

Estamos aquí para ayudarle

Boletín informativo para miembros | DELAWARE



ARTÍCULOS DESTACADOS:

¿Necesita ayuda
con su salud?
Estamos aquí
para usted.

Consejos rápidos
para un embarazo
saludable.

¿Qué es la
prediabetes?

Apoyo adicional
para su salud.

...Y más.

HIGHMARK
HEALTH OPTIONS



Because Life.™

Encuentre a
Highmark Health
Options Delaware
en Facebook.



En esta edición.

Conozca estos números de teléfono importantes.....	3
¿Necesita ayuda con su salud? Estamos aquí para usted.....	4
Encuentre el programa indicado para usted.....	5
Apoyo de salud mental cuando lo necesita.....	6
Consejos rápidos para un embarazo saludable.....	7
¿Qué es la prediabetes?.....	8
Apoyo adicional para su salud.....	10
¿Qué es el fraude, desperdicio y abuso?.....	11
Usted merece una recompensa.....	13
Mantenga su dirección postal actualizada.....	14
Derechos y responsabilidades de los miembros.....	15



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

Conozca estos números de teléfono importantes.

SERVICIOS PARA MIEMBROS

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

1-800-232-5460)

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

LÍNEA DE ENFERMERÍA DISPONIBLE LAS 24 HORAS

1-844-325-6251

COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN

1-844-325-6251

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

SALUD CONDUCTUAL

(trastornos de salud mental y por consumo de sustancias)

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

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

SERVICIOS PARA MIEMBROS DE LTSS

1-855-401-8251

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

DEFENSORES DE MIEMBROS

1-855-430-9852

LÍNEA DIRECTA DE FRAUDE Y ABUSO

1-844-325-6256

If you cannot see or read information from Highmark Health Options, call Member Services. We can send you information in a different way, including large print, audio, or Braille. Highmark Health Options can also give you information in a different language. These services are free.

Si usted no puede ver o leer las cartas que le envía Highmark Health Options, llámenos a Servicios para Miembros. También podemos darle información en español o en otro idioma. Highmark Health Options puede enviarle cartas de una forma diferente, lo que incluye letra grande, audio o Braille. Estos servicios son gratuitos.

Highmark BCBS Health Options Inc., que opera comercialmente como Highmark Health Options, es titular de una licencia independiente de Blue Cross Blue Shield Association.

Highmark no ha cambiado su cobertura de vacunas ni sus políticas médicas sobre vacunas. Los miembros deben hablar con sus médicos sobre las necesidades personales de atención médica, incluidas las vacunas para sí mismos o sus hijos.

Material protegido por derechos de autor adaptado con el permiso de Ignite Healthwise, LLC. Esta información no sustituye el consejo de un médico.



¿Necesita ayuda con su salud?

Estamos aquí para usted.

Llame a Administración de la atención si tiene un problema de salud complejo o de largo plazo, o si pudiera estar en riesgo de tener uno. No tiene que cuidar su salud solo. Nuestro equipo de Administración de la atención puede ayudar.

Un coordinador de la atención puede ayudarle si usted:

- Está embarazada o acaba de tener un bebé.
- Tiene un problema de salud grave.
- Tiene preguntas sobre su salud mental.
- Necesita transporte para ir al médico u obtener equipo médico.
- Quiere ayuda para comprender su salud o atención.
- Tiene problemas para obtener el apoyo que necesita a domicilio.
- Tiene diabetes o está en riesgo.
- Tiene enfermedad cardíaca, presión arterial alta o colesterol alto.
- Tiene enfermedad renal, enfermedad pulmonar o problemas digestivos.

- Facilitará el acceso a la atención que necesita.
- Responderá sus preguntas.
- Se mantendrá en contacto con usted para brindarle apoyo.

Puede unirse a uno de nuestros programas gratuitos de Administración de la atención si su médico, cuidador o familiar lo deriva, o puede llamar usted. Es posible que pueda obtener apoyo adicional en función de sus necesidades de salud.

Si desea inscribirse o abandonar un programa, llame a Servicios para miembros al **1-844-325-6251 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

Cómo funciona.

