



# 注目焦點：回饋意見與投訴

在 CareOregon，只要我們有為您提供服務，我們便希望身為會員的您能夠擁有最佳的服務體驗。您的回饋意見可協助我們改善。**法律賦予您提出投訴的權利，且如果您提出投訴，您將不會面臨任何負面的後果。**

## 最常見的投訴類型



在與他人互動時起衝突



照護或服務品質不佳



等候時間過長



帳單問題

## 如何提出投訴或申訴

如果您對 CareOregon、您的醫療保健服務或醫療服務提供者感到不滿，請告知我們。此程序的正式名稱是「提出申訴」，且提出申訴十分簡單。

### 透過電話

致電 503-416-4100 與 CareOregon 客戶服務部聯絡，或者致電免費電話 800-224-4840 或聽障專線 711。我們的服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點。

### 線上

造訪 [link.careoregon.org/complaint-form](http://link.careoregon.org/complaint-form) 以填寫「Oregon Health Plan Complaint Form」（俄勒岡州健康計劃投訴申請表）。

### 書面方式

將您的投訴寄送至：  
CareOregon  
Attn: Appeals and Grievances,  
315 SW Fifth Ave,  
Portland, OR 97204

## 以下是俄勒岡州衛生監管機關 (Oregon Health Authority, OHA) 所規定的流程：

- 1 您可自己提出投訴，或者您的醫療服務提供者或代表可代您提出投訴。您的醫療服務提供者或代表必須取得您的書面同意書才能代您提出投訴。請選擇上述其中一個選項來提出投訴。
- 2 我們將會視您的健康狀況所需盡快解決您的投訴。如果我們需要超過五個工作日的時間，我們將會寄信告知您原因。
- 3 您將會在 30 個曆日內收到最終答覆。

感謝您撥冗協助我們改善。

# 語言服務是由您的 Medicaid 健康計劃 CareOregon 提供。 請閱讀下文以進一步瞭解我們的相關資訊。

當人們談到俄勒岡州的 Medicaid 時，您可能會聽到許多不同的名稱或簡稱。那是因為有許多組織參與其中，以確保您能夠獲得您應得的照護。您該如何分辨這所有的名稱？

## 您可以將俄勒岡州的 Medicaid 想成是一個金字塔

**Oregon Health Authority (OHA)** 負責管理整個俄勒岡州的 Medicaid 計劃，而此 Medicaid 計劃稱為 Oregon Health Plan (OHP)。



**Health Share of Oregon (HSO)** 就是所謂的協調式照護組織 (CCO)。Health Share of Oregon 隸屬於 OHA 之下，替三縣都會區的 OHP 會員提供服務。



**CareOregon** 是三縣都會區數個保險服務提供者其中之一，負責協助 Health Share CCO 提供照護。我們也會協助為我們的會員協調醫療保健福利和服務。



**您的基本保健醫生 (Primary Care Provider, PCP)** 可以是醫生、專業護理師、醫生助理或自然療法師。他們會與 CareOregon 以及諸如牙醫、心理健康服務提供者、藥劑師等醫療團隊的成員一起協調您的照護。



### CareOregon 為 Medicaid (OHP) 的會員提供諸如以下的服務：

- ▶ 身體健康照護
- ▶ 心理健康照護
- ▶ 物質濫用治療
- ▶ 牙科照護
- ▶ 透過 CareOregon Advantage 提供 Medicare
- ▶ 透過 Housecall Providers 提供安寧照護和緩和療護

### 您也可以使用諸如以下的重要服務：

- ▶ 照護協調
- ▶ 藥房
- ▶ 產前照護及嬰兒照護
- ▶ 交通運輸服務選項
- ▶ 語言口譯員服務
- ▶ 急診 (Emergency Room, ER) 及緊急照護

### 有疑問嗎？

您對 CareOregon 和 Medicaid 有進一步疑問嗎？或者，您可能想成為 CareOregon 的會員？請向 Connect to Care 團隊的任何人員洽詢或致電 800-224-4840 或聽障專線 711 與我們樂於協助且友善的客戶服務部聯絡。

您可以獲得本信函的其他語言版本、大字版、盲文版或您慣用的格式。您也可以申請口譯員。該協助是免費的。請致電 800-224-4840 或聽障專線 711。