

التركيز: التعليقات والشكاوي

في مؤسسة كير أوريغون (CareOregon)، نريد أن يكون لديكم - أعضاؤنا الكرام - أفضل تجربة ممكنة ما دمتنا نقدم لكم الخدمات. تساعدنا تعليقاتكم على التحسن. **وقانونيًا، يحق لكم أن تقدموا شكوى، ولن تواجهكم أي عواقب سلبية إذا قمتم بذلك.**

أنواع الشكاوي الأكثر شعبية



مشاكل في الفوترة



الانتظار لمدة طويلة



رعاية أو خدمة سيئة



تفاعل سيء مع أحد

كيف يمكنك تقديم شكوى أو تظلم

إن لم تكن مسرورًا مع خدمات كير أوريغون، أو الخدمات التي تتلقاها في مجال الرعاية الصحية أو مقدم الخدمة التابع لك، أخبرنا بذلك. تُدعى التسمية الرسمية لذلك "تقديم شكوى (filing a grievance)"، وهي عملية بسيطة.

هاتفياً

اتصل بخدمة العملاء في كير أوريغون (CareOregon Customer Service) على رقم الهاتف 503-416-4100 أو الخط المجاني 800-224-4840، أو 711 للمبرقة الكاتبة تتراوح ساعات عملنا بين 8 صباحًا و5 مساءً الإثنين - الجمعة.

على الانترنت

عليك زيارة الموقع link.careoregon.org/complaint-form لتعبئة نموذج الشكوى في خطة أوريغون الصحية (Oregon Health Plan Complaint Form).

كتابياً

أرسل شكواك إلى: CareOregon
Attn: Appeals and Grievances,
315 SW Fifth Ave,
Portland, OR 97204

إليك الإجراءات التي تتطلب هيئة أوريغون الصحية [Oregon Health Authority (OHA)] اتباعها:

- 1 بإمكانك أنت أو من يمثلك تقديم شوى نيابة عنك. إن مُقَدِّم/ة الخدمة التابع لديك أو من يمثلك بحاجة إلى الحصول على إذن خطي منك لتقديم شكوى نيابة عنك. اختر أحد الخيارات المذكورة أعلاه لتقديم شكواك.
- 2 سنبذل مساعينا في حسم شكواك مبكرًا وفي أسرع وقت تتطلبه حالتك الصحية. إذا كنا بحاجة لأكثر من خمسة أيام عمل، سنرسل لك رسالة لإعلامك عن السبب.
- 3 ستلقى ردًا نهائيًا خلال 30 يومًا تقويميًا.

شكرًا لاتخاذك الوقت لمساعدتنا في تحسين خدماتنا.

تقدم الخدمات اللغوية من قبل "كير أوريغون"، وهي خطة التأمين الصحي من ميديكيد. تعلموا المزيد عنا هنا.

عندما يتكلم الأشخاص عن ميديكيد في ولاية أوريغون، قد تسمعونهم يستخدمون العديد من الأسماء أو الأحرف المختلفة. ويرجع السبب في ذلك إلى وجود العديد من المنظمات التي من شأنها التحقق من إنكم تحصلون على الرعاية التي تستحقونها. كيف يمكنكم إعطاء معنى لكل ذلك؟

قد يساعدكم تشبيه ميديكيد في أوريغون بهرم

Oregon
Health
Authority

تدير هيئة أوريغون الصحية (Oregon Health Authority: OHA) برنامج ميديكيد لولاية أوريغون بأكملها، مما يُدعى خطة أوريغون الصحية (Oregon Health Plan: OHP).

health
share
Health Share of Oregon

تُعرف مؤسسة "هيلث شير أوف أوريغون" (Health Share of Oregon: HSO) بما يُسمى بمنظمة الرعاية المنسقة (coordinated care organization: CCO). تعمل "هيلث شير أوف أوريغون" تحت إشراف OHA لخدمة الأعضاء في OHP في منطقة المقاطعات الثلاث.

CareOregon®

إن "كير أوريغون" (CareOregon) واحدة من العديد من مقدمي خدمات التأمين في منطقة المقاطعات الثلاث التي تساعد الـ CCO التابعة لهيلث شير في تقديمها للرعاية. كما إننا نساعد في التنسيق بين منافع وخدمات الرعاية الصحية اللغوية لأعضائنا.



قد يكون مقدم الرعاية الأولي (primary care provider: PCP) طبيب، أو ممرض ممارس، أو مساعد طبيب، أو أخصائي في العلاج الطبيعي. فهم ينسقون الرعاية التي تتلقاها مع "كير أوريغون" والأعضاء الآخرين من الفرق الطبية كأطباء الأسنان، ومقدمي رعاية الصحة العقلية، والصيدالة وغيرهم.

تقدم "كير أوريغون" مثل هذه الخدمات لهم لديكم أسئلة؟

هل لديكم المزيد من الأسئلة عن كير أوريغون وميديكيد؟ أو ربما ترغبون في أن تصبحوا عضواً في كير أوريغون؟ تكلموا مع أي شخص في فريق "كونيكت تو كير" (Connect to Care) التابع لنا أو اتصلوا بشعبتنا المفيدة والودية لخدمة الزبائن على الرقم 800-224-4840 أو 711 للمبرقة الكاتبة TTY.

يمكنكم الحصول على ذلك بلغات أخرى، أو بأحرف كبيرة أو بطريقة برايل أو أية صيغة تفضلونها. كما بإمكانكم طلب حضور مترجم إن هذه المساعدة مجانية. اتصلوا بالرقم 800-224-4840 أو 711 للمبرقة الكاتبة TTY.

تقدم "كير أوريغون" مثل هذه الخدمات للأعضاء المشتركين في ميديكيد (OHP):

- ◀ رعاية الصحة البدنية
- ◀ رعاية الصحة العقلية
- ◀ علاج سوء استخدام المواد
- ◀ رعاية الأسنان
- ◀ ميديكيد عن طريق برنامج كير أوريغون أوفادفانتيج (CareOregon Advantage)
- ◀ رعاية المحتضرين والرعاية الملطفة للآلام عن طريق منظمة مقدمي الزيارات المنزلية (Housecall Providers)

كما ستتمكنون من استخدام خدمات هامة مثل ما يلي:

- ◀ تنسيق الرعاية
- ◀ الصيدلية
- ◀ رعاية ما قبل الولادة والرضع
- ◀ خيارات في خدمات النقل
- ◀ خدمات للمترجمين اللغويين
- ◀ قسم الطوارئ والرعاية العاجلة

health
share
Health Share of Oregon

CareOregon®

careoregon.org