

Servicios de salud importantes para su hijo

Es posible que su hijo deba asistir a una visita médica de rutina. Si es así, le recomendamos que pida una cita con el médico de su hijo. Las visitas de rutina son vitales. Ayudan a garantizar que su hijo tenga las vacunas y las pruebas necesarias, como las pruebas de detección de plomo en sangre y pruebas de desarrollo. La prueba de detección de plomo en sangre es de rutina a los 12 y 24 meses de edad. Si su hijo no ha completado una a los seis (6) años, pídale al médico una prueba para ponerse al día.

Las visitas de rutina ayudan a garantizar que su hijo esté creciendo y desarrollándose según lo previsto. Si su hijo tiene entre 7 y 17 años, el médico puede hablar sobre nutrición, vacunas contra la gripe, salud mental y consumo de tabaco y alcohol durante la visita de rutina. Las visitas de rutina están cubiertas por Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) sin costo para usted.

¿Tiene entre 18 y 21 años? ¡Las visitas de rutina también son importantes para usted!

Debido a la pandemia de coronavirus, su médico o el consultorio médico pueden decirle si su visita debe realizarse en el consultorio o a través de telesalud. Cuando llame para programar una cita, pregunte sobre las opciones para completar la cita de manera segura.

Estamos comprometidos con su salud y su seguridad. Si necesita ayuda para comunicarse con su médico o su médico de cabecera, llame a Servicio al Cliente de SCFHP sin cargo.



La vacuna contra el COVID-19 ya está disponible para personas de 12 años en adelante. Evite programar otras vacunas 14 días antes o después de una vacuna contra el COVID-19. Para obtener más información sobre qué esperar cuando se vacune contra el COVID-19, visite el sitio web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades: www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/expect.html. Y visite nuestro sitio web para obtener más información sobre los servicios de salud importantes recomendados para cada edad: www.scfhp.com/child-well-visit.

Llámenos

Servicio al Cliente

De 8:30 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes (excepto los días feriados)

1-800-260-2055

TTY: 711



S

Standard
U.S. Postage
PAID
Walla Walla, WA
Permit No. 44

Cómo usar su tarjeta de identificación



Su tarjeta de identificación de miembro de Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) es la clave para obtener cuidado de la salud. Asegúrese de llevarla cada vez que visite a su proveedor, vaya a la farmacia o reciba cualquier otro servicio de salud.

Qué hay en su tarjeta de identificación

La información incluye:

1. Nombre completo
2. Su número de identificación de miembro
3. Fecha de nacimiento
4. La información de su proveedor de atención primaria (PCP)
5. Idioma



Si tiene un PCP, el proveedor que aparece en su tarjeta de identificación es el médico o la clínica que coordinará su atención. Su PCP le brindará la mayor parte del cuidado de la salud. Y la red de su PCP le indicará qué especialistas y hospitales trabajan con su PCP.

Si su tarjeta de identificación dice “No se seleccionó un PCP”, nuestros registros indican que usted no ha seleccionado un PCP. Ayúdenos a atenderlo mejor eligiendo su propio médico o clínica personal. Puede encontrar un PCP usando la herramienta “Encontrar un médico” de SCFHP o el Directorio de proveedores y farmacias de SCFHP en línea en www.scfhp.com. O llame a Servicio al Cliente de SCFHP para obtener ayuda.

Números de teléfono importantes en su tarjeta de identificación

- Servicio al Cliente: Llame a SCFHP si tiene preguntas sobre sus beneficios o cobertura.
- Línea de asesoramiento de enfermería: Llame las 24 horas del día, los 7 días de la semana si necesita ayuda para:

- › Resolver sus dudas médicas
- › Recibir atención por una lesión o enfermedad
- › Decidir ir al médico, recibir atención de urgencia o dirigirse a la sala de emergencias.
- Servicios de Salud Mental del Condado de Santa Clara: Llame si necesita servicios de salud mental.
- Servicios para la Visión (VSP): Llame si tiene preguntas sobre sus beneficios para la visión o si necesita ayuda para encontrar un proveedor de atención para la visión.

