

# BadgerCare Plus 2022-2023

## MANUAL PARA LOS MIEMBROS



Quartz®

- 2 Números de teléfono importantes de Quartz
- 3 Bienvenida
  - Cómo usar su tarjeta de identificación de ForwardHealth
  - Cómo elegir un médico de cabecera
- 4 Cuidados de emergencia
  - Cuidados de urgencia
  - Atención para cuando esté lejos de casa
- 5 Atención durante el embarazo y el parto
  - Cuándo le pueden facturar los servicios prestados
  - Otro seguro
- 6 Servicios cubiertos
- 8 Servicios de salud mental y abuso de sustancias
- 9 Servicios de planificación familiar
  - Servicios dentales
  - Servicios quiroprácticos
  - Servicios para la visión
  - Servicios para el tratamiento del autismo
- 10 Servicios HealthCheck
- 11 Servicios de transporte
  - Beneficios para medicamentos
  - Si se muda
  - Cómo recibir una segunda opinión médica
  - Exenciones de HMO
  - Cómo recibir ayuda cuando tenga preguntas o problemas
- 12 Cómo presentar una queja formal o una apelación
- 13 Gestión de Casos Complejos de Quartz
- 14 Sus derechos
- 16 Fraude y abuso
  - Responsabilidades del miembro
- 17 Servicios de interpretación

## Números de teléfono importantes de Quartz

### ATENCIÓN A CLIENTES EXITOSOS (800) 362-3310

De lunes a jueves,  
de 7 a. m. a 6 p. m.;  
viernes, de 7 a. m. a 5 p. m.

---

### NÚMERO DE EMERGENCIA (888) 297-0970

Llame las 24 horas del día,  
los siete (7) días de la  
semana.

---

### TTY 711

---

**BIENVENIDO A QUARTZ.** Como miembro de Quartz, usted debe recibir atención médica con médicos y hospitales en la red de Quartz. Para ver la lista de proveedores, visite el Directorio de Proveedores de Quartz en [QuartzBenefits.com/findadoctor](https://www.QuartzBenefits.com/findadoctor). Los proveedores que aceptan pacientes nuevos se indican en el Directorio de proveedores. También puede llamar a **Atención a Clientes Exitosos al (800) 362-3310**.



### **Cómo usar su tarjeta de identificación de ForwardHealth**

Su tarjeta de identificación de ForwardHealth es la tarjeta que usted usará para recibir los beneficios de BadgerCare Plus. Su tarjeta de identificación de ForwardHealth es diferente de su tarjeta HMO. Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de ForwardHealth, y muéstrela cada vez que vaya al médico o al hospital y cada vez que surta una prescripción médica. Podría tener problemas para recibir atención o prescripciones médicas si no tiene su tarjeta. Lleve también cualquier otra tarjeta de seguro médico que tenga. Esto puede incluir la tarjeta de identificación de su HMO o de otros proveedores de servicios médicos.

A partir del 1 de febrero de 2022, Quartz ya no enviará una tarjeta de identificación de Quartz. Su tarjeta de identificación de ForwardHealth se utilizará cuando reciba atención médica.

### **Cómo elegir un médico de cabecera**

Cuando necesite atención médica, es importante que llame a su médico de cabecera (PCP) primero. Debe elegir un PCP, para que este pueda atender todas sus necesidades médicas. Usted puede elegir un PCP de la lista de médicos que aceptan pacientes nuevos, según lo que se indica en el Directorio de proveedores de Quartz. Los médicos de HMO están disponibles para atender las necesidades de muchas culturas. Para recibir ayuda para elegir un PCP o cambiar de PCP, llame a nuestro departamento de Atención a Clientes Exitosos al **(800) 362-3310**. Su PCP lo ayudará a decidir si necesita otro médico o especialista y, si corresponde, le dará una remisión. Recuerde que debe obtener la aprobación de su PCP antes de visitar a otro médico.

Las mujeres pueden visitar a un especialista en salud de la mujer, como obstetras y ginecólogos (OB/GYN), enfermeras comadronas o comadronas certificadas, sin una remisión de su PCP.

# CÓMO TENER ACCESO A LA ATENCIÓN QUE NECESITA



## Cuidados de emergencia

El cuidado de emergencia es la atención que se necesita de inmediato. Algunos ejemplos son:

- Asfixia
- Convulsiones
- Crisis epilépticas repetidas o duraderas
- Fracturas graves
- Quemaduras graves
- Dolor agudo
- Sangrado intenso o inusual
- Sospecha de ataque cardíaco
- Sospecha de intoxicación
- Sospecha de apoplejía
- Dificultad para respirar
- Pérdida del conocimiento

Si necesita cuidados de emergencia, visite a un proveedor de Quartz para recibir ayuda. Si su condición no puede esperar, vaya al proveedor (hospital, médico o clínica) más cercano. **Llame al 911 o a los servicios de emergencia del departamento local de bomberos o de policía si la emergencia es muy grave y no puede llegar hasta el proveedor más cercano.**

Si tiene que ir a un hospital o a un proveedor que no pertenezca a Quartz, llame a Quartz al **(800) 362-3310** en cuanto pueda para informarnos lo que pasó.

Recuerde que las salas de emergencia de los hospitales son solo para verdaderas emergencias. A menos que tenga una emergencia real, llame a su médico o a nuestro número de emergencias, **(888) 297-0970**, disponible las 24 horas, antes

de ir a una sala de emergencias. Si no sabe si su enfermedad o su lesión es una emergencia, llame a su médico o a la clínica. Le diremos dónde puede recibir atención médica. No se requiere autorización previa para servicios de emergencia.

## Cuidados de urgencia

El cuidado de urgencia es la atención que se necesita más rápido que una visita médica de rutina, pero no es un cuidado de emergencia. Algunos ejemplos son:

- Moretones
- Quemaduras menores
- Cortes menores
- a mayoría de las fracturas
- La mayoría de las reacciones a medicamentos
- Sangrado que no es grave
- Esguinces

Usted debe recibir cuidados de urgencia con médicos de Quartz, a menos que consiga primero nuestra aprobación para atenderse con un médico que no pertenezca a Quartz. No vaya a una sala de emergencias de un hospital para recibir cuidados de urgencia, a menos que consiga primero una aprobación de Quartz.

