

重点：反馈及投诉

在 CareOregon，我们努力在服务过程中为我们的成员提供最佳体验。您的反馈有助于我们改善服务质量。而且您享有提出投诉的合法权利，而不会因此面临任何负面后果。

最常见的投诉类型



与他人互动欠佳



护理或服务较差



等待时间太长



账单问题

如何提出投诉或申诉

如您对 CareOregon、您的健康护理服务或提供者不满意，请告诉我们。该程序的正式名称为“提出申诉 (filing a grievance)”，而且并不复杂。

通过电话

拨打 503-416-4100、免费电话 800-224-4840 或 TTY 711 联系 CareOregon 客户服务部。我们的工作时间为上午 8 点到下午 5 点，星期一到星期五。

网上

登录 link.careoregon.org/complaint-form 填写 Oregon 健康计划投诉表。

书面

将投诉发到：
CareOregon
Attn: Appeals and Grievances,
315 SW Fifth Ave,
Portland, OR 97204

以下为俄勒冈州卫生局 (OHA) 规定的流程：

- 1 您、您的提供者或您的代表可为您提出投诉。您的提供者或代表需要获得代表您提出投诉的书面同意。请选择以上一种方式提出投诉。
- 2 我们将根据您的健康状况要求尽快解决投诉。若需要超过五个营业日的时间，我们会向您致函解释。
- 3 您将在 30 个历日内收到最终答复。

感谢您花时间帮助我们改进。

语言服务由您的 Medicaid 健康计划 CareOregon 提供。 在此处了解有关我们的更多信息。

当人们在俄勒冈州谈论 Medicaid 时，您可能会听他们说到各种各样不同的名字或字母。这是因为有许多组织参与以确保您得到应有的护理。您如何能弄清楚全部内容？

您将俄勒冈州 Medicaid 想象成一座金字塔，这将有助于您更好地理解

俄勒冈州卫生局 (OHA) 为整个俄勒冈州运作 Medicaid 计划，该计划称为俄勒冈州健康计划 (OHP)。



Oregon Health Authority

Health Share of Oregon (HSO) 是协调护理组织 (CCO)。Health Share of Oregon 在 OHA 的领导下运作，为三郡地区的 OHP 会员提供服务。



health share
Health Share of Oregon

CareOregon 是三郡地区帮助 Health Share CCO 提供护理的多家保险提供商之一。我们还帮助会员协调安排医疗护理福利和服务。



CareOregon

您的初级保健提供者 (PCP) 可能是医生、执业护士、医师助理或自然疗法医生。他们与 CareOregon 和其他医疗团队成员（如牙医、心理健康提供者、药剂师等）协调以提供您的护理。



CareOregon 为 Medicaid (OHP) 会员提供类似于以下各项的服务：

- ▶ 身体健康护理
- ▶ 心理健康护理
- ▶ 物质使用处理
- ▶ 牙科护理
- ▶ Medicare 直至 CareOregon Advantage
- ▶ 通过上门服务提供者提供临终关怀和姑息疗法

您还可以使用类似于以下各项的重要服务：

- ▶ 护理协调
- ▶ 药房
- ▶ 产前和婴儿护理
- ▶ 交通选择
- ▶ 语言翻译服务
- ▶ 急诊室和紧急护理

careoregon.org

有问题？

您是否对 CareOregon 和 Medicaid 有更多疑问？或者您可能想成为 CareOregon 会员？请咨询我们的 Connect to Care 团队的任何人，或致电 800-224-4840 或听障专线 711，联系我们的客户服务帮助中心。

您可以获取本文件的其他语言版本，或者大号字体、盲文或您所喜欢格式的版本。您也可以请求口语翻译人员的帮助。这项帮助是免费的。请致电 800-224-4840 或听障专线 711。



health share
Health Share of Oregon



CareOregon