір. Вибір, однак, залишається за вами. Вам не обов'язково брати участь в цих програмах.

Якщо ви хочете отримати ILOS, будь ласка, зв'яжіться з Службою підтримки клієнтів і зверніться за координацією догляду. Команда медичних працівників може допомогти вам знайти послуги, які вам потрібні.

Якщо ILOS більше не буде пропонуватися, УНА повідомить вас поштою принаймні за 30 днів до зміни. Члени мають право подати апеляцію або скаргу на послуги, які повністю або частково відмовляються. Для отримання додаткової інформації про звернення та скарги, будь ласка, дивіться сторінку 57-61.

Якщо у вас виникли запитання щодо будь-яких переваг або послуг, зазначених вище, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів УНА за адресою:

- Телефон: 541-229-4842

- Безкоштовний дзвінок: 1-866-672-1551
- ТТИ: 541-440-6304

\*\*\*\*\*

## СКАРГИ, АПЕЛЯЦІЇ ТА СЛУХАННЯ

Umpqua Health Alliance (УНА) піклується про вас і ваше здоров'я. УНА і наші провайдери не завадять вам подати скаргу, апеляцію або слухання. Якщо ви скажете нам про свої занепокоєння, ми не будемо карати вас. Ми не заберемо у вас покриття (дизарахування) або вашого провайдера. Наша команда вивчить кожну вашу проблему та збереже її приватною.

Постараємося знайти рішення. Ви, ваш провайдер або хтось, кого ви вибрали, з вашої письмової згоди, також можете подати скаргу (скаргу), апеляцію або слухання для вас. Ви можете попросити копію документів, використаних для прийняття рішення, в будь-який час, безкоштовно.

Ми надамо вам допомогу у заповненні форм та інших кроків, необхідних для подання скарги (скарги), апеляції чи слухання. Це може бути:

- Допомога кваліфікованого медичного працівника громади (тобто спеціаліста з однолітків або особистого навігатора) або служб координації догляду.
- Послуги перекладача або допоміжні (додана допомога або підтримка) допоміжні засоби та послуги.
- Лист іншою мовою або форматом.
- Пояснення скарги (скарги), апеляцій та слухань або надання політики чи документів.

Ми також можемо надати вам більше інформації про те, як ми обробляємо скарги та апеляції. Копії нашого шаблону повідомлення також доступні. Якщо вам потрібна допомога або ви хочете отримати більше інформації, крім того, що є в посібнику, зв'яжіться з нами по телефону, поштою, електронною поштою або відвідавши наш веб-сайт нижче.

Зателефонуйте в нашу команду з обслуговування клієнтів:

- Понеділок - п'ятниця, 8:00 - 5:00 вечора
- Телефон: 541-229-4842
- Безкоштовний дзвінок: 866-672-1551
- ТТИ: 541-440-6304
- Веб-сайт: <https://www.umpquahealth.com/>

Написати або надіслати електронною поштою:

- Umpqua Health Alliance  
Attn: Grievance and Appeals  
3031 NE Stephens St  
Roseburg, OR 97470



[UHA.Grievance@umpquahealth.com](mailto:UHA.Grievance@umpquahealth.com)

Відділ обслуговування клієнтів ОНП (CSU): 800-273-0557

ОНА's Ombudsperson: 503-947-2346 або безкоштовний дзвінок по 877-642-0450

\*\*\*\*\*

## **ОБРАЗИ (СКАРГИ)**

Якщо ви незадоволені вашою турботою, ви можете подати скаргу, якщо мова не йде про відмову в обслуговуванні. Наприклад, якщо ви відчуваєте, що до вас не ставилися з повагою або не отримали якість допомоги, яку ви заслуговуєте.

Ми постараємося отримати всі факти з питань. Ми попросимо вас надати будь-яку інформацію, яку ви маєте. Ми також звернемося до інших, які є частиною скарги.

Ми спробуємо вирішити вашу проблему протягом п'яти (5) робочих днів. Якщо нам потрібна додаткова інформація або час, щоб розглянути вашу проблему, або ви попросите нас більше часу, ми розповімо вам у листі. Потім ми вирішимо скаргу протягом 30 днів. Ми постараємося зв'язатися з вами з дозволом по телефону і поштою.

Якщо ви не задоволені тим, як ми обробляли вашу скаргу, ви можете звернутися до служби ОНП Client Services або омбудсмена ОНА за вказаними вище номерами.

\*\*\*\*\*

## **ЗВЕРНЕННЯ**

Якщо ми відмовимо, зупинимо або зменшимо медичну послугу, яку замовив ваш постачальник, ми надішлемо вам письмовий запит на відмову в наданні послуг з поясненням, чому ми прийняли таке рішення. Це повідомлення також відоме як Повідомлення про визначення несприятливої вигоди. Це не рахунок для оплати. Ми також повідомимо вашого провайдера про наше рішення.

Якщо ваш постачальник повідомить вам, що послуга не покрита або вам доведеться заплатити за послугу, ви можете зв'язатися з нами та попросити запит на відмову в обслуговуванні. Отримавши повідомлення, ви можете подати запит на апеляцію.

## Запит на апеляцію

Якщо ви не згодні з нашим рішенням і хочете, щоб ми його змінили, ви можете подати апеляцію. Ви маєте право запросити апеляцію. Якщо у вас є представник, вони можуть запросити для вас звернення з вашого письмового дозволу. Ваш постачальник може також оскаржити наше рішення, якщо ви дасте їм дозвіл у письмовій формі на це.

Запит на оскарження може бути оформлений як усно, так і письмово. Щоб подати заявку на звернення, зателефонуйте нам за вказаним нижче номером. Або ви можете заповнити та надіслати нам запит на перегляд форми рішення про охорону здоров'я (ОНР 3302), прикріплений до оригінального повідомлення поштою або факсом. Якщо у вас є запитання, ви також можете надіслати нам електронного листа за адресою [UHA.Grievance@umpquahealth.com](mailto:UHA.Grievance@umpquahealth.com).

- Зателефонуйте UHA обслуговування клієнтів
  - Телефон: 541-229-4842
  - Безкоштовний дзвінок: 866-672-1551
  - ТТУ: 541-440-6304 або 711
- Пошта:
  - Umpqua Health Alliance
  - Attn: Grievance and Appeals
  - 3031 NE Stephens St
  - Roseburg, OR 97470
- Факс: 541-677-5881

## Огляд апеляції

Як тільки ми отримаємо ваш запит на апеляцію, ми розглянемо оригінальне рішення. Новий лікар перегляне вашу медичну документацію та запит на обслуговування, щоб перевірити, чи правильно ми дотримувались правил. Ви можете надати будь-яку додаткову інформацію, на вашу думку, допоможе нам прийняти наше рішення. Після того, як цей огляд буде зроблено, ми надішлемо вам наше повідомлення про рішення в письмовій формі. Це повідомлення називається повідомленням про апеляційну резолюцію. Ми також додамо форму запиту на слухання, якщо ви не згодні з результатом.

## Терміни оскарження

У вас є 60 днів з дати повідомлення про відмову в обслуговуванні, щоб подати апеляцію.

Як тільки ми отримаємо ваш запит, у нас є 16 днів, щоб прийняти наше рішення щодо стандартного оскарження. Якщо вам потрібно більше часу, або якщо нам потрібно більше часу для прийняття рішення, ми можемо продовжити терміни на 14 днів. Якщо ми продовжимо терміни, ми зробимо все можливе, щоб повідомити вас усно. Ми завжди надішлемо письмове повідомлення, щоб повідомити вам, чому нам потрібно більше часу. Ви маєте право подати скаргу, якщо ви не згодні з розширенням.

**Швидкі або «прискорені» апеляції та часові рамки**  
Швидке або «прискорене» звернення можна запросити, якщо ви або ваш провайдер вважаєте, що очікування стандартного звернення може серйозно нашкодити вам. Якщо ви маєте право на швидке оскарження, ми приймемо наше рішення так само швидко, як ваше здоров'я знову вимагає. Ми займемо не більше 72 годин з моменту отримання вашого звернення.

Ми зробимо все можливе, щоб зв'язатися з вами та вашим провайдером по телефону, щоб повідомити вам про наше рішення. Ми завжди надішлемо своє рішення в письмовій формі.

Якщо нам потрібна додаткова інформація, і це у ваших інтересах, ми можемо продовжити термін до 14 днів. Якщо ми продовжимо терміни, ми зробимо все можливе, щоб повідомити вас по телефону. Ми завжди надішлемо лист, щоб повідомити, навіщо нам потрібно більше часу. Ви маєте право подати скаргу, якщо ви не згодні з розширенням.

Якщо ми відхилимо ваш запит на швидке оскарження, ми зробимо все можливе, щоб зателефонувати вам і вашому провайдеру, щоб повідомити вас про це. Ми також надішлемо лист протягом двох днів.

\*\*\*\*\*

## **СУПЕРЕЧУВАНІ СПРАВИ СЛУХАНЬ**

Якщо ви не згодні з нашим апеляційним рішенням або ми вийшли за межі необхідних термінів для прийняття нашого рішення, ви можете подати запит на слухання у судді адміністративного права штату Орегон. Це ваше право вимагати слухання. На судовому засіданні ви можете повідомити судді, чому ви не згодні з нашим рішенням щодо вашої апеляції. Суддя винесе остаточне визначення.

Ваш представник, якщо у вас є, або постачальник, який спочатку запитував апеляцію, також може вимагати слухання від вашого імені, якщо вони мають ваш дозвіл у письмовій формі.

Тимчасові рамки

У вас є 120 днів з дати повідомлення про апеляційну резолюцію, щоб подати запит на слухання.

Щоб подати запит на слухання, надішліть запит на перегляд форми рішення про охорону здоров'я (ОНР 3302), прикріплену до повідомлення, яке ми надіслали вам:

- ОНА-Medical Hearings  
500 Summer St NE E49  
Salem, OR 97301  
Факс: 503-945-6035

### Швидкі або «прискорені» слухання

Процес слухань вимагає часу. Якщо вам потрібен швидкий або «прискорений» слух, оскільки очікування стандартного слухання може серйозно зашкодити вам, обов'язково зверніть увагу на це на запит на перегляд форми рішення про охорону здоров'я (ОНР 3302). Відділ медичних слухань Органу охорони здоров'я штату Орегон розгляне ваш запит на прискорене слухання. Якщо в запиті відмовлено, ви отримаєте лист протягом двох днів, щоб повідомити про це.

### Представництво в судовому засіданні

Ви маєте право на те, щоб інша особа за вашим вибором представляла вас на слуханнях, наприклад, друг, член сім'ї, адвокат або ваш медичний працівник. Ви також маєте право представляти себе, якщо виберете. Якщо ви наймаєте адвоката, ви повинні сплатити їх гонорари. Для отримання консультації та можливого безоплатного представництва зателефонуйте на громадську гарячу лінію Vene-FITS за номером 1-800-520-5292; TTY 711 (партнерство між юридичною допомогою штату Орегон та Юридичним центром Орегону). Відомості про безкоштовну юридичну допомогу також можна знайти на [www.Oregonlawhelp.com](http://www.Oregonlawhelp.com).

\*\*\*\*\*

### **ПРОДОВЖЕННЯ ПЕРЕВАГ ТА ПОСЛУГ**

Якщо ми закриємо або зменшуємо послугу чи вигоду, яку ви вже отримували, ви можете продовжувати отримувати повну вигоду під час оскарження та слухань. Ви повинні повідомити нам, що ви хочете, щоб повний спектр послуг або вигоди продовжувалися, коли ви запитуєте апеляцію або слухання. У вас є 10 днів з дати повідомлення про визначення несприятливої вигоди або повідомлення про апеляційну резолюцію листа з проханням продовжити ваші пільги.

Якщо наше рішення буде підтримано в процесі оскарження або слухання, можливо, вам доведеться заплатити за послугу або допомогу, яку ви отримали за цей час. Якщо наше рішення буде скасовано в апеляційному або судовому засіданні, і ви продовжували отримувати допомогу протягом цього часу, ми повернемося і заплатимо за це.

Якщо наше рішення скасовано в апеляції чи слуханні, і ви не отримували послуги чи вигоди, ми затвердимо або надамо послугу чи вигоду так швидко, як того вимагає ваше здоров'я. Ми зайmemo не більше 72 годин з дня, коли ми отримаємо повідомлення про те, що наше рішення було скасовано.

