

 El Resumen de beneficios y cobertura (SBC, por sus siglas en inglés) es un documento que le ayudará a elegir un plan médico. El SBC le muestra cómo usted y el plan compartirían el costo de los servicios médicos cubiertos. **NOTA:** La información sobre el costo de este plan (llamada prima) se proporcionará aparte.

Esto es solo un resumen. Para más información sobre su cobertura, o para obtener una copia de los términos de cobertura completos, visite azblue.com/member o llame al 1-855-818-0237. Para una definición de los términos de uso común, como monto permitido, facturación del saldo, coseguro, copago, deducible, proveedor, u otros términos delineados, consulte el glosario. Puede ver el glosario en healthcare.gov/sbc-glossary o llamar al 1-855-818-0237 para solicitar una copia.

Preguntas importantes	Respuestas	Por qué es importante
¿Cuál es el <u>deducible</u> general?	<p><u>Proveedores dentro de la red:</u> \$300 por miembro y \$750 por familia.</p> <p><u>Proveedores fuera de la red:</u> \$600 por miembro y \$1,500 por familia.</p>	<p>Por lo general, deberá pagar todos los costos de los <u>proveedores</u> hasta el monto del <u>deducible</u>, antes de que el <u>plan</u> comience a pagar. Si hay otros miembros de la familia cubiertos por el <u>plan</u>, cada familiar deberá pagar su propio <u>deducible</u> individual hasta que el monto total de los gastos del <u>deducible</u> que pagan todos los familiares alcance el <u>deducible</u> familiar general. Salvo que se muestre <u>copago</u>, cargo u otro porcentaje, el porcentaje de <u>coseguro</u> del <u>monto permitido</u> que usted paga por la mayoría de los servicios es del 10% <u>dentro de la red</u> y el 40% <u>fuera de la red</u>. Las reclamaciones aplicadas al <u>deducible dentro de la red</u> también se aplicarán al <u>deducible fuera de la red</u>, y las reclamaciones aplicadas al <u>deducible fuera de la red</u> también se aplicarán al <u>deducible dentro de la red</u>.</p>
¿Se cubre algún servicio antes de pagar todo el <u>deducible</u> ?	<p>Sí. Determinados <u>servicios preventivos dentro de la red</u>; <u>atención primaria dentro de la red</u> y visitas a <u>especialistas</u>; <u>medicamentos con receta</u>; <u>atención en la sala de emergencia</u>; visitas por <u>atención de urgencia dentro de la red</u>.</p>	<p>Este <u>plan</u> cubre algunas partidas y servicios incluso si aún no ha cubierto el monto del <u>deducible</u>. Sin embargo, es posible que se aplique un <u>copago</u> o <u>coseguro</u>. Por ejemplo, este <u>plan</u> cubre algunos <u>servicios preventivos</u> sin el <u>costo compartido</u> y antes de que cumpla con su <u>deducible</u>. Vea una lista de <u>servicios preventivos</u> cubiertos en https://www.healthcare.gov/coverage/preventive-care-benefits/.</p>
¿Hay algún otro <u>deducible</u> por servicios específicos?	No.	No tiene que pagar <u>deducibles</u> por servicios específicos.
¿Cuál es el <u>máximo en gastos directos del bolsillo</u> de este <u>plan</u> ?	<p><u>Proveedores dentro de la red:</u> \$1,500 por miembro y \$3,750 por familia.</p> <p><u>Proveedores fuera de la red:</u> \$3,000 por miembro y \$7,500 por familia.</p>	<p>El <u>límite a los gastos directos del bolsillo</u> es el máximo que podría pagar en un año por servicios cubiertos. Si hay otros miembros de la familia cubiertos por el <u>plan</u>, ellos deben pagar sus propios <u>límites a los gastos directos del bolsillo</u> hasta alcanzar el <u>límite a los gastos directos del bolsillo</u> familiar general. Las reclamaciones aplicadas al <u>límite a los gastos directos del bolsillo dentro de la red</u> también se aplicarán al <u>límite a los gastos directos del bolsillo fuera de la red</u>, y las reclamaciones aplicadas al <u>límite a los gastos directos del bolsillo fuera de la red</u> también se aplicarán al <u>límite a los gastos directos del bolsillo dentro de la red</u>.</p>

