

Wholecare Connections

Boletín informativo para miembros | PENNSYLVANIA



ARTÍCULOS DESTACADOS:

¡Llegaron los puntajes de satisfacción de la encuesta CAHPS!

Sea inteligente, manténgase seguro: protéjase de las estafas.

¿Qué es el fraude, desperdicio y abuso?

¡Esperamos tener noticias tuyas!

...Y más.

HIGHMARK
WHOLECARE
Because Life.™



Encuentre a Highmark Wholecare en las redes sociales.



En esta edición

- 3 Conozca estos números de teléfono importantes.
- 4 ¡Llegaron los puntajes de satisfacción de la encuesta CAHPS!
- 6 ¿Se le debe realizar una prueba de detección de envenenamiento por plomo a su hijo?
- 9 ¿Su hogar necesita una investigación de contaminación ambiental por plomo?
- 11 Obtenga ayuda en línea para su trastorno por consumo de opioides.
- 13 ¿Desea saber cómo mantener a su familia protegida de las drogas? Únase a este seminario web gratuito.
- 14 Encuentre un nuevo oftalmólogo.
- 15 Sea inteligente, manténgase seguro: protéjase de las estafas.
- 17 ¿Qué es el fraude, desperdicio y abuso?
- 19 ¡Esperamos tener noticias tuyas!
- 20 Obtenga más información sobre el seguro médico y la violencia doméstica.



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

Conozca estos números de teléfono importantes.

Números de teléfono de Highmark Wholecare

SERVICIOS PARA MIEMBROS

1-800-392-1147

(TTY: 711 o 1-800-654-5984)

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

LÍNEA DE ENFERMERÍA LAS 24 HORAS

1-855-805-9408 (TTY: 711 o 1-800-654-5984)

SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN

1-800-392-1147 (TTY: 711 o 1-800-654-5984)

SALUD CONDUCTUAL

Llame a Servicios para Miembros

al 1-800-392-1147

(TTY: 711 o 1-800-654-5984) para obtener la información de contacto de su organización de atención médica gestionada para la salud conductual (Behavioral Health Managed Care Organization, BH-MCO)

Recursos externos

LÍNEA GRATUITA PARA DEJAR DE FUMAR DE PA

(deje de fumar)

1-800-QUITNOW

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS

HUMANOS DE PENNSYLVANIA

1-800-692-7462 (TTY: 1-800-451-5886)

LÍNEA DIRECTA DE FRAUDE Y ABUSO

1-844-718-6400 (TTY: 711 o 1-800-654-5984)

GOODNESS REWARDS AL

1-833-559-2858 (TTY: 711)

de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.

LÍNEA NACIONAL DE PREVENCIÓN DEL SUICIDIO

988 o 1-800-273-8255 (TTY: 711)

LÍNEA NACIONAL DE AYUDA CONTRA LA VIOLENCIA DOMÉSTICA

1-800-799-SAFE (7233)



¡Llegaron los puntajes de satisfacción de la encuesta CAHPS!



A principios de este año, enviamos una encuesta llamada Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS) a algunos de nuestros miembros de Medicaid. Sus respuestas nos ayudan a comprender cómo podemos mejorar las cosas para usted.

¿Qué dijeron los adultos?

Esto es lo que descubrimos de nuestros miembros adultos:

- **Médicos y respeto:** a la mayoría de los adultos les gustó cómo los médicos les hablaban y mostraban respeto.
- **Servicio al Cliente:** les gustó lo fácil que fue obtener ayuda cuando la necesitaban.

Sin embargo, también encontramos algunas áreas donde podemos mejorar:

- **Atención de especialistas:** solo alrededor del 64 % de los adultos estaban conformes con la atención de especialistas. Sabemos que tenemos que mejorar aquí.

¿Qué dijeron los padres?

También les preguntamos a los padres y tutores cómo se sentían con respecto a la atención médica que reciben sus hijos.

