



Community Health Plan

# WHOLE you

2024 | SPRING BULLETIN



## Table of Contents

- Heal from Anywhere ..... 1
- We listened to your Feedback.....2
- New Circumcision Benefit.....2
- Escuchamos sus Comentarios.....3
- Nuevo Beneficio de Circuncisión .....3
- Allergy Season is Back... 4
- Volvió la Temporada de Alergias .....5
- What is Prior Authorization? ..... 6
- What is an Appeal ..... 6
- ¿Qué es una Autorización Previa? .....7
- ¿Qué es una Apelación? ..7
- Springtime Fruit ..... 8
- Frutas de Primavera.....9
- Sane desde Cualquier Lugar ..... 12

## 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!**



### Heal from Anywhere

**Telehealth gives you access to medical care whenever and wherever you need it.**

Have a cough? A rash? Stress or anxiety? Telehealth connects you with a doctor over the phone or through video, giving you easy access to care for nonemergency health issues. You can get medical advice, a diagnosis or a prescription. It’s a doctor’s visit with no travel and a shorter wait time, and you can use it anywhere at any time.

**Learn more about Telehealth services at [www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/telehealth.html](http://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/telehealth.html)**





## Your Trillium health plan



### 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 Listen to Your Feedback!

We received the results from our member experience survey. You let us know what we are doing well and how we can improve. Based on your feedback, we are improving our provider network, website and member portal:

- **Provider Network:** We are checking to make sure we have all types of doctors in our network, including those who offer treatment over the phone.
- **Website:** We are improving our website to give you easy access to helpful topics. For example, we placed links to the member handbook in several places so you can find it right away.
- **Member Portal:** We are making sure it's easy to find the information you need about your care in the secure portal.

Thank you for being a Trillium member. If you have any questions about your health plan benefits, please contact Member Services at 1-877-600-5482 (TTY: 711).

## *New Circumcision Benefit for Trillium Medicaid Members*

Trillium is now covering circumcision for our Oregon Health Plan members up to 30 days after birth. Trillium members who are pregnant can also participate in Trillium's Start Smart for Your Baby® care management program. It is designed to customize the support and care you need for a healthy pregnancy and baby. It won't cost you a thing. Plus, you can earn up to \$150 in rewards.

You can find more information at our website:

[www.trilliumohp.com/startsmart](http://www.trilliumohp.com/startsmart)

Questions? Call Trillium Member Services at 1-877-600-5472.





# Su Plan de Salud Trillium



## SU EXPERIENCIA COMO AFILIADO

Cada vez que vea este ícono, obtendrá consejos útiles sobre cómo funciona su plan de salud. Estará al día con todos los beneficios que tiene como afiliado de Trillium.

## ¡Escuchamos sus Comentarios!

Recibimos los resultados de nuestra encuesta sobre la experiencia de los afiliados. Usted nos informó lo que estamos haciendo bien y cómo podemos mejorar. En función de sus comentarios, estamos mejorando nuestra red de proveedores, nuestro sitio web y nuestro portal para afiliados:

- **Red de Proveedores:** nos estamos asegurando de tener todo tipo de médicos en nuestra red, incluidos los que ofrecen tratamiento por teléfono.
- **Sitio Web:** estamos mejorando nuestro sitio web para brindarle un fácil acceso a temas útiles. Por ejemplo, hemos colocado enlaces al Manual del Afiliado en varios lugares para que pueda encontrarlo de inmediato.
- **Portal para Afiliados:** nos estamos asegurando de que sea fácil encontrar la información que necesita sobre su atención en el portal seguro.

Gracias por ser afiliado de Trillium. Si tiene alguna pregunta sobre los beneficios de su plan de salud, comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-600-5482 (TTY: 711).



## *Nuevo Beneficio de Circuncisión para Afiliados de Trillium Medicaid*

Trillium ahora cubre la circuncisión para los afiliados de nuestro Oregon Health Plan hasta 30 días después del nacimiento. Las afiliadas de Trillium que están embarazadas también pueden participar en el programa de administración de la atención Start Smart for Your Baby®. Está diseñado para personalizar el apoyo y la atención que necesita para un embarazo y un bebé saludables. No le costará nada. Además, puede ganar hasta \$150 en recompensas.

Puede encontrar más información en nuestro sitio web: [www.trilliumohp.com/startsmart](http://www.trilliumohp.com/startsmart)

¿Tiene preguntas? Llame a Servicios al Afiliado de Trillium al 1-877-600-5472.



### **Allergy season is back.**

When you have allergies, spring can be a mixed bag. Mild weather...yay. Pollen and allergens that make you sneeze and your eyes water...not so much. Try these tips to get a little relief and make it through allergy season more comfortably!

