



El Resumen de Beneficios y Cobertura (por sus siglas en inglés, SBC) es un documento que lo 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](#) (llamado [prima](#)) se proporcionará aparte. Esto es solo un resumen.** Si desea más información sobre la cobertura y los precios, puede obtener los documentos del plan o términos de la póliza en [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com) o llamando al 1-800-839-2172. 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 <https://www.healthcare.gov/sbc-glossary/> o en [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com), o llamar al 1-800-839-2172 para solicitar una copia.

Preguntas importantes	Respuestas	Por qué es importante
¿Cuál es el <a href="#">deducible</a> general?	USD 0 con un proveedor de atención médica indígena (por sus siglas en inglés, IHCP) o con un referido de un IHCP para consultar a un proveedor que no sea IHCP. Para proveedores preferidos que no son IHCP: USD 4,000 por persona; USD 8,000 por familia, por año calendario. No se aplica a la atención preventiva.	Por lo general, usted debe pagar todos los costos de los <a href="#">proveedores</a> hasta el monto del <a href="#">deducible</a> antes de que el <a href="#">plan</a> comience a pagar. Si otros miembros de su familia pertenecen al <a href="#">plan</a> , cada uno debe completar el <a href="#">deducible</a> individual hasta que el monto total de los gastos del <a href="#">deducible</a> que pagaron todos los miembros de la familia complete el <a href="#">deducible</a> general de la familia.
¿Se cubre algún servicio antes de pagar todo el <a href="#">deducible</a> ?	Sí. La atención preventiva, las visitas de atención primaria y al especialista, las pruebas diagnósticas, los estudios de imágenes, las operaciones ambulatorias, la atención en la sala de emergencias, el transporte médico de emergencia, la atención de urgencia, los servicios de salud mental y por toxicomanías para pacientes ambulatorios, las visitas prenatales y de posparto al consultorio, el cuidado de la salud en el hogar, los servicios de rehabilitación y habilitación, los equipos médicos duraderos, el cuidado de hospicio, y los servicios odontológicos y de la vista para niños están cubiertos antes de que usted complete el <a href="#">deducible</a> .	Este <a href="#">plan</a> cubre algunos artículos y servicios aunque usted todavía no haya completado el monto del <a href="#">deducible</a> . Sin embargo, es posible que se aplique un <a href="#">copago</a> o <a href="#">coseguro</a> . Por ejemplo, este <a href="#">plan</a> cubre algunos <a href="#">servicios preventivos</a> sin <a href="#">costo compartido</a> y antes de que usted complete el <a href="#">deducible</a> . Para ver una lista de los <a href="#">servicios preventivos</a> cubiertos, visite <a href="https://www.healthcare.gov/coverage/preventive-care-benefits/">https://www.healthcare.gov/coverage/preventive-care-benefits/</a> .
¿Hay algún otro <a href="#">deducible</a> por servicios específicos?	USD 0 con un IHCP o con un referido de un IHCP para consultar con un proveedor que no sea IHCP. Sí, USD 300 por miembro; USD 600 por familia, por año calendario para los medicamentos con receta. No hay otros <a href="#">deducibles</a> específicos.	Usted tiene que pagar todos los servicios hasta cubrir el monto específico del <a href="#">deducible</a> antes de que el <a href="#">plan</a> empiece a pagar dichos servicios.
¿Cuál es el <a href="#">desembolso máximo</a> de este <a href="#">plan</a> ?	Para proveedores preferidos que no son IHCP: USD 7,800 por miembro; USD 15,600 por familia, por año calendario.	El <a href="#">desembolso máximo</a> es la cantidad máxima que usted pagará en un año por los servicios cubiertos. Si otros miembros de su familia pertenecen a este <a href="#">plan</a> , estos tienen que completar sus propios <a href="#">desembolsos máximos</a> hasta que se complete el <a href="#">desembolso máximo</a> general de la familia.
¿Qué no incluye el <a href="#">desembolso máximo</a> ?	<a href="#">Primas</a> y atención médica que este plan no cubre.	Si bien usted paga estos costos, estos no se tendrán en cuenta para el <a href="#">desembolso máximo</a> .
¿Pagará un poco menos si acude a un <a href="#">proveedor de la red</a> ?	Sí. Para obtener la lista de <a href="#">proveedores preferidos</a> que no son IHCP, consulte <a href="http://www.myhealthnetca.com">www.myhealthnetca.com</a> o llame al 1-800-839-2172.	Este <a href="#">plan</a> utiliza una <a href="#">red</a> de <a href="#">proveedores</a> . Usted pagará menos si utiliza <a href="#">proveedores de la red</a> del <a href="#">plan</a> . Usted pagará lo máximo si utiliza un <a href="#">proveedor fuera de la red</a> , y es posible que reciba una factura del <a href="#">proveedor</a> por la diferencia entre lo que el <a href="#">proveedor</a> le cobró y lo que el <a href="#">plan</a> paga. (Esto se llama <a href="#">facturación del saldo</a> ). Tenga en cuenta que su <a href="#">proveedor de la red</a> podría usar algún <a href="#">proveedor fuera de la red</a> para algunos servicios, como los de laboratorio. Consulte a su <a href="#">proveedor</a> antes de recibirlos.
¿Necesita un <a href="#">referido</a> para ver a un <a href="#">especialista</a> ?	Sí. Requiere autorización previa por escrito.	Este <a href="#">plan</a> pagará algunos o todos los costos de los servicios cubiertos de un <a href="#">especialista</a> solamente si usted tiene el <a href="#">referido</a> necesario para consultar al <a href="#">especialista</a> .