Esto es lo que nos dijeron:

- **Fácil acceso:** les gustó lo fácil que fue recibir atención y hablar con los médicos.
- **Servicio al Cliente:** ¡nuestro servicio al cliente fue un éxito! Esto podría ser debido a nuestra nueva encuesta después de las llamadas para obtener sus comentarios y mejorar las cosas.

¿Por qué es importante para usted?

Siempre estamos trabajando para mejorar su atención médica. Sus comentarios son como una hoja de ruta para nosotros, lo que nos muestra dónde nos está yendo bien y dónde debemos mejorar. Cuando nos dice lo que piensa, nos ayuda a hacer cambios que marcan una diferencia real en su atención médica.



¡Siga compartiendo su opinión!

Si recibe una encuesta de nuestra parte en el futuro, complétela. Su opinión es importante y nos ayuda a comprender lo que estamos haciendo bien y dónde podemos mejorar. ¡Gracias por ayudarnos a mejorar la atención médica para todos!

Llame a Servicios para Miembros al **1-800-392-1147 (TTY: 711)** para obtener más información sobre los resultados de CAHPS de 2024 de Highmark Wholecare.



¿Se le debe realizar una prueba de detección de envenenamiento por plomo a su hijo?



El plomo es un metal tóxico que se usa en una variedad de productos y materiales que puede encontrar en su hogar, por ejemplo: la pintura o el polvo en casas antiguas, el suelo que contiene rastros de plomo, el agua que corre a través de las tuberías de plomo, algunos juguetes y joyas, algunos productos de maquillaje, y ciertos trabajos y pasatiempos que pueden implicar trabajar con productos a base de plomo y pueden hacer que los padres lleven plomo a la casa.



La exposición al plomo puede dañar gravemente la salud de un niño.

La exposición al plomo puede causar:

- Daño en el cerebro y el sistema nervioso
- Crecimiento y desarrollo lentos
- Problemas de aprendizaje y comportamiento
- Problemas auditivos y del habla



Estos problemas de salud pueden afectar a los niños a largo plazo.

y devenir en lo siguiente:

- Menor coeficiente intelectual
- Disminución de la capacidad de atención
- Desempeño deficiente en la escuela

Los niños menores de 6 años son los que corren más riesgo porque crecen con mucha rapidez. Los niños más pequeños tienden a ponerse las manos y otros objetos en la boca, lo cuales pueden estar contaminados con polvo de plomo. El polvo de plomo puede ser invisible a simple vista.

La buena noticia: ¡El envenenamiento por plomo es 100 % prevenible!





¿Cuáles son los síntomas de la exposición al plomo?

La mayoría de los niños con niveles elevados de plomo no presentan síntomas.

¡Es por eso que las pruebas son tan importantes! Hable con el médico de su hijo acerca de una simple prueba de detección de plomo en sangre. La prueba es la única manera de saber si su hijo tiene niveles elevados de plomo en sangre. Esta prueba puede realizarse con un simple análisis de sangre mediante punción en el dedo. Si la punción en el dedo muestra que su hijo tiene un nivel elevado de plomo en la sangre, se lo remitirá para que se le extraiga sangre.



¿Cuándo se le debe realizar la prueba de detección de plomo a su hijo?

Se le debe realizar la prueba en las siguientes edades:

- Entre los 9 y 11 meses
- Nuevamente a los 24 meses (2 años)

Esta prueba puede realizarse en las edades mencionadas cuando lleve a su hijo a las visitas de bienestar periódicas con su proveedor. La prueba es la única manera de saber si su hijo ha estado expuesto al plomo.



El resultado de la prueba de mi hijo dio positivo. ¿Qué sucede ahora?

Los asesores de atención de Highmark Wholecare pueden comunicarse con usted para ayudarle a coordinar la atención de seguimiento después de obtener un resultado positivo en una prueba de detección de plomo.

Según el nivel de plomo de su hijo, su médico puede recomendar una investigación de contaminación ambiental por plomo. La investigación de contaminación ambiental por plomo implica una investigación de su hogar, lo que incluye todas las superficies pintadas, muestras de agua, muestras de polvo y muestras de suelo descubierto.



