

Estamos aquí para ayudarle

Boletín informativo para miembros | DELAWARE



ARTÍCULOS DESTACADOS:

Si tiene diabetes,
necesita realizarse
un examen ocular.

¿Su hijo está al día
con las vacunas?

Encuentre un
programa que
sea adecuado
para usted.

Trabaje con su
administrador
de casos.

...Y más.

¿Sabía que
Highmark Health
Options está
en Facebook?

 @HighmarkHealthOptions

En esta edición.

- 3 Conozca estos números de teléfono importantes.
- 4 Use la aplicación HHO on the Go para consultar médicos en línea para atención de salud mental.
- 5 Use la prueba de A1c para mantenerse en su rango objetivo de glucosa en sangre.
- 6 Si tiene diabetes, necesita realizarse un examen ocular.
- 7 ¿Su hijo está al día con las vacunas?
- 8 ¿Califica para programas gratuitos en YMCA?
- 9 ¿Necesita ayuda para administrar su atención?
- 10 ¿Es hora de controlar su presión arterial?
- 11 Encuentre un programa que sea adecuado para usted.
- 13 Trabaje con su administrador de casos.
- 14 ¿Qué es el Programa de Mejoramiento de la Calidad/Gestión de Utilización (QI/UM)?
- 15 Declaración de derechos y responsabilidades de los miembros.
- 18 La discriminación es ilegal.
- 19 Obtenga ayuda en su idioma.



Cuando vea este icono, haga clic en él para volver a esta lista de contenido.

Conozca estos números de teléfono importantes.

Números de teléfono de Highmark Health Options

SERVICIOS PARA MIEMBROS

1-844-325-6251 (TTY: 711 o 1-800-232-5460)

de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m.

SERVICIOS PARA MIEMBROS DEL PROGRAMA LTSS

1-855-401-8251

de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

LÍNEA DE ENFERMERÍA LAS 24 HORAS

1-844-325-6251

DEFENSORES DE LOS MIEMBROS

1-855-430-9852

COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN

1-844-325-6251

de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

LÍNEA DIRECTA PARA DENUNCIAS DE FRAUDE Y ABUSO

1-844-325-6256

SALUD CONDUCTUAL

(salud mental y trastorno por consumo de sustancias)

1-844-325-6251 (TTY: 711)

de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Si no puede ver o leer información de Highmark Health Options, llame a Servicios para Miembros. Podemos enviarle información en formatos alternativos, como por ejemplo, letra grande, audio o en Braille. Highmark Health Options también puede proporcionarle información en otros idiomas. Estos servicios son gratuitos.

Si usted no puede ver o leer las cartas que le envía Highmark Health Options, llámenos a servicios a los miembros. También podemos darle información en español o en otro idioma. Highmark Health Options puede enviarle cartas de una manera diferente, incluyendo letra grande, audio o Braille. Estos servicios son gratuitos.

Highmark Health Options es titular de una licencia independiente de Blue Cross and Blue Shield Association, una asociación de planes independientes de Blue Cross Blue Shield.

Material protegido por la ley de derechos de autor adaptado con permiso de Healthwise, Inc.





