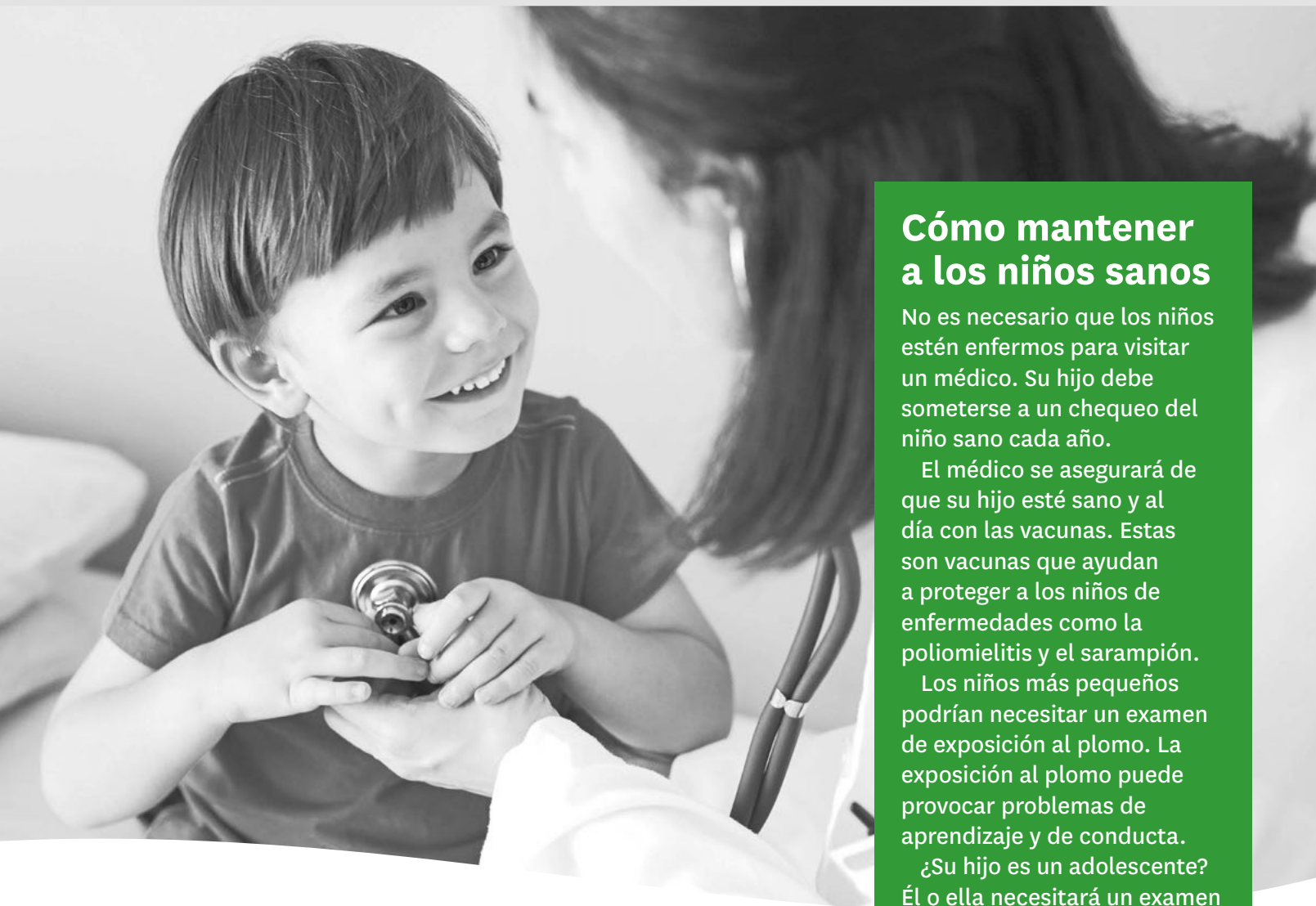




Keeping kids **healthy**

Children do not need to be sick to see a doctor. Your child should have a well-child checkup every year.

The doctor will make sure your child is healthy and up to date on immunizations. These are shots that help protect kids from diseases like polio and measles.

Young children may need to be checked for lead exposure. Lead exposure can cause learning and behavior problems.

Is your child a teenager? He or she will need an adolescent health check. This may include a screening for depression. The doctor may ask about risks teenagers may take, like using drugs.

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

Cómo mantener a los niños sanos

No es necesario que los niños estén enfermos para visitar un médico. Su hijo debe someterse a un chequeo del niño sano cada año.

El médico se asegurará de que su hijo esté sano y al día con las vacunas. Estas son vacunas que ayudan a proteger a los niños de enfermedades como la poliomielitis y el sarampión.

Los niños más pequeños podrían necesitar un examen de exposición al plomo. La exposición al plomo puede provocar problemas de aprendizaje y de conducta.

¿Su hijo es un adolescente? Él o ella necesitará un examen de salud para adolescentes, el cual puede incluir una prueba de detección de depresión. El médico podría preguntar acerca de los riesgos que pueden correr los adolescentes, como al usar de drogas.

Llame al Plan de Salud Trillium Community Health Plan o visite el sitio web **TrilliumOHP.com** para obtener más información sobre las vacunas que su hijo necesita.

