



## Тема: Отзывы и жалобы

Руководство программы CareOregon стремится к тому, чтобы вы — наши участники — получали максимально эффективный опыт участия в течение всего периода вашего обслуживания. Ваш отзыв помогает нам повышать качество обслуживания. **Вы имеете законное право подать жалобу, и в этом случае вы не столкнетесь с какими-либо негативными последствиями.**

### Наиболее распространенные виды жалоб



Негативное взаимодействие с каким-либо человеком



Уход или обслуживание низкого качества



Слишком долгое ожидание



Проблема с оплатой

### Как подать жалобу или сообщить о недовольстве?

Если вы недовольны программой CareOregon, предоставляемыми вам медицинскими услугами или поставщиком медицинских услуг, сообщите нам об этом. Официальное название этого процесса — «подача жалобы», и он крайне прост.

#### По телефону:

Позвоните в отдел обслуживания клиентов программы CareOregon по тел. 503-416-4100, по бесплатному номеру 800-224-4840 или ТТУ 711. Мы работаем с 8:00 до 17:00 с понедельника по пятницу.

#### В Интернете

Посетите вебсайт [link.careoregon.org/complaint-form](http://link.careoregon.org/complaint-form), чтобы заполнить бланк подачи жалобы, предусмотренный программой Oregon Health Plan.

#### В письменном виде

Отправьте жалобу по адресу: CareOregon  
Attn: Appeals and Grievances,  
315 SW Fifth Ave,  
Portland, OR 97204

### Ниже указан процесс в соответствии с требованиями Управления здравоохранения штата Орегон (ОНА):

- 1** Вы, ваш врач или ваш представитель можете подать жалобу от вашего имени. Вашему поставщику медицинских услуг или представителю требуется письменное согласие на подачу жалобы от вашего имени. Выберите один из вариантов выше, чтобы подать жалобу.
- 2** Мы постараемся разрешить вашу жалобу настолько быстро, насколько этого требует состояние вашего здоровья. Если нам потребуется более пяти рабочих дней, мы отправим вам письмо, чтобы сообщить о причинах.
- 3** Окончательный ответ вы получите в течение 30 календарных дней.

**Благодарим вас за то, что нашли время, чтобы помочь нам повысить качество обслуживания.**

## Узнайте подробнее о программе CareOregon

### Услуги перевода предоставляются организацией CareOregon – вашим планом медицинского страхования программы Medicaid. Узнайте о нас более подробно здесь.

Когда речь идет о программе Medicaid в штате Орегон, вы можете услышать несколько различных названий или аббревиатур применительно к ней. Это происходит потому, что в процесс организации необходимого вам обслуживания, которое вы заслуживаете, вовлечено множество различных организаций. Как же разобраться во всем этом?

#### Полезным будет представить программу Medicaid в штате Орегон в виде пирамиды.

**Управление здравоохранения штата Орегон (Oregon Health Authority, ОНА)** курирует реализацию программы Medicaid на территории всего штата Орегон, и эта программа носит название Oregon Health Plan (ОHP).

**Организация Health Share of Oregon (HSO)** является так называемой организацией координированного обслуживания (ССО). Организация Health Share of Oregon является подотчетным управлению ОНА органом, призванным обслуживать участников программы ОHP, проживающих на территории трех округов.

**Организация CareOregon** является одним из нескольких поставщиков страхового обеспечения на территории трех округов, который помогает организации Health Share ССО предоставлять обслуживание. Мы также помогаем в координации медицинских пособий и обслуживания для наших участников.

**Ваш основной поставщик услуг (PCP)** может быть врачом, практикующей медсестрой, помощником врача или натуропатом. Этот специалист координирует ваше медицинское обслуживание с организацией CareOregon и другими участниками медицинской команды, например, стоматологами, поставщиками психиатрических услуг, фармацевтами и др.



#### В рамках программы CareOregon участникам программы Medicaid (ОHP) предоставляются следующие виды услуг:

- ▶ Медицинское обслуживание
- ▶ Психическое здоровье
- ▶ Лечение зависимости от психоактивных веществ
- ▶ Стоматологический уход
- ▶ Программа Medicare в рамках программы CareOregon Advantage
- ▶ Услуги хосписа и паллиативная помощь, предоставляемые организацией Housecall Providers

#### Кроме того, вы сможете воспользоваться такими важными услугами, как:

- ▶ Координация обслуживания
- ▶ Услуги аптеки
- ▶ Услуги пренатального ухода и ухода за младенцами
- ▶ Транспортные услуги
- ▶ Услуги устных переводчиков
- ▶ Неотложная и срочная помощь

#### У вас есть вопросы?

Имеются ли у вас дополнительные вопросы об организации CareOregon и программе Medicaid? Или возможно вы желаете стать участником организации CareOregon? Обратитесь к любому представителю нашей команды Connect to Care или позвоните в наш ресурсный и дружелюбный отдел обслуживания клиентов по тел. 800-224-4840 или ТТУ 711.

Вы можете получить этот документ на других языках, напечатанный крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в другом формате. Вы также можете попросить предоставить вам переводчика. Эта помощь бесплатна. Позвоните по тел. 800-224-4840 или ТТУ 711.