House Call

WWW.UFCAZ.COM VERANO 2018

EN ESTA EDICIÓN

Competencia Cultural pg.2

Virus de Inmunodeficiencia Humana pg.3

Fraude, Uso Indebido, y Abuso pg.4

Vacunas pg.5

Planificación Familiar pg.6

¡Es Tiempo Para Dejar de Fumar! pg.7

Consultas de Cuidado Preventivo para el Bienestar de las Mujeres pg.8

Preguntas y Respuestas Sobre AHCCCS Complete Care

P: ¿Qué es un Plan de Cuidado de Salud AHCCCS Complete Care (ACC Plan, por sus siglas en inglés)?

R: En este momento, la mayoría de los miembros de AHCCCS tiene un plan de salud para los servicios de cuidado de salud físicos, y otro plan de salud para servicios de salud comportamental. Un plan ACC combinará los servicios de salud físicos y comportamental juntos. Como miembro, usted se beneficiará al tener sólo un plan de salud. Un Plan ACC también brindará servicios para miembros con Servicios de Rehabilitación para Niños (CRS, por sus siglas en inglés).

P: ¿Es University Family Care un Plan de Salud ACC?

R: Sí, pero tendremos un nombre nuevo. Nuestro Plan ACC se llamará Banner- University Family Care.

continua en la pagina 5

¡Estamos en Facebook!

Busque por @ufcaz y oprima "Like" en nuestra página

fb.com/ufcaz

Importante Información para Nuestros Miembros tanto de Medicare como de Medicaid (Doble Elegibilidad)

Si usted tiene nuestro plan de Medicare Advantage, puede que reciba un Aviso de Denegación de Cobertura Médica (IDN, por sus siglas en inglés) de parte de nosotros por servicios que recibió de su proveedor de cuidado de salud. Medicare requiere que estos avisos se envíen para que usted sepa de los servicios que han sido denegados.

¿Cuándo denegamos una reclamación de un proveedor?

- El producto o servicio no es un beneficio cubierto bajo su Plan de Medicare Advantage
- El proveedor tardó mucho tiempo para enviarnos una factura (Medicare y Medicaid tienen normas para enviar la reclamación oportunamente)
- El producto o servicio requiere autorización previa pero el proveedor llevo a cabo el servicio sin una autorización previa
- El producto o servicio no es necesario por motivos médicos según las normas del plan de salud y de Medicare

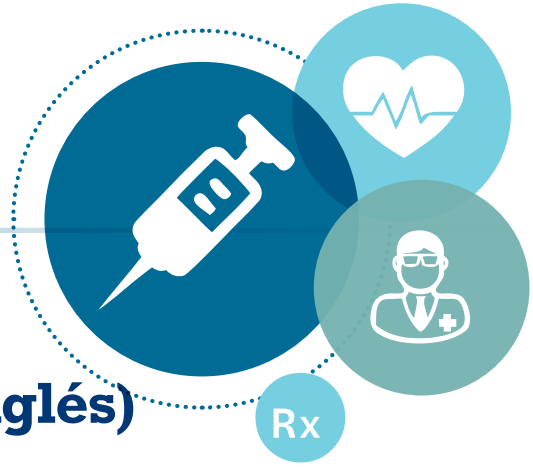
También le avisamos al proveedor y pueden tomar medidas, en algunos casos, para corregir el asunto. Nosotros también le proporcionamos información para apelar una denegación.

Un proveedor no debe enviarle una factura por aquellos servicios denegados, si lo hacen, favor de llamarnos al (800) 582-8686 y le ayudaremos.

¿Qué es el Respeto Cultural?

