



The Summary of Benefits and Coverage (SBC) document will help you choose a health [plan](#). The SBC shows you how you and the [plan](#) would share the cost for covered health care services. NOTE: Information about the cost of this [plan](#) (called the [premium](#)) will be provided separately. This is only a summary. For more information about your coverage, or to get a copy of the complete terms of coverage, call 855-572-7238 or visit us at [http://www.firstcare.com/FirstCare/media/First-Care/PDFs/Marketplace/FC\\_2021\\_GHIF1M01\\_MED.pdf](http://www.firstcare.com/FirstCare/media/First-Care/PDFs/Marketplace/FC_2021_GHIF1M01_MED.pdf). For general definitions of common terms, such as [allowed amount](#), [balance billing](#), [coinsurance](#), [copayment](#), [deductible](#), [provider](#), or other underlined terms, see the Glossary. You can view the Glossary at [healthcare.gov/sbc-glossary](http://healthcare.gov/sbc-glossary) or call 855-572-7238 to request a copy.

Important Questions	Answers	Why This Matters:
What is the overall <a href="#">deductible</a> ?	\$2,000 per member / \$4,000 per family	Generally, you must pay all of the costs from <a href="#">providers</a> up to the <a href="#">deductible</a> amount before this <a href="#">plan</a> begins to pay. If you have other family members on the <a href="#">plan</a> , each family member must meet their own individual <a href="#">deductible</a> until the total amount of <a href="#">deductible</a> expenses paid by all family members meets the overall family <a href="#">deductible</a> .
Are there services covered before you meet your <a href="#">deductible</a> ?	Yes. <a href="#">Preventive care</a> and ACA preventive drugs are covered before you meet your <a href="#">deductible</a> .	This <a href="#">plan</a> covers some items and services even if you haven't yet met the <a href="#">deductible</a> amount. But a <a href="#">copayment</a> or <a href="#">coinsurance</a> may apply. For example, this <a href="#">plan</a> covers certain <a href="#">preventive services</a> without <a href="#">cost sharing</a> and before you meet your <a href="#">deductible</a> . See a list of covered <a href="#">preventive services</a> at <a href="https://www.healthcare.gov/coverage/preventive-care-benefits/">https://www.healthcare.gov/coverage/preventive-care-benefits/</a> .
Are there other <a href="#">deductibles</a> for specific services?	No	You don't have to meet <a href="#">deductibles</a> for specific services.
What is the <a href="#">out-of-pocket limit</a> for this <a href="#">plan</a> ?	\$8,550 per member / \$17,100 per family	The <a href="#">out-of-pocket limit</a> is the most you could pay in a year for covered services. If you have other family members in this <a href="#">plan</a> , they have to meet their own <a href="#">out-of-pocket limits</a> until the overall family <a href="#">out-of-pocket limit</a> has been met.
What is not included in the <a href="#">out-of-pocket limit</a> ?	<a href="#">Premiums</a> and health care this <a href="#">plan</a> doesn't cover.	Even though you pay these expenses, they don't count toward the <a href="#">out-of-pocket limit</a> .
Will you pay less if you use a <a href="#">network provider</a> ?	Yes. See <a href="http://firstcare.com/en/Find-a-Provider">firstcare.com/en/Find-a-Provider</a> or call 855-572-7238 for a list of <a href="#">network providers</a> .	This <a href="#">plan</a> uses a <a href="#">provider network</a> . You will pay less if you use a <a href="#">provider</a> in the <a href="#">plan's network</a> . You will pay the most if you use an <a href="#">out-of-network provider</a> , and you might receive a bill from a <a href="#">provider</a> for the difference between the <a href="#">provider's</a> charge and what your <a href="#">plan</a> pays ( <a href="#">balance billing</a> ). Be aware your <a href="#">network provider</a> might use an <a href="#">out-of-network provider</a> for some services (such as lab work). Check with your <a href="#">provider</a> before you get services.
Do you need a <a href="#">referral</a> to see a <a href="#">specialist</a> ?	No	You can see the <a href="#">specialist</a> you choose without a <a href="#">referral</a> .

 All [copayment](#) and [coinsurance](#) costs shown in this chart are after your [deductible](#) has been met, if a [deductible](#) applies.

Common Medical Event	Services You May Need	What You Will Pay		Limitations, Exceptions, & Other Important Information
		Participating Provider (You will pay the least)	Non-Participating Provider (You will pay the most)	
If you visit a health care <a href="#">provider's</a> office or clinic	<a href="#">Primary care</a> visit to treat an injury or illness	Adult: \$20 <a href="#">copayment</a> per visit, <a href="#">deductible</a> does not apply Pediatric: No charge, <a href="#">deductible</a> does not apply (Age 0 through 18)	Not covered	None
	<a href="#">Specialist</a> visit	\$60 <a href="#">copayment</a> per visit, <a href="#">deductible</a> does not apply	Not covered	
	<a href="#">Preventive care/screening/immunization</a>	No charge, <a href="#">deductible</a> does not apply.	Not covered	
If you have a test	<a href="#">Diagnostic test</a> (X-ray, blood work)	20% after <a href="#">deductible</a>	Not covered	None
	Imaging (CT/PET scans, MRIs)	20% after <a href="#">deductible</a>	Not covered	
If you need drugs to treat your illness or condition More information about <a href="#">prescription drug</a>	ACA preventive drugs	No charge, <a href="#">deductible</a> does not apply	Not covered	<a href="#">Copayments</a> are per 30-day supply. Maintenance drugs are allowed up to a 90-day supply for three (3) <a href="#">copayments</a> if obtained through a Baylor Scott and White Pharmacy or
	Tier 1: Generic drugs	\$15 <a href="#">copayment</a> per prescription, <a href="#">deductible</a> does not apply	Not covered	

\* For more information about limitations and exceptions, see the [plan](#) or policy document at [firstcare.com](#).

