



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](#)). Esto es solo un resumen. Para más información sobre su cobertura, o para obtener una copia de los términos de cobertura completos, 1-844-800-4693 y a www.senderohealth.com. 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 una copia del glosario en www.cciio.cms.gov o llamar a 1-844-800-4693 para solicitar una copia.

Preguntas importantes	Respuestas	Por qué es importante
¿Cuál es el deducible general?	\$0 Individual o \$0 Familia con un Proveedor de Atención Médica Indígena o con una referencia de un PAMI que no es PAMI; o \$8,150/Individual o \$16,300/Familia	Por lo general, deberá pagar todos los costos de los proveedores hasta el deducible antes de que este plan comience a pagar. Si usted tiene otros miembros de la familia en el plan , cada miembro de la familia debe cumplir con su propio deducible individual hasta que la cantidad total de gastos deducible pagados por todos los miembros de la familia cumpla con el deducible de la familia en general.
¿Se cubre algún servicio antes de pagar todo el deducible ?	Sí. Los servicios de atención preventiva y atención primaria están cubiertos antes de que usted cumpla con su deducible	Este plan cubre algunos servicios preventivos sin costos compartidos y antes de que cumpla con su deducible . Sin embargo, puede aplicar un copago o coseguro . Por ejemplo, este plan cubre ciertos servicios preventivos sin costo compartido y antes de cumplir con su deducible . Vea una lista de los servicios preventivos cubiertos en https://www.cuidadodesalud.gov/es/coverage/preventive-care-benefits .
¿Hay algún otro deducible por servicios específicos?	No.	Usted no tiene que cumplir con su deducible para servicios específicos.
¿Cuál es el máximo en gastos directos del bolsillo de este plan ?	\$8,150/Individual o \$16,300/Familia	El límite a los gastos directos del bolsillo es el máximo que podría pagar en un año por servicios cubiertos. Si usted tiene otros miembros de la familia en este plan , tienen que cumplir con su propio límite de su bolsillo hasta que la familia en general fuera de su bolsillo ha llegado al límite.
¿Qué no incluye el desembolso máximo ?	Primas , cargos de facturación de saldo y atención médica que este plan no cubre.	Aunque usted pague estos costos, no cuentan para el límite a los gastos directos del bolsillo .
¿Pagará un poco menos si acude a un proveedor dentro de la red médica ?	Sí. Vea https://senderohealth.com/idealcareng/providers.html o llame al 1-844-800-4693 para una lista de proveedores dentro de la red.	Este plan utiliza una red de proveedores . Usted pagará menos si acude a un proveedor dentro de la red del plan . Usted pagará más si acude a un proveedor fuera de la red , y es posible que reciba una factura de un proveedor por la diferencia en el costo del proveedor y lo que su plan paga (facturación del saldo). Tenga en mente que su proveedor dentro de la red podría utilizar un proveedor fuera de la red para algunos servicios (como laboratorios médicos). Consulte con su

		proveedor antes de obtener servicios.
¿Necesita un referido para ver a un especialista ?	Si.	Este plan pagará algunos o todos los costos para ver a un especialista para los servicios cubiertos, pero solo si usted tiene la referencia antes de consultar al especialista .

 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 de Atención Médica Indígena (PAMI) (Usted pagará lo mínimo)	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 proveedor de salud	Visita de atención primaria para tratar una lesión o enfermedad	Sin costo	\$25 copago /visita Deducible no se aplica.	No está cubierto	No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Visita al especialista	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	Una referencia debe ser obtenida de su proveedor de atención primaria antes de ver a un especialista . (OBGYN y los proveedores de comportamiento / abuso de sustancias no requieren una referencia). El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Atención preventiva/examen colectivo /vacuna	Sin costo	Sin costo	No está cubierto	Es posible que tenga que pagar por servicios que no son preventivos. Pregunte a su proveedor si los servicios necesarios son preventivos. Luego compruebe lo que su plan pagará.
Si se realiza un examen	Prueba diagnóstica (radiografía, análisis de sangre)	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	Algunos servicios pueden requerir preautorización . Si usted no obtiene la preautorización , usted puede ser responsable del pago. El copago se aplicará después de que haya cumplido



