

Estimado/a asegurado/a:

Nuestro compromiso con la salud de nuestros asegurados es inquebrantable durante la contingencia por COVID-19. BCCHP, en coordinación con el Departamento de Salud y Servicios Familiares de Illinois (HFS, en inglés), ha presentado modificaciones para facilitar el acceso a los servicios. A continuación, encontrará las modificaciones principales para acceder a los servicios de BCCHP por COVID-19. Mantenemos nuestro compromiso por permanecer a sus órdenes y brindarle información pertinente a la contingencia por COVID-19. Comuníquese con Atención al Asegurado para resolver cualquier duda al **1-877-860-2837** (TTY/TDD: 711). Llamada gratuita.

El nuevo coronavirus 2019 (también conocido como *COVID-19*) es un virus nuevo que causa síntomas similares a los de un resfriado común o gripe. Los síntomas incluyen fiebre, tos y problemas de respiración. Comuníquese con su médico si presenta síntomas. Su médico determinará si necesita hacerse la prueba y dónde acudir. Si es diagnosticado con COVID-19, comuníquese con su médico o coordinador de servicios médicos para recibir asistencia en relación con sus necesidades médicas.

	Cobertura
Pruebas y atención por COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> Las pruebas y consultas relacionadas con COVID-19 tienen cobertura con BCCHP. El tratamiento y los costos relacionados con COVID-19 también tienen cobertura. No incurrirá en copagos o deducibles, como con el resto de los servicios a través de BCCHP.
Medicamentos con receta*	<ul style="list-style-type: none"> Eliminamos temporalmente las restricciones de surtido anticipado de recetas. En ciertos casos, podrá recibir un surtido anticipado. Los farmacéuticos podrán surtir anticipadamente la mayoría de medicamentos. Pida surtidos anticipados comunicándose con su farmacia. Tiene derecho al servicio de surtido de hasta 90 días. Los surtidos de hasta 90 días son para asegurados que requieren medicamentos de mantenimiento. También podrá recibir los medicamentos por correo con el programa de entrega a domicilio.
Telemedicina**	<ul style="list-style-type: none"> Ampliamos los servicios de telemedicina para incluir más tipos de profesionales médicos y más opciones de telemedicina para que los profesionales presten sus servicios. Entre otros, están los dietistas, terapeutas y médicos. BCCHP ahora incluye servicios de telemedicina, consultas virtuales y consultas digitales por video médicamente necesarios. No hay copagos ni deducibles por consultar a profesionales médicos de la red.

*Use el Directorio de farmacias o visite el sitio web de BCCHP para buscar farmacias de la red. También puede comunicarse con Atención al Asegurado para buscar farmacias o programar el servicio de entrega a domicilio.

**La telemedicina es el servicio médico de un profesional de la salud prestado a través de una interacción por llamada telefónica o video digital. Comuníquese con la persona que le receta para confirmar si ofrece servicios de telemedicina.

¡Nuestros coordinadores de servicios médicos con gusto lo ayudarán! Los coordinadores de servicios médicos pueden ayudarlo a gestionar su atención médica y contratarle servicios médicos. Comuníquese con la coordinación de servicios médicos si necesita ayuda con comidas, servicios en el hogar u otras necesidades especiales. El número para comunicarse con el personal de coordinación de servicios médicos es el **855-334-4780 (TDD 711)**.

A quién llamar

¡Todas las llamadas son gratuitas!

- Atención al Asegurado: **1-877-860-2837 (TTY/TDD 711)**: Para resolver cualquier duda general acerca de los servicios con cobertura.
- Enfermería telefónica 24/7 Nurseline: **1-888-343-2987 (TDD 711)**: Para atender preguntas relacionadas con la salud.
- Coordinación de Servicios médicos: **855-334-4780 (TDD 711)**: Apoyo para recibir alimentos, alojamiento y otras necesidades especiales.

Comuníquese con Atención al Asegurado si tiene alguna duda. Con gusto atenderemos su llamada al **1-877-860-2837**. TTY/TDD 711. Atendemos las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. Llamada gratuita.

Atentamente,

Blue Cross Community Health Plans

Blue Cross and Blue Shield of Illinois, una división de Health Care Service Corporation, a Mutual Legal Reserve Company, licenciataria independiente de Blue Cross and Blue Shield Association, ofrece la cobertura Blue Cross Community Health Plans.

Si desea obtener materiales y servicios de asistencia o en otros formatos e idiomas de manera gratuita, llame al
1-877-860-2837 TTY/TDD: 7-1-1.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Blue Cross and Blue Shield of Illinois no excluye a personas ni las trata de manera diferente según su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidad para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, por ejemplo:
 - intérpretes de lenguaje de señas capacitados;
 - información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios de idiomas gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés (English), por ejemplo:
 - intérpretes capacitados;
 - información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el coordinador de derechos civiles.

Si cree que Blue Cross and Blue Shield of Illinois no ha proporcionado estos servicios, o ha discriminado de alguna otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una inconformidad ante: Civil Rights Coordinator, Office of Civil Rights Coordinator, 300 E. Randolph St., 35th floor, Chicago, Illinois 60601, 1-855-664-7270, TTY/TDD: 1-855-661-6965, fax: 1-855-661-6960, Civilrightscoordinator@hsc.net. Puede presentar una inconformidad personalmente, o bien, por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una inconformidad, el coordinador de derechos civiles está a su disposición para ayudarle.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., de forma electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo o por teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

Español (Spanish): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

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 **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**。

Tagalog (Tagalog – Filipino): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

Français (French): ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-877-860-2837 (ATS : 711)**.

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 **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

Deutsch (German): ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

한국어 (Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**번으로 전화해 주십시오.

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-877-860-2837 (телетайп: 711)**.

العربية (Arabic):

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-778-068-7382 (رقم هاتف الصم والبكم: 117).

हिंदी (Hindi): ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)** पर कॉल करें।

Italiano (Italian): ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

ગુજરાતી (Gujarati): સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

اُردُو (Urdu): کریں کال - ہیں دستیاب میں مفت خدمات کی مدد کی زبان کو آپ تو، ہیں بولتے اردو آپ اگر: خبردار **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

Polski (Polish): UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

ἑλληνικά (Greek): ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.