Preguntas importantes	Respuestas	Por qué es importante
¿Qué no incluyen los gastos directos del bolsillo?	Las <u>primas</u> , los cargos de <u>precertificación fuera de la red</u> , la <u>facturación del saldo</u> y los costos de atención médica que este <u>plan</u> no cubre.	Aunque usted pague estos costos, no cuentan para el <u>límite a los gastos directos del bolsillo</u> .
¿Pagará un poco menos si acude a un proveedor dentro de la red?	Sí. Vea www.azblue.com o llame al 1-855-818-0237 para una lista de <u>proveedores de la red</u> .	Este <u>plan</u> tiene una <u>red de proveedores</u> . Usted pagará menos si acude a un <u>proveedor dentro de la red del plan</u> . Usted pagará más si acude a un <u>proveedor fuera de la red</u> , y es posible que reciba una factura de un <u>proveedor</u> por la diferencia entre el costo del <u>proveedor</u> y lo que su <u>plan</u> paga (<u>facturación del saldo</u>). Tenga en mente que su <u>proveedor de la red</u> podría usar un <u>proveedor fuera de la red</u> para algunos servicios (como análisis de laboratorio). Consulte con su <u>proveedor</u> antes de obtener servicios.
¿Necesita un <u>referido</u> para ver a un <u>especialista</u>?	No.	Puede acudir al <u>especialista</u> de su preferencia sin un <u>referido</u> .



Todos los costos de copago y coseguro que se indican en esta tabla son después de que se haya completado el deducible, si aplica un deducible.

Eventos médicos comunes	Servicios que podría necesitar	Lo que usted paga		Limitaciones, excepciones y otra información importante
		Proveedor en la red (usted pagará lo mínimo)	Proveedor fuera de la red (usted pagará lo máximo)	
Si acude a la oficina o clínica de un <u>proveedor de salud</u>	Visita de <u>atención primaria</u> para tratar una lesión o enfermedad	\$15 de <u>copago</u> , no se aplica el <u>deducible</u>	40% de <u>coseguro</u> y <u>facturación del saldo</u>	El <u>copago</u> al <u>especialista</u> se aplica a la mayoría de los servicios quiroprácticos. \$10 de <u>copago</u> por consultas de telesalud médicas a través de BlueCare Anywhere.
	Visita al <u>especialista</u>	\$25 de <u>copago</u> , no se aplica el <u>deducible</u>		
	<u>Atención preventiva/examen colectivo/vacuna</u>	Sin cargo, no se aplica el <u>deducible</u>	40% de <u>coseguro</u> y <u>facturación del saldo</u>	

Eventos médicos comunes	Servicios que podría necesitar	Lo que usted paga		Limitaciones, excepciones y otra información importante
		Proveedor en la red (usted pagará lo mínimo)	Proveedor fuera de la red (usted pagará lo máximo)	
Si se realiza un examen	<u>Prueba diagnóstica</u> (radiografía, análisis de sangre)	<u>Copago</u> de visita al consultorio, no se aplica el <u>deducible</u> o se aplica un 10% de <u>coseguro</u>	40% de <u>coseguro</u> y <u>facturación del saldo</u>	No se aplica el <u>costo compartido</u> si solo se reciben servicios de laboratorio durante la visita al consultorio médico y se usan laboratorios clínicos independientes contratados. El <u>costo compartido</u> varía según el lugar en que se proporcione el servicio y el tipo de <u>proveedor</u> y estado <u>en la red</u> .
	Estudios de imágenes (tomografía computarizada/estudio PET, resonancia magnética)			
Si necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección. Hay más información disponible acerca de la <u>cobertura de medicamentos con receta</u> en www.azblue.com	<u>Medicamentos con receta</u> del nivel 1	\$10 de <u>copago</u> por un suministro de 30 días, no se aplica el <u>deducible</u>	Sin cobertura	Algunos medicamentos requieren <u>precertificación</u> y no tendrán cobertura sin ella. El costo por un suministro de 90 días es de 2.5 <u>copagos</u> en una farmacia minorista y 2.5 <u>copagos</u> en una farmacia de pedidos por correo. Los medicamentos de venta minorista, pedidos por correo y suministro de 90 días para venta minorista no están cubiertos <u>fuera de la red</u> . Los <u>copagos</u> de <u>medicamentos especializados</u> cubren un suministro de hasta 30 días. No tiene cobertura sin <u>precertificación</u> .
	<u>Medicamentos con receta</u> del nivel 2	\$40 de <u>copago</u> por un suministro de 30 días, no se aplica el <u>deducible</u> 10% de <u>coseguro</u>	Sin cobertura	
	<u>Medicamentos con receta</u> del nivel 3	\$75 de <u>copago</u> por un suministro de 30 días, no se aplica el <u>deducible</u>	Sin cobertura	
	Medicamentos <u>especializados</u>	\$75 de <u>copago</u> , no se aplica el <u>deducible</u>	Sin cobertura	
Si se somete a una cirugía ambulatoria	Cargo de instalaciones (p. ej., centro de cirugía ambulatoria) Honorarios del médico/cirujano	10% de <u>coseguro</u>	40% de <u>coseguro</u> y <u>facturación del saldo</u>	Ninguna
Si necesita atención médica inmediata	<u>Atención en la sala de emergencia</u>	\$125 de <u>copago</u> , no se aplica el <u>deducible</u>		Ninguna
	<u>Transporte médico de emergencia</u>	10% de <u>coseguro</u>		Ninguna
	<u>Atención de urgencia</u>	\$50 de <u>copago</u> , no se aplica el <u>deducible</u>	\$50 de <u>copago</u> y <u>facturación del saldo</u> , no se aplica el <u>deducible</u>	El <u>copago</u> se aplica únicamente a los centros contratados específicamente para proveer <u>atención de urgencia</u> .