MCA_AD53V2NR Effective 07/10/18



Do you **know** **what's covered?**

Do you have a question about whether a medical service is covered? Our Utilization Management (UM) Department can tell you. UM may look at your health records and talk with your doctor.

UM decisions are based on:

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

UM does not make choices based on financial reasons. We do not reward doctors or staff for saying no to care. We want you to get the care you need, when you need it.

Call our UM team at **1-877-600-5472** if you have questions. Do you speak a language other than English? We have translation services to help you. Do you have difficulty hearing? Call TTY **1-877-600-5473** for telephone text help.

We protect your privacy

We do all we can to guard your protected health information (PHI). By law, we must protect your health records.

You can read the complete Privacy Notice in your member handbook, on our website at **TrilliumOHP.com** or call Member Services and request a copy of the Privacy Notice.

How to file an appeal or grievance

Your voice is important to us. We want to help you with your concerns.

Trillium Community Health Plan will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with a decision about coverage, you may send an appeal. An appeal is a request to change a decision made by Trillium Community Health Plan. When you file an appeal, we will look at the decision again. You can request an appeal by phone, in person or in writing.

Do you have a complaint about the health plan, the care or a provider? You may file a grievance to let us know.

Appeals and grievances 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.

**Visit our
secure portal.**

Visit **TrilliumOHP.com** to sign up for your free Member online account today. You can access claims and request or reprint your member ID card.





¿Sabe lo que está cubierto?

¿Tiene alguna pregunta sobre si un servicio médico está cubierto? Nuestro Departamento de Administración de la Utilización (Utilization Management, UM) puede informarle al respecto. El UM puede consultar sus registros de salud y hablar con su médico.

Las decisiones de UM se basan en:

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

La UM no toma decisiones en función de razones financieras. No recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención. Queremos que obtenga el cuidado que necesita, cuando lo necesite.

Si tiene preguntas, llame a nuestro equipo de UM al **1-877-600-5472**.

¿Habla un idioma diferente al inglés? Tenemos servicios de traducción para de ayudarlo. ¿Tiene problemas para escuchar? Llame al TTY **1-877-600-5473** para ayuda telefónica por mensajería de texto.

Protegemos su privacidad

Hacemos todo lo posible para resguardar su información de salud protegida (Protected Health Information, PHI). Por ley, debemos proteger sus registros médicos.

Puede leer la notificación de privacidad completa en su manual para miembros en nuestro sitio web **TrilliumOHP.com** o llame a Servicios para Miembros y solicite una copia de la notificación de privacidad.

Cómo presentar una apelación o una queja

Su opinión es importante para nosotros. Queremos ayudarlo a aclarar sus dudas.

Trillium Community Health Plan le enviará una carta

si decidimos denegar o detener un servicio. Si no está de acuerdo

con una decisión sobre la cobertura,

puede presentar una apelación.

Una apelación es una solicitud

para cambiar una decisión que Trillium

Community Health Plan haya tomado. Cuando

presente una apelación, analizaremos nuevamente la decisión. Puede solicitar una apelación por vía telefónica, en persona o por escrito.

¿Tiene alguna queja en relación con el plan de salud, el cuidado o un proveedor? Puede presentar una queja para notificarnos.

Las apelaciones y las quejas deben enviarse dentro de determinados plazos. 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.

Visite nuestro portal seguro.

Visite **TrilliumOHP.com** para inscribirse hoy mismo en su cuenta gratuita de miembro en línea. ¡Puede acceder a los reclamos, solicite o reimprima su tarjeta de identificación como miembro!

TRILLIUM COMMUNITY HEALTH PLAN
1800 Millrace Drive
Eugene, OR 97403

1-877-600-5472 (TTY **1-877-600-5473**)

TrilliumOHP.com

PRSR STD
U.S. POSTAGE
PAID
Stevens Point, WI
Permit #422

Published by Manifest LLC. © 2018. 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. © 2018. 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 are here to help

Trillium Community Health Plan can help you with many things. We can help you:

- Get a paper copy of anything on our website, **TrilliumOHP.com**
- Get a ride to your appointments
- Find a doctor or other provider
- Get language services if you don't speak English
- Get a copy of your member handbook
- Get information about your health

Call Member Services at **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**) to see how we can help you. You can also check our website for information.

Estamos para ayudarlo

Trillium Community Health Plan puede ayudarlo con muchas cosas. Podemos ayudarlo a:

- Obtener una versión impresa de cualquier cosa en nuestro sitio web, **TrilliumOHP.com**
- Obtener un transporte para sus citas
- Encontrar un médico u otro proveedor
- Obtener servicios de idiomas si no habla inglés
- Obtener una copia de su manual para miembros
- Obtener información sobre su salud

Llame a Servicios para Miembros al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**) para poder ayudarlo. También puede visitar nuestro sitio web para obtener información.

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 Medicaid 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 Medicaid 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Medicaid 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 Medicaid 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

한국어 (Korean)

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

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ Medicaid 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Cushite

XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa Medicaid 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Deutsch (German)

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: Medicaid 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما تماس بگیرد. فراهم می باشد. Medicaid 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Français (French)

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le Medicaid 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร. Medicaid 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.