



WHOLE you

2023 | Q2 BULLETIN



Table of Contents

We want to hear your concerns 2

Queremos escuchar tus inquietudes..... 3

Where to Go for Care 4

Privacy Practices 4

Dónde acudir para recibir atención 5

Prácticas de privacidad ... 5

Time to go on a Adventure 6

Hora de ir en un Aventura..... 7

Interpreter Services 8

Care Calendar 8

Servicios de interpretación. 9

Calendario de cuidados ... 9

Your Healthy Source for Living Well.

Trillium wants to make it as easy as possible for you to stay healthy, get the most from your Medicaid plan, and enjoy life!



“Your Member Experience.”

Every time you see this icon, you'll get helpful tips on how your health plan works. You'll stay up to date on all the benefits you have as a Trillium member.

We're here to help you connect you to care. If you have any questions or need help, please call Member Services at 1-877-600-5472 (TTY: 711).

Attention all Trillium Oregon Health Plan Members:

The Oregon Health Authority may contact you. They may ask for information to help confirm your eligibility and renew your Oregon Health Plan coverage. If they send you mail or call you, please respond. Keeping your health coverage can help you stay healthy and live your life to the fullest.

If you have any questions:

- Contact your Oregon Health Authority eligibility worker, or
- Visit [ONE.Oregon.gov](https://one.oregon.gov), or
- Call Trillium Member Services at 1-877-600-5472.



We want to hear your concerns



We do our best to give you the healthcare you need. If you are not satisfied with the care you get, you can file an appeal or a complaint.

Appeals: Trillium Community Health Plan may decide you do not need a treatment or service. If we decide to stop or deny a service, you will receive a letter. If you disagree with the decision, you can file an appeal. This is a request to change the decision. You can file an appeal by phone, in person or in writing.

Complaints: Are you unhappy with care you got, or how you were treated by the plan or a provider? You can file a complaint, also called a grievance. You can file a complaint by phone, in person, in writing or online. You can now visit trilliumohp.com/grievances to file a complaint.

Appeals and complaints must be sent within certain time frames. Review your member handbook or call Member Services at 1-877-600-5472 (TTY: 1-877-600-5473) to learn more.



Transportation Tip

Need help getting a ride to your appointment?

As a Trillium Oregon Health Plan member, Trillium may pay for transportation to and from your medical appointment.

Find out more at trilliumohp.com/ride or call Member Services at 1-877-600-5472 (TTY: 711).

Queremos saber sus inquietudes



Hacemos todo lo posible para brindarle la atención médica que necesita. Si no está conforme con la atención que recibe, puede presentar una apelación o una queja.

Apelaciones: Trillium Community Health Plan puede decidir que no necesita un tratamiento o servicio. Si decidimos detener o denegar un servicio, le enviaremos una carta. Si no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación. Esta es una solicitud para cambiar la decisión. Puede presentar una apelación por teléfono, en persona o por escrito.

Quejas: ¿no está conforme con la atención o con el trato que recibió del plan o de un proveedor? Puede presentar una queja, también llamada queja formal. Puede hacerlo por teléfono, en persona, por escrito o en línea. Ahora puede visitar trilliumohp.com/grievances para presentar una queja.

Las apelaciones y quejas deben enviarse dentro de ciertos plazos. Consulte su Manual del Afiliado o llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-877-600-5472 (TTY: 1-877-600-5473) para obtener más información.

