



Vaccines are not just for kids

Babies and children get lots of immunizations. These are shots that carry vaccines. Vaccines help prevent diseases. They help protect children from measles, mumps, chickenpox, tetanus and more.

Adults also need immunizations. That's because some vaccines you got as a child may not protect you as an adult. Some vaccines are needed only when you plan to travel overseas. Other vaccines need to be given every year. This includes the flu vaccine. A new flu vaccine is made every year.

Are up to date on your immunizations? Talk to your doctor to find out. Call Trillium Community Health Plan at **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**) if you need help finding a doctor.

Las vacunas no son solo para niños

Los bebés y los niños reciben muchas inmunizaciones. Estas son inyecciones que contienen vacunas. Las vacunas ayudan a prevenir enfermedades. Ayudan a proteger a los niños contra el sarampión, las paperas, la varicela, el tétanos, y más. Los adultos también necesitan inmunizaciones. Esto se debe a que es posible que algunas vacunas que recibieron cuando eran niños no los protejan cuando son adultos. Algunas vacunas solo son necesarias a la hora de planificar un viaje al extranjero. Otras vacunas se deben administrar cada año. Esto incluye la vacuna contra la gripe. Cada año, se elabora una nueva vacuna contra la gripe.

¿Sabe si está al día con sus inmunizaciones? Hable con su médico para saberlo. Llame a Trillium Community Health Plan al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**) si necesita ayuda para encontrar un médico.

MCA_AD70NR



Get started on quality care

Choose a primary care doctor today, so you can get help when you need it. Visit **TrilliumOHP.com** to search our provider directory. Questions? Call us at **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**).

Studying **new treatments, tests**

Your health is important to us. Trillium Community Health Plan watches for the latest in medical care. This may be new medicine, tests or surgeries. We want to make sure new treatments are safe and effective. Trillium Community Health Plan has a team of doctors that reviews new medical care. The team checks information from other doctors and scientific groups. The new medical care is then shared with our doctors. This allows Trillium Community Health Plan doctors to give you the most fitting and current types of care.

Your time matters

Trillium Community Health Plan wants to make sure you get the care you need, when you need it. We work with providers to set standards for wait times.

- For routine care, you will be seen within 30 days.
- For urgent care, you will be seen within 48 hours.
- For specialty care, you will be seen within 45 days.

Are you unable to get an appointment within those time frames? Call us at **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**). We can help.

We are here to help

Trillium Community Health Plan is here to help with your many healthcare needs. Call us at **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**), and we can help you:

- Find a provider.
- Get a new member ID card.
- Get transportation to medical appointments.
- Get paper copies of anything on our website.

Do you need a copy of your member handbook? Would you like to update your personal information? You can do that by calling us. You can also find that and lots of other information on our website, **TrilliumOHP.com**.

**Comience
con una
atención de calidad**

Elija un médico de atención primaria (Primary Care Doctor, PCP) hoy, para que pueda recibir atención cuando la necesite. Visite **TrilliumOHP.com** para buscar en nuestro directorio de proveedores. ¿Tiene preguntas? Llámenos al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**).

Se están estudiando nuevos tratamientos y pruebas

Su salud es importante para nosotros. Trillium Community Health Plan busca lo último en la atención médica. Pueden ser nuevos medicamentos, pruebas o cirugías. Queremos asegurarnos de que los tratamientos nuevos sean seguros y eficaces. Trillium Community Health Plan tiene un equipo de médicos que revisa la nueva atención médica. El equipo revisa información de otros médicos y grupos científicos. Luego, se comparten los nuevos tratamientos de atención médica con nuestros médicos. Esto permite a los médicos de Trillium Community Health Plan brindarle los tipos de atención más adecuados y actualizados.

Su tiempo importa

Trillium Community Health Plan quiere asegurarse de que reciba la atención que necesita, cuando la necesita. Trabajamos con los proveedores para establecer estándares para los tiempos de espera.

- En el caso de atención de rutina, lo atenderán en un plazo de 30 días.
- En el caso de atención de urgencia, lo atenderán en un plazo de 48 horas.
- En el caso de atención especializada, lo atenderán en un plazo de 45 días.

¿No puede obtener una cita dentro de esos plazos? Llámenos al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**). Podemos ayudarlo.

Estamos para servirle

Trillium Community Health Plan está aquí para ayudarlo con muchas de sus necesidades de atención médica. Simplemente, llámenos al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**). Podemos ayudarlo a:

- Encontrar un proveedor
- Obtener una nueva tarjeta de identificación de miembro
- Conseguir transporte a las citas médicas
- Adquirir una versión impresa de cualquier material de nuestro sitio web

¿Necesita una copia de su manual para miembros? ¿Desea actualizar su información personal? Puede solicitarlo a través de nuestro número telefónico. También puede encontrar esta y mucha más información en nuestro sitio web, **TrilliumOHP.com**.