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 (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor de la red que no es IHCP (Usted pagará más)	Proveedor fuera de la red que no es IHCP (Usted pagará lo máximo)	
Si acude al consultorio o a la clínica de un <a href="#">proveedor</a> de salud	Visita de atención primaria para tratar una lesión o enfermedad	Sin cargo	USD 40/visita No se aplica el deducible.	Sin cobertura	—————Ninguna—————
	Visita al <a href="#">especialista</a>	Sin cargo	USD 80/visita No se aplica el deducible.	Sin cobertura	Requiere autorización previa.
	<a href="#">Atención preventiva/examen colectivo</a> /vacuna	Sin cargo	Sin cargo	Sin cobertura	—————Ninguna—————
Si se realiza un examen	<a href="#">Prueba diagnóstica</a> (radiografía, análisis de sangre)	Sin cargo	Laboratorio: USD 40/visita No se aplica el deducible. Radiografía: USD 85/visita No se aplica el deducible.	Sin cobertura	Requiere referido.
	Estudios de imágenes (tomografía computarizada, estudio PET, resonancia magnética)	Sin cargo	USD 325/procedimiento	Sin cobertura	Requiere autorización previa.

\* Para más información acerca de las limitaciones y excepciones, consulte el documento del plan o la póliza en [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com).

Eventos médicos comunes	Servicios que podría necesitar	Lo que usted paga			Limitaciones, excepciones y otra información importante
		Proveedor de Atención Médica Indígena (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor de la red que no es IHCP (Usted pagará más)	Proveedor fuera de la red que no es IHCP (Usted pagará lo máximo)	
<b>Si necesita medicamentos para tratar su enfermedad o infección</b> Hay más información disponible acerca de la <a href="#">cobertura de medicamentos con receta</a> en <a href="http://www.myhealthnetca.com/druglist">www.myhealthnetca.com/druglist</a> .	Medicamentos de nivel 1 (la mayoría de los genéricos y los de marca preferidos de bajo costo)	Sin cargo	USD 16/orden minorista; USD 32/orden por correo	Sin cobertura	Suministro/orden: hasta 30 días (minorista); 35-90 días (por correo), salvo si corresponden límites de cantidad. Se requiere autorización previa para algunos medicamentos. Deducible requerido para medicamentos con receta: USD 300 por miembro; USD 600 por familia.
	Medicamentos de nivel 2 (genéricos no preferidos y de marca preferidos)	Sin cargo	USD 60/orden minorista; USD 120/orden por correo	Sin cobertura	
	Medicamentos de nivel 3 (de marca no preferidos)	Sin cargo	USD 90/orden minorista; USD 180/orden por correo	Sin cobertura	
	Medicamentos de nivel 4 ( <a href="#">medicamentos especializados</a> )	Sin cargo	Coseguro del 20% hasta USD 250 por receta después de que se haya completado el deducible para medicamentos con receta	Sin cobertura	
<b>Si se somete a una operación ambulatoria</b>	Cargo de instalaciones (p. ej., centro de cirugía ambulatoria)	Sin cargo	Coseguro del 20% No se aplica el deducible.	Sin cobertura	—————Ninguna—————
	Honorarios del	Sin cargo	Coseguro del 20%	Sin cobertura	—————Ninguna—————

\* Para más información acerca de las limitaciones y excepciones, consulte el documento del plan o la póliza en [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com).