¿Cómo puedo reducir la exposición de mi hijo?

- Limpie regularmente las repisas de las ventanas y los pisos con una toalla de papel húmeda y deséchela.
- Asegúrese de que su hijo no tenga acceso a pintura que se esté descascarando o superficies pintadas que pueda llevarse a la boca.
- Elimine la pintura descascarada de su casa.
- Deje correr el agua durante unos minutos antes de usarla o consumirla, especialmente si puede tener tuberías de plomo.
- Lave con regularidad las manos, el rostro y los juguetes de su hijo.
- Quítese los zapatos antes de entrar a la casa para evitar que entre tierra posiblemente contaminada.





¿A quién puedo llamar si tengo preguntas?

Siempre alentamos las conversaciones honestas con el médico de su hijo sobre sus inquietudes. Si tiene preguntas sobre cómo coordinar la atención de su hijo, programar citas, recibir ayuda para problemas de transporte o tiene preguntas relacionadas con la prueba de detección de plomo de su hijo u otras visitas de bienestar, comuníquese con el equipo de asesores de atención de Highmark Wholecare para obtener ayuda al **1-800-392-1147 (TTY: 711)**.

Fuente: Información sobre el plomo | Agencia de Protección Ambiental (EPA) de EE. UU.



¿Su hogar necesita una investigación de contaminación ambiental por plomo?



Si su hijo tiene un nivel de plomo en sangre de 3.5 o más, su casa puede ser elegible para una investigación de contaminación ambiental por plomo.* Este es un paso muy importante para eliminar el plomo que está elevando los niveles de plomo en sangre.

Si vive en una casa antigua, es muy probable que la pintura contenga plomo. Las causas más frecuentes de envenenamiento por plomo son el polvo contaminado con plomo y la pintura con plomo.

El plomo también se puede encontrar en los siguientes objetos y lugares:

- Suelo
- Patios
- Maquillaje
- Envases de alimentos
- Tuberías
- Juguetes pintados
- Joyas de juguete
- Muebles

En una investigación de contaminación por plomo, se verifican todas las zonas habitables de la casa. Esto incluye los artículos enumerados anteriormente. Los investigadores completarán una encuesta familiar. Utilizarán una máquina portátil para medir la cantidad de plomo en la pintura. Se miden todas las superficies pintadas. Se toman muestras de polvo del hogar para controlar si hay plomo. Se pueden tomar muestras de tierra para controlar si hay plomo en el caso de que haya más de nueve pies cuadrados de tierra expuesta. También se pueden tomar muestras de maquillaje o especias importadas para realizar pruebas.

Es importante averiguar dónde ha estado expuesto su hijo al plomo. El cuerpo de los niños crece. Absorben más plomo que los adultos. Los bebés y los niños pequeños están más expuestos al plomo porque a menudo se llevan las manos y otros objetos a la boca. El cerebro y el sistema nervioso también son más sensibles a los efectos del plomo.

*La elegibilidad para la investigación depende de que no haya una investigación previa para su dirección.



¿Qué sucede si se encuentra plomo en su hogar?

El estado exige que los arreglos para la pintura con plomo los realice un contratista autorizado de eliminación de plomo. Si se necesitan reparaciones en el hogar, también las debe realizar un contratista autorizado.

Si desea obtener más información sobre investigaciones de plomo o recursos comunitarios, comuníquese con el equipo de asesores de atención.



Recursos adicionales

Proteja a su familia de las fuentes de plomo | Agencia de Protección Ambiental (EPA)

Envenenamiento por plomo | Departamento de Salud de PA

Plomo | Instituto Nacional de Ciencias de la Salud Ambiental





Obtenga ayuda en línea para su trastorno por consumo de opioides.

¿Usted o un ser querido está luchando contra el trastorno por consumo de opioides? Obtener ayuda puede parecer difícil. Pero hay una buena noticia. El acceso a la atención en línea está disponible. Además, no es necesario que salga de su casa para obtenerla.