Si decide recibir ayuda, un coordinador de atención hará lo siguiente:

- Hablará con usted por teléfono o en persona.
- Ayudará a elaborar un plan simple para sus objetivos de salud.
- Ayudará a encontrar los médicos y servicios adecuados.



Encuentre el programa indicado para usted.

Los programas de administración de la atención de Highmark Health Options son gratuitos para los miembros. Estos programas incluyen apoyo para personas con necesidades médicas graves o múltiples, incluidas inquietudes de salud física y mental.

Programa de administración de casos complejos:

- Lleve un registro de su atención y visitas al médico.
- Entienda sus medicamentos y cómo tomarlos.
- Conéctese con los médicos y servicios adecuados.
- Obtenga ayuda para necesidades de salud física y mental.

Programa de manejo de enfermedades:

- Obtenga ayuda con problemas médicos crónicos como diabetes, presión arterial alta, colesterol alto, enfermedad cardíaca o renal, enfermedad pulmonar o problemas estomacales y digestivos.
- Sepa qué pruebas necesita y cuándo realizárselas.
- Comprenda qué es lo normal y cuándo debe llamar a su médico.
- Aprenda cómo tomar sus medicamentos de la manera adecuada.

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 las 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 de salud preventiva:

- Aprenda cómo los pequeños cambios en la dieta y la actividad pueden ser muy útiles.
- Entienda la importancia de sus medicamentos y cómo tomarlos.
- Obtenga ayuda para dejar de fumar (llame a la Línea antitabaco de Delaware al **1-866-409-1858**).
- Comprenda sus riesgos y cómo mantenerse saludable.

Si desea inscribirse o abandonar un programa, llame a Servicios para miembros al **1-844-325-6251 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.



Apoyo de salud mental cuando lo necesita.



Si se siente muy alterado o fuera de control, tiene ayuda disponible. No está solo.

Conozca las señales de advertencia.

Piense en cómo se siente cuando no está pasando por un buen momento. Si se siente mal o siente que podría lastimarse a usted mismo o lastimar a otra persona, no espere para pedir ayuda.

Llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana si usted:

- Siente que podría lastimarse o lastimar a otra persona.
- Habla sobre querer morirse.
- Está regalando pertenencias.
- Está consumiendo drogas o alcohol más de lo habitual.
- Pasa más tiempo solo de lo habitual.
- Está escuchando voces.
- Se está comportando de forma muy irritable o agresiva, lo cual no es habitual.

Comprenda quién puede ayudar.

Haga una lista de quién puede ayudarle cuando se sienta así. Puede incluir a un amigo, familiar, médico o terapeuta.

También puede llamar o enviar un mensaje de texto a la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis al **988**, chatear en línea en **988lifeline.org**, o enviar un mensaje de texto con la palabra **HOME** a la Línea de mensajes de texto para casos de crisis al **741741**.

¿Necesita ayuda para encontrar apoyo?

Si no tiene una emergencia, llame a Servicios para miembros al **1-844-325-6251 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Pueden conectarlo con programas de administración de la atención y servicios de apoyo.

Recuerde: Siempre hay ayuda disponible. El primer paso es pedirla.

Fuente: Healthwise



Consejos rápidos para un embarazo saludable.



Estas son las maneras en que puede tener un embarazo saludable.

Atención prenatal regular: visite a su médico o partera para todos los chequeos y reciba tratamiento inmediato para cualquier infección.

Dieta saludable: consuma alimentos nutritivos, incluidas frutas, verduras, cereales integrales, proteínas magras y lácteos bajos en grasa. Asegúrese de obtener suficiente ácido fólico (400-800 mcg diarios).

Manténgase activa: realice ejercicios regulares y seguros como nadar o caminar, pero evite el esfuerzo excesivo, los lugares de gran altura y el clima caluroso.

Descanse bien: duerma mucho por la noche y descanse durante el día.

Salud emocional: controle el estrés con técnicas de relajación. Hable con su médico si tiene tristeza o ansiedad persistentes.

Seguridad de los medicamentos: hable con su médico o partera sobre todos los medicamentos y suplementos.