La cultura muy seguida se describe como la combinación de acervo conocimiento, creencia y comportamiento. Requiere un número de elementos, incluyendo identificación personal, idioma, pensamientos, comunicaciones, acciones, tradiciones, creencias, valores, e instituciones que generalmente son específicas a grupos étnicos, raciales, religiosos, geográficos, o sociales. Para el proveedor de información de salud o de cuidado de salud, estos elementos influyen creencias y sistemas de creencias en torno a la salud, curación, bienestar, enfermedades, y prestación de servicios de salud. El concepto de respeto cultural tiene un efecto positivo en la prestación de cuidado de salud al paciente al apoyar a los proveedores a que brinden servicios de salud que son respetuosos de y a que respondan a las necesidades de creencias de salud, prácticas y culturales y lingüísticas de diversos pacientes.

continúa en la página 8



Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH, por sus siglas en inglés)

El VIH es un virus que ataca y mata células importantes del sistema inmune. Esto impide que el cuerpo pueda combatir enfermedades. El VIH es el virus que causa SIDA. El virus entra a la corriente sanguínea mediante contacto sexual. También puede entrar por medio de contacto con líquidos corporales tal como la sangre o semen o compartir ajugas. EL VIH también puede trasmitirse de madre a bebé durante el embarazo y a través de la leche materna.

No hay cura o vacuna para la infección de VIH. En ocasiones puede que no haya síntomas para advertirle. La única manera de saber si usted es VIH positiva es hacerse una prueba. Las pruebas voluntarias son recomendadas y disponibles para todas las mujeres embarazadas. Nosotros recomendamos que hable con su proveedor de salud sobre hacerse la prueba lo más pronto posible cuando piense que esté embarazada o si planea embarazarse.

Si el resultado de su prueba del VIH es positivo, hay consejería disponible para ayudarle a decidir el mejor tratamiento para mantenerla a usted y a su bebé lo más sanas posibles. Los medicamentos contra el VIH pueden ayudarle a permanecer sana. También pueden disminuir la probabilidad de pasar el virus a otras personas incluyendo a su bebé. Su proveedor de cuidado de salud también hablará de otras maneras de reducir el riesgo de pasar el virus a su bebé.

A los bebés nacidos de madres seropositivas se les hacen pruebas varias veces. Esto se hace para buscar el virus en la sangre del bebé. Al bebé puede que se le dé un medicamento contra el VIH después de nacer. Esto se hace para ayudar a reducir la probabilidad de hacerse seropositivo.

¿Qué puede hacer para prevenir la infección del VIH en usted o su bebé?

Pídale a cualquier pareja sexual que se hagan la prueba ANTES de tener sexo. Use condones de látex cuando tenga sexo. Nunca comparta jeringas para drogas – jeringas gratis puede que estén disponibles en dónde usted vive. No use drogas ilícitas – puede que afecte su habilidad de acordarse de mantenerse segura. Vaya con un obstetra/ginecólogo (OB/GYN, por sus siglas en inglés) tan pronto cuando se informe que está embarazada sin importar si su prueba del VIH es positiva o no. No amamante si usted es seropositiva.

Para encontrar sitios de prueba del VIH, favor de visitar el sitio web del Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés), https://www.cdc.gov/hiv/spanish/index.html y use la herramienta para localizar un lugar “Hágase la Prueba”. También puede hacer preguntas llamando a la línea directa del CDC al (800) CDC-INFO.

Si necesita ayuda para encontrar un doctor o le gustaría hablar con un gestor de casos de Salud Materna y Perinatal, favor de llamar a nuestro Centro de Atención al Cliente al (800) 582-8686 . Usuarios de TTY llamen al 711.

Favor de comunicarse con University Family Care de alguna de las siguientes maneras:

Centro de Atención al Cliente
Teléfono: (800) 582-8686

Oficial de Cumplimiento
Teléfono: (520) 874-2847

Departamento de Cumplimiento
Fax: (520) 874-7072

Correo Electrónico:UAHPComplianceandAuditMailbox@bannerhealth.com

Correo: University Family Care Compliance & Audit Department.
2701 E. Elvira Rd.,
Tucson, AZ 85756

Línea Directa de Cumplimiento Confidencial y Anónimo (ComplyLine)
Teléfono: (888) 747-7989