- Servicios dentales de Medi-Cal: Llame para obtener información sobre sus servicios y proveedores dentales cubiertos en el condado de Santa Clara.

Otra información importante

Su tarjeta de identificación también incluye vínculos a sitios web importantes para sus proveedores sobre cómo facturarle su atención a SCFHP.

Para proteger su tarjeta de identificación de miembro de SCFHP, no permita que la utilice ninguna otra persona. Llame a Servicio al Cliente si le roban o pierde su tarjeta.

Asegúrese de que la información en su tarjeta de identificación de SCFHP sea correcta. Si no es así, llame a Servicio al Cliente de SCFHP y pídanos que hagamos los cambios necesarios.

¿Necesita ayuda en su idioma?

Si se siente más cómodo hablando un idioma que no sea inglés, Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) puede ayudarle. Ya sea que se ponga en contacto con SCFHP o visite a un médico, tenemos intérpretes disponibles.

Conozca sus derechos

- Puede contar con un intérprete en persona o por teléfono sin costo. Esto incluye lenguaje de señas.
- Cuando va al médico, hay intérpretes disponibles las 24 horas del día.
- Puede solicitar los materiales de SCFHP en inglés, español, chino simplificado, tagalo y vietnamita. Si necesita materiales en otro idioma, llame a Servicio al Cliente.
- También puede obtener materiales escritos en letra de imprenta grande, braille u otros formatos según sus necesidades.

¿Cómo puede tener un intérprete?

Diga en el consultorio de su médico que le gustaría tener un intérprete. Puede hacerlo cuando llame para programar su próxima visita.

También puede pedirnos un intérprete en persona o un intérprete por teléfono.



**LLAME GRATIS
A SERVICIO
AL CLIENTE AL
1-800-260-2055.**
*Los usuarios de TTY
deben llamar al
711.*



¿Le facturaron por error?

Si recibe una factura por un servicio cubierto, no la pague. Llámenos de inmediato. Asegúrese de tener la factura con usted. Necesitaremos:

- ▶ El nombre y la dirección del miembro
- ▶ El número de identificación del miembro que está en la tarjeta de

identificación del miembro

- ▶ La fecha y el motivo de la factura
- ▶ El nombre del médico u hospital
- ▶ La cantidad del cobro

Envíenos una copia de la factura detallada para su revisión. Si era elegible para el servicio, le enviaremos

el pago al proveedor. Recuerde llevar siempre su tarjeta de identificación de miembro de SCFHP a cada visita al médico para evitar que le facturen por error.

Si tiene preguntas, llame al Servicio al Cliente.

Acceso oportuno a la atención

Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) tiene el compromiso de brindar acceso oportuno a la atención para todos los miembros. Cuando nos llame durante el horario de atención normal, debemos responder el teléfono en 10 minutos como máximo. Además, su médico debe ofrecerle una cita dentro de plazos específicos. Consulte la tabla para ver los tiempos de espera.

¿No está seguro de que su problema de salud sea urgente? Llame a nuestra línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-877-509-0294** para hablar con un profesional de la salud calificado. Si alguien debe devolverle la llamada, debe hacerlo durante un plazo de 30 minutos.

Si tiene problemas para conseguir una cita dentro de estos plazos, llame al Servicio al Cliente de SCFHP. También tiene derecho a recibir servicios de intérpretes en forma oportuna para las citas programadas.



CITAS NO URGENTES	TIEMPOS DE ESPERA
Cita de atención primaria	10 días hábiles
Cita con un especialista	15 días hábiles
Cita de cuidado de la salud mental	10 días hábiles
Otras citas: por servicios para diagnosticar o tratar una afección médica	15 días hábiles
Triaje	Servicios las 24 horas, los 7 días de la semana: no más de 30 minutos
Cuidado prenatal inicial	10 días hábiles
CITAS URGENTES	TIEMPOS DE ESPERA
Citas de atención de urgencia que no requieren aprobación previa	48 horas
Citas de atención de urgencia que requieren aprobación previa	96 horas



TAMBIÉN puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada de California al **1-888-466-2219** o visitar su sitio web en **www.dmhc.ca.gov**.



