



HealthTalk

Su viaje hacia una mejor salud



¿Sabe qué medicamentos le cubre su plan de salud?

En la página 2, encontrará información detallada sobre sus beneficios de medicamentos recetados.



Beneficios del plan

Atención para usted

Queremos asegurarnos de que reciba la atención que necesita, cuando la necesite.

Si necesita ayuda para acudir al consultorio de su proveedor, nuestros planes ofrecen beneficios de transporte para que asista a las citas.

Cuando necesite consultar a un proveedor de inmediato, ofrecemos atención fuera del horario regular en los centros de atención de urgencia. Muchos planes también ofrecen una línea de enfermería a la que puede llamar en cualquier momento las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Las visitas virtuales se ofrecen en la mayoría de los estados. Queremos que sepa que estos servicios están disponibles para usted como miembro del plan.

Para encontrar proveedores, obtener información sobre los beneficios de transporte o buscar centros de atención de urgencia, visite myuhc.com o use la **aplicación UnitedHealthcare**.





Lineamientos de la atención

Atención superior

Damos herramientas a nuestros proveedores para que puedan brindar una mejor atención a nuestros miembros. Estas herramientas se denominan “lineamientos sobre prácticas clínicas”. Informan a los proveedores sobre cómo controlar enfermedades y promover el bienestar. Los lineamientos abarcan la atención de diferentes enfermedades y afecciones como la diabetes, la presión arterial alta y la depresión. También ofrecen información sobre cómo mantenerse saludable con una dieta adecuada, ejercicio y las vacunas recomendadas.

Puede obtener más información. Para hacerlo, visite uhcprovider.com/cpg.



Beneficios del plan

Conozca sus beneficios de medicamentos

Visite nuestro sitio web para obtener información sobre sus beneficios de medicamentos recetados. Esta información incluye lo siguiente:

- 1. Qué medicamentos están cubiertos.** Hay una lista de medicamentos cubiertos. Es posible que deba usar un medicamento genérico en lugar de un medicamento de marca.
- 2. Dónde puede surtir sus medicamentos recetados.** Puede encontrar una farmacia cerca de usted que acepte su plan. También es posible que pueda recibir determinados medicamentos por correo postal.
- 3. Qué reglas se pueden aplicar.** Algunos medicamentos pueden estar cubiertos únicamente en ciertos casos. Por ejemplo, es posible que tenga que probar primero un medicamento diferente (esto se llama “terapia escalonada”). O bien, es posible que necesite la aprobación de UnitedHealthcare para usar un medicamento (esto se llama “autorización previa”). También puede haber límites en la cantidad que puede recibir de determinados medicamentos.
- 4. Cuáles son todos los costos para usted.** Es posible que tenga que pagar un copago por sus medicamentos recetados.



Infórmese. Encuentre más información sobre sus beneficios de medicamentos en myuhc.com/CommunityPlan. O bien, llame de forma gratuita a Servicios para Miembros al **1-800-690-1606**, TTY **711**.





Beneficios del plan

Nos importa

UnitedHealthcare Community Plan ofrece programas y servicios para ayudarle a mantenerse saludable. También contamos con servicios para ayudarle a controlar mejor sus enfermedades y otras necesidades de atención. Estos forman parte de nuestro programa de salud de la población. Pueden incluir lo siguiente:

- Educación y recordatorios de salud
- Apoyo y educación para la maternidad
- Apoyo para trastornos por consumo de sustancias
- Programas para ayudarle con necesidades de salud complejas (los administradores de atención trabajan con su médico y otras agencias externas)

Estos programas son voluntarios. Se ofrecen sin costo para usted. Puede optar por interrumpir cualquier programa en cualquier momento.

Le recomendamos que visite **myuhc.com**. Allí puede obtener más información sobre los beneficios, los programas y los servicios que se le ofrecen. Si desea referir a alguien a nuestro programa de administración de casos, llame a Servicios para Miembros al **1-800-690-1606**, TTY **711**.



Cómo obtener atención

Tome el control

Prepárese para ver a su proveedor.