Common Medical Event	Services You May Need	What You Will Pay		Limitations, Exceptions, & Other Important Information
		Participating Provider (You will pay the least)	Non-Participating Provider (You will pay the most)	
<a href="http://www.firstcare.com/FirstCare/media/First-Care/PDFs/Rx/Rx_2021_EHB_Formulary.pdf">coverage</a> is available at <a href="http://www.firstcare.com/FirstCare/media/First-Care/PDFs/Rx/Rx_2021_EHB_Formulary.pdf">http://www.firstcare.com/FirstCare/media/First-Care/PDFs/Rx/Rx_2021_EHB_Formulary.pdf</a>	Tier 2: Preferred brand drugs	\$55 <u>copayment</u> per prescription, <u>deductible</u> does not apply	Not covered	participating pharmacy. Mail Order: Available for a 1- to 90-day supply. Non-maintenance drugs obtained through mail order are limited to a 30-day supply maximum. Some <a href="#">specialty drugs</a> may require <a href="#">preauthorization</a> . 30-day supply only.
	Tier 3: Non-preferred drugs	\$150 <u>copayment</u> per prescription, <u>deductible</u> does not apply	Not covered	
	Tier 4: <a href="#">Specialty drugs</a> and oral anticancer medications	\$500 <u>copayment</u> per prescription, <u>deductible</u> does not apply	Not covered	
If you have outpatient surgery	Facility fee (e.g., ambulatory surgery center)	20% after <u>deductible</u>	Not covered	Services requiring <a href="#">preauthorization</a> that are not <a href="#">preauthorized</a> will be denied. Refer to <a href="#">firstcare.com</a> or call 855-572-7238.
	Physician/surgeon fees	20% after <u>deductible</u>	Not covered	
If you need immediate medical attention	<a href="#">Emergency room care</a>	\$750 <u>copayment</u> per visit after <u>deductible</u>	\$750 <u>copayment</u> per visit after <u>deductible</u>	Emergency room <u>copayment</u> waived if episode results in <a href="#">hospitalization</a> for the same condition within 24 hours.
	<a href="#">Emergency medical transportation</a>	\$750 <u>copayment</u> per service after <u>deductible</u>	\$750 <u>copayment</u> per service after <u>deductible</u>	None
	<a href="#">Urgent care</a>	\$60 <u>copayment</u> per visit, <u>deductible</u> does not apply	\$60 <u>copayment</u> per visit, <u>deductible</u> does not apply	
If you have a hospital stay	Facility fee (e.g., hospital room)	20% after <u>deductible</u>	Not covered	Services requiring <a href="#">preauthorization</a> that are not <a href="#">preauthorized</a> will be denied. Refer to <a href="#">firstcare.com</a> or call 855-572-7238.
	Physician/surgeon fees	20% after <u>deductible</u>	Not covered	

\* For more information about limitations and exceptions, see the [plan](#) or policy document at [firstcare.com](#).

Common Medical Event	Services You May Need	What You Will Pay		Limitations, Exceptions, & Other Important Information
		Participating Provider (You will pay the least)	Non-Participating Provider (You will pay the most)	
If you need mental health, behavioral health, or substance abuse services	Outpatient services	\$20 <u>copayment</u> per office visit, <u>deductible</u> does not apply, 20% after <u>deductible</u> for all other outpatient services	Not covered	Services requiring <u>preauthorization</u> that are not <u>preauthorized</u> will be denied. Refer to <a href="http://firstcare.com">firstcare.com</a> or call 855-572-7238.
	Inpatient services	20% after <u>deductible</u>	Not covered	
If you are pregnant	Office visits	\$20 <u>copayment</u> per visit	Not covered	<u>Cost sharing</u> does not apply for <u>preventive care</u> . Depending on the type of services, a <u>copayment</u> , <u>coinsurance</u> , or <u>deductible</u> may apply. Maternity care may include tests and services described elsewhere in the SBC (i.e. ultrasound).
	Childbirth/delivery professional services	20% after <u>deductible</u>	Not covered	
	Childbirth/delivery facility services	20% after <u>deductible</u>	Not covered	
If you need help recovering or have other special health needs	<u>Home health care</u>	20% after <u>deductible</u>	Not covered	Limited to 60 visits per <u>plan</u> year. Services requiring <u>preauthorization</u> that are not <u>preauthorized</u> will be denied. Refer to <a href="http://firstcare.com">firstcare.com</a> or call 855-572-7238.
	<u>Rehabilitation services</u>	\$20 <u>copayment</u> per visit, <u>deductible</u> does not apply	Not covered	

\* For more information about limitations and exceptions, see the [plan](#) or policy document at [firstcare.com](http://firstcare.com).

Common Medical Event	Services You May Need	What You Will Pay		Limitations, Exceptions, & Other Important Information
		Participating Provider (You will pay the least)	Non-Participating Provider (You will pay the most)	
	<a href="#">Habilitation services</a>	\$20 <u>copayment</u> per visit, <u>deductible</u> does not apply	Not covered	<a href="#">services</a> per <a href="#">plan</a> year. Limit is combined for physical therapy, occupational therapy, speech therapy, and, and chiropractic care. Limits may not apply for therapies for children with developmental delays, autism spectrum disorder and mental health services. Services requiring <a href="#">preauthorization</a> that are not <a href="#">preauthorized</a> will be denied. Refer to <a href="#">firstcare.com</a> or call 855-572-7238.
	<a href="#">Skilled nursing care</a>	20% after <u>deductible</u>	Not covered	Limited to 25 days per <a href="#">plan</a> year. Services requiring <a href="#">preauthorization</a> that are not <a href="#">preauthorized</a> will be denied. Refer to <a href="#">firstcare.com</a> or call 855-572-7238.
	<a href="#">Durable medical equipment</a>	20% after <u>deductible</u>	Not covered	Services requiring <a href="#">preauthorization</a> that are not <a href="#">preauthorized</a> will be denied. Refer to <a href="#">firstcare.com</a> or call 855-572-7238.
	<a href="#">Hospice services</a>	20% after <u>deductible</u>	Not covered	
<b>If your child needs dental or eye care</b>	Children's eye exam	\$60 <u>copayment</u> per visit, <u>deductible</u> does not apply	Not covered	Limited to one eye exam per <a href="#">plan</a> year.
	Children's glasses	\$60 <u>copayment</u> per pair, <u>deductible</u> does not apply	Not covered	Limited to one pair of glasses per <a href="#">plan</a> year.
	Children's dental check-up	Not covered	Not covered	None

\* For more information about limitations and exceptions, see the [plan](#) or policy document at [firstcare.com](#).