Tipos de opioides:

- Oxycodona (Percocet)
- Hidrocodona (Vicodin)
- Heroína
- Fentanilo



Ophelia es un proveedor de atención para el trastorno por consumo de opioides. Además, le brinda servicios en línea como miembro de Highmark Wholecare.

Acerca de Ophelia

Estas son cuatro cosas que debe saber sobre cómo obtener ayuda con Ophelia:

- **Suboxone puede salvarle la vida.** La buprenorfina/naloxona (conocida como Suboxone®) son increíblemente eficaces para tratar el trastorno por consumo de opioides. Pueden ayudar a controlar los síntomas de abstinencia, reducir los antojos y disminuir el riesgo de recaída y sobredosis.
- **La telesalud hace que el tratamiento sea posible desde cualquier lugar.** No tiene que preocuparse por viajar ni por las salas de espera. Todo lo que necesita es un teléfono inteligente o una computadora para conectarse con un profesional de atención médica desde la comodidad de su hogar.
- **Obtenga su medicamento rápidamente.** Una vez que se convierta en paciente de Ophelia, puede recoger su receta en una farmacia local. Además, su equipo de atención está disponible para brindarle apoyo los siete días de la semana.

Si cree que puede usar los servicios de Ophelia, programe una llamada de bienvenida gratuita. Solo en 15 minutos, puede obtener más información sobre sus opciones de tratamiento. Y puede ver si es la opción adecuada para usted, sin cargo.

Para comenzar, envíe un mensaje de texto al **215-585-2144** o visite **My.Ophelia.com/Welcome**.



¿Desea saber cómo mantener a su familia protegida de las drogas?

Únase a este seminario web gratuito.



¿Le preocupa la crisis de las drogas? ¿Desea saber más sobre lo que sucede en su comunidad? Entonces, este seminario web es para usted. Únase a Highmark Wholecare y a la Oficina del Fiscal General de Pennsylvania el **martes 18 de febrero de 2025**, de 10:00 a. m. a 11:30 a. m., para obtener la información detallada sobre la crisis de las drogas.

Esto es lo que aprenderá:

- ¿Cuáles son las últimas tendencias en drogas?
- ¿Qué son los opioides y por qué son peligrosos?
- ¿Cómo puede mantenerse protegido de las drogas?

Este seminario web es GRATUITO y está abierto a todos. Además, es una gran oportunidad para aprender sobre un problema grave y a protegerse y proteger a su familia.

Recuerde que esta es su oportunidad para aprender cómo mantenerse y mantener a su familia protegidos de las drogas. ¡No se lo pierda!

Para inscribirse en el seminario web, visite hwc.fyi/Drug-Safety-Webinar.

Después de registrarse, recibirá un correo electrónico de confirmación con detalles sobre cómo unirse al seminario web.





Encuentre un nuevo oftalmólogo.

A partir del 1 de enero de 2025, Highmark Wholecare usará VSP Vision en lugar de Davis Vision para la atención de la visión. Sus beneficios de la visión **no** cambiarán, pero es posible que deba elegir un nuevo oftalmólogo.

Para ver si su oftalmólogo está en la red de VSP, puede llamar a VSP Vision al 1-877-930-5152 (TTY: 711) o visitar [HighmarkWholecare.com](https://www.HighmarkWholecare.com) para encontrar un nuevo oftalmólogo.

- Si está embarazada o necesita atención continua de su médico actual, es posible que pueda continuar por un tiempo. Llame a VSP Vision al **1-877-930-5152 (TTY: 711)** para preguntar.
- Si consulta a su médico anterior después del 1 de enero de 2025, es posible que usted deba pagar la factura.



¿Preguntas?

Llame a VSP Vision al
1-877-930-5152 (TTY: 711).



Sea inteligente, manténgase seguro: protéjase de las estafas.



Usted sabe lo importante que es tener cuidado con su dinero. Los estafadores siempre intentan engañar a las personas, especialmente a los adultos mayores. Es como un juego para ellos, en el que intentan obtener su dinero o información personal. Muchas de estas estafas pueden ocurrir por teléfono. Pero también pueden ocurrir mediante otros métodos, como correos electrónicos, mensajes de texto y redes sociales.