La mejor forma de aprovechar una visita al médico es prepararse de antemano, así como asegurarse de que su proveedor conozca toda la atención que ha recibido. Esta es la forma en que puede tomar el control de su atención de la salud:

1. Piense en lo que desea obtener de la visita antes de ir. Trate de enfocarse en las tres cosas principales con las que necesita ayuda.
2. Dígle a su proveedor sobre cualquier medicamento o vitamina que tome regularmente. Lleve una lista por escrito o lleve los medicamentos con usted.
3. Informe a su proveedor sobre otros proveedores a los que esté consultando. No se olvide de los proveedores de atención médica conductual. Mencione cualquier medicamento o tratamiento que le hayan recetado. También lleve copias de los resultados de cualquier prueba que se haya realizado.
4. Si estuvo en el hospital o en la sala de emergencias (emergency room, ER), consulte a su proveedor lo antes posible después del alta hospitalaria. Compártale sus instrucciones de alta. Un seguimiento adecuado puede evitar otro ingreso hospitalario u otra visita a la sala de emergencias.



La atención adecuada

UnitedHealthcare Community Plan lleva a cabo la gestión de utilización (utilization management, UM). Todos los planes de salud de atención administrada lo hacen. Esta nos permite garantizar que los miembros reciban la atención adecuada en el momento y el lugar correctos.

Un médico revisa las solicitudes cuando es posible que la atención no cumpla con los lineamientos. Este decide si la atención y los servicios son correctos. Los servicios deben estar cubiertos en virtud de sus beneficios. No recompensamos a los médicos ni al personal por denegar servicios. No le pagamos a nadie por brindar menos atención. Los miembros y los médicos tienen derecho a apelar las denegaciones. En los avisos de denegación se le indicará cómo apelar.



¿Tiene preguntas? Puede hablar con nuestro personal. Están disponible 8 horas al día durante el horario de atención regular. Si necesita dejar un mensaje, una persona le devolverá la llamada. Los servicios TDD/TTY y de asistencia lingüística están disponibles si los necesita. Llame al número gratuito **1-800-690-1606**, TTY **711**.



Punto por punto

¿Ha leído el Manual para Miembros? Es una gran fuente de información. En él, se le indica cómo usar su plan, así como lo siguiente:

- Sus derechos y responsabilidades como miembro.
- Los beneficios y servicios que tiene.
- Los beneficios y servicios que no tiene (exclusiones).
- Los costos que puede tener su atención de la salud.
- Cómo obtener información sobre los proveedores de la red.
- Cómo funcionan sus beneficios de medicamentos recetados.
- Qué hacer si necesita atención cuando está fuera de la ciudad.
- Cuándo y cómo puede obtener atención de un proveedor fuera de la red.
- Dónde, cuándo y cómo obtener atención primaria, especializada, hospitalaria, de salud conductual, de emergencia y fuera del horario regular.
- Nuestra política de privacidad.
- Qué hacer si recibe una factura.
- Cómo presentar una queja o apelar una decisión de cobertura.
- Cómo solicitar un intérprete u obtener otro tipo de ayuda con el idioma o la traducción.
- Cómo se decide si el plan cubre nuevos tratamientos o tecnologías.
- Cómo denunciar fraudes y abusos.



Consígalo todo. Puede leer el Manual para Miembros en línea en **myuhc.com**. O bien, puede llamar a Servicios para Miembros al número gratuito **1-800-690-1606**, TTY **711**, para solicitar una copia del manual.



Necesidades de comunicación

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Podemos enviarle información en otro idioma que no sea inglés o en letra grande. También puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, llame a Servicios para Miembros al número de teléfono que aparece en la página 11.

We provide free services to help you communicate with us. We can send you information in languages other than English or in large print. You can ask for an interpreter. To ask for help, please call Member Services at the phone number on page 11.

نحن نقدم لك خدمات مجانية لمساعدتك على التواصل معنا؛ يمكننا أن نرسل لك المعلومات بلغات أخرى غير اللغة الإنجليزية أو بحروف كبيرة. يمكنك أن تطلب الاستعانة بمترجم فوري. لطلب المساعدة، يُرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على رقم الهاتف الموجود في الصفحة 11.



Membresía, beneficios y detalles del plan

El Manual para Miembros se actualiza anualmente. Encuéntralo en **myuhc.com/communityplan**. Incluye nuestro Aviso de prácticas de privacidad y el Aviso de no discriminación. También pueden encontrarse en línea en **uhc.com/privacy** y **uhc.com/legal**.

