

WHOLE you



2023 Winter Bulletin

Table of Contents

In this issue	1
Your Trillium Health Plan..	2
RSV Medication	2
Medicamento para el RSV	3
Su plan de salud Trillium..	3
Centering Your Mind	4
Centrando tu mente	5
What is Prior Authorization and How Long Does It Take?	6
¿Qué es la autorización previa y cuánto demora?	7
Eating on the Go	8
Comiendo muy activo	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 connect you to care.

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



Your Trillium Health Plan

As a Trillium member, you get:

- A customer service team that gives you the right information and treats you with respect
- Access to quality healthcare, including help with scheduling appointments and filling prescriptions
- Coordination with your doctor and specialist to manage your care
- Access to nurse case managers to help you improve your health and reach your goals
- Help with preventive care, like the flu shot, COVID-19 shot and cancer screening.

If you have any questions
or need help, please call
Member Services at

1-877-600-5472
(TTY: 711).

In the coming weeks, you may be asked to complete a survey about your health plan and doctor. Please fill it out and send it back. We listen to what you have to say. Your feedback can help us improve your member experience.

RSV Medication Expanded to High-Risk Members Ages 12-23 Months

Respiratory syncytial virus (RSV) can cause mild, cold-like symptoms. RSV can also be very serious for infants and young children. It can cause breathing problems and pneumonia. To help prevent illness, Trillium Medicaid members ages 0-23 months old who are at high risk for RSV can get the medication called palivizumab. These children can get this medication now through the 2022-2023 RSV season or the end of Oregon Governor Brown's emergency declaration, whichever lasts longer.

We want to help your kids stay healthy. Talk to your doctor or call Trillium Member Services at 1-877-600-5472 to find out if your child is eligible to be treated with palivizumab to help prevent RSV.

Medicamento para el RSV alcanza a los afiliados de alto riesgo de 12 a 23 meses

El virus respiratorio sincitial (por sus siglas en inglés, RSV) puede causar síntomas leves similares a los de un resfriado. El RSV también puede ser muy grave para bebés y niños pequeños. Puede causar problemas respiratorios y neumonía. Para prevenir la enfermedad, los afiliados de Trillium Medicaid de 0 a 23 meses que tienen alto riesgo de contraer el RSV pueden obtener el medicamento llamado palivizumab. Estos niños pueden recibir el medicamento ahora durante la temporada 2022-2023 del RSV o hasta el final de la declaración de emergencia de la gobernadora Brown de Oregon, lo que dure más.

Queremos ayudar a que sus hijos estén saludables. Hable con su médico o llame al Departamento de Servicios al Afiliado de Trillium al 1-877-600-5472 para averiguar si su hijo es elegible para recibir tratamiento con palivizumab para prevenir la enfermedad por el RSV.

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



Su Plan de salud
Trillium

Como miembro de Trillium, obtiene:

- Un equipo de servicio al cliente que le brinde la información correcta y lo trate con respeto
- Acceso a atención médica de calidad, incluida la ayuda para programar citas y surtir recetas
- Coordinación con su médico y especialista para administrar su atención
- Acceso a enfermeras administradoras de casos para ayudarlo a mejorar su salud y alcanzar sus metas
- Ayuda con la atención preventiva, como la vacuna contra la gripe, la vacuna contra el COVID-19 y la detección del cáncer.

En las próximas semanas, es posible que se le pida que complete una encuesta sobre su plan de salud y su médico. Por favor, complételo y envíelo de vuelta. Escuchamos lo que tienes que decir. Sus comentarios pueden ayudarnos a mejorar su experiencia como miembro.

WHOLE you

Centering Your Mind

In life, we all experience ups and downs. And many of us face issues that aren't easy to deal with. That's why in our day-to-day lives it's crucial to be able to identify and manage stress.