Por qué los adultos mayores son objetivo.

Los estafadores creen que los adultos mayores son objetivos más fáciles porque pueden ser más confiados. O tienen más dinero ahorrado.

Estafas frecuentes y a qué debe estar atento.

Hay muchos tipos de estafas. Estos son algunas a las que debe prestar atención:

- **Inversiones falsas:** alguien podría llamarle y prometerle mucho dinero si invierte con ellos. Pero no es cierto.
- **Problemas de apoyo técnico:** alguien puede llamarle y decirle que su computadora tiene un virus y puede arreglarlo por un cargo. No caiga en la trampa.

- **Suplantación de identidad del gobierno:** alguien podría llamarle y decirle que pertenece al gobierno y que usted le debe dinero. No le dé ninguna información.
- **Ganancias de lotería y dinero gratis:** alguien podría llamar y decir que ganó la lotería o que obtuvo una gran herencia. Probablemente no sea cierto.
- **Estafas románticas:** alguien podría intentar acercarse a usted en línea y luego pedirle dinero. Tenga cuidado con las personas en las que confía en línea.

Cómo protegerse.

- **Sea escéptico:** ¿suena demasiado bueno para ser cierto? Probablemente lo sea.
- **No conteste el teléfono:** si alguien le llama y usted no reconoce el número, no lo responda.
- **No comparta su información:** nunca proporcione su información personal, como su número de Seguro Social o los detalles de su cuenta bancaria, a alguien que no conozca.
- **Tenga cuidado en línea:** no haga clic en enlaces en correos electrónicos o mensajes de personas a las que no conoce.



Qué hacer si le han estafado.

Si cree que ha sido estafado, deje de hablar con el estafador de inmediato. Revise su cuenta bancaria y otras cuentas para detectar cualquier actividad sospechosa. Si cree que sus cuentas en línea podrían verse comprometidas, cambie sus contraseñas.

Recuerde: Está bien tener cuidado y hacer preguntas. Si alguna vez no está seguro de algo, hable con un amigo o familiar de confianza. Y si cree que ha sido estafado, infórmelo a la policía.



Visite [Highmark.com/Stop-Fraud](https://www.highmark.com/stop-fraud) para ver un video útil con 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 resultan en 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!

Lleve un registro de sus visitas al médico.

Piénselo como si fuera un diario para su salud. Estas son algunas cosas que puede hacer:

- **Marque su calendario:** anote la fecha de cada cita con el médico.
- **Guarde sus documentos:** conserve todos los recibos y facturas que reciba de su médico.

- **Verifique si hay errores:** revise sus facturas detenidamente para asegurarse de que todo sea correcto.
- **Recuerde los detalles:** piense en lo que sucedió en su cita. ¿Qué servicios recibió? ¿El médico solicitó alguna prueba? ¿A dónde fue? ¿Quién le atendió?

Al llevar un registro de sus visitas al médico, puede controlar mejor su salud y asegurarse de que todo esté al día.

¿Cuáles son algunos ejemplos de fraude?

- Alguien le factura por medicamentos que no recibió o servicios que no recibió.
- Alguien finge ser de Highmark Wholecare 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 Wholecare.
- **Informe cualquier actividad sospechosa.** Si cree que alguien está intentando engañar a su seguro médico, informe a Highmark Wholecare 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.

¿Cómo debe denunciar el fraude, desperdicio y abuso?

Si sospecha de fraude, desperdicio o abuso, informe a Highmark Wholecare. 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 Wholecare de una de las siguientes maneras.



Por correo postal:

Highmark Wholecare
Código de entrega: FIPR
Attn: FWA/SIU Unit
120 Fifth Ave.
Pittsburgh, PA 15222



Por correo electrónico:

SSIU@HighmarkWholecare.com



Por teléfono:

1-844-718-6400 (TTY: 711)

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



¡Esperamos tener noticias tuyas!



¿Desea asegurarse de recibir la mejor atención posible? Esto incluye asegurarse de que pueda comprender a su médico y a otros proveedores de atención médica.

Le pedimos que responda una encuesta rápida sobre nuestros servicios de interpretación. Solo le llevará unos minutos y sus comentarios nos ayudarán a mejorar los servicios para todos.

Para comenzar, visite
hwc.fyi/Interpreter-Services.

¡Gracias por su ayuda!



Obtenga más información sobre el seguro médico y la violencia doméstica.

La violencia doméstica no siempre es física. Existen muchas maneras en que las personas abusivas obtienen poder.

Algunos pueden usar un seguro médico para controlar a otra persona.

Estas son algunas formas en las que podrían hacer esto:

- Amenazar con cancelar el seguro.
- Mantener los documentos alejados de los sobrevivientes.
- Negarse a pagar los copagos.
- Mentir sobre la cobertura.
- Ocultar información sobre beneficios.
- Usar documentos para obtener información personal.

Estas cosas pueden dejar a los sobrevivientes sin la atención que necesitan. Esto puede afectar la salud. Los sobrevivientes pueden sentirse aislados. Los programas locales de violencia doméstica pueden ofrecer apoyo e información a todos los sobrevivientes. Pueden ayudar a conectar a los sobrevivientes con recursos de salud y seguros en su comunidad.

Encuentre su programa local de violencia doméstica en el sitio web de la Coalición contra la Violencia Doméstica de Pennsylvania. Visite pcadv.org/find-help/find-your-local-domestic-violence-program para encontrar un programa cerca de usted. Los servicios ofrecidos por estos programas se proporcionan sin costo alguno. Estos servicios son confidenciales.

Estos son recursos que pueden ayudar a las personas a obtener más información sobre las opciones de seguro.

- Los centros de salud federalmente calificados pueden ayudar a los pacientes a solicitar un seguro. Puede encontrar sus ubicaciones en findahealthcenter.hrsa.gov/.
- La Oficina de Asistencia del Condado local puede ayudar a las personas a solicitar un seguro. También se pueden solicitar beneficios en línea. Visite pa.gov/en/agencies/dhs/programs-services/apply-for-benefits.html para obtener más información.
- Pennie es el Mercado de Salud de Pennsylvania. Se puede obtener más información sobre las opciones de seguro visitando <https://pennie.com/> o llamando al 1-844-844-8040.



Llame a la Línea Nacional de Ayuda contra la Violencia Doméstica al **1-800-799-SAFE (7233)** o visite hotline.org para chatear en línea. Todas las llamadas son confidenciales.



Es posible que su plan de atención administrada no cubra todos sus gastos de atención médica. Lea detenidamente su manual para miembros para determinar qué servicios de atención médica están cubiertos.

Highmark Wholecare cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, linaje, sexo, género, identidad o expresión de género ni orientación sexual.

Highmark Wholecare no excluye a las personas ni les trata de forma diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, linaje, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual.

Highmark Wholecare 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)

Highmark Wholecare 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

Si necesita estos servicios, comuníquese con **Highmark Wholecare** al **1-800-392-1147 (TTY: 711 o 1-800-654-5984), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.**

Si considera que **Highmark Wholecare** no ha cumplido en brindar estos servicios o ha discriminado de alguna otra forma por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, linaje, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual, puede presentar una reclamación a:

Highmark Wholecare
Attn: Grievances Department
P.O. Box 22278
Pittsburgh, PA 15222
1-800-392-1147 (TTY: 711)
Fax: 1-412-255-4503

The Bureau of Equal Opportunity
Room 223, Health and Welfare Building
P.O. Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675
717-787-1127 (TTY: 711)
Fax: 717-772-4366
Correo electrónico: RA-PWBEOAO@pa.gov

Puede presentar una reclamación en persona, por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una reclamación, **Highmark Wholecare** y la Oficina de Igualdad de Oportunidades (Bureau of Equal Opportunity) están a su disposición.

