Healthy Moves

Trillium Community Health Plan

Find out what is 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

Services that are medically necessary are those that:

- Prevent or treat illnesses and conditions
- Agree with medical standards
- Are provided in a safe place

UM does not make choices based on financial reasons. We do not reward doctors or staff for saying no to care.

Do you have questions?
Call our UM team at **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**).

Averigüe qué está cubierto

¿Quiere saber si un servicio médico está cubierto? Nuestro Departamento de Administración de la Utilización (Utilization Management, UM) le puede informar al respecto. El UM puede consultar sus historiales médicos y hablar con su médico.

Las decisiones de UM se basan en:

- Si el servicio es necesario
- Si el servicio funciona bien
- Si el servicio es adecuado para usted

Los servicios que son médicamente necesarios son aquellos que:

- Evitan o tratan enfermedades y afecciones médicas
- Son acordes a los estándares médicos
- Se ofrecen en un lugar seguro

El UM no toma decisiones en base a motivos financieros. No recompensamos a los médicos ni al personal por negar la atención.

¿Tiene alguna pregunta?
Llame a nuestro equipo de UM al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**).

MCA_AD53.

Checkups for kids

Checkups help keep your kids healthy. Well-child visits are for all children from birth through age 21.

Well-child visits help find problems early, when they are easier to treat. Your child's doctor will look for medical, mental, hearing, eye or dental problems. The doctor will also give you advice on how to take good care of your child. Your child might get immunizations. These are shots that help stop deadly diseases.

The first checkup takes place in the hospital right after your baby is born. After that, well-child visits should happen at the following ages:

- 3–5 days
- 1 month
- 2 months
- 4 months
- 6 months
- 9 months
- 12 months
- 15 months
- 18 months
- 24 months
- 30 months
- Once a year from ages 3–21

Call Trillium at **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**) for more information. Or visit our website at **www.trilliumohp.com**.

We want to hear **your concerns**

We want to know if you are not satisfied with your healthcare. Appeals and grievances are two ways to let us know your concerns.

- Trillium will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with the decision, you may send an appeal. When you file an appeal, we will look at the decision again.
- You may file a grievance if you are not happy with the health plan, the care or a provider.

Appeals and grievances must be sent within certain time frames. See your Member Handbook or call Member Services at **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**) to learn more.

How can we **help you?**

Trillium can help you with many things. Visit our website at **www.trilliumohp.com**. Or call Member Services at **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**) if you need:

- Help finding a provider
- A paper copy of anything on our website, **www.trilliumohp.com**.
- Help making a health appointment
- A ride to your appointment (please call at least 48 hours before your appointment)

Screening for lead

Lead can hurt kids' health. It can cause learning and behavior problems. Children should have their blood checked for lead at 12 months and 24 months. Call Trillium at **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**) for more information.

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
- Color
- Disability
- Gender identity
- Marital status
- National Origin
- Race
- Religion
- Sex
- Sexual orientation

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 بـMedicaid 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៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតឈ្នួល
គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ 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 بگیرید. فراهم می باشد. با 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.

Queremos oír sobre **sus inquietudes**

Queremos saber si no está satisfecho con su atención médica. Las apelaciones y las quejas son dos maneras de informarnos sobre sus inquietudes.

- Trillium le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Si no está de acuerdo con la decisión, puede enviar una apelación. Si presenta una apelación, volveremos a revisar la decisión.
- Usted puede presentar una queja si no está satisfecho con el plan de salud, con la atención o con un proveedor.

Debe enviar las apelaciones y las quejas dentro de ciertos plazos. Consulte su Manual para miembros o llame a Servicios para Miembros al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**) para obtener más información.

¿Cómo podemos **ayudarle?**

Trillium puede ayudarlo con muchas cosas. Visite nuestro sitio web en **www.trilliumohp.com**. O llame a Servicios para Miembros al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**) si necesita:

- Ayuda para elegir un proveedor
- Una versión impresa de cualquier parte de nuestro sitio web, **www.trilliumohp.com**.
- Ayuda para hacer una cita médica
- Traslado a su cita (llame al menos 48 horas antes de l a fecha prevista de la cita)

Prueba de detección del plomo

El plomo puede perjudicar la salud de los niños. Puede causar problemas de aprendizaje y conducta. A los niños se les debe hacer un examen de plomo en sangre a los 12 y a los 24 meses. Llame a Trillium al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**) para obtener más información.

Chequeos para niños

Los chequeos ayudan a que sus hijos estén saludables. Las consultas de niño sano son para todos los niños desde el nacimiento hasta los 21 años.

Las consultas de niño sano ayudan a detectar problemas de forma temprana, cuando son más fáciles de tratar. El médico de su hijo buscará problemas médicos, mentales, auditivos, oftalmológicos u odontológicos. El médico también lo asesorará sobre cómo cuidar bien de su hijo. Su hijo puede recibir inmunizaciones. Son vacunas que ayudan a evitar enfermedades mortales.

El primer chequeo tiene lugar en el hospital inmediatamente después del nacimiento del bebé. Después de ese chequeo, las consultas de niño sano deberían tener lugar a las siguientes edades:

- 3 a 5 días
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses
- Una vez al año desde los 3 hasta los 21 años

Llame a Trillium al **1-877-600-5472** (TTY **1-877-600-5473**) para obtener más información. O visite nuestro sitio web en **www.trilliumohp.com.**

Trillium Community Health Plan
1800 Millrace Drive
Eugene, OR 97403
www.trilliumohp.com

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

Published by Manifest LLC. © 2017. 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. © 2017. Todos los derechos reservados. Ningún material de esta publicación se podrá reproducir, de manera total o parcial, sin la autorización expresa y por escrito del editor. La información de esta publicación pretende complementar (y no sustituir) las recomendaciones de su proveedor de atención médica. Consulte con su médico antes de realizar cambios importantes en su estilo de vida o en su régimen de atención médica. Manifest no ofrece respaldo ni garantías con respecto a cualquiera de los productos y servicios incluidos en esta publicación o sus artículos.

ORM_H

Your privacy is important

Trillium works hard to guard your protected health information (PHI). Here are some of the ways we protect your PHI:

- We train staff to follow privacy and security plans.
- We talk about your PHI only for business reasons. We talk about it only with people who need to know.
- We keep the wrong people from seeing your PHI.

You can read the complete Privacy Notice in your Member Handbook. Look on our website at **www.trilliumohp.com**. Or call Member Services for a copy.

Su privacidad es importante

Trillium hace todo lo posible para resguardar su información de salud protegida (protected health information, PHI). Estas son algunas de las maneras en las que protegemos su PHI:

- Entrenamos al personal para seguir los planes de privacidad y seguridad.
- Hablamos acerca de su PHI solo por motivos comerciales. Hablamos acerca de su información solo con las personas que necesiten conocerla.
- Evitamos que las personas equivocadas vean su PHI.

Puede leer la Notificación de privacidad completa en su Manual para miembros. Véala en nuestro sitio web en **www.trilliumohp.com**. O llame a Servicios para Miembros para obtener una copia.