## Atención para cuando esté lejos de casa

Siga estas reglas si necesita recibir atención médica, pero está demasiado lejos de casa como para atenderse con su médico de cabecera (PCP) o clínica habitual:

- ▶ Para verdaderas emergencias, vaya al hospital, a la clínica o al consultorio médico más cercano. Llame a Quartz al **(800) 362-3310** en cuanto pueda para informarnos lo que pasó.
- ▶ Para recibir cuidados de urgencia o de rutina lejos de casa, debe conseguir nuestra aprobación para ir a otro médico, a otra clínica o a otro hospital. Esto incluye a niños que estén lejos de casa con uno de los padres o un pariente. Llámenos al **(800) 362-3310** para conseguir la aprobación para ir a un médico, a una clínica o a un hospital diferente.

### Atención durante el embarazo y el parto

Si queda embarazada, avise de inmediato a Quartz y a su agencia de Mantenimiento de ingresos (IM), para que pueda recibir la atención extra que necesita. No hay copagos cuando está en embarazo.

Debe ir a un hospital de Quartz para dar a luz. Hable con su médico de Quartz para estar segura a qué hospital debe ir cuando sea el momento de dar a luz. No vaya fuera del área para dar a luz, a menos que tenga la aprobación de Quartz. Su médico de Quartz conoce su historia y es el mejor médico para ayudarla.

También hable con su médico si planea viajar en su último mes de embarazo. Queremos que tenga un parto sano y una buena experiencia de parto, por lo que quizá no sea un buen momento para que viaje.

### Cuándo le pueden facturar los servicios prestados

#### **Servicios cubiertos y no cubiertos**

Según BadgerCare Plus, usted no tiene que pagar servicios cubiertos aparte de los copagos requeridos. La cantidad de su copago no puede ser mayor de lo que hubiera sido en un plan de pago por servicio. Para asegurarse de que no le facturen los servicios, debe atenderse con un proveedor de la red de Quartz. La única excepción son los casos de emergencia. Si usted está dispuesto a aceptar la responsabilidad económica y a hacer un plan de pago por escrito con su proveedor, podrá solicitar servicios no cubiertos. Los proveedores pueden facturarle como máximo sus costos habituales y de costumbre para servicios no cubiertos.

Si recibe una factura por un servicio que usted no aceptó, llame al **(800) 362-3310**.

#### **Copagos**

Según BadgerCare Plus, Quartz y los proveedores y subcontratistas de su red pueden facturarle pequeñas tarifas de servicio, llamados copagos. Los siguientes miembros no tienen copagos:

- ▶ Las personas que vivan en residencias de atención a largo plazo
- ▶ Las mujeres embarazadas
- ▶ Los miembros menores de 19 años que sean miembros de una tribu reconocida a nivel federal
- ▶ Los miembros menores de 19 años con ingresos iguales o inferiores al 100% del nivel federal de pobreza

#### **Servicios médicos recibidos fuera de Wisconsin**

Si viaja fuera de Wisconsin y necesita recibir cuidados de emergencia, los proveedores de atención médica del área a la que viajó pueden tratarlo y enviarle la factura a Quartz. Podría haber copagos por servicios de emergencia que reciba fuera de Wisconsin.

Quartz no cubre ningún servicio, incluyendo servicios de emergencia, que reciba fuera de Estados Unidos, Canadá y México. Si necesita recibir servicios de emergencia mientras esté en Canadá o en México, Quartz cubrirá el servicio solo si el banco del médico o del hospital está en Estados Unidos. Podrían cubrirse otros servicios, con la aprobación de HMO, si el proveedor tiene cuenta en un banco en EE. UU. Llame a Quartz si recibe algún servicio de emergencia fuera de Estados Unidos.

Si recibe una factura por servicios, llame de inmediato a nuestro departamento de Atención a Clientes Exitosos al **(800) 362-3310**.

#### **Otro seguro**

Si usted tiene otro seguro además de Quartz, debe informar a su médico o a otro proveedor de atención médica. Su médico u otro proveedor de atención médica deberán facturar al otro seguro antes de facturar a Quartz. Si su médico u otro proveedor de atención médica de Quartz no aceptan el otro seguro, llame al Especialista en inscripción de HMO al **(800) 291-2002**. El Especialista en inscripción de HMO le dirá cómo usar los dos planes de seguro.

## SERVICIOS CUBIERTOS POR QUARTZ

Servicios cubiertos	Plan estándar de BadgerCare Plus
<b>Quiropráctica</b> <i>Servicio prestado y administrado por el estado de Wisconsin, no por Quartz.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cobertura completa.</li> <li>▶ De \$0.50 a \$3.00 de copago por servicio.</li> </ul>
<b>Dental</b> <i>Servicio prestado y administrado por el estado de Wisconsin, no por Quartz.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cobertura completa.</li> <li>▶ De \$0.50 a \$3.00 de copago por servicio.</li> </ul>
<b>Suministros médicos descartables (DMS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cobertura completa.</li> </ul>
<b>Medicamentos</b> <i>Provistos y administrados por el estado de Wisconsin, no por Quartz.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Beneficio integral de medicamentos, con cobertura de medicamentos bajo prescripción, genéricos y de marca, y de algunos medicamentos de venta libre (OTC).</li> <li>▶ Los miembros tienen un límite de cinco prescripciones médicas al mes para medicamentos opioides.</li> <li>▶ Copagos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$0.50 para medicamentos OTC</li> <li>• \$1.00 para medicamentos genéricos</li> <li>• \$3.00 para medicamentos de marca</li> </ul> </li> </ul>
<b>Equipo médico duradero (DME)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cobertura completa.</li> </ul>
<b>Exámenes de salud para niños</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cobertura completa de exámenes de HealthCheck y otros servicios para menores de 21 años.</li> </ul>
<b>Servicios de audición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cobertura completa.</li> </ul>
<b>Servicios de atención a domicilio</b> <i>(Incluye atención médica a domicilio, enfermería privada [PDN] y cuidado personal)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cobertura completa de servicios de PDN, atención médica a domicilio y cuidado personal.</li> </ul>
<b>Cuidados paliativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cobertura completa.</li> </ul>
<b>Servicios de hospitalización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cobertura completa.</li> </ul>

*Quartz es responsable de pagar todos los servicios cubiertos médicamente necesarios, mediante BadgerCare Plus. En las tablas de estas dos páginas se muestra lo que está cubierto y las cantidades de copago. La cobertura completa se determina según la ley de Wisconsin. Llame a Atención a Clientes Exitosos de Quartz al (800) 362-3310 para obtener más información sobre la cobertura.*