Eventos médicos comunes	Servicios que podría necesitar	Lo que usted paga		Limitaciones, excepciones y otra información importante
		Proveedor en la red (usted pagará lo mínimo)	Proveedor fuera de la red (usted pagará lo máximo)	
Si le hospitalizan	Cargo de instalaciones (p. ej., habitación de hospital)	10% de <u>coseguro</u>	40% de <u>coseguro</u> y <u>facturación del saldo</u>	Se requiere <u>precertificación</u> . Cargo de \$500, que no se aplica al <u>límite a los gastos directos del bolsillo</u> , si no se obtiene <u>precertificación</u> para hospitalización <u>fuera de la red</u> .
	Honorarios del médico/cirujano			
	Atención a largo plazo para enfermos agudos (LTAC)	10% de <u>coseguro</u>	40% de <u>coseguro</u> y <u>facturación del saldo</u>	Se requiere <u>precertificación</u> . Cargo de \$500 si no se obtiene <u>precertificación</u> para hospitalización <u>fuera de la red</u> . Límite total de 365 días por LTAC por miembro.
Si necesita servicios de salud mental, conductual o toxicomanías	Servicios ambulatorios	<u>Copago</u> de visita al consultorio, no se aplica el <u>deducible</u> , o se aplica un 10% de <u>coseguro</u> . El monto del <u>copago</u> varía según el <u>PCP/especialista</u> .	40% de <u>coseguro</u> y <u>facturación del saldo</u>	El <u>copago</u> se aplica a las visitas a clínicas sin cita previa, domiciliarias y al consultorio. El <u>coseguro</u> se aplica a todas las demás ubicaciones. \$20 de <u>copago</u> por consultas de telesalud para asesoramiento y consultas de telesalud para servicios psiquiátricos a través de BlueCare Anywhere.
	Servicios <u>internos</u>	10% de <u>coseguro</u>	40% de <u>coseguro</u> y <u>facturación del saldo</u>	Se requiere <u>precertificación</u> . Cargo de \$500, que no se aplica al <u>límite a los gastos directos del bolsillo</u> , si no se obtiene <u>precertificación</u> para servicios <u>fuera de la red</u> .
Si está embarazada	Visitas al consultorio	<u>Copago</u> de visita al consultorio, no se aplica el <u>deducible</u> o se aplica un 10% de <u>coseguro</u>	40% de <u>coseguro</u> y <u>facturación del saldo</u>	Además del <u>copago</u> inicial, no se aplica el <u>costo compartido dentro de la red</u> para el cargo general del médico y las visitas al consultorio y a domicilio que realice el médico. Según el tipo de servicios, puede aplicarse un <u>copago</u> , <u>coseguro</u> , o <u>deducible</u> . La atención por maternidad puede incluir pruebas y servicios descritos en otra parte del <u>SBC</u> (es decir, ultrasonido). El <u>costo compartido</u> no se aplica a los <u>servicios preventivos dentro de la red</u> .
	Servicios de parto profesionales			
	Servicios de instalaciones de partos profesionales	10% de <u>coseguro</u>		