También puede reportar directamenta a La Oficina del Inspector General de AHCCCS al

Fraude de Parte del Proveedor
(602) 417-4045 or
(888) 487-6686

Fraude de Parte de los Miembros
(602) 417-4193 or
(888) 487-6686

Sitio Web
www.azahcccs.gov hacer clic en "Fraude y Abuso (Fraud and Abuse)"

Correo
Inspector General
701 E Jefferson St.
MD 4500
Phoenix, AZ 85034

Fraude, Uso Indebido, y Abuso

El fraude es dar intencionalmente mala o falsa información para recibir un beneficio o algún tipo de servicio. El Abuso del programa son prácticas del proveedor o del miembro que causan un costo innecesario al programa de AHCCCS. El Uso Indebido es el uso excesivo de servicios o usar incorrectamente recursos o prácticas.

Desafortunadamente, el Fraude, Uso Indebido y Abuso no son tan infrecuentes como usted pensaría. Favor de leer algunos de los ejemplos más comunes.

Fraude y Abuso de los Miembros pero no están limitados a:

- Prestar o vender su Tarjeta de Identificación de AHCCCS a cualquier persona
- No manifestar el ingreso correcto o arreglos de vivienda
- Proporcionar documentos falsos
- Excluir información importante
- No notificar de otro seguro médico que tenga
- Continuar usando AHCCCS para servicios cuando se mudó fuera del estado o del país

Fraude, Uso Indebido y Abuso del Proveedor pero no están limitados a*:*

- Facturar por un servicio que no proporcionaron
- Ordenar exámenes, análisis de laboratorio o radiografías que no son necesarias
- Cobrar por servicios médicos no provistos
- No cumple con los estándares profesionales para el cuidado de salud
- Usar códigos de facturación que pagan cuotas más altas para obtener más dinero aunque no se hayan proporcionados esos servicios
- Facturar por servicios bajo el nombre de un miembro que no es miembro del doctor

¿Qué puede hacer usted? Cualquiera puede reportar fraude - no hay restricciones. El Fraude, Uso Indebido y Abuso nos afecta a todos. Si usted sospecha de un posible caso, favor de reportarlo inmediatamente.

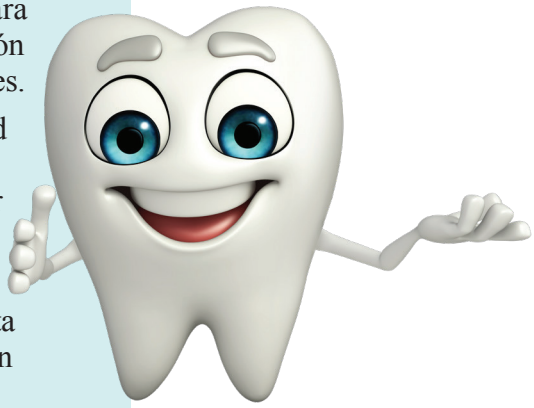
Usted no perderá sus beneficios de salud por reportar fraude o abuso. Nosotros mantendremos su reporte privado hasta donde la ley lo permite.

La Prevención es la Clave para la Salud Dental de su Niño

Las caries se pueden prevenir. Los exámenes dentales rutinarios y limpiezas son beneficios cubiertos. UFC cubre un chequeo dental cada seis meses para los niños hasta la edad de 20 años. Pregúntele a su dentista sobre la aplicación de barniz de flúor y selladores. Todos estos pasos ayudan a prevenir las caries.

¡Los dientes de leche son importantes también! Algunos doctores de salud primaria pueden aplicar el barniz de flúor a los bebés de 6 meses hasta los 2 años de edad. El Centro de Atención al Cliente puede ayudarle a localizar un Médico de Cabecera (PCP, por sus siglas en inglés) certificado.