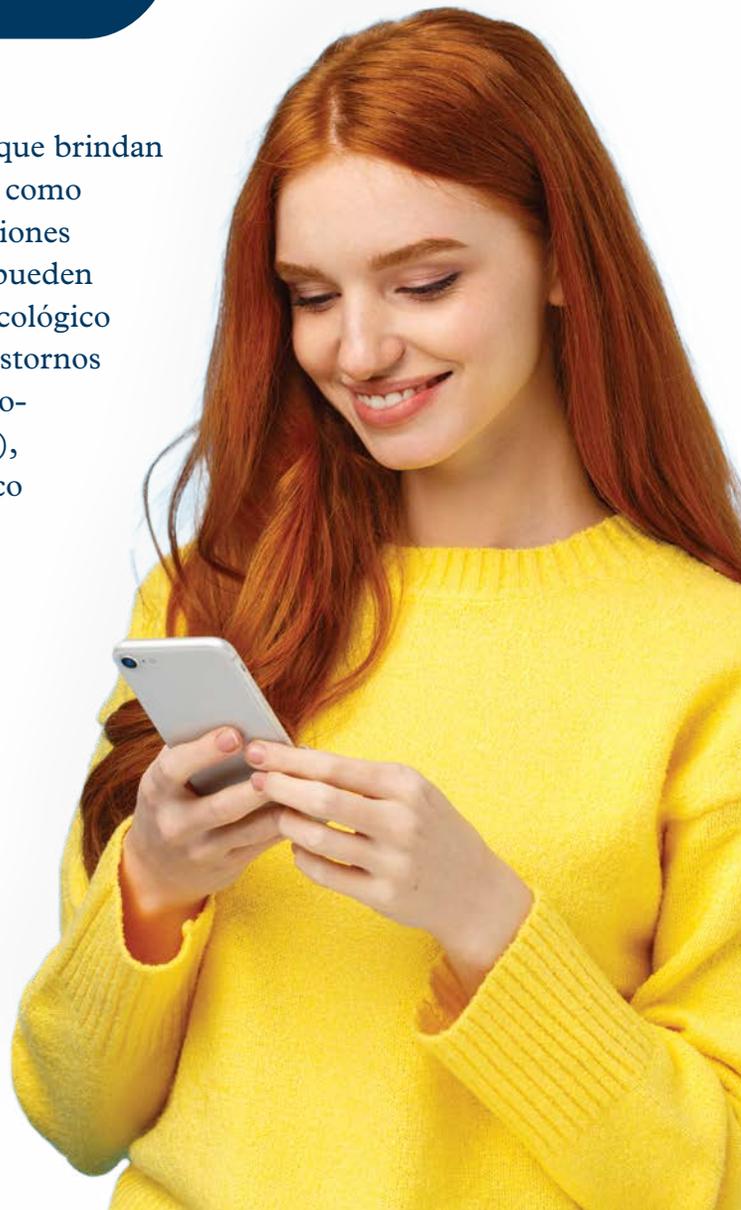
Use la aplicación HHO on the Go para consultar médicos en línea para atención de salud mental.

Highmark Health Options ofrece a los miembros mayores de 18 años consultas en línea con el médico para terapia y psiquiatría.

Con HHO on the Go, puede hablar con terapeutas que brindan asesoramiento en línea sobre una variedad de temas como ansiedad, depresión, estrés, temas LGBTQ y transiciones de vida. También puede hablar con psiquiatras que pueden ofrecer servicios de diagnóstico y tratamiento farmacológico para afecciones en curso como trastorno bipolar, trastornos alimentarios, depresión, insomnio, trastorno obsesivo-compulsivo (Obsessive-Compulsive Disorder, OCD), ataques de pánico y trastorno de estrés postraumático (Posttraumatic Stress Disorder, PTSD).

Puede conectarse fácilmente con un médico directamente desde su teléfono inteligente, tableta o computadora utilizando HHO on the Go. Le recordamos que estas visitas están disponibles sin costo para usted.

Inscríbese en [HHOontheGo.com](https://www.HHOontheGo.com) para comenzar.



Use la prueba de A1c para mantenerse en su rango objetivo de glucosa en sangre.



Si tiene diabetes, la prueba de A1c se realiza para verificar si su diabetes se ha controlado durante los últimos dos o tres meses. Su médico puede utilizar esta información para ajustar su tratamiento, si es necesario. El resultado de la prueba se suele dar como porcentaje. En general, los expertos sugieren una prueba de A1c inferior al 7 % para la mayoría de los adultos con diabetes tipo 1 o tipo 2 y para niños de cualquier edad que tienen diabetes tipo 2.