Los miembros nuevos deben completar una evaluación inicial de salud (IHA, por sus siglas en inglés)

¿Es usted un miembro nuevo? Es importante que vaya a su médico dentro de los primeros 120 días desde su inscripción en Santa Clara Family Health Plan (SCFHP). Si el médico es nuevo para usted, esto le ayudará a conocerse.

SCFHP cubre esta visita a ningún costo.

Cuando vaya al médico, le realizará un examen físico. Su médico también puede pedirle que responda una encuesta sobre su salud y estilo de vida actual y el historial médico de su

familia. Esto se denomina evaluación inicial de salud o IHA, por sus siglas en inglés. Puede recibir una vacuna contra la gripe (según el momento del año) u otras vacunas y realizarse pruebas de detección para estar protegido.

Cómo presentar una queja

¿Tiene un problema con la atención que recibe de su proveedor? ¿Alguna vez tuvo problemas con el servicio que recibió de Santa Clara Family Health Plan? Si la respuesta es sí, ¡queremos saberlo!

Para informarnos sobre su queja, puede elegir una de las siguientes opciones:

- Llamar a Servicio al Cliente al **1-800-260-2055** (TTY: 711), de 8:30 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes. Nuestros representantes están capacitados para ayudarle.
- Completar y enviar un formulario de queja formal y apelación en línea en **www.bit.ly/MC-GA-form-es**.
- Imprimir y enviarnos por correo el formulario completado. Puede encontrar el formulario de queja formal en nuestro sitio web en Forms & Documents (Formularios y documentos).

Envíe los formularios completados por correo a:

Attn: Grievance and Appeals
Department
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158

O envíe el formulario completado por fax al **1-408-874-1962**.

El nombre formal de presentar una queja es “presentar una queja formal”. Puede obtener más información sobre el proceso de quejas formales en el capítulo 6 del Manual del miembro o en nuestro sitio web en **www.bitly.com/MC_complaints**.

¿Puede alguien presentar una queja en mi nombre?

Si desea que un amigo, familiar u otra persona sea su representante, llame a Servicio al Cliente y solicite el formulario de representante autorizado. También puede obtener el formulario en nuestro sitio web en Forms & Documents (Formularios y documentos). El formulario le da permiso a la persona para actuar en su nombre. Debe proporcionarnos una copia del formulario firmado.



El trauma infantil se puede tratar

Las experiencias adversas en la infancia, o ACE, son acontecimientos potencialmente traumáticos que ocurren en la infancia (de 0 a 17 años), como experimentar violencia, abuso y crecer en una familia con problemas de salud mental o consumo de sustancias. El estrés tóxico de los ACE puede modificar el desarrollo cerebral y afectar a la respuesta del organismo al estrés. Las ACE están relacionadas con problemas de salud graves, enfermedades mentales y uso indebido de sustancias en la edad adulta.

La buena noticia es que las ACE se pueden prevenir, y los padres pueden proteger a los niños de este estrés antes de que se vuelva tóxico. Proporcionar relaciones seguras, protectoras y acogedoras ayuda a restablecer el sistema de estrés del cuerpo.

+ **SI SU HIJO NECESITA AYUDA,** puede hablar con su médico o acceder a una prueba de detección para una evaluación a través del Departamento de Salud Conductual del Condado de Santa Clara llamando al **1-800-704-0900**.



¿Cómo se encuentra?

Salud mental

Clave para su bienestar

La salud mental es el modo en que sus pensamientos y emociones afectan su vida. ¿Cómo está su salud mental?

Algunos signos pueden señalar un problema que podría mejorar con asistencia médica, por ejemplo:

- Encontrarle poco placer a la vida o creer que no vale nada o sentirse culpable
- Llorar sin saber por qué
- Tener poca energía o ataques de ira
- Sufrir cambios en el estado de ánimo: sentirse muy animado y luego muy deprimido
- Sentir preocupación o miedo extremo
- Ver u oír cosas que no existen

Si usted tiene síntomas como estos, dígaselo a su médico. Él o ella le ayudará a recibir cuidado para que pueda sentirse mejor. Eso podría incluir hablar con un experto en salud mental y tomar medicamentos.