Eventos médicos comunes	Servicios que podría necesitar	Lo que usted paga			Limitaciones, excepciones y otra información importante
		Proveedor de Atención Médica Indígena (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor de la red que no es IHCP (Usted pagará más)	Proveedor fuera de la red que no es IHCP (Usted pagará lo máximo)	
Si necesita atención médica inmediata	<a href="#">Atención en la sala de emergencias</a>	Sin cargo	Instalaciones: USD 400/visita No se aplica el deducible. Médico: sin cargo No se aplica el deducible.	Instalaciones: USD 400/visita No se aplica el deducible. Médico: sin cargo No se aplica el deducible.	No se requiere copago en caso de internación.
	<a href="#">Transporte médico de emergencia</a>	Sin cargo	USD 250/traslado No se aplica el deducible.	USD 250/traslado No se aplica el deducible.	————Ninguna————
	<a href="#">Atención de urgencia</a>	Sin cargo	USD 40/visita No se aplica el deducible.	USD 40/visita No se aplica el deducible.	————Ninguna————
Si lo hospitalizan	Cargo de instalaciones (p. ej., habitación de hospital)	Sin cargo	Coseguro del 20%	Sin cobertura	Requiere autorización previa.
	Honorarios del médico/cirujano	Sin cargo	Coseguro del 20% No se aplica el deducible.	Sin cobertura	————Ninguna————
Si necesita servicios de salud mental, conductual o toxicomanías	Servicios ambulatorios	Sin cargo	Visita al consultorio: USD 40/visita No se aplica el deducible. Visita que no sea al consultorio: coseguro del 20% hasta un monto máximo de USD 40 No se aplica el deducible.	Sin cobertura	Se requiere autorización previa, excepto para las visitas al consultorio. Cada sesión de terapia grupal requiere solo la mitad del copago de la visita a un consultorio privado.
	Servicios internos	Sin cargo	Instalaciones: coseguro del 20% Médico: coseguro del 20% No se aplica el deducible.	Sin cobertura	Requiere autorización previa.

\* Para más información acerca de las limitaciones y excepciones, consulte el documento del plan o la póliza en [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com).

Eventos médicos comunes	Servicios que podría necesitar	Lo que usted paga			Limitaciones, excepciones y otra información importante
		Proveedor de Atención Médica Indígena (Usted pagará lo mínimo)	Proveedor de la red que no es IHCP (Usted pagará más)	Proveedor fuera de la red que no es IHCP (Usted pagará lo máximo)	
<b>Si está embarazada</b>	Visitas al consultorio	Sin cargo	Prenatal: sin cargo No se aplica el deducible. Posparto: USD 40/visita No se aplica el deducible.	Sin cobertura	—————Ninguna—————
	Servicios de parto profesionales	Sin cargo	Coseguro del 20% No se aplica el deducible.	Sin cobertura	La cobertura incluye los servicios de aborto.
	Servicios de instalaciones de parto profesionales	Sin cargo	Coseguro del 20%	Sin cobertura	La cobertura incluye los servicios de aborto.
<b>Si necesita ayuda recuperándose o tiene otras necesidades de salud especiales</b>	<a href="#">Cuidado de la salud en el hogar</a>	Sin cargo	USD 45/visita No se aplica el deducible.	Sin cobertura	Limitado a 100 visitas por año calendario. Requiere autorización previa.
	<a href="#">Servicios de rehabilitación</a>	Sin cargo	USD 40/visita No se aplica el deducible.	Sin cobertura	Requiere autorización previa.
	<a href="#">Servicios de habilitación</a>	Sin cargo	USD 40/visita No se aplica el deducible.	Sin cobertura	Requiere autorización previa.
	<a href="#">Cuidado de enfermería especializada</a>	Sin cargo	Coseguro del 20%	Sin cobertura	Requiere autorización previa.
	<a href="#">Equipo médico duradero</a>	Sin cargo	Coseguro del 20% No se aplica el deducible.	Sin cobertura	Requiere autorización previa.
	<a href="#">Servicios de cuidados paliativos o enfermos terminales</a>	Sin cargo	Sin cargo	Sin cobertura	Requiere autorización previa.
<b>Si su niño necesita servicios odontológicos o de la vista</b>	Examen de la vista pediátrico	Sin cargo	Sin cargo	Sin cobertura	Limitado a 1 visita por año.
	Anteojos para niños	Sin cargo	Sin cargo	Sin cobertura	Marcos seleccionados por el proveedor: 1 par por año calendario.
	Chequeo dental pediátrico	Sin cargo	Sin cargo	Sin cobertura	—————Ninguna—————

\* Para más información acerca de las limitaciones y excepciones, consulte el documento del plan o la póliza en [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.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](#)).

- Atención de quiropráctico.
- Cirugía cosmética.
- Servicios odontológicos (adultos).
- Audífonos.
- Servicios para tratar la infertilidad.
- Cuidado a largo plazo.
- Atención que no es de emergencia cuando viaja fuera de los EE. UU.
- Enfermería privada.
- Cuidado de los pies de rutina.
- Programas para bajar de peso (la exclusión no se aplica a las intervenciones conductuales de atención preventiva).

