

Discrimination Is Against the Law

Wellcare By Allwell complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Wellcare By Allwell does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Wellcare By Allwell:

- Provides aids and services at no cost to people with disabilities to communicate effectively with us, such as: qualified sign language interpreters
- Provides written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides language services at no cost to people whose primary language is not English, such as: qualified interpreters and information written in other languages

If you need these services, contact Member Services at:

Wellcare By Allwell: **1-844-796-6811** (TTY/TDD: **711**). Between October 1 and March 31, representatives are available seven days a week, 8 a.m. to 8 p.m. Between April 1 and September 30, representatives are available Monday–Friday, 8 a.m. to 8 p.m.

If you believe that Wellcare By Allwell 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 the Chief Compliance Officer. You can file a grievance in person, by mail, fax, or email. Your grievance must be in writing and must be submitted within 180 days of the date that the person filing the grievance becomes aware of what is believed to be discrimination.

Submit your grievance to:

Wellcare By Allwell - Appeals & Grievances - Medicare Operations

P.O. Box 279410 Sacramento, CA 95827

Fax: **1-844-273-2671**

Email: **Arizona_Medicare@CENTENE.COM**

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 at U.S. Department of Health and Human Services; 200 Independence Avenue SW; Room 509F, HHH Building; Washington, D.C. 20201; or by phone: **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TTY/TDD).

La discriminación es un delito

Wellcare By Allwell cumple con las leyes federales aplicables sobre derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Wellcare By Allwell no excluye ni trata a las personas de manera diferente por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Wellcare By Allwell proporciona:

- Asistencia y servicios sin costo alguno a las personas con discapacidades para comunicarse de manera eficaz con nosotros, tales como intérpretes calificados de lengua de señas
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audios, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios de idiomas sin costo para las personas cuyo idioma principal no es el inglés, como, por ejemplo: intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame a Servicios para Miembros al siguiente número:

Wellcare By Allwell: **1-844-796-6811** (TTY/TDD: **711**). Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, los representantes están disponibles los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m. Entre el 1 de abril y el 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m.

Si considera que Wellcare By Allwell no le brindó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el Oficial de Cumplimiento. Puede presentar una queja en persona, por correo, fax o correo electrónico. Su queja se debe realizar por escrito y se debe enviar en un plazo de 180 días a partir de la fecha en que la persona que presenta la queja toma conocimiento de lo que se considera como discriminación.

Envíe su queja a la siguiente dirección:

Wellcare By Allwell- Appeals & Grievances- Medicare Operations

P.O. Box 279410 Sacramento, CA 95827

Fax: **1-844-273-2671**

Correo electrónico: **Arizona_Medicare@CENTENE.COM**

También puede presentar un reclamo con respecto a los derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del U.S. Department of Health and Human Services de manera electrónica a través del Portal de Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>** o por correo postal a: U.S. Department of Health and Human Services; 200 Independence Avenue, SW; Room 509F, HHH Building; Washington D. C. 20201. Asimismo, puede presentar dicha queja por teléfono llamando al **1-800-368-1019** o al **1-800-537-7697** (TTY/TDD).

If you, or someone you are helping, have questions about Wellcare By Allwell, and are not proficient in English, you have the right to get help and information in your language at no cost and in a timely manner. If you, or someone you are helping, have an auditory and/or visual condition that impedes communication, you have the right to receive auxiliary aids and services at no cost and in a timely manner. To receive oral interpretation, ASL, written translation, or auxiliary services, please contact Member Services at **1-844-796-6811 (TTY 711)**.

