



**BlueCross BlueShield**  
of Texas



**TEXAS STAR**  
Your Health Plan ★ Your Choice

**TEXAS STAR Kids**  
Your Health Plan ★ Your Choice



# LifeTimes®

Verano de 2026

## Su guía para una **salud de por vida**

Información sobre salud y bienestar, y prevención



## Información sobre la cobertura anual

### Gestione sus beneficios

Es importante que responda las solicitudes de información de la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC, en inglés) para mantener su cobertura si sigue siendo elegible. La HHSC podría enviarle solicitudes de información para renovar su cobertura de Medicaid cada año. Asegúrese de responder antes de la fecha límite de su caso para conservar su cobertura médica. Aunque los adultos de una familia no sean elegibles, los niños podrían seguir siendo elegibles para los programas de atención médica. Inicie sesión en su cuenta ingresando en **YourTexasBenefits.com** (haga clic en "Español") y haga clic en la opción **"Seleccionar detalles"** (*Select Details*) para su caso. Si ha llegado el momento de renovar sus beneficios, aparecerá un **"Sí"** (Yes) en la columna **"Hora de renovar"** (*Time to Renew*). También puede iniciar sesión en su cuenta para verificar el estado de su solicitud de renovación.

Llame a HHSC al **2-1-1** si no recibe su paquete de renovación e informe sobre cualquier cambio en su información tan pronto como pueda. Si se muda, es muy importante que notifique el cambio de dirección para evitar cualquier interrupción en los servicios. Si necesita ayuda para realizar la solicitud de renovación, llame a Compromiso con el Asegurado al **1-888-375-9097** (TTY: **711**).

Si ya no reúne los requisitos para ser elegible, visite **[www.needcoveragenowtx.com](http://www.needcoveragenowtx.com)** (haga clic en "en Español") para encontrar una cobertura médica que cubra las necesidades de su familia. Este sitio le permite comparar coberturas médicas de Blue Cross and Blue Shield of Texas (BCBSTX).

*Continuación en la página 2.*

*LifeTimes* se publica para los asegurados de Medicaid de Blue Cross and Blue Shield of Texas. Cada publicación contiene noticias sobre la cobertura médica e información para mantenerse sano, además de números de teléfono importantes para que los guarde. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame al Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente. Los artículos de *LifeTimes* tienen fines educativos. No pretenden ser asesoramiento médico profesional. Consulte a su médico para recibir consejos sobre su salud.

Es posible que se hayan usado herramientas de inteligencia artificial para generar o mejorar la(s) imagen(es).

Blue Cross and Blue Shield of Texas, a Division of Health Care Service Corporation,  
a Mutual Legal Reserve Company, an Independent Licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association

## Novedades de la cobertura

**Queremos tener la certeza de que usted está al tanto de las últimas actualizaciones sobre los servicios y beneficios que ofrecemos.**

Nuestro objetivo es brindar atención médica a todos los asegurados de manera competente culturalmente, sin discriminar por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad, religión, sexo, orientación sexual o identidad de género. BCBSTX cumple con todas las leyes federales y estatales aplicables.

El manual para asegurados es la mejor manera de mantenerse al día sobre los servicios médicos, beneficios y programas. No tuvimos cambios significativos en el último año. Consulte la versión más actualizada del manual para asegurados en [espanol.bcbstx.com/medicaid](https://espanol.bcbstx.com/medicaid).

El Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente atiende 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 Retransmisión de Texas al **711**. Ofrecemos ayuda en formatos alternativos, en inglés, en español y en otros idiomas.

Los servicios de interpretación están disponibles si los solicitan. En caso de emergencia, llame al **911**. La línea de emergencias para casos de salud mental y tratamiento por consumo de sustancias está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Los especialistas en Servicio al Cliente pueden responder preguntas sobre los servicios con o sin cobertura, brindarle ayuda para conectarse a Blue Access for Members<sup>SM</sup> (BAM<sup>SM</sup>), portal protegido



para asegurados y para encontrar o cambiar su prestador de atención médica primaria (PCP, en inglés).