Although stress helps you adjust to new and potentially dangerous situations, too much of it over time can wear down the mind and body. Here are a few helpful ways you can manage and relieve stress:

- **Exercise:** Working out has been proven as one of the best ways to relax your body and mind. Plus, exercise will improve your mood. Consider looking up a simple routine to do when you wake up in the morning.
- **Eating Healthy:** Stress can deplete certain vitamins such as A, B complex, C, and E. Proper eating helps your body and mind feel better, which allows you to better combat stress.
- **Meditation:** Stopping and taking a few deep breaths can help instill a sense of calm, peace, and balance. You can try some meditation programs online, on apps, or at many gyms and community centers.
- **Stay Connected:** Humans are social beings. So keep in touch with people who keep you calm, make you happy, and are ready to help you out. And enjoying a shared activity allows you to find support and foster relationships that keep you grounded.



Care Calendar

Get Your Eyes Checked!

For people with diabetes, eye damage can happen over time. Eye problems are common in people with diabetes, but treatments can be very effective.

Only your eye doctor can diagnose eye disease, so make sure to get a dilated eye exam at least once a year. The earlier eye problems are found and treated, the better for your eyesight.

Trillium may pay for you to get to and from your appointment. If you have any questions about your Medicaid benefits, please call Member Services at 1-877-600-5472 (TTY: 711).

WHOLE you

Centrado Tu mente

En la vida, todos experimentamos altibajos. Y muchos de nosotros enfrentamos problemas que no son fáciles de manejar. Por eso, en nuestro día a día es crucial poder identificar y gestionar el estrés.

Aunque el estrés lo ayuda a adaptarse a situaciones nuevas y potencialmente peligrosas, demasiado con el tiempo puede desgastar la mente y el cuerpo. Aquí hay algunas formas útiles de manejar y aliviar el estrés:

- **Ejercicio:** se ha demostrado que hacer ejercicio es una de las mejores formas de relajar el cuerpo y la mente. Además, el ejercicio mejorará tu estado de ánimo. Considere buscar una rutina simple para hacer cuando se despierte por la mañana.
- **Alimentación saludable:** el estrés puede agotar ciertas vitaminas como la A, el complejo B, C y E. Una alimentación adecuada ayuda a que tu cuerpo y tu mente se sientan mejor, lo que te permite combatir mejor el estrés.
- **Meditación:** detenerse y respirar hondo unas cuantas veces puede ayudar a infundir una sensación de calma, paz y equilibrio. Puede probar algunos programas de meditación en línea, en aplicaciones o en muchos gimnasios y centros comunitarios.
- **Manténgase conectado:** los seres humanos son seres sociales. Así que manténgase en contacto con personas que lo mantengan tranquilo, lo hagan feliz y estén listos para ayudarlo. Y disfrutar de una actividad compartida te permite encontrar apoyo y fomentar relaciones que te mantienen conectado a tierra.



Calendario de atención

Hágase revisar la vista

En el caso de las personas con diabetes, el daño ocular puede ocurrir con el tiempo. Los problemas oculares son comunes en las personas con diabetes, pero los tratamientos pueden ser muy eficaces.

Solo el oculista puede diagnosticar una enfermedad ocular, así que asegúrese de hacerse un examen con dilatación de la pupila, al menos, una vez al año. Cuanto antes se detecten los problemas oculares, mejor será para su vista.

Trillium puede pagarle el transporte de ida y vuelta a su cita. Si tiene alguna pregunta sobre sus beneficios de Medicaid, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-877-600-5472 (TTY: 711).



What is Prior Authorization and How Long Does It Take?

Some medical 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 medical 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 an “expedited service authorization” decision. Expedited service 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 or behavioral health service, 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.





¿Qué es la autorización previa y cuánto demora?

Algunos servicios médicos necesitan la aprobación de Trillium antes de recibir el servicio. Esto se llama autorización previa (PA) o preaprobación. Su proveedor de atención médica puede decirle si un servicio médico o receta necesita aprobación previa. No necesita aprobación para servicios de emergencia o urgencia ni para servicios de atención posterior de emergencia.

Su proveedor trabaja con Trillium para solicitar la aprobación previa de 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 tarda Trillium en revisar una solicitud de PA de su proveedor se denomina “tiempo de respuesta”. Trillium revisa las solicitudes de autorización previa tan pronto como lo requiera su estado 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 para Miembros al 1-877-600-5472 (TTY: 711).