¿Prefiere una copia impresa?

Llame a Servicios para Miembros al número gratuito **1-800-690-1606**, TTY **711**, para pedir que le envíen el Manual para Miembros por correo postal.





Visitas pediátricas de bienestar

La importancia de los exámenes anuales

Incluso si su hijo está saludable y al día con sus vacunas, es importante que se realice un chequeo pediátrico anual. Si no asiste a estas visitas, es posible que tenga problemas en el futuro.

Estos controles le permiten al médico de cabecera (primary care provider, PCP) de su hijo detectar cambios en su salud y problemas en etapas tempranas antes de que se vuelvan más graves.

Después del control, recuerde programar visitas adicionales, según sea necesario.

- **Visita de seguimiento:** es posible que el PCP de su hijo quiera que programe otra cita. Podría ser para realizarle pruebas adicionales, como pruebas de detección de problemas de salud conductual o del estado de ánimo, según su historial familiar u otros factores de riesgo. También podría sugerir consejería nutricional.
- **Controles regulares:** es posible que su hijo deba visitar al PCP más de una vez al año. Algunas afecciones, como el asma, el TDAH y los problemas de peso, requieren visitas regulares y más frecuentes.
- **Nuevos problemas de salud:** si nota algo nuevo o tiene preguntas, no espere la próxima visita de su hijo. Llame al PCP de inmediato para programar una cita. Si necesita ayuda para hacerlo, llame a Servicio al Cliente al número gratuito **1-800-690-1606**, TTY **711**.



Calidad superior

UnitedHealthcare Community Plan cuenta con un programa de mejoramiento de la calidad, que tiene como fin brindar a nuestros miembros mejores servicios y atención de la salud. Cada año fijamos objetivos y medimos nuestro progreso.

Algunos de nuestros objetivos se centran en mejorar la cantidad de servicios que reciben las miembros embarazadas y los niños. Estos incluyen visitas posparto, controles de salud física y vacunas. Otros objetivos se centran en asegurar que las personas con ciertas enfermedades, como la diabetes, se realicen las pruebas que necesitan. En ocasiones, los miembros necesitan ir al hospital o a la sala de emergencias debido a un problema de salud mental. Cuando esto sucede, nuestro objetivo es que consulten a un profesional de salud mental después de regresar al hogar. También encuestamos a nuestros miembros cada año porque queremos saber qué piensan sobre el funcionamiento de nuestro plan de salud. Utilizamos estos comentarios para mejorar los servicios que ofrecemos, incluida nuestra red de proveedores y el servicio al cliente. Este año trabajamos para mejorar la experiencia digital de los miembros.



¿Desea obtener más información sobre nuestro programa de mejora de la calidad y los resultados?

Llame de forma gratuita a Servicios para Miembros al **1-800-690-1606**, TTY **711**.



Atención dental

Cómo proteger los dientes con selladores dentales

Los selladores dentales son una excelente manera de mantener los dientes sanos y fuertes. Son recubrimientos finos de plástico que se pintan en la parte superior de los dientes posteriores que utilizamos para masticar. Protegen esos dientes contra las caries al sellarlos contra los alimentos y gérmenes. Son como empastes, pero no requieren perforar el diente. La colocación es fácil e indolora. Su dentista o higienista dental le limpiará los dientes, los secará y luego aplicará un gel especial. El gel ayuda a que el sellador se adhiera a los dientes. Después de un minuto, el gel se enjuaga y se coloca el sellador. Por último, se utiliza una luz especial para endurecer el sellador.

Los selladores son especialmente útiles para niños y adolescentes, ya que protegen los dientes durante esos años en los que son más propensos a desarrollar caries. Pero los adultos también pueden colocarse selladores. Los selladores generalmente duran varios años antes de que sea necesario reemplazarlos.

Recuerde que los selladores no reemplazan el cepillado y el uso de hilo dental. Tiene que seguir cuidándose los dientes. Pero los selladores le brindan una capa adicional de protección. Pregúntele a su dentista si los selladores dentales son adecuados para usted y su familia.