Mantener el nivel de azúcar en la sangre dentro del rango deseado reduce el riesgo de tener problemas debido a la diabetes. Estos problemas incluyen enfermedad ocular (retinopatía), enfermedad renal (nefropatía) y enfermedad nerviosa (neuropatía). Si está embarazada, permanecer dentro del rango objetivo también puede ayudar a prevenir problemas durante el embarazo.

Trabaje con su médico para establecer su rango objetivo de azúcar en sangre.



Vea este breve video para obtener más información sobre la prueba de A1c.

Califique para Healthy Rewards

Gane \$15 si tiene diabetes y se somete a una prueba de detección de A1c. Para obtener recompensas, debe inscribirse en Healthy Rewards.

Llame al **1-866-469-7973** o **ingrese en línea para inscribirse** en Healthy Rewards y ver si es posible que pueda obtener otras recompensas.



Si tiene diabetes, necesita realizarse un examen ocular.

Las pruebas de detección realizadas durante el examen ocular pueden ayudar a prevenir una afección ocular grave.



La afección se denomina retinopatía diabética. Puede causar pérdida de visión e incluso ceguera. Si tiene diabetes, un examen de retina durante el examen ocular puede ayudarle a prevenir esta afección o evitar que empeore.

La retina desempeña un papel importante en la visión. La retina es una membrana nerviosa delgada que detecta la entrada de luz en el ojo y envía señales al cerebro para ayudarle a ver. Pero a veces, cuando se tiene diabetes, ciertos problemas pueden causar daño en la retina.

Con el tiempo, tener un nivel alto de azúcar en la sangre puede dañar los vasos sanguíneos y eso puede provocar retinopatía. Otros factores que le ponen en riesgo incluyen presión arterial alta, colesterol alto y enfermedad renal.

La retinopatía puede empeorar si los niveles de azúcar en sangre se mantienen altos. Mantener el nivel de azúcar en la sangre y la presión arterial dentro de los rangos objetivo puede ayudarle a evitarla o ralentizar el daño. Por eso es importante la prueba de detección. Si la retinopatía se detecta a tiempo, existen opciones de tratamiento que pueden ayudar a prevenir o retrasar la pérdida de visión.

Califique para Healthy Rewards

Gane \$15 si tiene diabetes y se somete a un examen ocular de retina. Para obtener recompensas, debe inscribirse en Healthy Rewards.

Llame al **1-866-469-7973** o **ingrese en línea para inscribirse** en Healthy Rewards y ver si es posible que pueda obtener otras recompensas.



Vea este breve video sobre el examen de detección de retinopatía diabética.



¿Su hijo está al día con las vacunas?



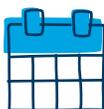
¿Qué son las vacunas?

Las vacunas ayudan a reducir y prevenir la propagación de enfermedades. Se presentan en muchas formas, como inyecciones, medicamentos orales y, a veces, como aerosol nasal. Las vacunas contienen una pequeña cantidad de gérmenes muertos o débiles que contienen el virus, lo que permite que el organismo genere anticuerpos sin contraer la infección completa.



¿Por qué debe vacunarse su hijo?

- Las vacunas son necesarias para poder ir a la escuela y a la guardería.
- Las vacunas ayudan a proteger al niño, a su familia y a usted mismo de infectarse.
- Las vacunas reducen y previenen la propagación de enfermedades importantes.



¿Por qué es importante el calendario de vacunación de su hijo?

Las vacunas funcionan mejor con el sistema inmunitario de los niños a ciertas edades. Por eso es tan importante mantenerse al día con el calendario de vacunación del niño. Mantenerse encaminado permite que las vacunas sean más eficaces para proteger a su hijo.

Llame a su pediatra para averiguar cuál es el calendario de vacunación de su hijo. Si no tiene un médico y necesita uno, **busque en el Directorio de proveedores.**



¿Califica para programas gratuitos en YMCA?