Favor de llamar al Centro de Atención al Cliente si tiene alguna pregunta. Nosotros le podemos dar información de contacto de la Casa Dental (dentista asignado). Si desea cambiar su casa dental, o necesita transportación a un dentista, nosotros le podemos ayudar.



continúa de portada | Preguntas y Respuestas acerca AHCCCS Complete Care FAQs

P: ¿Cuáles son los condados a los que Banner - University Family Care brindará servicio?

R: Nosotros brindaremos servicio a los condados de: Cochise, Gila, Pinal, Graham, Greenlee, La Paz, Maricopa, Pima, Santa Cruz, e Yuma. [Nota: Los códigos postales 85542, 85192, 85550 son parte de nuestra área de servicio]

P: ¿Cuándo ocurre el cambio a los planes ACC?

R: AHCCCS Complete Care comienza el 1 de octubre de 2018.

P: ¿Se me asignará un Plan ACC?

R: Los miembros de University Family Care en los siguientes condados: Cochise, Gila, Pinal, Graham, Greenlee, La Paz, Pima, Santa Cruz, e Yuma permanecerán con su plan de salud actual – llamado Banner - University Family Care. Los miembros tendrán una opción de otros Planes ACC en su mes de elección de inscripción anual.
A los miembros en University Family Care que residen en el Condado Yavapai se les asignará un Plan ACC, pero también se les permitirá escoger un diferente Plan ACC disponible en su área.

P: ¿Puedo continuar teniendo a mis proveedores actuales?

R: Los miembros deben revisar la red de su Plan ACC para informarse de sus proveedores del plan.

P: ¿Ofrecerá mi Plan ACC un Plan Medicare Advantage?

R: Sí, Banner - University Family Care ofrece un Plan Medicare Advantage para Necesidades Especiales Dual. Esto permitirá a los miembros a alinear sus Planes de Medicare y ACC.

P: ¿Cambiarán mis servicios cubiertos?

R: Los miembros todavía tendrán acceso a los mismos servicios cubiertos por AHCCCS con Planes ACC como los tienen con los planes de salud y las Autoridades Regionales de Salud Mental actualmente.

Vacunas

Los niños y bebés necesitan muchas vacunas diferentes para máxima protección. Ellos también necesitan todas las dosis de estas vacunas. Esto se basa en un horario recomendado. El no obtener estas vacunas o dosis, los deja vulnerables a enfermedades graves.

Las vacunas también son importantes para la protección de los adolescentes. Las escuelas requieren vacunas para inscribirse. Hable con el doctor de su niño. Él o ella puede contestar preguntas sobre las vacunas que su niño necesita.

Planificación Familiar

Los servicios de planificación familiar están disponibles a miembros de edad reproductiva. Esto incluye a hombres y mujeres. Nosotros podemos ayudar a quien voluntariamente escogen demorar o prevenir un embarazo.
Su proveedor puede ayudarle a escoger métodos para la planificación familiar que trabajen para usted. También pueden ayudarle a obtener servicios de planificación familiar y suministros.

Llame a su proveedor si necesita servicios de planificación familiar o suministros de un proveedor que no se encuentra dentro de la red. También puede llamar a nuestro Centro de Atención al Cliente o un Gestor de Casos del Departamento de Salud Materna y Perinatal, llamando al (800) 582-8686. Usuarios de TTY llamen al 711.

Los servicios de planificación familiar incluyen:

- Asesoramiento anticonceptivo, medicamentos y/o suministros incluyendo pero no limitado a: anticonceptivos orales e inyectables, anticonceptivo implante subcutáneo, dispositivo intrauterino, diafragmas, condones, espuma espermaticida y supositorios
- Educación sobre la planificación familiar natural o una referencia a profesionales de salud calificados
- Anticonceptivo oral para emergencia después del coito dentro de 72 horas después de relaciones sexuales sin protección (RU486 no es un anticonceptivo para emergencia después del coito)
- Prueba de embarazo
- Prueba de detección y tratamiento para infecciones trasmitidas sexualmente
- Exámenes asociados con lo médico y laboratorio y procedimientos radiológicos, incluyendo estudios de ultrasonido relacionados con la planificación familiar
- Productos farmacéuticos cuando están asociados con condiciones médicas relacionadas con la planificación familiar u otras condiciones médicas
- Tratamiento de complicaciones como resultado del uso de anticonceptivos, incluyendo tratamiento de emergencia
- Servicios de esterilización para miembros de 21 años de edad