Visite [espanol.bcbstx.com/medicaid](https://espanol.bcbstx.com/medicaid) para inscribirse o iniciar sesión. Si tiene preguntas sobre cómo inscribirse o usar BAM, llame al Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente.

## Pautas de salud preventiva

Las Pautas de salud preventiva le permiten a usted y a su médico programar consultas de acuerdo con medidas de salud que se recomiendan para usted. 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. La detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT, en inglés) pueden ayudarle a detectar enfermedades para que usted y su familia reciban un tratamiento en las primeras etapas.

Para obtener más información sobre lo que incluye BCBSTX llame al Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente o consulte el manual para asegurados. Además, puede consultar la página de **Salud y bienestar** en [espanol.bcbstx.com/medicaid](https://espanol.bcbstx.com/medicaid) y seleccionar su cobertura. Para solicitar que le envíen una copia por correo, en otro idioma o formato, llame al Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente.



## Próximamente: Nuevo proveedor de servicios de transporte

El 1 de octubre de 2026 cambiaremos de proveedor de transporte para sus citas médicas y la farmacia. Esté atento a más información sobre el servicio de transporte de MTM Health.



## Los niños necesitan consultas de bienestar y atención dental de Pasos Sanos de Texas (Texas Health Steps) todos los años

Las consultas periódicas con el médico o el PCP ayudan a su hijo a tener la mejor salud posible. Estas consultas se ofrecen sin costo y forman parte de EPSDT. Llame hoy mismo al médico de su hijo y solicite un chequeo de Pasos Sanos de Texas (Texas Health Steps) para Medicaid y un chequeo de bienestar infantil para la cobertura CHIP. Consulte qué vacunas necesita su hijo para asegurarse de que está al día antes de comenzar la escuela. Si desea hablar con un enfermero sobre los chequeos y las vacunas, llame al número de enfermería telefónica 24/7 Nurseline que aparece en su tarjeta de asegurado.

Las consultas dentales también son importantes. La cobertura dental de su hijo ofrece servicios que ayudan a prevenir las caries y solucionar problemas dentales. Puede comunicarse con ellos para obtener más información sobre los servicios que ofrecen. Si no sabe cuál es la cobertura dental de su hijo, llame al corredor de seguros al **1-800-964-2777** para las coberturas STAR y CHIP y al **1-877-782-6440** para la cobertura STAR Kids.

## Beneficios y servicios de maternidad

Los programas Medicaid para Mujeres Embarazadas y CHIP Perinatal ofrecen cobertura médica a las embarazadas elegibles durante el embarazo. Las embarazadas que tienen Medicaid pueden continuar recibiendo Medicaid hasta por 12 meses posparto. Para proteger su salud y la del bebé, es importante que complete todos los chequeos prenatales y posparto a tiempo.

Como asegurada de BCBSTX, usted puede recibir educación y apoyo cuando se une al Programa Special Beginnings. Para inscribirse, llame a un enfermero de Special Beginnings® al **1-844-421-7781** o envíe un correo electrónico a **TXSBMedicaid@bcbstx.com**.



## Programas para mantener su bienestar

En BCBSTX, se ofrecen muchos programas y servicios diseñados para que se mantenga saludable. 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 enfermedades crónicas, como asma y diabetes.
- Servicios de administración de casos clínicos para asegurados con problemas médicos físicos y de salud mental, que van desde las necesidades de salud simples hasta las complejas.
- Ayuda con la transición de la atención médica después del alta hospitalaria y entre entornos de atención médica para asegurarnos de que los asegurados reciban la misma atención.
- Programas de farmacias para ayudar con el uso adecuado de los medicamentos y brindar educación.

Para saber si reúne los requisitos, cómo puede inscribirse o darse de baja y cómo usar estos programas y servicios, llame a la línea de coordinación de servicios en su tarjeta de asegurado.

También puede encontrar más información en la página de **Salud y bienestar** luego de seleccionar su cobertura en [espanol.bcbstx.com/medicaid](https://espanol.bcbstx.com/medicaid).

