



¡Estamos para ayudar!

PerformCare está disponible para responder las preguntas que tenga sobre su plan de la salud conductual, sus servicios y sus beneficios. ¡Puede llamar en cualquier momento! Contamos con personal capacitado que puede brindarle ayuda si necesita servicios de la salud conductual o si tiene alguna pregunta sobre su plan.

Podemos ayudarle a:

- Encontrar servicios.
- Conocer lo que está cubierto.
- Obtener información sobre los proveedores.
- Recibir asistencia lingüística.
- Saber lo que hacer en caso de emergencia.
- Presentar una queja o queja formal.

Se pueden encontrar estos y otros temas en su Manual del Miembro. Puede llamar a Servicios al Miembro para pedir una copia si no la tiene. También puede descargar el manual de nuestro sitio web en pa.performcare.org/members.

Números de Servicios al Miembro para su condado

Área metropolitana

Condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry

Servicios al Miembro

1-888-722-8646

Servicios al Miembro

TTY 1-800-654-5984

o retransmisión de PA **711**

Condados de Franklin y Fulton

Servicios al Miembro

1-866-773-7917

Servicios al Miembro

TTY 1-800-654-5984

o retransmisión de PA **711**

El centro de la misión de PerformCare es ayudar a garantizar que la atención de la salud conductual esté disponible para todos los miembros, al tiempo que se apoyan las necesidades únicas de cada uno de ellos. PerformCare está comprometido a buscar formas de derribar cualquier obstáculo que impida el acceso a la atención de la salud conductual y ayudar a garantizar que no haya discriminación en ninguna de sus formas. También hay recursos multiculturales disponibles. Para obtener más información, visite <https://pa.performcare.org/members/resources/multicultural.aspx>.

PerformCare también necesita su ayuda para comprobar que los datos que tenemos sobre su raza, etnia e idioma son correctos. Esto es voluntario, pero al proporcionar esta información nos está ayudando a brindar mejores servicios. Puede llamar al Servicios al Miembro para proporcionar su información, o ir a <https://apps-pa.performcare.org/securecontact/> para completar un formulario de contacto seguro. Bajo **Asunto** escoja **Actualizaciones de raza, origen étnico e idioma del miembro** y envíelo. Nos aseguraremos de que nuestro sistema esté actualizado.

Estos son algunos temas que pueden interesarle:

Herramientas de autogestión

PerformCare se preocupa por la salud y el bienestar de los miembros. Nuestro sitio web cuenta con información sobre herramientas que pueden ayudar a que administre sus propios problemas físicos y de la salud conductual. Participar activamente en el manejo de sus propios problemas de salud es importante para la recuperación. PerformCare ha brindado información y herramientas para ayudar a que identifique problemas, reduzca su riesgo, controle sus síntomas y mejore su salud. PerformCare además ofrece enlaces a otros sitios web útiles. Estas herramientas de autogestión se basan en las últimas investigaciones y se actualizan con frecuencia. Nuestros materiales también están disponibles en formato de papel y se pueden solicitar a través de Servicios al Miembro. Nuestro sitio web es pa.performcare.org/members/index. Las herramientas se encuentran en la sección **Health and Wellness** (Salud y Bienestar).

También hay enlaces de registros de salud personales en línea que están disponibles para que almacene toda su información médica y de la salud conductual en un área. Visite pa.performcare.org/members/resources/personal-health-records.

Declaración de no incentivo de PerformCare

PerformCare y quienes trabajan para PerformCare no se negarán o reducirán el número, la duración o el tipo de servicio que necesita un miembro por algún obsequio o dinero prometido. En la gestión de la utilización (UM), usamos un conjunto de guías que nos ayudan a decidir

si es necesario un servicio solicitado. Esto se hace para garantizar a que los miembros de PerformCare reciban los servicios y apoyos correctos en el momento indicado, en la cantidad apropiada y durante todo el tiempo que los necesiten. Esta es la única razón de nuestras decisiones. No damos obsequios de dinero u otros artículos al personal de PerformCare que toma decisiones de UM que limitan o interrumpen los servicios.

- Las personas que trabajan en PerformCare toman las decisiones de UM basándose en si el servicio y la atención son apropiados para el miembro y si está inscrito en HealthChoices.
- PerformCare no da obsequios a médicos u otras personas por negar la cobertura o servicio a un miembro.