| | |
|----------------------------------|--|
| <p>Spanish</p> | <p>Si usted, o alguien a quien está ayudando, tiene preguntas sobre Wellcare by Allwell, y no domina el inglés, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno y de manera oportuna. Si usted, o alguien a quien está ayudando, tiene un impedimento auditivo y/o visual que le impide la comunicación, tiene derecho a recibir ayudas y servicios auxiliares sin costo alguno y de manera oportuna. Para obtener servicios de interpretación oral, lengua de señas estadounidense (ASL), traducción escrita o servicios auxiliares, comuníquese con Servicios para Miembros al 1-844-796-6811 (TTY 711).</p> |
| <p>Navajo</p> | <p>Ha'át'éego nisin, yá'át'éehgo daaztsaáidii daaztsaastiinii dóó haash yáázh bąąhózhqod íif tsínáaztiin, Wellcare By Allwell hózhqod t'áá hwiift'íi yáádááł. Hózhqod t'áá át'éego t'áá diidlijgi yáádááł dine'é binaaltsoos daaztsaáidii binaaltsoosii dóó at'ish daaztsaáidii hwiift'íi hózhqod ałjigo áyiilaa daaztsaáidii dah anáadah yáádááł. Ha'át'éego nisin, yá'át'éehgo daaztsaáidii daaztsaastiinii dóó haash yáázh bee at'ááhągo ałdziilii nisin át'ááłtsooígíi hónáná, bee át'éego dine'é at'ish daaztsaáidii hónáná hózhqod t'áá hwiift'íi hózhqod béégashii binaaltsoos yee nisin hólqo hastiinii dóó iiná hastiinii hwiift'íi hózhqod ałjigo áyiilaa dah daaztsaáidii at'ááhągo ałdziilii daaztsaáidii binaaltsoosii hwiift'íi hózhqod ałjigo áyiilaa daaztsaáidii dah anáadah yáádááł. Áádóo oral interpretation, ASL, at'ááhągo daaztsaáidii, dóó béégashii binaaltsoos yee hwiift'íi, t'áá hwiift'íi Member Services 1-844-796-6811 hólqo hastiinii (TTY 711) dah.</p> |
| <p>Chinese (Mandarin)</p> | <p>如果您或您正在帮助的人对 Wellcare By Allwell 有任何疑问但不精通英语，您有权及时获得以您所用语言提供的免费帮助和信息。如果您或您正在帮助的人有妨碍交流的听力和/或视力障碍，您有权及时获得免费辅助工具和服务。如需口译、美国手语 (ASL)、书面翻译或辅助服务，请致电1-844-796-6811 (TTY 711) 联系会员服务部。</p> |

| | |
|---------------------------------------|---|
| <p>Chinese (Cantonese)</p> | <p>如果您或您協助的人對 Wellcare By Allwell 有疑問且不熟練使用英文，您有權利及時免費獲得以您的語言提供的幫助和資訊。如果您或您協助的人患有妨礙溝通的聽覺和/或視覺病況，您有權利及時免費獲得輔助工具和服務。若要獲得口譯、ASL、書面翻譯或輔助服務，請致電 1-844-796-6811 (TTY 711) 聯絡會員服務部。</p> |
| <p>Vietnamese</p> | <p>Nếu quý vị hoặc người quý vị đang giúp đỡ, có thắc mắc về Wellcare By Allwell, và không thành thạo tiếng Anh, quý vị có quyền nhận sự giúp đỡ và thông tin miễn phí và kịp thời bằng ngôn ngữ của quý vị. Nếu quý vị hoặc người quý vị đang giúp đỡ, có bệnh trạng về thính giác và/hoặc thị giác cản trở giao tiếp, quý vị có quyền nhận các hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ miễn phí và kịp thời. Để nhận dịch vụ phiên dịch nói, ASL, dịch thuật văn bản hoặc dịch vụ phụ trợ, vui lòng liên hệ bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-844-796-6811 (TTY 711).</p> |
| <p>Arabic</p> | <p>إذا كان لديك أنت أو لدى شخص تساعدك أسئلة حول Wellcare By Allwell، ولم تكن ملماً باللغة الإنكليزية، فلدك الحق بالحصول على المساعدة والمعلومات بلغتك ومن دون أي تكلفة وفي الوقت المناسب. إذا كنت تعاني أنت أو شخص تساعدك من حالة سمعية و/أو بصرية تعيق التواصل، فلدك الحق بالحصول على مساعدات وخدمات إضافية من دون أي تكلفة وفي الوقت المناسب. للحصول على خدمات الترجمة الشفهية الفورية أو ASL (لغة الإشارة الأمريكية) أو الترجمة الكتابية أو خدمات إضافية، يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-844-796-6811 (TTY 711).</p> |
| <p>Tagalog</p> | <p>Kung kayo, o ang tinutulungan ninyo, ay may mga tanong tungkol sa Wellcare By Allwell, at limitado ang kaalaman sa Ingles, may karapatan kayong humingi ng tulong at impormasyon sa inyong wika sa paraang maagap at nang wala kayong babayaran. Kung kayo, o ang taong tinutulungan ninyo, ay may kondisyon sa pandinig at/o paningin na nakakaapekto sa komunikasyon, may karapatan kayong makatanggap ng mga pansuportang tulong at serbisyo sa paraang maagap at nang wala kayong babayaran. Para makatanggap ng serbisyo sa pasalitang pagsasalin, ASL, pasulat na pagsasalin, o mga pansuportang serbisyo, mangyaring makipag-ugnayan sa Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-844-796-6811 (TTY 711).</p> |