## Excluded Services & Other Covered Services:

### Services Your [Plan](#) Generally Does NOT Cover (Check your policy or [plan](#) document for more information and a list of any other [excluded services](#).)

- Abortion (except in cases of rape, incest, or when the life of the mother is endangered)
- Acupuncture
- Bariatric surgery
- Cosmetic surgery
- Dental care (Adult and Child)
- Infertility treatment
- Long-term care
- Non-emergency care when traveling outside the U.S.
- Routine eye care (Adult)
- Routine foot care
- Weight loss programs

### Other Covered Services (Limitations may apply to these services. This isn't a complete list. Please see your [plan](#) document.)

- Chiropractic care (Included in [Rehabilitation Services](#) and [Habilitation Services](#))
- Hearing aids (Limited to one device per ear every 3 years)
- Private duty nursing (Limited to 60 visits per [plan](#) year when [medically necessary](#) and [preauthorized](#))

**Your Rights to Continue Coverage:** There are agencies that can help if you want to continue your coverage after it ends. The contact information for those agencies is: FirstCare Health Plans at 855-572-7238 or [firstcare.com](#); Texas Department of Insurance at 800-578-4677 or [tdi.texas.gov](#); Department of Labor's Employee Benefits Security Administration at 866-444-EBSA (3272) or [dol.gov/agencies/ebsa/about-ebsa/ask-a-question/ask-ebsa](#). Other coverage options may be available to you, too, including buying individual insurance coverage through the [Health Insurance Marketplace](#). For more information about the [Marketplace](#), visit [www.HealthCare.gov](#) or call 800-318- 2596.

**Your Grievance and Appeals Rights:** There are agencies that can help if you have a complaint against your [plan](#) for a denial of a [claim](#). This complaint is called a [grievance](#) or [appeal](#). For more information about your rights, look at the explanation of benefits you will receive for that medical [claim](#). Your [plan](#) documents also provide complete information on how to submit a [claim](#), [appeal](#), or a [grievance](#) for any reason to your [plan](#). For more information about your rights, this notice, or assistance, contact: FirstCare Health Plans at 855-572-7238 or [firstcare.com](#); Texas Department of Insurance at 1-800-578-4677 or [tdi.texas.gov](#).

### Does this plan provide Minimum Essential Coverage? Yes

[Minimum Essential Coverage](#) generally includes [plans](#), [health insurance](#) available through the [Marketplace](#) or other individual market policies, Medicare, Medicaid, CHIP, TRICARE, and certain other coverage. If you are eligible for certain types of [Minimum Essential Coverage](#), you may not be eligible for the [premium tax credit](#).

### Does this plan meet the Minimum Value Standards? Yes

If your [plan](#) doesn't meet the [Minimum Value Standards](#), you may be eligible for a [premium tax credit](#) to help you pay for a [plan](#) through the [Marketplace](#).

### Language Access Services:

Spanish (Español): Para obtener asistencia en Español, llame al 855-572-7238.

*To see examples of how this [plan](#) might cover costs for a sample medical situation, see the next section.*

## About these Coverage Examples:



**This is not a cost estimator.** Treatments shown are just examples of how this [plan](#) might cover medical care. Your actual costs will be different depending on the actual care you receive, the prices your [providers](#) charge, and many other factors. Focus on the [cost-sharing](#) amounts ([deductibles](#), [copayments](#) and [coinsurance](#)) and [excluded services](#) under the [plan](#). Use this information to compare the portion of costs you might pay under different health [plans](#). Please note these coverage examples are based on self-only coverage.

### Peg is Having a Baby

(9 months of in-network pre-natal care and a hospital delivery)

- The [plan's](#) overall [deductible](#) \$2,000
- [Specialist copayment](#) \$60
- Hospital (facility) [coinsurance](#) 20%
- Other [coinsurance](#) 20%

This EXAMPLE event includes services like:

[Specialist](#) office visits (*prenatal care*)  
 Childbirth/Delivery Professional Services  
 Childbirth/Delivery Facility Services  
[Diagnostic tests](#) (*ultrasounds and blood work*)  
[Specialist](#) visit (*anesthesia*)

<b>Total Example Cost</b>	<b>\$12,700</b>
---------------------------	-----------------

In this example, Peg would pay:

<i>Cost Sharing</i>	
<a href="#">Deductibles</a>	\$2,000
<a href="#">Copayments</a>	\$10
<a href="#">Coinsurance</a>	\$2,100
<i>What isn't covered</i>	
Limits or exclusions	\$60
<b>The total Peg would pay is</b>	<b>\$4,170</b>

### Managing Joe's Type 2 Diabetes

(a year of routine in-network care of a well-controlled condition)

- The [plan's](#) overall [deductible](#) \$2,000
- [Specialist copayment](#) \$60
- Hospital (facility) [coinsurance](#) 20%
- Other [coinsurance](#) 20%

This EXAMPLE event includes services like:

[Primary care physician](#) office visits (*including disease education*)  
[Diagnostic tests](#) (*blood work*)  
[Prescription drugs](#)  
[Durable medical equipment](#) (*glucose meter*)

<b>Total Example Cost</b>	<b>\$5,600</b>
---------------------------	----------------

In this example, Joe would pay:

<i>Cost Sharing</i>	
<a href="#">Deductibles</a>	\$900
<a href="#">Copayments</a>	\$1,100
<a href="#">Coinsurance</a>	\$0
<i>What isn't covered</i>	
Limits or exclusions	\$20
<b>The total Joe would pay is</b>	<b>\$2,020</b>

### Mia's Simple Fracture

(in-network emergency room visit and follow up care)

- The [plan's](#) overall [deductible](#) \$2,000
- [Specialist copayment](#) \$60
- Hospital (facility) [coinsurance](#) 20%
- Other [coinsurance](#) 20%

This EXAMPLE event includes services like:

[Emergency room care](#) (*including medical supplies*)  
[Diagnostic test](#) (*X-ray*)  
[Durable medical equipment](#) (*crutches*)  
[Rehabilitation services](#) (*physical therapy*)

<b>Total Example Cost</b>	<b>\$2,800</b>
---------------------------	----------------

In this example, Mia would pay:

<i>Cost Sharing</i>	
<a href="#">Deductibles</a>	\$800
<a href="#">Copayments</a>	\$1,600
<a href="#">Coinsurance</a>	\$0
<i>What isn't covered</i>	
Limits or exclusions	\$0
<b>The total Mia would pay is</b>	<b>\$2,400</b>

The [plan](#) would be responsible for the other costs of these EXAMPLE covered services.