## SERVICIOS CUBIERTOS POR QUARTZ

Servicios cubiertos	Plan estándar de BadgerCare Plus
Tratamiento de salud mental y abuso de sustancias	▶ Cobertura completa (no incluye alojamiento ni comida).
Servicios de residencia de atención a largo plazo	▶ Cobertura completa.
Servicios hospitalarios en sala de emergencias para pacientes ambulatorios	▶ Cobertura completa.
Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios	▶ Cobertura completa.
Fisioterapia (PT), terapia ocupacional y terapia del habla y el lenguaje (SLP)	▶ Cobertura completa.
Servicios médicos	▶ Cobertura completa, incluyendo laboratorio y radiología.
Servicios de Podología	▶ Cobertura completa.
Atención prenatal/Atención de maternidad	▶ Cobertura completa, incluyendo Coordinación de la atención prenatal, exámenes preventivos de salud mental y abuso de sustancias, y consejería para mujeres en riesgo de tener problemas de salud mental o abuso de sustancias.
Servicios de salud reproductiva	▶ Cobertura completa. Excluye tratamientos por infertilidad, maternidad sustituta y servicios relacionados, incluyendo, entre otros, inseminación artificial y atención obstétrica posterior, como un servicio no cubierto, y reversión de esterilización voluntaria.
Servicios de rutina para la visión	▶ Cobertura completa, incluyendo cobertura para anteojos.
Transporte	▶ Cobertura completa de transporte de emergencias y transporte que no sea de emergencias, desde y hasta un proveedor certificado, para recibir un servicio cubierto por BadgerCare Plus.
Servicios para dejar de fumar	▶ La Cobertura incluye medicamentos para dejar de fumar con o sin prescripción. ▶ Copago: (ver la sección de <b>Medicamentos</b> )

Los servicios de atención médica que se presten según todas las pólizas de Quartz están sujetos a la necesidad médica, a todos los máximos de beneficio, a las limitaciones de póliza, a las exclusiones y a los requisitos de elegibilidad.



### Servicios de salud mental y abuso de sustancias

Quartz presta servicios en salud mental y para el abuso de sustancias como las drogas y el alcohol a todos sus miembros. Si necesita recibir estos servicios, llame a **Gestión del Cuidado de la Salud del Comportamiento (Behavioral Health Care Management)** al **(800) 683-2300**.

Los servicios de **Gestión del Cuidado de la Salud del Comportamiento** pueden estar disponibles para usted en su clínica de atención primaria. Hable con su PCP si usted recibe atención primaria en UW Health, Gundersen Health, UnityPoint Health – Meriter, o Associated Physicians.

Si necesita ayuda de inmediato, puede llamar al:

- ▶ **(608) 280-2600** (Línea telefónica de 24 horas para la salud mental y la prevención del suicidio) Journey Mental Health Center
- ▶ **(800) 273-TALK**
- ▶ **(800) SUICIDE**
- ▶ **911**

Todos los servicios pagados por Quartz son privados.

### Servicios de planificación familiar

Prestamos servicios de planificación familiar privados a todos los miembros, incluyendo a menores. Si usted no quiere hablar con su PCP sobre planificación familiar, llame a Atención a Clientes Exitosos al **(800) 362-3310**. Lo ayudaremos a elegir un médico de planificación familiar en la red de Quartz, que no sea su PCP.

Le recomendamos recibir servicios de planificación familiar de un médico de Quartz para que podamos coordinar mejor toda su atención médica. Sin embargo, usted también puede atenderse en cualquier clínica de planificación familiar que acepte su tarjeta de indentificación de ForwardHealth, incluso si la clínica no es parte de Quartz.

## Servicios dentales

Los servicios dentales son un beneficio cubierto para nuestros miembros. Usted puede recibir servicios dentales cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid:

1. Visite [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Haga clic en el enlace o en el ícono *Members* (Miembros), que está en el medio de la página.
3. Vaya hacia abajo y haga clic en *Resources* (Recursos).
4. Haga clic en el enlace *Find a provider* (Encontrar un proveedor).
5. En *Health Program* (Programa en Salud), elija *BadgerCare/Medicaid*.

O puede llamar a Atención al Miembro de ForwardHealth al **(800) 362-3002**.

Si tiene una emergencia dental, tiene derecho a recibir tratamiento en un plazo de 24 horas a partir de su solicitud. Una emergencia dental es una necesidad de recibir servicios dentales de inmediato para tratar dolor dental agudo, inflamación, fiebre, infección o lesión en los dientes. Si está teniendo una emergencia dental:

- ▶ Si ya tiene un dentista con Quartz:
  - Llame al consultorio del dentista.
  - Avise al consultorio del dentista que usted o su hijo tiene una emergencia dental.
  - Explíqueles cuál es el problema dental exacto. Por ejemplo, un dolor de muelas agudo o hinchazón de la cara.
  - Llámenos si necesita ayuda para ir o volver de su cita dental.
- ▶ Si actualmente no tiene un dentista con Quartz:
  - Llame a Quartz al **(800) 362-3310**. Avísenos que usted o su hijo tiene una emergencia dental. Podemos ayudarlo a recibir servicios dentales.
  - Díganos si necesita ayuda para ir o volver del consultorio del dentista.

## Servicios quiroprácticos

Los servicios quiroprácticos son un beneficio cubierto de BadgerCare Plus. Usted puede recibir servicios quiroprácticos cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid:

1. Visite [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Haga clic en el enlace o en el ícono *Members*

(Miembros), que está en el medio de la página.

3. Vaya hacia abajo y haga clic en *Resources* (Recursos).
4. Haga clic en el enlace *Find a Provider* (Encontrar un proveedor).
5. En *Health Program* (Programa en Salud), elija *BadgerCare/Medicaid*.

O puede llamar a Atención al Miembro de ForwardHealth al **(800) 362-3002**.

## Servicios para la visión

Quartz presta servicios para la visión, incluyendo anteojos; sin embargo, se aplican algunos límites. Para obtener más información, llame a Atención a Clientes Exitosos al **(800) 362-3310**.

## Servicios para el tratamiento del autismo

Los servicios de tratamiento de salud conductual son un beneficio cubierto de BadgerCare Plus. Para el tratamiento del autismo, usted puede recibir servicios cubiertos de un proveedor inscrito en Medicaid que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth. Para encontrar un proveedor inscrito en Medicaid:

1. Visite [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Haga clic en el enlace o en el ícono *Members* (Miembros), que está en el medio de la página.
3. Vaya hacia abajo y haga clic en *Resources* (Recursos).
4. Haga clic en el enlace *Find a provider* (Encontrar un proveedor).
5. En *Health Program* (Programa en Salud), elija *BadgerCare/Medicaid*.