Evite las sustancias perjudiciales: no fume, no vapee, no beba alcohol ni consuma drogas. Hable con su médico si desea ayuda para dejar de fumar.

La seguridad está en primer lugar: prevenga caídas, use cinturón de seguridad, evite el sobrecalentamiento (utilizar jacuzzis o saunas) y evite actividades riesgosas y productos químicos fuertes. Si tiene una relación abusiva, hable con su médico.

Fuente: Healthwise



¿Qué es la prediabetes?



La prediabetes es una señal de advertencia de que está en riesgo de desarrollar diabetes de tipo 2. Significa que su nivel de azúcar en sangre es más alto de lo que debería, pero no lo suficiente como para ser diabetes. La mayoría de las personas que desarrolla diabetes de tipo 2 tiene prediabetes primero.

Cuando usted come, su cuerpo convierte los alimentos en azúcar para obtener energía. Un órgano en su cuerpo llamado páncreas produce insulina. La insulina ayuda a que el azúcar en la sangre entre en las células del cuerpo para ser utilizada como energía.

Si tiene prediabetes, su cuerpo no utiliza bien la insulina. Por lo tanto, el azúcar permanece en la sangre en lugar de entrar en las células. Esto es lo que causa la prediabetes.

La buena noticia es que, si mantiene un peso saludable, come alimentos saludables y hace ejercicio, puede evitar que la prediabetes se convierta en diabetes.

¿Qué hace a una persona ser más propensa a tener diabetes?

Las cosas que hacen a una persona ser más propensa a tener diabetes son:

- **Antecedentes familiares:** si sus padres o hermanos tienen diabetes tipo 2.
- **Antecedentes:** algunos grupos de personas son más propensos a tener diabetes, como los afroamericanos, hispanos, nativos americanos, asiático-americanos e isleños del Pacífico.
- **Edad:** cuanto mayor sea su edad, más probable es que la desarrolle. Pero los niños también pueden tenerla.
- **Embarazo:** si tuvo diabetes durante el embarazo (diabetes gestacional).
- **Síndrome de ovario poliquístico:** si es mujer y tiene esta afección.

Continúa en la página siguiente



Cómo cuidar de su salud en casa.

Si usted tiene prediabetes, esto es lo que puede hacer:

- **Coma de manera saludable:** no coma demasiados dulces ni alimentos grasos. Un dietista puede ayudarle a elaborar un buen plan de alimentación.
- **Pierda peso:** incluso una pequeña pérdida de peso puede ayudar.
- **Haga ejercicio:** trate de hacer ejercicio al menos dos horas y media cada semana. Puede nadar, andar en bicicleta o caminar. Si su médico lo autoriza, realice ejercicios para fortalecer sus músculos al menos dos veces por semana.
- **Ocúpese de otros problemas de salud:** como presión arterial alta o colesterol alto. El ejercicio, la alimentación saludable y los medicamentos pueden ayudar.
- **Deje de fumar:** si deja de fumar, puede ayudar a prevenir la diabetes tipo 2 y las enfermedades del corazón.
- **Tome medicamentos:** su médico podría recetarle un medicamento para ayudar al cuerpo a controlar el nivel de azúcar en la sangre.

Realícese controles periódicos.

Es importante visitar a su médico para hacerse chequeos y pruebas de azúcar en la sangre y presión arterial. Mantenerse al día con las vacunas recomendadas también puede ayudar a mantener estable su nivel de azúcar en la sangre.

Si tiene alguna pregunta sobre su salud, anótela y consúltela con su médico en su próxima visita.

Fuente: Healthwise



Apoyo adicional para su salud.



Highmark Health Options trabaja con un socio para ofrecer programas que le ayuden a desarrollar hábitos saludables. Puede trabajar con un asesor o nutricionista para alcanzar sus objetivos y crear un estilo de vida más saludable.

Los programas que tiene disponibles son:

- **Apoyo para la diabetes:** para personas con diabetes tipo 1 o tipo 2.
- **Prevención de la diabetes:** para personas con riesgo de diabetes.
- **Peso saludable:** le ayuda a alcanzar y mantener un peso saludable.

Cómo funciona.