# Nondiscrimination Notice

---



ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-884-4901 (TTY: 711).

SHA, LLC d/b/a FirstCare Health Plans and Southwest Life & Health Insurance Company comply with applicable Federal civil rights laws and do not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. FirstCare Health Plans and Southwest Life & Health Insurance Company do not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

FirstCare Health Plans and Southwest Life & Health Insurance Company:

- Provide free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Written information in other formats (large print and accessible electronic formats)
- Provide free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, contact the Compliance Officer at 1-214-820-8888 or send an email to [SWHPComplianceDepartment@BSWHealth.org](mailto:SWHPComplianceDepartment@BSWHealth.org).

If you believe that FirstCare Health Plans and Southwest Life & Health Insurance Company have failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

Compliance Officer  
1206 West Campus Drive, Suite 151  
Temple, Texas 76502

Compliance HelpLine; 1-888-484-6977 or <https://app.mycompliancereport.com/report.aspx?cid=swhp>.

You can file a grievance in person or by mail, online, or email. If you need help filing a grievance, the Compliance Officer is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available 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, D.C. 20201  
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Complaint forms are available at <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>.

Southwest Life & Health Insurance Company is a wholly owned subsidiary of SHA, LLC d/b/a FirstCare Health Plans (a wholly owned subsidiary of Scott and White Health Plan). PPO plans are offered by Southwest Life & Health Insurance Company. HMO, Medicaid and Medicare plans are offered by SHA, LLC.



**English:** ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-884-4901 (TTY: 711).

**Spanish:** ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-884-4901 (TTY: 711).

**Vietnamese:** CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-884-4901 (TTY: 711).

**Chinese:** 注意:如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-884-4901 (TTY:711)。

**Korean:** 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-884-4901 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

**Arabic:** يرجى الانتباه: إذا كنت تتكلم اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك مجاناً. اتصل بالرقم 1-800-884-4901 (رقم الهاتف المخصص للصم وضعاف السمع: 711).

**Urdu:** کریں۔ (1-800-884-4901 (TTY: 711) خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال

**Tagalog:** PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-884-4901 (TTY: 711).

**French:** ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-884-4901 (ATS : 711).

**Hindi:** ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-884-4901 (TTY: 711) पर कॉल करें।

**Persian:** فراهم می باشد. با 1-800-884-4901 (TTY: 711) تماس بگیرید. توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما

**German:** ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-884-4901 (TTY: 711).

**Gujarati:** સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-884-4901 (TTY: 711).

**Russian:** ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-884-4901 (телетайп: 711).

**Japanese:** 注意事項:日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-884-4901 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

**Laotian:** ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອ ອັດຕະໂນພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-884-4901 (TTY: 711).

Southwest Life & Health Insurance Company is a wholly owned subsidiary of SHA, LLC d/b/a FirstCare Health Plans (a wholly owned subsidiary of Scott and White Health Plan). PPO plans are offered by Southwest Life & Health Insurance Company. HMO, Medicaid and Medicare plans are offered by SHA, LLC.



El Resumen de beneficios y cobertura (SBC) le ayudará a elegir un [plan](#) de salud. El SBC le muestra cómo usted y el [plan](#) compartirían el costo de los servicios cubiertos de atención médica. **NOTA:** La información sobre el costo de este [plan](#) (llamado [prima](#)) se brindará por separado. Este es solo un resumen. Para obtener más información sobre su cobertura o para obtener una copia de los términos completos de la cobertura, llame al 855-572-7238 o visite [http://www.firstcare.com/FirstCare/media/First-Care/PDFs/Marketplace/FC\\_2021\\_GHIF1M01\\_MED.pdf](http://www.firstcare.com/FirstCare/media/First-Care/PDFs/Marketplace/FC_2021_GHIF1M01_MED.pdf). Para consultar definiciones generales de términos comunes, como [monto permitido](#), [facturación de saldos](#), [coseguro](#), [copago](#), [deducible](#), [proveedor](#), u otro término [subrayado](#), consulte el Glosario. Puede consultar el Glosario en [healthcare.gov/sbc-glossary](https://www.healthcare.gov/sbc-glossary) o llamar al 855-572-7238 para solicitar una copia.