Fuentes:

- Asociación Americana de Odontología (American Dental Association): [mouthhealthy.org/all-topics-a-z/sealants](https://www.mouthhealthy.org/all-topics-a-z/sealants)
- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC): [cdc.gov/oral-health/prevention/about-dental-sealants.html](https://www.cdc.gov/oral-health/prevention/about-dental-sealants.html)
- Mayo Clinic: [newsnetwork.mayoclinic.org/discussion/mayo-clinic-q-and-a-teach-children-importance-of-dental-health-for-best-protection-against-cavities](https://www.newsnetwork.mayoclinic.org/discussion/mayo-clinic-q-and-a-teach-children-importance-of-dental-health-for-best-protection-against-cavities)



Prevención de caídas: puntos clave

Las caídas son la principal causa de lesiones entre los adultos mayores en los EE. UU.: ocurre una por cada segundo. Los adultos con discapacidades intelectuales y del desarrollo (intellectual and developmental disabilities, IDD) también tienen un mayor riesgo, especialmente a partir de los 50 años.

Estos son los riesgos más frecuentes que producen caídas:

- Iluminación deficiente o zonas de tránsito desordenadas.
- Alfombras o tapetes sueltos.
- Mascotas que se meten entre los pies.
- Asientos de inodoro bajos o falta de barras de seguridad.
- Problemas de salud o efectos secundarios de los medicamentos.
- Problemas para ver o escuchar.
- Escaleras sin pasamanos.

Consejos de prevención:

- Mantenga los pisos limpios y bien iluminados.
- Use luces de noche o sensores de movimiento.
- Retire o asegure las alfombras sueltas.
- Instale barras de seguridad en los baños y pasamanos en las escaleras.
- Use calzado adecuado con buena tracción.
- Realícese chequeos regulares de la visión y la audición.
- Revise los medicamentos con su médico.

Con estos consejos, puede cuidarse y prevenir las caídas. Comparta estos consejos con otros: podría salvarle la vida a alguien.



Calm Health

Contribuya a su salud mental con la aplicación Calm Health. Esta aplicación sin costo cuenta con programas digitales diseñados para ayudarle a cuidar su bienestar. Para comenzar, descargue la **aplicación UnitedHealthcare®** y busque Calm Health en la página “Coverage & Benefits” (Cobertura y beneficios).





El debate sobre el vapeo

Lo que debe saber

Podemos afirmar con seguridad que la mayoría de los adolescentes y adultos saben que fumar y consumir otros productos de tabaco es peligroso. Pero, ¿qué piensan del vapeo?

Las herramientas para vapear usan electricidad para convertir el líquido saborizado en vapor. Estas herramientas pueden ser plumas de vapeo, cigarrillos electrónicos y plumas de narguile.

El vapeo puede parecer divertido e inofensivo. Probablemente le hayan dicho que vapear es más seguro que fumar porque no llena los pulmones de humo dañino. Pero muchos profesionales de la salud están de acuerdo en que el vapeo puede ser perjudicial para el cuerpo. La mayoría de las herramientas de vapeo contienen nicotina, la cual es muy adictiva. Cuando deja de consumirla, puede entrar en abstinencia y sentir tristeza o malhumor. Con el tiempo, el consumo de nicotina puede provocar problemas de salud graves, como cardiopatías, coágulos de sangre y úlceras estomacales.

Debido a que la nicotina es muy adictiva, la mejor manera de dejar de fumar o dejar de usar herramientas de vapeo es no comenzar. Si fuma y desea dejar de fumar, el vapeo no es la mejor opción. No hay pruebas de que el vapeo sea seguro o de que sirva para ayudar a los fumadores a dejar de fumar. Hable con su proveedor de atención primaria sobre los medicamentos y otras herramientas comprobadas para dejar de fumar.



Fuente: teenshealth.org/en/teens/e-cigarettes.html?WT.ac=t-ra#



Análisis de laboratorio

Por qué son importantes para la salud de su hijo

Algunos medicamentos que regulan la conducta también pueden afectar la salud de su hijo de otras maneras. Los médicos de la Academia Americana de Psiquiatría Infantil y Adolescente (American Academy of Child & Adolescent Psychiatry, AACAP) y la Asociación Americana de Diabetes (American Diabetes Association, ADA) dicen que estos medicamentos pueden aumentar las posibilidades de que los niños desarrollen diabetes o tengan colesterol alto. Estos problemas de salud pueden comenzar en la infancia y durar hasta la edad adulta si no se detectan de forma temprana.