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

- Acupuntura.
- Cirugía bariátrica.
- Atención de la vista de rutina (adultos).

### Sus derechos a continuar con su cobertura:

Las leyes federales y estatales podrán proporcionar protección que le permitirá mantener activa esta cobertura siempre y cuando usted pague su **prima**. Hay algunas excepciones, como las que se expresan a continuación:

- Usted comete fraude.
- La aseguradora deja de prestar servicios en el Estado.
- Usted se muda fuera del área de cobertura.

Para más información sobre su derecho a continuar con la cobertura, comuníquese con el plan al 1-800-839-2172. También puede comunicarse con el Departamento de Seguros de su estado, con la Administración para la Seguridad de los Beneficios del Trabajador del Departamento de Trabajo de los EE. UU., al 1-866-444-3272, o en [www.dol.gov/ebsa](http://www.dol.gov/ebsa), o con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., al 1-877-267-2323 (extensión 61565), o en [www.cciio.cms.gov](http://www.cciio.cms.gov).

### Sus derechos para presentar quejas o apelaciones:

Hay agencias que pueden ayudarlo 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](#), una [apelación](#) o una [queja](#) a su [plan](#) por cualquier motivo. Para más información sobre sus derechos, esta notificación o para recibir asistencia, comuníquese con el Centro de Contacto con el Cliente de Health Net al 1-800-839-2172; envíe un formulario de queja a través de [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com); o presente una queja por escrito a Health Net Appeals and Grievance Department, P.O. Box 10348, Van Nuys, CA 91410-0348. Si desea obtener información sobre la cobertura médica de grupo sujeta a ERISA, comuníquese con la Administración para la Seguridad de los Beneficios del Trabajador del Departamento de Trabajo de los EE. UU. al 1-866-444-EBSA (3272), o en [www.dol.gov/ebsa/healthreform](http://www.dol.gov/ebsa/healthreform). Si tiene una queja contra Health Net, también puede comunicarse con el Departamento de Atención Médica Administrada de California al 1-800-HMO-2219 o en [www.hmohelp.ca.gov](http://www.hmohelp.ca.gov). Si desea obtener información sobre la cobertura médica de grupo sujeta a ERISA, comuníquese con la Administración para la Seguridad de los Beneficios del Trabajador del Departamento de Trabajo de los EE. UU. al 1-866-444-EBSA (3272), o en [www.dol.gov/ebsa/healthreform](http://www.dol.gov/ebsa/healthreform).

\* Para más información acerca de las limitaciones y excepciones, consulte el documento del plan o la póliza en [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com).

### ¿Este plan proporciona cobertura esencial mínima? Sí.

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? Sí.

Si su [plan](#) no cumple con los [estándares de valor mínimo](#), usted podría calificar para un [crédito fiscal para las primas](#) para ayudarlo a pagar un [plan](#) a través del [Mercado](#).

### Servicios lingüísticos:

Spanish (español): Para obtener asistencia en español, llame al 1-800-839-2172.

Tagalog (Tagalog): Kung kailangan ninyo ang tulong sa Tagalog tumawag sa 1-800-839-2172.

Chino (中文): 如果需要中文的帮助, 请拨打这个号码 1-800-839-2172.

Navajo (Dine): Dinek'ehgo shika at'ohwol ninisingo, kwijigo holne' 1-800-839-2172.

————— *Para ver ejemplos de cómo este plan podría cubrir los costos de una situación médica hipotética, consulte la próxima sección.* —————

\* Para más información acerca de las limitaciones y excepciones, consulte el documento del plan o la póliza en [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com).

## 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 y los precios que cobren sus [proveedores](#) y dentro del [plan](#). Preste atención a los montos de [costo compartido](#) ([deducibles](#), [copagos](#) y [coseguro](#)) y a los [servicios excluidos](#) según el [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 <a href="#">deducible</a> general del <a href="#">plan</a>	USD 4,000
■ <a href="#">Copago</a> del <a href="#">especialista</a>	USD 80
■ <a href="#">Coseguro</a> del hospital (instalaciones)	20%
■ Otro <a href="#">copago</a>	USD 40

#### Este EJEMPLO incluye servicios como:

Visitas al especialista (*atención prenatal*)  
 Servicios de parto profesionales  
 Servicios de instalaciones de parto profesionales  
 Pruebas diagnósticas (*sonogramas y análisis de sangre*)  
 Visita al especialista (*anestesia*)

<b>Costo total hipotético</b>	<b>USD 12,800</b>
-------------------------------	-------------------