Preguntas importantes	Respuestas	Por qué es importante:
¿Cuál es el <a href="#">deducible</a> general?	\$2,000 por miembro/\$4,000 por familia	Por lo general, debe pagar todos los costos de los <a href="#">proveedores</a> hasta el monto del <a href="#">deducible</a> antes de que este <a href="#">plan</a> comience a pagar. Si tiene otros familiares en el <a href="#">plan</a> , cada uno de ellos debe alcanzar su propio <a href="#">deducible</a> individual hasta que el monto total de gastos de <a href="#">deducible</a> pagados por todos los familiares alcance el <a href="#">deducible</a> familiar general.
¿Hay servicios cubiertos antes de alcanzar su <a href="#">deducible</a> ?	Sí. La <a href="#">atención preventiva</a> y los medicamentos preventivos de la Ley de Atención Médica Asequible (ACA) están cubiertos antes de que alcance su <a href="#">deducible</a> .	Este <a href="#">plan</a> cubre algunos artículos y servicios, aunque aún no haya alcanzado el monto del <a href="#">deducible</a> . Sin embargo, puede que se aplique un <a href="#">copago</a> o <a href="#">coseguro</a> . Por ejemplo, este <a href="#">plan</a> cubre ciertos <a href="#">servicios preventivos</a> sin <a href="#">costo compartido</a> antes de que alcance su <a href="#">deducible</a> . Encontrará una lista de los <a href="#">servicios preventivos</a> cubiertos en <a href="https://www.healthcare.gov/coverage/preventive-care-benefits/">https://www.healthcare.gov/coverage/preventive-care-benefits/</a> .
¿Hay otros <a href="#">deducibles</a> para servicios específicos?	No	No tiene que cumplir con los <a href="#">deducibles</a> para los servicios específicos.
¿Cuál es el <a href="#">límite de gastos de bolsillo</a> para este <a href="#">plan</a> ?	\$8,550 por miembro/\$17,100 por familia	El <a href="#">límite de gastos de bolsillo</a> es el monto máximo que puede pagar en un año por los servicios cubiertos. Si tiene otros familiares en este <a href="#">plan</a> , tienen que alcanzar sus propios <a href="#">límites de gastos de bolsillo</a> hasta que se haya alcanzado el <a href="#">límite de gastos de bolsillo</a> familiar general.
¿Qué se excluye en el <a href="#">límite de gastos de bolsillo</a> ?	Las <a href="#">Primas</a> y la atención médica que este <a href="#">plan</a> no cubre.	Aunque pague estos costos, no se tienen en cuenta para el <a href="#">límite de gastos de bolsillo</a> .
¿Pagará menos si usa un <a href="#">proveedor de la red</a> ?	Sí. Para obtener una lista de los <a href="#">proveedores de la red</a> , visite <a href="http://firstcare.com/en/Find-a-Provider">firstcare.com/en/Find-a-Provider</a> o llame al 855-572-7238.	Este <a href="#">plan</a> usa una <a href="#">red de proveedores</a> . Pagará menos si usa un <a href="#">proveedor</a> de la <a href="#">red del plan</a> . Pagará más si usa un <a href="#">proveedor fuera de la red</a> , y podría recibir una factura de un <a href="#">proveedor</a> por la diferencia entre el cargo del <a href="#">proveedor</a> y lo que paga su <a href="#">plan</a> ( <a href="#">facturación de saldos</a> ). Debe tener en cuenta que su <a href="#">proveedor de la red</a> podría usar un <a href="#">proveedor fuera de la red</a> para algunos servicios (como análisis de laboratorio). Consulte con su <a href="#">proveedor</a> antes de recibir servicios.
¿Necesita una <a href="#">remisión</a> para ver a un <a href="#">especialista</a> ?	No	Puede consultar al <a href="#">especialista</a> que elija sin una <a href="#">remisión</a> .



Todos los costos de [copago](#) y [coseguro](#) que se muestran en esta tabla se aplican después de haber alcanzado su [deducible](#), en caso de que se aplique un [deducible](#).

Acontecimiento médico común	Servicios que puede necesitar	Lo que pagará		Limitaciones, excepciones y otra información importante
		Proveedor participante (pagará menos)	Proveedor no participante (pagará más)	
Si visita el consultorio o la clínica de un <a href="#">proveedor</a> de atención médica	Visita a un <a href="#">médico de atención primaria</a> para tratar una lesión o enfermedad	Pacientes adultos: Copago de \$20 por visita, no se aplica el deducible Pacientes pediátricos: Sin cargo, no se aplica el deducible (de 0 a 18 años)	Sin cobertura	Ninguna
	Visita a un <a href="#">especialista</a>	Copago de \$60 por visita, no se aplica el deducible	Sin cobertura	
	<a href="#">Atención preventiva/ pruebas de detección/ vacunas</a>	Sin cargo, no se aplica el <a href="#">deducible</a> .	Sin cobertura	Es posible que deba pagar por los servicios que no sean <a href="#">preventivos</a> . Pregúntele a su <a href="#">proveedor</a> si los servicios necesarios son <a href="#">preventivos</a> . Luego, verifique qué pagará el <a href="#">plan</a> .
Si se le realiza un examen	<a href="#">Pruebas de diagnóstico</a> (radiografía, análisis de sangre)	20% después del deducible	Sin cobertura	Ninguna
	Diagnóstico por imágenes (TC/TEP, RM)	20% después del deducible	Sin cobertura	Los servicios que requieran <a href="#">autorización previa</a> y no estén <a href="#">autorizados previamente</a> serán denegados. Visite <a href="#">firstcare.com</a> o llame al 855-572-7238.
Si necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección Hay más información disponible sobre la <a href="#">cobertura de medicamentos</a>	Medicamentos preventivos de la Ley de Atención Médica Asequible (ACA)	Sin cargo, no se aplica el deducible	Sin cobertura	Los <a href="#">Copagos</a> son para un suministro de 30 días. Los medicamentos de mantenimiento están permitidos para un suministro de hasta 90 días por tres (3) <a href="#">copagos</a> si se obtienen a través de una farmacia de Baylor Scott & White o de una farmacia participante. Pedido
	Nivel 1: Medicamentos genéricos	Copago de \$15 por receta, no se aplica el deducible	Sin cobertura	
	Nivel 2: Medicamentos de marca preferidos	Copago de \$55 por receta, no se aplica el deducible	Sin cobertura	

\* Para obtener más información sobre las limitaciones y las excepciones, consulte el [plan](#) o la documentación de la póliza en [firstcare.com](#).