Por eso, es importante que su hijo se realice análisis de laboratorio todos los años. Durante estas pruebas, se controla el nivel de azúcar en sangre y el colesterol para garantizar que los medicamentos no le estén causando problemas a su hijo. Debe realizarse ambas pruebas una vez al año.

¿Qué debe hacer?

- Hable con el médico de su hijo para realizarle estas pruebas.
- Un simple análisis de sangre cada año puede ayudar a detectar problemas de manera temprana y mantener a su hijo saludable.



Si tiene preguntas, llámenos al número gratuito **1-800-690-1606**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 5 p. m., hora del centro.



Cómo utilizamos y protegemos sus datos lingüísticos y culturales

Recibimos información sobre usted. Esta puede incluir la raza, el origen étnico, el idioma que habla, la orientación sexual, las necesidades sociales y la discapacidad. Estos datos y otra información personal sobre usted constituyen la información médica protegida (Protected Health Information, PHI). Podemos compartir esta información con sus proveedores de atención médica como parte del tratamiento, el pago y las operaciones para satisfacer sus necesidades de atención de la salud. Algunos ejemplos de cómo podemos usarla para mejorar los servicios que brindamos incluyen los siguientes:

- Encontrar deficiencias en la atención.
- Ayudarle en otros idiomas.
- Crear programas que satisfagan sus necesidades.
- Indicar a sus proveedores de atención médica qué idioma habla.

No utilizamos estos datos para denegar la cobertura ni limitar los beneficios. Protegemos esta información de la misma manera que protegemos el resto de la PHI. El acceso está restringido a aquellos empleados que necesiten utilizarla. Nuestros edificios y nuestras computadoras cuentan con protección. Las contraseñas de las computadoras y otras protecciones del sistema mantienen la seguridad de sus datos.

Para obtener más información sobre cómo protegemos su información, visite uhc.com/privacy y uhc.com/content/dam/uhcdotcom/en/npp/NPP-UHC-CS-Medical-EN.pdf.





Su privacidad

Nos tomamos su privacidad en serio. Somos muy cuidadosos con la información médica protegida (PHI) de su familia. También protegemos su información financiera (financial information, FI). Usamos la PHI y la FI para operar nuestra compañía. Nos ayudan a proporcionarle productos, servicios e información.

Protegemos la PHI y la FI en formato oral, escrito y electrónico en toda nuestra compañía. Contamos con reglas y tecnología que las mantienen seguras. No queremos que este tipo de información se pierda o se destruya. Queremos asegurarnos de que nadie la use de manera indebida. Verificamos para asegurarnos de que usamos la PHI y la FI cuidadosamente.

Tenemos políticas que explican lo siguiente:

- Cómo podemos usar la PHI y la FI.
- Cuándo podemos compartir la PHI y la FI con otras personas.
- Qué derechos tiene usted sobre la PHI y la FI de su familia.

Puede leer la política de privacidad en su Manual para Miembros. Consúltela en línea en **myuhc.com/CommunityPlan**. También puede llamar a Servicios para Miembros al **1-800-690-1606**, TTY **711**, para solicitar que le enviemos una copia por correo postal. Si realizamos cambios en la política, le enviaremos un aviso por correo postal.



Recursos para miembros

Estamos aquí para ayudarle

Recursos de UnitedHealthcare

Acceda a su plan las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Obtenga la información y el apoyo que necesita, cuando y donde los necesite.

Aplicación UnitedHealthcare:

Descárguela en App Store® o Google Play™

Nuestro sitio web para miembros:

myuhc.com/communityplan

Servicios para Miembros:

Número gratuito **1-800-690-1606**, TTY **711**

Solicite asistencia para encontrar un proveedor, haga preguntas sobre sus beneficios u obtenga ayuda para programar sus citas, en cualquier idioma.

NurseLine:

1-800-690-1606, TTY **711**

NurseLine es un servicio gratuito disponible las 24 horas, todos los días. Se comunicará con personal de enfermería que brinda ayuda con problemas de salud.

Doctor Chat de UHC:

Comuníquese con médicos de cabecera (PCP) en segundos con la aplicación Doctor Chat de UHC. Los PCP están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y pueden responder todas sus preguntas, sin importar si son simples o complejas. Descargue la **aplicación Doctor Chat de UHC** o visite **UHCDoctorChat.com**.