Eventos médicos comunes	Servicios que podría necesitar	Lo que usted paga		Limitaciones, excepciones y otra información importante
		Proveedor en la red (usted pagará lo mínimo)	Proveedor fuera de la red (usted pagará lo máximo)	
Si necesita ayuda recuperándose o tiene otras necesidades de salud especiales	<u>Cuidado de la salud en el hogar/ terapia de infusión en el hogar</u>	10% de <u>coseguro</u>	40% de <u>coseguro y facturación del saldo</u>	Algunos medicamentos requieren <u>precertificación</u> y no tendrán cobertura sin ella. Limitado a 6 horas de atención por miembro, por día. Se aplica el límite de 6 horas a menos que sea necesario por motivos médicos.
	<u>Servicios de rehabilitación</u> • EAR = Centro de rehabilitación activa extendida • PT/OT/ST = Terapia física, ocupacional y del lenguaje	10% de <u>coseguro</u>	40% de <u>coseguro y facturación del saldo</u>	Se requiere <u>precertificación</u> para la admisión en un centro para <u>pacientes internados</u> . Cargo de \$500 si no se obtiene <u>precertificación</u> para hospitalización <u>fuera de la red</u> y algunos servicios <u>fuera de la red</u> . Límite de 180 días por año del plan para servicios en un EAR y un SNF combinados. El <u>plan</u> no cubre la terapia física y ocupacional de grupo.
	<u>Servicios de habilitación</u>	Sin cobertura	Sin cobertura	
	<u>Cuidado de enfermería especializada en un centro de enfermería especializado (SNF)</u>	10% de <u>coseguro</u>	40% de <u>coseguro y facturación del saldo</u>	
	<u>Equipo médico duradero</u>	<u>Copago</u> de visita al consultorio, no se aplica el <u>deducible</u> o se aplica un 10% de <u>coseguro</u>	40% de <u>coseguro y facturación del saldo</u>	El <u>costo compartido</u> varía según el lugar en que se proporcione el servicio y el tipo de <u>proveedor</u> y estado <u>en la red</u> .
	<u>Servicios de cuidados paliativos o enfermos terminales</u>	10% de <u>coseguro</u>	40% de <u>coseguro y facturación del saldo</u>	Ninguna
Si su niño necesita servicios odontológicos o de la vista	Examen de la vista pediátrico	Sin cobertura	Sin cobertura	Excluidos. <u>Exámenes</u> para miembros menores de 5 años cubiertos bajo “ <u>Atención preventiva/examen colectivo/vacuna</u> ”.
	Anteojos para niños	Sin cobertura	Sin cobertura	Excluidos
	Chequeo dental pediátrico	Sin cobertura	Sin cobertura	Excluidos

Servicios excluidos y otros servicios cubiertos:

Servicios que su plan generalmente NO cubre (consulte el documento de su plan o póliza para encontrar más información y una lista de otros servicios excluidos).

- Acupuntura
- Atención que no es necesaria por motivos médicos
- Cirugía estética, suministros y servicios estéticos
- Atención de custodia
- Atención dental, con las excepciones que se establezcan en el plan
- Cargos por alquiler/repación del equipo médico duradero (DME) que supere el precio de compra
- Tratamientos experimentales o de investigación con las excepciones que se establezcan en el plan
- Anteojos, con las excepciones que se establezcan en el plan
- Servicios y tratamiento para el pie plano
- Análisis cromosómicos y genéticos, con las excepciones que se establezcan en el plan
- Servicios de habilitación
- Audífonos
- Cuidado de la salud en el hogar y terapia de infusión que exceda las 6 horas de atención por miembro, por día; se aplica el límite de 6 horas a menos que sea necesario por motivos médicos
- Servicios homeopáticos
- Tratamiento y medicamentos para la infertilidad
- Tratamiento como paciente internado en un EAR y tratamiento como paciente internado en un SNF que supere los 180 días combinados por año del plan
- Atención de largo plazo, excepto la atención de largo plazo para enfermos agudos hasta un máximo de 365 días de beneficios del plan
- Terapia de masajes, aparte de la permitida por las pautas de cobertura médica
- Servicios de naturopatía
- Medicamentos pedidos por correo por venta minorista fuera de la red, medicamentos especializados fuera de la red y suministro de medicamentos de 90 días por venta minorista fuera de la red
- No se cubren los servicios preventivos que no exige la ley estatal o federal
- Servicios de enfermería privada
- Apoyo familiar, con las excepciones que se establezcan en el plan
- Atención de la vista de rutina
- Cuidado de los pies de rutina
- Los servicios, pruebas y procedimientos que están excluidos por las pautas de cobertura médica
- Servicios y tratamiento para la disfunción sexual
- Programas de pérdida de peso

Otros servicios cubiertos (podrían aplicarse limitaciones a estos servicios. Esto no es una lista completa. Consulte el documento de su plan).