Acontecimiento médico común	Servicios que puede necesitar	Lo que pagará		Limitaciones, excepciones y otra información importante
		Proveedor participante (pagará menos)	Proveedor no participante (pagará más)	
<a href="http://www.firstcare.com/FirstCare/media/First-Care/PDFs/Rx/Rx_2021_EHB_Formulary.pdf">recetados</a> en <a href="http://www.firstcare.com/FirstCare/media/First-Care/PDFs/Rx/Rx_2021_EHB_Formulary.pdf">http://www.firstcare.com/FirstCare/media/First-Care/PDFs/Rx/Rx_2021_EHB_Formulary.pdf</a> .	Nivel 3: Medicamentos no preferidos	Copago de \$150 por receta, no se aplica el deducible	Sin cobertura	por correo: disponible para un suministro de 1 a 90 días. Los medicamentos que no son de mantenimiento y que se obtienen a través de pedidos por correo están limitados a un suministro máximo de 30 días. Algunos <a href="#">medicamentos especializados</a> pueden requerir <a href="#">autorización previa</a> . Suministro de 30 días únicamente.
	Nivel 4: <a href="#">Medicamentos especializados</a> y medicamentos contra el cáncer para uso oral	Copago de \$500 por receta, no se aplica el deducible	Sin cobertura	
<b>Si se le realiza una intervención quirúrgica ambulatoria</b>	Tarifa del centro (p. ej., centro quirúrgico ambulatorio)	20% después del deducible	Sin cobertura	Los servicios que requieran <a href="#">autorización previa</a> y no estén <a href="#">autorizados previamente</a> serán denegados. Visite <a href="http://firstcare.com">firstcare.com</a> o llame al 855-572-7238.
	Honorarios del médico/cirujano	20% después del deducible	Sin cobertura	
<b>Si necesita atención médica inmediata</b>	<a href="#">Atención en la sala de emergencias</a>	Copago de \$750 por visita después del deducible	Copago de \$750 por visita después del deducible	El <a href="#">copago</a> de la sala de emergencias no se aplica si el episodio tiene como resultado la <a href="#">hospitalización</a> por la misma afección dentro de las 24 horas.
	<a href="#">Transporte médico de emergencia</a>	Copago de \$750 por servicio después del deducible	Copago de \$750 por servicio después del deducible	Ninguna
	<a href="#">Atención de urgencia</a>	Copago de \$60 por visita, no se aplica el deducible	Copago de \$60 por visita, no se aplica el deducible	
<b>Si tiene una hospitalización</b>	Tarifa del centro (p. ej., habitación del hospital)	20% después del deducible	Sin cobertura	Los servicios que requieran <a href="#">autorización previa</a> y no estén <a href="#">autorizados previamente</a> serán denegados. Visite <a href="http://firstcare.com">firstcare.com</a> o llame al 855-572-7238.
	Honorarios del médico/cirujano	20% después del deducible	Sin cobertura	
<b>Si necesita servicios de salud mental, salud conductual o por abuso de sustancias</b>	Servicios para pacientes externos	Copago de \$20 por visita al consultorio, no se aplica el deducible, 20% después del deducible para otros servicios para pacientes externos	Sin cobertura	Los servicios que requieran <a href="#">autorización previa</a> y no estén <a href="#">autorizados previamente</a> serán denegados. Visite <a href="http://firstcare.com">firstcare.com</a>

\* Para obtener más información sobre las limitaciones y las excepciones, consulte el [plan](#) o la documentación de la póliza en [firstcare.com](http://firstcare.com).

Acontecimiento médico común	Servicios que puede necesitar	Lo que pagará		Limitaciones, excepciones y otra información importante
		Proveedor participante (pagará menos)	Proveedor no participante (pagará más)	
	Servicios para pacientes internados	20% después del deducible	Sin cobertura	o llame al 855-572-7238.
Si está embarazada	Visitas al consultorio	Copago de \$20 por visita	Sin cobertura	El <a href="#">costo compartido</a> no se aplica a la <a href="#">atención preventiva</a> . Según el tipo de servicio, se puede aplicar un <a href="#">copago</a> , un <a href="#">coseguro</a> o un <a href="#">deducible</a> . La atención de maternidad puede incluir pruebas y servicios descritos en otras partes del SBC (p. ej., ecografía).
	Servicios profesionales para nacimiento/parto	20% después del deducible	Sin cobertura	La atención de internación de la madre y del recién nacido en un centro de atención médica está cubierta durante un plazo mínimo de 48 horas después de un parto vaginal sin complicaciones y 96 horas después de un parto por cesárea sin complicaciones.
	Servicios de un centro para nacimiento/parto	20% después del deducible	Sin cobertura	
Si necesita ayuda en la recuperación o tiene otras necesidades especiales de salud	<a href="#">Atención médica a domicilio</a>	20% después del deducible	Sin cobertura	Se limita a 60 visitas por año del <a href="#">plan</a> . Los servicios que requieran <a href="#">autorización previa</a> y no estén <a href="#">autorizados previamente</a> serán denegados. Visite <a href="http://firstcare.com">firstcare.com</a> o llame al 855-572-7238.
	<a href="#">Servicios de rehabilitación</a>	Copago de \$20 por visita, no se aplica el deducible	Sin cobertura	Se limitan a 35 visitas para los <a href="#">servicios de rehabilitación</a> y 35 visitas

Acontecimiento médico común	Servicios que puede necesitar	Lo que pagará		Limitaciones, excepciones y otra información importante
		Proveedor participante (pagará menos)	Proveedor no participante (pagará más)	
	<a href="#">Servicios de habilitación</a>	Copago de \$20 por visita, no se aplica el deducible	Sin cobertura	para los <a href="#">servicios de habilitación</a> por año del <a href="#">plan</a> . El límite se combina para fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla y atención quiropráctica. Es posible que no se apliquen límites para las terapias para niños con retrasos en el desarrollo, trastorno del espectro autista y servicios de salud mental. Los servicios que requieran <a href="#">autorización previa</a> y no estén <a href="#">autorizados previamente</a> serán denegados. Visite <a href="#">firstcare.com</a> o llame al 855-572-7238.
	<a href="#">Atención de enfermería especializada</a>	20% después del deducible	Sin cobertura	Se limita a 25 días por año del <a href="#">plan</a> . Los servicios que requieran <a href="#">autorización previa</a> y no estén <a href="#">autorizados previamente</a> serán denegados. Visite <a href="#">firstcare.com</a> o llame al 855-572-7238.
	<a href="#">Equipo médico duradero</a>	20% después del deducible	Sin cobertura	Los servicios que requieran <a href="#">autorización previa</a> y no estén <a href="#">autorizados previamente</a> serán denegados. Visite <a href="#">firstcare.com</a> o llame al 855-572-7238.
	<a href="#">Servicios de cuidados paliativos</a>	20% después del deducible	Sin cobertura	
<b>Si su hijo necesita atención dental u oftalmológica</b>	Examen de la vista para niños	Copago de \$60 por visita, no se aplica el deducible	Sin cobertura	Se limita a un examen de la vista por año del <a href="#">plan</a> .
	Anteojos para niños	Copago de \$60 por par, no se aplica el deducible	Sin cobertura	Se limita a un par de anteojos por año del <a href="#">plan</a> .
	Control dental para pacientes pediátricos	Sin cobertura	Sin cobertura	Ninguna