## ¿Necesita ayuda para encontrar un profesional médico?

Use el directorio en línea Provider Finder® para buscar médicos, especialistas, atención médica inmediata, prestadores de servicios de salud mental, atención médica de emergencia, hospitales o prestadores de atención médica de rutina que le darán la atención que necesita. Puede acceder a Provider Finder a través del sitio web para asegurados de su cobertura en [espanol.bcbstx.com/medicaid](https://espanol.bcbstx.com/medicaid). Podrá consultar detalles sobre los profesionales médicos como los horarios, la ubicación, la accesibilidad y los idiomas.

También encontrará los directorios de profesionales médicos y farmacias en la sección de **Formularios y documentos para asegurados**, en el sitio web. Puede descargar el directorio en su computadora o llamar al Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente para pedir que le envíen una copia por correo o recibir una en otro idioma o formato sin costo. Le enviaremos una copia dentro de los cinco días hábiles.

## Encuentre ayuda cerca de usted

Nuestra plataforma de recursos comunitarios en línea le permite encontrar ayuda local de manera sencilla para alimentos, vivienda, capacitación laboral y programas sociales. Para buscar recursos comunitarios y de salud en su localidad, visite <https://bcbstexas.findhelp.com> (en inglés). También puede pedirle al coordinador de servicios que le ayude a conectarse con estos recursos a través de un proceso de referido en Findhelp.

## Ayuda con el idioma

¿Sabía que BCBSTX ofrece servicios lingüísticos gratuitos a los asegurados que hablan inglés como segunda lengua? También ofrece información en diferentes formatos, como braille, letra grande y otros idiomas.

Nuestros intérpretes pueden hacer lo siguiente:

- Ayudarle a explicar su pregunta o problema al especialista en Servicio al Cliente.
- Interpretar por usted cuando hable con su coordinador de servicios por teléfono.
- Interpretar por usted en persona o por teléfono en lengua de señas o en otro idioma cuando necesite ayuda en una cita médica.

También proporcionamos lo siguiente:

- Asistencia y servicios de comunicación gratuitos a las personas con discapacidad.
- Documentos y formularios para asegurados en letra grande, audio y formatos electrónicos.
- Documentos y formularios para asegurados traducidos a otros idiomas.

BCBSTX incluye avisos con todas las comunicaciones que le explican cómo puede solicitar intérpretes, documentos traducidos y formatos alternativos sin costo, como braille o letra grande. Llame al Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente para pedir asistencia.



## Instrucciones anticipadas

Un documento de voluntades anticipadas, también conocido como “testamento vital”, es un documento legal que le muestra a su prestador de servicios médicos cómo quiere que lo traten si no puede hablar o tomar decisiones por cuenta propia sobre su atención médica. Puede aceptar o rechazar la atención médica. Elaborar instrucciones anticipadas es opcional y no afectará sus beneficios y servicios vigentes. Puede cancelar o cambiar este documento en cualquier momento. Hable con su PCP sobre sus opciones. Puede descargar los formularios de <https://www.hhs.texas.gov/es/formas/voluntades-anticipadas> o llamar al Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente para obtener más información o si necesita ayuda para conseguir los formularios.



## Servicios con valor agregado

BCBSTX ofrece muchos servicios con valor agregado (VAS, en inglés) para ayudar a los asegurados a cuidarse a sí mismos. Estos servicios están disponibles sin costo para usted.

Para obtener más información sobre los servicios con valor agregado más recientes disponibles para los asegurados, visite el sitio web de su cobertura en [espanol.bcbstx.com/medicaid](https://espanol.bcbstx.com/medicaid) o llame a Compromiso con el Asegurado. Llame a la línea sin costo de Compromiso con el Asegurado al **1-877-375-9097** (TTY: **711**). Los VAS se actualizan anualmente y están vigentes desde el 1 de septiembre al 31 de agosto de cada año fiscal. Para obtener una lista completa de los servicios con valor agregado, lea el *Manual para asegurados*. Los servicios con valor agregado pueden estar sujetos a restricciones y limitaciones.