Proceso para la mejora de la calidad

Para los miembros y las familias que desean obtener más información sobre lo que hace PerformCare para mejorar tanto el servicio como la atención, consulte nuestro programa de Mejora de la Calidad (QI). Puede obtener más información acerca del programa a través del sitio web de PerformCare. La información sobre el programa de QI está disponible en el sitio web de PerformCare en <https://pa.performcare.org/members/resources/quality-improvement-program.aspx>.

Programas de prevención

PerformCare creó dos programas de prevención para ayudar a nuestros miembros a detectar signos y síntomas a tiempo de ciertos trastornos. Un programa está orientado a la identificación a tiempo del trastorno por déficit de atención con hiperactividad. El segundo programa apunta a la identificación a tiempo de problemas con el consumo de sustancias tóxicas de miembros con trastornos de bipolaridad. Para obtener más información acerca de estos dos programas, visite nuestro sitio web: pa.performcare.org/members/health-wellness/prevention-programs.

Declaración de derechos de privacidad

El Aviso de Prácticas de Privacidad de PerformCare describe cómo puede utilizarse y divulgarse la información médica sobre usted y cómo puede acceder a esta información. La información sobre este aviso está al dorso de su Manual del Miembro, que puede encontrar en nuestro sitio web en pa.performcare.org. También puede leer los avisos de prácticas de privacidad en nuestro sitio web. Desde la página de inicio, seleccione la pestaña **Members** (Miembros). Haga clic en **Members homepage** (Página de inicio de Miembros) y luego en **Notice of Privacy Practices** (Aviso de Prácticas de Privacidad). Llame a PerformCare al número de su condado si tienes preguntas sobre el aviso y cómo obtener una copia.

Sus derechos de privacidad

Usted tiene derecho a:

- Obtener una copia de sus expedientes médicos y de reclamos.
- Corregir sus expedientes médicos y de reclamos.
- Solicitar comunicación confidencial.
- Solicitarnos que limitemos la información que compartimos.
- Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido su información.
- Obtener una copia de este aviso de privacidad.
- Elegir a una persona para que lo represente.
- Presentar una queja si cree que se han violado sus derechos de privacidad.

Sus opciones

Tiene algunas opciones con respecto a la forma en que usamos y compartimos información a medida que:

- Respondemos las preguntas de cobertura de su familia y amigos.
- Brindamos ayuda en caso de desastres.
- Nos comunicamos a través de tecnologías móviles y digitales.
- Comercializamos nuestros servicios y vendemos su información.

Nuestros usos y divulgaciones

Podemos usar y compartir su información a medida que:

- Ayudamos a administrar el tratamiento de atención médica que recibe.
- Dirigimos nuestra organización.
- Pagamos sus servicios médicos.
- Administramos su plan médico.
- Coordinamos su atención médica entre varios proveedores de atención médica.
- Ayudamos con problemas de salud pública y seguridad.
- Realizamos investigaciones.
- Cumplimos con la ley.
- Respondemos a las solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajamos con un médico forense o director de funeraria.
- Abordamos solicitudes de compensación laboral, agencias policiales y otras solicitudes gubernamentales.
- Respondemos a demandas y acciones legales.

Cómo protegemos su información

Nos dedicamos a proteger su información de salud protegida (PHI). Diseñamos políticas y procedimientos para garantizar que su PHI esté segura. Mantenemos su PHI oral, escrita y electrónica segura a través de medios físicos, electrónicos y procedimentales. Estas protecciones respetan leyes federales y estatales. Algunas de las maneras en que mantenemos segura su PHI incluyen oficinas seguras, ordenadores con contraseñas y áreas de depósitos cerradas con gabinetes con archivos. Contamos con políticas y procedimientos por escrito que exigen a nuestros empleados proteger la PHI. Las políticas limitan el acceso a la PHI solo a los empleados que necesiten los datos para realizar sus tareas. A los empleados también se les exige usar insignias con la identificación para mantener a personas no autorizadas fuera de las áreas donde se guarda información sensible, como la PHI. Además, cuando lo exija la ley, nuestros afiliados y no afiliados deberán proteger la privacidad de los datos que compartimos en el curso normal de trabajo. No se les permite dar PHI a otros sin su consentimiento por escrito, excepto según lo permita la ley.

Atención fuera de la red

Si ya está recibiendo tratamiento para la salud conductual y se ha inscrito en HealthChoices, es posible que no tenga que acudir a un proveedor diferente. Pregunte a su proveedor si forma parte de la red de PerformCare. Si su proveedor está en la red, no necesita hacer nada más. Si no es parte de la red, llame a PerformCare a nuestro número gratuito y háganoslo saber. Puede encontrar el número de PerformCare para su condado en este aviso, en nuestro sitio web o en su Manual del Miembro.