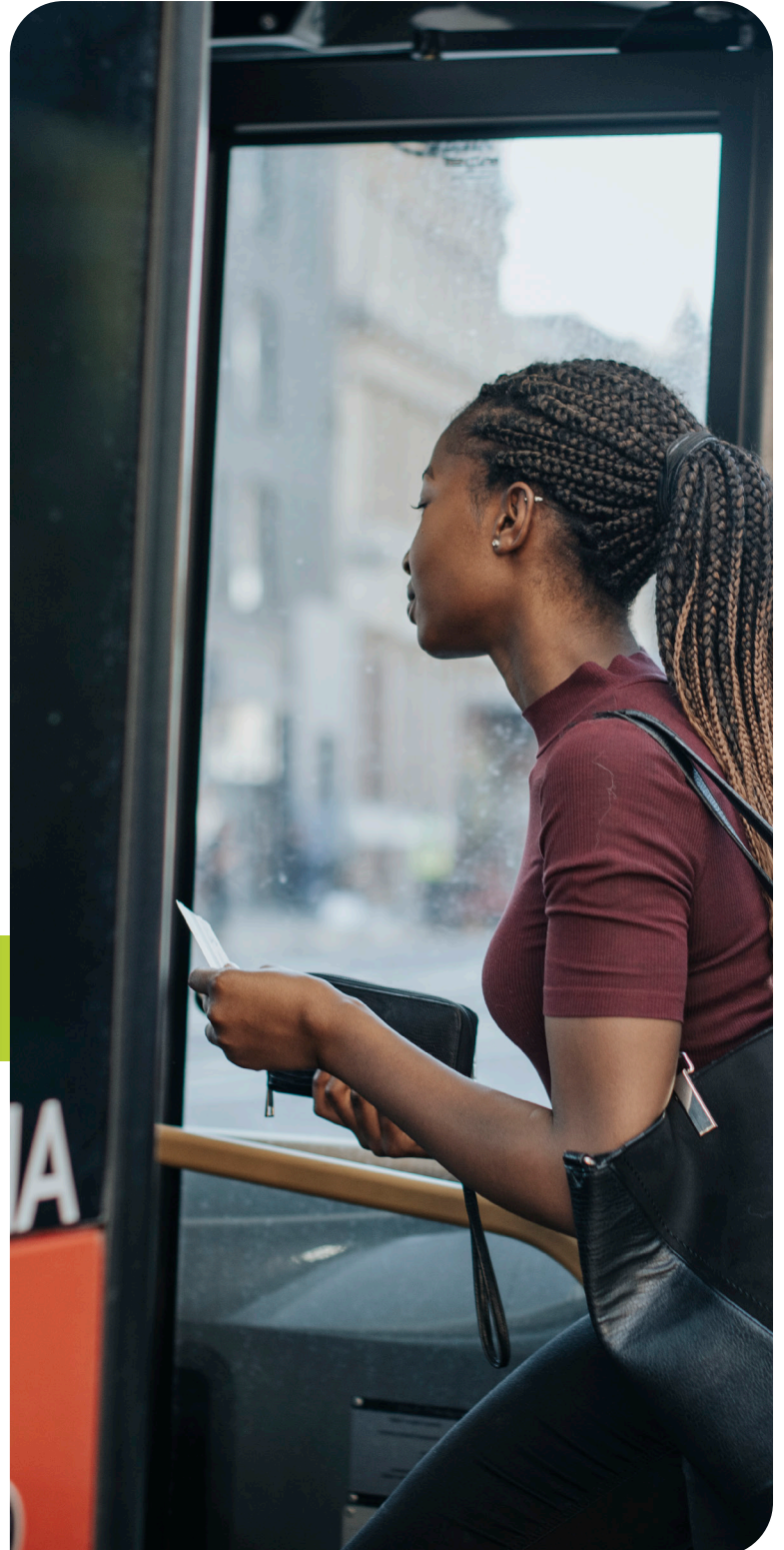


Consejo de Transporte

¿Necesita ayuda para conseguir transporte para acudir a una cita?

Como afiliado de Trillium Oregon Health Plan, Trillium puede pagarle el transporte de ida y vuelta a su cita médica.

Para obtener más información ingrese a trilliumohp.com/ride o llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-877-600-5472 (TTY: 711).