#### **1 ASK YOUR DOCTOR ABOUT A TEST.**

Allergy testing has come a long way in the past decade. Find out what specific triggers your body responds to.

#### **2 STAY IN TO WIN.**

Allergens thrive in windy, dry weather. Use this as an excuse to stay inside more this season. Get cozy with a book or TV show!

#### **3 WHAT'S THE INDEX?**

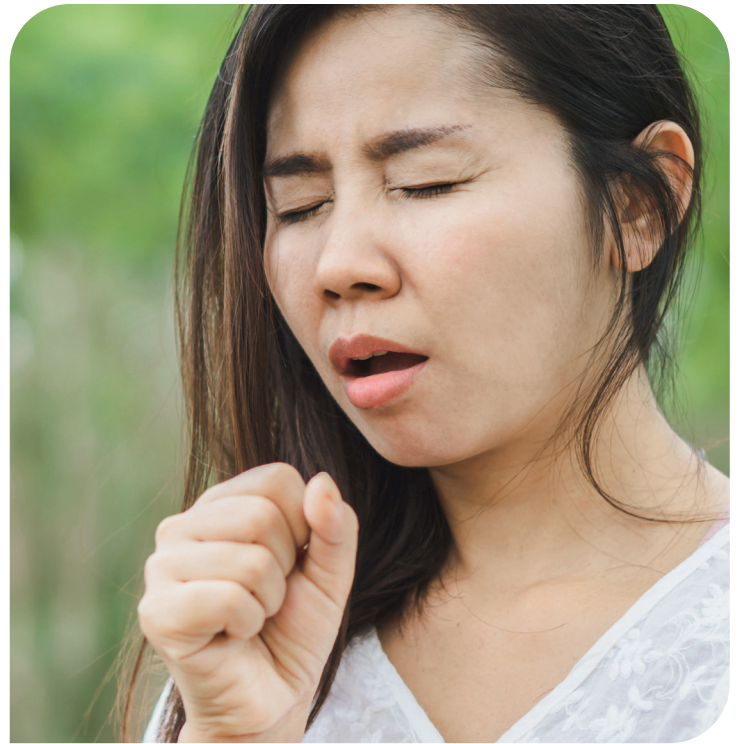
Most TV stations broadcast allergy forecasts during weather segments. There are also websites and apps that can alert you to conditions in your area.

#### **4 BREATHE EASIER INSIDE.**

Crank up the AC instead of using window ventilation.

#### **5 FILTER OUT THE BAD.**

Change air filters regularly for the best quality air flow. Keep your carpets and floors clean and dust-free.



#### **6 CLEANLINESS IS POWER.**

Take a bath or shower before going to bed to keep your sheets allergen-free.

#### **7 DIET MAKES A DIFFERENCE.**

Keep an eye on your food intake. Certain foods like sugars, wheat and dairy can make your allergies worse. Take note of symptoms like nausea, headache, dizziness or an itchy throat after eating. Drink plenty of water to flush and hydrate your system.

***Now you've got the tools that will help you beat your allergies this season!***

### ***Volvió la temporada de alergias.***

Si tiene alergias, la primavera puede estar llena de contradicciones. Clima moderado, ¡qué bueno! Polen y alérgenos que le hacen estornudar y lagrimear. No tanto. Pruebe estos consejos para sentirse más aliviado y superar la temporada de alergias de manera más confortable.

#### **1 PREGÚNTELE A SU MÉDICO SOBRE ALGUNA PRUEBA.**

Las pruebas de alergias han avanzado mucho en la última década. Conozca a qué factores específicos responde su cuerpo.

#### **2 QUÉDESE ADENTRO PARA GANAR.**

Los alérgenos prosperan en condiciones ventosas y secas. Use esto como excusa para quedarse más tiempo adentro durante esta temporada. ¡Póngase cómodo para leer un libro o ver un programa de televisión!

#### **3 ¿CUÁL ES EL ÍNDICE?**

La mayoría de las estaciones de televisión emiten pronósticos de alergia durante los segmentos del clima. También hay sitios web y aplicaciones que pueden alertarle sobre las condiciones en su área.

#### **4 RESPIRE MEJOR ADENTRO.**

Encienda el aire acondicionado en lugar de abrir la ventana.

#### **5 FILTRE LO MALO.**

Cambie los filtros de aire regularmente para obtener un flujo de aire de mejor calidad. Mantenga sus alfombras y pisos limpios y sin polvo.

#### **6 LA LIMPIEZA ES PODER.**

Tome un baño o una ducha antes de acostarse para mantener las sábanas libres de alérgenos.