También puede presentar una reclamación de derechos civiles de forma electrónica ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos a través del portal de reclamación de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en OCRPortal.hhs.gov, o por correo postal, teléfono o correo electrónico a:

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

Los formularios de reclamaciones están disponibles en hwc.fyi/formulario.



ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-800-392-1147 (TTY: 711) o hable con su proveedor.

ATTENTION: If you speak a language other than English, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 1-800-392-1147 (TTY: 711) or speak to your provider.

注意：如果您说[中文]，我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务，以无障碍格式提供信息。致电 1-800-392-1147（文本电话：711）或咨询您的服务提供商。

सावधान: यदि तपाईं नेपाली भाषा बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका लागि निःशुल्क भाषिक सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्। पहुँचयोग्य ढाँचाहरूमा जानकारी प्रदान गर्न उपयुक्त सहायता र सेवाहरू पनि निःशुल्क उपलब्ध छन्। 1-800-392-1147 (TTY: 711) मा फोन गर्नुहोस् वा आफ्नो प्रदायकसँग कुरा गर्नुहोस्।

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русский, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону 1-800-392-1147 (TTY: 711) или обратитесь к своему поставщику услуг.

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم 711 (TTY: 1-800-392-1147) أو تحدث إلى مقدم الخدمة."

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd aladispozisyon w gratis pou lang ou pale a. Èd ak sèvis siplemantè apwopriye pou bay enfòmasyon nan fòm aksèsib yo disponib gratis tou. Rele nan 1-800-392-1147 (TTY: 711) oswa pale avèk founisè w la.

LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 1-800-392-1147 (Người khuyết tật: 711) hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.

УВАГА: Якщо ви розмовляєте українська мова, вам доступні безкоштовні мовні послуги. Відповідні допоміжні засоби та послуги для надання інформації у доступних форматах також доступні безкоштовно. Зателефонуйте за номером 1-800-392-1147 (TTY: 711) або зверніться до свого постачальника.

注意：如果您說[中文]，我們可以為您提供免費語言協助服務。也可以免費提供適當的輔助工具與服務，以無障礙格式提供資訊。請致電 1-800-392-1147（TTY：711）或與您的提供者討論。

ATENÇÃO: Se você fala [inserir idioma], serviços gratuitos de assistência linguística estão disponíveis para você. Auxílios e serviços auxiliares apropriados para fornecer informações em formatos acessíveis também estão disponíveis gratuitamente. Ligue para 1-800-392-1147 (TTY: 711) ou fale com seu provedor.

মনোযোগ দিন: যদি আপনি বাংলা বলেন তাহলে আপনার জন্য বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবাদি উপলব্ধ রয়েছে। অ্যাক্সেসযোগ্য ফরম্যাটে তথ্য প্রদানের জন্য উপযুক্ত সহায়ক সহযোগিতা এবং পরিষেবাদিও বিনামূল্যে উপলব্ধ রয়েছে। 1-800-392-1147 (TTY: 711) নম্বরে কল করুন অথবা আপনার প্রদানকারীর সাথে কথা বলুন।

ATTENTION: Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliares appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-800-392-1147 (TTY : 711) ou parlez à votre fournisseur.

សូមយកចិត្តទុកដាក់ប្រសិនបើអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មដ៏ស្មុគស្មាញសម្រាប់អ្នកដំបូង និងសេវាកម្មដែលជាការជួយដល់សមាជិក ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានតាមទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បាន ក៏អាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ហៅទូរសព្ទទៅ 1-800-392-1147 (TTY: 711) ឬនិយាយទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក។

주의: [한국어]를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. 1-800-392-1147 (TTY: 711)번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.

ध्यान आपो: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો મફત ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. યોગ્ય ઓક્ટિલરી સહાય અને એક્સેસિબલ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટેની સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. 1-800-392-1147 (TTY: 711) પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.

Los beneficios de salud o la administración de beneficios de salud pueden ser proporcionados por o a través de Highmark Wholecare, cobertura de Gateway Health Plan, titular de una licencia independiente de Blue Cross Blue Shield Association ("Highmark Wholecare").





Because Life.™