Health Plan of San Joaquin

Aviso de no discriminación

Discriminar es ilegal. Health Plan of San Joaquin (HPSJ) cumple las leyes estatales y federales de derechos civiles. Health Plan of San Joaquin no discrimina de forma ilegal. No excluye a las personas ni las trata diferente. Esto podría ser por su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, grupo étnico o edad. O bien, por discapacidad mental o física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Health Plan of San Joaquin brinda:

- Ayuda y servicios gratis a personas con discapacidad para que se comuniquen mejor. Por ejemplo:
  - ✓ Intérpretes titulados de lenguaje de señas
  - ✓ Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios de idiomas gratis a personas cuyo idioma primario no es el inglés, por ejemplo:
  - ✓ Intérpretes titulados
  - ✓ Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, contacte a HPSJ. Llame al **1-888-936-7526** de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. Si tiene problemas para oír o hablar, llame a la línea TTY 711. Aquí podrá usar el Servicio de Retransmisión de California. Si lo pide, le haremos llegar este documento en braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles. Para obtener una copia en estos otros formatos, llame o escriba:

Health Plan of San Joaquin
7751 South Manthey Road, French Camp, CA 95231
1-888-936-PLAN (7526), TTY 711

CÓMO HACER UNA QUEJA FORMAL

Puede hacer una queja formal si cree que HPSJ no brindó estos servicios o lo discriminó de forma ilegal. Podría ser por su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, grupo étnico o edad. O bien, por discapacidad mental o física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual. Haga la queja formal ante el coordinador de derechos civiles de HPSJ, el jefe de cumplimiento. Puede hacerla por teléfono, por escrito, en persona o en línea:

- Por teléfono: Llame al **1-888-936-7526** de lunes a viernes,8:00 a.m. - 5:00 p.m. Si tiene problemas para oír o hablar, llame a la línea TTY 711.
- Por escrito: Complete un formulario de queja o escriba una carta. Debe enviarlos a la siguiente dirección:

  Health Plan of San Joaquin
  Attn: Grievance and Appeals Department
  7751 S. Manthey Road, French Camp, CA 95231
  1-888-936-PLAN (7526), TTY 711

  Por fax: 209-942-6355

- En persona: Visite el consultorio de su doctor o las oficinas de HPSJ y diga que quiere presentar una queja formal.
- En línea: Visite el sitio web de HPSJ: www.hpsj.com/grievances-appeals

Si necesita ayuda para hacer una queja formal, contacte a un representante de Servicio al Cliente.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE CUIDADO DE LA SALUD DE CALIFORNIA

También puede hacer una queja sobre derechos civiles. Preséntela ante la Oficina de Derechos Civiles del Dpto. de Servicios de Cuidado de la Salud de California. Para ello, llame, escriba o mande un correo electrónico:

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si tiene problemas para oír o hablar, llame al 711 (Servicio de Retransmisión).
- Por escrito: Complete un formulario de queja o escriba una carta. Debe enviarlos a la siguiente dirección:

  Deputy Director, Office of Civil Rights
  Department of Health Care Services
  Office of Civil Rights
  P.O. Box 997413, MS 0009
  Sacramento, CA 95899-7413

  Puede obtener formularios de queja en www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx
- En línea: Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS EE. UU.

Si cree que alguien lo discriminó por su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja sobre derechos civiles. Preséntela ante la Oficina de Derechos Civiles del Dpto. de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Para ello, llame, escriba o visite el sitio web:

- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019.** Si tiene problemas para oír o hablar, llame a la línea **TTY 1-800-537-7697**.
- Por escrito: Complete un formulario de queja o escriba una carta. Debe enviarlos a la siguiente dirección:

  U.S. Department of Health and Human Services
  200 Independence Avenue, SW
  Room 509F, HHH Building
  Washington, D.C. 20201

  Puede obtener formularios de queja en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html
- En línea: Visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf.