



# AVISO ANUAL DE CAMBIOS PARA 2020

**1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711)**

Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>

**Blue Cross Community MMAI (plan de Medicare-Medicaid)<sup>SM</sup> se ofrece a través de Health Care Service Corporation, una compañía mutua de reserva**

## **Aviso anual de cambios para 2020**

### **Introducción**

Usted está inscrito actualmente como miembro de Blue Cross Community MMAI (plan de Medicare Medicaid)<sup>SM</sup>. El año próximo, habrá algunos cambios a los beneficios, cobertura, reglas y costos del plan. Este *Aviso anual de cambios* le dice sobre los cambios y dónde encontrar más información sobre ellos. Términos clave y sus definiciones se encuentran en orden alfabético en el último capítulo del *Manual del miembro*.

### **Tabla de contenido**

A. Renuncias de garantías .....	3
B. Revisando su Cobertura de Medicare y Medicaid para el Año próximo .....	3
B1. Recursos adicionales .....	4
B2. Información sobre Blue Cross Community MMAI .....	5
B3. Cosas importantes que hacer:.....	6
C. Cambios a los proveedores y farmacias de la red .....	7
D. Cambios a los beneficios y costos para el año próximo .....	8
D1. Cambios a los beneficios y costos para servicios médicos .....	8
D2. Cambios a la cobertura de medicamentos de receta .....	15
E. Cómo elegir un plan.....	17
E1. Cómo quedarse en nuestro plan .....	17
E2. Cómo cambiar de plan .....	18
E3. Si no desea unirse a un Plan Medicare-Medicaid diferente .....	18

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite

<https://www.bcbsil.com/mmai>.



E4. Cómo recibirá servicios de Medicare.....	18
F. Cómo recibirá servicios de Medicaid .....	21
G. Cómo obtener ayuda .....	22
G1. Cómo obtener ayuda de Blue Cross Community MMAI .....	22
G2. Cómo obtener ayuda de Servicios de inscripción de clientes de Illinois .....	23
G3. Cómo obtener ayuda del Programa del ombudsman para cuidados a largo plazo de Illinois .....	23
G4. Obteniendo ayuda del Programa de asistencia del seguro de salud del estado (State Health Insurance Assistance Program, SHIP) .....	24
G5. Cómo obtener ayuda de Medicare .....	24
G6. Obteniendo ayuda de Medicaid .....	25

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>.



## A. Renuncias de garantías

Blue Cross®, Blue Shield® y los símbolos de la cruz y el escudo son marcas de servicio registradas de Blue Cross and Blue Shield Association, una asociación de planes independientes de Blue Cross y Blue Shield.

La *Lista de medicamentos cubiertos* o las redes de farmacias y proveedores pueden cambiar a lo largo del año. Le enviaremos un aviso antes de realizar un cambio que lo afecte.

Esta no es una lista completa. La información de beneficios es un resumen breve, no una descripción completa de los beneficios. Para obtener más información, comuníquese con el plan o lea el Manual del miembro de Blue Cross Community MMAI.

---

## B. Revisando su Cobertura de Medicare y Medicaid para el Año próximo

Es importante que revise su cobertura ahora para asegurarse de que seguirá cubriendo sus necesidades el año próximo. Si no cubre sus necesidades, es posible que usted pueda dejar el plan. Lea la sección E2 para más información.

Si abandona nuestro plan, usted seguirá en los programas de Medicare y Medicaid, siempre que sea elegible.

- Usted podrá elegir cómo recibir sus beneficios de Medicare (vaya a la página 14 para ver sus opciones).
- Recibirá sus beneficios de Medicaid a través de pago por servicios o un plan de HealthChoice Illinois de Servicios y respaldos administrados a largo plazo de Medicaid (MLTSS, por sus siglas en inglés) (para más información, vaya a la página 17).

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite

<https://www.bcbsil.com/mmai>.