### Resultados del desempeño de calidad

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 la atención médica necesaria, en el momento y en el entorno médico adecuados.

Todos los años, el programa para el mejoramiento de la calidad utiliza los resultados de una encuesta anual denominada “Evaluación del Consumidor sobre los Profesionales Médicos y Sistemas de Atención Médica” (CAHPS, en inglés) para medir la calidad de la atención médica y los servicios que reciben nuestros asegurados. Esta encuesta nos indica si debemos implementar cambios en nuestros programas para que usted se mantenga saludable y reciba la mejor atención médica posible. Puede encontrar los resultados de la CAHPS en la pestaña “Recursos de salud y bienestar” (*Health and Wellness Resources*) del sitio web de la cobertura, en [espanol.bcbstx.com/medicaid](https://espanol.bcbstx.com/medicaid). Haga clic en **Formularios y documentos útiles** y luego en **Avisos importantes**.

Si necesita 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 llamando al **1-877-375-9097**. Si tiene problemas de audición o del habla, llame al **711** para obtener el servicio de TTY.



## Cómo tomamos las decisiones sobre su atención médica

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, cirugías 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 médica de la que necesita y tampoco se les paga para que la rechacen.

Si desea obtener más información sobre cómo se toman las decisiones sobre su atención médica o cómo presentar una apelación por servicios rechazados, llame a su coordinador de servicios al número que aparece en el reverso de su tarjeta de asegurado. 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 empleado de BCBSTX. También le proporcionarán sus nombres y cargos.

## Derechos y responsabilidades de los asegurados

En BCBSTX queremos que usted y su familia reciban la atención médica que necesitan. También queremos asegurarnos de que entienda sus obligaciones y de que se respeten sus derechos como asegurado. Encontrará una lista completa de sus derechos y responsabilidades como asegurado en su *Manual para asegurados* y en el sitio web para asegurados.

Haga clic en **Para asegurados** (*Member Resources*) y después en **Derechos y responsabilidades de los asegurados** (*Member Rights and Responsibilities*). También puede solicitar una copia por correo postal 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 (HHS, en inglés) en línea, en **[www.hhs.gov](http://www.hhs.gov)** (en inglés).

## Aviso de prácticas de privacidad

BCBSTX se compromete a proteger su privacidad y entiende la importancia de salvaguardar la información médica. La Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros Médicos (HIPAA, en inglés) nos obliga a mantener la privacidad de su información médica protegida (PHI, en inglés) en la que se le identifique o que pueda usarse para identificarlo. Consulte más información en <https://www.bcbstx.com/medicaid/pdf/medicaid-hipaa-notice-tx-s.pdf> o llame a un especialista en Servicio al Cliente para solicitar una copia.

## Cómo presentar una queja o apelación

Queremos que esté satisfecho con su atención. En caso de que tenga quejas sobre algún profesional médico, los servicios o la atención médica que reciba 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 haya tomado sobre su atención médica. Además, un profesional médico, un amigo, un pariente, un abogado o cualquier persona que usted elija puede presentar la apelación por usted.

Cuando la presente, volveremos a revisar su caso para ver si hay algo más que podamos hacer para ayudar. Debe solicitar una apelación dentro de un plazo de 60 días desde la fecha de envío del aviso de rechazo de servicios. Recibirá la decisión sobre su apelación dentro de 30 días.

Si tiene una queja o quisiera presentar una apelación, llame al Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente para recibir ayuda. Para saber cómo presentar una queja o apelación, revise el manual para asegurados o consulte la sección **Quejas y Apelaciones** del sitio web [espanol.bcbstx.com/medicaid](https://espanol.bcbstx.com/medicaid) y seleccione su cobertura.