\*\*\*\*\*

## **ЗУСТРІЧ ОДНОРАНГОВОГО**

У деяких випадках, якщо ваш провайдер попросив УНА покрити послугу або постачання, в якому було відмовлено, вони можуть попросити зустріч однорангової мережі. Це означає, що вони можуть попросити поговорити з нашим медичним директором про заперечення. Якщо примірка, УНА запланує час для розмови. Ви все ще можете подати апеляцію, поки ваш лікар працює над цим.

\*\*\*\*\*

## **БЛОК-СХЕМА ДЛЯ АПЕЛЯЦІЙ ТА СЛУХАНЬ**

1. Постачальник просить схвалення або виставляє рахунки за певну послугу
2. УНА заперечує претензію або запит на затвердження
3. УНА розсилає повідомлення про дії/вигоду Відмова постачальнику та члену
4. Член просить УНА для звернення
5. За зверненням, УНА
  - a. погоджується оплатити послугу
    - i. Надсилає повідомлення про апеляційне рішення члену
    - ii. УНА оплачує послугу
  - b. Досі відмовляє в послугі
    - i. Надсилає повідомлення про апеляційне рішення члену
    - ii. Член просить УНА про слухання
    - iii. Після слухання суддя адміністративного права
      1. погоджується з УНА заперечення
        - a. Надсилає запропоноване та остаточне замовлення УНА та члену

- b. У обслуговуванні все ще відмовлено
- 2. Не згоден з УНА заперечення
  - a. Надсилає запропоноване та остаточне замовлення УНА та члену
  - b. УНА оплачує послугу

\*\*\*\*\*

## ПЛАТІЖНА ІНФОРМАЦІЯ

Члени ОНР не сплачують рахунки за покриті послуги. Ваш постачальник медичних послуг може надіслати вам рахунок лише у тому випадку, якщо всі наступні дії відповідають дійсності:

1. Послуга - це те, що плани УНА або ОНР не охоплюють.
2. Перед тим, як ви отримали послугу, ви підписали дійсну Угоду про оплату, ОНР форми № 3165 & 3166 (також називається Відмова).
3. У формі була показана орієнтовна вартість послуги.
4. У формі сказано, що ОНР не покриває послугу.
5. У формі сказано, що ви погоджуєтесь оплатити рахунок самостійно.

Ця форма зазвичай застосовується лише в тому випадку, якщо постачальник медичних послуг знав або повинен був знати, що у вас є ОНР. Завжди показуйте своє посвідчення особи Umpqua Health Alliance. Ці засоби захисту застосовуються, якщо провайдер бере участь у програмі ОНР (більшість провайдерів). Заповнена форма хороша тільки в тому випадку, якщо:

- Орієнтовна плата не змінюється
- Послуга планується протягом 30 днів з моменту підписання,
- Дата на бланку відповідає даті служби

Іноді ваш постачальник не робить документи правильно і не отримає гроші з цієї причини. Це не означає, що ви повинні платити. Якщо ви вже отримали послугу, і ми відмовляємося платити вашому медичному працівнику, ваш постачальник все одно не може виставляти вам рахунок. Ви можете отримати від нас повідомлення про те, що ми не будемо платити за послугу. Це повідомлення не означає, що ви повинні платити. Провайдер може списати нарахування.

Це суперечить правилам для постачальника, який приймає ОНР:

- Виставити рахунок учасника за:
  - Пропущені зустрічі
  - Помилки постачальника та помилки виставлення рахунків

- Балансовий платіж або сюрпризний рахунок - коли постачальник виставляє рахунки за вашу страховку та надсилає вам рахунок за те, що залишилося
- Надішліть рахунок учасника колекторському агентству
- Або підтримувати цивільний позов проти члена, щоб стягнути заборгованість грошей

Якщо ми або ваш провайдер повідомимо вам, що послуга не поширюється на ОНР, ви все одно маєте право звернутися за апеляцією та судовим розглядом.

Що робити, якщо я отримую рахунок?

Навіть якщо вам не доведеться платити, будь ласка, не ігноруйте медичні рахунки - телефонуйте нам відразу. Багато провайдерів відправляють неоплачені рахунки колекторським агентствам і навіть подають в суд, щоб отримати зарплату. Складніше виправити проблему, як тільки це станеться. Як тільки ви отримаєте рахунок за послугу, яку ви отримали, перебуваючи на ОНР, вам слід:

1. Зателефонуйте провайдеру, скажіть їм, що ви були на ОНР, і попросіть їх виставити рахунок на вашу ССО/УНА.
2. Відразу зателефонуйте в службу підтримки клієнтів УНА за вказаним вище номером і скажіть, що провайдер виставляє вам рахунок за послугу ОНР. Ми допоможемо вам прояснити рахунок. Не чекайте, поки ви отримаєте більше купюр.
3. При необхідності ви можете оскаржити, надіславши УНА лист (з копією рахунку) про те, що ви не згодні з рахунком, тому що були на ОНР на момент надання послуги. Зберігайте копію листа для своїх записів.
4. Слідкуйте за тим, щоб переконатися, що ми оплатили рахунок.
5. Якщо ви отримаєте судові документи, телефонуйте нам відразу. Ви також можете зателефонувати адвокату або на гарячу лінію громадських пілг за номером 800-520-5292 для отримання юридичної консультації та допомоги. Існують закони, які можуть допомогти вам, коли вам неправильно виставлено рахунок, перебуваючи на ОНР.

Я був у лікарні, і мій план заплатив за це, але тепер я отримую рахунки від інших постачальників. Що я можу зробити?

Коли ви йдете до лікарні або відділення невідкладної допомоги (ER), вас може лікувати постачальник, який не працює в лікарні. Наприклад, лікарі ER можуть мати власну практику і надавати послуги в ER. Вони можуть надіслати вам окремий рахунок. Якщо у вас операція в лікарні, буде окремий рахунок за лікарню, хірурга, можливо, навіть лабораторію,

рентгенолога та анестезіолога. Просто тому, що ми оплатили лікарняний рахунок, це не означає, що ми заплатили іншим постачальникам. Не ігноруйте купюри від людей, які лікували вас в лікарні. Якщо ви отримуєте інші рахунки, зателефонуйте кожному постачальнику та попросіть їх виставити рахунок на ваш ССО. Ви повинні виконати кроки 1-5 на сторінці 62 для кожного рахунку, який ви отримуєте.

Дії, які необхідно вжити (якщо це можливо), щоб запобігти отриманню рахунку від державного постачальника:

1. Переконайтеся, що у вас є посвідчення особи члена УНА, коли ви подорожуєте за межі штату.
2. Пред'явіть свою картку, як тільки зможете, і запитайте, чи готові вони виставляти рахунки УНА (Medicaid/ОНР).
3. Зверніться до УНА, щоб повідомити нам, що сталося, і попросити поради, що робити.
4. Не підписуйте будь-які форми, поки не знаєте, що постачальник готовий виставляти рахунки УНА (Medicaid/ОНР).
5. Якщо це взагалі можливо, нехай співробітники УНА розмовляють з офісом постачальника щодо покриття, поки ви там.

Коли мені доведеться оплачувати медичні послуги на ОНР?

У надзвичайні ситуації наведені вище кроки не завжди можливі. Будучи підготовленим і знаючи, які кроки потрібно вжити під час надзвичайної ситуації, можна вирішити питання виставлення рахунків, перебуваючи в офісі постачальника в такому стані. Вжиття цих кроків може уникнути додаткового стресу від отримання рахунків за послуги, які покриті УНА, коли постачальник не буде виставляти рахунки за УНА.

Можливо, вам доведеться заплатити за послуги, які покриває ОНР, якщо ви вирішите побачити постачальника, який не приймає ОНР. Перш ніж отримати медичну допомогу або піти в аптеку, переконайтеся, що вони знаходяться в мережі або провайдера, який приймає ОНР. Офіс постачальника повинен заздалегідь повідомити вам, чи не покривається послуга чи лікування та скільки це коштує. Щоб нести відповідальність за оплату, ви повинні спочатку підписати та дати Угоду сплатити форму, щоб сказати, що ви сплатите рахунок за непокриту послугу чи лікування. Скажіть офісу провайдера і ваш caseworker відразу, якщо у вас є інші страховки, такі як Medicare або приватне страхування.

Принесіть посвідчення особи для іншого страхування до кожної зустрічі. Ваш постачальник повинен виставляти рахунки за будь-яку іншу страховку, перш ніж вони зможуть виставити нам рахунок за ваші послуги. Ми заплатимо



провайдеру лише після оплати іншої страховки, за винятком деяких особливих випадків.

Можливо, вам також доведеться заплатити, якщо ви не мали права на УНА або ОНР, коли ви отримали послугу. Деякі лікарні та медичні працівники дозволяють плани оплати. Зателефонуйте в їх офіс, щоб побачити, що вони пропонують. Номер телефону повинен бути вказаний у вашому рахунку.

\*\*\*\*\*

## **СПЕЦІАЛІСТИ**

Направлення до інших постачальників - Коли вам потрібен фахівець, фахівці з фізичного або поведінкового здоров'я, або обидва, спочатку поговоріть зі своїм РСР. Якщо вам потрібно звернутися до фахівця, ваш РСР направить вас. Координатори інтенсивної терапії також можуть допомогти направити вас до цих фахівців, якщо це доречно. Вони також вирішать, які послуги та тести вам можуть знадобитися. Якщо УНА не має потрібного вам фахівця, ваш РСР попросить схвалення (попередня авторизація або РА), щоб ви побачили постачальника поза мережею (ООН). Якщо ви бачите постачальника ООН і у вас немає ПА, можливо, вам доведеться заплатити за послуги.

Послуги, які не потребують направлення - УНА охоплює деякі послуги без направлення. Навіть якщо це передбачено постачальником ООН. Це включає в себе:

- 24/7 Невідкладна та невідкладна допомога
- Послуги з планування сім'ї та витратні матеріали
- Пренатальний догляд
- Кадри для дітей
- Покази ризику для здоров'я
- Координаційні послуги інтенсивної терапії
- Іспити на сексуальне насильство
- Послуги з надання послуг з питань поведінкового здоров'я
- Оцінка та оцінки поведінкового здоров'я в мережі
- Асертивне поводження з громадою та послуги обгортання
- Амбулаторне поведінкове здоров'я
- Перші 30 днів амбулаторного лікування при хімічній залежності (проблеми з наркотиками та алкоголем)

Self-referrals —Ви можете направити себе до внутрішньомережевих фахівців, які пропонують вищезгаданий догляд. Зробити це можна, знайшовши провайдера в нашій мережі, зателефонувавши їм і налаштувавши зустріч.

ПА вам не потрібен. Ви також можете самостійно звернутися до наступного:

- Спеціалісти з поведінкового здоров'я в мережі
- Послуги традиційного медичного працівника (ТНВ) (див. Сторінку 45 цього посібника для отримання додаткової інформації)
- Скринінг ризику для здоров'я для послуг з координації інтенсивної терапії (ІСС)
- Координаційні послуги інтенсивної терапії (ІСС)
- Іспити сексуального насильства
- Покриті послуги з планування сім'ї від постачальників поза мережею

Прямий доступ - Видалення направлення лікаря або ПА для фахівців вимагається законодавством штату для доступу до послуг нижче:

- Члени жіночої статі можуть звертатися до будь-яких мережевих спеціалістів у галузі охорони здоров'я для покритих послуг, необхідних для звичайних та профілактичних служб охорони здоров'я жінок.
  - Це на додаток до обраного члена РСР, якщо вони не є фахівцем з питань жіночого здоров'я.
- Члени з особливими потребами в охороні здоров'я (SHCN) або які отримують довгострокові послуги та підтримку (LTSS).
  - Це для медично відповідної допомоги з боку фахівця. Це включає догляд від фізичного здоров'я та/або фахівців з поведінкового здоров'я, для лікування стану члена. У тому числі потреби, знайдені за допомогою Координатора інтенсивної терапії.
- Координація інтенсивної терапії (ІСС) - Усі члени мають прямий доступ до послуг ІСС. Будь ласка, зверніться до розділу ІСС на сторінці 45 цього підручника для отримання додаткової інформації.