## B1. Recursos adicionales

- **ATTENTION:** If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Member Services at 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711). We are available seven (7) days a week. Our call center is open Monday-Friday 8:00 a.m. – 8:00 p.m. Central time. On weekends and Federal holidays, voice messaging is available. If you leave a voice message, a Member Services representative will return your call no later than the next business day. The call is free.
- **ATENCIÓN:** Si habla español, los servicios de asistencia lingüística están a su disposición sin costo alguno para usted. Llame al 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 7-1-1). Estamos a su disposición los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro. Para los fines de semana y días feriados federales, está disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Atención al Asegurado le devolverá la llamada antes del próximo día laborable. La llamada es gratuita.
- Usted puede obtener este documento gratis en otros formatos, como letras grandes, braille o audio. Llame al 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. Una vez que lo solicita, Servicios al miembro siempre le enviará materiales en su idioma o formato (como letras grandes, braille o audio) de preferencia hasta que solicite una modificación. Este servicio es gratuito.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite

<https://www.bcbsil.com/mmai>.



## B2. Información sobre Blue Cross Community MMAI

- Blue Cross Community MMAI es un plan de salud que tiene contratos con Medicare e Illinois Medicaid, para ofrecer beneficios de ambos programas a los inscritos.
- La cobertura bajo Blue Cross Community MMAI está certificada como “cobertura mínima esencial” de salud. Cumple con el requisito de responsabilidad individual compartida de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (ACA). Visite el sitio web del Servicio de Rentas Internas (IRS, por sus siglas en inglés) en [www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families](http://www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families), para encontrar más información sobre el requisito de responsabilidad individual compartida.
- Blue Cross Community MMAI se ofrece a través de Health Care Service Corporation. Cuando este *Aviso anual de cambios* dice “nosotros”, “nos” o “nuestro/a”, se refiere a Health Care Service Corporation, una compañía mutua de reserva legal. Cuando dice “el plan” o “nuestro plan”, se refiere a Blue Cross Community MMAI.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>.



### **B3. Cosas importantes que hacer:**

- **Revise si hay algún cambio a nuestros beneficios y costos que le afecte.**
  - ¿Hay algún cambio que afecte los servicios que usted usa?
  - Es importante revisar los cambios a los beneficios y costos para asegurarse de que funcionarán para usted el año próximo.
  - Consulte la Sección D para obtener información acerca de los cambios en los beneficios y costos de nuestro plan.
- **Revise si hay algún cambio a nuestra cobertura de medicamentos de receta para ver si podría afectarle.**
  - ¿Estarán cubiertos sus medicamentos? ¿Están en un nivel diferente?  
¿Puede seguir usando las mismas farmacias?
  - Es importante que revise los cambios para asegurarse de que su cobertura de medicamentos funcionará para usted el año próximo.
  - Busque en la sección D2 la información sobre cambios a nuestra cobertura de medicamentos.
  - Los costos de su medicamento pueden haber aumentado desde el último año.
    - Hable con su médico sobre alternativas con costos más bajos que pueden estar disponibles para usted; esto puede ahorrarle costos de bolsillo anuales durante todo el año.
    - Para obtener información adicional sobre los precios de los medicamentos, visite <https://go.medicare.gov/drugprices>. Estas tablas resaltan qué fabricantes han aumentado sus precios y también muestran otra información de precios de medicamentos año tras año.
    - Tenga en cuenta que los beneficios de su plan determinarán exactamente cuánto pueden cambiar los costos de su medicamento.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>.



- **Revise si sus proveedores y farmacias estarán en nuestra red el año próximo.**
  - ¿Sus médicos, incluidos los especialistas que visita regularmente, están en nuestra red? ¿Y su farmacia? ¿Y los hospitales u otros proveedores que usted usa?
  - Busque en la sección C la información sobre nuestro *Directorio de proveedores y farmacias*.
- **Piense en sus costos totales en el plan.**
  - ¿Cómo se compara el total de los costos con otras opciones de cobertura?
- **Piense si está contento con nuestro plan.**

### **Si decide quedarse en Blue Cross Community MMAI:**

Si desea quedarse con nosotros el año próximo, no tiene que hacer nada. Si no hace ningún cambio, usted seguirá automáticamente inscrito en nuestro plan.