Recuerde: PerformCare hará todo lo posible para garantizar que nuestra red de proveedores pueda brindar todos los servicios cubiertos para cada uno de los miembros, incluidas las poblaciones con necesidades especiales. PerformCare usará proveedores fuera de la red si la red disponible no puede brindar servicios cubiertos bajo ninguna de las siguientes condiciones:

- El miembro tiene necesidades especiales que la red no puede satisfacer.
- Los servicios de la red no son accesibles dentro de los estándares de tiempo o geográficos, pero están disponibles a través de un proveedor calificado fuera de la red.
- El miembro ha tenido una emergencia de salud conductual mientras se encontraba fuera del área de servicio de PerformCare.

PerformCare contratará caso por caso a proveedores no participantes con tarifas establecidas para pagar su atención.

Si no sabe bien si el proveedor se encuentra en la red de PerformCare, llámenos y le daremos la información. Nuestro objetivo es que no interrumpa su tratamiento.

Si un proveedor lo está tratando y se inscribe en HealthChoices mientras recibe tratamiento, PerformCare podría pagarle al proveedor por el servicio durante cierto tiempo que se conoce como "período de transición". Esto permite una transición antes de pedirle que se cambie a otro proveedor que esté en la red de PerformCare. Los pagos de la transición se realizan solo a los proveedores inscritos en Medicaid de Pennsylvania.

Si necesita servicios de urgencia o emergencia

Una situación de urgencia significa que usted u otra persona responsable considera que necesita atención antes de que la situación se convierta en una emergencia.

Puede recibir atención dentro de las 24 horas. Esto es lo que debe hacer:

- Llame a PerformCare al número indicado para su condado.
- Comuníquese con cualquier proveedor de PerformCare.
- Llame a la Línea de intervención de crisis del condado. Para encontrar los números ante situaciones de crisis de su condado, vaya a pa.performcare.org/members/health-wellness/suicide-prevention.aspx.

Si el proveedor no puede brindarle atención dentro de las 24 horas, se pondrá en contacto con PerformCare. Ayudaremos a que reciba la atención que necesita.

Si se siente inseguro al punto en que cree que puede lastimarse a usted mismo o a otros, es posible que pueda necesitar hospitalización relativa a la salud mental y deba ir directamente a la sala de emergencias más cercana. Llame al **911** o al número local para situaciones de crisis si no puede estar seguro hasta que vaya a la sala de emergencias más cercana. No es necesario que nos llame primero para obtener aprobación.

Si desea obtener información sobre otros niveles de atención como la ambulatoria, la hospitalización parcial o el tratamiento por consumo de sustancias, vaya a nuestro sitio web para obtener atención:

pa.performcare.org/members/benefits/covered-services.

Atención de emergencia fuera de la ciudad

Si usted está lejos de casa y tiene una emergencia de la salud conductual o está en una situación que pone en riesgo la vida, vaya a la sala de emergencias más cercana. Pagaremos por sus servicios de salud conductual si tiene que acudir al hospital. Infórmele al personal del hospital que usted es miembro de PerformCare y dónde vive. Pida al hospital que llame a PerformCare tan pronto como sea posible para hacerle saber sobre la emergencia. Usted no debe recibir una factura del hospital. Llámenos de inmediato si recibe una.

Derechos y responsabilidades del miembro

Como miembro de PerformCare, usted tiene derechos y responsabilidades que se enumeran a continuación.

Lo invitamos a que nos llame al número gratuito de su condado si necesita ayuda para comprender sus derechos y responsabilidades. Sus derechos y responsabilidades también están en su manual.

Usted tiene derecho a:

- **Recibir información.** Cada miembro tiene derecho a recibir información sobre PerformCare, nuestras políticas y procedimientos, nuestros servicios, nuestros médicos y proveedores, y sus derechos y responsabilidades.
- **Dignidad y privacidad.** A cada miembro se le garantiza el derecho a recibir un trato respetuoso y con la debida consideración por su dignidad, el derecho a la privacidad y el derecho a la confidencialidad. Ejercer sus derechos no afectará el trato que recibe por parte de los proveedores, PerformCare o el Departamento de Servicios Humanos.
- **Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles.** Cada miembro tiene garantizado el derecho de recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles médicamente necesarias presentada de una manera adecuada a la condición y capacidad de comprensión del miembro sin importar el costo o la cobertura de beneficios. Cada miembro también puede obtener información sobre lo que PerformCare y los proveedores **no cubren** debido a razones morales o religiosas.
- **Participar de las decisiones.** Todos los miembros tienen el derecho garantizado a participar de las

decisiones relacionadas con su atención de la salud conductual, incluido el derecho a rehusarse al tratamiento. Puede formar parte del equipo de tratamiento al realizar preguntas y recibir respuestas antes y durante su tratamiento y al hacer participar a sus familiares y otras personas importantes en su tratamiento.