- Cirugía bariátrica, solamente dentro de la red
- Cuidado quiropráctico
- Atención que no sea de emergencia durante viajes fuera de los Estados Unidos

Sus derechos a continuar con su cobertura: hay agencias que pueden ayudarle si desea continuar con su cobertura cuando esta termine. La información de contacto de esas agencias es:

- Con respecto a la cobertura de salud grupal sujeta a la Ley de Protección de Ingresos para el Retiro de Empleados (Employee Retirement Income Security Act, ERISA), puede comunicarse con la Administración de Seguridad de Beneficios del Empleado del Departamento de Trabajo al 1-866-444-EBSA (3272) o en www.dol.gov/ebsa/healthreform.
- Con respecto a los planes de salud grupales que no pertenezcan al gobierno federal, puede comunicarse con el Departamento de Salud y Servicios Humanos, Centro de Información al Consumidor y Supervisión de Seguros, al 1-877-267-2323 x61565 o en www.cciio.cms.gov.
- Las normas federales de continuidad de cobertura COBRA no cubren los planes eclesiásticos. Si se asegura la cobertura, las personas deben comunicarse con el Departamento de Seguros de Arizona (al 602-364-2499, o 1-800-325-2548 en Arizona pero fuera del área de Phoenix) sobre sus posibles derechos para continuar la cobertura conforme a la ley estatal.

Podría tener también otras opciones de cobertura, como comprar cobertura de seguro individual a través del Mercado de Seguro Médico. Para más información acerca del Mercado, visite www.CuidadoDeSalud.gov o llame al 1-800-318-2596.

Sus derechos para presentar quejas o apelaciones: hay agencias que pueden ayudarle si tiene una queja contra su plan por negarle una reclamación. Esta queja se llama reclamo o apelación. Para más información acerca de sus derechos, consulte la explicación de beneficios que recibirá para este reclamo médico. Sus documentos del plan también incluirán información completa sobre cómo presentar un reclamo, apelación, o una queja a su plan por cualquier motivo. Para más información sobre sus derechos, esta notificación o para recibir asistencia, comuníquese con:

- Con respecto a la cobertura de salud grupal sujeta a ERISA, comuníquese con Blue Cross Blue Shield of Arizona al 1-855-818-0237. También puede comunicarse con la Administración de Seguridad de Beneficios del Empleado del Departamento de Trabajo al 1-866-444-EBSA (3272) o en www.dol.gov/ebsa/healthreform. Si se asegura su cobertura, también puede comunicarse con su Departamento de Seguros de Arizona al 602-364-2499, o 1-800-325-2548 en Arizona pero fuera del área de Phoenix.
- Con respecto a los planes de salud grupales que no pertenezcan al gobierno federal y planes eclesiásticos que sean planes de salud grupales, comuníquese con Blue Cross Blue Shield of Arizona al 1-855-818-0237. Si se asegura su cobertura, también puede comunicarse con su Departamento de Seguros de Arizona al 602-364-2499, o 1-800-325-2548 en Arizona pero fuera del área de Phoenix.

¿Este plan proporciona cobertura esencial mínima? Sí.

Si no tiene cobertura esencial mínima durante un mes, tendrá que realizar un pago con su declaración de impuestos, a menos que califique para una exención del requisito de tener cobertura médica ese mes.

¿Este plan cumple con los estándares de valor mínimo? Sí.

Si su plan no cumple con los estándares de valor mínimo, usted podría calificar para un crédito fiscal para las primas para ayudarle a pagar un plan a través del Mercado.

—————Para ver ejemplos de cómo este plan podría cubrir los costos de una situación médica hipotética, consulte la próxima sección.—————

Acerca de los ejemplos de cobertura:



Este no es un estimador de costos. Los tratamientos ilustrados son ejemplos de cómo este plan podría cubrir atención médica. Los costos en sí serán diferentes, en función de la atención que termine recibiendo, los precios que cobren sus proveedores y otros factores. Enfóquese en los montos del costo compartido (deducibles, copagos y coseguro) y en los servicios excluidos del plan. Utilice esta información para comparar la porción de los costos que usted tendría que pagar con otros planes médicos distintos. Tenga en mente que estos ejemplos de cobertura se basan solo en la cobertura individual.