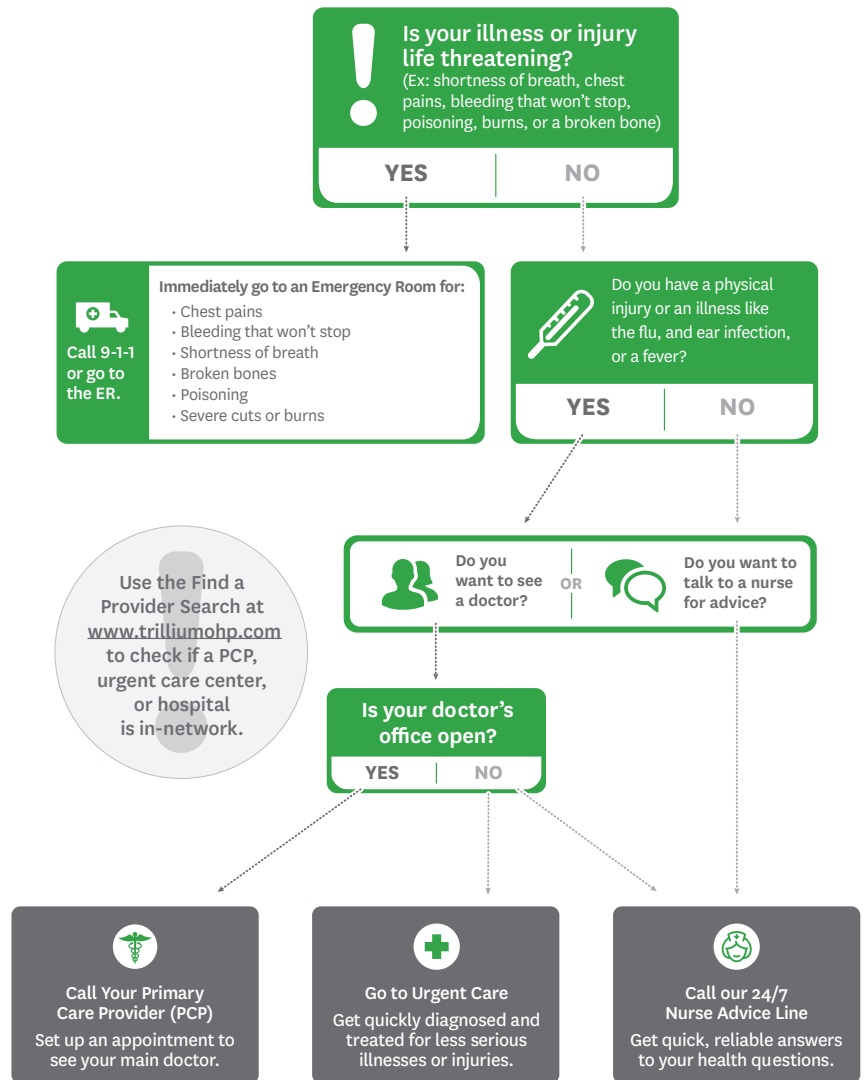
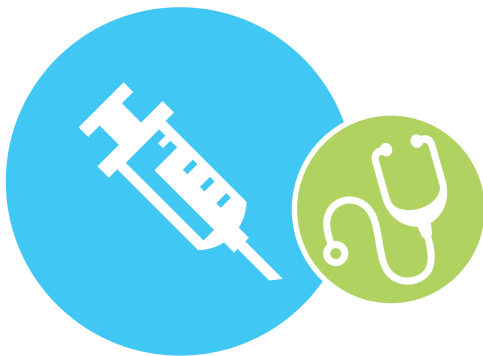


Where to go for care

When you get sick or hurt, you have several options to get the care you need.

Sometimes you will need to see your primary care provider (PCP). Sometimes you will need to go to an urgent care center or emergency room. Other times you can get help with your questions by calling our 24/7 Nurse Advice Line.

For more information, visit our website at trilliumohp.com/getcare or call Member Services at 1-877-600-5472 (TTY: 711).



