

معلومات حول الخدمات المرنة للأعضاء المسجلين في خطة أوريغون الصحية (Oregon Health Plan) (Coordinated Care Organizations)

أحكام خطة أوريغون الصحية

الاستثناءات: عندما تطلب من خطتك مراجعة قرار اتخذته حول تغطية خدمة للرعاية الصحية. إذا كنت لا توافق على قرار اتخذته الخطة، بإمكانك تقديم استئناف وطلب مراجعة القرار.

المنافع: الخدمات التي تدفع تكلفتها خطتك للرعاية الصحية.

منظمة الرعاية المتسقة (CCO): تتألف CCO من مجموعة من مقدمي الرعاية الصحية. وهم أطباء ومستشارين وممرضين وأطباء أسنان وآخرين ممن يعملون معاً في مجتمعك. تساعد هذه المنظمات في التأكد من أن الأعضاء في خطة أوريغون الصحية يحافظون على صحتهم.

البطاقة المفتوحة (Open Card): إذا لم يكن لدى العضو CCO، فله بطاقة مفتوحة. بإمكانهم زيارة أي من مقدمي الخدمات الذين يقبلون التغطية من خطة أوريغون الصحية.

خطة أوريغون الصحية (OHP): برنامج المساعدة الطبية في ولاية أوريغون. تساعد الأشخاص ذوي الدخل المنخفض في الحصول على الرعاية.

مقدم الرعاية الأولية (Primary Care)

(Provider: PCP): المهني الطبي الذي يرعى صحتك. عادة ما يكون أول شخص تتصل به عندما تعاني من مشاكل صحية أو تحتاج إلى الرعاية.

إذا كنت عضواً في خطة أوريغون الصحية ومسجلاً في منظمة للرعاية المتسقة، فقد تتمكن من تلقي أشياء وخدمات ليست من ضمن منافع OHP الاعتيادية، لكن بإمكانها مساعدتك في البقاء في صحة جيدة أو أن تصبح أكثر صحة. تُدعى هذه خدمات مرنة وهي جزء من برنامج أكبر يُدعى الخدمات المتعلقة بالصحة. لا تتاح الخدمات المرنة لأعضاء OHP الذين لديهم البطاقة المفتوحة من OHP.

الأسئلة المتداولة حول الخدمات المرنة

ما هي الخدمات المرنة؟

تُعتبر الخدمات المرنة أشياء وخدمات تساعدك في البقاء بصحة جيدة أو أن تصبح أكثر صحة.

- لا تتضمن منافعك في خطة أوريغون الصحية عادة هذه الأشياء أو الخدمات.
- توجد أمثلة عن الخدمات المرنة في الصفحة الثانية.

كيف أطلب الخدمات المرنة لي أو شخص في أسرتي؟

لطلب الحصول على الخدمات المرنة، اتصل برقم شعبة خدمة العملاء في منظمة الـ CCO لديك أو راجع دليل الأعضاء من الـ CCO لديك للحصول على المزيد من المعلومات. تتوفر أرقام هواتف خدمة الأعضاء على بطاقتك من OHP وعلى الموقع الإلكتروني لدى [CCO](#) لدى هيئة أوريغون الصحية (OHA). تتوفر أدلة الأعضاء على الموقع الإلكتروني للـ CCO لديك.

كما يمكنك طلب خدمة مرنة من خلال مقدمك للرعاية الأولية.

كيف تُقرر الموافقة على الخدمات المرنة أو رفضها؟

تتخذ كل CCO قراراتها بشأن قبول طلبات الخدمات المرنة أو رفضها على أساس كل حالة على حدة. لا يمكنك استئناف خدمة مرنة مرفوضة، ولكن بإمكانك تقديم شكوى.

- يحتوي دليل الأعضاء للـCCO لديك على المعلومات حول تقديم شكوى.
- كما بإمكانك تقديم شكوى إلى شعبة خدمات العملاء لدى OHP من خلال الاتصال بالرقم 800-273-0557 أو تعبئة نموذج لتقديم الشكاوي على الموقع الإلكتروني [لشكاوي أعضاء OHP](#).

ما هي بعض الأمثلة للخدمات المرنة؟

فيما يلي أمثلة للخدمات المرنة التي قد تقدمها الـCCO. لا تُعتبر هذه قائمة كاملة لجميع ما قد تقدمه الـCCO.

- الدعم في مجال الطعام، كتوصيل البقالة، أو قسائم الطعام، أو الوجبات المصممة وفقاً للمتطلبات الطبية.
- أعمال الدعم قريبة الأجل بشأن الإسكان، كالتأمينات على الإيجارات لمدة قصيرة، أو الرسوم لإعداد المرافق
- الإسكان أو المأوى المؤقت أثناء التعافي بعد العلاج في المستشفى.
- الأشياء التي تعزز السلوكيات الصحية، كالأحذية أو الملابس الرياضية
- الهواتف المحمولة أو الأجهزة النقالة للوصول إلى الرعاية الصحية عن بعد أو تطبيقات البرامج الطبية.
- أشياء أخرى التي من شأنها المحافظة على صحتك، كمكيف للهواء أو مرشح للهواء.

هل يُشترط على منظمات الـCCO تقديم الخدمات المرنة؟

يُعتبر الإنفاق على الخدمات المرنة اختياريًا، لذلك لا يتوجب على منظمات الـCCO تقديم الخدمات المرنة.

موارد أخرى

إذا كنت تحت تغطية خطة أوريغون الصحية وإذا كنت تواجه أية صعوبات في الحصول على الرعاية، يُرجى الاتصال ببرنامج أومبادز التابع لهيئة أوريغون الصحية (OHA Ombuds Program). بإمكانك الاتصال وترك رسالة صوتية لبرنامج أومبادز على الرقم 877-642-0450 أو من خلال البريد الإلكتروني oha.ombudsoffice@odhsoha.oregon.gov. يدافع المسؤولون في برنامج أومبادز عن أعضاء OHP وسيبذلون قصارى جهدهم لمساعدتك.

يتوفر مورد آخر لأعمال الدعم والخدمات في مجتمعك من خلال 211 Info. اتصل بالرقم 2-1-1 أو إذهب إلى موقع 211 Info الإلكتروني لطلب المساعدة.

يمكنك الحصول على هذه الوثيقة بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على طريقة برايل أو حسب الصيغة المفضلة لديك. كما يمكنك طلب مترجم شفهي. إن هذه المساعدة مجانية. اتصل بالرقم 800-699-9075 (أو الرقم 711 للذين يستخدمون المبرقة الكاتبة - TTY). نستقبل المكالمات المحولة.