#### En este ejemplo, Peg pagaría:

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

### Control de la diabetes tipo 2 de Joe

(un año de atención en la red de rutina de una enfermedad bien manejada)

■ El <a href="#">deducible</a> general del <a href="#">plan</a>	USD 4,000
■ <a href="#">Copago</a> del <a href="#">especialista</a>	USD 80
■ <a href="#">Coseguro</a> del hospital (instalaciones)	20%
■ Otro <a href="#">copago</a>	USD 40

#### Este EJEMPLO incluye servicios como:

Visitas al consultorio del médico primario (*incluye sesiones informativas sobre la enfermedad*)  
 Pruebas diagnósticas (*análisis de sangre*)  
 Medicamentos con receta  
 Equipo médico duradero (*medidor de glucosa*)

<b>Costo total hipotético</b>	<b>USD 7,400</b>
-------------------------------	------------------

#### En este ejemplo, Joe pagaría:

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

### Fractura simple de Mia

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

■ El <a href="#">deducible</a> general del <a href="#">plan</a>	USD 4,000
■ <a href="#">Copago</a> del <a href="#">especialista</a>	USD 80
■ <a href="#">Coseguro</a> del hospital (instalaciones)	20%
■ Otro <a href="#">copago</a>	USD 40

#### Este EJEMPLO incluye servicios como:

Sala de emergencias (*incluye materiales médicos*)  
 Prueba diagnóstica (*radiografía*)  
 Equipo médico duradero (*muletas*)  
 Servicios de rehabilitación (*terapia física*)

<b>Costo total hipotético</b>	<b>USD 2,500</b>
-------------------------------	------------------

#### En este ejemplo, Mia pagaría:

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

Nota: Estas cifras asumen que el paciente recibió atención de un proveedor IHCP o con un referido de un IHCP para consultar a un proveedor que no sea IHCP. Si recibe atención de un proveedor que no sea IHCP sin un referido de un IHCP, sus costos pueden ser más altos.

El [plan](#) sería responsable de los demás costos por estos servicios cubiertos en este EJEMPLO.

## Nondiscrimination Notice

In addition to the State of California nondiscrimination requirements (as described in benefit coverage documents), Health Net of California, Inc. and Health Net Life Insurance Company (Health Net) comply with applicable federal civil rights laws and do not discriminate, exclude people or treat them differently on the basis of race, color, national origin, ancestry, religion, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, disability, or sex.

### HEALTH NET:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as qualified sign language interpreters and written information in other formats (large print, accessible electronic formats, other formats).
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as qualified interpreters and information written in other languages.

If you need these services, contact Health Net's Customer Contact Center at:

**Individual & Family Plan (IFP) Members On Exchange/Covered California** 1-888-926-4988 (TTY: 711)

**Individual & Family Plan (IFP) Members Off Exchange** 1-800-839-2172 (TTY: 711)

**Individual & Family Plan (IFP) Applicants** 1-877-609-8711 (TTY: 711)

**Group Plans through Health Net** 1-800-522-0088 (TTY: 711)

If you believe that Health Net has failed to provide these services or discriminated in another way based on one of the characteristics listed above, you can file a grievance by calling Health Net's Customer Contact Center at the number above and telling them you need help filing a grievance. Health Net's Customer Contact Center is available to help you file a grievance. You can also file a grievance by mail, fax or email at:

Health Net of California, Inc./Health Net Life Insurance Company Appeals & Grievances  
PO Box 10348, Van Nuys, CA 91410-0348

Fax: 1-877-831-6019

Email: [Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com](mailto:Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com) (Members) or  
[Non-Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com](mailto:Non-Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com) (Applicants)

For HMO, HSP, EOA, and POS plans offered through Health Net of California, Inc.: If your health problem is urgent, if you already filed a complaint with Health Net of California, Inc. and are not satisfied with the decision or it has been more than 30 days since you filed a complaint with Health Net of California, Inc., you may submit an Independent Medical Review/ Complaint Form with the Department of Managed Health Care (DMHC). You may submit a complaint form by calling the DMHC Help Desk at 1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891) or online at [www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint](http://www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint).

For PPO and EPO plans underwritten by Health Net Life Insurance Company: You may submit a complaint by calling the California Department of Insurance at 1-800-927-4357 or online at <https://www.insurance.ca.gov/01-consumers/101-help/index.cfm>.

If you believe you have been discriminated against because of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights (OCR), electronically through the OCR Complaint Portal, at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

## English

No Cost Language Services. You can get an interpreter. You can get documents read to you and some sent to you in your language. For help, call the Customer Contact Center at the number on your ID card or call Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange: 1-800-839-2172 (TTY: 711). For California marketplace, call IFP On Exchange 1-888-926-4988 (TTY: 711) or Small Business 1-888-926-5133 (TTY: 711). For Group Plans through Health Net, call 1-800-522-0088 (TTY: 711).

