



Know **what's covered**

Trillium Community Health Plan wants you to get the care you need, when you need it. We make decisions about the care to cover based on:

- If the service is needed
- If the service works well
- If the service is right for you

We do not make choices about care based on how much it costs. We also do not reward doctors or staff for saying no to care.

If you have a question about whether a medical service is covered, our Utilization Management (UM) Department can help you. UM may look at your records and talk with your doctor.

Call us at **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**). Do you speak a language other than English? We have translation services to help you.

Consulte qué servicios están cubiertos

El Plan Trillium Community Health Plan quiere que obtenga el cuidado que necesita, cuando lo necesita. Tomamos decisiones sobre el cuidado que se cubrirá con base en:

- Si el servicio es necesario
- Si el servicio tiene buenos resultados
- Si el servicio es adecuado para usted

No tomamos decisiones sobre el cuidado con base en cuánto cuesta. Tampoco recompensamos a los médicos o al personal por negar el cuidado.

Si tiene preguntas sobre la cobertura de un servicio médico, nuestro Departamento de Gestión de Utilización (Utilization Management, UM) puede ayudarlo. UM puede consultar sus registros de salud y hablar con su médico.

Llámenos al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**).

¿Habla un idioma diferente al inglés? Tenemos servicios de traducción para ayudarlo.

MCA_AD70NR



Checking in on **vaccines**

Do you have children? They should get a checkup every year.

Children do not need to be sick to get a checkup. A checkup is a chance for a doctor to make sure your child is healthy. The doctor will check your child's height, weight, vision, hearing and more.

The doctor will also make sure your child is up to date on immunizations. Immunizations deliver vaccines. Vaccines help protect us from illnesses such as measles, polio and even the flu.

Some states require children to have certain vaccines before they start school. You can find out more at **immunize.org/laws**.

Call Trillium Community Health Plan or go to **TrilliumOHP.com** to learn more about the vaccines your child needs.

Living Well Programs

This free six-week workshop series is designed for adults with chronic pain and diabetes. For questions or to register:

541-682- 4103,
livingwell@lcog.org or
lanelivingwell.org.

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.

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.

Your privacy is important

You share a lot of information with your doctor. Trillium Community Health Plan does all it can to protect your personal health information. In fact, federal law requires us to keep your records private.

You can read the full privacy notice in your member handbook or on our website. Or you can call us at **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**). We can send you a paper copy.



Controles de vacunación

¿Tiene hijos? Deberían hacerse un chequeo cada año.

No es necesario que los niños estén enfermos para hacerse un chequeo. Un chequeo médico es una oportunidad para que el médico se cerciore de que su hijo goza de buena salud. El médico examinará el peso del niño, la estatura, la visión, la audición, entre otros.

También se asegurará de que su hijo esté al día en sus inmunizaciones. En las inmunizaciones se administran vacunas. Las vacunas ayudan a protegernos de enfermedades como el sarampión, la poliomielitis e incluso la gripe.

Algunos estados tienen como requisito que los niños reciban ciertas vacunas antes de ingresar a la escuela. Obtenga más información en immunize.org/laws.

Llame a Trillium Community Health Plan o visite TrilliumOHP.com para obtener más información sobre las vacunas que su hijo necesita.

Programas para vivir bien (Living Well)

Esta serie de talleres de seis semanas está diseñada para adultos con dolor crónico y diabetes. Para preguntas o para registrarse:

541-682- 4103,
livingwell@lcog.org o
lanelivingwell.org.

Su privacidad es importante

Usted comparte mucha información con su médico. Trillium Community Health Plan hace todo lo posible para proteger su información personal de salud. De hecho, las leyes federales nos exigen mantener privados sus registros.

Puede leer el aviso de privacidad completo en su Manual para Miembros o en nuestro sitio web. O puede llamarnos al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**). Podemos enviarle una versión impresa.