## Para denunciar malgasto, abuso o fraude, elija una de las siguientes formas:

- Llame a la línea directa de la Oficina del Inspector General (OIG, en inglés) al **1-800-436-6184**.
- Ingrese en [oig.hhs.texas.gov](https://oig.hhs.texas.gov) (en inglés) y haga clic en "Denunciar fraude" (*Report Fraud*) para completar el formulario en línea.
- Puede denunciarlo por correo a la siguiente dirección: Blue Cross and Blue Shield of Texas, PO Box 660044, Dallas, Texas 75266-9506. Teléfono de la cobertura de STAR Kids: **1-877-688-1811**. Teléfono de la cobertura STAR y CHIP: **1-888-657-6061**.

Sus beneficios y servicios médicos no se verán afectados ni enfrentará represalias por denunciar posible fraude de buena fe.

## Grupo asesor de asegurados

Cada tres meses, invitamos a los asegurados, a sus padres o representantes autorizados a participar en nuestra reunión en línea del Grupo asesor de asegurados (MAG, en inglés). Les pedimos a los asegurados del MAG que nos digan qué opinan sobre los servicios con valor agregado y los materiales educativos para nuestros asegurados. También les recomendamos que obtengan información actualizada sobre el programa de la cobertura médica. Además, los asegurados, padres o representantes legalmente autorizados que participen en el MAG y asistan a cuatro reuniones trimestrales recibirán una tarjeta de regalo de \$25 por familia.

Puede ingresar en [espanol.bcbstx.com/medicaid](https://espanol.bcbstx.com/medicaid) para averiguar los horarios de las reuniones y los eventos del MAG o puede llamar a un asesor para asegurados al **1-877-375-9097** (TTY: **711**).

# Comidas favoritas de la familia



## Paletas heladas de *cheesecake* con remolino de fresa

### Ingredientes:

- 1 taza de fresas frescas o congeladas, picadas y descongeladas
- 2 cucharadas de azúcar
- 1 paquete (4 porciones) de mezcla instantánea para pudín sabor *cheesecake*, sin grasa, sin azúcar y reducido en calorías
- 2 tazas de leche descremada
- 1 taza de crema batida ligera congelada, descongelada
- 1/3 taza de galletas Graham trituradas
- 1 cucharada de mantequilla derretida

### Instrucciones:

#### Paso 1

En una batidora o procesadora, mezcle las fresas y el azúcar. Tape la mezcla y bátala o procésela hasta que esté licuada del todo. En un tazón mediano, agregue la mezcla instantánea para pudín y la leche y mezcle durante dos o tres minutos o hasta que espese. Agregue la crema batida.

#### Paso 2

Vierta con una cuchara la mezcla de pudín en ocho vasos de cartón de cinco onzas o en moldes para paletas heladas. Decore con el puré de fresas, creando remolinos para vetear. En un tazón pequeño mezcle las galletas Graham con la mantequilla derretida. Cubra la capa de fresas con la mezcla de galletas.

#### Paso 3

Cubra cada vaso con papel de aluminio. Corte una pequeña hendidura en el papel de aluminio e inserte un palito de madera en cada paleta. Si usa un molde, inserte los palitos en el molde. Deje congelar toda la noche o espere hasta que esté firme.

Rinde ocho porciones.

■ Fuente: Eatingwell.com (en inglés)

## Números de teléfono útiles para llamadas sin costo

| Números de teléfono importantes                    | Coberturas STAR y CHIP | Cobertura STAR Kids |
|----------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
| Especialista en Servicio al Cliente y salud mental | 1-888-657-6061         | 1-877-688-1811      |
| Coordinación de servicios                          | 1-877-214-5630         | 1-877-301-4349      |
| Enfermería telefónica 24/7 Nurseline               | 1-844-971-8906         | 1-855-802-4614      |
| Transporte                                         | 1-855-933-6993         | 1-866-824-1565      |
| Asesor para asegurados                             | 1-877-375-9097         | 1-877-375-9097      |
| TTY                                                | 711                    | 711                 |



## Visite lugares divertidos y locales este verano

El verano es perfecto para pasar unas vacaciones en casa. Si recibe visitas de amigos o familia, llévelos a conocer lugares especiales en su área:

- Coma en el mostrador de una cafetería. Contemple una vista diferente mientras disfruta de sus comidas favoritas.
- Busque un concierto gratuito cerca de donde viva. Relájese, disfrute de las canciones y nutra su amor por la música.
- Vaya a un derbi de demolición. Será testigo de algunos choques increíbles.
- Vaya a un mercado de pulgas o venta de garaje. Descubra si sus hijos son mejores negociadores que usted.
- Visite una feria local o del condado. Disfrute las atracciones, el entretenimiento y una comida típica de feria, como algodón de azúcar o un perrito de maíz.
- Haga un picnic. Elija cualquier lugar para disfrutar de su picnic, como un concierto gratis, un parque infantil o un parque estatal.
- Vea una obra dramática en familia. Ya sea un espectáculo de títeres en el parque o un espectáculo de Broadway de gira, disfrútelo en familia.
- Vea una matiné. Encuentre una película con descuento y disfrute una tarde en un ambiente fresco.
- Lleve con usted un duende de jardín. Saque una foto del duende en cada destino al que vaya. Al final del verano, podrá crear un álbum de recortes con las fotos.
- Haga un viaje por carretera a una ciudad cercana. Puede pasar la noche o hacer un viaje por el día y explorar las atracciones.
- Asista a un juego de béisbol de ligas menores. Las canchas de béisbol son aptas para toda la familia y siempre hay regalos divertidos o la posibilidad de ganar un premio.
- Visite una casa histórica o una granja. Conozca cómo han cambiado los tiempos y cómo vivía la gente antes.
- Visite un mercado de productos agrícolas local. Deléitese con las frutas y verduras de la temporada y disfrute de algunos bocadillos elaborados localmente.

■ Fuente: Parents.com (en inglés)

Para obtener asistencia y servicios auxiliares, o para obtener interpretación oral o escrita para entender la información que se le brinda, lo que incluye materiales en formatos alternativos, como letra grande, braille u otros idiomas, llame al número del Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente de BCBSTX al número en su tarjeta de asegurado.

## Aviso de no discriminación

### La cobertura médica es importante para todos

No discriminamos por motivos de raza, color, país de origen (incluidos el conocimiento limitado del inglés y la lengua materna), edad, discapacidad o sexo (tal como se entiende en la reglamentación aplicable). Les proporcionamos a las personas con discapacidad las adaptaciones razonables y los medios de comunicación gratuitos que les permitan comunicarse eficazmente con nosotros. También ofrecemos servicios de asistencia lingüística sin costo a las personas cuyo primer idioma no es el inglés.

Para solicitar modificaciones razonables, ayudas de comunicación o asistencia lingüística sin costo, llámenos al **1-855-710-6984**.

Si cree que fallamos en proporcionarle algún servicio, o si considera que se le discriminó de alguna manera, puede presentar una inconformidad ante la Oficina del Coordinador de Derechos Civiles (Office of Civil Rights Coordinator):

Office of Civil Rights Coordinator  
Attn: Office of Civil Rights Coordinator  
300 E. Randolph St., 35th Floor  
Chicago, IL 60601

Teléfono: **1-855-664-7270** (buzón de voz)  
TTY/TDD: **1-855-661-6965**  
Fax: **1-855-661-6960**  
Correo electrónico: [civilrightscordinator@bcbsil.com](mailto:civilrightscordinator@bcbsil.com)

Puede presentar una inconformidad por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una inconformidad, llame sin costo al número en su tarjeta de asegurado (TTY: 711).

Tiene el derecho de presentar una queja por derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights) por estos medios:

US Dept of Health & Human Services  
200 Independence Avenue SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201

Teléfono: **1-800-368-1019**  
TTY/TDD: **1-800-537-7697**

Portal de quejas: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> (en inglés)

Formularios de quejas: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html> (en inglés)

Este aviso está disponible en nuestro sitio web, en <https://espanol.bcbstx.com/medicaid/pdf/medicaid-non-discrimination-tx.pdf>

ATTENTION: If you speak another language, 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 **1-855-710-6984** (TTY: 711) or speak to your provider.