O puede llamar a Atención al Miembro de ForwardHealth al **(800) 362-3002**.



## Servicios HealthCheck

HealthCheck es un programa que cubre chequeos médicos completos, incluyendo tratamientos para problemas médicos que se encuentren durante el chequeo, para miembros menores de 21 años. Estos chequeos son muy importantes. Los médicos tienen que ver a los menores de 21 años para chequeos frecuentes, no solo cuando estén enfermos.

### El programa HealthCheck tiene tres objetivos:

1. Encontrar y tratar problemas médicos en menores de 21 años.
2. Aumentar el conocimiento sobre los servicios médicos especiales para menores de 21 años.
3. Hacer que los menores de 21 años sean elegibles para la atención médica que no esté cubierta de otra manera.

### El chequeo de HealthCheck incluye:

- ▶ Inmunizaciones (vacunas) según la edad
- ▶ Pruebas de laboratorio, de orina y de sangre (incluyendo pruebas del nivel de plomo en sangre, cuando corresponda a la edad)
- ▶ Examen dental y remisión a un dentista, desde un año de vida
- ▶ Historia médica y de desarrollo
- ▶ Examen de audición
- ▶ Exámenes físicos
- ▶ Examen para la visión

Para programar un examen de HealthCheck o para obtener más información, llame a Atención a Clientes Exitosos al **(800) 362-3310**.

Si necesita transporte para su cita de HealthCheck, llame al Departamento de Servicios Médicos (DHS) administrador de Transporte médico de no emergencia (NEMT) al **(866) 907-1493** o al TTY: 711 para programarlo.

### Revise los siguientes programas de control de HealthCheck y de pruebas de plomo:

Programa de control pediátrico de su hijo

CONSULTA CON EL PROVEEDOR	
EDAD DEL NIÑO	Primera semana (de 3 a 5 días de vida)
	1 mes
	2 meses
	4 meses
	6 meses
	9 meses
	12 meses
	15 meses
	18 meses
	24 meses
	30 meses
	3 años
	Una vez al año, después de los 3 años
Pruebas de plomo en la sangre de su hijo: Dos, antes de los dos años	
<b>PRIMERA PRUEBA</b>	<b>SEGUNDA PRUEBA</b>
Al año	Antes del segundo cumpleaños del niño

Llame a su clínica para programar una consulta.

## Servicios de transporte

Hay transporte médico de no emergencia (NEMT) disponible mediante el administrador de NEMT del DHS. El administrador del NEMT organiza y paga los viajes a servicios cubiertos para los miembros que no tengan un medio de transporte. NEMT puede incluir viajes por:

- ▶ Transporte público, como un autobús de la ciudad
- ▶ Ambulancias que no sean de emergencia
- ▶ Vehículos médicos especializados
- ▶ Otros tipos de vehículos, según las necesidades médicas y de transporte del miembro

Además, si usted usa su propio vehículo privado para ir o volver de sus citas de atención médica cubiertas, puede ser elegible para un reembolso por millaje.

Usted debe programar los viajes de rutina al menos dos días laborales antes de su cita. Puede programar un viaje de rutina llamando al administrador del NEMT al **(866) 907-1493** o TTY: 711, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m. También puede programar el transporte para citas de urgencia. Un viaje a una cita de urgencia se prestará en tres horas o menos.

## Beneficios para medicamentos

Usted puede recibir una prescripción médica de un médico, de un especialista o de un dentista de la red de Quartz. Puede recibir prescripciones médicas cubiertas y algunos artículos de venta libre en cualquier farmacia que acepte su tarjeta de identificación de ForwardHealth.

Podría haber copagos o límites para medicamentos cubiertos. Si no le alcanza el dinero para los copagos, igualmente recibirá sus prescripciones médicas.

## Si se muda

Si planea mudarse, comuníquese con su agencia de Mantenimiento de ingresos (IM) actual. Si se muda a otro condado, también debe comunicarse con la agencia de IM de su nuevo condado, para actualizar su elegibilidad para BadgerCare Plus.

Si se muda fuera del área de servicio de Quartz, llame al especialista en inscripción de HMO al **(800) 291-2002**. El Centro de Inscripciones de HMO lo ayudará a elegir una nueva HMO que preste servicios en su nueva área.

## Cómo recibir una segunda opinión médica

Si usted no está de acuerdo con las recomendaciones de tratamiento de su médico, podrá obtener una segunda opinión médica. Comuníquese con su médico o con Atención a Clientes Exitosos llamando al **(800) 362-3310** para obtener más información.

## Exenciones de HMO

En general, usted debe inscribirse en una HMO para recibir beneficios de atención médica mediante BadgerCare Plus. Una exención de HMO significa que no es necesario que se inscriba en una HMO para recibir sus beneficios de atención médica. La mayoría de las exenciones se dan por un período de tiempo corto, fundamentalmente para permitir que usted complete un tratamiento antes de inscribirse en una HMO. Si usted cree que necesita una exención de la inscripción en la HMO, llame al Centro de Inscripciones de HMO al **(800) 291-2002** para obtener más información.

## Cómo recibir ayuda cuando tenga preguntas o problemas

### *Defensor de miembros de Quartz*

Quartz tiene un defensor de miembros para ayudarlo a recibir la atención que necesita. Usted debe comunicarse con su defensor de miembros para que lo ayude si tiene alguna pregunta sobre cómo recibir atención médica o algún problema en relación con la atención médica de Quartz. Puede comunicarse con un defensor de miembros llamando al **(800) 362-3310**.

### *Especialista en inscripción*

Para recibir información sobre qué es la atención administrada, y consejería sobre opciones de atención administrada, puede llamar al especialista en inscripción de HMO al **(800) 291-2002** para recibir ayuda.

### *Programa de defensores de HMO del estado de Wisconsin*

El estado ha designado defensores (personas que prestan ayuda de manera neutral, confidencial e informal) que pueden ayudarlo con cualquier pregunta o problema que usted tenga como miembro de un programa HMO. Los defensores pueden decirle cómo recibir la atención que necesita de su HMO. Los defensores también pueden ayudarlo a resolver problemas o quejas que pueda tener sobre el programa HMO o sobre su HMO. Llame al **(800) 760-0001** y pida hablar con un defensor.



## Cómo presentar una queja formal o una apelación

### Quejas formales

Un reclamo es cualquier queja sobre su HMO/PIHP o proveedor de atención médica que no sea una determinación adversa de sus beneficios (consulte "Apelaciones" a continuación, para obtener más información sobre las determinaciones adversas de los beneficios). Los temas para un reclamo incluyen cosas como la calidad de los servicios que se le brindaron, la mala educación de un proveedor o un empleado y el no respeto de sus derechos como miembro.