Попередні авторизації (ПА) - Більшість охоплених послуг можуть бути доступні без ПА від УНА, якщо послуги надаються провайдером в мережі. Однак деякі послуги, які замовляє ваш постачальник, можуть потребувати ПА. ПА - це запит на схвалення, перш ніж ви отримаєте послугу. Нижче наведено список деяких послуг, які потребують ПА, включаючи, але не обмежуючись:

- Кваліфіковані медсестри (SNF)
- Спрямування до провайдерів мережі
- Направлення в дерматологію
- Послуги хіропрактики
- Послуги акупунктури
- Фізична, професійна та логопедична терапія після перших 8 відвідувань
- Міцне медичне обладнання (DME) вартістю понад 500 доларів
- Додаткові матеріали для діабетиків

- Планові стаціонарні процедури та госпіталізації
- Стаціонарні послуги з психічного здоров'я.
- виборні процедури
- Деякі амбулаторні процедури, які проводяться в офісі постачальника
- Амбулаторні процедури, які проводяться в хірургічному центрі або лікарні
- Генетичне тестування
- Дослідження сну, проведені в закладі
- МРТ
- Комплексні стоматологічні послуги

Ваш постачальник надішлемо нам ПА. Вони можуть зателефонувати нам, якщо їм потрібна допомога в отриманні. Якщо вам потрібно знати, чи потрібна послуга ПА, зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів. Для отримання додаткової інформації про те, чи потрібна послуга ПА/реферал, відвідайте [www.umpquahealth.com/ohp/](http://www.umpquahealth.com/ohp/). Ви можете знайти його в розділі Форми/Повідомлення членів у розділі «Попередні дозволи». Якщо ви хочете отримати копію нашої Політики ПА/рефералів, будь ласка, зв'яжіться з Службою підтримки клієнтів за вказаним вище номером. Ми можемо надіслати вам копію безкоштовно протягом 5 робочих днів. Затверджений ПА не є гарантією оплати. Оплата ґрунтується на пільгах, що діють на момент надання послуг, прийнятності членів та медичної необхідності.

Скільки часу потрібно, щоб отримати ПА? УНА дотримується всіх державних правил при прийнятті рішення про запити на послуги. Деякі служби повинні бути переглянуті швидше, ніж інші, відповідно до державних правил. Нижче наведено, скільки часу може знадобитися для авторизації деяких служб.

Час обслуговування для ознайомлення (в робочі дні):

- 2 дні - Детоксикація та побутове лікування розладів вживання речовин (SUD)
- 2 дні - кваліфікований медсестринський заклад
- 72 години - Поведінкове здоров'я Стаціонарні або житлові послуги
- 72 години - Прискорені запити (здоров'я члена знаходиться в безпосередній небезпеці. Тобто втрата життя, кінцівок або зору неминуча)
- 24 години - рецептурні препарати

Будь-яка послуга, яка не вказана вище, є стандартним запитом і буде розглянута протягом 14 днів з моменту отримання запиту УНА.

\*\*\*\*\*

**ДРУГА ДУМКА**

УНА охоплює другі думки щодо медичних, стоматологічних чи психічних потреб. Як член УНА ви маєте право отримати другу думку безкоштовно для вас. Це пов'язано з контрактом на ССО УНА з ОНА.

Якщо ви хочете отримати другу думку про варіанти лікування, попросіть РСР направити вас. Якщо ви хочете побачити постачальника за межами нашої мережі, ваш провайдер повинен буде спочатку отримати схвалення від УНА.

- УНА інформує Вас про це право в Посібнику користувача на сторінках 36-39. Ви також можете зателефонувати до служби обслуговування клієнтів РСР або УНА за вказаним вище номером. Вони будуть раді вам допомогти.
- Ви можете отримати другу думку від провайдера в мережі. Ви можете зателефонувати і записатися на прийом без ПА з УНА.
- Ви можете звернутися за другою думкою від немережевого провайдера. Ви можете зателефонувати їм і записатися на прийом. Ви або провайдер можете звернутися до служби підтримки клієнтів УНА для отримання додаткової допомоги.

\*\*\*\*\*

## **ТЕЛЕМЕДИЦИНА/ТЕЛЕЗДОРОВ'Я — НАПРИКЛАД, ВІДЕО ТА ПОРТАЛ ДЛЯ ПАЦІЄНТІВ**

Що таке телемедицина/телездоров'я? Телемедицина або телемедичні послуги - це медичні послуги, що надаються пацієнтам за допомогою захищеного електронного зв'язку. УНА та наші контрактні постачальники дотримуватимуться HIPAA та Правил конфіденційності та конфіденційності Органу та захисту безпеки щодо телемедичного зв'язку та пов'язаних з ними записів відповідно до OAR 410-130-0610 (7) (a-e). Прикладами телемедицини є:

- Безпечна електронна пошта
- Портали для пацієнтів
- Інтернет-аудіо/відеоконференції
- Електронні візити

Це може бути використано для фізичних, поведінкових або потреб у здоров'ї порожнини рота.

Telehealth дозволяє отримати необхідну допомогу таким чином, щоб відповідати вашим потребам. Це також дозволяє уникати клінічних та громадських місць. Деякі приклади того, коли це хороший вибір для використання телемедицини, є:

- Рутинне медичне обслуговування

- Оздоровчі візити
- Медикаментозна консультація
- Очні іспити
- Консультування з психічного здоров'я

Також бувають випадки, коли телездоров'я не працюватиме. Наприклад:

- Догляд, який вимагає рук на фізичному
- Коли провайдеру потрібно зробити очний іспит або тест

Щоб запланувати візит до телемедицини, зателефонуйте в офіс провайдерів і запитайте, чи це варіант. Більшість медичних працівників мають доступні відвідування телемедицини. УНА дозволяє будь-які послуги з телемедицини, які можна робити практично на будь-якій платформі, на яку поширюються адміністративні правила штату Орегон (OAR). Щоб отримати ці послуги, потрібно буде використовувати пристрій, що підтримує технологію. Члени УНА все ще мають право на послуги перекладача, навіть з Telehealth. Якщо ви хочете дізнатись більше, будь ласка, перегляньте сторінку 30 для отримання додаткової інформації.

Щоб користуватися послугами телемедицини, вам знадобиться смартфон, планшет або комп'ютер/ноутбук з доступом в Інтернет. Вам потрібно буде поставити свій власний пристрій. УНА не надає і не підтримує ці технології. Ця послуга надається нашими контрактними постачальниками.

Вам потрібна допомога у пошуку постачальника, який пропонує телемедицину? Нижче наведено список громадських медичних центрів, які можуть надавати послуги, що відповідають вашим потребам. Крім того, ви можете подивитися онлайн в каталозі постачальників за адресою [www.umpquahealth.com/ohp/](http://www.umpquahealth.com/ohp/) або ви можете попросити, щоб копію було надіслано вам поштою безкоштовно в будь-який час.

Evergreen Family Medicine: Доступне телездоров'я через відеодзвінок та телефонний дзвінок. Які послуги пропонуються як телемедицина? Всі встановлені візити пацієнта. Якщо пацієнт відчуває себе більш спокійно, він може запланувати своє спостереження за допомогою телемедицини. Нові пацієнти повинні бути помічені особисто для першого візиту.

Aviva Health: Доступне телездоров'я через відеодзвінок та телефонний дзвінок. Які послуги пропонуються як телемедицина? Всі доступні послуги (такі як оздоровчі візити, заправки ліків, поведінкове здоров'я). Нові пацієнти повинні бути помічені особисто для першого візиту.

Cow Creek: Телездоров'я доступне лише для телефонних візитів.

Які послуги пропонуються як телемедицина? Поведінкова медична терапія, психіатрія, лікувальна терапія (послуги дієтолога в цілому та програма профілактики діабету (DPP)) та відвідування первинної медичної допомоги (затверджено клініцистом, за необхідності).

Umpqua Health Newton Creek: Доступне телездоров'я через відеодзвінок та телефонний дзвінок. Які послуги пропонуються як телемедицина? Тільки відвідування психічного здоров'я. Більшість відвідувань фізичного здоров'я проводяться особисто. Це залежить від постачальника, якщо вони побачать члена через телемедицину. Якщо візит призначений для фізичного огляду (тобто болю в спині), його запитують, щоб члени бачили особисто.

Адаптувати первинну медичну допомогу: Доступне телездоров'я через веб-сайт під назвою doxy.me. Які послуги пропонуються як телемедицина? Всі доступні послуги (такі як оздоровчі візити, заправки ліків, поведінкове здоров'я). Щоб отримати доступ до цієї послуги безкоштовно, будь ласка, перейдіть за посиланням: <https://doxy.me/sign-in>. Це може працювати не у всіх браузерах.

Як ССО, УНА зобов'язаний переконатися, що наші контрактні постачальники мають послуги телемедицини та не обмежують нікого лише дозволяти відвідування телемедицини. Послуги телемедицини все ще повинні відповідати вашим потребам і бути культурно та лінгвістично відповідними, як якщо б ви особисто відвідували. Вам потрібен перекладач або допомога іншою мовою або форматом? Повідомте офіс свого постачальника, коли ви призначите зустріч на телемедицину. Якщо вам потрібна додаткова допомога у пошуку постачальника послуг телемедицини, зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів УНА за номером 541-229-4842.

\*\*\*\*\*

## **ПРОПУЩЕНІ ПРИЗНАЧЕННЯ**

Зателефонуйте в офіс свого провайдера, як тільки ви знаєте, що не можете домовитися про зустріч. Це дозволить їм перенести вас на той час. Запитайте офіс свого постачальника про їхню політику щодо пропущених зустрічей.

\*\*\*\*\*

## **ПІСЛЯ ГОДИН, НЕВІДКЛАДНОЇ, НЕВІДКЛАДНОЇ ДОПОМОГИ ТА КРИЗ**

Позаробочий час, вихідні, свята - Ви маєте доступ до свого РСР 24 години на добу, 365 днів на рік. Коли офіс ПКП закритий, ви можете зателефонувати до них. Служба автовідповідача зв'яжеться з вашим провайдером або підкаже,

що робити. Якщо ваш РСР не може бути досягнутий, вони отримають когось іншого, щоб піклуватися про ваші медичні потреби або дати вам поради.

Невідкладна допомога - Якщо ви не можете зв'язатися з офісом РСР щодо нагальної проблеми, або вони не можуть побачити вас досить скоро, ви можете звернутися до невідкладної допомоги без попереднього запису.

- Evergreen Urgent Care відкритий з понеділка по п'ятницю з 7:00 до 7:00 вечора, а з суботи та неділі з 9:00 до 5:00 вечора. Їх номер телефону 541-677-7200.
- Umpqua Health Newton Creek відкритий 7 днів на тиждень, з 7:00 ранку до 7:00 вечора. Їх номер телефону - 541-229-7038.

Невідкладна допомога не вимагає попереднього схвалення і поширюється на мережу та поза мережу в Сполучених Штатах. Термінові проблеми - це такі речі, як важкі інфекції, розтягнення та сильний біль. Якщо ви не знаєте, наскільки актуальною є проблема, зателефонуйте до свого РСР.

Dental - Зверніться до стоматолога первинної медичної допомоги (PCD) для болю в зубах. Якщо ви не знаєте, хто ваш РСР, зателефонуйте до Організації стоматологічної допомоги (DCO), зазначеної у вашій Ідентифікаційній картки учасника.

- Advantage Dental обслуговування клієнтів працює з понеділка по четвер, 8:00 ранку до 6:00 вечора, п'ятниця з 8:00 ранку до 5:00 вечора. Вони також забезпечують 24 години післягодинні дзвінки системи. Їх номер телефону - 1-866-268-9631.

Невідкладна допомога - Невідкладна медична ситуація означає, що ви вважаєте, що ваше здоров'я буде в серйозній небезпеці, якщо ви не отримаєте допомогу відразу. Сюди входить ваша ненароджена дитина, якщо ви вагітні. Надзвичайна ситуація може бути, але не обмежується:

- Біль у грудях
- Проблеми з диханням
- Кровотеча, яка не зупиниться
- Зламани кістки
- Надзвичайна ситуація психічного здоров'я

Якщо ви вважаєте, що у вас надзвичайна ситуація, зателефонуйте 9-1-1 або перейдіть безпосередньо до відділення невідкладної допомоги (ER). Вам не потрібно попереднього схвалення, щоб отримати допомогу в надзвичайних ситуаціях. Ви можете звернутися до будь-якої лікарні або ER в межах Сполучених Штатів.

- Mercy Medical Center працює цілодобовий травмпункт. Вони розташовані за адресою 2700 NW Stewart Parkway, Roseburg OR, 97471. Їх номер телефону - 541-673-0611.

