

You can get this letter in other languages, large print, Braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call (541) 485-2155 or TTY 711. We accept relay calls. You can get help from a certified or qualified health care interpreter.



P.O. Box 11740
Eugene, OR 97440-3940
Phone: (541) 485-2155
Toll Free: 1 (877) 600-5472
TTY: 711

Complaint or Grievance Form

If you are unhappy with Trillium, your health care services, or your provider, you can file a complaint or grievance with us by filling out this form. There are also other ways to file grievance. The ways are listed at the bottom of this form.

Today's Date: _____
Member Name: _____
Member Phone Number: _____
Member OHP ID number or Date of Birth: _____

What happened? When did it happen? Who was involved?

What do you want us to do about this?

Please sign this form or call us to give permission if you want us to investigate this complaint.

Signature of Member
(or Authorized Member Representative)

Date: _____

Send this completed form to:

**Trillium Community Health Plan
PO Box 11740
Eugene, OR 97440-3940**

**Or e-mail this form to:
grievances@trilliumchp.com**

More about Grievances:

What if I need help? How do I get help? What if I have questions?	You can call us at: (541) 485-2155 or Toll Free: 1 (877) 600-5472, TTY: 711 Trillium Member Services is available to answer your call directly 8:00 a.m. to 5:00 p.m., Monday through Friday. 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. You can also write to us at: P.O. Box 11740, Eugene, OR 97440-3940 All members have a right to know about and use our programs and services. You can get this letter in large print, another language or any way that is best for you. You can ask for help from an interpreter. This help is free.
How else can I file a grievance?	You can file a grievance by calling us at: (541) 485-2155 or Toll Free: 1 (877) 600-5472, TTY: 711. You can also write to us at: P.O. Box 11740, Eugene, OR 97440-3940. You can also file your grievance with the Oregon Health Plan (OHP) Client Services Unit (CSU) toll free at 800-273-0557. You can also file your grievance with the Oregon Health Authority (OHA) Ombudsperson at (503) 947-2346 or toll free at (877) 642-0450.
When will Trillium resolve my grievance?	We will solve your grievance and call or write you within five workdays. If we cannot solve it in five workdays, we may take up to 30 days to resolve your grievance. If we need more time, we will send you a letter to explain why within five days.
Who can file a grievance?	You or someone with written permission to speak for you. That could be a family member or friend.

English: You can get this communication in other languages, large print, Braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 1-877-600-5472 or TTY 711. We accept relay calls.

You can get help from a certified and qualified health care interpreter.

Spanish: Puede obtener esta información en otros idiomas, en letra de imprenta grande, en braille o en un formato de su preferencia. También puede solicitar un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al 1-877-600-5472; los usuarios de TTY deben llamar al 711. Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.

Puede obtener la asistencia de un intérprete certificado y calificado en atención médica.

Russian: Вы можете получить данное сообщение на других языках, крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочтительном формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Такая помощь предоставляется бесплатно. Позвоните по номеру 1-877-600-5472 или TTY 711. Мы принимаем звонки через коммутаторную службу.

Вам может оказать помощь дипломированный переводчик с квалификацией в области здравоохранения.

Vietnamese: Quý vị có thể lấy thông tin này bằng các ngôn ngữ khác, bản in cỡ chữ lớn, chữ nổi hoặc định dạng yêu thích. Quý vị cũng có thể yêu cầu thông dịch viên. Trợ giúp này miễn phí. Gọi số 1-877-600-5472 hoặc TTY 711. Chúng tôi chấp nhận cuộc gọi chuyển tiếp.

Quý vị có thể được thông dịch viên chăm sóc sức khỏe có chứng nhận và đCI năng lực trợ giúp.

Arabic: يمكنك الحصول على هذه المراسلات بلغات أخرى أو مطبوعة بأحرف كبيرة أو برايل بصيغة أو بأي تنسيق تفضله. يمكنك أيضا طلب مترجم فوري. وهذه المساعدة مجانية. اتصل على الرقم 1-877-600-5472 أو TTY 711. نوافق على مكالمات الترحيل.

يمكنك الاستعانة بمترجم رعاية صحية معتمد ومؤهل.

Somali: Waxaad heli kartaa macluumaadkan oo ku qoran luqado kale, far waaweyn, Farta indhoolaha (braille) ama qaabka aad doorbideyso. Waxaad sidoo kale weydiin kartaa turjubaan. Caawintaan waa bilaash. Wac 1-877-600-5472 ama lambarka wicitaanka bilaashka ah ee TTY 711. Waxaan aqbalnaa wicitaanada qadka

Waxaad ka heli kartaa caawimo turjubaan daryeel caafimaad kuwaas oo shahaado iyo aqoon leh.

Simplified Chinese: 您可以获得本通讯的其他语言版本、大字版、盲文版或您喜欢的格式。您还可以请求获得一位翻译员。此项帮助免费提供。请致电 1-877-600-5472 或 TTY 711。我们可接听转接电话。

您可以获得经过认证的合格医疗保健口译员的协助。

Traditional Chinese: 您可以取得本通訊的其他語言版本、大字版、盲文版或您喜歡的格式。您也可申請口譯員。此項幫助免費提供。請致電 1-877-600-5472 或 TTY 711。我們接受轉接電話。

您可以獲得經過認證的合格醫療保健口譯員的協助。

Korean: 본 서신은 다른 언어, 대형 활자체, 점자 또는 선호하시는 기타 형식으로 제공해드릴 수 있습니다. 또한 통역사를 요청하실 수도 있습니다. 이용은 무료입니다. 1-877-600-5472 또는 TTY 711로 전화하세요. 저희는 릴레이 콜을 수락합니다.