#### **7 LA DIETA HACE LA DIFERENCIA.**

Controle su ingesta de alimentos. Ciertos alimentos, como el azúcar, el trigo y los lácteos, pueden empeorar sus alergias. Tome nota de síntomas como náuseas, dolor de cabeza, mareos o picazón en la garganta después de comer. Beba mucha agua para limpiar e hidratar el sistema.

***¡Ahora tiene las herramientas que le ayudarán a vencer sus alergias esta temporada!***





## What is Prior Authorization and How Long Does It Take?

Some services need approval from Trillium before you get the service. This is called a prior authorization (PA) or preapproval. Your healthcare provider can tell you if a service or prescription needs prior approval. You do not need approval for emergency or urgent services or for emergency aftercare services.

Your provider works with Trillium to ask for preapproval for a service. You might not get the service if it is not approved. If you have any questions about preapproval of a service, call Member Services at 1-877-600-5472 (TTY: 711).

The time it takes for Trillium to review a PA request from your provider is called “turnaround time.” Trillium reviews PA requests as quickly as your health condition requires:

- Trillium makes most decisions within 14 days.
- Sometimes a decision may take up to 28 days. This only happens when we are waiting for more information.

If you or your provider feel following the standard timeframe puts your life, health or ability to function in danger, Trillium can make a fast (expedited) PA decision. Expedited PA decisions are typically made within 72 hours, but there may be a 14-day extension.

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



## What is an Appeal and How Long Does It Take?

If Trillium denies, stops, or reduces a medical, dental, behavioral health, or transportation service or prescription medication, we will send you a denial letter that tells you about our decision. This denial letter is also called a Notice of Adverse Benefit Determination (NOABD). We will also let your provider know about our decision. If you disagree with our decision, you have the right to ask us to change it. This is called an appeal.

### TURNAROUND TIMES ONCE YOU SEND AN APPEAL:

- Trillium has 16 days to review your request and reply.
- If Trillium needs more time, we will send you a letter. We have up to 14 more days to reply.

### IF YOU NEED A FAST (EXPEDITED) APPEAL, YOU CAN ASK FOR ONE:

- Trillium will call you and write to you within 1 business day to let you know we have received the expedited appeal request.
- If Trillium agrees that it is urgent, we will call you with a decision in 72 hours.
- If Trillium needs more time to review, we will send you a letter saying why we need up to 14 more days. You may also request an extension of up to 14 days. To learn how to file an appeal, see your Trillium Member Handbook. You can find the Member Handbook on our website at [www.trilliumohp.com/memberhandbook](http://www.trilliumohp.com/memberhandbook).







## ¿Qué es la autorización previa y cuánto demora?



Algunos servicios necesitan la aprobación de Trillium antes de recibirlos. Esto se llama autorización previa (PA) o aprobación previa. Su proveedor de atención médica puede decirle si un servicio o receta necesita aprobación previa. No necesita aprobación para servicios de emergencia o urgencia ni para servicios de cuidados posteriores de emergencia.

Su proveedor trabaja con Trillium para solicitar una aprobación previa para un servicio. Es posible que no obtenga el servicio si no está aprobado. Si tiene alguna pregunta sobre la aprobación previa de un servicio, llame a Servicios para Miembros al 1-877-600-5472 (TTY: 711).

El tiempo que le toma a Trillium revisar una solicitud de PA de su proveedor se llama “tiempo de respuesta”. Trillium revisa las solicitudes de PA tan rápido como lo requiera su condición de salud:

- Trillium toma la mayoría de las decisiones dentro de los 14 días.
- A veces, una decisión puede demorar hasta 28 días. Esto solo sucede cuando estamos esperando más información.

Si usted o su proveedor consideran que seguir el plazo estándar pone en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar, Trillium puede tomar una decisión de “autorización de servicio acelerada”. Las decisiones de servicio acelerado generalmente se toman dentro de las 72 horas, pero puede haber una extensión de 14 días.

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



## ¿Qué es una apelación y cuánto tiempo lleva?

Si Trillium niega, suspende o reduce un servicio médico, dental, de salud conductual o de transporte o un medicamento recetado, le enviaremos una carta de denegación que le informará sobre nuestra decisión. Esta carta de denegación también se denomina Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD). También le informaremos a su proveedor sobre nuestra decisión. Si no está de acuerdo con nuestra decisión, tiene derecho a solicitarnos que la cambiemos. Esto se llama apelación.

### PLAZOS DE RESPUESTA UNA VEZ QUE ENVÍA UNA APELACIÓN:

- Trillium tiene 16 días para revisar su solicitud y responder.
- Si Trillium necesita más tiempo, le enviaremos una carta. Tenemos hasta 14 días más para responderle.