Pueden inscribirse aquellas personas que sean miembros mayores de 18 años y que no estén embarazadas. Todos los programas son virtuales. Puede unirse desde su casa por teléfono, en línea o a través de una aplicación. Para comenzar, es posible que nuestro socio se comunique con usted si reúne los requisitos, o que Administración de la atención pueda hacer su remisión.

¿Le gustaría obtener más información?

Llame a Servicios para miembros al **1-844-325-6251 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., para comunicarse con Administración de la atención y obtener más información.



¿Qué es el fraude, desperdicio y abuso?



Imagine que está en una tienda y alguien intenta engañarlo para que pague algo que no compró. Eso es como un **fraude** en la atención médica. Es cuando alguien miente o engaña para obtener dinero de su seguro médico. **Desperdicio** significa usar más servicios de los que necesita, lo cual implica un desperdicio de dinero. Y el **abuso** significa usar los servicios de una manera que no es correcta, como realizarse una prueba que no necesita. Las pruebas innecesarias generan un desperdicio de dinero.

El fraude, el desperdicio y el abuso nos perjudican a todos. Y hace que la atención médica sea más costosa para todos, ¡incluido usted!

¿Cuáles son algunos ejemplos de fraude?

- Alguien le factura por medicamentos que no obtuvo o servicios que no recibió.
- Alguien finge ser de Highmark Health Options y le pide su información personal, como su número de Seguro Social, cuenta bancaria o información de la tarjeta de crédito.
- Alguien utiliza su tarjeta de seguro médico sin su permiso.

¿Cómo puede protegerse?

Estos son algunos consejos para protegerse del fraude, el desperdicio y el abuso.

- Lleve un registro de sus servicios de atención médica. Anote las fechas de las visitas a su médico, qué servicios recibió y cualquier prueba que se haya realizado.
- Revise sus facturas y estados de cuenta con cuidado. Asegúrese de que le cobren los servicios adecuados. Proteja su información médica. No comparta su tarjeta de seguro médico ni sus antecedentes médicos con nadie, excepto su médico u otros proveedores de atención médica. Si pierde o le roban su tarjeta de seguro médico, llame a Highmark Health Options.
- Informe cualquier actividad sospechosa. Si cree que alguien está intentando engañar a su seguro médico, informe a Highmark Health Options de inmediato.
- No firme ningún formulario de atención médica en blanco. Si tiene una pregunta sobre un formulario, hable con un familiar de confianza o amigo.

Continúa en la página siguiente



¿Cómo debe denunciar el fraude, desperdicio y abuso?

Si sospecha de fraude, desperdicio o abuso, informe a Highmark Health Options. Allí cuentan con un equipo de personas que investigan estos problemas. Puede denunciar de forma anónima, lo que significa que no tiene que dar su nombre.

Para denunciar fraude, desperdicio y abuso de Medicaid, comuníquese con Highmark Health Options de una de las siguientes maneras.

Por correo postal:

Highmark Health Options
Código de entrega: HHOFRAUD
A/A: FWA/SIU Unit
120 Fifth Ave.
Pittsburgh, PA 15222

Por correo electrónico:

SIU_HHO@highmark.com

Por teléfono:

1-844-325-6256 (TTY: 711)

Al prestar atención y denunciar actividades sospechosas, puede ayudar a mantener la atención médica honesta y asequible para todos.



Usted merece una recompensa.

Healthy Rewards es uno de los beneficios de Highmark Health Options. Usted o su hijo ganan recompensas cuando participan en determinadas actividades saludables.

Actividades saludables	Cantidad
Visita anual pediátrica de bienestar para niños de 3 a 20 años	\$25
Visita al médico después del parto (hasta 84 días después del parto)	\$10
Las seis visitas pediátricas de bienestar para bebés y niños pequeños hasta los 15 meses	\$50
Visitas de bienestar del bebé para niños de 16 a 30 meses, hasta dos visitas	\$10 por visita
Prueba de A1c para personas con diabetes	\$15
Examen de detección de cáncer de mama	\$25
Examen de detección de cáncer de cuello uterino	\$25
Encuesta sobre necesidades de salud	\$10



Para inscribirse en Healthy Rewards, llame al **1-833-623-2585 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. ¡Un especialista en Healthy Rewards puede responder cualquier pregunta que tenga!