Кризові послуги - Надзвичайна ситуація з психічним здоров'ям - це відчуття виходу з-під контролю або перебування в ситуації, яка може завдати шкоди вам чи комусь іншому. Отримайте допомогу відразу. Не варто чекати, поки виникне реальна небезпека. Зателефонуйте на гарячу лінію кризи за номером 1-800-866-9780. Вони відкриті цілодобово, 7 днів на тиждень. Також можна зателефонувати за номером 911, або перейти на ER. Кризова гаряча лінія управляється компасом поведінкового здоров'я. Вони пропонують оцінки та втручання психічного здоров'я, визначення лікування, розслідування служб захисту клієнтів, інтенсивне лікування поведінкового здоров'я вдома (ІВНТ) для дітей та мають команду реагування на кризові ситуації в мобільній спільноті.

Мобільна кризова команда Compass поведінкового здоров'я тісно співпрацює з відділом поліції Розбурга. У цій команді є два кваліфікованих фахівця з психічного здоров'я. Вони реагують разом з поліцією. Вони доступні 7 днів на тиждень під час високого ризику. Вони відповідають на дзвінки в і навколо міста Розберг. Працівники психічного здоров'я забезпечать гостру стабілізацію та оцінку психічного здоров'я. Вони також пов'язують людей з правильним лікуванням психічного здоров'я. Це допомагає зупинити непотрібні поїздки до лікарні або тюремного ув'язнення для людей, які переживають кризу психічного здоров'я. Якщо ви отримуєте інтенсивне домашнє поведінкове лікування здоров'я (ІВНТ), доступні послуги реагування на кризу 24 години на добу.

Важливо! Вам не потрібно направлення або попереднє схвалення від УНА або вашого постачальника, щоб зателефонувати на кризову лінію або отримати екстрені послуги. Ви можете скористатися цими послугами в будь-який час, коли відчуваєте, що у вас надзвичайна ситуація. Попросіть свого РСР, консультанта, терапевта або лікаря психічного здоров'я скласти кризовий план для вас. Цей план допоможе вам уникнути кризи і знати, що робити в умовах кризи.

Не використовуйте ER для рутинної допомоги - прикладами рутинного догляду є:

- застуди
- болі в спині
- запор
- зубний біль
- попрілості

Ви не повинні чекати, поки після робочого часу, щоб зв'язатися з РСР або РСД для рутинної допомоги. Якщо ви використовуєте ER для рутинного догляду, можливо, вам доведеться оплатити рахунок.



\*\*\*\*\*

## **ДОГЛЯД ЗА МІСТОМ**

Надзвичайні ситуації за містом - Якщо у вас справжня надзвичайна ситуація, коли ви знаходитесь далеко від дому, зателефонуйте 911 або перейдіть до найближчого ER. Деякі приклади надзвичайних ситуацій:

- Біль у грудях
- Блювота кров'ю
- Сильні опіки або порізи
- Висока лихоманка
- Судоми
- Оніміння ніг, рук або обличчя

Для корисної діаграми з деякими прикладами різниці між надзвичайною, терміною та рутинною допомогою можна знайти на сторінці 91 цього підручника.

Ваша турбота буде покрита, поки ви не будете стабільними. Для отримання медичної допомоги після надзвичайної ситуації зателефонуйте в свій РСР.

Подорож поза штатом - екстрена та невідкладна допомога охоплюються в будь-якій точці Сполучених Штатів. Майте на увазі, що хоча УНА охоплює візит ER в іншій державі, це не означає, що вони готові виставляти нам рахунок. Ви можете отримати рахунок за ці послуги. Не ігноруйте рахунки, які ви можете отримати від вашого візиту.

Якщо ви отримуєте рахунок за позаміські або позаштатні надзвичайні ситуації, УНА постарается допомогти вам вирішити питання. Зателефонуйте в УНА Customer Care відразу за номером 541-229-4842, якщо ви отримуєте рахунок від послуг поза штатом або за містом. Детальніше про те, що робити, якщо ви отримали рахунок, дивіться на сторінці 62.

Подорож за межі країни — ОНР не покриває жодних турбот за межами США. Це означає, що ОНР не платитиме за будь-яку допомогу, яку ви отримуєте в Мексиці чи Канаді. Постріли, необхідні для закордонних поїздок, також не покриваються.

\*\*\*\*\*

## **ФАРМАЦІЯ ТА МЕДИЧНЕ ПОКРИТТЯ**

Заповнення ваших рецептів. Ви повинні використовувати мережеву аптеку, яка бере участь, під час заповнення ліків. Мережева аптека - це аптека, яка погодилася працювати з нашими членами. Щоб перевірити, чи є ваша аптека в нашій мережі, ви можете скористатися інструментом «Знайти аптеку» на нашому сайті, [www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com). Більшість препаратів обмежуються 30-денним постачанням у мережевій аптеці, що бере участь.

Не заходьте до аптеки, яка не вказана в каталозі постачальників, або до ER, щоб заповнити свої рецепти. УНА може платити лише за ліки від аптек/постачальників, які зареєстровані за планом охорони здоров'я штату Орегон (ОНР). Багато з цих аптек продовжили години для вас, щоб ваші рецепти заповнювалися вечорами або у вихідні дні.

УНА не оплачує ліки без рецепта. Ми також не покриваємо безрецептурні препарати. Деякі ліки можуть вимагати попереднього схвалення для охоплення УНА. Якщо вам призначили ліки, яке є одним із них або його немає на нашому формулярному (див. УНА Formulary Formulary розділ на наступній сторінці), ваш лікар може подати запит на затвердження. Це не перевіряє покриття. УНА повідомить вас, аптеку та лікаря, якщо запит був схвалений або відхилений. Якщо запит відмовлено, ви можете оскаржити відмову. Або ви можете заплатити за ці ліки з кишені. Вартість може не погашатися в цьому випадку. Щоб отримати неформулярні препарати або безрецептурні препарати, вам потрібно буде заплатити з кишені, оскільки УНА не покриває їх.

Для доставки ліків зателефонуйте в аптеку і попросіть про доставку. Деякі аптеки можуть доставити до вас додому. Вони дадуть вам знати, що вам потрібно зробити, щоб налаштувати це.

Поштові рецептурні послуги (PPS) також доступні для всіх наших членів, так що ви можете отримати свої рецепти поштою.

- Будь ласка, відвідайте їх веб-сайт за адресою [www.ppsrx.com](http://www.ppsrx.com).
- Телефонуйте за номером 1-800-552-6694.

Які ліки не охоплені?

- Ліки, не перераховані в формулярних або препарати, вилучені з формулярного.
- Ліки, які не мають схваленого FDA використання.
- Ліки, що використовуються для лікування станів, які не охоплені Планом охорони здоров'я штату Орегон (прикладом є фіброміалгія, алергічний риніт та вугрі).
- Ліки, які не є медично необхідними.
- Ліки, які не схвалені FDA.

- Ліки, перераховані як менш ефективні FDA (препарати DESI).
- Експериментальні або досліджені лікарські засоби.
- Ліки, які допоможуть вам завагітніти.
- Ліки, що застосовуються при сексуальній дисфункції (включаючи імпотенцію).
- Ліки, що застосовуються для схуднення.
- Косметичні або засоби для росту волосся.
- Деякі ліки, які ви можете придбати без рецепта (іноді їх називають безрецептурними ліками).
- Ліки, що охоплюються Medicare Part D для подвійних членів, що мають право на
- Фтор для членів старше 18 років.

Приписи психічного здоров'я. Більшість ліків, які люди приймають за психічні захворювання, оплачуються безпосередньо Органом охорони здоров'я штату Орегон (ОНА). Будь ласка, покажіть фармацевту свій ідентифікатор охорони здоров'я штату Орегон та медичне посвідчення особи Umpqua Health Alliance. Аптека буде знати, куди відправити рахунок.

Якщо у вас є питання або вам потрібна допомога в отриманні ліків, зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів. Копія Каталогу постачальників може бути запитана, зателефонувавши в Службу підтримки клієнтів у будь-який час, безкоштовно для вас. Ми надішлемо його вам протягом 5 робочих днів.

Програма управління медикаментозною терапією (МТМ) пропонує допомогу членам, які використовують кілька ліків для лікування хронічних захворювань. Наша команда клінічної фармації УНА надає послуги МТМ, щоб допомогти нашим членам отримати максимальну користь від своїх ліків, наскільки це можливо. Якщо аптечна команда або ваш провайдер вважає, що ви отримаєте вигоду від МТМ, з вами можуть зв'язатися по телефону або поштою. Ви можете замовити послуги МТМ, якщо у вас є занепокоєння з одним або кількома вашими ліками. Щоб зареєструватися на МТМ, ви можете заповнити реферальну форму МТМ, розміщену на веб-сторінці [www.umpquahealth.com/pharmacy-services/](http://www.umpquahealth.com/pharmacy-services/) або зателефонувати за номером 541-229-7007.

\*\*\*\*\*

## **ФОРМУЛЯРНИЙ ПРЕПАРАТ УНА**

Формуляр. УНА має список покритих препаратів, які називаються формулярними. Фармацевти і лікарі вирішують, які препарати повинні бути в формулярі. Ви можете знайти формулярний на нашому сайті за адресою <https://www.hr/> Він знаходиться в розділі «Форми членів/повідомлень». Він називається «УНА Formulary».

Препарати на формулярному можуть мати додаткові вимоги або обмеження на охоплення, які включають:

- Застосування генеричних препаратів, коли вони доступні
- Попередня авторизація (попереднє схвалення)
- Покрокова терапія (спочатку спробуйте інші препарати)
- Вікові обмеження
- Обмеження кількості

\*\*\*\*\*

## **БАЧЕННЯ ПОСЛУГИ**

УНА має обмежені послуги зору. Планові іспити із зору та окуляри охоплюються для членів, які вагітні або молодші за 21 рік. Члени віком від 20 років можуть пройти очний огляд та нові окуляри (лінзи та оправы) кожні 12 місяців. Вагітні жінки (21 або старше) можуть кожні 24 місяці проводити очний огляд та нові окуляри (лінзи та оправы). Крім того, послуги рутинного зору охоплюються протягом 12 місяців після закінчення вагітності (післяпологовий період).

УНА має офтальмологів (окулістів і офтальмологів), доступних для догляду за зором. Будь ласка, зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів, якщо вам потрібна допомога в пошуку очного лікаря.

Очні іспити з метою перевірки вашого стану здоров'я (наприклад, діабет, глаукома або травми очей та надзвичайні ситуації) охоплюються. Якщо ви вважаєте, що вам потрібен медичний очний огляд, зверніться до свого РСР, хто може направити вас до фахівця.

\*\*\*\*\*

## **СТОМАТОЛОГІЧНІ ПОСЛУГИ**

Стоматологічні послуги є частиною ваших переваг. Ми призначимо вас до організації стоматологічної допомоги (DCO). Вони надішлемо вам інформацію, щоб допомогти вам отримати стоматологічну допомогу і сказати вам, хто ваш стоматолог буде.

Базове стоматологічне покриття включає:

- Цілодобова невідкладна допомога
- Коронки: Коронки з нержавіючої сталі на задніх зубах для дорослих віком від 21 року, більшість інших коронок для вагітних дітей та дорослих у віці від 18 до 20 років

- Протези: Повні зубні протези кожні 10 років, часткові протези кожні 5 років
- Профілактичні послуги, включаючи очищення, фтор, лак, герметики для дітей
- Кореневі канали на задніх зубах для дітей, вагітних і дорослих від 18 до 20 років
- Планові послуги (огляди, пломби, рентген та видалення зубів)
- Спеціалізований догляд

Контакт Advantage Dental сьогодні, щоб дізнатися, хто ваш стоматолог!

- Телефон: 1-866-268-9631
- Веб-сайт: <https://www.advantagedental.com/>

Як отримати стоматологічну допомогу - Коли вам і вашій родині потрібні стоматологічні послуги, будь ласка, зателефонуйте своєму стоматологу первинної медичної допомоги (PCD). Вони доступні 24 години на добу, сім днів на тиждень. PCD подбають про більшу частину вашої стоматологічної допомоги. Якщо вам потрібно звернутися до фахівця, ваш PCD направить вас. Якщо вам потрібно звернутися до стоматолога, спробуйте зателефонувати в звичайний робочий час. Якщо ви телефонуєте в неробочий час, з'явиться повідомлення про те, куди дзвонити в термінові або екстрені служби. За викликом представник служби підтримки клієнтів зателефонує на ваш PCD і домовиться про час, щоб він передзвонив вам. Стоматолог за викликом може бути той, хто повертає ваш дзвінок. Незважаючи на те, що вони не є вашим PCD, нехай вони допоможуть вам піклуватися про ваші потреби.