## Arabic

خدمات لغوية مجانية. يمكننا أن نوفر لك مترجم فوري. ويمكننا أن نقرأ لك الوثائق بلغتك. للحصول على المساعدة اللازمة، يرجى التواصل مع مركز خدمة العملاء عبر الرقم المبين على بطاقتك أو الاتصال بالرقم الفرعي لخطة الأفراد والعائلة: 1-800-839-2172 (TTY: 711). للتواصل في كاليفورنيا، يرجى الاتصال بالرقم الفرعي لخطة الأفراد والعائلة عبر الرقم: 1-888-926-4988 (TTY: 711) أو المشروعات الصغيرة 1-888-926-5133 (TTY: 711). لخطط المجموعة عبر Health Net، يرجى الاتصال بالرقم 1-800-522-0088 (TTY: 711).

## Armenian

Անվճար լեզվական ծառայություններ: Դուք կարող եք բանավոր թարգմանիչ ստանալ: Փաստաթղթերը կարող են կարդալ ձեր լեզվով: Օգնության համար զանգահարեք Համայնքային սպասարկման կենտրոն ձեր ID քարտի վրա նշված հեռախոսահամարով կամ զանգահարեք Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange՝ 1-800-839-2172 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711): Վարիֆորնիայի համար զանգահարեք IFP On Exchange՝ 1-888-926-4988 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711) կամ Փոքր բիզնեսի համար՝ 1-888-926-5133 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711): Health Net-ի Ինֆային ծրագրերի համար զանգահարեք 1-800-522-0088 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711):

## Chinese

免費語言服務。您可使用口譯員服務。您可請人將文件唸給您聽並請我們將某些文件翻譯成您的語言寄給您。如需協助，請撥打您會員卡上的電話號碼與客戶聯絡中心聯絡或者撥打健康保險交易市場外的 Individual & Family Plan (IFP) 專線：1-800-839-2172（聽障專線：711）。如為加州保險交易市場，請撥打健康保險交易市場的 IFP 專線 1-888-926-4988（聽障專線：711），小型企業則請撥打 1-888-926-5133（聽障專線：711）。如為透過 Health Net 取得的團保計畫，請撥打 1-800-522-0088（聽障專線：711）。

## Hindi

बिना शुल्क भाषा सेवाएं। आप एक दुभाषिया प्राप्त कर सकते हैं। आप दस्तावेजों को अपनी भाषा में पढ़वा सकते हैं। मदद के लिए, अपने आईडी कार्ड में दिए गए नंबर पर ग्राहक सेवा केंद्र को कॉल करें या व्यक्तिगत और फैमिली प्लान (आईएफपी) ऑफ एक्सचेंज: 1-800-839-2172 (TTY: 711) पर कॉल करें। कैलिफोर्निया बाजारों के लिए, आईएफपी ऑन एक्सचेंज 1-888-926-4988 (TTY: 711) या स्मॉल बिजनेस 1-888-926-5133 (TTY: 711) पर कॉल करें। हेल्थ नेट के माध्यम से ग्रुप प्लान के लिए 1-800-522-0088 (TTY: 711) पर कॉल करें।

## Hmong

Tsis Muaj Tus Nqi Pab Txhais Lus. Koj tuaj yeem tau txais ib tus kws pab txhais lus. Koj tuaj yeem muaj ib tus neeg nyeem cov ntaub ntawv rau koj ua koj hom lus hais. Txhawm rau pab, hu kovtooj rau Neeg Qhua Lub Chaw Tiv Toj ntawm tus npawb nyob ntawm koj daim npav ID lossis hu rau Tus Neeg thiab Tsev Neeg Qhov Kev Npaj (IFP) Ntawm Kev Sib Hloov Pauv: 1-800-839-2172 (TTY: 711). Rau California qhov chaw kiab khw, hu rau IFP Ntawm Qhov Sib Hloov Pauv 1-888-926-4988 (TTY: 711) lossis Lag Luam Me 1-888-926-5133 (TTY: 711). Rau Cov Pab Pawg Chaw Npaj Kho Mob hla Health Net, hu rau 1-800-522-0088 (TTY: 711).