Peg está embarazada

(nueve meses de atención prenatal en la red y parto en el hospital)

■ <u>El deducible general del plan</u>	\$300
■ <u>Copago al especialista</u>	\$25
■ <u>Coseguro del hospital (instalaciones)</u>	10%
■ <u>Otro coseguro</u>	10%

Este EJEMPLO incluye servicios como:

Visitas al especialista (*atención prenatal*)
 Servicios de parto profesionales
 Servicios de instalaciones de partos profesionales
Pruebas diagnósticas (*sonogramas y análisis de sangre*)
 Visita al especialista (*anestesia*)

Costo total hipotético	\$12,700
-------------------------------	-----------------

En este ejemplo, Peg pagaría:

<u>Costo compartido</u>	
<u>Deducibles</u>	\$300
<u>Copagos</u>	\$90
<u>Coseguro</u>	\$970
<u>Qué no está cubierto</u>	
Límites o <u>exclusiones</u>	\$60
El total que Peg pagaría es	\$1,420

Control de la diabetes tipo 2 de Joe

(un año de atención en la red de rutina de una enfermedad bien manejada)

■ <u>El deducible general del plan</u>	\$300
■ <u>Copago al especialista</u>	\$25
■ <u>Coseguro del hospital (instalaciones)</u>	10%
■ <u>Otro coseguro</u>	10%

Este EJEMPLO incluye servicios como:

Visitas al consultorio del médico primario (*incluye sesiones informativas sobre la enfermedad*)
Pruebas diagnósticas (*análisis de sangre*)
 Medicamentos con receta
Equipo médico duradero (*medidor de glucosa*)

Costo total hipotético	\$7,400
-------------------------------	----------------

En este ejemplo, Joe pagaría:

<u>Costo compartido</u>	
<u>Deducibles</u>	\$110
<u>Copagos</u>	\$920
<u>Coseguro</u>	\$0
<u>Qué no está cubierto</u>	
Límites o <u>exclusiones</u>	\$60
El total que Joe pagaría es	\$1,090

Fractura simple de Mia

(visita a la sala de emergencia dentro de la red y visitas de seguimiento)

■ <u>El deducible general del plan</u>	\$300
■ <u>Copago al especialista</u>	\$25
■ <u>Coseguro del hospital (instalaciones)</u>	10%
■ <u>Otro coseguro</u>	10%

Este EJEMPLO incluye servicios como:

Sala de emergencia (*incluye materiales médicos*)
Prueba diagnóstica (*radiografía*)
Equipo médico duradero (*muletas*)
Servicios de rehabilitación (*terapia física*)

Costo total hipotético	\$1,900
-------------------------------	----------------

En este ejemplo, Mia pagaría:

<u>Costo compartido</u>	
<u>Deducibles</u>	\$300
<u>Copagos</u>	\$180
<u>Coseguro</u>	\$50
<u>Qué no está cubierto</u>	
Límites o <u>exclusiones</u>	\$0
El total que Mia pagaría es	\$530

El plan sería responsable de los demás costos por estos servicios cubiertos en este EJEMPLO.

Blue Cross Blue Shield of Arizona (BCBSAZ) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no ejerce ninguna discriminación en función de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad ni sexo. BCBSAZ proporciona ayuda y servicios sin cargo, como intérpretes calificados e información escrita en otros formatos, para que las personas con discapacidades se comuniquen de forma efectiva con nosotros. BCBSAZ también proporciona servicios de idiomas gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo: intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas. Si necesita estos servicios, llame al (602) 864-4884 si habla español y al 1 (877) 475-4799 si habla otros idiomas y para solicitar otro tipo de ayuda y servicios.

Si cree que BCBSAZ no ha cumplido en proporcionar estos servicios o lo ha discriminado de otra forma en función de su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante: el Coordinador de Derechos Civiles de BCBSAZ, dirigida a: Civil Rights Coordinator, Blue Cross Blue Shield of Arizona, P.O. Box 13466, Phoenix, AZ 85002-3466, (602) 864-2288, TTY/TDD (602) 864-4823, crc@azblue.com. Puede presentar una queja en persona, por correo postal o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Coordinador de Derechos Civiles de BCBSAZ está disponible para ayudarle. También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.; puede hacerlo por vía electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1 (800) 368-1019, 1 (800) 537-7697 (TDD). Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.