Estos programas son para personas que califican. Para averiguar si califica para cualquiera de los programas, comuníquese con el Departamento de Vida Saludable de YMCA por correo electrónico a healthyliving@ymcade.org o por teléfono al **302-572-9622**. O puede **visitar el sitio web de YMCA de DELAWARE** para obtener más información.

Programa de prevención de la diabetes

El Programa de prevención de la diabetes gratuito es para personas que no tienen diabetes pero muestran signos de que pueden desarrollarla. El programa dura un año. Se unirá a un pequeño grupo dirigido por un asesor de salud capacitado. Aprenderá hábitos saludables para ayudarle a evitar la diabetes tipo 2.

Programa LEAN

El Programa LEAN gratuito dura 12 semanas y está dirigido por un asesor de salud capacitado. Aprenderá a alcanzar un peso saludable adecuado para usted comiendo alimentos saludables, siendo más activo, reduciendo el estrés y manteniéndose positivo. Encontrará el apoyo que necesita en conversaciones grupales, controles individuales y entrenamientos personales en grupos pequeños.

¿Necesita un traslado?

Un beneficio de transporte de Highmark Health Options puede ayudarle a viajar hacia y desde YMCA. Llame a Servicios para Miembros al **1-844-325-6251** para programar un viaje. Asegúrese de llamar tres días antes de que necesite un viaje.



¿Necesita ayuda para administrar su atención?



Llame a los coordinadores de atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Es posible que desee ayuda si no le resulta fácil administrar su atención. Si alguna de las siguientes afirmaciones es verdadera para usted, es posible que tenga necesidades de atención médica complejas:

- Tiene afecciones de salud física o conductuales que causan estadías no programadas en el hospital y visitas a la sala de emergencias.
- Los síntomas relacionados con su afección empeoran con el tiempo.
- Los valores de laboratorio relacionados con su afección no son normales.
- Tiene una o más inquietudes como las siguientes:
 - Embarazo
 - Consumo de sustancias
 - Riesgo de padecer diabetes tipo 2
 - Peso
 - Afecciones crónicas (como asma, enfermedad pulmonar, enfermedad cardíaca o diabetes)

Estamos aquí para ayudarle.

Hable con un coordinador de atención. Nuestro personal de enfermería, trabajadores sociales y otros miembros del personal pueden ayudarle a avanzar hacia una mejor salud. Siempre tendrá a alguien a quien pueda llamar, de día o de noche. Nuestro personal hará lo siguiente:

- Hablará con usted por teléfono con regularidad.
- Trabjará estrechamente con usted y sus médicos para ayudarle a seguir su plan de tratamiento.
- Se asegurará de que comprenda sus medicamentos.
- Le conectará con servicios cerca de usted.
- Encontrará información en línea que usted podrá usar para cuidarse.

Comience por llamar a Servicios para Miembros y solicitar coordinadores de atención. Además de los coordinadores de atención, puede aprovechar nuestros Programas de administración de casos complejos, estilo de vida y bienestar. Si se une a un programa, puede cancelar su inscripción en cualquier momento.



¿Es hora de controlar su presión arterial?



Se recomienda hacer un examen rutinario de detección de la presión arterial alta en adultos de 18 años o más.

Puede controlarse la presión arterial durante cualquier visita médica de rutina. Su médico puede informarle con qué frecuencia debe controlarse la presión arterial. Puede depender de cuál sea su presión arterial y su riesgo de enfermedad cardíaca.



Controle su presión arterial TODOS los años si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- Tiene 40 años o más o riesgo de tener presión arterial alta.
- Es afroamericano.
- Tiene sobrepeso u obesidad.
- El valor superior de su presión arterial es de 130 a 139, o el valor inferior es de 85 a 89, o ambos.

Su proveedor de atención usa un monitor de presión arterial para detectar la presión arterial alta. Le colocarán un manguito para medir la presión arterial alrededor de la parte superior del brazo descubierto. A continuación, se bombea el manguito. El manguito se desinfla lentamente y el monitor muestra sus valores de presión arterial.