**Japanese**

無料の言語サービスを提供しております。通訳者もご利用いただけます。日本語で文書をお読みすることも可能です。ヘルプが必要な場合は、IDカードに記載されている番号で顧客連絡センターまでお問い合わせいただくか、Individual & Family Plan (IFP) (個人・家族向けプラン) Off Exchange: 1-800-839-2172 (TTY: 711) までお電話ください。カリフォルニア州のマーケットプレイスについては、IFP On Exchange 1-888-926-4988 (TTY: 711) または Small Business 1-888-926-5133 (TTY: 711) までお電話ください。Health Netによるグループプランについては、1-800-522-0088 (TTY: 711) までお電話ください。

**Khmer**

សេវាកម្មភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ។ លោកអ្នកអាចទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់។ លោកអ្នកអាចស្តាប់គេអានឯកសារឱ្យលោកអ្នកជាភាសារបស់លោកអ្នក។ សម្រាប់ជំនួយ សូមហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់មជ្ឈមណ្ឌលទំនាក់ទំនងអតិថិជនតាមលេខដែលមាននៅលើប័ណ្ណសម្គាល់ខ្លួនរបស់លោកអ្នក ឬហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់កម្មវិធី Off Exchange របស់គម្រោងជាលក្ខណៈបុគ្គល និងក្រុមគ្រួសារ (IFP) តាមរយៈលេខ៖ 1-800-839-2172 (TTY: 711)។ សម្រាប់ទីផ្សាររដ្ឋ California សូមហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់កម្មវិធី On Exchange របស់គម្រោង IFP តាមរយៈលេខ 1-888-926-4988 (TTY: 711) ឬក្រុមហ៊ុនអាជីវកម្មខ្នាតតូចតាមរយៈលេខ 1-888-926-5133 (TTY: 711)។ សម្រាប់គម្រោងជាក្រុមតាមរយៈ Health Net សូមហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់លេខ 1-800-522-0088 (TTY: 711)។

**Korean**

무료 언어 서비스입니다. 통역 서비스를 받으실 수 있습니다. 문서 낭독 서비스를 받으실 수 있으며 일부 서비스는 귀하가 구사하는 언어로 제공됩니다. 도움이 필요하시면 ID 카드에 수록된 번호로 고객센터 센터에 연락하시거나 개인 및 가족 플랜(IFP)의 경우 Off Exchange: 1-800-839-2172(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오. 캘리포니아 주 마켓플레이스의 경우 IFP On Exchange 1-888-926-4988(TTY: 711), 소규모 비즈니스의 경우 1-888-926-5133(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오. Health Net을 통한 그룹 플랜의 경우 1-800-522-0088(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

**Navajo**

Doo bąąh ilinígóó saad bee háká ada'ílyeed. Ata' halné'ígíí da la' ná hádííóót'íí. Naaltsos da t'áá shí shizaad k'ehjí shichí' yídooltah nínízingo t'áá ná ákódoolnít. Ákót'éego shiká a'doowot nínízingo Customer Contact Center hoolyéhíjí' hodíílnih ninaaltsos nanítingo bee néého'dolznígíí hodoonhíjí' bikáá' éi doodago kojí' hólné' Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange: 1-800-839-2172 (TTY: 711). California marketplace báhígíí kojí' hólné' IFP On Exchange 1-888- 926-4988 (TTY: 711) éi doodago Small Business báhígíí kojí' hólné' -888-926-5133 (TTY: 711). Group Plans through Health Net báhígíí éi kojí' hólné' 1-800-522-0088 (TTY: 711).

**Persian (Farsi)**

خدمات زبان بلون هزینه می توانید یک مترجم شفاهی بگیرید. می توانید درخواست کنید استاد به زبان شما برایتان خوانده شوند. برای دریافت کمک، با مرکز تماس مشتریان به شماره روی کارت شناسایی یا طرح فردی و خانوادگی (IFP) Off Exchange) به شماره: 1-800-839-2172 (TTY:711) تماس بگیرید. برای بازار کالیفرنیا، با IFP On Exchange شماره 1-888-926-4988 (TTY:711) یا کسب و کار کوچک 1-888-926-5133 (TTY:711) تماس بگیرید. برای طرح های گروهی از طریق Health Net، با 1-800-522-0088 (TTY:711) تماس بگیرید.

### **Panjabi (Punjabi)**

ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਲਾਗਤ ਵਾਲੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਦੁਬਾਰੀਏ ਦੀ ਸੇਵਾ ਹਾਸਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸੁਣਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਮਦਦ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਆਈਡੀ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਯੋਜਨਾ (IFP) ਐਂਡ ਐਕਸਚੇਂਜ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ: 1-800-839-2172 (TTY: 711)। ਕੈਲੀਫੋਰਨੀਆ ਮਾਰਕਿਟਪਲੇਸ ਲਈ, IFP ਐਂਡ ਐਕਸਚੇਂਜ ਨੂੰ 1-888-926-4988 (TTY: 711) ਜਾਂ ਸਮੈਲ ਬਿਜਨੈਸ ਨੂੰ 1-888-926-5133 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਰੋਲਬ ਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਸਾਮੂਹਿਕ ਪਲੇਨਾਂ ਲਈ, 1-800-522-0088 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

