



AVISO ANUAL PARA ASEGURADOS DEL PROGRAMA DE SEGURO MÉDICO PARA NIÑOS DE BLUE CROSS AND BLUE SHIELD OF TEXAS

Gracias por elegir Blue Cross and Blue Shield of Texas (BCBSTX). Queremos tener la certeza de que usted está al tanto de las últimas actualizaciones sobre los servicios y beneficios que ofrecemos a los asegurados con cobertura CHIP. Revise toda la información importante en este aviso. Nuestro objetivo es brindar atención a todos los asegurados de una manera competente y respetando las culturas, independientemente del sexo, la orientación sexual o la identidad de género.

Números de teléfono importantes del Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP, en inglés)	Número para llamadas sin costo	Línea TTY para asegurados con problemas de audición y del habla
Especialistas en Servicio al Cliente de BCBSTX	1-888-657-6061	711
Compromiso con el Asegurado/ Asesor para asegurados	1-877-375-9097	711
Línea de enfermería 24/7 Nurseline	1-844-971-8906	711
Servicios adicionales sin costo	1-877-375-9097	711
Special Beginnings®	1-888-421-7781	711
Servicios para la vista	1-888-657-6061	711
Línea directa de servicios de salud mental	1-800-327-7390	1-800-735-2988
Servicios dentales para asegurados adultos de CHIP Perinate (DentaQuest)	1-800-205-4715	711
Coordinación de Servicios	1-877-214-5630	711

El horario de atención del Departamento de Especialista en Servicio al Cliente es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del centro, a excepción de los días feriados aprobados por el estado. Después del horario de atención y durante los fines de semana, puede dejar un mensaje que no sea de urgencia y lo llamaremos el siguiente día hábil. Después del horario de atención y los fines de semana, los usuarios de TTY pueden llamar al Servicio de Transmisión de Texas al **711**. Ofrecemos ayuda en inglés y en español, y hay servicios de interpretación disponibles. En caso de emergencia, llame al **911**.

Los especialistas en Servicio al Cliente pueden responder preguntas sobre sus beneficios y servicios, y brindarle ayuda para conectarse a Blue Access for Members (BAMSM), portal protegido para asegurados, o para encontrar un médico o cambiar su doctor de atención médica básica. BAMSM es el portal web protegido para asegurados de BCBSTX, donde puede obtener acceso instantáneo a información sobre salud y bienestar en línea.

Los asegurados con cobertura CHIP de BCBSTX pueden imprimir una tarjeta provisional de asegurado o solicitar una tarjeta nueva. También pueden buscar médicos, profesionales médicos y hospitales en la pestaña 'Médicos y hospitales' (Doctors and Hospitals).

Visite espanol.bcbstx.com/chip y haga clic en el botón 'Inscríbese o inicie sesión' en la parte superior de la página, debajo del logo de CHIP. Si tiene preguntas sobre cómo inscribirse o usar BAM, llame a Especialistas en Servicio al Cliente al **1-888-657-6061 (TTY: 711)**.

ENCUENTRE AYUDA CERCA DE USTED

Visite communityservices.bcbstx.com para buscar recursos comunitarios y de salud en su localidad.

RENOVACIÓN DE SUS BENEFICIOS

La emergencia de salud pública de COVID-19 terminó el 31 de marzo de 2023. Es importante que responda a cualquier renovación o solicitud de información de la HHSC para asegurarse de mantener su cobertura si aún es elegible. Incluso si los adultos de una familia no son elegibles para Medicaid, los niños aún podrían ser elegibles para CHIP.

Los avisos de renovación se enviarán por correo en sobres amarillos o electrónicamente si tiene una cuenta Your Texas Benefits. Inicie sesión en su cuenta en YourTexasBenefits.com y haga clic en Seleccionar detalles para su caso. Si es hora de renovar sus beneficios, dirá Sí en la columna Hora de renovar. Responda antes de la fecha límite para conservar la cobertura de su familia si aún es elegible.

Comuníquese con HHSC para informar cualquier cambio en su información de contacto lo antes posible. Si necesita ayuda para completar su solicitud de renovación, llame a Atención al Miembro al **1-877-375-9097 (TTY: 711)** para obtener ayuda.

Si ya no califica para un plan Medicaid o CHIP, visite www.needcoveragenowtx.com para encontrar un plan de salud que satisfaga las necesidades de atención médica de su familia. Este sitio le permite comparar los planes de salud de BCBSTX para individuos y familias.

