

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación va contra la ley. Blue Shield of California Promise Health Plan cumple con las leyes federales y estatales de derechos civiles. Blue Shield of California Promise Health Plan no discrimina de manera ilícita, no excluye personas o las trata de manera diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Blue Shield of California Promise Health Plan proporciona:

- Asistencia y servicios gratuitos de manera oportuna a las personas con discapacidades para ayudarlas a que se comuniquen mejor, como por ejemplo:
 - ✓ Intérpretes de lenguaje de señas capacitados
 - ✓ Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos de manera oportuna a personas cuya lengua materna no es el inglés, como por ejemplo:
 - ✓ Intérpretes capacitados
 - ✓ Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Blue Shield of California Promise Health Plan, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Llame a Atención al Cliente en su región:

(800) 605-2556 (Los Angeles)

(855) 699-5557 (San Diego)

Si no puede oír o hablar bien, llame al **TTY: 711**. Si usted lo solicita, este documento puede estar disponible para usted en braille, letra grande, cinta de audio o formato electrónico.

Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

Blue Shield of California Promise Health Plan Customer Service

3840 Kilroy Airport Way, Long Beach, CA 90806

(800) 605-2556 (Los Angeles)

(855) 699-5557 (San Diego)

TTY: 711

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si usted cree que Blue Shield of California Promise Health Plan no ha brindado estos servicios o ha cometido una discriminación ilícita de alguna otra manera, por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, usted puede presentar una queja ante el Coordinador de Derechos Civiles de Blue Shield of California Promise Health Plan. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, personalmente o por vía electrónica:

- Por teléfono: Comuníquese con el Coordinador de Derechos Civiles de Blue Shield of

California Promise Health Plan, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., llamando al (844) 883-2233. Si usted no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY/TDD 711.

- Por escrito: Llene un formulario de queja o escriba una carta, y envíelo(a) a:
Blue Shield of California Promise Health Plan Civil Rights Coordinator
3840 Kilroy Airport Way, Long Beach, CA 90806
- En persona: Vaya al consultorio de su médico o a Blue Shield of California Promise Health Plan y diga que desea presentar una queja.
- Por vía electrónica: Visite el sitio web de Blue Shield of California Promise Health Plan www.blueshieldca.com/promise/medi-cal.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES (OFFICE OF CIVIL RIGHTS) – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA (CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES)

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California. Puede hacerlo por teléfono, por escrito o por vía electrónica:

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar u oír bien, llame al **711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones)**.
- Por escrito: Llene un formulario de queja o envíe una carta a:
Deputy Director, Office of Civil Rights Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, MS 0009 Sacramento, CA 95899-7413
Los formularios de queja están disponibles en
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- Por vía electrónica: Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS (U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES)

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

- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si usted no puede hablar u oír bien, llame al **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Por escrito: Llene 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
Los formularios de queja están disponibles en
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Por vía electrónica: Visite el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.