Privacy Practices



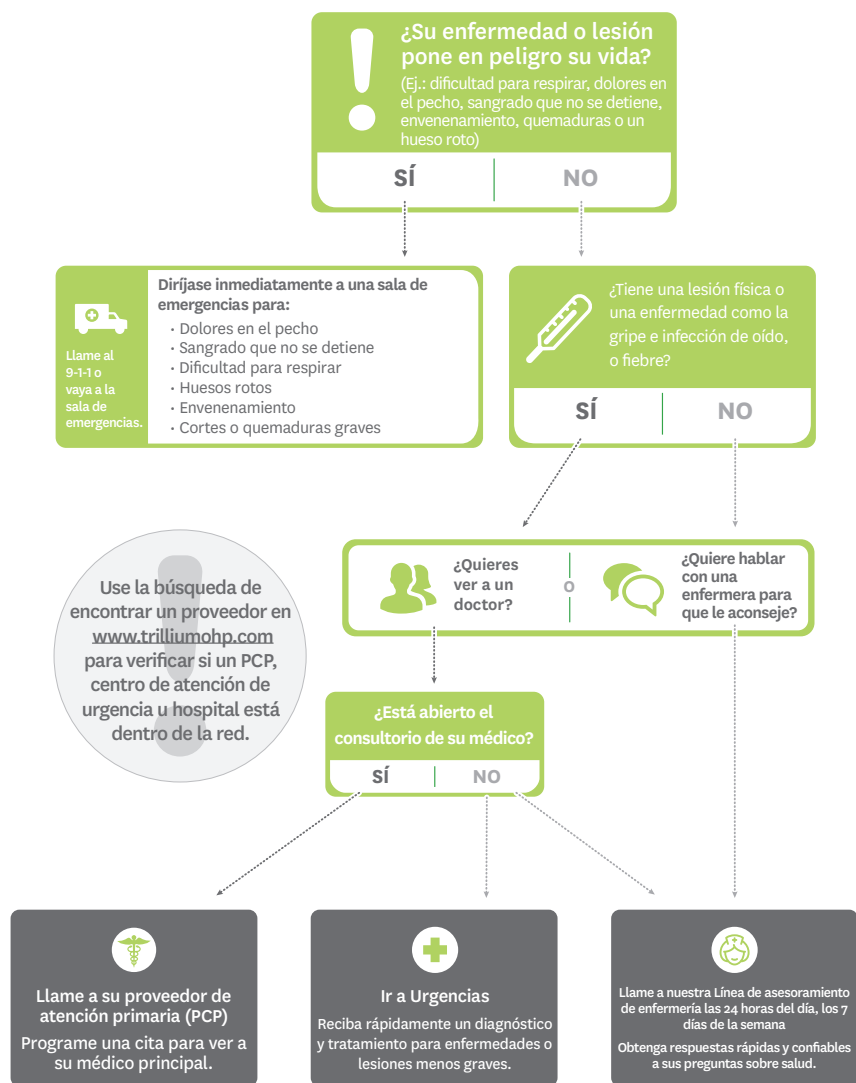
Trillium keeps your information private. We only share your records with people who need to see them.

This could be for treatment or for payment reasons. Our Notice of Privacy Practices explains how we use our members' personal information. If you want a copy, call Member Services at 1-877-600-5472 (TTY: 711) and ask for our Notice of Privacy Practices. You can also see it on our website by scrolling to the bottom of the page and clicking

["Notice of Privacy Practices"](#).



Adónde recurrir para recibir atención



Cuando se enferma o se lesiona, cuenta con varias opciones para recibir la atención que necesita.

A veces, tendrá que acudir a un proveedor de atención primaria (por sus siglas en inglés, PCP). A veces, necesitará visitar un centro de atención de urgencias o una sala de emergencias. Otras, puede obtener ayuda con sus preguntas llamando a nuestra línea de asesoramiento de enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para obtener más información visite nuestro sitio web trilliumohp.com/getcare o llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-877-600-5472 (TTY: 711).



Prácticas de Privacidad



Trillium mantiene la privacidad de su información. Solo compartimos sus registros con las personas que necesitan verlos.

Esto podría ser por motivos de tratamiento o de pago. Nuestro Aviso de prácticas de privacidad explica cómo usamos la información personal de nuestros afiliados. Si necesita una copia, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-877-600-5472 (TTY: 711) y solicítela. También puede consultarlo en nuestro sitio web desplazándose hacia abajo hasta la parte inferior de la página y haciendo clic en [Notice of Privacy Practices \(Aviso de prácticas de privacidad\)](#).