Planning ahead for a **mental health crisis**

Did you know you can choose how your mental health care is handled if you are unable to make your own mental health treatment decisions? To plan ahead, you can complete a Declaration for Mental Health Treatment form provided by the State. Make sure your doctor or mental health counselor puts a copy in your file. Make sure your loved ones know where to find a copy. To learn more, visit oregon.gov/oha/HSD/AMH/Pages/A-Z.aspx for an A-Z list of all mental health resources.

What are your wishes?

It can be hard to talk about end-of-life care. But it's important to talk about it now. That way, your loved ones will know what your wishes are if you become unable to speak for yourself.

An advance directive is a document that says what treatments you do and do not want. Once you have a directive, there's still more to do. Make sure your doctor puts a copy in your file. Make sure your loved ones know where to find a copy.

You can find more information on advance directives at caringinfo.org.

Member handbook Updates

Trillium has made changes to its member handbook. You can call customer service to request to have a copy of the member handbook mailed to you. It is also available on our website at: TrilliumOHP.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html

Summary of changes:

- Clarification edits to "What is a Coordinated Care Organization (CCO)?" section on page 17
- Changed DMAP to the Oregon Health Authority on page 18
- Added "Practice Guidelines" section on page 36
- Added behavioral health service information on page 42 and 45



Planificar con anticipación una crisis de salud mental

¿Sabía que puede elegir cómo se manejará su atención de salud mental en caso de que no pueda tomar sus propias decisiones sobre su tratamiento? Para planificar con anticipación, puede rellenar el formulario de Declaración de Tratamiento de Salud Mental Suministrado por el Estado. Asegúrese de que su médico o consejero de salud mental ponga una copia en su expediente. Puede consultar una lista de la A a la Z de todos los recursos de salud mental en oregon.gov/oha/HSD/AMH/Pages/A-Z.aspx.

¿Cuáles son sus deseos?

Puede ser difícil hablar sobre la atención médica para sus últimos días. Sin embargo, es importante hablar al respecto ahora. De este modo, sus seres queridos sabrán cuáles son sus deseos si usted pierde la capacidad para manifestarlos.

Una directiva anticipada es un documento que indica cuáles tratamientos desea y cuáles no. Una vez que tenga una directiva, aún queda trabajo por hacer. Asegúrese de que su médico coloque una copia en su expediente y de que sus seres queridos sepan en dónde encontrar una.

Puede encontrar más información sobre instrucciones anticipadas en caringinfo.org.

Actualizaciones del manual para miembros

Trillium realizó cambios en su manual para miembros. Puede llamar a servicio al cliente para solicitar que le envíen por correo una copia del manual para miembros. También está disponible en nuestro sitio web: TrilliumOHP.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html

Resumen de cambios:

- Aclaración de las modificaciones de "¿Qué es la Organización de Atención Coordinada (Coordinated Care Organization, CCO)?" sección de la página 17
- Se cambió la División de Programas de Asistencia Médica (Division of Medical Assistance Programs, DMAP) por Oregon Health Authority en la página 18
- Se añadió una sección de "Pautas de Práctica" en la página 36
- Se añadió información sobre el servicio de salud del comportamiento en las páginas 42 y 45

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.



We care about **quality**

We want to improve the health of all our members. One way we do that is by improving the care we offer. Our Quality Improvement program sets goals for quality and helps us check up on how we are doing. We also review the quality and safety of our services and care. We ask our members if they are satisfied with their care.

Learn more and see how we're doing at **TrilliumOHP.com**. You can also ask for a paper copy of a report. Call **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**).

Oh no, I got a bill!

Getting an unexpected bill can make anyone nervous. If you got a bill from a laboratory or emergency service, they might not know about your insurance. Call the provider listed on the bill right away to give them your insurance information. Chances are this is all the information they need.

Nos importa la calidad

Deseamos mejorar la salud de todos nuestros miembros. Una forma de hacerlo es al mejorar la atención que ofrecemos. Nuestro programa de mejora de la calidad establece objetivos de calidad y nos ayuda a comprobar cómo vamos. Además, revisamos la calidad y la seguridad de nuestros servicios y atención. Les preguntamos a nuestros miembros si están satisfechos con su atención.

Obtenga más información y vea cómo nos desempeñamos en **TrilliumOHP.com**. También, puede solicitar una versión impresa de un informe. Llame al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**).

¡No puede ser! ¡Recibí una factura!

Recibir una factura inesperada puede poner nervioso a cualquiera. Si recibe una factura de un laboratorio o servicio de emergencia, es posible que ellos no sepan que usted tiene seguro. Llame de inmediato al proveedor que aparece en la factura y proporcione la información de su seguro. Lo más probable es que esa sea toda la información que necesiten.

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.