### **Russian**

Бесплатная помощь переводчиков. Вы можете получить помощь переводчика. Вам могут прочитать документы на Вашем родном языке. Если Вам нужна помощь, звоните по телефону Центра помощи клиентам, указанному на вашей карте участника плана. Вы также можете позвонить в отдел помощи участникам не представленных на федеральном рынке планов для частных лиц и семей (IFP) Off Exchange 1-800-839-2172 (TTY: 711). Участники планов от California marketplace: звоните в отдел помощи участникам представленных на федеральном рынке планов IFP (On Exchange) по телефону 1-888-926-4988 (TTY: 711) или в отдел планов для малого бизнеса (Small Business) по телефону 1-888-926-5133 (TTY: 711). Участники коллективных планов, предоставляемых через Health Net: звоните по телефону 1-800-522-0088 (TTY: 711).

### **Spanish**

Servicios de idiomas sin costo. Puede solicitar un intérprete, obtener el servicio de lectura de documentos y recibir algunos en su idioma. Para obtener ayuda, comuníquese con el Centro de Comunicación con el Cliente al número que figura en su tarjeta de identificación o llame al plan individual y familiar que no pertenece al Mercado de Seguros de Salud al 1-800-839-2172 (TTY: 711). Para planes del mercado de seguros de salud de California, llame al plan individual y familiar que pertenece al Mercado de Seguros de Salud al 1-888-926-4988 (TTY: 711); para los planes de pequeñas empresas, llame al 1-888-926-5133 (TTY: 711). Para planes grupales a través de Health Net, llame al 1-800-522-0088 (TTY: 711).

### **Tagalog**

Walang Bayad na Mga Serbisyo sa Wika. Makakakuha kayo ng interpreter. Makakakuha kayo ng mga dokumento na babasahin sa inyo sa inyong wika. Para sa tulong, tumawag sa Customer Contact Center sa numerong nasa ID card ninyo o tumawag sa Off Exchange ng Planong Pang-indibidwal at Pampamilya (Individual & Family Plan, IFP): 1-800-839-2172 (TTY: 711). Para sa California marketplace, tumawag sa IFP On Exchange 1-888-926-4988 (TTY: 711) o Maliliit na Negosyo 1-888-926-5133 (TTY: 711). Para sa mga Planong Pang-grupo sa pamamagitan ng Health Net, tumawag sa 1-800-522-0088 (TTY: 711).

### **Thai**

ไม่มีค่าบริการด้านภาษา คุณสามารถใช้ล่ามได้ คุณสามารถให้อ่านเอกสารให้ฟังเป็นภาษาของคุณได้ หากต้องการความช่วยเหลือ โทรหาศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ได้ที่หมายเลขบนบัตรประจำตัวของคุณ หรือโทรหาฝ่ายแผนบุคคลและครอบครัวของเอกชน (Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange) ที่ 1-800-839-2172 (โทรมา TTY: 711) สำหรับเซตแคลิฟอร์เนีย โทรหาฝ่ายแผนบุคคลและครอบครัวของรัฐ (IFP On Exchange) ได้ที่ 1-888-926-4988 (โทรมา TTY: 711) หรือ ฝ่ายธุรกิจขนาดเล็ก (Small Business) ที่ 1-888-926-5133 (โทรมา TTY: 711) สำหรับแผนแบบกลุ่มผ่านทาง Health Net โทร 1-800-522-0088 (โทรมา TTY: 711)

**Vietnamese**

Các Dịch Vụ Ngôn Ngữ Miễn Phí. Quý vị có thể có một phiên dịch viên. Quý vị có thể yêu cầu được đọc cho nghe tài liệu bằng ngôn ngữ của quý vị. Để được giúp đỡ, vui lòng gọi Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng theo số điện thoại ghi trên thẻ ID của quý vị hoặc gọi Chương Trình Bảo Hiểm Cá Nhân & Gia Đình (IFP) Phi Tập Trung: 1-800-839-2172 (TTY: 711). Đối với thị trường California, vui lòng gọi IFP Tập Trung 1-888-926-4988 (TTY: 711) hoặc Doanh Nghiệp Nhỏ 1-888-926-5133 (TTY: 711). Đối với các Chương Trình Bảo Hiểm Nhóm qua Health Net, vui lòng gọi 1-800-522-0088 (TTY: 711).

CA Commercial DMHC On and Off-Exchange Member Notice of Language Assistance

FLY017549EH00 (12/17)