### SI NECESITA UNA APELACIÓN RÁPIDA (ACELERADA), PUEDE SOLICITAR UNA:

- Trillium lo llamará y le escribirá dentro de 1 día hábil para informarle que hemos recibido la solicitud de apelación acelerada.
- Si Trillium está de acuerdo en que es urgente, lo llamaremos para informarle nuestra decisión en un plazo de 72 horas.
- Si Trillium necesita más tiempo para hacer la revisión, le enviaremos una carta en la que se le indicará por qué necesitamos hasta 14 días más. También puede solicitar una extensión de hasta 14 días. Para obtener información sobre cómo presentar una apelación, consulte su Manual del Afiliado de Trillium. Puede encontrar el Manual del Afiliado en nuestro sitio web en [www.trilliumohp.com/memberhandbook](http://www.trilliumohp.com/memberhandbook).

*Spring is here!*



That means we have yummy fruits and veggies to eat. Try these healthy combos:

- 1. Tangy vitamin boost.** Roast asparagus with lemon and garlic. It's a tasty side dish. Lemons have vitamin C for a strong immune system. Asparagus has vitamin K, iron and zinc for healthy growth.
- 2. Low-cal springtime salad.** Make a salad with fresh baby spinach. Add golden raisins, lemon zest, apricots and a light dressing. Spinach has protein and vitamin K. Apricots have nutrients and immune-boosting vitamin A.
- 3. High-protein greens.** Cook artichokes and green peas with shallots, parsley and mint. It's a rich, herbal dish. Artichokes are good for your heart and high in fiber. Green peas have protein to keep you full.
- 4. Wholesome & frozen.** Blend frozen honeydew and sliced kiwi with lime juice and ice. It makes a cool smoothie. Honeydew has potassium and keeps your heart healthy. Kiwi has fiber, antioxidants, potassium and vitamin C to help control blood pressure.
- 5. Sweet & spicy bite for eyesight.** Add sliced mango to your lettuce salad. Make a dressing with lime, honey, vinegar, olive oil, salt and chili powder. Mango has fiber for digestion and vitamin A for your eyes. Lettuce has vitamins A and C.

*Try these combos for a tasty and healthy bonus to your meals. Savor the springtime harvest!*



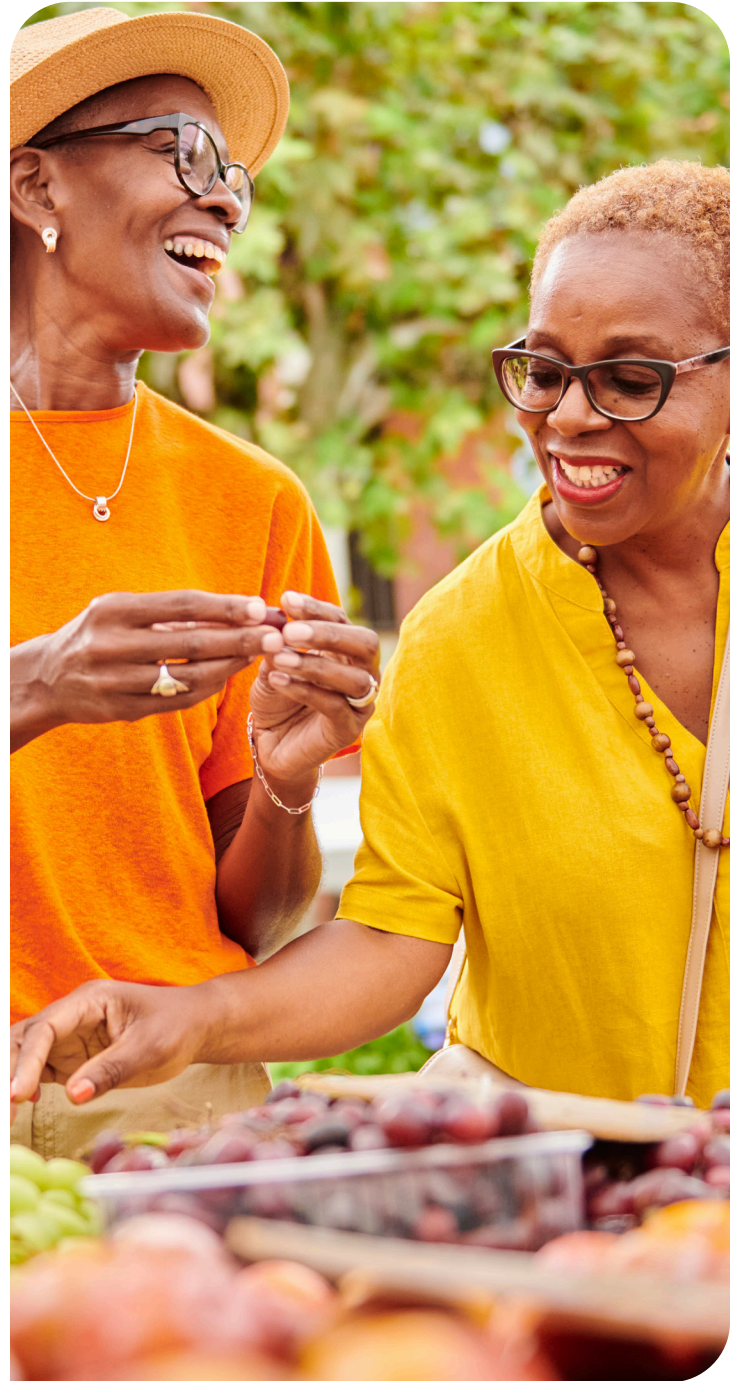
## Frutas de primavera y maridaje de verduras