### **Si decide cambiar de plan:**

Si decide que otra cobertura es mejor para sus necesidades, es posible que usted pueda cambiar de planes (lea la Sección E2 para más información). Si se inscribe en un plan nuevo, su cobertura nueva **podría** comenzar el primer día del mes siguiente. Lea la sección **E** de la página **14** para saber más sobre sus opciones.

---

## **C. Cambios a los proveedores y farmacias de la red**

Nuestra red de proveedores y farmacias ha cambiado para 2020.

Le recomendamos mucho que **revise nuestro *Directorio de proveedores y farmacias*** para ver si sus proveedores o farmacias siguen en nuestra red. Hay un *Directorio de proveedores y farmacias* actualizado en nuestro sitio web en <https://www.bcbsil.com/mmai>. Usted también puede llamar a Servicios al miembro al 1-877-723-7702 para pedir información actualizada o para pedir que le envíen por correo un *Directorio de proveedores y farmacias*.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>.





Es importante que usted sepa que también podemos hacer cambios a nuestra red durante el año. Si su proveedor abandona el plan, usted tiene ciertos derechos y protecciones. Encontrará más información en el Capítulo 3 de su *Manual del miembro*.

---

## D. Cambios a los beneficios y costos para el año próximo

### D1. Cambios a los beneficios y costos para servicios médicos

Estamos cambiando nuestra cobertura para ciertos servicios médicos el año próximo. La tabla siguiente describe estos cambios.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>.



	2019 (este año)	2020 (el año próximo)
<b>Servicios del programa de tratamiento con opioides</b>	Los servicios del programa de tratamiento con opioides no están cubiertos.	<p>El plan pagará los siguientes servicios para tratar el trastorno por uso de opioides:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) de los EE. UU. y, si corresponde, el manejo y la administración de estos medicamentos</li> <li>• Consejería sobre el uso de sustancias</li> <li>• Terapia individual y grupal</li> <li>• Análisis para detectar la presencia de drogas o sustancias químicas en su cuerpo (análisis toxicológicos)</li> </ul>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite

<https://www.bcbsil.com/mmai>.



	2019 (este año)	2020 (el año próximo)
<b>Servicios ambulatorios de respuesta ante crisis de salud mental (ampliados)</b>	Los servicios ambulatorios de respuesta ante crisis de salud mental (ampliados) no están cubiertos.	<p>Además de los servicios de intervención ante crisis, el plan cubrirá los siguientes servicios de respuesta ante crisis médicamente necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mobile Crisis Response (MCR):</b> MCR es un servicio móvil, de tiempo limitado, para disminuir los síntomas de una crisis, y ofrecer estabilización y restauración al nivel de funcionamiento previo.</li> </ul> <p>Los servicios de MCR requieren una evaluación en persona, para la cual se usa un instrumento de evaluación de crisis aprobado por el estado, y pueden incluir intervención de corto plazo, planificación para la seguridad en estado de crisis, consejería breve, consulta con otros proveedores cualificados y derivación a otros servicios comunitarios de salud mental.</p> <p><b>(Continuación)</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite



<https://www.bcbsil.com/mmai>.

	2019 (este año)	2020 (el año próximo)
<p><b>Servicios ambulatorios de respuesta ante crisis de salud mental (ampliados) (continuación)</b></p>	<p>Los servicios ambulatorios de respuesta ante crisis de salud mental (ampliados) no están cubiertos.</p>	<p>Para acceder a los servicios MCR, los miembros del plan de salud o los individuos preocupados por miembros del plan de salud deben llamar a la línea estatal de atención ante una crisis, CARES, al 1-800-345-9049 (TTY: 1-866-794-0374). CARES enviará a un proveedor local al lugar del miembro del plan de salud en crisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilización de la crisis: Los servicios de estabilización tras una crisis son de tiempo limitado, ofrecen un apoyo intensivo durante hasta 30 días después de un evento de MCR a fin de prevenir crisis de la salud del comportamiento adicionales. Los servicios de estabilización tras una crisis ofrecen un apoyo individualizado, basado en las fortalezas, en el hogar o en la comunidad.</li> </ul> <p><b>(Continuación)</b></p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite



<https://www.bcbsil.com/mmai>.