Time To Go on an Adventure

Whether you're going for a quick walk or an all-day adventure, hiking can be a great way to get you and your family moving.

But before you start blazing trails, it's important that you prepare and bring everything that you need. Thankfully, we have these tips so you can conquer that urban cityscape or forest mountainside:

1 KNOW YOUR ROUTE:

First and foremost, know where you're going. Check a map and see what you can expect from your trip before you leave. Sometimes parks will have information about trails on their website so you can plan accordingly. And for urban hikes you can do the same thing. Pick your own destination or "summit" to reach, then plan your route on a map.

2 GO LIGHT:

Hiking doesn't require much, so think about your trip and what you need. Make sure you wear the right shoes for your journey. Be sure to bring water, snacks, a first-aid kit, and a map. But remember, a heavy backpack can make hiking feel like a chore. Bring what you need and avoid overpacking by saving weight where possible.

3 REALIZE YOUR LIMITS:

When you're starting out, it's best to start small. If your destination has a map, pay attention to see if the trail has a difficulty rating. Be realistic about your limits and don't pick a route that scales a cliff or spans eight hours' worth of city blocks. Remember, choosing a hike with too much distance or elevation can leave you sore, or worse, stranded.

4 TELL SOMEONE:

While hiking is fun, it's also important to stay safe. Try to hike with a friend or family member and avoid going alone. Make sure someone knows where you're going, the route you plan on taking, and an estimated time to complete it just in case anything happens.



Hora de Irse de Aventura

Tanto si da un paseo rápido o se va de aventura todo el día, el senderismo puede ser una gran manera de hacer que usted y su familia se muevan.

Sin embargo, antes de empezar a abrir caminos, es importante que se prepare y lleve todo lo que necesita. Afortunadamente, tenemos estos consejos para que pueda conquistar los paisajes urbanos o los bosques en la ladera de una montaña:



1 CONOZCA SU RUTA:

Primero y principal, sepa adónde va. Consulte un mapa y vea qué puede esperar de su viaje antes de partir. A veces, los parques disponen de información sobre los senderos en su sitio web para que pueda planificar de forma adecuada. Puede hacer lo mismo en caso de senderismos urbanos. Elija el destino o “cumbre” al que desea llegar; luego, planee su ruta en un mapa.

2 VAYA LIGERO:

Para el senderismo no se necesitan muchas cosas; por eso, piense en su recorrido y en lo que necesita. Asegúrese de usar el calzado adecuado para la actividad. Asegúrese de llevar agua, aperitivos, un kit de primeros auxilios y un mapa. Recuerde que una mochila pesada puede hacer que el senderismo sea una actividad difícil. Lleve lo que necesita, evite el exceso de equipaje y ahorre peso en la medida de lo posible.

3 RECONOZCA SUS LÍMITES:

Cuando recién comienza, es mejor empezar de a poco. Si tiene un mapa de su destino, préstele atención para consultar si el sendero muestra el grado de dificultad. Sea realista acerca de sus límites y no elija un recorrido en el que se escala un acantilado o uno que comprende ocho horas de caminatas por la ciudad. Recuerde que, al elegir un recorrido con demasiada distancia o elevación, puede terminar dolorido, o peor aún, quedarse varado.

4 CUÉNTSELO A ALGUIEN:

Si bien el senderismo es divertido, también es importante estar fuera de peligro. Intente hacer senderismo con un amigo o familiar y evite salir solo. Asegúrese de que alguien sepa adónde va, el recorrido que planea hacer y el tiempo estimado para completarlo por si ocurre algo.

Interpreter Services



As a Trillium member, you have a right to know how to use our programs and services.

You can get these kinds of free help:

- Sign language interpreters
- Qualified or certified spoken language interpreters
- Written materials in other languages
- Braille
- Large print
- Audio and other formats

If you would like an interpreter at your healthcare appointment, tell your provider's office. Let them know what language or format you need.