Recursos para miembros

Transporte: 1-866-405-0238

Como nuestro miembro, puede obtener transporte que no sea de emergencia para ir y regresar de sus visitas de atención de la salud, entre las que se incluyen las visitas a su médico, farmacia y otros servicios que cubre TennCare.

Healthy First Steps®:

1-800-599-5985, TTY 711

uhchealthyfirststeps.com

Obtenga apoyo durante el embarazo.

Community Resources:

uhc.care/HTCommResources

UnitedHealthcare Community Resources tiene programas que pueden brindarle ayuda con los alimentos, la vivienda, el pago de los servicios públicos y más, gratis o con un costo reducido para usted. Busque ayuda en su área.

Expressable: expressable.com/united

Trabaje con un terapeuta del habla certificado en sesiones virtuales individuales desde la comodidad de su hogar, con actividades de práctica semanales, educación y apoyo para alcanzar sus objetivos más rápido.

Recursos de TennCare

A partir del 1.º de noviembre de 2025, **Renaissance** será su nuevo proveedor de servicios dentales.

1-866-864-2526

tenncare.renaissancebenefits.com

Cumplimiento de derechos civiles:

tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html

Denuncie posibles casos de discriminación.

TennCare: 1-800-342-3145,

TTY 1-877-779-3103

Obtenga más información sobre TennCare.

Programa TennCare Advocacy:

1-800-758-1638, TTY 1-877-779-3103

Defensa gratuita para los miembros de TennCare a fin de ayudarles a entender su plan y recibir tratamiento.

TennCare Connect: 1-855-259-0701

Obtenga ayuda con TennCare o informe cambios.

Denuncia de fraude y abuso:

Para denunciar un caso de fraude o abuso a la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG), llame al número gratuito **1-800-433-3982**, informe a la Oficina de Integridad del Programa (Office of Program Integrity, OPI) de TennCare o envíe un correo electrónico a **ProgramIntegrity.TennCare@tn.gov**. También puede denunciar un caso de fraude de proveedores o abuso de pacientes llamando a la División de Control de Fraudes de Medicaid (Medicaid Fraud Control Division, MFCD) de la Oficina de Investigaciones de Tennessee (Tennessee Bureau of Investigation, TBI) al **1-800-433-5454**, o enviando un correo electrónico a **TBI.MedicaidFraudTips@tbi.tn.gov**.

Recursos comunitarios

Línea para dejar de fumar de Tennessee: tnquitline.org

1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)

o 1-877-44U-QUIT (1-877-448-7848)

Obtenga ayuda gratuita para dejar de fumar en inglés o español. Las mujeres embarazadas disponen de ayuda especial.

Tennessee Suicide Prevention Network (Red de prevención del suicidio de Tennessee):

1-800-273-TALK (1-800-273-8255) tspn.org

Hable con un asesor de prevención del suicidio.

Tennessee Statewide 24/7 Crisis Line

(Línea de crisis estatal de Tennessee las 24 horas del día, los 7 días de la semana)

1-855-CRISIS-1 (1-855-274-7471)

Obtenga ayuda inmediata en caso de emergencias de salud conductual.

Notificación de la disponibilidad de servicios de asistencia en otros idiomas y formatos alternativos

Do you need free language or an auxiliary aid or service?

If you speak a language other than English, help in your language is available for free. We have free interpretation and translation services to help you. We have free auxiliary aids and services, like large print, to communicate effectively with you. Call us at 1-800-690-1606 (TennCare) or 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS: 711).

Spanish: Español

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-690-1606 (TennCare) o al 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264).

Arabic: ربيةعلا

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، فتتوفر خدمات المساعدة اللغوية مجانًا. اتصل على الرقم 1-800-690-1606 (TennCare) أو 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264).

Chinese: 繁體中文

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 1-800-690-1606 (TennCare) 或 1-866-600-4985 (CoverKids) (電訊轉接服務/聽障專線 (TRS/TTY:866-503-0264)。

Vietnamese: Tiếng Việt

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi 1-800-690-1606 (TennCare) hoặc 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264).

Korean: 한국어

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-690-1606 (TennCare) 또는 1-866-600-4985(CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264)로 전화주세요.