Fuente: Healthwise



Encuentre un programa que sea adecuado para usted.



Los Programas de manejo del estilo de vida y bienestar de Highmark Health Options se ofrecen sin costo a los miembros con enfermedades crónicas como asma, EPOC, diabetes y enfermedades cardíacas. También hay programas especialmente diseñados para las personas que desean perder peso y para las futuras mamás. La participación en estos programas es voluntaria. Puede cancelar su inscripción en estos programas en cualquier momento.

Programa de control para un peso saludable

- Conozca formas sencillas de cuidar su salud que le permitirán vivir más tiempo.
- Sepa cómo manejar su peso optando por una mejor alimentación y haciendo actividad física.
- Determine las herramientas que necesita para acceder a las mejores opciones nutricionales y de salud.
- Sepa cómo prevenir otros problemas de salud, como presión arterial alta y diabetes, al elegir opciones más adecuadas.
- Averigüe si reúne los requisitos para participar en nuestro Programa LEAN (pérdida de peso)

o en nuestro Programa de prevención de la diabetes (mayores de 18 años) ofrecidos a través de YMCA de Delaware.

Programa para el asma

- Aprenda la diferencia entre los medicamentos para el control del asma a largo plazo y un inhalador de rescate.
- Identifique los desencadenantes del asma.
- Entienda de qué manera un plan de acción para el asma puede ayudarle a tomar buenas decisiones.
- Comprenda los efectos duraderos del asma no controlada.

Programa para la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)

- Aprenda por qué la dieta y el ejercicio son importantes para ayudarle a respirar más fácilmente.
- Identifique qué inhaladores debe usar y cómo usarlos correctamente.
- Entienda las señales de alarma de un ataque para que pueda detectarlo y controlarlo a tiempo.
- Comprenda cómo usar el oxígeno de forma segura.



Programa de maternidad

- Aprenda cómo ser una madre sana y tener un bebé sano.
- Comprenda la importancia de la atención prenatal temprana, una dieta saludable y vitaminas prenatales.
- Aprenda qué síntomas indican que debe llamar a su médico inmediatamente.
- Comprenda la importancia de consultar a su médico después del nacimiento del bebé.

Programa cardíaco

- Aprenda cómo los pequeños cambios en la dieta y la actividad pueden ser muy útiles.
- Aprenda cómo evitar que una afección cardíaca empeore.
- Entienda la importancia de sus medicamentos y cómo tomarlos.
- Comprenda cómo la presión arterial no controlada puede provocar enfermedades cardíacas.

Programa para la diabetes

- Aprenda a prevenir las complicaciones diabéticas al mantener bajo control el nivel de azúcar en sangre.
- Identifique y complete las pruebas que necesita para mantener el nivel “bajo control”.
- Entienda qué es lo normal, qué no lo es y cuándo debe llamar a su médico.
- Comprenda cómo la diabetes no controlada puede provocar enfermedades cardíacas.

Para obtener más información sobre estos programas, consulte el Manual para miembros.

¿Preguntas?

Llame al Programa de manejo del estilo de vida de Highmark Health Options al **1-844-325-6251 (TTY: 711)**.

Visite nuestro sitio web en **HighmarkHealthOptions.com**.

Busque ayuda para dejar de fumar llamando a la Línea para dejar de fumar de Delaware al **1-866-409-1858** (mayores de 18 años).

Tiene a su disposición servicios de traducción sin cargo.





Trabaje con su administrador de casos.

¿Sabía que a todos los miembros inscritos en el Programa de servicios de atención y apoyo a largo plazo (long-term services and supports, LTSS) de Highmark Health Options se les asigna un administrador de casos?



El equipo de administración de casos está formado por personal de enfermería y trabajadores sociales. Realiza visitas periódicas a su casa y le ayuda a coordinar su atención, le conecta con recursos locales y le ayuda a configurar los servicios.