Si alguna vez tiene una queja formal sobre su atención en Quartz, queremos saberlo. Llame a un Consejero Defensor de Quartz al **(800) 362-3310** o escríbanos a la siguiente dirección si tiene una queja formal:

**Quartz**  
840 Carolina Street,  
Sauk City, WI 53583-1374.

Si quiere hablar sobre el problema con alguien externo a Quartz, llame al Centro de Inscripciones de HMO al **(800) 291-2002**. El especialista en inscripción de HMO puede ayudarlo a resolver el problema o a hacer una queja formal por escrito a Quartz o al programa BadgerCare Plus.

La dirección para presentar una queja formal ante el programa BadgerCare Plus es:

**BadgerCare Plus**  
Managed Care Ombuds  
P.O. Box 6470  
Madison, WI 53716-0470  
**(800) 760-0001**

Usted puede presentar una queja formal en cualquier momento. No lo tratarán de manera diferente a otros miembros por haber presentado una queja o una queja formal. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

### Apelaciones

Una apelación es una solicitud de revisión de una determinación adversa de sus beneficios.

Una determinación adversa de sus beneficios es cualquiera de los siguientes:

- ▶ HMO planea detener, suspender o reducir un servicio que está recibiendo actualmente.
- ▶ HMO decide negar un servicio que usted solicitó.
- ▶ HMO decide no pagar por un servicio.
- ▶ HMO le pide que pague una cantidad de dinero que no cree que sea justa.

- ▶ HMO decide negar su solicitud para obtener un servicio de un proveedor fuera de la red cuando vive en un área rural que tiene una sola organización para el cuidado de la salud.
- ▶ HMO no organiza ni proporciona servicios de manera oportuna.
- ▶ HMO no cumple con los plazos requeridos para resolver su queja o apelación. Su representante autorizado o su proveedor pueden solicitar una apelación en su nombre si usted les dio su consentimiento para hacerlo. Cuando solicite una apelación, debe hacerlo ante Quartz primero. La solicitud de apelación debe hacerse en un plazo de 60 días después de que reciba el aviso de que los servicios fueron negados, limitados, reducidos, retrasados o cancelados.

Si necesita ayuda para escribir una solicitud de apelación, llame al especialista en apelaciones de Quartz al **(800) 362-3310**, a los defensores de BadgerCare Plus al **(800) 760-0001**, o al especialista en inscripción de HMO al **(800) 291-2002**.

Si no está de acuerdo con la decisión de su Programa HMO sobre su apelación, puede solicitar una audiencia justa con la División de Audiencias y Apelaciones de Wisconsin. La solicitud de una audiencia debe hacerse en un plazo de 90 días después de la fecha en que recibe la decisión por escrito de la HMO sobre su apelación.

Si quiere una audiencia justa, envíe una solicitud por escrito a:

Department of Administration  
 Division of Hearings and Appeals  
 P.O. Box 7875  
 Madison, WI 53707-7875

La audiencia se hará con un juez de derecho administrativo en el condado donde usted resida. Usted tiene derecho a ser representado en la audiencia y puede llevar a un amigo para que lo apoye. Si necesita una adaptación especial por una discapacidad o asistencia para que le traduzcan un idioma, llame al **(608) 266-3096** (voz) o al **(608) 264-9853** (personas con deficiencia auditiva).

Si necesita ayuda para redactar una solicitud de audiencia imparcial, llame a BadgerCare Plus Ombuds al **(800) 760-0001** o al especialista en inscripciones de HMO al **(800) 291-2002**.

No lo tratarán de manera diferente a otros miembros por haber solicitado una audiencia justa. Sus beneficios de atención médica no se verán afectados.

Usted puede solicitar que continúen los servicios en disputa mientras dure la apelación del Programa HMO y el proceso de audiencia justa del estado. La solicitud para continuar los servicios debe presentarse en un plazo de 10 días después de que reciba el aviso de que se denegaron o cambiaron los servicios, o antes de la fecha de entrada en vigor de la denegación o del cambio en los beneficios. Es posible que tenga que pagar el costo de los servicios si la decisión de la audiencia no es a su favor.

### Gestión de Casos Complejos de Quartz

El programa de Gestión de Casos Complejos de Quartz es para miembros que necesitan apoyo extra. Junto a su médico o su enfermero, podemos ayudarlo a tomar medidas para mejorar su salud.

Con este programa, un enfermero registrado o un trabajador social pueden ayudarlo a:

- Recibir atención.
- Entender el plan de atención de su médico o de su enfermero.
- Tratar los retos de su condición médica.
- Conectarse con recursos y servicios

Este es un programa gratis, no afecta a la cobertura de su seguro médico y se hace por teléfono.

Llame a Atención a Clientes Exitosos al **(800) 362-3310** para obtener más información.



## Sus derechos

### **Conocer el Plan de incentivos para médicos**

Usted tiene derecho a preguntar si tenemos arreglos económicos especiales con nuestros médicos que puedan afectar al uso de remisiones y otros servicios que usted pueda necesitar. Para recibir esta información, llame a Atención a Clientes Exitosos al (800) 362-3310.

### **Conocer las credenciales de los proveedores**

Usted tiene derecho a recibir información sobre nuestros proveedores, incluyendo la educación del proveedor, la certificación de la junta y la recertificación. Para recibir esta información, llame a Atención a Clientes Exitosos al (800) 362-3310.

### **Cómo completar una voluntad anticipada, un testamento en vida o un poder notarial para la atención médica**

Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica. Tiene derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico o quirúrgico. Tiene derecho a planificar y a decidir los tipos de atención médica que puede recibir en el futuro, en caso de que no pueda expresar sus deseos. Puede informar a su médico de sus deseos completando una voluntad anticipada, un testamento en vida o un poder notarial para la atención médica. Comuníquese con su médico para obtener más información.

Usted tiene derecho a presentar una queja formal ante la División de Garantía de Calidad del DHS si no se cumplen sus deseos de voluntad anticipada, testamento en vida o poder notarial. Puede pedir ayuda para presentar una queja formal.

### **Transición de la atención**

Si usted pasó de una HMO de ForwardHealth o de BadgerCare Plus a una nueva HMO de BadgerCare Plus, usted tiene derecho a:

- ▶ Continuar atendiéndose con sus proveedores actuales y tener acceso a sus servicios actuales por hasta 90 días. Llame a su HMO en el momento de la inscripción para informales quién es su proveedor. Si ese proveedor aún no está en la red de HMO después de 90 días, se le dará la opción de elegir otro entre los proveedores participantes.
- ▶ Recibir servicios que podrían causar un riesgo grave para la salud o dar lugar a una hospitalización si no los recibiera.