French: Français

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le +1-800-690-1606 (TennCare) ou le +1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY: 866-503-0264).

Amharic: አማርኛ

ማሳሰቢያ:- አማርኛ የሚናገሩ ከሆነ፣ የነጻ ቋንቋ እርዳታ አገልግሎቶች አሉ። በ1-800-690-1606 (TennCare) ወይም 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264) ላይ ይደውሉ።

Gujarati: ગુજરાતી

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. 1-800-690-1606 (TennCare) અથવા 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264) પર કૉલ કરો.

Laotian: ພາສາລາວ

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-690-1606 (TennCare) ຫຼື 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264).

German: Deutsch

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufen Sie 1-800-690-1606 (TennCare) oder 1-866-600-4985 (CoverKids) an (TRS/TTY:866-503-0264).

Tagalog: Tagalog

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-690-1606 (TennCare) o sa 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264).

Hindi: हिंदी

ध्यान दें: अगर आप हिंदी बोलते हैं, तो नि:शुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-690-1606 (TennCare) या 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY: 866-503-0264) पर कॉल करें।

Russian: Русский

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода.
Звоните по номеру 1-800-690-1606 (TennCare) или 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY: 866-503-0264).

Japanese: 日本語

注意：日本語を話されるお客様へ。無料の言語支援サービスをご利用いただけます。
TennCareに関するご相談があれば1-800-690-1606まで、CoverKidsに関するご相談があれば1-866-600-4985までお電話ください（TRS/TTY: 866-503-0264）。

Persian: فارسی

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با
1-800-690-1606 (TennCare) یا 1-866-600-4985 (CoverKids) (TRS/TTY:866-503-0264) تماس بگیرید.

Notificación de no discriminación

Protecciones

La discriminación es ilegal. TennCare respeta las leyes federales y estatales de derechos civiles. No discriminamos por motivos de raza, color, nacionalidad, incluido el dominio limitado del inglés e idioma principal, edad, discapacidad o sexo. TennCare no excluye a las personas ni las trata de manera menos favorable (de forma diferente) debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Ayuda que puede recibir

Ayuda relacionada con discapacidades

TennCare ofrece modificaciones razonables para las personas con discapacidades. Las modificaciones razonables son solicitudes razonables de cambios en una norma, política, práctica o servicio para ayudar a una persona con una necesidad relacionada con una discapacidad. TennCare cuenta con ayuda y servicios auxiliares gratuitos para comunicarse de forma efectiva con usted. Las ayudas y los servicios auxiliares son tipos de ayuda como los siguientes:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados, e
- Información escrita en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, lectura de cartas, Braille y otros formatos.

Ayuda con el idioma

TennCare ofrece ayuda lingüística gratuita a las personas cuyo idioma principal no es el inglés; la ayuda incluye lo siguiente:

- Intérpretes calificados, y
- Traducciones: información escrita en otros idiomas.

A quién contactar

TennCare Connect

¿Necesita ayuda para solicitar o renovar su TennCare, necesita ayuda y servicios auxiliares, o ayuda lingüística para hablar con TennCare? Llame gratis a TennCare Connect al 855-259-0701.

Oficina de Cumplimiento de Derechos Civiles de TennCare

- Modificaciones razonables:
Si necesita modificaciones razonables, comuníquese con la Oficina de Cumplimiento de Derechos Civiles (Office of Civil Rights Compliance, OCRC) de TennCare.
- Queja formal/reclamo:
Si cree que TennCare no proporcionó estos servicios o le discriminó de otra forma por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un(a) queja formal/reclamo ante la OCRC de TennCare por correo electrónico a **HCFA.fairtreatment@tn.gov**, por correo postal a 310 Great Circle Road Floor 3W, Nashville, TN 37243, en el sitio web de la OCRC en **<https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html>**, o por teléfono llamando al 615-507-6474 (TRS 711). Si necesita ayuda para presentar una queja formal, llame gratis a TennCare Connect al 855-259-0701.

Más información

Puede encontrar formularios, políticas y más información sobre derechos civiles y ayuda, como alimentos u otras cosas, en el sitio web de la OCRC:

<https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html>.

Puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. por vía electrónica, a través del Portal de Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles disponible en

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo electrónico o teléfono a:

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)

Los formularios de reclamo están disponibles en

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.