Puede comunicarse con su administrador de casos llamando al **1-855-401-8251**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.



¿Qué es el Programa de Mejoramiento de la Calidad/ Gestión de Utilización (QI/UM)?

El objetivo del Programa de Mejoramiento de la Calidad/Gestión de Utilización (Quality Improvement/Utilization Management, QI/UM) es proporcionarle una mejor atención médica y servicios mejorados.

Highmark Health Options trabaja estrechamente con los médicos del plan para analizar la atención y los servicios que recibe, así como las cosas que podemos mejorar en nuestra atención.

Highmark Health Options analiza lo bien que hemos ayudado a los miembros a hacer lo siguiente:

- Obtener atención preventiva.
- Obtener más información sobre la seguridad del paciente.
- Obtener atención para problemas de salud de larga duración.

Una vez al año, revisamos lo bien que nos ha ido para satisfacer las necesidades de atención médica y servicios de nuestros miembros. La evaluación más reciente reveló algunos aspectos buenos sobre nuestro plan de salud. Incluyen los siguientes:

- Acreditación del Comité Nacional de Garantía de Calidad (Committee for Quality Assurance, NCQA).

- Mejores resultados de salud de los miembros en áreas clave como exámenes de detección preventivos, control de la diabetes y peso saludable.
- Participación de los miembros en la comunidad de planes de salud mediante invitaciones a reuniones como el Consejo Asesor de Miembros y el Comité de QI/UM.

Seguiremos controlando la calidad de nuestro plan de salud para realizar mejoras. Hacemos esto para que pueda disfrutar de la mejor salud posible.

Si desea obtener más información sobre el Programa de Calidad, incluidos nuestros objetivos, procesos y resultados, o recibir un resumen escrito de estos informes, llame a Servicios para Miembros al **1-844-325-6251** o (**TTY: 711 o 1-800-232-5460**).



Declaración de derechos y responsabilidades de los miembros.

Sus derechos

- Aprender sobre sus derechos y responsabilidades.
- Obtener la ayuda que necesita para comprender su Manual para miembros.
- Obtener información sobre nosotros, nuestros servicios, los médicos y otros proveedores de atención médica.
- Consultar sus registros médicos según lo permita la ley.
- Mantener la privacidad de sus registros médicos, a menos que nos informe por escrito que nos autoriza a que los compartamos o que la ley permita su divulgación.
- Acceder a todos los datos de su médico de cualquier información sobre su afección médica, plan de tratamiento o capacidad de analizar y ofrecer correcciones a sus registros médicos.
- Formar parte de charlas honestas sobre sus necesidades de atención médica y opciones de tratamiento, independientemente del costo y de si sus beneficios los cubren. Formar parte de decisiones que tomen sus médicos y otros proveedores sobre sus necesidades de atención médica.
- Ser informado sobre otras opciones de tratamiento o planes de atención de manera tal que se adapten a su afección.
- Conocer de qué forma se les paga a los médicos.
- Averiguar de qué forma decidimos si la nueva tecnología o el tratamiento debe formar parte de un beneficio.
- Ser tratado con respeto, dignidad y teniendo en cuenta el derecho a la privacidad en todo momento.
- Saber que nosotros, sus médicos y sus otros proveedores de atención médica no pueden tratarlo de manera diferente debido a su edad, sexo, raza, nacionalidad, necesidades lingüísticas o grado de enfermedad o afección médica.
- Hablar con su médico respecto de asuntos privados.
- Acceder a una rápida resolución de sus problemas, incluso de cosas que usted considera que están mal, así como problemas con su cobertura, obtención de nuestra aprobación o pago de servicios.
- Recibir el mismo trato que los demás.
- Recibir atención que debe brindarse por razones médicas.