Mantenga su dirección postal actualizada.

Es importante que reciba toda la correspondencia sobre los beneficios de Medicaid de Highmark Health Options. Para esto, si se muda o cambia de domicilio, debe notificar su nueva dirección en tres lugares.



Paso 1: Departamento de Vehículos Motorizados: dirección legal

Primero, piense en su licencia de conducir o en su tarjeta de identificación estatal. Si se muda, debe informar al Departamento de Vehículos Motorizados (Division of Motor Vehicles, DMV) su nueva dirección. Esta es su dirección oficial o legal. Incluso si no tiene licencia de conducir o tarjeta de identificación estatal, igualmente debe notificar al DMV. Indíqueles que desea modificar su domicilio, no solicitar una licencia.

Puede hacerlo de la siguiente manera:

- **En línea:** Visite dmv.de.gov.
- **Por correo postal:** Visite dmv.de.gov y descargue un formulario de cambio de dirección.
- **En persona:** Visite su DMV local.



Paso 2: Oficina postal - dirección postal

Luego, debe informar al servicio postal su nueva dirección. Así, se garantizará que su correspondencia llegue al lugar correcto.

Puede hacerlo de la siguiente manera:

- **En persona:** Pida en su oficina postal un formulario de cambio de dirección.
- **En línea:** Visite moversguide.usps.com.



Paso 3: DHSS/ASSIST - información de Medicaid

Finalmente, debe informar al Departamento de Salud y Servicios Sociales (Delaware Health and Social Services, DHSS) de Delaware su nueva dirección para que puedan actualizar su información de Medicaid. La forma más sencilla de hacerlo es a través de ASSIST. Si no tiene una cuenta en ASSIST, puede crear una en línea o pedir ayuda para hacerlo.

Puede hacerlo de la siguiente manera:

- **En línea:** Visite assist.dhss.delaware.gov.
- **En persona:** Visite su oficina local de la División de Servicios Sociales (Division of Social Services, DSS).
- **Por teléfono:** Llame a la Unidad de Servicio al Cliente de la DSS al 1-800-996-9969.



Derechos y responsabilidades de los miembros.

Derechos de los miembros

Como miembro de Highmark Health Options, tiene muchos derechos con los que puede contar. Estos incluyen su derecho a:

1. Que se le trate con respeto, dignidad y privacidad.
2. Conocer sus derechos y lo que debe hacer.
3. Usar sus derechos sin temor a castigos por parte de Highmark Health Options, sus proveedores o el estado.
4. Obtener información fácil de entender sobre Highmark Health Options. Esto incluye nuestros servicios, nuestros proveedores y sus derechos y responsabilidades.
5. Solicite su Manual para miembros y otros materiales de atención médica de manera que pueda comprender. Esto significa otros idiomas, letra grande, CD de audio o braille, sin costo alguno para usted.
6. Solicitar un intérprete o ayuda para traducir información, sin costo alguno para usted.
7. Usar los servicios de intérpretes que no sean sus familiares o amigos.
8. Obtener todos los beneficios y servicios de Highmark Health Options. Esto es así independientemente de sus antecedentes, si habla bien inglés, si tiene una discapacidad o si no tiene hogar.
9. No ser tratado injustamente debido a su edad, sexo, raza, lugar de nacimiento, necesidades lingüísticas o gravedad de su enfermedad.
10. Elegir a su proveedor de atención primaria y otros proveedores de atención médica.
11. Hablar con sus proveedores sobre sus opciones de atención. Puede tomar decisiones sobre su salud, incluso si esto significa decir que no al tratamiento. Esto es así independientemente del costo o si está cubierto.
12. Tomar sus propias decisiones de atención médica. Si no puede tomar decisiones sobre su salud por su cuenta, tiene derecho a recibir ayuda de otra persona para decidir. O a que esa persona decida por usted.
13. Ser informado sobre otras opciones de tratamiento o planes de atención.
14. Pedir a otro proveedor su opinión sobre su salud. A esto se le llama “segunda opinión”.
15. Elaborar un plan para su atención médica futura mediante la creación de una directiva anticipada (testamento en vida).
16. Saber cómo se les paga a sus proveedores de atención médica.
17. Obtener atención de emergencia de cualquier médico, en cualquier hospital o en cualquier lugar cuando la necesite.
18. Mantener la privacidad de su información y de sus registros médicos. Solo los compartiremos si nos informa por escrito que podemos hacerlo.