Puede llamar a Servicios de Salud Conductual del Condado de Santa Clara para obtener más ayuda:

- Para la línea directa de suicidio y crisis, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, llame al **1-800-273-8255**.
- Para servicios de salud mental, disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, llame al **1-800-704-0900**.
- Para servicios de abuso de sustancias, llame al **1-800-488-9919** de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

Para obtener ayuda de emergencia, llame al 911.

¡Usted puede ayudar a prevenir el fraude, el uso indebido y el abuso!

El fraude en el cuidado de la salud es un problema grave. El fraude hace que el cuidado de la salud sea más costoso para todos. Estas son cinco maneras de prevenir el fraude, el uso indebido y el abuso:

- 1.** Nunca le preste su tarjeta de identificación de miembro a otra persona.
- 2.** Notifíquenos de inmediato si pierde o le roban su tarjeta de identificación de miembro.
- 3.** Sepa quién obtiene acceso a su información.
- 4.** Pregunte a sus médicos exactamente qué exámenes o procedimientos desean que se hagan y por qué.
- 5.** Lleve un registro de todas las consultas y citas médicas a las que asiste, falta o cancela.

Si sospecha de un fraude o violación de la privacidad, escriba el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió el fraude, uso indebido o abuso. Proporcione toda la información que pueda sobre la persona, las fechas de los eventos y un resumen de lo que pasó.

Envíe su denuncia a través de los siguientes medios:

- ▶ Por correo a: Compliance Officer, Santa Clara Family Health Plan, PO Box 18880, San Jose, CA 95158
- ▶ Por teléfono al: **1-408-874-1450**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana; TTY: **711**
- ▶ Por correo electrónico a: **reportfraud@scfhp.com**

También puede comunicarse con las agencias federales y estatales que se indican continuación:

- ▶ Departamento de Servicios para el Cuidado de la Salud de California

Teléfono: **1-800-822-6222**

Correo electrónico: **stopmedicalfraud@dhcs.ca.gov**

- ▶ Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos

Teléfono: **1-800-447-8477**

TTY: **1-800-377-4950**

- ▶ Centros para los Servicios de Medicare y Medicaid

Teléfono: **1-800-633-4227**

TTY: **1-877-486-2048**

Gracias por hacer su parte en la prevención del fraude, el uso indebido y el abuso.





¿Necesita un nuevo médico?

Si necesita un nuevo médico, usted puede:

- ▶ Iniciar sesión en el portal para miembros de mySCFHP en **member.scfhp.com** para enviar una solicitud para cambiar de médico.
- ▶ O llamar a Servicio al Cliente al **1-800-260-2055**.

Para buscar médicos cerca de usted, utilice la herramienta de búsqueda de proveedores “Encontrar un médico” en nuestro sitio web en **www.scfhp.com**.

Recompensas de bienestar de SCFHP*

Como miembro de Medi-Cal, Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) lo recompensará por hacerse determinados exámenes de salud de rutina.

¿Cómo recompensa SCFHP mi cuidado de la salud?

Su salud es importante para nosotros. A continuación, encontrará una lista de recompensas que ofrecemos por hacerse exámenes salud de rutina.

SCFHP enviará información a los miembros que cumplen con los requisitos para recordarles que deben programar los exámenes de salud de rutina. Se dispone de transporte para las citas médicas. Revise la lista a continuación para saber si reúne los requisitos.

EXAMEN/PRUEBA DE SALUD	CÓMO REUNIR LOS REQUISITOS	RECOMPENSAS
Visitas de rutina, de 0 a 15 meses de edad	Completar seis visitas de rutina con un médico antes de que su hijo cumpla 15 meses en 2021.	Tarjeta de regalo de \$30
Visitas de rutina, de 16 a 30 meses de edad	Hágase una prueba de detección de plomo en sangre antes del segundo cumpleaños Y dos o más visitas de rutina antes de los 30 meses de edad en 2021.	Tarjeta de regalo de \$30
Visitas de rutina, de 18 a 21 años	Realice una visita de rutina con un médico en 2021.	Tarjeta de regalo de \$50
Visita prenatal	Realice una visita prenatal en el primer trimestre (entre las semanas 1 y 12 de embarazo) Y asista al baby shower virtual de SCFHP en 2021.**	Cuna
Consulta posparto	Realice una visita posparto entre 7 y 84 días después del parto en 2021.	Tarjeta de regalo de \$40

*Los miembros de Kaiser Permanente no reúnen los requisitos. Si usted es miembro de KP, visite **www.kp.org** para conocer las oportunidades de recompensas.