| | |
|-----------------------|--|
| <p>Korean</p> | <p>귀하 또는 귀하가 돕고 있는 다른 사람이 Wellcare By Allwell에 관한 질문이 있지만 영어가 유창하지 않은 경우, 적절한 시기에 무료로 귀하의 언어로 도움과 정보를 받을 권리가 있습니다. 귀하 또는 귀하가 돕고 있는 다른 사람이 소통에 지장을 주는 청각 및/또는 시각적 문제를 가지고 있는 경우, 적절한 시기에 무료로 보조 지원과 서비스를 받을 권리가 있습니다. 구두 통역, ASL, 서면 번역 또는 보조 서비스를 받기 원하시면 1-844-796-6811(TTY 711)번으로 가입자 서비스부에 연락해 주십시오.</p> |
| <p>French</p> | <p>Si vous, ou une personne que vous aidez, avez des questions sur Wellcare By Allwell et que vous ne maîtrisez pas l'anglais, vous avez le droit d'obtenir de l'aide et des informations dans votre langue, gratuitement et en temps utile. Si vous, ou une personne que vous aidez, souffrez d'un trouble auditif et/ou visuel qui entrave la communication, vous avez le droit de bénéficier d'aides et de services auxiliaires gratuitement et en temps utile. Pour bénéficier de services d'interprétation, d'ASL, de traduction ou de services auxiliaires, veuillez contacter les services aux adhérents au 1-844-796-6811 (TTY 711).</p> |
| <p>German</p> | <p>Wenn Sie oder eine Person, der Sie helfen, Fragen zu Wellcare By Allwell haben und kein Englisch sprechen, haben Sie das Recht auf zusätzliche Unterstützung und das Recht darauf, kostenlos und zeitnah Informationen in Ihrer Sprache zu erhalten. Wenn Sie oder eine Person, der Sie helfen, Hör- und/oder Sehbehinderungen haben, die die Kommunikation beeinträchtigen, haben Sie das Recht auf zusätzliche kostenlose und zeitnahe Unterstützung. Für mündliche Verdolmetschungen in andere Sprachen und in Gebärdensprache, amerikanische Gebärdensprache (ASL), schriftliche Übersetzungen oder weitere Unterstützung wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst unter: 1-844-796-6811 (TTY 711).</p> |
| <p>Russian</p> | <p>Если у вас или лица, которому вы помогаете, возникли вопросы о плане страхования Wellcare By Allwell, при этом вы не владеете английским языком в достаточной мере, у вас есть право бесплатно и своевременно получить помощь и информацию на вашем языке. При наличии у вас или лица, которому вы помогаете, связанного со слухом или зрением медицинского состояния, которое затрудняет коммуникацию, у вас есть право бесплатно и своевременно получить сопутствующую помощь и услуги. Для получения услуг устного перевода, перевода на американский жестовый язык (ASL), письменного перевода либо сопутствующих услуг обратитесь в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-844-796-6811 (TTY 711).</p> |

| | |
|------|--|
| Thai | <p>หากคุณหรือคนที่คุณให้การช่วยเหลืออยู่มีคำถามเกี่ยวกับ Wellcare By Allwell และไม่ถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษ คุณสามารถขอความช่วยเหลือ และ ขอรับข้อมูลในภาษาของคุณโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ทันที หากคุณหรือ คนที่คุณให้การช่วยเหลืออยู่มีความพิการด้านการได้ยินและ/หรือ มองเห็นที่ เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร คุณสามารถขอรับความช่วยเหลือ และ บริการเพิ่มเติมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ทันที หากต้องการล่ามแปล ภาษา, ภาษามือ ASL, คำแปลเป็นลายลักษณ์อักษร หรือบริการเสริมอื่นๆ โปรดติดต่อบริการสำหรับสมาชิก ที่หมายเลข 1-844-796-6811 (TTY 711)</p> |
|------|--|