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 de Atención Médica Indígena (PAMI) (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor en la red (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor fuera de la red (Usted pagará lo máximo)	
					con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Estudios de imágenes (tomografía computarizada, estudio PET, resonancia magnética)	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	Algunos servicios pueden requerir preautorización . Si usted no obtiene la preautorización , usted puede ser responsable del pago. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
Si necesita medicamentos para tratar su enfermedad o infección. Hay más información disponible acerca de la cobertura de medicamentos con receta en http://senderohealth.com/idealcarespanish/file/Formulary.pdf	Medicamentos genéricos	Sin costo	\$10 copago /receta Deducible no se aplica.	No está cubierto	Cubre hasta un suministro de 30 días. Ciertos medicamentos preventivos están cubiertos sin copago . Medicamentos para la fertilidad orales e inyectables están excluidos. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible .
	Medicamentos de marcas preferidas	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	
	Medicamentos de marcas no preferidas	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	
	Medicamentos especializados	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	
Si se somete a una operación ambulatoria	Cargo de instalaciones (p. ej., centro de cirugía ambulatoria)	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	Algunos servicios pueden requerir preautorización . Si usted no obtiene la preautorización , usted puede ser responsable del pago. El copago se aplicará después de que haya cumplido



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 de Atención Médica Indígena (PAMI) (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor en la red (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor fuera de la red (Usted pagará lo máximo)	
					con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Honorarios del médico/cirujano	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	Algunos servicios pueden requerir preautorización . Si usted no obtiene la preautorización , usted puede ser responsable del pago. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
Si necesita atención médica inmediata	Atención en la sala de emergencias	Sin costo	\$0 copago	\$0 copago	Copago de servicios de emergencia no se aplicará si es admitido y se aplicará el copago de hospitalización. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Transporte médico de emergencia	Sin costo	\$0 copago	\$0 copago	El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Atención de urgencia	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
Si le hospitalizan	Cargo de instalaciones (p. ej., habitación de hospital)	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	La preautorización es requerida para los servicios. Si usted no obtiene la



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 de Atención Médica Indígena (PAMI) (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor en la red (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor fuera de la red (Usted pagará lo máximo)	
					preautorización , usted puede ser responsable del pago. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Honorarios del médico/cirujano	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	La preautorización es requerida para los servicios. Si usted no obtiene la preautorización , usted puede ser responsable del pago. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
Si necesita servicios de salud mental, conductual o toxicomanías	Sevicios ambulatorios	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	Algunos servicios pueden requerir preautorización . Si usted no obtiene la preautorización , usted puede ser responsable del pago. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Servicios internos	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	La preautorización es requerida para los servicios. Si usted no obtiene la preautorización , usted puede ser responsable del pago. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia



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 de Atención Médica Indígena (PAMI) (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor en la red (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor fuera de la red (Usted pagará lo máximo)	
					de un PAMI.
Si está embarazada	Visitas al consultorio	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	El costo compartido no se aplica a los servicios preventivos . Sin cargo por las siguientes visitas prenatales con el mismo proveedor o grupo de proveedores por embarazo. Dependiendo del tipo de servicios, puede aplicarse coseguro , copago o deducible . El cuidado de la maternidad pueda que incluya los exámenes y servicios descritos en otra parte del SBC (es decir, ultrasonido). El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Servicios de parto profesionales	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	
	Servicios de instalaciones de partos profesionales	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	
Si necesita ayuda recuperándose o tiene otras necesidades de salud especiales	Cuidado de la salud en el hogar	Sin costo	\$0 copago Deducible no se aplica	No está cubierto	Limitado a 60 visitas por año. La preautorización es requerida para los servicios. Si usted no obtiene la preautorización , usted puede ser responsable del pago.
	Servicios de rehabilitación	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	Algunos servicios pueden requerir preautorización . Si usted no obtiene la preautorización , usted puede ser responsable del pago. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.



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 de Atención Médica Indígena (PAMI) (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor en la red (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor fuera de la red (Usted pagará lo máximo)	
	Servicios de habilitación	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	Habilitación incluye: servicios de autismo, y el plan de referencia no impone la edad o máximos de la cobertura de autismo. Algunos servicios pueden requerir preautorización . Si usted no obtiene la preautorización , usted puede ser responsable del pago. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Cuidado de enfermería especializada	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	Limitado a 25 visitas por año. La preautorización es requerida para los servicios. Si usted no obtiene la preautorización , usted puede ser responsable del pago. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Equipo médico duradero	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	Algunos servicios pueden requerir preautorización . Si usted no obtiene la preautorización , usted puede ser responsable del pago. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Servicios de cuidados paliativos	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	La preautorización es requerida para los

Para más información acerca de las limitaciones y excepciones, consulte el documento del [plan](#) o la póliza en www.senderohealth.com.