COPAGOS PARA ASEGURADOS DEL PLAN CHIP

Los copagos para los asegurados de CHIP se requieren nuevamente a partir del 12 de mayo de 2023. Para la mayoría de los tipos de visitas al médico, los miembros de CHIP deben pagar un copago. No tendrá que pagar copagos por los siguientes tipos de visitas al médico:

- chequeos médicos;
- servicios de salud mental y tratamiento por abuso de sustancias;
- consultas presenciales relacionadas con el COVID-19 como vacunaciones, pruebas y tratamientos.

El monto de copago está detallado en su tarjeta de asegurado de CHIP.

Dicho monto, se determinó en función de sus ingresos cuando se inscribió en CHIP. No es necesario pagar un copago por los servicios de CHIP, si usted cumple con lo siguiente:

- es un indígena estadounidense;
- es un nativo de Alaska;
- es una embarazada con cobertura médica CHIP.

Si tiene preguntas, comuníquese con Servicio al Cliente

PAUTAS DE SALUD PREVENTIVA

Las Pautas de salud preventiva le permiten saber cuándo programar sus consultas y las de sus hijos. Seguir estas pautas puede ayudarlos, a usted y a su médico, a averiguar qué pruebas de salud debe realizarse regularmente para poder compararlas con las de consultas futuras. Es posible que BCBSTX no pague todas las pruebas que figuran en las Pautas de salud preventiva.

Pregúntele a su médico qué exámenes, pruebas y vacunas son los indicados para usted, cuándo debería solicitarlos y con qué frecuencia. Para ayudarlos a usted y a su familia a mantenerse sanos, algunos de estos exámenes y pruebas regulares de bienestar pueden detectar enfermedades en las primeras etapas.

Para obtener más información sobre lo que paga BCBSTX, llame sin costo a Especialista en Servicio al Cliente al **1-888-657-6061 (TTY: 711)**. También puede leer el *Manual para asegurados* de CHIP para obtener más información sobre los beneficios y servicios de su cobertura. Además, puede consultar la página de 'salud y bienestar' en espanol.bcbstx.com/chip para aprender más sobre diferentes temas de salud.

PROGRAMAS PARA MANTENER SU BIENESTAR

En BCBSTX se ofrecen muchos programas y servicios interactivos diseñados para mantenerlo sano. Los programas y servicios que figuran a continuación están disponibles sin costo para usted:

- Servicios de manejo de enfermedades para asegurados con alto riesgo de padecer problemas de salud crónicos, como asma, diabetes, hipertensión y enfermedades cardíacas.
- Servicios de administración de casos clínicos para asegurados con problemas de salud física y mental, que atienden desde las necesidades más simples a las más complejas.
- Ayuda con la atención médica después del alta hospitalaria y durante la transición entre los distintos entornos de atención médica, de modo que los asegurados reciban servicios médicos sin interrupciones.
- Programas de farmacia destinados a la educación y el uso adecuado de los medicamentos.
- Recordatorios anuales para vacunarse contra la gripe.

Si quiere saber si es elegible para alguno de estos programas o quiere inscribirse o cancelar su inscripción en cualquiera de estos programas y servicios, llame sin costo a Coordinación de Servicios al **1-877-301-4394 (TTY: 711)**, con atención de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del centro. También puede encontrar más información sobre estos programas en la página de recursos para asegurados del sitio web para asegurados en espanol.bcbstx.com/chip.

LOS NIÑOS NECESITAN CHEQUEOS DE BIENESTAR INFANTIL Y ATENCIÓN DENTAL CADA AÑO

Las consultas periódicas al médico o al prestador principal de servicios médicos (PCP) pueden ayudar a su hijo a tener la mejor salud posible. Estas visitas no tienen ningún coste para usted. Lame al médico o PCP de su hijo para programar un chequeo de bienestar infantil. Llame al médico o PCP de su hijo para

programar un chequeo anual. Pregúntele al médico sobre las vacunas que su hijo necesita. El número de teléfono del médico está en la tarjeta de asegurado de su hijo. Si desea hablar con un enfermero sobre los chequeos y las vacunas, llame a la línea de enfermería 24/7 Nurseline al **1-844-971-8906 (TTY: 711)**.