Regístrese para el baby shower virtual de SCFHP en línea en **www.scfhp.com/healthy-moms-babies o llame a Servicio al Cliente de SCFHP.

Pueden aplicarse términos y condiciones. Debe estar inscrito en el Plan Medi-Cal de SCFHP en el momento de la visita. Su médico debe codificar y facturar correctamente para que usted sea elegible para la recompensa.

AlertSCC: Su línea vital de información en una emergencia

AlertSCC es una manera gratuita y sencilla de recibir alertas de emergencia enviadas directamente a su teléfono móvil, línea fija o correo electrónico. Las alertas pueden incluir:

- ▶ Información e instrucciones durante situaciones de emergencia, como incendios, terremotos y condiciones climáticas adversas
- ▶ Incidentes de delitos que afectan a su vecindario
- ▶ Información posterior a un desastre sobre refugios, transporte o suministros

Inscríbese para AlertSCC en www.alertscc.com.



Esté preparado para un corte de energía

Durante los veranos calurosos y secos, es posible que su compañía de energía deba cortar la electricidad para ayudar a prevenir incendios forestales. Estos cortes de seguridad pueden durar días. Por eso es importante que todas las familias estén preparadas. Estos son ocho pasos para prepararse para un corte de energía:

- ✓ **Inscríbese para recibir alertas.** Asegúrese de que su compañía de energía tenga su información de contacto actualizada. De esa manera, pueden advertirle sobre los cortes de energía planificados.
- ✓ **Arme un kit de suministros.** Súrtalo con suficiente agua y alimentos no perecederos para una semana. Calcule 1 galón de agua por persona por día. Asegúrese de actualizar el kit al menos una vez al año.
- ✓ **Tenga dinero en efectivo en su casa o con usted.** Es posible que los cajeros automáticos (ATM) no funcionen durante un corte.
- ✓ **Llene el tanque con gasolina.** Si tiene un automóvil, asegúrese de que el tanque esté lleno antes del corte de energía.
- ✓ **Aprovióñese de baterías.** Las necesitará para cosas como linternas y radios. Una buena idea es tener siempre dos juegos extras en diversos tamaños.
- ✓ **Tenga linternas a mano.** Evite las velas. Pueden ser un peligro de incendio.
- ✓ **Prepare los teléfonos.** Averigüe si su línea fija funcionará sin energía. Si tiene un teléfono celular, manténgalo cargado.
- ✓ **Hable con su médico, si es necesario.** ¿Depende de un dispositivo médico que funciona con electricidad? ¿O toma un medicamento que necesita mantenerse frío? Su médico puede ayudarle a prepararse para situaciones especiales como estas.

SALUD PARA TRIUNFAR
Medi-Cal Plan

VERANO 2021

SALUD PARA TRIUNFAR se publica como un servicio comunitario para los amigos y clientes de Santa Clara Family Health Plan.

La información de SALUD PARA TRIUNFAR proviene de una gran variedad de expertos médicos. Si tiene alguna inquietud o pregunta sobre el contenido específico que pueda afectar su salud, comuníquese con su proveedor de atención médica.

Se pueden utilizar modelos en fotos e ilustraciones.

Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880, San Jose, CA 95158
1-800-260-2055 • www.scfhp.com
TTY: 711

50440S

2021 © Coffey Communications, Inc. Todos los derechos reservados.

Palabras que debe saber para entender mejor los nuevos objetivos estratégicos, misión, visión y valores de SCFHP.

¿Qué es la equidad en la salud?

Que todo el mundo tenga la oportunidad de estar lo más sanos posible.

¿Qué es la desigualdad en la salud?

Las diferencias de salud entre grupos de personas.