### **Derecho sobre su expediente médico**

Usted tiene derecho a pedir copias de su expediente médico a sus proveedores. Podemos ayudarlo a conseguir copias de su expediente. Llame al (800) 362-3310 para recibir ayuda. Tenga en cuenta que podría tener que pagar las copias de su expediente médico. Puede corregir la información de su expediente médico si su médico está de acuerdo con dicha corrección.

## **Objeción moral o religiosa de HMO**

La HMO informará a los miembros de todos los beneficios cubiertos por Medicaid que no estén disponibles mediante la HMO por objeciones morales o religiosas. Quartz informará a los miembros de cómo acceder a esos servicios mediante el estado.

### **Sus derechos como miembro**

Gracias por ser miembro de Quartz BadgerCare Plus. Quartz BadgerCare Plus es una HMO. Tenemos un contrato con el Departamento de Servicios de Salud de Wisconsin (DHS).

Como miembro de Quartz, tiene la red BadgerCare Plus. Solo debe utilizar los médicos y hospitales de esta red. Para encontrar un médico o una clínica, vaya en línea a Find a Doctor. O bien, puede llamar a Atención a Clientes Exitosos al (800) 362 -3310 (TTY: 711).

La Declaración de derechos y responsabilidades de los miembros de Quartz muestra nuestro compromiso con una relación de respeto mutuo con nuestros miembros y profesionales. La siguiente declaración asegura a los miembros que respetamos sus derechos y comunica nuestras expectativas de las responsabilidades de los miembros.

- ▶ Usted tiene derecho a pedir un intérprete y a que le proporcionen uno durante la prestación de cualquier servicio cubierto de BadgerCare Plus.
- ▶ Tiene derecho a recibir información en otro idioma o en otro formato.
- ▶ Tiene derecho a elegir un médico personal entre los médicos o clínicas que participan en la red de su plan.
- ▶ Tiene derecho a recibir información sobre sus derechos y responsabilidades como miembro de Quartz y a darnos ideas sobre estos derechos y responsabilidades.
- ▶ Tiene derecho a saber con qué médicos puede atenderse.
- ▶ Tiene derecho a recibir servicios de atención médica según las leyes estatales y federales. Todos los servicios cubiertos deben estar disponibles y accesibles para usted. Cuando sea médicamente adecuado, los servicios deben estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- ▶ Tiene derecho a recibir información sobre opciones de tratamiento, incluyendo el derecho a pedir una segunda opinión.
- ▶ Tiene derecho a recibir información sobre la atención preventiva.
- ▶ Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica. También puede rechazar la atención.
- ▶ Tiene derecho a que lo traten con dignidad y respeto.
- ▶ Tiene derecho a que no le impongan ninguna forma de restricción o reclusión que se use como medio de fuerza, control, alivio o represalia.
- ▶ Tiene derecho a saber cómo presentar una queja, una apelación o una queja formal. Tiene derecho a la privacidad y la confidencialidad en todas las comunicaciones y registros sobre su atención médica.
- ▶ Tiene derecho a poder ejercer libremente sus derechos, sin recibir tratamiento hostil de la HMO ni de sus proveedores de la red.
- ▶ Puede cambiar de HMO sin motivo durante los primeros 90 días de su inscripción en Quartz.
- ▶ Tiene derecho a cambiar de HMO sin motivo si el estado impone sanciones a Quartz o su administración temporal.
- ▶ Tiene derecho a recibir información sobre Quartz sobre cualquier cambio importante en Quartz, al menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.
- ▶ Tiene derecho a cancelar su inscripción a HMO si:
  - Se muda fuera del área de servicio de la HMO.
  - Su HMO no cubre, por objeciones morales o religiosas, un servicio que usted quiere.
  - Necesita que un servicio relacionado se preste de forma simultánea y no todos los servicios relacionados están disponibles dentro de la red de proveedores, y si su PCP u otro proveedor determinan que recibir los servicios por separado lo pondría en un riesgo innecesario.
  - Otros motivos, incluyendo una mala calidad de atención, la falta de acceso a servicios cubiertos según el contrato o la falta de acceso a proveedores con experiencia en el tratamiento de sus necesidades de atención.

## **Sus derechos civiles**

Todos los servicios cubiertos médicamente necesarios están disponibles y se prestarán de la misma manera a todos los miembros. Todas las personas u organizaciones conectadas con Quartz que remitan o recomienden miembros para prestar servicios deberán hacerlo de la misma manera con todos los miembros.

Quartz presta servicios cubiertos a todos los miembros elegibles, independientemente de lo siguiente:

- Edad
- País de origen
- Color
- Raza
- Discapacidad
- Sexo

## **Fraude y abuso**

Si usted sospecha de fraude al programa de Medicaid, o abuso de este, puede denunciarlo. Visite [www.reportfraud.wisconsin.gov/RptFrd/](http://www.reportfraud.wisconsin.gov/RptFrd/).

## **Responsabilidades como miembro de BadgerCare Plus de Quartz**

- ▶ Es su responsabilidad elegir un médico personal de la lista de PCPs de Quartz que participan en la red de su plan.
- ▶ También es su responsabilidad crear una relación con ese médico.
- ▶ Es su responsabilidad leer este manual para miembros y hacer preguntas sobre la información que no entienda.
- ▶ Es su responsabilidad llevar su tarjeta de identificación de ForwardHealth cuando vaya al médico y al hospital.
- ▶ Es su responsabilidad ser honesto con sus médicos y darles la información que necesitan para cuidar su salud.
- ▶ Es su responsabilidad hacer preguntas sobre su salud.
- ▶ Es su responsabilidad seguir las instrucciones de su médico.
- ▶ Es su responsabilidad tomar decisiones saludables.



## No Discriminación & Acceso a Lenguajes

Quartz es el nombre de la marca de un grupo de compañías comprometidas para su salud: Quartz Health Benefit Plans Corporation, Quartz Health Insurance Corporation, Quartz Health Plan Corporation, y Quartz Health Plan MN Corporation. Estas compañías son entidades legales separadas. En esta notificación “nosotros” nos referimos a todas las compañías de Quartz.

Para asistencia entendiendo estos materiales en otro idioma que no sea inglés, llame al (800) 362-3310 y un representante de Servicio al Cliente lo asistirá. Usuarios TTY deben llamar al 711 o al (800) 877-8973.