Continúa en la página siguiente



19. Obtener copias de sus registros médicos y planes de atención. Puede pedirnos que cambiemos o corrijamos sus registros médicos.
20. Elegir cualquier médico de planificación familiar, ya sea que se encuentre dentro o fuera de nuestra red.
21. Obtener atención de una partera enfermera certificada o de un enfermero practicante certificado de pediatría o de familia.
22. Saber que Highmark Health Options puede cambiar los beneficios. Le enviaremos una carta por correo cuando eso suceda.
23. Obtener información sobre los servicios que no cubrimos por motivos morales o religiosos. También le diremos cómo obtener esos servicios.
24. Preguntar sobre los programas de Highmark Health Options para mejorar la atención (mejora de la calidad). También preguntar cómo verificamos que los servicios se utilicen correctamente.
25. Resolver rápidamente los problemas relacionados con quejas, apelaciones, aprobaciones, lo que está cubierto y los pagos.
26. Presentar un reclamo (queja formal) o una apelación si no está conforme con su atención, tratamiento o las decisiones que toma Highmark Health Options.
27. Solicitar una audiencia imparcial estatal si no está de acuerdo con la decisión sobre su apelación.
28. No ser retenido ni aislado como castigo, para facilitar las cosas al personal o para vengarse de usted.
29. Averiguar cómo Highmark Health Options decide si la nueva tecnología, las pruebas o los tratamientos serán un beneficio cubierto.
30. Darse de baja (cancelar la inscripción) de Highmark Health Options.
31. Dar ideas sobre los derechos y las responsabilidades de los miembros de Highmark Health Options.

Responsabilidades de los miembros

Como miembro de Highmark Health Options, es su responsabilidad:

1. Informar a Highmark Health Options y a sus proveedores lo que necesitan saber para brindarle atención. Además, decirles lo que desea o necesita.
2. Aprender sobre sus problemas de salud. Trabajar con su proveedor para establecer objetivos de tratamiento que ambos acuerden.
3. Hacer preguntas sobre su salud, especialmente si no entiende lo que dice su proveedor.
4. Seguir las instrucciones y los planes de atención de su proveedor lo mejor que pueda. Asegurarse de estar de acuerdo con ellos junto con su proveedor.
5. Ser parte de las decisiones sobre su atención y tratamiento médicos.
6. Programar y asistir a las citas médicas, e informar a su proveedor si no puede asistir.
7. Consultar a médicos de la red de Highmark Health Options. Puede consultar a otros médicos si es una emergencia o si lo aprobamos.
8. Obtener una derivación de su proveedor de atención primaria para consultar ciertos especialistas.
9. Solo acudir a la sala de emergencias en casos de verdadera emergencia. O hacerlo si su médico se lo indica.

Continúa en la página siguiente



10. Respetar a otros pacientes, al personal de la clínica y al personal de Highmark Health Options.
11. Leer y seguir el contenido de su Manual del miembro.
12. Conocer lo que cubre Highmark Health Options. Esto incluye los beneficios que están cubiertos y los que no lo están, y cualquier límite.
13. Mostrar siempre su tarjeta de identificación de miembro y su tarjeta de Medicaid.
14. Hacer todo lo posible para pagar sus copagos. Si adeuda un copago en la farmacia, pague cuando obtenga su medicamento.
15. Informarnos de inmediato si recibe una factura que no debería tener. También informarnos si tiene una queja.
16. Saber qué leyes sigue Highmark Health Options.
17. Informar fraude y abuso.
18. Informar a Highmark Health Options y a otros grupos (como el estado, USPS, DMV) sobre los cambios en su vida. Esto incluye su dirección, número de teléfono, situación familiar u otro seguro.
19. Saber que Highmark Health Options no es un seguro de indemnización laboral.