	2019 (este año)	2020 (el año próximo)
<p><b>Servicios ambulatorios de respuesta ante crisis de salud mental (ampliados) (continuación)</b></p>	<p>Los servicios ambulatorios de respuesta ante crisis de salud mental (ampliados) no están cubiertos.</p>	<p>El plan de salud cubrirá los servicios de Mobile Crisis Response y de estabilización tras una crisis proporcionados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• centros de salud mental comunitarios con una certificación del estado para situaciones de crisis o</li> <li>• clínicas de la salud del comportamiento con una certificación del estado para situaciones de crisis.</li> </ul>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite



<https://www.bcbsil.com/mmai>.

	2019 (este año)	2020 (el año próximo)
<b>Medicamentos de receta de Medicare Parte B</b>	Los medicamentos de la Parte B no requerían tratamiento escalonado en 2019.	Los medicamentos de la Parte B <b>pueden</b> estar sujetos a los requisitos de tratamientos escalonados. Este requisito lo incentiva a intentar utilizar medicamentos menos costosos pero igual de eficaces antes de que el plan le brinde cobertura para otro medicamento. Por ejemplo, si el medicamento A y el medicamento B tratan la misma afección médica, el plan puede pedirle que pruebe primero con el medicamento A. Si el medicamento A no le da resultado, el plan cubrirá el medicamento B. Este requisito para probar primero con otro medicamento se denomina " <b>tratamiento escalonado</b> ".

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite



<https://www.bcbsil.com/mmai>.

	2019 (este año)	2020 (el año próximo)
<b>Suministros y servicios para diabéticos</b>	<p>El producto preferido se limita a los medidores y las tiras reactivas para la diabetes, que se obtienen a través de la farmacia, para un producto de la marca Ascensia (Contour Next One, Contour Next EZ y Contour Next). Se requerirá aprobación para las tiras reactivas y los medidores de marca no preferida. Todas las tiras reactivas también estarán sujetas a un límite de cantidad de 204 cada 30 días.</p>	<p>El producto preferido se limita a suministros de análisis para diabéticos (medidores, tiras reactivas y lancetas), que se obtienen a través de la farmacia, para un producto de la marca LifeScan (OneTouch Verio Flex, OneTouch Verio, OneTouch Ultra Mini y OneTouch Ultra 2).</p> <p>Se requerirá aprobación para todos los demás suministros de análisis para diabéticos (medidores, tiras reactivas y lancetas). Todas las tiras reactivas también estarán sujetas a un límite de cantidad de 204 cada 30 días.</p> <p>Los productos para el monitoreo continuo de la glucosa (CGM) que se obtienen a través de la farmacia están sujetos a autorización previa.</p>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite



<https://www.bcbsil.com/mmai>.

## D2. Cambios a la cobertura de medicamentos de receta

### Cambios a nuestra Lista de medicamentos

Una *Lista de medicamentos cubiertos actualizada* se encuentra en nuestro sitio web en <https://www.bcbsil.com/mmai>. Usted también puede llamar a Servicios al miembro al 1-877-723-7702 para información de medicamentos actualizada o para pedir que le enviemos la *Lista de medicamentos cubiertos*.

La *Lista de medicamentos cubiertos* también se llama “Lista de medicamentos”.

Hicimos cambios a nuestra Lista de medicamentos, que incluyen cambios a los medicamentos que cubrimos y cambios a las restricciones que se aplican a nuestra cobertura para ciertos medicamentos.

Revise la Lista de medicamentos para **asegurarse de que sus medicamentos estarán cubiertos el año siguiente** y para ver si hay alguna restricción.