Профілактика зубів - рутинна стоматологічна допомога дуже важлива для вашого здоров'я. Ви можете отримати цю допомогу від вашого стоматолога. Це включає в себе регулярні огляди і очищення. Ви можете обговорити вашу турботу зі своїм ден-тистом і запланувати необхідні зустрічі для вашого догляду. Повсякденний догляд за зубами допоможе уникнути проблем із зубами в майбутньому.

Догляд далеко від дому - Альянс охорони здоров'я Umpqua та ваша організація стоматологічної допомоги (DCO) не платять за рутинну або подальшу допомогу, якщо ви перебуваєте за межами зони покриття. Якщо ви вирішили отримати рутинну стоматологічну допомогу, поки ви знаходитесь далеко від дому, можливо, доведеться оплатити рахунок.

Переваги	УНА (для вагітних та членів віком до 21 року)	УНА (для всіх інших дорослих)
----------	--	----------------------------------

Служби екстреної допомоги		
аварійна стабілізація (в зоні обслуговування або поза ним) Приклади: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сильний біль або інфекція</li> <li>• Кровотеча або набряк</li> <li>• Травми зубів або ясен</li> </ul>	X	X
Профілактичні послуги		
Іспити	X	X
Прибирання	X	X
Лікування фтором	X	X
Рентген	X	X
Герметики (вік 15 і молодше)	X	Не охоплений
Відновлювальні послуги		
Начинки	X	X
Часткові протези	Обмежений	Обмежений
Повні зубні протези	Обмежений	Обмежений
Коронки	Обмежений	Обмежений
Хірургія порожнини рота та ендодонтія		
Витяги	x	x
Терапія кореневих каналів	x	Не охоплений

Зверніть увагу, що перераховані вище послуги охоплюються не для всіх. Охоплені послуги залежать від діагностики стоматолога та плану лікування.

Послуги перекладача - Якщо вам потрібен перекладач для вашого стоматологічного візиту, будь ласка, зв'яжіться з службами членів DCO. Послуги перекладача доступні як по телефону, так і особисто. Вони також зможуть надати інформаційні матеріали в альтернативному форматі, якщо вам це потрібно.

Якщо ви не можете зберегти свою зустріч, обов'язково зателефонуйте в кабінет стоматолога принаймні за один день до призначення. Якщо вам потрібна поїздка, телефонуйте UNA Customer Care за номером вище, або зателефонуйте в МТМ за номером 1-855-735-1188.

Якщо ви пропустите три зустрічі без скасування, ваш PCD може більше не бажати піклуватися про вас або членів вашої родини.

Координація інтенсивної терапії - Програма координації інтенсивної терапії допомагає членам, яким 65 років і більше, або які мають особливі потреби в охороні здоров'я. Вони допоможуть вам отримати стоматологічну допомогу, яка вам потрібна. Якщо у вас є особливі потреби в постачанні або ви хочете підтримувати послуги, зателефонуйте своєму DCO і попросіть менеджера з інтенсивної терапії.

Що робити, якщо у мене є стоматологічна надзвичайна ситуація? — Невідкладна допомога доступна 24 години на добу, сім днів на тиждень. Попереднє схвалення не потрібно для стоматологічної надзвичайної ситуації. Зателефонуйте в свій PCD, якщо ви не можете зв'язатися з PCD, зателефонуйте в свій DCO. Вони можуть допомогти вам знайти стоматолога, який побачить вас. Якщо ви не можете зв'язатися з PCD або DCO, зателефонуйте за номером 911 або перейдіть до ER. Повідомте співробітникам ER назву вашого PCD.

Подальша допомога НЕ є надзвичайною ситуацією. Зателефонуйте своєму PCD для подальшої допомоги, якщо це необхідно.

Як сказати, якщо у вас є стоматологічна надзвичайна ситуація - це надзвичайна ситуація, коли послуга потрібна відразу через травму або раптову хворобу. Прикладами надзвичайних ситуацій є сильна кровотеча, яка не зупиняється, зуб, який був вибитий, або інфекція, яка ускладнює дихання.

Такі питання, як порожнини, зламані зуби та типовий рутинний догляд, не вважаються надзвичайними ситуаціями.

\*\*\*\*\*

### **Хімічна залежність і зловживання психоактивними речовинами**

Амбулаторні послуги з лікування алкоголем та наркотиками є частиною базового плану допомоги для всіх членів плану охорони здоров'я штату Орегон (ОНР). Ці послуги включають амбулаторне лікування, інтенсивну амбулаторну детоксикацію та підтримку метадону. Вам не потрібно направлення на амбулаторні послуги хімічної залежності. Зверніться до свого РСР, щоб знайти центр лікування, який знаходиться в мережі.

\*\*\*\*\*

## Послуги з психічного здоров'я

УНА співпрацює з ADAPT (Навчання з профілактики зловживання алкогольними наркотиками), щоб забезпечити нашій громаді доступ до первинної медичної допомоги, лікування наркоманії та послуг поведінкового здоров'я для зміцнення здоров'я та відновлення життя.

ADAPT забезпечує турботу, орієнтовану на людину, яка включає:

- Будинок первинної медичної допомоги в центрі пацієнта (PCPCH),
- Психіатричні та поведінкові медичні послуги,
- Стаціонарні та амбулаторні програми догляду за наркоманією
- Запобігання та освіта в школах та громадах.

Вони можуть допомогти вам з:

- Кризові послуги
- Лікування наркоманії для дорослих
- Лікування наркоманії серед молоді
- Програма лікування опіоїдів
- Послуги з психічного здоров'я для дорослих
- Послуги для молоді та сім'ї
- Психічне здоров'я молоді та сім'ї
- Послуги з підтримки психічного здоров'я
- Ресурси постачальника

Для отримання додаткової інформації, будь ласка, зв'яжіться з PCP або ADAPT за номером 541-672-2691. Ви також можете перевірити їх веб-сайт за адресою <https://www.adaptoregon.org/>.

## Ознаки депресії

Що таке депресія? Депресія - це серйозне захворювання психічного здоров'я, яке часто відзначається як почуття тривоги або сумності. Ці почуття є поширені, але, як правило, на короткий час. Депресія - це коли ці почуття не проходять і перешкоджають ваше повсякденне життя.

Які симптоми депресії? Якщо ви перебуваєте в депресії, ви можете відчути:

- Сумний
- Порожній
- Тривожний
- Безнадійний
- Нікчемний
- Неспокійний
- Безпорадний
- Роздратований



Якщо я в депресії, як я можу допомогти собі покращитися? Щоб допомогти собі почувати себе краще:

- Проведіть час з родиною та друзями
- Займатися фізичними навантаженнями
- Не беріть на себе все відразу; ламайте речі вниз в більш дрібні, керовані проекти

Для отримання додаткової інформації або якщо вам потрібна допомога, будь ласка, не чекайте. Зателефонуйте або напишіть інформацію нижче:  
Підліток Підтримка

- <https://oregonyouthline.org/>
- Текст: підлітковий до 839863

Запобігання самогубств рятувальний

- 1-800-273-TALK (8255)

24-годинна кризова лінія

- 1-800-866-9780

\*\*\*\*\*

## **ПОСЛУГИ З ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я**

Послуги з психічного здоров'я охоплюються для всіх членів ОНР. Ви можете отримати допомогу з депресією, тривогою, сімейними проблемами та важкою поведінкою, щоб назвати декілька. Ми висвітлюємо оцінки психічного здоров'я, щоб з'ясувати, яка допомога вам потрібна. Це допоможе вам у веденні справ, терапії та догляді в психіатричній лікарні.

Важливо: Вам не потрібно направлення, щоб отримати послуги психічного здоров'я від постачальника мережі. Будь ласка, перейдіть до нашого он-лайн каталогу постачальників за адресою <http://www.umpquahealth.com/ohp/>. Натисніть «Знайти постачальника» у випадяючому меню ЧЛЕН ОНР.

Наші постачальники психічного здоров'я можуть допомогти з великою кількістю послуг. Сюди входять оцінки та оцінки психічного здоров'я, кризове втручання та амбулаторне лікування для будь-якого віку. Також вони надають послуги, що задовольняють потреби людей, які потребують спеціальних послугах.

Інші послуги з психічного здоров'я, які охоплюються:

- Програми, які навчають вас жити самостійно
- Послуги, щоб переконатися, що ви приймаєте ліки правильно

- Послуги, необхідні в надзвичайних ситуаціях або які необхідні медично
- Відвідування психіатра або іншого забезпечення, який може призначити препарат для психічних захворювань
- Програми, які навчають вас, як ладити з іншими людьми
- Лікарняна допомога при психічному захворюванні
- Програми, які навчають вас, як отримати і зберегти роботу
- Програми, які навчають вас керувати своїм психічним станом
- Програми, які допомагають просувати та підтримувати вас у доброму психічному здоров'ї

Якщо у вас криза, будь ласка, зв'яжіться з нашою 24-годинною кризовою лінією за номером 800-866-9780.

Послуги психічного здоров'я для дорослих:

Choice Model Services координує догляд за дорослими з серйозними психічними захворюваннями, коли вони залишають державну лікарню штату Орегон. Ця програма допомагає звільненим членам отримати громадські послуги, які їм потрібні для життя. Це може бути амбулаторне або житлове лікування, прийомна допомога дорослих або проживання в підтриманій квартирі. Мета - уникнути повернення до державної лікарні.

Дитячі служби психічного здоров'я:

Діти з поведінковими потребами обслуговуються через Wraparound або координацію інтенсивної терапії. Координаційні послуги інтенсивної терапії задовольняють потреби дитини та сім'ї. Система догляду та планування обгортання залучає всіх у житті дитини. Сюди входять школи, місцеві програми, лікарі, система кримінального правосуддя та інші. Це формує команду навколо дитини та сім'ї для планування допоміжних послуг.

\*\*\*\*\*

## **Вживання тютюну**

Продукти припинення тютюну покриваються UNA. Найкраще, що ви можете зробити для свого здоров'я та здоров'я вашої родини, - це припинити вживання тютюну. Якщо ви хочете кинути палити або жувати тютюн, зателефонуйте в UNA Customer Care. У нас є ресурси, щоб допомогти вам вийти.

Ти знав?

- Протягом 12 годин після відмови рівень чадного газу в крові повертається до норми.
- Через 1 рік після того, як ви кинете, ваш ризик серцевих захворювань скорочається навіл.

- Через 5 років після того, як ви кинете палити, ваш ризик інсульту такий же, як у некурящого.

Adapt має підхід до догляду, орієнтований на пацієнта, спрямований на допомогу людям у вживанні нікотину.

Вони пропонують:

- Оцінка за вживання тютюну
- Один на один консультування
- Спеціальні плани лікування
- Послуги для молоді та дорослих
- Інформація про припиняють палити ліки
- Посібник з виходу клініки Майо «Мій шлях до майбутнього, вільного від диму»
- Профілактика рецидивів та освіта
- Направлення на додаткові служби підтримки, коли це необхідно

Зв'яжіться з Adapt сьогодні, щоб розпочати свій шлях до життя без тютюну!

- Телефон: 541-492-0152
- Онлайн: [www.adaptoregon.org](http://www.adaptoregon.org)
- Адреса:  
621 W Madrone St, 2nd Floor  
Roseburg, OR 97470

Програми кинути палити:

- Лінія виходу з штату Орегон:
- Англійська: 1-800-ВИКТ-ЗАРАЗ (1-800-784-8669)
- Іспанія: 1-855-ДЕЖЕЛО-Я
- ТТУ: 1-877-777-6534
- Інтернет: [www.quitnow.net/Орегон](http://www.quitnow.net/Орегон)

Інші джерела, які слід розглянути, щоб допомогти кинути палити:

- Бездимний: <https://smokefree.gov>
- Підліток: <https://teen.smokefree.gov/>
- В.А.: <https://smokefree.gov/tools-tips/smokefreevet-signup>
- Свобода від куріння:
  - Онлайн: <https://www.freedomfromsmoking.org/>
  - Безкоштовний дзвінок: 800-586-4872
- Нікотин Анонімний:
  - Онлайн: <http://nicotine-anonymous.org/>

\*\*\*\*\*

## ПОСЛУГИ ЛІКАРЕНЬ

Mercy Medical Center це ваша первинна лікарня. Він знаходиться за адресою:

- 2700 Stewart Parkway

Roseburg, OR 97471  
541-673-0611, ТТТ 541-677-2143  
<https://www.chimercyhealth.com/index.html>

Якщо вам потрібна послуга, яку вони не в змозі надати, вас направлять в іншу лікарню.

УНА також укладається з наступними лікарнями за межами округу Дуглас:

- Sacred Heart University District Hospital Eugene  
1255 Hillyard St.  
Eugene, OR 97401  
541-686-7300  
<https://www.peacehealth.org/sacred-heart-university-district>
- Sacred Heart Riverbend  
3333 Riverbend Dr.  
Springfield, OR 97477  
541-222-7300  
<https://www.peacehealth.org/sacred-heart-riverbend>

\*\*\*\*\*

## **ПОСЛУГИ ШВИДКОЇ ДОПОМОГИ**

Переходи по догляду

Якщо ви не впевнені, чи слід користуватися швидкою допомогою, зателефонуйте до ПКП. Послуги швидкої допомоги покриваються лише надзвичайні ситуації. Якщо ви використовуєте швидку допомогу для чогось, що не є справжньою надзвичайною ситуацією, можливо, вам доведеться оплатити рахунок.

Зателефонуйте 9-1-1 для служби швидкої допомоги.

\*\*\*\*\*

## **ДОГЛЯД ПІСЛЯ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ**

Невідкладна допомога накривається, поки ви не будете стабільними. Зателефонуйте своєму постачальнику РСР, РСД або психічного здоров'я для подальшої допомоги. Подальша допомога, коли ви стабільні, покривається, але не є надзвичайною ситуацією. Будь ласка, отримайте подальшу допомогу від вашого РСР або звичайного лікаря.

\*\*\*\*\*

## **ПЕРЕХОДИ ПО ДОГЛЯДУ**

Якщо ви не впевнені, чи слід користуватися швидкою допомогою, зателефонуйте до ПКП. Послуги швидкої допомоги покриваються лише надзвичайні ситуації. Якщо ви використовуєте швидку допомогу для чогось, що не є справжньою надзвичайною ситуацією, можливо, вам доведеться оплатити рахунок.

Зателефонуйте 9-1-1 для служби швидкої допомоги.

Ми пропонуємо програму під назвою Care Transitions, яка допоможе вам, коли вас виписують з лікарні. Команда Care Transition може:

- Дайте відповідь на будь-які запитання щодо виходу з лікарні.
- Відповідайте на запитання про препарати, які дає вам лікар.
- Допоможіть організувати відвідування лікаря.
- Допоможіть налаштувати підтримку для вас або членів вашої родини, якщо це необхідно.

Крім того, якщо вам потрібна допомога додому після того, як ви залишите об'єкт, будь ласка, зателефонуйте і дайте нам знати. Ви можете зв'язатися з членом команди Care Transition за номером 541-229-7051.

\*\*\*\*\*

## **ПОСЛУГИ ПІСЛЯ СТАБІЛІЗАЦІЇ**

Догляд після стабілізації - це допомога, яку ви отримуєте після надзвичайної ситуації, і поки ваш стан не стане стабільним. Послуги після стабілізації доступні в будь-якій лікарні і надаються без попередньої авторизації. Для отримання додаткової інформації про наші лікарні, будь ласка, дивіться розділ Лікарняні послуги на цій сторінці. Якщо ви отримуєте невідкладну допомогу в лікарні, яка знаходиться поза мережею і потребуєте допомоги після того, як ваш стан стабільний:

- Ви повинні повернутися до внутрішньомережевої лікарні, щоб отримати вашу допомогу, або
- Ви повинні отримати схвалення заздалегідь, щоб покрити вашу турботу.

Після того, як ви отримаєте екстрене лікування, зателефонуйте своєму ПКП або постачальнику психічного здоров'я, щоб організувати більш подальшу допомогу, якщо вам це потрібно.

Поштові стабілізаційні та аварійні служби ніколи не вимагають дозволу. Постачальники установ довгострокового догляду, які бажають подати запит на авторизацію, можуть зателефонувати 541-229-4842 у звичайний робочий час. На дзвінок відповідь команда обслуговування клієнтів УНА. Якщо ви

телефонуєте після звичайного робочого часу, ви можете залишити повідомлення або поговорити з лінією Nurse Triage від UHA.

\*\*\*\*\*

## **ПРОГРАМА «НОВИЙ ДЕНЬ»**

Про Новий день — Новий день є послугою Umpqua Health Alliance для мам в окрузі Дуглас на план охорони здоров'я штату Орегон. Ми допомагаємо вагітним жінкам, які борються з токсикоманією або іншими проблемами. Ми працюємо разом з вами, вашим лікарем ОВ та іншими громадськими постачальниками та агентствами, щоб запропонувати підтримку та ресурси.

Співробітники New Day можуть допомогти з:

- Оцінка ваших потреб
- Емоційна підтримка
- Консультування
- Бупренорфін медикаментозної допоміжної терапії (МАТ)
- План метадон/Субоксон
- Варіанти лікування наркотиками
- Кинути палити
- Створення та ведення ваших зустрічей
- Пошук ресурсів

Ви вагітні і не впевнені, що робити далі?

Найголовніше - звернутися до лікаря. Ви можете:

- Зателефонуйте своєму ОВ/Гуп, щоб домовитись про зустріч
- Зателефонуйте на свій РСР і отримайте реферал
- Зателефонуйте в службу підтримки клієнтів UHA за номером, вказаним вище, або безкоштовно телефонуйте за номером 866-672-1551 і попросіть про допомогу
- Попросіть свого радника, керівника справи або будь-якого партнера спільноти про допомогу
- Зателефонуйте Новий день, щоб зробити самостійне направлення на 541-537-0402 або 541-229-7049

Також можна домовитись про місце зустрічі в громаді.

Завітайте до нас в Інтернеті за адресою

<https://www.umpquahealth.com/new-day/>.

- Телефон: 541-229-7049
- Факс-лінія: 541-459-5741

Вживання речовин під час вагітності - Багато речей можуть спричинити проблеми для немовлят до і після їх народження. Іноді ці проблеми тривають

все життя. Куріння, алкоголь, токсикоманія, марихуана, небезпечне житло, погане харчування, домашнє насильство, стрес шкідливі для вагітних жінок і їх дітей. Програма New Day може допомогти вам розібратися з цими речами. Навіть невеликі зміни можуть зробити ВЕЛИКІ зміни. Ми можемо допомогти.

Якщо ви зараз використовуєте опіати, такі як героїн або таблетки від болю, або в програмі метадону або Субоксону, ми можемо працювати з лікарем, який спеціалізується на MAT, щоб допомогти вам безпечно пройти вагітність. Ви хочете здорову дитину, і ми хочемо допомогти вам туди. Наш персонал - Програма Нового дня очолюється Mandy Rigsby, BA, NCAC II, CADC II, CGAC I Поведінкова підтримка під час вагітності.

Розташування

- 3031 NE Stephens St  
Roseburg, OR 97470

Реферали

Щоб зробити направлення на Новий день, зв'яжіться зі своїм провайдером і попросіть, щоб він відправив його до Mandy Rigsby. Рефералів також можна надсилати по телефону, електронною поштою або факсом.

- Офіс: 541-229-7049
- Комірка: 541-537-0402
- Електронна пошта: [mrigsby@umpquahealth.com](mailto:mrigsby@umpquahealth.com)
- Реферальний факс: 541-229-8180

\*\*\*\*\*

## **ПРОГРАМА «НОВІ ПОЧАТКИ»**

Про нові початки - Нові початки - це програма, запропонована Альянсом охорони здоров'я Umpqua для членів плану охорони здоров'я штату Орегон в окрузі Дуглас. Ми орієнтуємося на дітей до народження до п'яти років. Ми працюємо з дитиною, родиною, працівниками опіки та партнерами громади, щоб запропонувати підтримку та ресурси. Співробітники New Beginnings створюють і зміцнюють партнерські відносини, щоб ви могли використовувати ресурси громади. Це включає в себе:

- Консультування
- Лікарі первинної ланки
- Центри розвитку сім'ї
- Адвокати дітей
- Послуги з профілактики зловживань
- Фахівці з раннього втручання
- Школи та послуги з догляду за дітьми
- Лікарні

- Програми житлової та продовольчої допомоги
- Жінки, немовлята та діти (WIC)
- Стоматологи
- Транспортні потреби

У вас є маленька дитина? — Найголовніше, ходіть на добре дитячі візити. Ви також можете:

- Зателефонуйте до лікаря вашої дитини, щоб записатися на прийом
- Зателефонуйте в службу підтримки клієнтів УНА за номером (541) 229-4842
- Попросіть свого радника, керівника справи або будь-якого партнера спільноти за допомогою
- Виклик нових початків за адресою (541) 673-1462

Ранні роки - перші кілька років життя дитини важливі для фізичного та соціального розвитку цієї дитини. Дітям, які перебувають у бідності або яким не вистачає стабільного житла та здорової їжі, може важко впоратися.

Кожен батько хоче, що найкраще для їхньої дитини, і саме тут можуть допомогти Нові починання. Разом, завдяки скоординованому догляду, будуть визначені та вирішені унікальні потреби кожної дитини. Нові початки також допоможуть батькам створити міцну основу для дітей округу Дуглас рости та процвітати.

Розташування

- 3031 NE Stephens St  
Roseburg, OR 97470

Ми також можемо зустрітися з вами в іншому місці.

Реферали

Щоб зробити направлення на програму New Beginnings, будь ласка, зв'яжіться зі співробітниками New Beginnings за наступною адресою:

- Офіс: (541) 673-1462
- Електронна пошта: CaseManagement@umpquahealth.com
- Факс: (541) 229-8180

\*\*\*\*\*

## **ІНШІ РЕЧІ, ЯКІ ПОТРІБНО ЗНАТИ**

Копія ваших записів - Ви можете мати копію медичних записів. У кабінеті лікаря є більшість ваших записів, тому ви можете попросити їх копію. Вони можуть стягувати розумну плату за копії. Ви можете попросити у нас копію записів, які ми маємо. Ми можемо стягувати з вас розумну плату за копії. Ви можете мати копію своїх записів психічного здоров'я, якщо ваш постачальник не вважає, що це може спричинити серйозні проблеми.



Право на зміну записів - Якщо ви вважаєте, що медична інформація відсутня у ваших записах або не є точною, ви можете попросити свого постачальника внести зміни. Щоб внести зміни до своїх записів, вам потрібно буде надіслати своєму постачальнику лист із повідомником про те, що ви хотіли б змінити та чому ви хочете змінити.

Вони можуть відмовити у вашому запиті про зміну ваших записів з наступних причин:

- Вони вважають, що інформація є точною та/або повною.
- Ви не дали їм свій запит у письмовій формі.
- Інформація не була створена вашим провайдером.

Якщо ваш постачальник не внесла зміни, ви маєте право оскаржити це рішення. Будь ласка, зв'яжіться з UHA Customer Care для початку цього звернення

Стимули для лікарів - Ми платимо бонус або винагороджуємо наших постачальників за збереження здоров'я. Ми не платимо і не винагороджуємо наших постачальників за обмеження послуг та рефералів. За вашим запитом ми надішлемо вам більше інформації про платежі провайдера. Ми надішлемо його вам безкоштовно протягом 5 робочих днів.

Участь у діяльності ССО - Альянс охорони здоров'я Umpqua має Консультативну раду спільноти (САС). Запрошуємо вас подати заявку на службу в Раді. Більшість Ради включає членів, які є членами плану охорони здоров'я штату Орегон. Інші члени - з державних установ та груп, які надають послуги ОНР. Якщо ви зацікавлені в тому, щоб бути членом ЦАС, будь ласка, зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів за номером вище. Можна попросити заявку.

Структура та експлуатація — За Вашим бажанням UHA надасть інформацію про структуру та роботу організації UHA. Ми надішлемо його вам безкоштовно протягом 5 робочих днів.

Програми управління та профілактики захворювань - Постачальники UHA мають доступ до освітніх програм у галузі охорони здоров'я, включаючи матеріали для самообслуговування, профілактики та самоуправління хворобами, у зручних для читання форматах та іспанською мовою. Ви завжди можете попросити свого постачальника надрукувати ці матеріали для вас, щоб допомогти вам більше брати участь у вашому медичному обслуговуванні та дати ідеї щодо речей, які ви можете зробити, що зробить вас здоровішими. Більше ідей та ресурсів профілактики перераховані на

нашому веб-сайті та в нашому бюлетені членів за адресою:  
<https://www.umpquahealth.com/ohp/>.