- **Rechazar el tratamiento.** Cada miembro puede rechazar el tratamiento como parte de la toma de decisiones relacionada con su atención. Usted tiene el derecho, bajo estas circunstancias, de obtener una explicación de lo que podría pasar si no recibe tratamiento.
- **Pedir un terapeuta** que comprenda su idioma y cultura.
- **Recibir los servicios necesarios** en momentos y lugares convenientes.
- **Recibir atención de emergencia** en el plazo de una hora.
- **Recibir atención de urgencia** en menos de 24 horas.
- **Recibir atención** dentro de los siete días desde que solicitó atención de rutina.
- **Estar libre de cualquier restricción** o reclusión que se utilice para obligar a que haga algo, disciplinarle, simplificarle la tarea al proveedor o infligirle un castigo.
- **Expresar sus quejas o apelaciones** sobre la organización o la atención que presta.
- **Hacer recomendaciones con respecto a** la política relativa a los derechos y las responsabilidades de los miembros de la organización.

Usted es responsable de:

- **Suministrar información** (en la medida de lo posible) que la organización y sus médicos y proveedores necesiten para brindarle atención.
- **Cumplir con los planes y las instrucciones** de atención que ha acordado con los profesionales y proveedores médicos.
- **En la medida de lo posible, comprender sus problemas de salud** y participar en el desarrollo de las metas de tratamiento mutuamente acordadas.

Los proveedores de PerformCare deben prestar los servicios dentro de los siete días para necesidades de rutina (no emergencia), dentro de las 24 horas para situaciones de urgencia y dentro de una hora para una situación de emergencia.

Autorreferencia para la administración de cuidados

Los administradores de cuidados de PerformCare nos ayudan a brindar la mejor atención para nuestros miembros. Los administradores de cuidados trabajan con adultos y niños. También se desempeñan con terapeutas, médicos, trabajadores sociales y otros profesionales que participan en los cuidados de un miembro. Los administradores de cuidados no solo se encargan de la administración de cuidados para los miembros. Se aseguran de que los miembros reciban servicios que se adapten a sus necesidades. También garantizan que los miembros reciban el tipo y la cantidad de cuidados adecuados. En ocasiones, es posible que llamen al miembro para hablar sobre cómo va todo.

Si considera que se beneficiaría de la administración de cuidados, vaya a nuestro sitio web e ingrese una solicitud en el Formulario de contacto seguro en <https://apps-pa.performcare.org/securecontact/>.

Este formulario es seguro y solo lo verá el personal de PerformCare. Esta casilla de correos electrónicos no se monitorea las 24 horas del día. Si usted o un familiar se encuentran en una situación de emergencia, en especial situaciones que implican riesgo de daño a sí mismo o a otros, llame al **911** o vaya directamente a una sala de emergencias para recibir ayuda. Si tienes problemas de audición, indíquelo en la casilla de Comentarios del formulario para que el administrador de cuidados use la retransmisión de PA cuando se comuniquen con usted. Si usted o un familiar necesitan un intérprete, indíquelo también en el cuadro de Comentarios junto con el idioma que habla.

Si no tiene acceso a una computadora, puede llamar al número de Servicios al Miembro de su área y pedir que lo deriven a Administración de cuidados.

Información del proveedor.

Como miembro de PerformCare, usted tiene el derecho a recibir atención de cualquier proveedor de la salud conductual de la red que desee. También puede acudir a otro proveedor para obtener una segunda opinión. Si no está conforme con su proveedor actual, puede cambiarlo en cualquier momento.

Puede acceder a los proveedores a través de nuestro directorio de proveedores en línea en <https://pa.performcare.org/members/find-a-provider.aspx> o a través del número de Servicios al Miembro de su área. Puede pedir información sobre el proveedor, incluido:

- Nombre, domicilio y número de teléfono.
- Certificaciones profesionales.
- Especialidad.
- Condición de certificación de la junta.

