

Hãy hiểu biết về **TẤT CẢ** các phúc lợi của quý vị



## Trọng tâm: Phản hồi và khiếu nại

Tại CareOregon, chúng tôi muốn quý vị — quý thành viên của chúng tôi — có được trải nghiệm tốt nhất có thể trong suốt thời gian chúng tôi phục vụ cho quý vị. Ý kiến của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện. **Quý vị có quyền khiếu nại và quý vị sẽ không phải chịu bất kỳ hậu quả tiêu cực nào nếu quý vị khiếu nại.**

### Những vấn đề bị khiếu nại phổ biến nhất



Tương tác không tốt với ai đó



Dịch vụ hoặc chăm sóc không tốt



Đợi quá lâu



Vấn đề thanh toán

### Quy trình làm thủ tục than phiền hoặc khiếu nại

Nếu quý vị không hài lòng với CareOregon, với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc bác sĩ của mình, vui lòng cho chúng tôi biết. Quá trình này chính thức được gọi là "thủ tục khiếu nại," và nó khá đơn giản.

#### Qua điện thoại

Gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng CareOregon theo số 503-416-4100, số miễn phí 800-224-4840, hoặc TTY 711. Giờ làm việc của chúng tôi là 8:00 sáng đến 5:00 chiều Thứ Hai đến Thứ Sáu

#### Trực tuyến

Vào trang [link.careoregon.org/complaint-form](https://link.careoregon.org/complaint-form) để điền đơn khiếu nại của Oregon Health Plan.

#### Bằng văn bản

Gửi đơn khiếu nại của quý vị đến: CareOregon Attn: Appeals and Grievances, 315 SW Fifth Ave, Portland, OR 97204

### Đây là quy trình mà Oregon Health Authority (OHA) quy định:

- 1** Quý vị, văn phòng bác sĩ hoặc đại diện của quý vị có thể khiếu nại thay mặt quý vị. Văn phòng bác sĩ hoặc đại diện của quý vị cần có giấy đồng ý của quý vị thì mới có thể thay mặt quý vị làm thủ tục khiếu nại. Chọn một trong những phương pháp nêu trên để khiếu nại.
- 2** Chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị nhanh chóng tùy theo tình trạng sức khỏe của quý vị. Nếu chúng tôi cần trên 5 ngày làm việc, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư để cho quý vị biết lý do.
- 3** Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị câu trả lời dứt khoát trong vòng 30 ngày theo lịch.

**Cảm ơn quý vị đã dành thời gian để giúp chúng tôi cải thiện.**

# Hãy hiểu biết về CareOregon

**Dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp bởi CareOregon, là chương trình bảo hiểm sức khỏe Medicaid của quý vị. Tìm hiểu thêm về chúng tôi tại đây.**

Khi nói đến Medicaid ở Oregon, quý vị có thể nghe người ta dùng nhiều tên gọi hoặc tên viết tắt khác nhau. Đó là bởi vì trong chương trình này có rất nhiều tổ chức tham gia để đảm bảo quý vị luôn nhận được sự chăm sóc mà quý vị xứng đáng được nhận. Làm thế nào quý vị có thể hiểu hết về điều này?

## Thật hữu ích khi nghĩ về Medicaid tại Oregon giống như một kim tự tháp

**Cơ quan Quản lý Y tế Oregon (Oregon Health Authority, hoặc OHA)** là cơ quan điều hành chương trình Medicaid cho toàn tiểu bang Oregon, được gọi là Oregon Health Plan (OHP).



**Health Share of Oregon (HSO)** là tổ chức được gọi là tổ chức chăm sóc phối hợp (Coordinated care organization, hoặc CCO). Health Share of Oregon hoạt động theo OHA để phục vụ các thành viên OHP trong khu vực ba quận.



**CareOregon** là một trong một số các bên cung cấp bảo hiểm trong khu vực ba quận mà hỗ trợ các CCO của Health Share cung cấp dịch vụ chăm sóc. Chúng tôi cũng giúp điều phối các lợi ích và dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các thành viên của chúng tôi.



**Nhà chăm sóc sức khỏe chính của quý vị (primary care provider, hoặc PCP)** có thể là một bác sĩ, một y tá, trợ lý bác sĩ hoặc chuyên gia liệu pháp tự nhiên. Họ điều phối việc chăm sóc của quý vị với CareOregon và các thành viên khác trong nhóm y tế như nha sĩ, chuyên gia về sức khỏe tâm thần, dược sĩ và những người khác.



### CareOregon cung cấp các dịch vụ như vậy cho những người có Medicaid (thành viên OHP):

- ▶ Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất
- ▶ Chăm sóc sức khỏe tâm thần
- ▶ Điều trị cai nghiện
- ▶ Chăm sóc răng miệng
- ▶ Medicare thông qua CareOregon Advantage
- ▶ Chăm sóc trẻ sơ sinh và chăm sóc giảm nhẹ thông qua các nhà cung cấp tại gia

### Quý vị cũng có thể sử dụng các dịch vụ quan trọng như sau:

- ▶ Dịch vụ điều phối chăm sóc
- ▶ Thuốc men
- ▶ Dịch vụ chăm sóc tiền sản và trẻ sơ sinh
- ▶ Các tùy chọn dịch vụ đưa rước
- ▶ Dịch vụ thông dịch
- ▶ Phòng cấp cứu và phòng khám khẩn cấp

### Có thắc mắc?

Quý vị có thêm câu hỏi về CareOregon và Medicaid? Hoặc có thể quý vị muốn trở thành thành viên của CareOregon? Nói chuyện với bất kỳ thành viên nào trong nhóm Connect to Care của chúng tôi hoặc gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng hữu ích và thân thiện của chúng tôi theo số 800-224-4840, hoặc TTY 711.

Quý vị có thể nhận tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, theo định dạng chữ in lớn, chữ nổi braille hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu một thông dịch viên. Trợ giúp này là hoàn toàn miễn phí. Gọi 800-224-4840 hoặc TTY 711.

[careoregon.org](http://careoregon.org)