Queremos oír sus inquietudes

Hacemos nuestro mejor esfuerzo para brindarle la atención médica que necesita. Si no está satisfecho con la atención que recibe, puede presentar una apelación o una queja.

Apelaciones: Es posible que Trillium Community Health Plan decida que no necesita un tratamiento o servicio. Si decidimos detener o negar un servicio, se le notificará por correspondencia.

Si no está de acuerdo con esta decisión, puede presentar una apelación. Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión. Puede presentar una apelación por vía telefónica, en persona o por escrito.

Quejas: ¿Está insatisfecho con el cuidado que recibió o con la forma en la que fue tratado por el plan o un proveedor? Puede presentar una queja, también llamada reclamación.

Las apelaciones y las quejas deben enviarse dentro de determinados horarios. Revise su manual para miembros o llame a Servicios para Miembros al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**) para obtener más información.

Published by Manifest LLC. © 2019. All rights reserved. No material may be reproduced in whole or in part from this publication without the express written permission of the publisher. The information in this publication is intended to complement—not take the place of—the recommendations of your healthcare provider. Consult your physician before making major changes in your lifestyle or healthcare regimen. Manifest makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.

Publicado por Manifest LLC. © 2019. Todos los derechos reservados. Ningún material de esta publicación puede ser reproducido en su totalidad o en parte, sin el permiso expreso y por escrito de la editorial. La información en esta publicación es para complementar las recomendaciones de su proveedor de atención médica, no para sustituirlas. Consulte a su médico antes de realizar cambios drásticos en su estilo de vida o régimen de atención médica. Manifest no avala ni da garantías con respecto a cualquiera de los productos y servicios que se incluyen en esta publicación o en sus artículos.



How can we help you?

Trillium Community Health Plan can help you in many ways. We can help you:

- Find a doctor.
- Make health appointments.
- Get a copy of your member handbook.
- Get a ride to your appointments (for members with transportation as a covered benefit). Be sure to call at least 48 hours before your appointment.

You can find us online at **TrilliumOHP.com**. Our website has information about health and your health plan. We can help you get a paper copy of anything on the website. Questions? Call Member Services at **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**).

Give us your feedback

Your opinions are important to us. We want to know if you are happy with our behavioral health services. This summer, we are conducting a member survey to hear your opinion. This survey is your chance to share those opinions.

¿Cómo podemos ayudarlo?

Trillium Community Health Plan puede ayudarlo de muchas formas. Podemos ayudarlo a:

- Encontrar un médico.
- Programar citas médicas.
- Obtener una copia de su manual para miembros.
- Conseguir un medio de transporte para sus citas (para los miembros con transporte como beneficio cubierto). Recuerde llamar al menos 48 horas antes de la cita.

Puede encontrarnos en línea en **TrilliumOHP.com**. Nuestro sitio web tiene información sobre su plan de salud. Podemos ayudarlo a obtener una versión impresa de cualquier elemento en el sitio web. ¿Tiene preguntas? Llame a Servicios para Miembros al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**).

Denos sus comentarios

Sus opiniones son importantes para nosotros. Queremos saber si está satisfecho con nuestros servicios de salud del comportamiento. Este verano, estamos realizando una encuesta de miembros para escuchar su opinión. Esta encuesta es su oportunidad para compartir esas opiniones.

Do you think Trillium Community Health Plan (TCHP) 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
- Disability
- National Origin
- Sex

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

To report concerns 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. At other times – including Saturday, Sunday, and federal holidays – you can leave a voicemail. We will return your call the following business day. The call is free.

You also have a right to file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights. Contact that office one of these ways:

- Web: www.hhs.gov
- Email: OCRComplaint@hhs.gov
- Phone: 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)
- Mail: 200 Independence Ave., SW, Room 509F HHH Bldg.
Washington, D.C. 20201

English

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-877-600-5472; 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 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

繁體中文 (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1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером. 1-877-600-5472; 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。1-877-600-5472; 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 رقم 1-877-600-5472، 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 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.