

Mass General Brigham Health Plan Non-Discrimination Notice SCO (Senior Care Options)

Discrimination is Against the Law

Mass General Brigham Health Plan complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex (consistent with the scope of sex discrimination described at 45 CFR § 92.101(a)(2)). Mass General Brigham Health Plan does not exclude people or treat them less favorably because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Mass General Brigham Health Plan:

- Provides people with disabilities reasonable modifications and free appropriate auxiliary aids and services to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language assistance services to people whose primary language is not English, which may include:
 - Qualified interpreters
 - Written information in other languages

If you need these services

If you need reasonable modifications, appropriate auxiliary aids and services, or language assistance services, contact **Senior Care Options Member Services**.

MASS GENERAL BRIGHAM HEALTH PLAN
SENIOR CARE OPTIONS MEMBER SERVICES
399 REVOLUTION DRIVE, SUITE 875
SOMERVILLE, MA 02145

You can reach our Member Services team by calling:
888-816-6000 (TTY 711)

Email:
HealthPlanDualsCustomerService@mgb.org

If you believe that Mass General Brigham Health Plan has 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 **Appeals and Grievances Coordinator**.

MASS GENERAL BRIGHAM HEALTH PLAN
APPEALS AND GRIEVANCES DEPARTMENT
399 REVOLUTION DRIVE, SUITE 875
SOMERVILLE, MA 02145

Phone: **888-816-6000** (TTY 711)

Fax: **617-526-1980**

Email: **HealthPlanAppealsGrievance@mgb.org**

You can file a grievance in person, or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, an **Appeals and Grievances Coordinator** 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 ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, or by mail or phone at:

U.S. DEPARTMENT OF HEALTH & HUMAN SERVICES
ROOM 509F, HHH BLDG
200 INDEPENDENCE AVE, SW
WASHINGTON, D.C. 20201

Phone: **800-368-1019**
800-537-7697 (TDD)

Complaint forms are available at
hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

This notice is available on the Mass General Brigham Health Plan website: **MGBAdvantage.org/sco**.

Aviso de no discriminación de Mass General Brigham Health Plan SCO (Senior Care Options)

La discriminación está prohibida por ley

Mass General Brigham Health Plan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, dentro del alcance de la discriminación por motivos de sexo que se describe en la sección 92.101(a)(2), Título 45, del Código de Reglamentos Federales (Code of Federal Regulations, CFR). Mass General Brigham Health Plan no excluye a las personas ni las trata de manera menos favorable debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Mass General Brigham Health Plan:

- Proporciona a las personas con discapacidades modificaciones razonables y asistencia y servicios auxiliares adecuados y sin cargo para que puedan comunicarse con nosotros de forma eficaz, tales como:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Proporciona servicios de asistencia lingüística sin cargo a personas cuyo idioma principal no es el inglés, que pueden incluir:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios

Si necesita modificaciones razonables, asistencia y servicios auxiliares adecuados, o servicios de asistencia lingüística, comuníquese con **Servicio para Miembros de Senior Care Options**.

MASS GENERAL BRIGHAM HEALTH PLAN
SENIOR CARE OPTIONS MEMBER SERVICES
399 REVOLUTION DRIVE, SUITE 875
SOMERVILLE, MA 02145

Puede comunicarse con nuestro equipo de Servicio para Miembros llamando al: **888-816-6000** (TTY 711)
Correo electrónico:

HealthPlanDualsCustomerService@mgb.org

Si cree que Mass General Brigham Health Plan no ha proporcionado estos servicios o le ha discriminado de alguna otra manera por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el **Coordinador de Apelaciones y Reclamos**.

MASS GENERAL BRIGHAM HEALTH PLAN
APPEALS AND GRIEVANCES DEPARTMENT
399 REVOLUTION DRIVE, SUITE 875
SOMERVILLE, MA 02145

Teléfono: **888-816-6000** (TTY 711)

Fax: **617-526-1980**

Correo electrónico:

HealthPlanAppealsGrievance@mgb.org

Puede presentar una queja formal en persona, por correo, por fax o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar un reclamo, el **Coordinador de Apelaciones y Reclamos** está disponible para ayudarlo.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services), de forma electrónica a través del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en **ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf**, o por correo o por teléfono al:

U.S. DEPARTMENT OF HEALTH & HUMAN SERVICES
ROOM 509F, HHH BLDG
200 INDEPENDENCE AVE, SW
WASHINGTON, D.C. 20201

Teléfono: **800-368-1019**

800-537-7697 (TDD)

Los formularios de reclamos están disponibles en **hhs.gov/ocr/office/file/index.html**.

Este aviso está disponible en el sitio web de Mass General Brigham Health Plan: **MGBAdvantage.org/sco**.