

適用於俄勒岡州健康計劃協調式照護組織會員的彈性服務資訊

如果您是有參加協調式照護組織 (CCO) 的俄勒岡州健康計劃 (OHP) 會員，您可能可以獲得不屬於 OHP 常規福利但可協助您保持健康或改善健康的用品或服務。這些服務稱為彈性服務且是屬於較大規模之計劃的一部分，該計劃稱為健康相關服務。彈性服務不適用於參加 OHP 開放式計劃的 OHP 會員。

彈性服務常見問題集

什麼是彈性服務？

彈性服務是可協助您保持健康或改善健康的用品和服務。

- 這些用品或服務通常不包含在您的俄勒岡州健康計劃福利中。
- 彈性服務的例子列於第二頁。

我該如何為自己或家人申請彈性服務？

如欲申請彈性服務，請致電您 CCO 的會員服務部電話或查看您 CCO 的會員手冊以瞭解詳情。會員服務部電話號碼就列於您的 OHP 卡上及 OHA 的 [CCO](#) 網站上。會員手冊就在您 CCO 的網站上。

您可能也可透過您的基本保健服務提供者申請彈性服務。

彈性服務的核准或拒絕決定是如何作出的？

各 CCO 會根據個案情況決定核准或拒絕彈性服務的申請。您不得針對遭到拒絕的彈性服務提出上訴，但您可提出投訴。

俄勒岡州健康計劃詞彙

上訴：當您要求計劃審查一項計劃針對醫療保健服務承保所作的決定。如果您對計劃所作的決定有異議，您可以提出上訴並要求計劃針對該決定進行複審。

福利：您的醫療保健計劃將會給付的服務。

協調式照護組織 (Coordinated Care Organization, CCO)：CCO 是當地的醫療保健服務提供者團體。此團體包括醫生、諮商師、護士、牙醫以及在您社區中共同合作的其他人士。CCO 可協助確保 OHP 的會員保持健康。

開放式計劃 (Open Card)：如果會員沒有加入 CCO，則他們便屬於開放式計劃。他們可以請有接受俄勒岡州健康計劃承保的任何醫療服務提供者為其看診。

俄勒岡州健康計劃 (Oregon Health Plan, OHP)：俄勒岡州的醫療補助計劃。此計劃可協助低收入人士取得照護。

基本保健服務提供者 (Primary Care Provider, PCP)：照顧您健康的醫療專業人員。基本保健服務提供者通常是您在發生健康問題或需要取得照護時首先會致電聯絡的人。

- 您 CCO 的會員手冊中有包含提出投訴的資訊。
- 您也可向 OHP 客戶服務部提出投訴，請致電 800-273-0557 或透過 [OHP 會員投訴](#) 網站填寫投訴表。

彈性服務有哪些例子？

以下是 CCO 可能會提供的彈性服務例子。這並非 CCO 可能會提供的完整服務清單。

- 糧食支援，例如食品雜貨送貨服務、糧食券或根據醫療狀況量身打造的餐點
- 短期住房支援，例如提供房租押金以補助搬家費用、短期房租補助或公用設施設置費
- 在出院後復原期間的臨時住房或收容所
- 可促進健康行為的用品，例如運動鞋或運動衣
- 使用遠距醫療服務或健康應用程式所需的手機或行動裝置
- 可協助您保持健康的其他用品，例如冷氣機或空氣清淨器

按規定 CCO 一定要提供彈性服務嗎？

花錢接受彈性服務是屬於選擇性的，因此按規定 CCO 不一定要提供彈性服務。

其他資源

如果您參加 OHP 且在取得照護時遇到任何困難，請與俄勒岡州衛生監管機關 (Oregon Health Authority, OHA) 投訴專員計劃聯絡。您可致電 877-642-0450 並留言給投訴專員計劃，或者寄送電子郵件至 oha.ombudsoffice@odhsoha.oregon.gov。投訴專員是 OHP 會員的權益維護者且他們會盡力為您提供協助。

與社區支援和服務有關的另一項資源是 211 Info。請致電 2-1-1 或造訪 211 Info 網站以尋求協助。

您可獲得本文件的其他語言版本、大字版、盲文版或您偏好的格式。您也可申請口譯員。以上協助均為免費。請致電 800-699-9075 或 TTY 711。我們接受傳譯電話。