IGUALDAD



EQUIDAD

Nuestro plan para lograr la salud para todos

El Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) completó recientemente un proceso de planificación estratégica donde se escuchó a los socios clave y se consideraron los factores actuales que están afectando a nuestros miembros, proveedores, comunidad y organización.

Con quiénes hablamos:

- Personal
- Junta Rectora de SCFHP.
- Líderes de la comunidad, Junta de supervisores del condado
- Proveedores
- Residentes del condado y miembros del SCFHP

Qué factores se consideraron:

- El impacto del COVID-19
- Cambios en los fondos, programas y reglamentos de Medi-Cal
- Aumento de la presión de los determinantes sociales de la salud (vivienda, comida, transporte, entorno, etc.)
- Aumento de las desigualdades de salud entre los residentes de bajos ingresos en nuestro condado

Escuchando y aprendiendo de nuestros socios clave, el SCFHP identificó oportunidades para prestarle un mejor servicio y trabajar para lograr una comunidad más sana.

Los objetivos de nuestro plan estratégico

SER LÍDERES DE SALUD EN LA COMUNIDAD

Ser un líder local reconocido y trabajar junto con nuestros socios de la comunidad para mejorar la salud de las comunidades afectadas por las desigualdades

OFRECER CALIDAD, ACCESO Y EQUIDAD

Dar resultados de calidad excepcional y equidad en la salud para todos los miembros del plan

EXCELENCIA EN LA ORGANIZACIÓN

Demostrar constantemente excelencia en la administración y los servicios

Tomamos medidas para apoyarlo

- Trabajar por la equidad para que todos tengan la oportunidad de estar lo más sanos posible
- Reafirmar nuestra concentración en la atención preventiva y el papel fundamental que tiene para lograr estar y mantenerse sanos, especialmente para los niños
- Encontrar más formas de participar, escucharlo y responderle
- Construir relaciones más sólidas con socios de la comunidad que apoyan a los residentes
- Mejorar los programas y servicios para tratar mejor sus necesidades
- Promover la salud y el bienestar en toda la comunidad en el nuevo Blanca Alvarado Community Resource Center de SCFHP

Nuestra misión

Mejorar el bienestar de nuestros miembros tratando sus necesidades sociales y de salud de una manera culturalmente competente, y colaborando con proveedores y organizaciones en nuestro compromiso compartido con la salud de nuestra comunidad.

Nuestra visión

Salud para todos: una comunidad justa y equitativa donde todos tengan la oportunidad de estar sanos.

Nuestros valores

Nuestros valores dan una definición compartida de lo que representamos y cómo nos mostramos ante usted, nuestros proveedores, la comunidad y entre nosotros.

 **Los miembros primero:** Participamos, escuchamos y nos enfocamos de manera proactiva en lo que es mejor para usted.

 **Equidad:** Estamos comprometidos a eliminar las formas en que el racismo institucional y otras barreras sociales e individuales contribuyen a las desigualdades en la salud.

 **Mejor juntos:** Colaboramos e invertimos en nuestros socios y entre nosotros para beneficiar a la comunidad.

 **Excelencia:** Nos esforzamos por darle una experiencia de la más alta calidad.

 **Integridad:** Hacemos las cosas correctas por los motivos correctos para mantener su confianza.

 **Diversidad e inclusión:** Valoramos la riqueza de las diversas identidades en nuestra comunidad y nos comprometemos con acciones que reflejen estas perspectivas.

 **Cultura del cuidado:** Juntos creamos una cultura de trabajo que apoya, desarrolla y reconoce a los miembros del equipo.

 **Responsabilidad y administración:** Somos responsables entre ante y ante la comunidad.

El Santa Clara Family Health Plan actualizó nuestra misión, visión y valores para alinearlos con los objetivos de nuestro nuevo plan estratégico.

Cómo participar

Valoramos sus comentarios y lo invitamos a compartir sus pensamientos. Estas son algunas formas en las que puede trabajar con nosotros para lograr la salud para todos.