## Servicios excluidos y otros servicios cubiertos:

Servicios que su [Plan](#), por lo general, NO cubre (consulte la documentación de su póliza o el [plan](#) para obtener más información y una lista de otros [servicios excluidos](#)).

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Aborto (excepto en casos de violación, incesto o cuando la vida de la mujer está en peligro)</li><li>• Acupuntura</li><li>• Cirugía bariátrica</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cirugía estética</li><li>• Atención dental (pacientes adultos y pediátricos)</li><li>• Tratamiento de la Infertilidad</li><li>• Atención a largo plazo</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención que no sea de emergencia cuando viaje fuera de los EE. UU.</li><li>• Atención oftalmológica de rutina (pacientes adultos)</li><li>• Atención de los pies de rutina</li><li>• Programas para la pérdida de peso</li></ul> |
|--|--|---|

Otros servicios cubiertos (Pueden aplicarse limitaciones a estos servicios. Esta no es una lista completa. Consulte la documentación de su [plan](#)).

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención quiropráctica (incluida en los <a href="#">Servicios de rehabilitación</a> y los <a href="#">Servicios de habilitación</a>)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Audífonos (se limitan a un dispositivo por oído cada 3 años)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio privado de enfermería (se limita a 60 visitas por año del <a href="#">plan</a> cuando es <a href="#">médicamente necesario</a> y está <a href="#">autorizado previamente</a>)</li></ul> |
|--|--|--|

**Sus derechos de continuar la cobertura:** Hay agencias que pueden ayudar si desea continuar con su cobertura después de que finalice. Esta es la información de contacto de esas agencias: FirstCare Health Plans: 855-572-7238, [firstcare.com](http://firstcare.com). Departamento de Seguros de Texas: 800-578-4677, [tdi.texas.gov](http://tdi.texas.gov). Administración para la Seguridad de los Beneficios del Trabajador del Departamento de Trabajo: 866-444-EBSA (3272), [dol.gov/agencies/ebsa/about-ebsa/ask-a-question/ask-ebsa](http://dol.gov/agencies/ebsa/about-ebsa/ask-a-question/ask-ebsa). Es posible que también haya otras opciones de cobertura disponibles para usted, como comprar cobertura de seguro individual a través del [Mercado de seguros médicos](#). Para obtener más información sobre el [Mercado](#), visite [www.HealthCare.gov](http://www.HealthCare.gov) o llame al 800-318-2596.

**Sus derechos de apelaciones y quejas formales:** Hay agencias que pueden ayudar si tiene una queja sobre su [plan](#) por la denegación de un [reclamo](#). Esta queja se denomina [queja formal](#) o [apelación](#). Para obtener más información sobre sus derechos, consulte la explicación de beneficios que recibirá para dicho [reclamo](#) médico. La documentación de su [plan](#) también proporciona información completa sobre la manera de presentar un [reclamo](#), una [apelación](#) o una [queja formal](#) por cualquier motivo ante su [plan](#). Para obtener más información sobre sus derechos, este aviso o para recibir asistencia, comuníquese con las siguientes entidades: FirstCare Health Plans: 855-572-7238, [firstcare.com](http://firstcare.com). Departamento de Seguros de Texas: 1-800-578-4677, [tdi.texas.gov](http://tdi.texas.gov).

**¿Este plan proporciona Cobertura esencial mínima? Sí.**

La [Cobertura esencial mínima](#) generalmente incluye [planes](#), [seguros médicos](#) disponibles a través del [Mercado](#) u otras pólizas de mercado individuales, Medicare, Medicaid, CHIP, TRICARE y otras coberturas específicas. Si usted es elegible para determinados tipos de [Cobertura esencial mínima](#), tal vez no sea elegible para el [crédito fiscal para primas](#).

**¿Este plan cumple con los estándares de valor mínimo? Sí.**

Si su [plan](#) no cumple con los [Estándares de valor mínimo](#), usted puede ser elegible para recibir un [crédito fiscal para primas](#) para ayudarlo a pagar un [plan](#) a través del [Mercado](#).

**Servicios de acceso a idiomas:**

Español (Spanish): Para obtener asistencia en español, llame al 855-572-7238.

*Para ver casos de cómo este [plan](#) podría cubrir costos para una situación médica de ejemplo, consulte la siguiente sección.*

Sobre estos ejemplos de cobertura:



**Esto no es una calculadora de costos.** Los tratamientos que se muestran son solo ejemplos de cómo este [plan](#) podría cubrir la atención médica. Los costos reales que deberá pagar serán diferentes según la atención que reciba, los precios que cobren los [proveedores](#) y muchos otros factores. Concéntrese en los montos de [costo compartido](#) ([deducibles](#), [copagos](#) y [coseguro](#)) y en los [servicios excluidos](#) según el [plan](#). Utilice esta información para comparar la parte de los costos que podría pagar según los diferentes [planes](#) de salud. Tenga en cuenta que estos ejemplos de cobertura están basados solo en una cobertura individual.