If you have any questions or need help, call Trillium Member Services at 1-877-600-5472 (TTY: 711).



Care Calendar :: 2023 Member Handbook



Annual Wellness Visit

Trillium members ages 3-21 will receive a \$25 gift card for completing their annual wellness visit.

At this visit, their provider may review shots that are due based on Centers for Disease Control (CDC) vaccine schedules. According to the CDC, it's important to follow vaccine schedules on time. This may lower the risk of getting the diseases the shots help prevent.

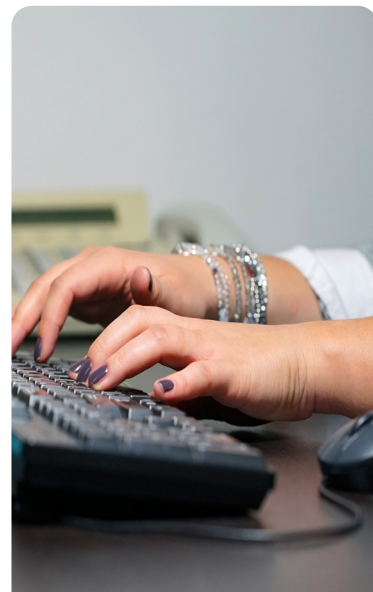
Would you like a print copy of the 2023 Member Handbook?

Call Member Services at 1-877-5472 (TTY: 711).

You can ask for the Handbook to be mailed to you. You can also access the Member Handbook and Provider Directory on our website:

Member Handbook:
trilliumohp.com/memberhandbook

Provider Directory:
trilliumohp.com/find-a-provider



Servicios de Interpretación



Como afiliado de Trillium, tiene derecho a conocer cómo usar nuestros programas y servicios.

Puede obtener estos tipos de ayuda sin cargo:

- Intérpretes de lenguaje de señas
- Intérpretes de idiomas hablados calificados o certificados
- Materiales escritos en otros idiomas
- Braille
- Letra grande
- Audio y otros formatos

Si necesita un intérprete en su cita de atención de la salud, infórmese al personal del consultorio de su proveedor. A su vez, comuníquese qué idioma o formato necesita.

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame al Departamento de Servicios al Afiliado de Trillium al 1-877-600-5472 (TTY: 711).

Su Manual del Afiliado de 2023

¿Desea obtener una copia impresa del Manual del Afiliado de 2023?

Llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-877-5472 (TTY: 711).

Puede pedir que le envíen el manual por correo. También puede acceder al Manual del Afiliado y al Directorio de proveedores en nuestra página web:



Manual del Afiliado:

trilliumohp.com/memberhandbook

Directorio de proveedores:

trilliumohp.com/find-a-provider

Calendario de Atención



Visita Anual de Bienestar

Los afiliados de Trillium que tengan entre 3 y 21 años recibirán una tarjeta de regalo de \$25 por completar su visita anual de bienestar.

En esta visita, su proveedor puede revisar las vacunas pendientes según los calendarios de vacunación de los Centros para el Control de Enfermedades (por sus siglas en inglés, CDC). Según los CDC, es importante que esté al día con los calendarios de vacunación. Esto puede reducir el riesgo de contraer las enfermedades que las vacunas ayudan a prevenir.

Do you think Trillium Community Health Plan (Trillium) has treated you unfairly?

Trillium must follow state and federal civil rights laws. It cannot treat people unfairly in any of its programs or activities because of a person's:

- Age
- Disability
- Marital status
- Race
- Sex
- Color
- Gender identity
- National Origin
- Religion
- Sexual orientation
- Health Status

You have a right to enter, exit, and use buildings and services. You have the right to get information in a way you understand. Trillium will make reasonable changes to policies, practices, and procedures by talking with you about your needs.

To report concerns, get help filing a complaint or to get more information, please contact Member Services at 541-485-2155; Toll Free: 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 5:00 p.m. You can leave a message at other times, including weekends and federal holidays. We will return your call the next business day. The call is free.