자격을 갖춘 인증 의료 통역사로부터 도움을 받을 수 있습니다.

Chuukese: En ka tongeni angei ei kapas fengen non pwan ekkoch fosun fonu kena, watten maak, Braille ika ew maak ka mochen. Ka pwan tongeni eis ren emon chon chiaku. Ei aninis ese kan wor momon. Kori 1-877-600-5472 ika TTY 711. Sia etiwa atotonon koko kena.

Ka tongeni angei aninis seni emon mei afateno me pwan nafeno chon chiakun tumunun safei.

Ukrainian: Ви можете отримати це повідомлення іншими мовами, великим шрифтом, шрифтом Брайля або в іншому зручному для вас форматі. Ви також можете звернутися до перекладача. Ця допомога є безкоштовною. Телефонуйте за номером 1-877-600-5472 або TTY 711. Ми приймаємо ретрансляційні дзвінки.

Ви можете отримати допомогу від сертифікованого та кваліфікованого медичного перекладача.

Farsi: می‌توانید این پیام را به زبان‌های دیگر، چاپ بزرگ، خط بریل یا قالب دلخواه خود دریافت کنید. همچنین شما توانیدمی درخواست مترجم شفاهی کنید. این کمک رایگان است. با شماره 1-877-600-5472 یا TTY: 711 تماس بگیرید. ما تماس‌های رله را می‌پذیریم. می‌توانید از یک مترجم شفاهی دارای مجوز و صلاحیت مراقبت‌های بهداشتی کمک بگیرید.

Romanian: Puteți obține această comunicare în alte limbi, scrisă cu caractere mari, în Braille sau într-un format pe care îl preferați dvs. De asemenea, puteți solicita un interpret. Acest ajutor este gratuit. Sunați la 1-877-600-5472 sau TTY 711. Acceptăm apeluri retransmise.

Puteți beneficia de ajutorul unui interpret certificat și calificat în domeniul sănătății.

Dari: شما می‌توانید این اطلاعیه را به زبان‌های دیگر، چاپ بزرگ، بریل، یا در قالبی که ترجیح می‌دهید دریافت کنید. نماینده شما نیز می‌تواند به جای شما درخواست کند. این کمک رایگان است. با شماره 1-877-600-5472 یا TTY 711 تماس بگیرید. ما تماس‌های relay را می‌پذیریم. شما می‌توانید از یک ترجمان صحی مجرب و تصدیق‌شده کمک بگیرید.

Khmer/Cambodian: អ្នកអាចទទួលបានឯកសារនេះជាភាសាផ្សេងទៀត បោះពុម្ពជាអក្សរធំៗ អក្សរសម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬទម្រង់ដែលអ្នកពេញចិត្ត។ អ្នកក៏អាចស្នើសុំអ្នកបកប្រែភាសាផ្ទាល់មាត់ផងដែរ។ ជំនួយនេះគឺឥតគិតថ្លៃ។ ហៅទូរសព្ទទៅលេខ 1-877-600-5472 ឬ TTY 711។ យើងទទួលយកការហៅបញ្ជូនបន្ត ផងដែរ។

អ្នកអាចទទួលបានជំនួយពីអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ផ្នែកថែទាំសុខភាពដែលមានជំនាញ និងមានលក្ខណសម្បត្តិគ្រប់គ្រាន់។

Amharic: ይህንን ደብዳቤ በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትልልቅ ህትመት፣ በብሬይል ወይም በመረጡት ቅርጽት ማግኘት ይቻላል። በተጨማሪ አስተርጓሚ መጠየቅ ይቻላል። ይህ እርዳታ ነፃ ነው። ወደ 1-877-600-5472 ወይም TTY 711 ላይ ይደውሉ። የማስተላለፍ ጥሪዎችን እንቀበላለን።

ከተረጋገጠ እና ብቃት ካለው የጤና እንክብካቤ አስተርጓሚ እርዳታ ማግኘት ይቻላል።

Swahili: Unaweza kupata mawasiliano haya kwa lugha zingine, kwa herufi kubwa, kwa lugha ya maandishi kwa vipofu au namna yeyote unayopendelea. Unaweza pia kuomba mkalimani. Msaada huu ni wa bure. Piga 1-877-600-5472 au TTY 711. Tunakubali simu za kupitisha ujumbe.

Unaweza pata usaidizi kutoka kwa mkalimani wa huduma ya afya aliyeidhinishwa na aliyehitimu.

Burmese: ဤစာကို အခြားဘာသာစကားများ၊ ပုံနှိပ်စာလုံးကြီး၊ မျက်မမြင်စာ သို့မဟုတ် သင်နှစ်သက်ရာပုံစံဖြင့် ရယူနိုင်ပါသည်။ စကားပြန်တစ်ဦးကိုလည်း တောင်းဆိုနိုင်ပါသည်။ ဤအကူအညီမှာ အခမဲ့ဖြစ်သည်။ 1-844-867-1156 သို့မဟုတ် TTY 711 ကို ဖုန်းဆက်ပါ။ ဆွံ့အ နားမကြားသူများ၏ တစ်ဆင့်ခံခေါ်ဆိုမှုများကို ကျွန်ုပ်တို့ လက်ခံပါသည်။

အသိအမှတ်ပြုလက်မှတ်ရထားသော အရည်အချင်းမီ ကျန်းမာရေးစောင့်ရှောက်မှု စကားပြန်ထံမှ အကူအညီကို ရယူနိုင်ပါသည်။