### Peg tendrá un bebé

(9 meses de atención prenatal dentro de la red y parto en el hospital)

- El [deducible](#) general del [plan](#) \$2,000
- [Copago](#) del especialista \$60
- [Coseguro](#) del Hospital (centro) 20%
- Otro [coseguro](#) 20%

Este acontecimiento de EJEMPLO incluye servicios como los siguientes:

Visitas al consultorio del [especialista](#) (atención prenatal)  
 Servicios profesionales para nacimiento/parto  
 Servicios de un centro para nacimiento/parto  
[Pruebas de diagnóstico](#) (análisis de sangre y ecografías)  
 Visita a un [especialista](#) (anestesia)

<b>Costo total del ejemplo</b>	<b>\$12,700</b>
--------------------------------	-----------------

En este ejemplo, Peg pagaría lo siguiente:

Costo compartido	
<a href="#">Deducibles</a>	\$2,000
<a href="#">Copagos</a>	\$10
<a href="#">Coseguro</a>	\$2,100
Lo que no está cubierto	
Límites o exclusiones	\$60
<b>Peg pagaría un total de</b>	<b>\$4,170</b>

### Control de la diabetes tipo 2 de Joe

(un año de atención de rutina dentro de la red para una afección bien controlada)

- El [deducible](#) general del [plan](#) \$2,000
- [Copago](#) del especialista \$60
- [Coseguro](#) del Hospital (centro) 20%
- Otro [coseguro](#) 20%

Este acontecimiento de EJEMPLO incluye servicios como los siguientes:

Visitas al consultorio del [médico de atención primaria](#) (incluye educación sobre la enfermedad)  
[Pruebas de diagnóstico](#) (análisis de sangre)  
[Medicamentos recetados](#)  
[Equipo médico duradero](#) (glucómetro)

<b>Costo total del ejemplo</b>	<b>\$5,600</b>
--------------------------------	----------------

En este ejemplo, Joe pagaría lo siguiente:

Costo compartido	
<a href="#">Deducibles</a>	\$900
<a href="#">Copagos</a>	\$1,100
<a href="#">Coseguro</a>	\$0
Lo que no está cubierto	
Límites o exclusiones	\$20
<b>Joe pagaría un total de</b>	<b>\$2,020</b>

### Fractura simple de Mia

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

- El [deducible](#) general del [plan](#) \$2,000
- [Copago](#) del especialista \$60
- [Coseguro](#) del Hospital (centro) 20%
- Otro [coseguro](#) 20%

Este acontecimiento de EJEMPLO incluye servicios como los siguientes:

[Atención en la sala de emergencias](#) (incluye suministros médicos)  
[Prueba de diagnóstico](#) (radiografía)  
[Equipo médico duradero](#) (muletas)  
[Servicios de rehabilitación](#) (fisioterapia)

<b>Costo total del ejemplo</b>	<b>\$2,800</b>
--------------------------------	----------------

En este ejemplo, Mia pagaría lo siguiente:

Costo compartido	
<a href="#">Deducibles</a>	\$800
<a href="#">Copagos</a>	\$1,600
<a href="#">Coseguro</a>	\$0
Lo que no está cubierto	
Límites o exclusiones	\$0
<b>Mia pagaría un total de</b>	<b>\$2,400</b>

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



# Aviso de No Discriminación

---



ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-884-4901 (TTY: 711).

SHA, LLC d/b/a FirstCare Health Plans y Southwest Life & Health Insurance Company cumplen con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discriminan por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. FirstCare Health Plans y Southwest Life & Health Insurance Company no excluyen a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

FirstCare Health Plans y Southwest Life & Health Insurance Company:

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

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Oficial de Cumplimiento al 1-214-820-8888 o envíe un correo electrónico a [SWHPComplianceDepartment@BSWHealth.org](mailto:SWHPComplianceDepartment@BSWHealth.org).

Si cree que FirstCare Health Plans y Southwest Life & Health Insurance Company no han proporcionado estos servicios o ha sido discriminado de otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal con:

Compliance Officer  
1206 West Campus Drive, Suite 151  
Temple, Texas 76502

Línea de ayuda de cumplimiento; 1-888-484-6977 o <https://app.mycompliancereport.com/report.aspx?cid=swhp>.

Puede presentar una queja en persona o por correo, en línea o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar un reclamo, el Oficial de Cumplimiento está disponible para ayudarlo.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, 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  
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>.

Southwest Life & Health Insurance Company es una subsidiaria de propiedad total de SHA, LLC d/b/a FirstCare Health Plans (una subsidiaria de propiedad total de Scott and White Health Plan). Los planes PPO son ofrecidos por Southwest Life & Health Insurance Company. SHA, LLC ofrece los planes HMO, Medicaid y Medicare.

**English:** ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-884-4901 (TTY: 711).

**Spanish:** ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-884-4901 (TTY: 711).

**Vietnamese:** CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-884-4901 (TTY: 711).

**Chinese:** 注意:如果您使用繁體中文,您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-884-4901 (TTY:711)。

**Korean:** 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-884-4901 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

**Arabic:** يرجى الانتباه: إذا كنت تتكلم اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك مجاناً. اتصل بالرقم 1-800-884-4901 (رقم الهاتف المخصص للصم وضعاف السمع: 711).

**Urdu:** کریں۔ (1-800-884-4901 (TTY: 711) خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال

**Tagalog:** PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-884-4901 (TTY: 711).

**French:** ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-884-4901 (ATS : 711).

**Hindi:** ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-884-4901 (TTY: 711) पर कॉल करें।

**Persian:** فراهم می باشد. با 1-800-884-4901 (TTY: 711) تماس بگیرید. توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما

**German:** ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-884-4901 (TTY: 711).

**Gujarati:** સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-884-4901 (TTY: 711).

**Russian:** ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-884-4901 (телетайп: 711).

**Japanese:** 注意事項:日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-884-4901 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

**Laotian:** ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັ້ນຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-884-4901 (TTY: 711).

Southwest Life & Health Insurance Company is a wholly owned subsidiary of SHA, LLC d/b/a FirstCare Health Plans (a wholly owned subsidiary of Scott and White Health Plan). PPO plans are offered by Southwest Life & Health Insurance Company. HMO, Medicaid and Medicare plans are offered by SHA, LLC.