¿Qué es una apelación y cuánto tiempo lleva?

Si Trillium deniega, suspende o reduce un servicio médico, odontológico o de salud del comportamiento, le enviaremos una carta de denegación que le informará sobre nuestra decisión. Esta carta de denegación también se denomina Notificación de determinación adversa de beneficios (por sus siglas en inglés, NOABD). También le informaremos a su proveedor acerca de 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 responder.

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 informar 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.

WHOLE you

Eating on the Go

Some days things are moving so quickly that you don't have time to make a full meal. You need that simple piece of food that'll get you through your next activity.

We have a tasty and nutritious solution for you: **Homemade Peanut Butter Granola Balls!**

With a little bit of prep time beforehand, you can make these delicious snacks and put them in the fridge. Then, whenever you need a quick bite to eat, you can grab one or two of these. Kids have fun making these, too! Feel free to add, substitute, or change ingredients to what suits you and your family.

INGREDIENTS:

Serves about 8

- 1 cup peanut butter
- $\frac{2}{3}$ cup honey
- $2\frac{1}{3}$ cup oats
- $\frac{1}{2}$ teaspoon salt
- 3 tablespoons cashews or almonds
(*Optional: crushed*)
- $\frac{1}{3}$ cup mini chocolate chips

Instructions:

1. First, stir together the peanut butter, honey, and a tiny bit of salt in a bowl. Mix until all ingredients are fully incorporated.
2. Second, add the oats, chocolate chips, and cashews or almonds. Stir again until everything is fully combined.
3. Next, scoop the mixture into balls on a baking pan. You can also shape them into different shapes.
4. Finally, chill them in the fridge for one hour, now you can grab a bite to eat whenever you want.

Source: <https://www.loveandlemons.com/granola-bars-recipe/>



Algunos días tiene tantas cosas para hacer que no tiene tiempo para preparar un menú completo. Necesita ese simple bocadillo que le dé la energía para seguir con sus actividades.

Tenemos una solución sabrosa y nutritiva para usted:

Bolitas caseras de mantequilla de maní y granola

Con un poco de tiempo y anticipación, puede preparar estos deliciosos bocadillos y ponerlos en el refrigerador. Luego, cada vez que necesite comer algo rápido, puede tomar uno o dos de estos. ¡Los niños también se divierten haciéndolos! Puede agregar, sustituir o cambiar los ingredientes por lo que les guste a usted y su familia.

INGREDIENTES:

Rinde 8 bolitas aproximadamente.

- 1 taza de mantequilla de maní
- $\frac{2}{3}$ taza de miel
- $2\frac{1}{3}$ tazas de avena
- $\frac{1}{2}$ cucharadita de sal
- 3 cucharadas de anacardos o almendras
(Opcional: trituradas)
- $\frac{1}{3}$ taza de trocitos de chocolate pequeños

Instrucciones:

1. Primero, una la mantequilla de maní, la miel y una pizca de sal en un bol. Mezcle hasta que todos los ingredientes estén totalmente incorporados.
2. Luego, agregue la avena, los trocitos de chocolate y los anacardos o las almendras. Mezcle de nuevo hasta que todo esté totalmente unido.
3. A continuación, en una placa para horno, coloque la mezcla con una cuchara formando bolitas. También puede darles diferentes formas.
4. Finalmente, enfríelas en el refrigerador durante una hora, y ya están listas para comerlas cuando quiera.

Fuente: <https://www.loveandlemons.com/granola-bars-recipe/> (solo en inglés)



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. 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. 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 គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ 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 بگیرید. 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.

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

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



Copyright © 2022, 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.



Boletín de Otoño 2022

Boletín Informativo Trimestral de Trillium Community Health Plan

Su fuente saludable para vivir bien

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



“Su experiencia como afiliado”

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

Estamos aquí para ayudarle a conectarse con la atención médica. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 1-877-600-5472 (TTY: 711).