Continúa en la página siguiente



- No recibir ningún tipo de limitación o aislamiento como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Elegir su PCP de entre los PCP que figuran en nuestro Directorio de proveedores que aceptan nuevos pacientes.
- Usar médicos de nuestra red.
- Recibir atención médica de manera oportuna.
- Obtener servicios de médicos que se encuentran fuera de nuestra red en una emergencia.
- Rechazar atención de su PCP u otro cuidador.
- Poder tomar decisiones sobre su atención médica.
- Dar una directiva anticipada (también denominada testamento en vida).
- Plantearnos sus inquietudes sobre Highmark Health Options y los servicios de atención médica que obtiene.
- Cuestionar una decisión que tomemos sobre la cobertura de la atención que recibió de su médico.
- Presentar un reclamo o apelación sobre Highmark Health Options, la atención que reciba o si no se satisfacen sus necesidades lingüísticas.
- Preguntar cuántas quejas formales y apelaciones se han presentado y por qué.
- Informarnos qué piensa sobre sus derechos y responsabilidades, y sugerir cambios.
- Preguntarnos por nuestro Programa de Mejoramiento de la Calidad e informarnos cómo desea ver implementados los cambios. Preguntarnos por nuestro proceso de revisión de utilización y darnos ideas sobre cómo cambiarlo.
- Saber que solo cubrimos servicios de atención médica que forman parte de su plan.
- Saber que podemos hacer cambios en los beneficios de su plan de salud, siempre y cuando le informemos dichos cambios por escrito.
- Solicitar este Manual para miembros y otros folletos y libros para miembros en otros formatos, como otros idiomas, letra grande, CD de audio o Braille sin cargo.
- Solicitar servicios de traducción o interpretación sin cargo.
- Usar los servicios de intérpretes que no sean sus familiares o amigos.
- Saber que usted no es responsable si su plan de salud se declara en quiebra.
- Saber que su proveedor puede objetar la denegación de un servicio si usted está de acuerdo.
- Saber que puede solicitar una copia del Manual para miembros en cualquier momento. Se le informará sobre su derecho a solicitar un Manual para miembros todos los años.

Continúa en la página siguiente



- Puede obtener una lista de proveedores de la red que incluya los siguientes detalles sobre los médicos: nombre, especialidad, hospitales que puede visitar el médico, formación, idioma que habla, sexo y ubicación del consultorio.

Sus responsabilidades

- Informarnos a nosotros, a sus médicos y a otros proveedores de atención médica lo que necesitamos saber para tratarlo.
- Puede pedirnos que corriamos sus registros médicos y de reclamaciones si cree que son incorrectos o están incompletos. Podemos denegar su solicitud, pero le informaremos el motivo por escrito dentro de los 60 días calendario. Si no podemos modificar sus registros, puede añadir una declaración de disconformidad a su información médica personal. Si desea hacer una solicitud, comuníquese con Servicios para Miembros al **1-844-325-6251**.
- Aprender lo más que pueda sobre su problema de salud, y trabajar con su médico para establecer y acordar objetivos de tratamiento.
- Hacer preguntas sobre cualquier problema médico y asegurarse de saber lo que su médico le está diciendo.
- Respetar el plan de atención y las indicaciones que acordó con sus médicos u otros profesionales de atención médica.
- Hacer las cosas que evitan que se enferme. Concertar citas médicas y acudir a estas, e informar al médico, al menos, 24 horas antes cuando no pueda ir.
- Mostrar siempre su tarjeta de ID de miembro de Highmark Health Options y su tarjeta de Medicaid de Delaware cuando reciba servicios de atención médica.
- Usar la sala de emergencias solo en casos de emergencia o según las indicaciones de su médico.
- Si debe un copago a sus farmacias, pagar en el momento en que se reciben los servicios.
- Informarnos de inmediato si recibe una factura que no debería haber recibido o si tiene un reclamo.
- Tratar a todo el personal y a los médicos de Highmark Health Options con respeto y cortesía.
- Conocer y seguir las reglas de su plan de salud.
- Saber que hay leyes que rigen su plan de salud y los servicios que recibe.
- Saber que no somos un reemplazo del seguro de indemnización laboral.
- Informar al Centro de Informe de Cambios del Departamento de Salud y Servicios Sociales de Delaware (Delaware Health and Social Services, DHSS) e informarnos a nosotros cuando cambie su domicilio, condición familiar u otra cobertura de atención médica.
- Si un menor se emancipa, deja de estar legalmente bajo el control de sus padres (a partir de los 16 años) o se casa, será responsable de cumplir con todas las pautas para miembros de Highmark Health Options establecidas arriba.