If you believe you have been discriminated against, you may also contact:

Emily Farrell, Non-Discrimination Coordinator

555 International Way, Building B

Springfield, OR 97477

Phone: 541-214-3948 Toll-free 1-877-600-5472 (TTY 711)

Email: emilyann.farrell@TrilliumCHP.com

Web: www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

You have a right to file a civil rights complaint with these organizations:

U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights (OCR)

Web: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

Phone: (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD)

Email: OCRComplaint@hhs.gov

Mail: Office for Civil Rights, 200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg., Washington, DC 20201

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

Web: www.oregon.gov/OHA/OEI

Email: OHA.PublicCivilRights@state.or.us

Phone: (844) 882-7889, 711 TTY

Mail: Office of Equity and Inclusion Division, 421 SW Oak St., Suite 750, Portland, OR 97204

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

Phone: (971) 673-0764

Email: crdemail@boli.state.or.us

Mail: Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division, 800 NE Oregon St., Suite 1045, Portland, OR 97232

You can get this letter in another language, large print, or another way that is best for you. You can also have a language interpreter. This help is free. Call 1-877-600-5472 (TTY/TDD 711).

Puede recibir esta carta en otro idioma, en letra grande o en el formato que sea mejor para usted. También puede tener un intérprete de idiomas. Esta ayuda es gratuita. Llame al 1-844-867-1156 (TTY/TDD 711).

English

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473.

Tiếng Việt (**Vietnamese**) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473.

简体中文 (**Chinese**) 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473.。

Русский (**Russian**) ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473.

한국어 (**Korean**) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473.

Українська (**Ukrainian**) УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером. 1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473.

日本語 (**Japanese**) 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473. まで、電話にてご連絡ください。

Arabic:

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. اتصل بـ 1-844-867-1156 ، رقم هاتف الصم والبكم: 1-877-600-5473.

Română (**Romanian**) ATENȚIE: Dacă vorbiți limba română, vă stau la dispoziție servicii de asistență lingvistică, gratuit. Sunați la 1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473..

ខ្មែរ (**Cambodian**) ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អៗ គឺអាចមានសំរាប់ បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473.

Cushite XIYYEEFFANNAA Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473.

Deutsch (**German**) ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما تماس بگیرد. فراهم می باشد. با 1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473.

Français (**French**) ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473

ภาษาไทย (**Thai**) เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร. 1-844-867-1156; TTY: 1-877-600-5473.

OHP-TRIL-22-3240 Approved 8.4.22

TRILLIUM COMMUNITY HEALTH PLAN
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-1740

1-877-600-5472 (TTY 1-877-600-5473)
TrilliumOHP.com



Copyright © 2023, Trillium Community Health Plan. All rights reserved. The information in this newsletter does not replace professional medical advice. Individual health concerns should be brought to the attention of your doctor.



Su fuente de salud para vivir bien

2023 | BOLETÍN DEL 2.º TRIMESTRE

Trillium quiere que le resulte lo más fácil posible mantenerse sano, obtener el máximo provecho de su plan de Medicaid y disfrutar de la vida.



“Su experiencia como afiliado”. Cada vez que vea este ícono, obtendrá consejos útiles sobre cómo funciona su plan de salud. Podrá estar al día con todos los beneficios que tiene como afiliado en Trillium.

Estamos aquí para ayudarlo a comunicarse con el personal de atención médica. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-877-600-5472. (TTY 711).

Atención a todos los afiliados al plan Trillium Oregon Health Plan:

Es posible que la Autoridad de Salud de Oregón se comuniquen con usted. Pueden solicitar información para ayudar a confirmar su elegibilidad y renovar su cobertura de Oregon Health Plan. Si le envían correo o lo llaman, responda. Mantener su cobertura de salud puede ayudarlo a estar saludable y a vivir su vida al máximo. Si tiene alguna pregunta:

- comuníquese con su trabajador de elegibilidad de la Autoridad de Salud de Oregón;
- visite [ONE.Oregon.gov](https://one.oregon.gov); o
- llame al Departamento de Servicios al Afiliado de Trillium al 1-877-600-5472.