Si tiene necesidades especiales, como un requerimiento lingüístico o tiene problemas de audición, PerformCare le brindará ayuda para encontrar al proveedor indicado. PerformCare ayudará a que encuentre al proveedor más cercano a su hogar.

Pagaremos las facturas que hayamos aprobado. No deberá pagar por ningún servicio de la salud conductual que hayamos aprobado. Si en algún momento recibe una factura de nuestros proveedores, llámenos y díganos. También puede enviarnos la factura a:

PerformCare
8040 Carlson Road
Harrisburg, PA 17112

Quejas y quejas formales

Si no está conforme con PerformCare o con su proveedor o no está de acuerdo con una decisión que tomó PerformCare sobre la prestación de su atención, puede hacer algo al respecto y presentar una queja o queja formal. Si lo prefiere, también puede elegir que alguien la presente por usted.

¿Qué es una queja?

Una queja es el proceso de informarnos que no está conforme con PerformCare o su proveedor, o no está de acuerdo con una decisión tomada por PerformCare. Estos son algunos ejemplos de queja:

- No está conforme con la atención que recibe.
- No está conforme con el hecho de que no puede recibir el servicio que desea porque no está cubierto.
- No está conforme con el hecho de que no recibió los servicios que fueron aprobados para que los reciba.

¿Qué es una queja formal?

Una queja formal es la que presenta cuando no está de acuerdo con la decisión de PerformCare de que un servicio que usted o su proveedor solicitaron no es médicamente necesario o apropiado. Puede presentar una queja formal si PerformCare realiza alguna de estas acciones:

- Rechaza un servicio que usted solicitó de manera total o rechaza una(s) parte(s) de un servicio solicitado.
- Niega, suspende o da por concluido un servicio que estaba recibiendo.
- Aprueba menos de lo que se pidió.
- Aprueba un servicio distinto del que se le pidió.



Los proveedores de PerformCare deben prestar los servicios dentro de los siete días para las consultas de rutina y referencia médicas de especialidad. Si se aprueba un plan de tratamiento, los servicios deberán brindarse según el plan de tratamiento indicado.

Números de teléfono importantes

Puede llamar o escribir a PerformCare para saber lo que puede hacer si no está conforme con PerformCare, o si usted o su proveedor no están de acuerdo con una decisión que tomamos.

Números de teléfono del área metropolitana

Servicios al Miembro de los condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry: **1-888-722-8646 (TTY 1-800-654-5984)** o retransmisión de PA 711

Servicios al Miembro de los condados de Franklin y Fulton: **1-866-773-7917 (TTY 1-800-654-5984)** o retransmisión de PA 711

Directivas de salud mental

Una directiva de salud mental, también conocida como directiva anticipada psiquiátrica, es un documento que le permite indicar la atención de salud mental que desea si se vuelve física o mentalmente incapaz de decidir por su cuenta. Existen dos tipos de directivas anticipadas de salud mental: declaraciones de salud mental y poderes notariales de salud mental. Si cuenta con una declaración de salud mental o un poder notarial de salud mental, deberá entregarlo a sus proveedores de la salud mental y a un familiar o amigo de confianza para que conozcan sus deseos.

Si se modifican las leyes relacionadas con las declaraciones de salud mental y los poderes notariales de salud mental, PerformCare le informará por escrito el cambio realizado dentro de los 90 días posteriores.

Para obtener información sobre las políticas de PerformCare sobre las declaraciones de salud mental o los poderes notariales de salud mental, llame a Servicios al Miembro al **1-888-722-8646** (condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry) o al **1-866-773-7917** (condados de Franklin y Fulton) o visite nuestro sitio web al pa.performcare.org/self-management-wellness/recovery/psychiatric-advance-directives.aspx.

Servicios cubiertos del plan

Para obtener más información sobre sus beneficios de la salud mental, visite nuestro sitio web en pa.performcare.org/members/benefits/covered-services.aspx. Esta página web explicará los servicios cubiertos como los ambulatorios, hospitalarios, tratamientos por consumo de alcohol o drogas y los programas de hospitalización parcial, además de cómo recibir estos servicios. Para obtener más información, comuníquese con Servicios al Miembro.

Recursos de la comunidad

Si no cuenta con comida o ropa suficientes, tiene problemas de vivienda o debe resolver cuestiones económicas, las agencias comunitarias que figuran en nuestro sitio web podrán brindarle ayuda. Vaya a pa.performcare.org/members/resources/community-resources.aspx.