- **Únase al Comité de Asesoramiento al Consumidor (CAC).** Como miembro del CAC, apoyará la misión del SCFHP mediante la formación, el asesoramiento, la colaboración y los comentarios. Llame al **1-800-260-2055** (TTY: 711) si está interesado en unirse.
- **Responda nuestras encuestas para miembros.** Si recibe una encuesta nuestra, responda y cuéntenos cómo lo estamos haciendo.
- **Envíenos un correo electrónico a spiritofcare@scfhp.com.**
- **Síguenos en Facebook en [@SCFHP](https://www.facebook.com/SCFHP).**

Visite el Blanca Alvarado Community Resource Center de SCFHP:

Capital Square Mall
408 North Capitol Ave.
San Jose, CA 95127

Obtenga más información y averigüe sobre la inauguración en www.scfhp.com/CRC





AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es contraria a la ley. Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) cumple con las leyes federales de derechos civiles. SCFHP no discrimina, no excluye a las personas, ni las trata de forma diferente debido a la raza, el color de la piel, el país de origen, la edad, una discapacidad o el sexo.

SCFHP proporciona lo siguiente:

- Ayudas y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para ayudarlas a comunicarse mejor; por ejemplo:
 - intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - información escrita en otros formatos (letra grande, audios, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios de idioma gratuitos a las personas cuyo idioma primario no sea el inglés; por ejemplo:
 - intérpretes calificados
 - información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con SCFHP de 8:30 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes llamando al **1-800-260-2055**. O bien, si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al **1-800-735-2929** o al **711**.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si usted considera que Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) no ha proporcionado estos servicios o ha discriminado de alguna manera según la raza, el color de la piel, el país de origen, la edad, una discapacidad o el sexo, usted puede presentar una queja ante SCFHP. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o de forma electrónica:

- Por teléfono: Comuníquese con SCFHP de 8:30 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes llamando al **1-800-260-2055**. O bien, si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al **1-800-735-2929** o al **711**.

- Por escrito: Llene un formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

**Attn: Appeals and Grievances Department
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95119**

- En persona: Visite el consultorio de su médico o SCFHP e indique que desea presentar una queja.
- De forma electrónica: Visite el sitio web de SCFHP en www.scfhp.com.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS) de EE. UU. por teléfono, por escrito o de forma electrónica:

- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si tiene dificultades del habla o auditivas, llame al TTY/TDD **1-800-537-7697**.

- Por escrito: Llene un formulario de quejas 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 quejas están disponibles 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>.



Language Assistance Services

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-260-2055. (TTY: 1-800-735-2929 or 711).

Español (Spanish): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 o 711).

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 hoặc 711).

Tagalog – Filipino (Tagalog): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 o 711).

한국어 (Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 또는 711)번으로 전화해 주십시오.

中文 (Chinese): 注意：如果您说中文，将为您提供免费的语言服务。请致电 1-800-260-2055。（TTY：1-800-735-2929 或 711）。

Հայերեն (Armenian): ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք 1-800-260-2055 (TTY (հեռատիպ)՝ 1-800-735-2929 կամ 711)։

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-260-2055 (телетайп: 1-800-735-2929 или 711).

فارسی (Persian, Farsi):

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، کمک در زمینه زبان به صورت رایگان در اختیارتان قرار خواهد گرفت. با 1-800-260-2055 (TTY 1-800-735-2929 یا 711) تماس بگیرید.

日本語 (Japanese): 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 または 711)まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong): LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 los sis 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi): ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਭਾਸ਼ਾ ਬੋਲਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 ਜਾਂ 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic):

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-260-2055 (رقم الهاتف النصي: 1-800-735-2929 أو 711).

हिंदी (Hindi): ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 या 711) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai): เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 หรือ 711).

ខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian): ប្រមូលកិច្ចការសម្រាប់: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ នោះលោកអ្នកអាចស្វែងរកសេវាជំនួយផ្នែកភាសាបានដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-260-2055។ (TTY: 1-800-735-2929 ឬ 711)។

ພາສາລາວ (Lao): ເຊີນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາບໍ່ເສຍຄ່າໃຫ້ແກ່ທ່ານ. ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-260-2055. (TTY: 1-800-735-2929 ຫຼື 711).