Las visitas al dentista también son importantes para la salud de su hijo. La cobertura dental de CHIP para niños brinda servicios dentales para ayudar a prevenir la aparición de caries y solucionar problemas dentales. Llame a la cobertura dental de CHIP para niños para averiguar más sobre los servicios dentales que se ofrecen. Si no conoce el plan dental de su hijo, llame al agente de inscripción de CHIP al **1-800-964-2777**.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ASEGURADOS CON COBERTURA CHIP

En BCBSTX queremos asegurarnos de que usted y su hijo reciban la atención médica que necesitan. También queremos garantizarle que se respetarán sus derechos como asegurado.

Puede obtener una lista completa de los derechos y obligaciones de los asegurados en su *Manual para asegurados* y en el sitio web de CHIP. Haga clic en 'Para asegurados' y luego en 'Derechos y responsabilidades de los asegurados de CHIP y CHIP Perinate'. También puede solicitar que le envíen una copia por correo llamando a Compromiso con el Asegurado al **1-877-375-9097 (TTY: 711)**.

Si cree que ha recibido un trato injusto o que ha sido víctima de discriminación, llame sin costo al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS, en inglés) al **1-800-368-1019**. También puede consultar información relacionada con la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en línea, en **www.hhs.gov** (disponible solo en inglés).

¿NECESITA AYUDA PARA ENCONTRAR UN PROFESIONAL MÉDICO?

Puede usar nuestra herramienta Provider Finder® para buscar un médico, hospital o profesional médico que le dé la atención que necesita. Puede acceder a Provider Finder a través del sitio web para asegurados de su cobertura en **espanol.bcbstx.com/chip**.

También encontrará una copia impresa de los directorios de profesionales médicos y farmacias en la sección de formularios y documentos para asegurados, en el sitio web de CHIP. Puede descargar el *Directorio* en su computadora o llamar a Especialista en Servicio al Cliente y pedir que le envíen una copia por correo sin costo. Le enviaremos una copia dentro de los cinco días hábiles.

¿CÓMO SE TOMAN LAS DECISIONES SOBRE SU ATENCIÓN MÉDICA EN BCBSTX?

En BCBSTX existen normas estrictas sobre cómo se toman las decisiones relacionadas con su atención médica. Estas normas existen para asegurar que los médicos y el personal tomen decisiones sobre su cobertura basadas en sus beneficios y en sus necesidades médicas. Esto incluye citas con especialistas, cirujías o la obtención de suministros y equipo médico que lo ayuden a mejorar. BCBSTX no les pide a los médicos que le brinden menos atención de la que usted necesita ni les paga para que se la nieguen.

Si desea más información sobre cómo se toman las decisiones sobre su atención médica, puede llamar a su coordinador de servicios médicos al **1-877-214-5630 (TTY: 711)**, con atención de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del centro.

Si llama después de las 5:00 p. m., deje un mensaje y lo llamaremos el siguiente día hábil. El personal de Servicios de Salud siempre se identificará como un empleado de BCBSTX y le proporcionará su nombre y cargo.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN CON BLUE CROSS AND BLUE SHIELD OF TEXAS

Queremos que esté satisfecho con su atención. En caso de que tenga quejas sobre algún profesional médico, los servicios o la atención médica recibida de BCBSTX, nos gustaría que nos informara si no está satisfecho.

También tiene derecho a presentar una apelación si no está satisfecho con una decisión que se tomó sobre su atención. Su apelación puede ser presentada por su proveedor de atención médica, amigo, familiar, abogado o cualquier otra persona que usted elija. Cuando presente una apelación, analizaremos nuevamente su caso y veremos si hay algo más que podamos hacer para ayudarlo. Debe solicitar una apelación antes de los 60 días a partir de la fecha en que se envió por correo su aviso de denegación de servicios. Le daremos una decisión sobre su apelación dentro de los 30 días.

Si es asegurado con cobertura CHIP y tiene una queja, llame sin costo a Especialista en Servicio al Cliente de BCBSTX al **1-888-657-6061 (TTY: 711)** para solicitar ayuda.

PARA INFORMAR UN MALGASTO, FRAUDE O ABUSO, TOME ALGUNA DE LAS SIGUIENTES MEDIDAS:

- Llame a la línea directa de la Oficina del Inspector General (OIG, en inglés) al **1-800-436-6184**.
- Visite **oig.hhs.texas.gov** (disponible solo en inglés) y haga clic en 'Report fraud' (*denunciar fraude*) para completar el formulario en línea.
- Puede presentar las denuncias directamente a BCBSTX a los siguientes datos de contacto: Blue Cross and Blue Shield of Texas, P.O. Box 660717, Dallas, TX 75266-0717; Teléfono: **1-888-657-6061**.

RESULTADOS DEL CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE BLUE CROSS AND BLUE SHIELD OF TEXAS

El Programa para la Gestión y el Mejoramiento de la Calidad de BCBSTX tiene por objetivo garantizar que nuestros asegurados reciban la mejor calidad de atención posible. Es decir, que los asegurados reciban atención médica todas las veces que corresponda, en el momento y en el entorno de atención adecuados.

Todos los años, el Departamento de Mejoramiento de la Calidad de BCBSTX evalúa la atención y los servicios que reciben nuestros asegurados. Esta evaluación nos indica si debemos implementar cambios en nuestros programas para que usted se mantenga sano y reciba la mejor atención médica posible.

Puede encontrar los resultados de nuestro Plan de Mejoramiento de la Calidad en la pestaña 'Para asegurados' (*Member Resources*), en **espanol.bcbstx.com/chip**. Luego haga clic en 'Salud, bienestar y recursos comunitarios' (*Health, Wellness and Community Resources*).

Si desea obtener copias de nuestro Programa anual de Calidad o el Plan de Trabajo, o más información sobre la encuesta CAHPS, comuníquese con: Compromiso con el Asegurado al **1-877-375-9097**. Si tiene problemas de audición o del habla, llame al 711 para obtener servicios de TTY.

VUÉLVETE DIGITAL CON BCBSTX

Obtenga más información sobre todos los recursos en línea que ofrecemos a los miembros de CHIP en **espanol.bcbstx.com/chip**.

Actualizaciones por Mensaje de Texto y Correo Electrónico

Los asegurados de CHIP pueden recibir mensajes de texto con actualizaciones de los beneficios del plan, avisos sobre reuniones, eventos en su área y consejos de atención médica. Puede optar por recibir

actualizaciones por mensaje de texto o correo electrónico de HHSC y BCBSTX por eligiendo su método de contacto preferido en YourTexasBenefits.com.

Inscríbese en el programa Blue Access for MembersSM (BAMSM) para mantenerse informado sobre su atención médica. BAM es un portal seguro en línea donde puede consultar rápidamente los detalles de su cobertura médica.

- Acceder a su tarjeta digital de asegurado. Así, ya no tendrá que llevarla consigo.
- Acceda a su tarjeta de asegurado en cualquier momento con BAM.

BAM móvil

A través de BAM, usted puede hacer lo siguiente:

- Actualice sus preferencias de comunicación.
- Encuentre médicos, prestadores de servicios médicos, farmacias y hospitales.
- Consulte la información sobre sus reclamaciones y autorizaciones previas.
- Consulte la información sobre sus beneficios y servicios médicos.

Lo nuevo para usted

Las funciones de BAM que se acaban de implementar incluyen las siguientes:

- Aprenda a programar traslados a sus citas médicas sin costo para usted.
- Acceda a nuestra nueva plataforma de apoyo para el bienestar emocional de Learn to LiveSM.

Aplicación ModivCare

La aplicación ModivCare le ofrece flexibilidad para programar el viaje hacia su cita médica cuando y a donde desee. Lo único que debe hacer es buscar "ModivCare" en Google Play[®] o Apple App Store[®] y descargar la aplicación. Asegúrese de tener una dirección de correo electrónico a mano para poder crear su cuenta. ¡Luego, podrá solicitar un viaje en apenas unos pocos pasos!

Con la aplicación ModivCare puede:

- Reservar un viaje
- Cambiar o cancelar un viaje
- Saber dónde se encuentra su conductor en tiempo real
- Enviar un mensaje de texto o llamar al conductor para asegurarse de que llegue a tiempo
- Presentar una reclamación por millas de viaje para obtener un reembolso
- Comunicarse con servicio de apoyo dentro de la aplicación para hablar con un agente

Obtenga más información sobre la aplicación ModivCare y la ayuda adicional para obtener transporte en el sitio web para asegurados de CHIP.

Learn to Live: Programa de salud mental en línea

Learn to Live es un programa de salud en línea sin ningún costo. Se ofrece a los asegurados mayores de 13 años y a los cuidadores. Si tiene problemas de salud mental o emocional de leves a moderados, Learn to Live ofrece soluciones de salud mental que se pueden aplicar a su propio ritmo. Además, los asegurados tienen acceso a asesores terapéuticos las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede ayudar a afrontar problemas comunes, como el estrés, la ansiedad, la depresión, el insomnio y el abuso de sustancias.