Si algún cambio en la cobertura de medicamentos le afecta, le recomendamos:

- Trabajar con su médico (u otro proveedor) para encontrar un medicamento diferente que sí cubrimos.
  - Puede llamar a Servicios al miembro al 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711) o comunicarse con su coordinador de cuidados para pedir una lista de medicamentos cubiertos que traten la misma afección.
  - Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que pudiera funcionar para usted.
- Trabaje con su médico (u otro proveedor) y pida que el plan haga una excepción para cubrir el medicamento.
  - Puede pedir una excepción antes del año siguiente y le daremos una respuesta a más tardar 72 horas después de que recibamos su pedido (o la declaración de apoyo de su proveedor).
  - Para saber lo que debe hacer para pedir una excepción, lea el Capítulo 9 del *Manual del miembro de 2020* o llame a Servicios al miembro al 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711).

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>.





- Si usted necesita ayuda para pedir una excepción, puede comunicarse con Servicios al miembro o su coordinador de cuidados. Consulte el Capítulo 2 y el Capítulo 3 del *Manual del miembro* para aprender más sobre cómo comunicarse con su coordinador de cuidados.
- Pida al plan que cubra un suministro temporero del medicamento.
  - En algunas situaciones, cubriremos un suministro **temporero** del medicamento durante los primeros 90 días del año calendario.
  - Este suministro temporero será hasta por 30 días. (Para saber más sobre cuándo puede obtener un suministro temporero y cómo pedirlo, lea el Capítulo 5 del *Manual del miembro*.)
  - Cuando usted reciba un suministro temporero de un medicamento, deberá hablar con su médico para decidir qué hacer cuando se acaba su suministro temporero. Puede cambiarse a un medicamento diferente cubierto por el plan o pedir al plan que haga una excepción para usted y cubra su medicamento actual.

### Cambios a los costos de medicamentos de receta

La tabla siguiente muestra sus costos de medicamentos en cada uno de nuestros 3 niveles de medicamentos.

	2019 (este año)	2020 (el año próximo)
<b>Medicamentos del nivel 1</b> Medicamentos genéricos Costo del suministro para un mes de un medicamento del nivel 1, surtido en una farmacia de la red.	Su copago para el suministro para un mes (30 días) es de <b>\$1.25 o \$3.40 por receta.</b>	Su copago para el suministro para un mes (30 días) es de <b>\$0.00 por receta.</b>

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite



<https://www.bcbsil.com/mmai>.

	2019 (este año)	2020 (el año próximo)
<p><b>Medicamentos del nivel 2</b></p> <p>Medicamentos de marca</p> <p>Costo del suministro para un mes de un medicamento del nivel 2, surtido en una farmacia de la red.</p>	<p>Su copago para el suministro para un mes (30 días) es de <b>\$0.00 o \$3.80 u \$8.50 por receta.</b></p>	<p>Su copago para el suministro para un mes (30 días) es de <b>\$0.00 por receta.</b></p>
<p><b>Medicamentos del nivel 3</b></p> <p>Medicamentos de venta libre y no cubiertos por Medicare Rx</p> <p>Costo del suministro para un mes de un medicamento del nivel 3, surtido en una farmacia de la red.</p>	<p>Su copago para el suministro para un mes (30 días) es de <b>\$0.00 por receta.</b></p>	<p>Su copago para el suministro para un mes (30 días) es de <b>\$0.00 por receta.</b></p>

## E. Cómo elegir un plan

### E1. Cómo quedarse en nuestro plan

Esperamos que siga como miembro con nosotros el año próximo.

Usted no tiene que hacer nada para quedarse en su plan de salud. Si usted no se inscribe en un plan Medicare-Medicaid diferente, se cambia a un plan Medicare Advantage o se cambia a Medicare Original, se quedará inscrito automáticamente como miembro de nuestro plan durante 2020.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>.



## **E2. Cómo cambiar de plan**

Si quiere seguir recibiendo sus beneficios de Medicare y Medicaid juntos de un solo plan, puede unirse a un plan Medicare-Medicaid diferente. Usted puede inscribirse en el plan Medicare-Medicaid nuevo llamando a Servicios de inscripción de clientes de Illinois al 1-877-912-8880, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-866-565-8576. La llamada y la ayuda son gratuitas.

Usted puede terminar su participación en cualquier momento inscribiéndose en otro Plan de Medicare Advantage, inscribiéndose en otro plan de Medicare-Medicaid, o cambiándose a Medicare Original.