Some services are not covered as part of Family Planning, such as:

- Servicios para el tratamiento de la esterilidad (pruebas, tratamiento, o recanalización tubaria o reversión de una vasectomía)
- Asesoramiento para terminar un embarazo
- Terminar con un embarazo, a menos que usted cumpla con condiciones específicas
- Histerectomía hechas únicamente como método de planificación familiar

Llame a nuestro Centro de Atención al Cliente o un Gestor de Casos del Departamento de Salud Materna y Perinatal, llamando al (800) 582-8686. Usuarios TTY llamar al 711. Nosotros le podemos ayudar a encontrar un proveedor, hacer una cita o programar transporte.

Encontrar a un Proveedor de la Red

Su plan tiene requisitos específicos para proveedores de la red. Los proveedores deben participar con AHCCCS y con el plan de salud al que prestan servicio. Nuestros sitios web tienen una herramienta para Encontrar a un Proveedor (Find a Provider). Esto le ayuda a localizar rápidamente a un proveedor en su área. Visitando nuestro sitio web www.ufcaz.com.

Déjenos saber si necesita ayuda para localizar a un proveedor de la red. Favor de llamar a nuestro Centro de Atención al Cliente al (800) 582-8686. Usuarios TTY llamar al 711.

¡Es Tiempo Para Dejar de Fumar!

UFC puede ayudarle a dejar el tabaco

Nuestro Programa Para Dejar el Tabaco brinda una variedad de productos de substitución de la nicotina y medicamentos para ayudarle a dejar el tabaco. Para más información, favor de comunicarse con nuestro Centro de Atención al Cliente al (800) 582-8686. Usuarios de TTY llamen al 711.

¿QUIÉN SIGUE FUMANDO?

El 14 % de los adultos en Arizona continúan fumando.[1]

MUERTES EN ARIZONA POR FUMAR

Cada año mueren **8,300** adultos por fumar.[1]

En Arizona, **115,000** jóvenes morirán prematuramente por fumar.[1]

DAÑO QUE CAUSA EL TABACO

11 MILLONES de cajetillas de cigarros son compradas o fumadas por jóvenes cada año.[1]

de los estudiantes de escuela secundaria fuman.[1]

de los estudiantes de escuela secundaria fuman cigarros electrónicos.[1]

4,300 jóvenes empiezan a fumar cada año.[1]

Fuente: https://ashline.org

Llame a ASHLINE (La Línea de Ayuda Para Fumadores de Arizona) si necesita ayuda o información acerca de cómo dejar el tabaco (800) 566-6222. Los servicios de ASHLine son sin ningún costo a usted.

continúa de la página 2
¿Qué es Competencia Cultural?

¿Por qué el respeto cultural es importante?

El respeto cultural es importante para reducir desigualdades de salud y mejorar acceso a cuidado de salud de alta calidad, cuidado de salud que respeta y responde a las necesidades de diversos pacientes. Cuando se desarrolla y se implementa como una infraestructura, sistemas que apoyan el respeto cultural, agencias y grupos de profesionales funcionan eficazmente para entender las necesidades de grupos accediendo a información de salud y de cuidado de salud – o participar en investigaciones médicas – en una alianza inclusiva dónde el proveedor y usuario de información llegan a un punto medio.