Шахрайство та зловживання - Зловживання УНА та/або ОНР коштує всім нам. Формами неправильного використання є наступні дії:

- Особа робить неправдиві заяви щодо ресурсів або доходів працівникам, які мають право на участь.
- Постачальник виставляє рахунки Medicaid за послуги, які одержувач ніколи не отримав.
- Людина використовує лікарів або лікарень для соціальних цілей, а не для необхідної медичної допомоги.
- Людина маніпулює програмою придбання наркотиків або витратних матеріалів для осіб, які не мають права, або для особистої вигоди.
- Людина зловживає наркотичними засобами, придбаними через програму.

Якщо ви вважаєте, що відбувається шахрайство або зловживання, будь ласка, зв'яжіться з Службою підтримки клієнтів УНА за номером, вказаним у верхній частині сторінки, або командою з дотримання вимог УНА (їх контактна інформація розміщена на сторінках 32-34 цього Посібника).  
Відновлення третьої сторони - Якщо ви потрапили в аварію (автотранспортний засіб або комп робітника), будь ласка, перейдіть на [www.umpquahealth.com/thirty-party-recovery/](http://www.umpquahealth.com/thirty-party-recovery/) та заповніть форму для нещасних випадків/травми/інформації.

Інше страхування - Якщо ви отримали або втратите інше медичне страхування, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів ОНР за номером 1-800-699-9075, ТТУ 711 та повідомте про це. Ви також можете повідомити про це турботу про клієнтів. Ви також повинні допомогти знайти будь-яку іншу страховку, на яку ви маєте право. Не забудьте взяти з собою посвідчення особи для всіх ваших страховок на кожну зустріч з вами. Ваш провайдер повинен спочатку виставити рахунки за будь-яку іншу страховку. Ми сплатимо рахунок лише після оплати всіх інших страховок, за винятком деяких особливих випадків. Якщо ви отримуєте виплати в результаті ДТП або травми, ви повинні повернути суму допомоги, яку ви отримали в УНА.

Hardship Відмови - Будь-яка особа, яка отримує гроші або цінності після того, як член УНА помирає, може попросити ОНА відмовитися від відновлення нерухомості. Людина повинна відповідати вимогам відмови від труднощів. Є важливі терміни для позбавлення від труднощів. Будь ласка, зв'яжіться з відділом адміністрування нерухомості відразу.

Щоб дізнатися більше про відновлення нерухомості:

- Прочитайте брошуру програми відновлення нерухомості (MSC 9093) за адресою <https://apps.state.or.us/Forms/Served/me9093.pdf>.
- Також див. Правила адміністрації штату Орегон 461-135-0832 до 461-135-0847.

Якщо у вас залишилися питання, звертайтеся:

- DHS Estate Administration Unit  
PO BOX 14021, Salem, OR 97301  
1-800-826-5675 (безкоштовний в Орегоні)  
503-378-2884 / ТТУ: 711  
Факс: 503-78-3137

\*\*\*\*\*

## **ОТРИМАННЯ ЇЗДИ**

Якщо вам потрібна допомога в отриманні ваших зустрічей, зателефонуйте МТМ за номером 1-855-735-1188. Ми можемо оплатити поїздки до послуг охоплених ОНР, якщо у вас немає способу дістатися до лікаря, стоматолога або консультанта, а в деяких надзвичайних ситуаціях до вашої аптеки. Ми можемо надати вам квиток на автобус або проїзд на таксі. Або ми можемо заплатити вам, члену сім'ї чи другу за газ, щоб керувати вами. Якщо вам доведеться подорожувати на ніч за затвердженими послугами, ми можемо допомогти оплатити харчування та проживання. Ці атракціони також називаються Неекстрений медичний транспорт (NEMT). МТМ забезпечить поїздки для заповнення ліків, що відпускаються за рецептом, якщо члену потрібно зупинитися по дорозі додому з призначення лікаря.

МТМ укладає договори з місцевими компаніями на надання медичних транспортних поїздок. У вас можуть бути поїздки від різних компаній, залежно від того, хто доступний.

Для того, щоб найкращим чином забезпечити поїздки доступна для вас, будь ласка, зателефонуйте і заплануйте поїздки якомога раніше.

Скарги та проблеми NEMT: Програма NEMT прагне до якісного обслуговування клієнтів. Якщо у вас є скарги або занепокоєння, ви повинні зателефонувати МТМ за номером 1-855-735-1188. Ви також можете звернутися в УНА з будь-якими скаргами або побоюваннями. Скарги та звернення фіксуються в УНА та розглядаються командою з апеляцій та скарг.

УНА розгляне і вирішить всі скарги протягом 30 календарних днів. Ви також отримаєте лист про результат.

Види пропонованих послуг: Поїздки плануються з найбільш економічно вигідним видом послуг відповідно до ваших потреб. Виходячи з ситуації, це може бути:

- Автобус (квиток/пропуск) або Масовий транзит
- Інвалідне крісло Ван
- Автомобіль
- Безпечний транспорт
- Насалик автомобільні
- Відшкодування пробігу

УНА воліє, що послуги NEMT плануються принаймні за два робочих дні; однак послуги можуть бути заплановані до 90 днів до цього. Ми також заплануємо перевезення NEMT в той же день, якщо це необхідно медично. Якщо ви скасуєте або змінюєте зустріч, негайно зателефонуйте, щоб скасувати або змінити поїздки.

ДЛЯ БУДЬ-ЯКИХ ТРАНСПОРТНИХ ЗАПИТІВ ЗА НОМЕРОМ 911.

Ми платимо лише за невідкладну допомогу в надзвичайних ситуаціях.

Планування поїздки: Ви або ваш представник можете зателефонувати в управління медичним транспортом (МТМ) за номером 1-855-735-1188, щоб запланувати поїздки. Їх колл-центр працює з понеділка по п'ятницю, з 8 ранку—5 вечора. Якщо дзвонити в неробочий час, є цілодобова гаряча лінія. Ви також можете перейти на їхній веб-сайт: <https://memberportal.net/?planCode=УНА> або скористатися мобільним додатком МТМ.

Медичні поїздки охоплюються і надаються 24 години на добу, 365 днів на рік. Відповідно до OAR 410-141-3920:

- Той же день для послуг NEMT,
- До 90 днів наперед,
- Кілька послуг NEMT одночасно для декількох зустрічей до 90 днів наперед.
- Після годин, вихідних або свят може бути складніше організувати. Якщо у вас є зустріч протягом цього часу, будь ласка, не забудьте зателефонувати МТМ достроково. Вони повинні будуть влаштувати вам їзду.

Коли бути готовим: Дуже важливо переконатися, що ви готові до зустрічі. Коли ви заплануєте поїздки, представник надасть вам час, коли ваш водій приїде. Водій перевезення може прибути за 15 хвилин до цього або через 15 хвилин після запланованого часу самовивозу. Будь ласка, переконайтеся, що приділіть собі достатньо часу під час планування, щоб дозволити цей додатковий час. Якщо ваш водій не прибув у ці терміни, будь ласка, зателефонуйте в МТМ відразу.

Для зворотних поїздок, як тільки ви зателефонуєте водієві, щоб повідомити, що ви готові забрати, вони зустрінуть вас протягом 1 (1) години. Зворотні поїздки не можуть бути заздалегідь заплановані. Якщо вони не заберуть вас у цей термін, будь ласка, зателефонуйте МТМ відразу.

Якщо ви пропустите заплановану поїздку, ви ПОВИННІ зателефонувати на МТМ за номером внизу сторінки. НЕ викликайте водія перевезення для перепланувати.

Якщо ви не готові, коли водій приїде, вони почекають 15 хвилин. Через 15 хвилин водій може перейти до наступного запланованого самовивозу, і вам потрібно буде перепланувати з МТМ.

Якщо ваш водій прибуде до вашого запланованого самовивозу, вам не доведеться виїжджати рано. 15 хвилин розпочнуться з запланованого часу посадки.

Водії МТМ не можуть відмовляти вам більше ніж за 15 хвилин з моменту відкриття або закриття бізнесу.

Контактна інформація:

- Безкоштовний телефон: 1-855-735-1188
- ТТУ: 711
- Веб-сайт: <https://memberportal.net/?planCode=UHA>

Поштова адреса:

- МТМ  
16 Hawk Ridge Circle  
Lake Saint Louis, MO 63367

Посібник для гонщиків: Посібник для клієнтів та правила та процедури МТМ доступні на їхньому веб-сайті, або ви можете надіслати запит на надсилання копії, зателефонувавши до Служби підтримки клієнтів УНА за номером вище або зв'яжіться з МТМ за номером 1-855-735-1188.

- Посібник з гонщиків МТМ можна знайти за адресою: <https://www.umpquahealth.com/ohp/>
- Ви можете знайти його, прокручуючи вниз під Форми членів/повідомлення.

Відшкодування миль: Ви можете зв'язатися з МТМ, щоб запросити копію Посібника Rider та отримати бланки відшкодування. Суми відшкодування такі:

- Пробіг: \$0.25/миля.
- Відшкодування їжі - Подорож повинна бути міні-мамою (4) чотирьох годин за межами вашого району. Членам не потрібно подавати квитанції про харчування.

- Сніданок: \$3.00 - подорож має розпочатися до 6:00 ранку.
- Обід: \$3.50 - Ви повинні бути відсутні весь період з 11:30 ранку до 13:30 вечора.
- Вечеря: \$5.50 - Подорож закінчується після 18:00.
- Відшкодування житла доступне, якщо поїздка розпочнеться до 5:00 ранку для того, щоб досягти запланованої зустрічі або якщо поїздка із запланованої зустрічі закінчиться після 9:00 вечора. Проживання не відшкодовується, якщо поїздка може бути завершена за один день або для кількох зустрічей у різні дні, коли вони можуть бути заплановані в той же день. Сума проживання: 40,00\$ за ніч.

Права та обов'язки пасажирів: Коли ви користуєтеся послугами NEMT, ви маєте право:

- Отримайте необхідний вам транспорт.
- Запит послуг перекладача, якщо це необхідно (під час поїздки або під час планування).
- Запитуйте письмові матеріали про NEMT мовою або форматом, який відповідає вашим потребам.
- Повідомити про занепокоєння або скарги в УНА. Див. сторінку 55-58 для отримання додаткової інформації про те, як подати скаргу.

Також, коли ви користуєтеся послугами NEMT, ви несете відповідальність за:

- Ставтеся до водія та інших пасажирів з повагою.
- Зателефонуйте, щоб запланувати, внести зміни або скасувати поїздку, як тільки ви можете.
- Дотримуйтеся законів і носіть ремінь безпеки.

Члени ОНР мають багато прав, будь ласка, дивіться сторінки 36-39 для отримання додаткової інформації про права членів.

Посібник для вершників: Щоб краще допомогти вам зрозуміти програму NEMT, УНА має Посібник для гонщиків. Посібник для клієнтів доступний на нашому веб-сайті за адресою: <https://www.umrquahealth.com/ohp/> або ви можете зателефонувати до служби обслуговування клієнтів УНА та подати запит на безкоштовну копію.

Відмова від поїздки: Деякі поїздки можуть не покриватися, оскільки УНА не схвалив його. Наприклад: Ви хочете звернутися до лікаря, якого немає в окрузі Дуглас. УНА потребує затвердженої попередньої авторизації (РА), перш ніж поїздка може бути затверджена. Щоб дізнатися, чи є у вас затверджений ПА, ви можете зателефонувати своєму лікарю або Службу підтримки клієнтів УНА за номером у верхній частині сторінки.

Ви також можете отримати відмову від поїздки, якщо ви були поставлені на обмежену політику їзди через занадто багато ніяких шоу. Дивіться Посібник з гонщиків УНА, щоб дізнатися про політику без показу.

МТМ або схвалить і запланує, або відхилить вашу поїздку протягом 24 годин після отримання запиту. Якщо ваша поїздка буде відмовлено, ви отримаєте повідомлення про визначення несприятливих вигод (NOABD) лист. Перш ніж надсилати свій NOABD, УНА повинен надати другий відгук іншого працівника, коли перший повторний переглядач заперечує поїздку. УНА надішле NOABD протягом 72 годин після відмови. Цей лист піде вам, а провайдер або інша третя сторона, яку ви планували побачити.