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Español</b><br>Spanish | 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 <b>1-855-710-6984</b> (TTY: 711) o hable con su proveedor. |
| العربية<br>Arabic         | 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 <b>1-855-710-6984</b> (TTY: 711) أو تحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك.                                                      |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 中文<br>Chinese            | 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 <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> 或咨询您的服务提供商。                                                                                                                                                                                                                                    |
| Français<br>French       | ATTENTION: Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> ou parlez à votre fournisseur. |
| Deutsch<br>German        | ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachassistentendienste zur Verfügung. Entsprechende Hilfsmittel und Dienste zur Bereitstellung von Informationen in barrierefreien Formaten stehen ebenfalls kostenlos zur Verfügung. Rufen Sie <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> an oder sprechen Sie mit Ihrem Provider.   |
| ગુજરાતી<br>Gujarati      | ધ્યાન આપો: જો તમે બીજી ભાષા બોલો છો, તો તમારા માટે મફત ભાષા સહાય સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. સુલભ ફોર્મેટમાં માહિતી પ્રદાન કરવા માટે યોગ્ય સહાયક મદદ અને સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> પર કૉલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.                                                                                |
| हिंदी<br>Hindi           | ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। सुलभ प्रारूपों में जानकारी प्रदान करने के लिए उपयुक्त सहायक साधन और सेवाएँ भी निःशुल्क उपलब्ध हैं। <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> पर कॉल करें या अपने प्रदाता से बात करें।                                                                       |
| Italiano<br>Italian      | ATTENZIONE: Se parli italiano, puoi usufruire gratuitamente di servizi di assistenza linguistica. Sono inoltre disponibili, senza costi, strumenti e servizi ausiliari per ricevere informazioni in formati accessibili. Chiama il numero <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> o rivolgiti a un assistente.                                   |
| 한국어<br>Korean            | 주의: [한국어]를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> 번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.                                                                                                                                                                              |
| Diné<br>Navajo           | SHÓÓ: Diné Bizaad k'ehjí éí dinit's'á'go, t'áá nizaad k'ehjí níká a'doo wołgo bohónéedzâ. Łahgo bee ata' hodoonigo áádóó éí doodago ałtaa át'éego níka a'doowołgo t'áá jiik'e nábee ahoot'í'. <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> jį' hodíłni éí doodago nits'íís náyaa áhályánii bich'í' hadíłdzi.                                          |
| فارسی<br>Farsi           | توجه: اگر فارسی صحبت می‌کنید، خدمات پشتیبانی زبانی رایگان در دسترس شما قرار دارد. همچنین کمک‌ها و تماس خدمات پشتیبانی مناسب برای ارائه اطلاعات در قالب‌های قابل دسترس، به‌طور رایگان موجود می‌باشند. با <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> تماس بگیرید یا با ارائه‌دهنده خود صحبت کنید.                                                     |
| Polski<br>Polish         | UWAGA: Osoby mówiące po polsku mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Dodatkowe pomoce i usługi zapewniające informacje w dostępnych formatach są również dostępne bezpłatnie. Zadzwoń pod numer <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> lub porozmawiaj ze swoim dostawcą.                                                              |
| РУССКИЙ<br>Russian       | ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> или обратитесь к своему поставщику услуг.            |
| Tagalog<br>Tagalog       | PAALALA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, magagamit mo ang mga libreng serbisyonang tulong sa wika. Magagamit din nang libre ang mga naaangkop na auxiliary na tulong at serbisyo upang magbigay ng impormasyon sa mga naa-access na format. Tumawag sa <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> o makipag-usap sa iyong provider.                 |
| اردو<br>Urdu             | توجه دیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کے لیے مفت زبان کی مدد کی خدمات دستیاب ہیں۔ قابل رسائی فارمیٹس میں معلومات فراہم کرنے کے لیے مناسب معاونامداد اور خدمات بھی مفت دستیاب ہیں۔ <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> پر کال کریں یا اپنے فراہم کنندہ سے بات کریں۔                                                                          |
| Tiếng Việt<br>Vietnamese | LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ 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 <b>1-855-710-6984 (TTY: 711)</b> hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.                   |