Para comenzar, inscríbese en Learn to Live (código de acceso: TXMED).

SERVICIOS CON VALOR AGREGADO

Blue Cross and Blue Shield of Texas ofrece muchos servicios con valor agregado para ayudar a los asegurados a mantenerse sanos. Estos servicios están disponibles sin costo. No todos los servicios con valor agregado están disponibles para asegurados con cobertura CHIP o CHIP Perinate. Lea cada sección para saber de qué dispone con su cobertura. Estos son algunos servicios con valor agregado:

- traslados gratuitos a consultas médicas que no sean de emergencia, terapias, dental, farmacias, consultas para mujeres, bebés y niños (WIC, en inglés) y clases;
- línea de enfermería telefónica 24-Hour Nurseline;
- tarjeta de regalo como incentivo por chequeos de bienestar infantil;
- tarjeta de regalo como incentivo por chequeos para adolescentes y niños;
- incentivo por aplicarse la vacuna contra el virus del papiloma humano (VPH);
- anteojos mejorados;
- exámenes físicos para la práctica de deportes o campamentos;
- reembolso por actividades de salud y bienestar;
- opciones de incentivo para el cuidado prenatal;
- clase prenatal con bolso para pañales como incentivo;
- tarjeta de regalo como incentivo por acudir a consultas prenatales;
- educación sobre la lactancia a través de nuestro programa Special Beginnings®;
- tarjeta de regalo como incentivo por acudir a consultas posparto;
- alimentos frescos y nutritivos para aseguradas embarazadas;
- entrega de comidas a domicilio después de una hospitalización que lo hace elegible; servicios dentales para adultos con cobertura;
- tarjeta de regalo como incentivo por surtir medicamentos con receta para el asma.
- recursos en línea para la salud mental (BH, en inglés);
- tarjeta de regalo como incentivo por recibir atención de seguimiento luego del alta médica como paciente hospitalizado por casos de salud mental;
- plataforma en línea de recursos comunitarios;
- Blue365®, programa de descuentos;

Para obtener más información sobre los servicios con valor agregado disponibles para los asegurados con cobertura CHIP, visite espanol.bcbstx.com/chip o llame sin costo a Compromiso con el Asegurado en **1-877-375-9097 (TTY: 711)**. Estos VAS son efectivos desde el 1 de septiembre de 2023 hasta el 31 de agosto de 2024.

Los servicios con valor agregado podrían estar sujetos a restricciones y limitaciones. Las limitaciones de estos servicios se explican en el Certificado de servicios con valor agregado y el Manual para asegurados.

COMITÉ ASESOR COMUNITARIO

Cada tres meses, invitamos a los asegurados con cobertura CHIP a una reunión del Comité Asesor Comunitario (CAC, en inglés) en línea para que nos den su opinión sobre los materiales educativos y los servicios con valor agregado (VAS, en inglés) para nuestros asegurados y para que obtengan información actualizada del programa de su seguro de cobertura médica. Puede recibir \$25 por familia por asistir a la reunión del CAC.

Puede ingresar en espanol.bcbstx.com/chip para averiguar los horarios de las reuniones del CAC

y otros eventos comunitarios o puede llamar al asesor para asegurados al **1-877-375-9097 (TTY: 711)** para obtener más detalles.

EVENTOS COMUNITARIOS Y PARA ASEGURADOS

Puede encontrar más información sobre los eventos comunitarios y para asegurados con cobertura CHIP en el sitio web para asegurados de CHIP espanol.bcbstx.com/chip.

Además, se puede comunicar con el asesor para asegurados con cobertura CHIP de su área. Llamar sin costo al **1-877-375-9097 (TTY: 711)**.

ASISTENCIA LINGÜÍSTICA

¿Sabía que BCBSTX proporciona servicios lingüísticos gratuitos a los asegurados que hablan inglés como segunda lengua?

Nuestros intérpretes pueden ayudar en las siguientes situaciones:

- cuando necesite explicar su pregunta o problema al representante de Servicio al Cliente de BCBSTX;
- cuando necesite un intérprete para hablar por teléfono con el profesional asignado al caso o con el coordinador de servicios;
- cuando necesite los servicios de un intérprete durante su cita médica.