Representantes de consumidores

PerformCare busca representantes de consumidores para que brinden su opinión sobre decisiones relativas a quejas y quejas formales presentadas por otros miembros de PerformCare. Estamos en la búsqueda de miembros adultos de PerformCare que hayan recibido servicios en el pasado o que actualmente los estén recibiendo. También buscamos padres o tutores de miembros de PerformCare que hayan recibido servicios en el pasado o que actualmente los estén recibiendo. PerformCare le brindará capacitación, trabajará en torno a su disponibilidad y le reintegrará un salario por hora por su tiempo. Para obtener más información, comuníquese con el departamento de Quejas y quejas formales al **1-888-722-8646** (área metropolitana) o **1-866-773-7917** (condados de Franklin y Fulton). También puede enviar un correo electrónico a performcarecg@performcare.org.

La discriminación está en contra de la ley

PerformCare cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. PerformCare no excluye a las personas ni las trata de modo diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

PerformCare:

- Proporciona a las personas con discapacidades, para que puedan comunicarse con nosotros eficazmente, asistencia y servicios gratuitos, tales como:
 - Intérpretes calificados del lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios de idioma (sin costo alguno) a personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita de estos servicios, comuníquese con el número de Servicios al Miembro de PerformCare para su condado.

Área de la Capital (Condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry)

Servicios al Miembro: **1-888-722-8646**

TTY/TDD: **1-800-654-5984** o relé de PA **711**

Área centro-norte (Condados de Bedford-Somerset y Franklin-Fulton)

Servicios al Miembro (Bedford-Somerset): **1-866-773-7891**

Servicios al Miembro (Franklin-Fulton): **1-866-773-7917**

TTY/TDD: **1-800-654-5984** o relé de PA **711**

Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si cree que PerformCare no ha provisto estos servicios o ha discriminado de otra manera en función de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja con PerformCare y enviarla a:

- PerformCare, 8040 Carlson Road, Harrisburg, PA 17112
- Puede presentar una queja por correo postal, fax o teléfono. Si necesita ayuda para presentar una queja, Servicios al Miembro de PerformCare está disponible para ayudarle. Llame al número de Servicios al Miembro de PerformCare para su condado listado arriba o por fax a PerformCare al **717-671-6555**.

También puede presentar una queja relativa a los derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina de Derechos Civiles, de manera 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>.

Servicios de intérpretes multilingües

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, at no cost, are available to you. Call the Member Services number for your county.

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición los servicios de asistencia lingüística sin costo alguno. Llame al número de Servicios al Miembro de su condado.

Chinese Mandarin: 注意: 如果您说中文普通话/国语, 我们可为您提供免费语言援助服务。请致电您在县的会员服务热线。

Chinese Cantonese: 注意: 如果您使用粵語, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電您在縣的會員服務熱線。

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số Dịch Vụ Thành Viên dành cho quận của bạn.

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните по номеру телефона Member Services для вашего округа.

Pennsylvanian Dutch: Wann du Deutsch schwetzsch, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff.

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하 카운티의 회원 서비스로 연락하십시오.

Italian: ATTENZIONE: nel caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero dei Servizi per i soci relativo alla propria contea.

Arabic:

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية, فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم خدمة العملاء الخاص ببلدك.

French: ATTENTION : si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le numéro des Services aux membres pour votre comté.

German: ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufen Sie die Servicenummer für Mitglieder in Ihrem Land an.

Gujarati: સૂચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો તમારા માટે ભાષા સહાયતા સેવાઓ નિ:શુલ્ક ઉપલબ્ધ છે. તમારી કાઉન્ટીના મેમ્બર સર્વિસીસ નંબર પર ફોન કરો.

Polish: UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer obsługi członkowskiej odpowiedni dla Twojego kraju.

Haitian Creole: ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele nimewo Sèvis manm pou konte w.

Mon-Khmer Cambodian: ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, អ្នកអាចប្រើប្រាស់សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតថ្លៃ។ ចូរ ទូរស័ព្ទទៅកាន់លេខសេវាបម្រើសមាជិកសម្រាប់ប្រទេសរបស់លោកអ្នក។

Portuguese: ATENÇÃO: Se fala português, encontra-se disponível serviços de assistência linguística gratuitos. Ligue para o número de Serviços aos Membros do seu país.

PerformCARE[®]
pa.performcare.org