

La discriminación es ilegal. Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan ("Health Plan") cumple con las leyes federales y estatales sobre derechos civiles. Health Plan no discrimina ilegalmente ni excluye a las personas o las trata de manera diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental o física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género ni orientación sexual.

Health Plan brinda:

- Ayuda y servicios gratuitos de manera oportuna a personas con discapacidades para ayudarlas a comunicarse mejor, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, etc.)
- Servicios de idiomas gratis de manera oportuna a personas cuyo idioma primario no es el inglés. Por ejemplo:
  - Intérpretes calificados
  - 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 dificultad para oír o hablar, llame a la línea TTY 711. Si lo solicita, podemos brindarle este documento en braille, letra grande, cinta de audio o formato electrónico. Para obtener una copia en estos otros formatos, llame o escriba a:

**Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan**  
**7751 South Manthey Road, French Camp, CA 95231**  
**1-888-936-7526, TTY 711**

## CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL

Si cree que Health Plan no brindó estos servicios o lo discriminó ilegalmente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental o física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja formal al Departamento de Servicio al Cliente de Health Plan. Puede presentar la queja formal en persona, por teléfono, por escrito o en línea.

- Por teléfono: Contacte al Departamento de Servicio al Cliente de Health Plan. Llame al **1-888-936-7526** de lunes a viernes, 8:00 a.m.-5:00 p.m. O, si tiene dificultad para oír o hablar, llame a la línea TTY 711.
- Por escrito: Complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:

**Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan**  
**Attn: Grievance and Appeals Department**  
**7751 S. Manthey Road, French Camp, CA 95231**

Por fax: 1-209-942-6355

- En persona: Visite el consultorio de su doctor o vaya a Health Plan y diga que quiere

presentar una queja formal.

- En línea: Ingrese en el sitio web de Health Plan, [www.hpsj-mvhp.org](http://www.hpsj-mvhp.org).

---

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES (DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE CUIDADO DE LA SALUD DE CALIFORNIA)**

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

- Por teléfono: Llame al **1-916-440-7370**. Si tiene dificultad para oír o hablar, llame al 711 (Servicio de Retransmisión de Comunicaciones).
- Por escrito: Complete un formulario de queja o envíe una carta a:

**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**

Hay formularios de queja disponibles en [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- Por correo electrónico: Escriba a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

---

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES (DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS EE. UU.)**

Si cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o en línea:

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

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

Hay formularios de queja disponibles en <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>.