Nosotros cumplimos con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discriminamos por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Proporcionamos asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes –

- Intérpretes de lenguaje de señas capacitados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

Proporcionamos 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 el Departamento de Servicio al Cliente de Quartz al (800) 362-3310.

Si considera que Quartz no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color,

nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a la siguiente persona –

Kristie Meier, Oficial de Control / Compliance Officer  
840 Carolina Street  
Sauk City, WI 53583  
Teléfono: (800) 362-3310  
TTY: 711 o llamada gratuita (800) 877-8973  
Fax: (608) 644-3500  
Correo electrónico: AppealsSpecialists@quartzbenefits.com

Puede presentar el reclamo en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, Kristie Meier, Oficial de Control / Compliance Officer, está a su disposición para brindársela. También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. (Department of Health and Human Services), de manera electrónica a través del portal electrónico Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf) o por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación –

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)

Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web [hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://hhs.gov/ocr/office/file/index.html)

Quartz en ciertos estados es un emisor Calificado de Planes de Salud en el Mercado de Seguros Médicos. Para conocer más visite la página web del Mercado de Seguros Médicos en [HealthCare.gov](http://HealthCare.gov).

**For help to translate or understand this, please call (800) 362-3310, TTY: 711 / (800) 877-8973.**

**Spanish** – Este Aviso contiene información importante. Este aviso contiene información importante acerca de su solicitud o cobertura a través de Quartz. Preste atención a las fechas clave que contiene este aviso. Es posible que deba tomar alguna medida antes de determinadas fechas para mantener su cobertura médica o ayuda con los costos. Usted tiene derecho a recibir esta información y ayuda en su idioma sin costo alguno. Llame al (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Hmong** – Tsab ntawv tshaj xo no muaj cov ntshiab lus tseem ceeb. Tsab ntawv tshaj xo no muaj cov ntsiab lus tseem ceeb txog koj daim ntawv thov kev pab los yog koj qhov kev pab cuam los ntawm Quartz. Saib cov caij nyoog los yog tej hnuv tseem ceeb uas sau rau hauv daim ntawv no kom zoo. Tej zaum koj kuj yuav tau ua qee yam uas peb kom koj ua tsis pub dhau cov caij nyoog uas teev tseg rau hauv daim ntawv no mas koj thiab yuav tau txais kev pab cuam kho mob los yog kev pab them tej nqi kho mob ntawd. Koj muaj cai kom lawv muab cov ntshiab lus no uas tau muab sau ua koj hom lus pub dawb rau koj. Hu rau (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Vietnamese** – Thông báo này cung cấp thông tin quan trọng. Thông báo này có thông tin quan trọng bản về đơn nộp hoặc hợp đồng bảo hiểm qua chương trình Quartz. Xin xem ngày then chốt trong thông báo này. Quý vị có thể phải thực hiện theo thông báo đúng trong thời hạn để duy trì bảo hiểm sức khỏe hoặc được trợ giúp thêm về chi phí. Quý vị có quyền được biết thông tin này và được trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình miễn phí. Xin gọi số (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Chinese** – 本通知含有重要的訊息 本通知對於您透過 Quartz 所提出的申請或保險有重要的訊息 請在本通知中查看重要的日期 您可能要在特定的截止日期之前採取行動，以保留您的健康保險或有助於省錢 您有權利免費以您的母語得到幫助和訊息 請致電 (800) 362-3310 : 711 / (800) 877-8973.

**Russian** – Настоящее уведомление содержит важную информацию. Это уведомление содержит важную информацию о вашем заявлении или страховом покрытии через Quartz. Посмотрите на ключевые даты в настоящем уведомлении. Вам, возможно, потребуется принять меры к определенным предельным срокам для сохранения страхового покрытия или помощи с расходами. Вы имеете право на бесплатное получение этой информации и помощь на вашем языке. Звоните по телефону (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Laotian** – ແຈ້ງການສະບັບນີ້ມີຂໍ້ມູນທີ່ສໍາຄັນ. ແຈ້ງການສະບັບນີ້ມີຂໍ້ມູນທີ່ສໍາຄັນກ່ຽວກັບໃບສະໝັກ ຫຼື ການຄຸ້ມຄອງຂອງທ່ານຜ່ານ Quartz. ຊອກຫາວັນທີ່ສໍາຄັນ ໃນໜັງສືແຈ້ງການສະບັບນີ້. ທ່ານອາດຈຳເປັນຕ້ອງປະຕິບັດຕາມເວລາ ທີ່ກຳນົດໄວ້ທີ່ແນ່ນອນເພື່ອຮັກສາໄວ້ການຄຸ້ມຄອງສະພາບຂອງທ່ານ ຫຼື ຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ. ທ່ານມີສິດທີ່ຈະໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນນີ້ ແລະ ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທຫາເບີ (800) 362 3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877 8973.

**German** – Diese Benachrichtigung enthält wichtige Informationen. Diese Benachrichtigung enthält wichtige Informationen bezüglich Ihres Antrags auf Krankenversicherungsschutz durch Quartz. Suchen Sie nach wichtigen Terminen in dieser Benachrichtigung. Sie könnten bis zu bestimmten Stichtagen handeln müssen, um Ihren Krankenversicherungsschutz oder Hilfe mit den Kosten zu behalten. Sie haben das Recht, kostenlose Hilfe und Informationen in Ihrer Sprache zu erhalten. Rufen Sie an unter (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Arabic** – يحتوي هذا الإشعار على معلومات مهمة. يتضمن هذا الإشعار معلومات هامة حول طلبك أو تغطيتك عبر Quartz. ابحث عن التواريخ الرئيسية في هذا الإشعار. قد تحتاج إلى إجراء تدابير معينة وفقاً لمواعيد معينة من أجل الحفاظ على تغطيتك الصحية أو المساعدة في التكاليف. لديك الحق في الحصول على هذه المعلومات TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973 / (800) 362-3310.

**French** – Cet avis a d'importantes informations. Cet avis a d'importantes informations sur votre demande ou la couverture par l'intermédiaire de Quartz. Rechercher les dates clés dans le présent avis. Vous devrez peut-être prendre des mesures par certains délais pour maintenir votre couverture de santé ou d'aide avec les coûts. Vous avez le droit d'obtenir cette information et de l'aide dans votre langue à aucun coût. Appelez (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Korean** – 본 통지서에는 중요한 정보가 들어 있습니다. 즉 이 통지서는 귀하의 신청에 관하여 그리고 Quartz을 통한 커버리지 에 관한 정보를 포함하고 있습니다. 본 통지서에서 핵심이 되는 날짜들을 찾으십시오. 귀하는 귀하의 건강 커버리지를 계속유지하거나 비용을 절감하기 위해서 일정한 마감일까지 조치를 취해야 할 필요가 있을 수 있습니다. 귀하는 이러한 정보와 도움을 귀하의 언어로 비용 부담없이 얻을 수 있는 권리가 있습니다. (800) 362-3310로 전화하십시오. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Tagalog** – Ang Paunawa na ito ay naglalaman ng mahalagang impormasyon. Ang paunawa na ito ay naglalaman ng mahalagang impormasyon tungkol sa iyong aplikasyon o pagsakop sa pamamagitan ng Quartz. Tingnan ang mga mahalagang petsa dito sa paunawa. Maaring mangailangan ka na magsagawa ng hakbang sa ilang mga itinakdang panahon upang mapanatili ang iyong pagsakop sa kalusugan o tulong na walang gastos. May karapatan ka na makakuha ng ganitong impormasyon at tulong sa iyong wika ng walang gastos. Tumawag sa (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Cushite** – Oroomiffa XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Amharic** – ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያገለግሉት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ (800) 362-3310. (መስማት ለተሳናቸው፡ 711 / (800) 877-8973)።

**Karen** – ဝံသုဉ်ဝံသုဉ်- နမူကတိ၊ ကညိ ကျိအလိ၊ နမူနို ကျိအတံမာစာလော တလက်ဘုဉ်လက်စု၊ နိတံမံဘုဉ်သုနုဉ်လိ၊ ကိ (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Mon-Khmer, Cambodian** – ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Serbocroatian** – OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpskohrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite (800) 362-3310 TTY- Telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: 711 / (800) 877-8973.

**Thai** – เร็ยณ: ถ้า คุณพูด ภาษาไทยคุณสามารถไชน้ ธิการช่วยเหลือทางภาษาไดพ้ ธิ โทร (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Gujarati** – સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Urdu** – خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Italian** – ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Greek** – ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Pennsylvanian Dutch** – Die Bekanntmachung gebt wichdichi Auskunft. Die Bekanntmachung gebt wichdichi Auskunft baut dei Application oder Coverage mit Quartz. Geb Acht fer wichdiche Daadem in die Bekanntmachung. Es iss meeglich, ass du ebbes duh muscht, an beschtimme Deadlines, so ass du dei Health Coverage bhalde kansch, odder bezaahle helfe kansch. Du hoscht es Recht fer die Information un Hilf in deinre eegne Schprooch grieg, un die Hilf koschet nix. Kansch du (800) 362-3310 uffrufe. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Polish** – To ogłoszenie zawiera ważne informacje. To ogłoszenie zawiera ważne informacje odnośnie Państwa wniosku lub zakresu świadczeń poprzez Quartz. Prosimy zwrócić uwagę na kluczowe daty zawarte w tym ogłoszeniu aby nie przekroczyć terminów w przypadku utrzymania polisy ubezpieczeniowej lub pomocy związanej z kosztami. Macie Państwo prawo do bezpłatnej informacji we własnym języku. Zadzwońcie pod (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Hindi** – इस सूचना में महत्वपूर्ण जानकारी शामिल है। इस सूचना में Quartz से जुड़े आपके आवेदन या कवरेज के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी शामिल है। इस सूचना में महत्वपूर्ण तारीखों को देखना न भूलें। स्वास्थ्य कवरेज जारी रखने या खर्च में मदद के लिए आपको कुछ तय तारीखों तक कार्रवाई करनी ज़रूरी है। आपके पास अपनी भाषा में, बिना किसी शुल्क के इस जानकारी और सहायता को पाने का अधिकार है। (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973 पर कॉल करें।

**Albanian** – Ky njoftim përmban informacion të rëndësishëm. Ky njoftim përmban informacion të rëndësishëm për aplikimin ose mbulimin tuaj nëpërmjet Quartz. Kontrolloni për data të rëndësishme në këtë njoftim. Mund t'ju duhet të ndërmerrni veprim brenda afatave të caktuara për të mbajtur mbulimin tuaj shëndetësor ose për ndihmën me koston. Keni të drejtë ta merrni këtë informacion dhe ndihmë falas në gjuhën tuaj. Telefononi numrin (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

**Somali** – FIIRO GAAR AH: Haddii aad ku hadashid af Soomaali, adeegyada caawimada luuqada, ayaa waxaa laguugu siinayaa bilaash, waa lagu heli karaa. 1-800-362-3310 (TTY: 1-800-877-8973) bilbilaa.

# Accesibilidad en **Quartz**

Quartz provee ayuda y servicios **gratuitos** a personas con deficiencias para comunicarse **efectivamente** con nosotros, como:

- Intérpretes calificados en lenguaje de signos
- Comunicación escrita en otros formatos (letra grande y legible, audio, acceso a formatos electrónicos, otros formatos)
- Proveer servicios gratuitos de lenguaje para aquellas personas cuya lengua no es el inglés, como intérpretes calificados e información escrita en otros lenguajes.

Si usted necesita estos servicios, contacte a Quartz al (800) 362-3310.

**Spanish** – Usted tiene derecho a recibir esta información y ayuda en su idioma sin costo alguno. Llame al (800) 362-3310.  
TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

---

**Hmong** – Koj muaj cai tau cov ntshiab lus no thiab tau kev pab ua koj hom lus pub dawb rau koj. Hu rau (800) 362-3310.  
TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

---

**Laotian** – ທ່ານມີສິດໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ແລະ ການຊ່ວຍເຫຼືອເປັນພາສາຂອງທ່ານ ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.  
ໃຫ້ໂທຫາເບ (800) 362-3310. TTY / TDD: 711 / (800) 877-8973.

---

**Chinese** – 您有權利免費獲得以您母語撰寫的本訊息和各種幫助。  
請致電 (800) 362-3310。聾啞人電話：711 / (800) 877-8973。

---

**Somali** – Haddii aad ku hadashid af Soomaali, adeegyada caawimada luuqada, ayaa waxaa laguugu siinayaa bilaash, waa laquu heli karaa. 1-800-362-3310 (TTY: 1-800-877-8973) bilbilaa.



840 Carolina Street | Sauk City, WI 53583  
**QuartzBenefits.com/BadgerCare** | Atención a Clientes Exitosos de Quartz | (800) 362-3310 (TTY:711)