

**La discriminación es ilegal.** Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) cumple las leyes estatales y federales de derechos civiles. SCFHP no discrimina, no excluye ni trata a las personas ilegalmente de manera diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, país de origen, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental o física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

SCFHP da:

- Apoyo y servicios gratis a personas con discapacidades para ayudarlas a comunicarse mejor, como:
  - intérpretes calificados de lenguaje de señas;
  - información escrita en otros formatos (letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles, entre otros).
- Servicios de idioma gratis a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
  - intérpretes calificados;
  - información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con SCFHP de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., llamando al **1-800-260-2055**. Si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al **711**. Si lo pide, este documento puede estar disponible en braille, letra grande, casete de audio o en formato electrónico. Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

**Santa Clara Family Health Plan  
PO Box 18880  
San Jose, CA 95158  
1-800-260-2055 (TTY: 711)**

---

### **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA**

Si cree que el Plan de Cal MediConnect de SCFHP no le ha prestado estos servicios o lo ha discriminado ilegalmente de otra manera por su sexo, raza, color, religión, ascendencia, país de origen, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad física o mental, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el SCFHP. Puede hacerlo por teléfono, por escrito, en persona o de forma electrónica:

- **Por teléfono:** Comuníquese con SCFHP de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5 p.m., llamando al **1-800-260-2055**. Si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al **711**.
- **Por escrito:** Rellene un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:

**Attn: Grievance and Appeals Department  
Santa Clara Family Health Plan  
6201 San Ignacio Ave  
San Jose, CA 95119**

- En persona: Vaya al consultorio de su médico o a SCFHP y diga que quiere presentar una queja.
  - De forma electrónica: Visite el sitio web de SCFHP en [www.scfhp.com](http://www.scfhp.com).
- 

### **OFICINA DE DERECHOS CIVILES: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA (DHCS) DE CALIFORNIA**

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) de California por teléfono, por escrito o de manera electrónica:

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al **711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones)**.
- 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**

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

- De forma electrónica: Envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).
- 

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

Si cree que lo han discriminado por su raza, color, país de origen, 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 EE. UU. por teléfono, por escrito o de manera electrónica:

- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si tiene dificultades para oír o hablar, llame al 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**

Los formularios de queja están en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- De forma electrónica: Visite el Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.