La discriminación es ilegal.

Highmark Health Options cumple con las leyes y regulaciones federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, estado de salud, sexo, orientación sexual ni identidad de género. Highmark Health Options no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, estado de salud, sexo, orientación sexual ni identidad de género.

Highmark Health Options ofrece los siguientes servicios:

- Brinda asistencia y servicios gratuitos a las personas con dificultades para comunicarse de forma efectiva con nosotros, como los siguientes:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información por escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Brinda servicios de idiomas gratuitos a las personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Puede presentar un reclamo de derechos civiles de forma electrónica ante la Oficina de

Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, a través del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.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, 1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios de reclamos se encuentran disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Obtenga ayuda en su idioma.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card (TTY: 711).

ATENCIÓN: Si usted habla español, se encuentran disponibles servicios de asistencia con el idioma sin costo alguno para usted. Llame al número que figura al dorso de su tarjeta de identificación (TTY: 711).
注意: 如果您讲中文, 可以免费为您提供语言协助服务。拨打您的卡背面的号码(听障人士专用号码: (TTY: 711))。

Si w pale kreyòl ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele nimewo ki sou do kat idantifikasyon w lan (TTY: 711).

ધ્યાન આપશો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હોવ તો, તમારા માટે ભાષા સહાયતા સેવાઓ મફતમાં ઉપલબ્ધ છે. તમારા આઈડી કાર્ડની પાછળ આપેલા નંબર પર ફોન કરો (TTY: 711).

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique vous sont offerts gratuitement. Veuillez appeler le numéro qui se trouve au verso de votre carte d'identification (TTY : 711).

주의: 한국어를 사용하지는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 카드 뒷면의 번호로 전화하십시오(TTY: 711).

ATTENZIONE: Se parla italiano, per Lei sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiami il numero presente sul retro della Sua carta di identificazione (TTY: 711).

LƯU Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, luôn có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi số điện thoại trên mặt sau của thẻ nhận dạng của quý vị (TTY: 711).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, steht Ihnen kostenlose Unterstützung in Ihrer Sprache zur Verfügung. Wählen Sie hierfür bitte die Nummer auf der Rückseite Ihrer Ausweiskarte (TYY: 711).

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may maaari kang kuning mga libreng serbisyo ng tulong sa wika. Tawagan ang numero sa likod ng iyong card (TTY: 711).



कृपया ध्यान दें: यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएं आपके लिए निशुल्क उपलब्ध हैं। अपने पहचान कार्ड के पीछे दिए गए नंबर पर कॉल करें (TTY: 711)।

توجه دیں: اگر آپ اردو بولتے/بولتی ہیں تو، آپ کے لیے زبان کی اعانت کی خدمات مفت دستیاب ہیں۔ اپنے آئی ڈی کارڈ کے پیچھے درج نمبروں پر ہمیں کال کریں (ٹی ٹی وائی: 711)۔

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك بالمجان. اتصل على الرقم المدون على ظهر بطاقة هويتك (الهاتف النصي: 711).

గమనిక: మీరు తెలుగు మాట్లాడే వారైతే, భాషా సహాయక సేవలు, ఖర్చు లేకుండా, మీరు లభిస్తున్నాయి. మీ ఐడి కార్డుకు (TTY: 711) వెనుక వైపు ఉన్న నెంబర్ కి ఫోన్ చేయండి.

