

Discriminar es ilegal. Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan (“Health Plan”) cumple las leyes estatales y federales de derechos civiles. Health Plan 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 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 Health Plan. 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/Mountain Valley Health Plan  
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 Health Plan 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 Health Plan, 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/Mountain Valley Health Plan  
Attn: Grievance and Appeals Department  
7751 S. Manthey Road, French Camp, CA 95231**

Por fax: 209-942-6355

- En persona: Visite el consultorio de su doctor o las oficinas de Health Plan y diga que quiere presentar una queja formal.
- En línea: Visite el sitio web de Health Plan: [www.hpsj-mvhp.org](http://www.hpsj-mvhp.org)

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](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

- En línea: Envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto: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](http://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>.