Highmark Health Options cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual. Highmark Health Options no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual.

Highmark Health Options proporciona ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para comunicarse de manera efectiva con nosotros, como los siguientes:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
- Información escrita de una manera diferente, incluyendo letra grande, audio y Braille.

Highmark Health Options proporciona servicios gratuitos de idiomas a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:

- Intérpretes calificados.
- Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con **Servicios para Miembros de Highmark Health Options** al **1-844-325-6251 (TTY: 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Si cree que Highmark Health Options no le ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado de otra manera debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ascendencia, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante Highmark Health Options o la Comisión de Derechos Humanos de WV por correo, teléfono o fax.

Highmark Health Options
Attn: Appeals and Grievances
P.O. Box 106005
Pittsburgh, PA 15230
1-844-325-6251 (TTY: 711)

Division of Human Rights and Civil Rights
861 Silver Lake Blvd., Suite 145
Dover, DE 19904
302-739-4567
hho.fyi/ea-intake

Si necesita ayuda para presentar una queja, Highmark Health Options y la Comisión de Derechos Humanos de WV están disponibles para ayudarlo. También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en línea en [OCRPortal.hhs.gov](https://ocrportal.hhs.gov), y por correo postal, teléfono o correo electrónico:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
HHH Building Room 509F
Washington, DC 20201
1-800-368-1019 (TTY: 1-800-537-7697)
OCRMail@hhs.gov

Una versión para imprimir del formulario de queja está disponible en hho.fyi/complaint-form.

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de traducción e interpretación de idiomas. También hay disponibles ayudas y servicios auxiliares adecuados (como letra grande, audio y Braille) para proporcionar información en formatos accesibles sin cargo. Llame al número que figura al dorso de su tarjeta de identificación (TTY: 711) si necesita ayuda.

ATTENTION: If you speak English, free language translation and interpretation services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services (such as large print, audio, and Braille) to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call the number on the back of your ID card (TTY: 711) for help.

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis tradiksyon ak entèpretasyon lang kreyòl ayisyen aladispozisyon w gratis. Èd ak sèvis siplemantè apwopriye (tèlke gwo lèt, odyo, Braille) pou bay enfòmasyon nan fòma aksesib yo disponib gratis tou. Rele nimewo ki sou do Kat ID w lan (TTY: 711) pou w jwenn èd.

ATTENTION : si vous parlez français, des services de traduction et d'interprétation gratuits sont à votre disposition. Vous pouvez aussi bénéficier gratuitement de l'accès à des outils et services auxiliaires appropriés (affichage en gros caractères, audio et braille) dans des formats accessibles. Veuillez appeler le numéro qui se trouve au verso de votre carte d'identification (TTY : 711) pour obtenir de l'aide.

ATTENZIONE: se parla italiano, sono disponibili servizi gratuiti di traduzione e interpretariato. Sono inoltre disponibili gratuitamente adeguati supporti e servizi ausiliari (ad esempio caratteri grandi, audio e Braille) per fornire informazioni in formati accessibili. Per assistenza, chiami il numero riportato sul retro della Sua tessera di identificazione (TTY:711).

ATENÇÃO: caso fale português, você tem à disposição serviços de tradução e interpretação gratuitos. Auxílios e serviços auxiliares adequados (como letras grandes, áudio e Braille) para fornecer informações em formatos acessíveis também estão disponíveis gratuitamente. Ligue para o número exibido no verso de seu cartão de identificação (TTY: 711) para obter ajuda.

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Übersetzungs- und Dolmetscherdienste zur Verfügung. Außerdem sind kostenlos entsprechende Hilfsmittel und Dienstleistungen (wie Großdruck, Audio und Blindenschrift) zur Bereitstellung von Informationen in barrierefreien Formaten erhältlich. Wählen Sie hierfür bitte die Nummer auf der Rückseite Ihrer Ausweiskarte (TTY: 711).

WICHDICH: Wann du Deitsch schwetzsch un brauchschtf Hilf fer eppes Gschriwwenes odder Gschwetztes verschtehe, kenne mer dich helfe unni as es dich ennich eppes koschde zellt. Mir kenne en latt differnti Sache un Services beigrige (so wie gross Schreiwes [large print] fer Leit as Druwwel hen fer sehne, Audio fer Leit as hattheerich sin, un Braille fer Leit as blind sin) so as alli epper Information gut vernemme un verschtehe kenne, aa fer nix. Ruf der Number uff as hinne uff dei ID-Card is (TTY: 711) fer Hilf.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Εάν μιλάτε ελληνικά, διατίθενται υπηρεσίες μετάφρασης και διερμηνείας χωρίς χρέωση. Επίσης, διατίθενται χωρίς χρέωση κατάλληλα βοηθήματα και υπηρεσίες (όπως μεγάλα γράμματα, ήχος και γραφή Braille) για την παροχή πληροφοριών σε προσβάσιμη μορφή. Για βοήθεια, καλέστε στον αριθμό στο πίσω μέρος της ταυτότητάς σας (TTY: 711).

ВНИМАНИЕ! Если Вы говорите на русском языке, Вам доступны бесплатные услуги перевода на другой язык. Также предоставляется дополнительная бесплатная помощь и услуги отображения информации в доступных форматах (например, крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в виде аудиозаписи). Для получения помощи позвоните по номеру, указанному на обратной стороне Вашей идентификационной карты (TTY: 711).

DO WIADOMOŚCI: Jeśli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnych usług tłumaczenia pismnego i ustnego. Odpowiednie zasoby i usługi pomocnicze (takie jak duży druk, audio i alfabet Braille'a) w celu zapewnienia informacji w dostępnych formatach są również dostępne bezpłatnie. Aby uzyskać pomoc, zadzwoń pod numer podany na odwrocie karty identyfikacyjnej (TTY: 711).

PAŽNJA: Ako govorite srpski, dostupne su vam besplatne usluge prevođenja i tumačenja jezika. Odgovarajuća pomoćna sredstva i usluge (kao što su krupni tekst, audio i Brajevo pismo) takođe su dostupni besplatno za pružanje informacija u pristupačnim formatima. Pozovite broj na poledini vaše ID kartice (TTY: 711) za pomoć.

УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, вам доступні безкоштовні послуги письмового та усного перекладу. Для надання інформації у доступних форматах також безкоштовно доступні відповідні допоміжні засоби та послуги (як-от текст великим шрифтом, аудіотекст і текст шрифтом Брайля). Для отримання допомоги зателефонуйте за номером, вказаним на звороті вашої ідентифікаційної картки (TTY: 711).

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե խոսում եք հայերեն, ձեզ համար հասանելի են անվճար լեզվական թարգմանության և մեկնաբանության ծառայություններ: Հասանելի ձևաչափերով տեղեկատվություն տրամադրելու համար համապատասխան օժանդակ միջոցները և ծառայությունները (օրինակ՝ խոշոր տպագրություն, աուդիո և բրայլյան այբուբեն) նույնպես հասանելի են անվճար: Օգնություն ստանալու համար զանգահարեք ձեր ID քարտի դարձերեսին նշված համարին (TTY՝ 711):

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می‌کنید، خدمات رایگان ترجمه و تفسیر زبانی در دسترس شما قرار دارد. خدمات و تجهیزات کمکی مناسب (مانند چاپ درشت، نسخه صوتی و بریل) برای ارائه اطلاعات در قالب‌های قابل دسترس نیز به صورت رایگان در دسترس هستند. برای دریافت کمک با شماره مندرج در پشت کارت شناسایی خود (تلفن‌تایپ: 711) تماس بگیرید.

ધ્યાન આપશો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હોવ, તો તમારા માટે નિ:શુલ્ક ભાષા અનુવાદ અને ઇન્ટરપ્રિટેશન સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. સુલભ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટે ચોચ સહાયક સાધનસામગ્રી અને સેવાઓ (જમ કે મોટી પ્રિન્ટ, ઓડિયો અને બ્રેઇલ) પણ નિ:શુલ્ક ઉપલબ્ધ છે. મદદ માટે તમારા ID કાર્ડની પાછળ આપેલા નંબર (TTY:711) પર કોલ કરો.