## **E3. Si no desea unirse a un Plan Medicare-Medicaid diferente**

Si usted no desea inscribirse en un plan Medicare-Medicaid diferente después de dejar Blue Cross Community MMAI, usted volverá a obtener sus servicios de Medicare y Medicaid por separado.

## **E4. Cómo recibirá servicios de Medicare**

Usted tendrá tres opciones para recibir sus servicios de Medicare. Al seleccionar alguna de estas opciones, usted terminará automáticamente su participación en nuestro plan Medicare-Medicaid:

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>.



<p><b>1. Usted puede cambiar a:</b></p> <p><b>Un plan de salud de Medicare (como un plan Medicare Advantage o un Programa de cobertura total de salud para personas de la tercera edad (Programs of All-inclusive Care for the Elderly, PACE))</b></p>	<p><b>Esto es lo que tiene que hacer:</b></p> <p>Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Llame al Programa de seguros de salud para personas de la tercera edad (Senior Health Insurance Program, SHIP), al 1-800-252-8966, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas.</li></ul> <p>Se cancelará automáticamente su inscripción a Blue Cross Community MMAI cuando comience la cobertura de su plan nuevo.</p>
--	---

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite

<https://www.bcbsil.com/mmai>.



<p><b>2. Usted puede cambiar a:</b></p> <p><b>Medicare Original con un plan de medicamentos de receta de Medicare por separado</b></p>	<p><b>Esto es lo que tiene que hacer:</b></p> <p>Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Llame al Programa de seguros de salud para personas de la tercera edad (SHIP), al 1-800-252-8966, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas.</li></ul> <p>Se cancelará automáticamente su inscripción a Blue Cross Community MMAI cuando comience la cobertura de Medicare Original.</p>
--	--

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>.



<p><b>3. Usted puede cambiar a:</b></p> <p><b>Medicare Original sin un plan de medicamentos de receta de Medicare por separado</b></p> <p><b>NOTA:</b> Si cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan de medicamentos de receta de Medicare por separado, Medicare puede inscribirlo en un plan de medicamentos, a menos que le diga a Medicare que no se quiere inscribir.</p> <p>Solamente debe abandonar su cobertura de medicamentos de receta si tiene una cobertura de medicamentos de otra fuente, como un empleador o sindicato.</p>	<p><b>Esto es lo que tiene que hacer:</b></p> <p>Llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.</p> <p>Si necesita ayuda o más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llame al Programa de seguros de salud para personas de la tercera edad (SHIP), al 1-800-252-8966, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas.</li> </ul> <p>Se cancelará automáticamente su inscripción a Blue Cross Community MMAI cuando comience la cobertura de Medicare Original.</p>
---	--

## F. Cómo recibirá servicios de Medicaid

Si usted deja el plan de Medicare-Medicaid, usted recibirá sus servicios de Medicaid a través de pago por servicios o tendrá que inscribirse en el programa de HealthChoice Illinois de Servicios y respaldos administrados a largo plazo (MLTSS) para recibir sus servicios de Medicaid.

Si usted no está en una institución de enfermería especializada ni está inscrito en un Servicio de excepción basado en el hogar y en la comunidad (HCBS), usted recibirá sus servicios de Medicaid a través de pago por servicios. Usted podrá ver a cualquier proveedor que acepte Medicaid y pacientes nuevos.

Si usted está en una institución de enfermería especializada o está inscrito en un Servicio de excepción HCBS, usted tendrá que inscribirse en el programa de HealthChoice Illinois MLTSS para recibir sus servicios de Medicaid.

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>.



Para elegir un plan de salud de MLTSS de HealthChoice Illinois, puede llamar a los Servicios de Inscripción de Clientes de Illinois al 1-877-912-8880, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-866-565-8576. Dígalos que usted quiere dejar Blue Cross Community MMAI y unirse a un plan de salud de HealthChoice Illinois MLTSS.