Consultas de Cuidado Preventivo para el Bienestar de las Mujeres

University Family Care promueve a todos nuestros miembros del sexo femenino a que obtengan servicios de cuidado preventivos regularmente. Los servicios de Cuidado Preventivo para el Bienestar de las Mujeres también al igual que otros servicios de cuidado preventivo y exámenes de detección, están a disposición sin necesidad de un copago o costo compartido. Una consulta de Cuidado Preventivo para el Bienestar de las Mujeres Anual le ayudará a identificar problemas de salud y la promoción de hábitos saludables que reduce o previene riesgos de varios problemas de salud. Estos servicios Preventivos para el Bienestar de las Mujeres incluyen pero no se limitan a:

- Un examen físico (bienestar) que evalúa la salud en general
- Exámenes clínicos de mama y/o mamografías (basado en la edad y necesidad médica)
- Examen pélvico, examen de detección para el cáncer de cuello uterino incluyendo un papanicolaou
- Inmunizaciones incluyendo la disposición a la vacuna contra el Virus del Papiloma Humano (HPV, por sus siglas en inglés) cómo se recomienda para mujeres entre las edades de 11 a 26 años de edad
- Pruebas según correspondan a su edad y factores de riesgo.
- Iniciar referencias médicas para pruebas, cuidado de salud y tratamiento adicionales si/cuando se necesiten

Exámenes de detección adicionales y consejería los cuales se enfocan en reducir riesgos de salud y mantener un estilo de vida saludable puede incluir temas tal como:

- Nutrición, actividad física e índice de masa corporal elevada (BMI) como indicador de posible obesidad
- Uso de tabaco y sustancias, abuso y/o dependencia
- Ansiedad o Depresión
- Violencia interpersonal o doméstica
- Infecciones trasmitidas sexualmente y/o VIH
- Pruebas para detectar el cáncer colorrectal
- Asesoramiento para la planificación familiar
- Asesoramiento antes de concebir

Los miembros del sexo femenino tienen acceso directo a servicios preventivos y de estado de salud de un Médico General o Ginecólogo dentro de su red del plan de salud sin necesidad de una referencia médica. Llame a nuestro Centro de Atención al Cliente al (800) 582-8686. Usuarios de TTY deben llamar al 711. Nosotros podemos ayudarle a encontrar un proveedor, hacer una cita o programar transporte.

Evitemos la Diabetes Tipo 2 en los Niños

Existe un problema creciente de diabetes tipo 2 en nuestros niños, pero los padres pueden contribuir a cambiar esta tendencia por medio de cambios saludables que son buenos para toda la familia.

Hasta hace poco, los niños pequeños y los adolescentes casi nunca padecían de la diabetes tipo 2. Ese es el motivo por el cual se la solía llamar diabetes del adulto. Hoy en día, alrededor de un tercio de los jóvenes en los Estados Unidos tienen sobrepeso, un problema que está estrechamente relacionado con el aumento de la diabetes tipo 2 en los niños, algunos de ellos de tan solo 10 años de edad.

El Peso tiene Importancia

Las personas que tienen sobrepeso, especialmente si tienen grasa excesiva en el abdomen, son más propensas a tener resistencia a la insulina, incluso los niños. La resistencia a la insulina es uno de los principales factores de riesgo de la diabetes tipo 2.

La Actividad Física tiene Importancia

Hacer actividad física disminuye el riesgo de presentar la diabetes tipo 2 porque ayuda al cuerpo a usar mejor la insulina, disminuyendo la resistencia hacia ella.

La Edad tiene Importancia

Los niños que contraen la diabetes tipo 2 por lo general reciben el diagnóstico al principio de la adolescencia. Una de las razones es que las hormonas que están presentes durante la pubertad le dificultan al cuerpo usar la insulina, especialmente en el caso de las niñas, quienes son más propensas que los niños a desarrollar diabetes tipo 2.

Hágase Cargo, al estilo familiar

Los padres pueden hacer mucho para ayudar a prevenir la diabetes tipo 2 en sus hijos. Establezcan una nueva normalidad como familia: los cambios sanos se convierten en hábitos más fácilmente cuando todos los hacen juntos.