### *¡Llegó la primavera!*

Eso significa que tenemos frutas y verduras deliciosas para comer. Pruebe estas combinaciones saludables:

- 1. Un refuerzo vitamínico picante.** Ase espárragos con limón y ajo. Es una guarnición sabrosa. Los limones tienen vitamina C para un sistema inmunitario fuerte. El espárrago tiene vitamina K, hierro y zinc para un crecimiento saludable.
- 2. Ensalada primaveral baja en calorías.** Prepare una ensalada con espinaca tierna y fresca. Agregue pasas doradas, ralladura de limón, albaricoques y un aderezo ligero. La espinaca tiene proteína y vitamina K. Los albaricoques tienen nutrientes y vitamina A, que fortalece el sistema inmunitario.
- 3. Verduras ricas en proteínas.** Cocine alcachofas y guisantes verdes con chalotas, perejil y menta. Es un plato rico y herbal. Las alcachofas son buenas para el corazón y ricas en fibra. Los guisantes verdes tienen proteína para mantenerlo satisfecho.
- 4. Sano y congelado.** Licúe melón dulce congelado y kiwi rebanado con jugo de lima y hielo. Logrará un batido fresco. El melón tiene potasio y mantiene sano su corazón. El kiwi tiene fibra, antioxidantes, potasio y vitamina C para ayudar a controlar la presión arterial.
- 5. Bocado picante y dulce para la vista.** Agregue rebanadas de mango a su ensalada de lechuga. Haga un aderezo con lima, miel, vinagre, aceite de oliva, sal y chile en polvo. El mango tiene fibra para la digestión y vitamina A para los ojos. La lechuga tiene vitamina A y C.

*Pruebe estas combinaciones para agregar un bonus saludable y sabroso a sus comidas.  
¡Saboree la cosecha de primavera!*



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

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:

**Levi Welbourne**, Senior Manager, Grievance & Appeals

555 International Way, Building B

Springfield, OR 97477

Phone: 541-485-2155 Toll-free 1-877-600-5472 (TTY 711)

Email: [grievances@trilliumchp.com](mailto:grievances@trilliumchp.com)

Web: [www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html](http://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](mailto: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](http://www.oregon.gov/OHA/OEI)

Email: [OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto: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: [boli\\_help@boli.oregon.gov](mailto:boli_help@boli.oregon.gov)

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).





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



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

Copyright © 2024, 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.



WHOLE  
*you*

## Boletín Informativo Trimestral de Trillium Community Health Plan

2024 | BOLETÍN DE PRIMAVERA

### *Su Fuente Saludable para Vivir Bien*

*Trillium quiere hacer que sea lo más fácil posible para usted mantenerse saludable.  
¡Aproveche al máximo su plan de Medicaid y disfrute la vida!*



**Sane desde Cualquier Lugar**

La telesalud le brinda acceso a atención médica en el momento y el lugar que la necesite.

¿Tiene tos? ¿Una erupción? ¿Estrés o ansiedad? La telesalud lo pone en contacto con un médico por teléfono o por video, lo que le brinda fácil acceso a la atención por problemas de salud que no son de emergencia. Puede obtener consejos médicos, un diagnóstico o una receta médica. Se trata de una visita al médico sin viajes y con un tiempo de espera más corto, y usted puede usar el servicio en cualquier lugar y en cualquier momento.

Para obtener más información sobre los servicios de telesalud, visite

[www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/telehealth.html](http://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/Benefits-and-Services/telehealth.html)