Si usted no elige un plan de salud de HealthChoice Illinois de Servicios y respaldos administrados a largo plazo (MLTSS), se le asignará el plan de salud de HealthChoice Illinois MLTSS de nuestra compañía.

Después de inscribirse en un plan de salud de HealthChoice Illinois Medicaid MLTSS, usted tendrá 90 días para cambiar a otro plan de salud de HealthChoice Illinois MLTSS.

Usted recibirá una nueva Tarjeta de identificación de miembro y un *Manual del miembro* y un *Directorio de proveedores* nuevos de su plan de salud de HealthChoice Illinois MLTSS.

---

## G. Cómo obtener ayuda

### G1. Cómo obtener ayuda de Blue Cross Community MMAI

¿Tiene alguna pregunta? Estamos aquí para ayudar. Llame a Servicios al miembro al 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711). Estamos disponibles para llamadas telefónicas los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil.

#### **Su *Manual del miembro de 2020***

El *Manual del miembro de 2020* es la descripción legal y detallada de los beneficio de su plan. Tiene detalles sobre los beneficios del año próximo. Explica sus derechos y las reglas que debe seguir para obtener servicios y medicamentos de receta cubiertos.

Además, puede consultar el *Manual del miembro* para ver si algún otro cambio en los beneficios lo afecta. Siembre habrá una copia actualizada del *Manual del miembro de 2020* en nuestro sitio web en <https://www.bcbsil.com/mmai>. También puede llamar a Servicios al miembro al 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711) para pedirnos que le enviemos un *Manual del miembro de 2020*.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>.



## Nuestro sitio web

También puede visitar nuestro sitio web en <https://www.bcbsil.com/mmai>. Como recordatorio, nuestro sitio web tiene la información más actualizada sobre nuestra red de proveedores y farmacias (*Directorio de proveedores y farmacias*) y nuestra Lista de medicamentos (*Lista de medicamentos cubiertos*).

## G2. Cómo obtener ayuda de Servicios de inscripción de clientes de Illinois

Los Servicios de inscripción de clientes de Illinois pueden ayudarlo a entender sus opciones de atención médica, responder a sus preguntas y ayudarlo a elegir un plan de salud. Usted puede llamar al Servicio de inscripción de clientes de Illinois al 1-877-912-8880, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-866-565-8576. La llamada y la ayuda son gratuitas.

## G3. Cómo obtener ayuda del Programa del ombudsman para cuidados a largo plazo de Illinois

El Programa del ombudsman para cuidados a largo plazo de Illinois es un programa ombudsman que puede ayudarlo si tiene problemas con Blue Cross Community MMAI. Los servicios del ombudsman son gratuitos.

- El Programa del ombudsman para cuidados a largo plazo de Illinois es un programa de defensoría que trabaja como defensor en su nombre. Ellos pueden responder a sus preguntas si usted tiene un problema o una queja y pueden ayudarlo a entender qué hacer.
- El Programa del ombudsman para cuidados a largo plazo de Illinois asegura que usted tiene información relacionada con sus derechos y protecciones y cómo puede resolver sus inquietudes.
- El Programa del ombudsman para cuidados a largo plazo de Illinois no está conectado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Puede llamar al Programa del ombudsman para cuidados a largo plazo de Illinois a 1-800-252-8966, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite

<https://www.bcbsil.com/mmai>.





#### **G4. Obteniendo ayuda del Programa de asistencia del seguro de salud del estado (State Health Insurance Assistance Program, SHIP)**

Usted puede llamar al Programa de seguros de salud para personas de la tercera edad (SHIP). Los consejeros de SHIP pueden ayudarle a entender sus opciones del plan Medicare-Medicaid y responder a sus preguntas sobre los cambios de plan. SHIP no está conectado con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Puede llamar al SHIP al 1-800-252-8966 de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-888-206-1327. La llamada y la ayuda son gratuitas.

#### **G5. Cómo obtener ayuda de Medicare**

Para obtener información directamente de Medicare, puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

##### **El sitio web de Medicare**

Puede visitar el sitio web de Medicare (<http://www.es.medicare.gov>). Si usted decide cancelar su inscripción en el plan Medicare-Medicaid e inscribirse en un plan de Medicare Advantage, el sitio web de Medicare tiene información sobre costos, cobertura y calificaciones de calidad para ayudarle a comparar los planes de Medicare Advantage.