Más Factores de Riesgo

Estos factores también aumentan el riesgo de diabetes tipo 2 en los niños:

- Tener un miembro de familia con diabetes tipo 2
- Haber nacido de una mamá que tuvo diabetes gestacional (diabetes mientras estaba embarazada)
- Ser afroamericano, hispano o latino, indoamericano o nativo de Alaska, asiático americano o nativo de las islas del Pacífico
- Tener una o más afecciones relacionadas con la resistencia a la insulina

Si su hijo tiene sobrepeso y dos de los factores de riesgo mencionados anteriormente, hable con su médico para que le hagan una prueba del nivel de azúcar en la sangre. Las pruebas comúnmente empiezan a hacerse a partir de los 10 años de edad o al comenzar la pubertad, lo que ocurra primero y se repiten cada 3 años.

Servicio de Intérpretes en Varios Idiomas

English | ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call (800) 582-8686 (TTY: 711).

Español (Spanish) | ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (800) 582-8686 (TTY: 711).

Diné Bizaad (Navajo) | Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'dęę', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, koji' hódíílnih (800) 582-8686 (TTY : 711).

繁體中文 (Chinese) | 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 (800) 582-8686 (TTY：711)

Tiếng Việt (Vietnamese) | CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số (800) 582-8686 (TTY: 711).

العربية (Arabic) |
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم (800) 582-8686 **(رقم هاتف الصم والبكم: 711)**

Tagalog (Filipino) | PAUNAWA: (Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa (800) 582-8686 (TTY: 711).

한국어 (Korean) | 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. (800) 582-8686 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

Français (French) | ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le (800) 582-8686 (ATS : 711).

Deutsch (German) | ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: (800) 582-8686 (TTY: 711).

Русский (Russian) | ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните (800) 582-8686 (телетайп: 711).

日本語 (Japanese) | 注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。(800) 582-8686 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

فارسی (Farsi) |

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با (TTY: 711) 582-8686 (800) تماس بگیرید.

ܐܬܘܪܝܐ (Assyrian) |

ܙܘܗܪܐ: ܐܢ ܐܢܬ ܟܐ ܡܡܠܠܬ ܠܫܢܐ ܐܬܘܪܝܐ، ܚܝܠܘܬ ܕܥܘܕܪܢܐ ܕܠܫܢܐ ܡܨܝܐ ܕܒܛܠܒܘܬܘܟ ܡܓܢܐܝܬ. ܩܪܝ ܥܠ ܡܢܝܢܐ (800) 582-8686 (TTY: 711)

Srpsko-hrvatski (Serbo-Croatian) | OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite (800) 582-8686 (TTY- Telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: 711).

ภาษาไทย **(Thai) |** เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร (800) 582-8686 (TTY: 711).

Notificación de No Discriminación

University Family Care (UFC) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. University Family Care no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

University Family Care:

- Proporciona ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como:
  - ◊ Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
  - ◊ Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, y otros formatos)
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
  - ◊ Intérpretes capacitados.
  - ◊ Información escrita en otros idiomas

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con Silvia Parra. Si cree que University Family Care no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja con:

continues on page 12

THE UNIVERSITY OF ARIZONA
HEALTH PLANS
University Family Care

2701 E. Elvira Rd.
Tucson, Arizona 85756

PRSRT STD
U.S. POSTAGE
PAID
PHOENIX, AZ
PERMIT NO. 1921

continúa de la página 11 | Notificación de No Discriminación

Silvia Parra, Chief Operating Officer
2701 E. Elvira Road, Tucson, Arizona 85756
Teléfono: (877) 874-3930, TTY usuarios de TTY llamen a 711
Fax: (520) 874-3434
Correo electrónico: memberservicesinquir@bannerhealth.com

Puede presentar una queja en persona o por correo o por fax. Si necesita ayuda para llenar una queja, Silvia Parra, Directora de Operaciones, está disponible para ayudarle.

También puede presentar una queja con la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services), de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en el sitio web https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o por correo por teléfono en:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
(800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD)

Los formularios para una queja están disponibles en: www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html