

Estimado/a asegurado/a:

Blue Cross and Blue Shield of Illinois ofrece la cobertura Blue Cross Community Health Plans. Estamos dando seguimiento a la contingencia por COVID-19 y sus efectos en nuestros asegurados.

Información importante:

- 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. Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, en inglés), los adultos mayores y las personas que padecen enfermedades crónicas corren un riesgo mayor de sufrir síntomas de COVID-19 con mayor gravedad.
- Los síntomas incluyen fiebre, tos y problemas de respiración. Si presenta síntomas, comuníquese con el médico o con el centro de salud al que piensa ir antes de acudir. Llamar con anticipación permitirá que el prestador de servicios médicos lo oriente con rapidez al centro de salud más apropiado. Esta es una forma de protegerlo y ayudarlo a prevenir la propagación del virus y otras infecciones. Para buscar un profesional médico, use el *Directorio de prestadores de servicios médicos*, visite nuestro sitio web o comuníquese con Atención al Asegurado o con el coordinador de servicios médicos de BCBSIL.
- Si es diagnosticado con COVID-19, comuníquese con su médico o coordinador de servicios médicos para recibir asistencia en relación con sus necesidades médicas.

Estamos a sus órdenes:

- Si necesita apoyo para conseguir alimentos, alojamiento, medicamentos o transporte, cuenta con la unidad de Coordinación de Servicios médicos de Blue Cross Community Health Plans. Comuníquese al **1-877-860-2837 (TDD 711)**. Llamada gratuita.
- En lo que respecta a preguntas relacionadas con la salud, llame a la enfermería telefónica 24/7 Nurseline, al **1-888-343-2697 (TDD 711)**. Llamada gratuita.
- Por el momento, hemos eliminado las restricciones sobre el surtido anticipado de medicamentos con receta.
- Las consultas médicas, junto con otras pruebas y servicios (como hospitalizaciones y servicios en salas de emergencias) tienen la cobertura que siempre han tenido.
- Puede aprovechar el servicio incluido para surtir medicamentos por hasta 90 días en ciertas farmacias o con el servicio de entrega a domicilio. Para buscar farmacias de la red, use el *Directorio de farmacias*, consulte nuestro sitio web o comuníquese con Atención al Asegurado o con el coordinador de servicios médicos.

Manténgase informado:

- Tenemos el compromiso de brindarle información y acceso a la atención médica y la cobertura que necesita. Infórmese con lo último en espanol.bcbsil.com/covid-19.html.
- Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades ofrecen información actualizada sobre COVID-19 en su sitio web <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov>.

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.

Mantenemos nuestro compromiso de estar con nuestros asegurados y las comunidades en las que ofrecemos nuestros servicios durante esta contingencia en desarrollo.

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@hcsc.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)**.

Urdu (Urdu): کریں کال - بین 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)**.