\*\*\*\*\*

## **РІШЕННЯ ПРО ЗАКІНЧЕННЯ ТЕРМІНУ СЛУЖБИ ТА ПОПЕРЕДНІ ДИРЕКТИВИ (ЖИВІ ЗАПОВІТИ)**

Коли-небудь ви можете отримати настільки хворий або поранений, що ви не можете сказати своїм постачальникам, якщо ви хочете певного догляду чи ні. Дорослі віком від 18 років можуть приймати рішення про власний догляд, включаючи відмову від догляду. Якщо ви не хочете певних видів догляду, таких як дихальна машина або трубка для годування, ви можете записати це в авансовій директиві (також званої живою волею). Це дозволяє вирішити, який догляд ви хочете, перш ніж вам це потрібно. Це на випадок, якщо ви не можете сказати їм про себе (наприклад, якщо ви перебуваєте в комі). Якщо ви не спите і попереджаєте, ваші провайдери завжди будуть слухати те, що ви хочете.

Якщо ви написали попередню директиву, ваші постачальники можуть дотримуватися ваших побажань. Деякі провайдери можуть не слідувати за ними. Запитайте своїх провайдерів, чи будуть вони слідувати вашим. Якщо у вас немає попередньої директиви, вони можуть запитати вашу родину, що робити. Якщо ваша сім'я не може або не вирішить, ваші постачальники зроблять звичайні кроки по догляду за вами.

Ви можете отримати форму попередньої директиви за адресою <https://www.oregon.gov/oha/PH/ABOUT/Documents/Advance-Directive.pdf>. Більшість лікарень та постачальників мають їх також. Якщо ви пишете його, обов'язково поговоріть зі своїм РСР, постачальником психічного здоров'я та вашою родиною про це. Ви також повинні дати їм копії. Вони можуть слідувати вашим планам, лише якщо вони є. Деякі постачальники та лікарні не будуть слідувати за ними з релігійних чи моральних причин. Ви повинні запитати їх про це.

Якщо ви передумаєте, ви можете будь-коли скасувати свою попередню директиву. Щоб скасувати його, попросіть копії назад і розірвіть їх. Ви також можете написати CANCELLED великими літерами, підписати і дати їх. Ви не будете ставитися по-різному за те, що ви не маєте заздалегідь Директиви. УГК не обмежує їх використання. З питань або додаткової інформації зв'яжіться з Орегоном Рішення про здоров'я за номером 800-422-4805 або 503-692-0894, ТТУ 711.

Якщо ваш постачальник не дотримується ваших побажань у вашій попередній директиві, ви можете поскаржитися. Подати скаргу можна через УНА. Будь ласка, ознайомтеся з розділом щодо скарг цього підручника на сторінці 55. Якщо ви вважаєте, що УНА не дотримувався вимог Advance Directive (тобто УНА або субпідрядники не повідомили вас про ваші права щодо попередньої директиви), ви можете подати скаргу в ОНР. Ви можете зробити це, зателефонувавши до служби підтримки клієнтів за номером 800-699-9075. Ви також можете подати через Управління регулювання охорони здоров'я та поліпшення якості. Ви можете отримати форму скарги тут:

<https://www.oregon.gov/oha/PH/PROVIDERPARTNERRESOURCES/HEALTHCAREPROVIDERSFACILITIES/HEALTHCAREHEALTHCAREREGULATIONQUALITYIMPROVEMENT/Documents/ALLFACILITIESComplaintIntakeForm.pdf>

Ви можете надіслати форму скарги за адресою:

- Health Care Regulation and Quality Improvement  
800 NE Oregon St, #305  
Portland, OR 97232  
Електронна пошта: Mailbox.hcls@state.or.us  
Факс: 971-673-0556  
Телефон: 971-673-0540; Телефони: 971-673-0372
- Umpqua Health Alliance  
Attn: Grievance and Appeals  
3031 NE Stephens St  
Roseburg, OR 97470  
Електронна пошта: UHAGrievance@umpquahealth.com  
Факс: 541-677-6038  
Телефон: 541-229-4842  
Безкоштовний дзвінок: 1-866-672-1551, ТТУ 711

Ми зобов'язані оновити цей підручник протягом 90 днів з дати будь-якої зміни в державному законодавстві, що впливає на інформацію в цьому підручнику про попередні директиви. Якщо ви хочете отримати копію нашої попередньої політики Директиви або Попередня директива форма, будь ласка, зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів за номером вище. Ми надішлемо вам копію безкоштовно.



\*\*\*\*\*

## **IRIS ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я (ЗАВЧАСНЕ ПЛАНУВАННЯ ДОГЛЯДУ)**

Вам потрібна допомога у створенні заздалегідь плану догляду?

Iris є нашим партнером для забезпечення планування заздалегідь догляду.

Вони надають допомогу членам, які мають справу з важкими захворюваннями. Їхні медичні експерти допомагають членам поговорити зі своїми близькими або опікунами, щоб створити план догляду за членами. Ця послуга пропонується по телефону або відео.

Iris Empower це безкоштовний інструмент планування заздалегідь догляду за людьми в окрузі Дуглас.

Empower це спосіб скласти плани догляду в Інтернеті.

Це допомагає користувачам з:

- Вибір у сфері охорони здоров'я
- Складання заздалегідь директив
- Спільний доступ до планів з членами сім'ї
- Обмін планами з командами догляду

Якщо ви хочете скласти план авансового догляду:

- Перейдіть за посиланням на сайті УНА:  
<https://www.umpquahealth.com/advanced-care-planning-empower/>
- Зверніться до служби підтримки клієнтів УНА за номерами у верхній частині цієї сторінки.

Якщо ви хочете зв'язатися з Iris Health Care

- Телефон: 512-895-9544 або
- Безкоштовний дзвінок: 1-800-845-2081
- Електронна пошта: [getinfo@irishealthcare.com](mailto:getinfo@irishealthcare.com)
- Онлайн: <https://www.irishealthcare.com/>

\*\*\*\*\*

## **ДЕКЛАРАЦІЯ ПРО ЛІКУВАННЯ ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я**

Орегон має форму для запису ваших побажань щодо охорони психічного здоров'я. Ця форма призначена для того, якщо у вас криза психічного здоров'я, або якщо ви не можете приймати рішення про своє психічне здоров'я. Це називається Декларацією про лікування психічного здоров'я. Ви повинні завершити його, поки ви можете зрозуміти і прийняти рішення про вашу турботу. Ця форма повідомляє вашим постачальникам, яку допомогу ви хочете, якщо ви не в змозі сказати їм. Тільки суд або два лікарі можуть вирішити, якщо ви не в змозі приймати рішення про своє психічне здоров'я.

Ця форма дозволяє зробити вибір щодо видів догляду, який ви хочете. Його можна використовувати, щоб назвати дорослого, щоб приймати рішення

про вашу турботу. Людина, яку ви називаєте, повинна погодитися виступати за вас і слідувати вашим побажанням. Якщо ваші побажання не в письмовій формі, ця людина вирішить, чого б ви хотіли.

Така форма хороша тільки протягом трьох років. Якщо ви не зможете приймати рішення за ці три роки, це буде на місці, поки ви знову не зможете. Ви можете змінити або скасувати форму, коли зможете зрозуміти і зробити вибір щодо вашої турботи. Ви повинні надати свою форму своєму постачальнику РСР або психічного здоров'я та особі, яку ви називаєте, щоб приймати рішення за вас.

Для отримання додаткової інформації про Декларацію про лікування психічного здоров'я зателефонуйте в Службу підтримки клієнтів. Наш номер знаходиться у верхній частині сторінки. Ви також можете перейти на веб-сайт штату Орегон за адресою: [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 ви не думаєте, що ми дотримувались регламенту про обмін з вами інформацією про Декларацію про лікування психічного здоров'я, ви можете поскаржитися. Подати скаргу можна через УНА. Будь ласка, перегляньте розділ «Звернення скарг» цього підручника на сторінці 55. Ви можете подати скаргу в ОНР, зателефонувавши до служби підтримки клієнтів за номером 1-800-699-9075. Ви також можете подати через Управління регулювання охорони здоров'я та поліпшення якості.

Щоб знайти форму скарги для офісу з підвищення якості, перейдіть за цим посиланням:

<https://www.oregon.gov/oha/PH/PROVIDERPARTNERRESOURCES/HEALTHCAREPROVIDERSFACILITIES/HEALTHCAREHEALTHCAREREGULATIONQUALITYIMPROVEMENT/Documents/ALLFACILITIESComplaintIntakeForm.pdf>

Ви можете надіслати форму скарги за адресою:

- Health Care Regulation and Quality Improvement  
800 NE Oregon St, #305  
Portland, OR 97232  
Електронна пошта: Mailbox.hcls@state.or.us  
Факс: 971-673-0556  
Телефон: 971-673-0540; Телефони: 971-673-0372
- Umpqua Health Alliance  
Attn: Grievance and Appeals  
3031 NE Stephens St  
Roseburg, OR 97470  
Факс: 541-677-6038  
Телефон: 541-229-4842  
Безкоштовний дзвінок: 1-866-672-1551, ТТТ 711

\*\*\*\*\*

## МЕДСЕСТРА КОНСУЛЬТАЦІЙНА ЛІНІЯ—888-516-6166

Ця послуга призначена лише для поточних членів Альянсу охорони здоров'я Umpqua. Це не для надзвичайних ситуацій. Якщо у вас надзвичайна ситуація, зателефонуйте за номером 911.

Що таке консультаційна лінія медсестри?

Це перевага, яку УНА надає нашим членам. Вони можуть розмовляти з навченими медсестрами в будь-який час. Ці медсестри тут, щоб ви могли поговорити про симптоми, які у вас можуть виникнути. Вони допоможуть вам з вашими наступними кроками в догляді. Ця послуга доступна в будь-який час дня і ночі, 7 днів на тиждень.

Що вони роблять?

Повідомте медсестрі про свою проблему або проблеми. Вони швидко допоможуть визначитися з найкращим доглядом.

Яка інформація мені потрібна перед тим, як зателефонувати?

- Ім'я пацієнта:
- Дата народження пацієнта:
- Стать пацієнта:
- Відносини абонентів до пацієнта:
- Повернути номер телефону:
- Ідентифікаційний номер учасника (необов'язково):

Телефонуйте сьогодні за номером 888-516-6166

\*\*\*\*\*

## Я ХВОРА АБО БОЛЯЧЕ, КУДИ Я ПОВИНЕН ПІТИ?

<p>Перейдіть до відділення невідкладної допомоги або зателефонуйте за номером 911</p>	<p>Відділення невідкладної допомоги слід використовувати для дуже серйозних або небезпечних для життя проблем, коли вам потрібна медична допомога зараз і не може чекати.</p> <p>Приклади включають, але не обмежуються ними:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Біль у грудях</li><li>• блювота кров'ю</li><li>• Сильні опіки і порізи</li><li>• Висока лихоманка</li><li>• Судоми</li></ul>
---	--

<p>Перейти до невідкладної допомоги</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оніміння в носі, руці або обличчі</li> </ul> <p>Клініки невідкладної допомоги повинні використовуватися при поширених захворюваннях і незначних травмах. Це коли вам потрібна допомога сьогодні, але не можете потрапити, щоб побачити ваш РСР. Спочатку зверніться до свого РСР, щоб побачити, чи можуть вони вас бачити. Приклади включають, але не обмежуються ними:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Грипоподібні симптоми</li> <li>• Вушні болі</li> <li>• Розвихи і незначні зламани кістки</li> <li>• Незначні порізи або опіки</li> <li>• Біль у спині та тілі</li> <li>• Мігрені</li> </ul>
<p>ЗАТЕЛЕФОНУЙТЕ АБО ЗВЕРНІТЬСЯ ДО СВОГО ПОСТАЧАЛЬНИКА ПЕРВИННОЇ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ</p>	<p>Для більшості проблем зі здоров'ям вам слід запланувати зустріч зі своїм постачальником первинної медичної допомоги (РСР). Вони знають вашу історію здоров'я і можуть піклуватися про більшість медичних потреб. Приклади включають, але не обмежуються ними:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Медикаментозні заправки</li> <li>• Регулярні фізичні</li> <li>• Щеплення</li> <li>• Медичні покази</li> <li>• Поради щодо нової або погіршення проблеми зі здоров'ям</li> </ul>

\*\*\*\*\*

**Де члени ОНР можуть знайти невідкладну допомогу Roseburg:**

- Evergreen Family Medicine  
2570 NW Edenbower Blvd.  
Понеділок - П'ятниця 7:00 - 7PM  
Субота - Неділя 9:00 - 5PM  
(541) 957-1111
- Umpqua Health Newton Creek  
3031 NE Stephens St.  
Щодня 7 ранку - 7 вечора  
(541) 229-7038

Правильний догляд, в потрібному місці, в потрібний час.