Usted puede encontrar información sobre los planes de Medicare Advantage que hay en su área al usar el Buscador de planes de Medicare en el sitio web de Medicare. (Para leer la información de los planes, vaya a <http://es.medicare.gov> y haga clic en “Planes de salud y medicamentos”).

##### **Medicare y usted 2020**

Puede leer el Manual *Medicare & You 2020* (Medicare y usted 2020). Enviamos este folleto a las personas que tienen Medicare todos los años, en el otoño. Tiene un resumen de los beneficios, derechos y protecciones de Medicare y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare.

Si no tiene una copia de este manual, la puede obtener en el sitio de web de Medicare (<http://www.medicare.gov>) o llamando a 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>.



## G6. Obteniendo ayuda de Medicaid

Si tiene alguna pregunta sobre su elegibilidad para Medicaid, usted puede:

- Contacte a la Línea de ayuda al cliente del Departamento de servicios humanos (DHS) de Illinois. Llame al 1-800-843-6154 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-324-5553.
- Visite <http://www.dhs.state.il.us>.
- También puede llamar a la Organización de mejora de la calidad (QIO). En Illinois, es Livanta BFFCC-QIO, y el número es 1-888-524-9900, TTY/TDD 1-888-985-8775. Este es un grupo de médicos y otros proveedores de atención médica que ayudan a mejorar la calidad de la atención para las personas con Medicare. No tiene ninguna relación con nuestro plan.

---

**Si tiene alguna pregunta**, llame a Blue Cross Community MMAI al 1-877-723-7702 (TTY/TDD 711). Estamos disponibles los siete (7) días de la semana. Nuestra central telefónica está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del centro. Los fines de semana y feriados federales, se encuentra disponible el servicio de mensajes de voz. Si deja un mensaje de voz, un representante de Servicios al miembro le devolverá la llamada a más tardar el siguiente día hábil. La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite <https://www.bcbsil.com/mmai>.



Blue Cross and Blue Shield of Illinois cumple con las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina según la raza, el color, la nacionalidad, la edad, la discapacidad o el sexo. Blue Cross and Blue Shield of Illinois no excluye a ninguna persona ni la trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois:

- Brinda ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se puedan comunicar correctamente con nosotros, como por ejemplo:
  - Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Brinda servicios de idioma gratuitos a personas cuyo primer idioma no sea el inglés, como por ejemplo:
  - Intérpretes calificados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Coordinador de Derechos Civiles.

Si considera que Blue Cross and Blue Shield of Illinois no ha brindado estos servicios o que ha discriminado a alguien de otra manera, sobre la base de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal ante: Civil Rights Coordinator, Office of Civil Rights Coordinator, 300 E. Randolph St., 35<sup>th</sup> floor, Chicago, Illinois 60601, 1-855-664-7270, TTY/TDD: 1-855-661-6965, Fax: 1-855-661-6960, [Civilrightscoordinator@hsc.net](mailto:Civilrightscoordinator@hsc.net). Puede presentar una queja formal en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el Coordinador de Derechos Civiles está disponible para ayudarlo.

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 manera electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal 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>.

---

**ATTENTION:** If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711).

**ATENCIÓN:** si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711).

**UWAGA:** Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711).

**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 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711)

**주의:** 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-877-723-7702 (TTY: TTY/TDD) 번으로 전화해 주십시오.

**PAUNAWA:** Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711).

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-877-723-7702 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

**ВНИМАНИЕ:** Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-877-723-7702 (телетайп: 711).

**સુચના:** જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711).

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711).

**CHÚ Ý:** Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711).

**ATTENZIONE:** In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711).

**ध्यान दें:** यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711) पर कॉल करें।

**ATTENTION :** Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-877-723-7702 (ATS: 711).

**ΠΡΟΣΟΧΗ:** Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711).

**ACHTUNG:** Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-877-723-7702 (TTY/TDD: 711).