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 de Atención Médica Indígena (PAMI) (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor en la red (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor fuera de la red (Usted pagará lo máximo)	
	o enfermos terminales				servicios. Si usted no obtiene la preautorización , usted puede ser responsable del pago. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
Si su niño necesita servicios odontológicos o de la vista	Examen de la vista pediátrico	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	Limitada a una (1) visita por año. El copago se aplicará después de que haya cumplido con su deducible . No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Anteojos para niños	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	Limitado a lentes de contacto o 1 par de anteojos (marco y lentes) por año para miembros de 0-21 años de edad. Limitado a final del año del plan en el que se cumpla los 21 años. El copago se aplicará después de que haya cumplido. No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.
	Chequeo dental pediátrico	Sin costo	\$0 copago	No está cubierto	Limitado al último día del mes en que el miembro cumpla 19 años. El copago se aplicará después de que haya cumplido. No se aplicará un costo si acude a un PAMI o con una referencia de un PAMI.

Para más información acerca de las limitaciones y excepciones, consulte el documento del [plan](#) o la póliza en www.senderohealth.com.

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 dental (Adultos)
- Atención rutinaria de los ojos (Adultos)
- Atención que no es de emergencia mientras viaja fuera de los Estados Unidos
- Cuidado a largo plazo
- Cirugía bariátrica
- Cirugía estética
- Programas para bajar de peso.

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

- Abortos (poner en peligro la vida de la madre, violación o incesto)
- Atención quiropráctica, limitado a 35 visitas por año.
- Atención de rutina para pies limitado al cuidado de los pies en conexión con diabetes, trastornos circulatorios de las extremidades inferiores, enfermedad vascular periférica, neuropatía periférica, o insuficiencia venosa o arterial crónica
- Audífonos, limitados a 1 cada 3 años
- Enfermera privada (paciente ambulatorio) si es médicamente necesario
- Infertilidad, limitado a servicios de diagnóstico solamente. Los tratamientos para corregir las afecciones de infertilidad y los servicios como fertilización in vitro e inseminación artificial, están excluidos de la cobertura.

Sus derechos a continuar con su cobertura: Hay agencias que pueden ayudarle si desea continuar con su cobertura cuando esta termine. Las informaciones de contacto de estas agencias son:

- IdealCare by Sendero Health Plans 1-844-800-4693 o visite www.senderohealth.com
- El Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance): 1-800-578-4677 o visite <http://www.tdi.texas.gov/index.html>
- Department of Labor's Employee Benefits Security Administration at 1-866-444-EBSA (3272) o <https://www.dol.gov/ebsa/contactEBSA/consumerassistance.html>.
- Cuidodesalud.gov <https://www.cuidadodesalud.gov/es/> o llame 1-800-318-2596 o [Mercado de salud](#) del estado o SHOP.

Es posible que también tenga a su disposición otras opciones de cobertura, incluida la compra de cobertura de seguro individual a través del [Mercado de salud](#). Para obtener más información sobre el [Mercado](#), visite <https://www.cuidadodesalud.gov/es/> o llame 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: 1-844-800-4693.

- El Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance): 1-800-578-4677 o visite <http://www.tdi.texas.gov/index.html>

¿Este plan proporciona cobertura esencial mínima? Si

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? Si

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](#).

Servicios lingüísticos:

Spanish (Español): Para obtener asistencia en Español, llame al 1-844-800-4693.

Tagalog (Tagalog): Kung kailangan ninyo ang tulong sa Tagalog tumawag sa 1-844-800-4693.

Chinese (中文): 如果需要中文的帮助, 请拨打这个号码 1-844-800-4693.

Navajo (Dine): Dinek'ehgo shika at'ohwol ninisingo, kwijigo holne' 1-844-800-4693.

----- *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 dentro 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)

- El [deducible](#) general del [plan](#) \$8,150
- [Especialista copago](#) \$0
- Hospital (instalaciones) [copago](#) \$0
- Otro [copago](#) \$0

Este EJEMPLO incluye servicios como:

- Visitas al [especialista](#) (*atención prenatal*)
- Servicios de parto profesionales
- Servicios de instalaciones de partos profesionales
- [Prueba diagnóstica](#) (*sonogramas y análisis sangre*)
- Visita al [especialista](#) (*anestesia*)

Costo total hipotético	\$12,800
-------------------------------	-----------------

En este ejemplo, Peg pagaría:

Costo compartido	
Deducibles	\$0
Copagos	\$0
Coseguro	\$0
<i>Qué no está cubierto</i>	
Límites o exclusiones	\$0
El total que Peg pagaría es	\$0

Control de la diabetes tipo 2 de Joe
(un año de atención en la red de rutina de una enfermedad bien manejada)

- El [deducible](#) general del [plan](#) \$8,150
- [Especialista copago](#) \$0
- Hospital (instalaciones) [copago](#) \$0
- Otro [copago](#) \$0

Este EJEMPLO incluye servicios como:

- Visitas al consultorio del [médico primario](#) (*incluye sesiones informativas sobre la enfermedad*)
- [Prueba diagnóstica](#) (*análisis de sangre*)
- [Medicamentos por recetas](#)
- [Equipo médico duradero](#) (*medidor de glucosa*)

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

En este ejemplo, Joe pagaría:

Costo compartido	
Deducibles	\$0
Copagos	\$0
Coseguro	\$0
<i>Qué no está cubierto</i>	
Límites o exclusiones	\$0
El total que Joe pagaría es	\$0

Fractura simple de Mia
(visita a la sala de emergencias dentro de la red y visitas de seguimiento)

- El [deducible](#) general del [plan](#) \$8,150
- [Especialista copago](#) \$0
- Hospital (instalaciones) [copago](#) \$0
- Otro [copago](#) \$0

Este EJEMPLO incluye servicios como:

- [Sala de emergencias](#) (*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:

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

Estas cifras suponen que el paciente recibe la atención de un [proveedor](#) de PAMI o con PAMI referencia a un [proveedor](#) que no es PAMI. Si recibe atención de un [proveedor](#) que no es PAMI sin una referencia de un PAMI, sus costos pueden ser más altos.

Declaración Contra la Discriminación

IdealCare by Sendero Health Plans, Inc. (IdealCare) cumple con las leyes federales en materia de derechos civiles que están en vigencia, y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo.

IdealCare proporciona ayudas y servicios gratuitos a las personas que padecen discapacidades para que puedan comunicarse con nosotros de manera eficaz, como, por ejemplo:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Información por escrito en otros formatos (letras grandes, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- IdealCare proporciona servicios gratuitos de idiomas a personas cuya lengua materna no es el inglés, como, por ejemplo:
- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con IdealCare.

Si cree que IdealCare no ha brindado estos servicios o ha discriminado de otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja.

IdealCare by Sendero Health Plans, Attn: Member Advocate, 2028 E. Ben White Blvd. Ste. 400, Austin, TX 78741, Telefono: 1-844-800-4693, TTY: 711, Fax: 512-901-9724, Complaints@senderohealth.com. Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el servicio de atención al cliente de IdealCare está disponible para ayudarle.

Usted también puede presentar una queja relacionada con derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina de Derechos Civiles, en forma electrónica a través del portal de quejas de la oficina de derechos civiles, que se encuentra en:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien por correo o telefónicamente 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 quejas están disponibles <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

1. Spanish	Si usted, o alguien a quien usted está ayudando, tiene preguntas acerca de Sendero Health Plans, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno. Para hablar con un intérprete, llame al 1-844-800-4693.
2. Vietnamese	Nếu quý vị, hay người mà quý vị đang giúp đỡ, có câu hỏi về Sendero Health Plans quý vị sẽ có quyền được giúp và có thêm thông tin bằng ngôn ngữ của mình miễn phí. Để nói chuyện với một thông dịch viên, xin gọi 1-844-800-4693.
3. Chinese	如果您，或是您正在協助的對象，有關於[插入SBM項目的名稱 Sendero Health Plans, 方面的問題，您有權利免費以您的母語得到幫助和訊息。洽詢一位翻譯員，請撥電話 [在此插入數字 1-844-800-4693.
4. Korean	만약 귀하 또는 귀하가 돕고 있는 어떤 사람이 Sendero Health Plans, 에 관해서 질문이 있다면 귀하는 그러한 도움과 정보를 귀하의 언어로 비용 부담없이 얻을 수 있는 권리가 있습니다. 그렇게 통역사와 얘기하기 위해서는 1-844-800-4693 로 전화하십시오.
5. Arabic	لا ح لوص في لا قح ف يدل ك ، Sendero Health Plans ب خ صوص أس ئ ةل ت هدعاس صخش ل ند وأ ل يدك ك نانا تالص م مجرت عم ل ل ثدحت .ت ك ل ةف يا ة نود نم ب ل غ كت لا يرورض ة .لاو م ع تامول لام ةدعاس ع بل ب 1-844-800-4693.
6. Urdu	ک و نود نو پات و م نی، ب ے را ک ے Sendero Health Plans ے ل اوس ک و نود نو پا روا ہ نی ہر ے ے ددم ک و ک یس پا گار 1-844-800-4693 ل ے ی، ک ے ک نر ے ب تا ے س ت نامجر ہ ے قح ک اک نر ے اح لص م لاع تامو روا ددم م تف م نی بز نا پائین ک یر س ف نو
7. Tagalog	Kung ikaw, o ang iyong tinutulangan, ay may mga katanungan tungkol sa Sendero Health Plans may karapatan ka na makakuha ng tulong at impormasyon sa iyong wika ng walang gastos. Upang makausap ang isang tagasalin, tumawag sa 1-844-800-4693.
8. French	Si vous, ou quelqu'un que vous êtes en train d'aider, a des questions à propos de Sendero Health Plans, vous avez le droit d'obtenir de l'aide et l'information dans votre langue à aucun coût. Pour parler à un interprète, appelez 1-844-800-4693.
9. Hindi	यदि आपके ,या आप द्वारा सहायता ककए जा रहे ककसी व्यक्तत के Sendero Health Plans के बारे में प्रश्न हैं ,तो आपके पास अपनी भाषा में माप्त में सहायता और सूचना प्राप्त करने का अधकार है। ककसी धुभाषए से बात करने के धाए , 1-844-800-4693पर कॉधु करें।

10. Persian	<p>که یراد دار یان قحب اش دیا دشت ، Sendero Health Plans دروم رد لاوس ، می کن دی ک کم واب ه اش که ک سی ا اش ، گار نیام دی اح لصت سام 1-844-800-4693 نیام دی یرد فافت یار ناگ روطب ه ار دوخ بز ناب ه تا عل اط او ک کم</p>
11. German	<p>Falls Sie oder jemand, dem Sie helfen, Fragen zum Sendero Health Plans haben, haben Sie das Recht, kostenlose Hilfe und Informationen in Ihrer Sprache zu erhalten. Um mit einem Dolmetscher zu sprechen, rufen Sie bitte die Nummer 1-844-800-4693 an.</p>
12. Gujarati	<p>જો તમે અથવા તમે કોઇને મદદ કરી રહો છો તેમ જ કોઇને Sendero Health Plans વિશે પ્રશ્નો ઊભી તો તમને મદદ અને મહત્વની માહિતી મેળવવાનો અવકાશ છે. તે અર્થઘટન તમને મદદ કરી શકે છે. દાખલા તરીકે તમે 1-844-800-4693 પર કોલ કરો.</p>
13. Russian	<p>Если у вас или лица, которому вы помогаете, имеются вопросы по поводу Sendero Health Plans то вы имеете право на бесплатное получение помощи и информации на вашем языке. Для разговора с переводчиком позвоните по телефону 1-844-800-4693.</p>
14. Japanese	<p>ご本人様、またはお客様の身の回りの方でも Sendero Health Plans についてご質問がございましたら、ご希望の言語でサポートを受けたり、情報を入手したりすることができます。料金はかかりません。通訳とお話される場合、1-844-800-4693 までお電話ください。</p>
15. Laotian	<p>ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ຄົນທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ມີ ອຳນາດກ່ຽວກັບ Sendero Health Plans ທ່ານມີສິດທິ ຈະໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອແລະຂໍ້ມູນຂ່າວສານທີ່ເປັນພາສາຂອງທ່ານ ບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ. ການໂອ້ນລັກບັນຍາຍພາສາ, ໃຫ້ໂທຫາ 1-844-800-4693.</p>