También proporcionamos los siguientes servicios:

- asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades;
- información escrita en letra grande y otros formatos electrónicos y de audio;
- documentos y formularios para asegurados traducidos a otros idiomas.

Si necesita ayuda, puede llamar sin costo a Especialista en Servicio al Cliente de BCBSTX al **1-888-657-6061 (TTY: 711)**, con atención de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del centro.

Blue365 es un programa de descuentos solo para asegurados de BCBSTX. Este programa NO es un seguro. Algunos de los servicios que se ofrecen por medio de este programa podrían estar incluidos en su cobertura médica. Los asegurados deben consultar la información específica de la cobertura en su *Certificado de beneficios y servicios médicos* o comunicarse con Servicio al Cliente llamando al número en su tarjeta de asegurado. El uso de Blue365 no cambia los pagos mensuales, ni los costos de los servicios o productos cuentan en favor de ningún máximo o deducibles de la cobertura.

Los descuentos solo se otorgan por medio de proveedores que participan en este programa. BCBSTX no garantiza ni avala ninguna de las afirmaciones o recomendaciones sobre los servicios o productos del programa. Los asegurados deben consultar al médico antes de usar estos servicios y productos. BCBSTX se reserva el derecho de cancelar o modificar este programa en cualquier momento y sin previo aviso. BCBSTX y los proveedores de Blue365 mantienen una relación laboral en calidad de contratistas independientes.

ModivCare, anteriormente LogistiCare, es una compañía independiente que tiene contrato con Blue Cross and Blue Shield of Texas para administrar servicios de transporte para los asegurados con cobertura a través de BCBSTX.

Findhelp (anteriormente Aunt Bertha) es una compañía independiente que proporciona listas de recursos comunitarios y programas de descuento a los asegurados de BCBSTX.

Learn to Live, Inc. es una compañía independiente que ha contratado a Blue Cross and Blue Shield of Texas (BCBSTX) para ofrecer servicios de terapia cognitiva conductual para miembros con cobertura a través de BCBSTX. BCBSTX no es promotor, representante ni garante de proveedores externos ni de los productos y servicios que estos ofrecen.

Para solicitar ayuda y servicios auxiliares, así como interpretación oral o escrita para comprender la información proporcionada, incluidos los documentos en otros formatos, como impresión en letra grande, braille u otros idiomas, comuníquese con un especialista en Servicio al Cliente de BCBSTX al número en la tarjeta de asegurado.

Blue Cross and Blue Shield of Texas cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. Blue Cross and Blue Shield of Texas no excluye a las personas ni las trata de manera diferente según su raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo.

Blue Cross and Blue Shield of Texas:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidad para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
 - intérpretes capacitados en lenguaje de señas;
 - información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés (English), como los siguientes:
 - intérpretes capacitados.
 - información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el coordinador de derechos civiles.

Si cree que Blue Cross and Blue Shield of Texas no ha proporcionado estos servicios, o ha discriminado de alguna otra manera según raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una inconformidad ante: Civil Rights Coordinator, Office of Civil Rights Coordinator, 300 E. Randolph St., 35th floor, Chicago, Illinois 60601, 1-855-664-7270, TTY/TDD: 1-855-661-6965, fax: 1-855-661-6960. Puede presentar una inconformidad por teléfono, correo postal o fax. Si necesita ayuda para presentar una inconformidad, el coordinador de derechos civiles está a su disposición.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. de forma electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los siguientes números:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Formularios para presentar quejas disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-710-6984 (TTY: 711).

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-710-6984 (TTY: 711).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-710-6984 (TTY: 711).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-855-710-6984 (TTY: 711)。

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-710-6984 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-855-710-6984 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-855-710-6984 (TTY: 711).

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-710-6984 (TTY: 711).

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-710-6984 (ATS: 711).

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-855-710-6984 (TTY: 711) पर कॉल करें।

اب. دشاب یم مهارف امش یارب ناگیار تروص هب ینابز تلایهست، دینک یم وگتفگ یسراف نابز هب رگا: هجوت 1-855-710-6984 (TTY: 711) دیریگب سامت.

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-855-710-6984 (TTY: 711).

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા છો, તો નિઃશુલક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-855-710-6984 (TTY: 711).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-710-6984 (телетайп: 711).

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-855-710-6984 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-855-710-6984 (TTY: 711).