

NONDISCRIMINATION NOTICE

Discrimination is against the law. Santa Clara Family Health Plan DualConnect (HMO D-SNP) (SCFHP DualConnect) follows State and Federal civil rights laws. SCFHP DualConnect does not unlawfully discriminate, exclude people, or treat them differently because of sex, race, color, religion, ancestry, national origin, ethnic group identification, age, mental disability, physical disability, medical condition, genetic information, marital status, gender, gender identity, or sexual orientation.

SCFHP DualConnect provides:

- Free aids and services in a timely manner to people with disabilities to help them communicate better, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Free language services in a timely manner to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, contact SCFHP DualConnect between 8 a.m. to 8 p.m., 7 days a week by calling 1-877-723-4795. If you cannot hear or speak well, please call 711. Upon request, this document can be made available to you in braille, large print, audiocassette, or electronic form. To obtain a copy in one of these alternative formats, please call or write to:

Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San José, CA 95158
1-877-723-4795 (TTY: 711)

HOW TO FILE A GRIEVANCE

If you believe that SCFHP DualConnect has failed to provide these services or unlawfully discriminated in another way on the basis of sex, race, color, religion, ancestry, national origin, ethnic group identification, age, mental disability, physical disability, medical condition, genetic information, marital status, gender, gender identity, or sexual orientation, you can file a grievance with SCFHP DualConnect. You can file a grievance by phone, in writing, in person, or electronically:

- **By phone**: Contact SCFHP DualConnect between 8 a.m. to 8 p.m., 7 days a week by calling 1-877-723-4795. Or, if you cannot hear or speak well, please call 711.
- **In writing**: Fill out a complaint form or write a letter and send it to:

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

- **In person**: Visit your doctor's office or SCFHP DualConnect and say you want to file a grievance.
 - **Electronically**: Visit SCFHP DualConnect's website at www.scfhp.com/dualconnect.
-

OFFICE OF CIVIL RIGHTS – CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES

You can also file a civil rights complaint with the California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights by phone, in writing, or electronically:

- By phone: Call **916-440-7370**. If you cannot speak or hear well, please call **711 (Telecommunications Relay Service)**.
- In writing: Fill out a complaint form or send a letter to:
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
Complaint forms are available at
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- Electronically: Send an email to
CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFFICE OF CIVIL RIGHTS – U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES

If you believe you have been discriminated against on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex, you can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by phone, in writing, or electronically:

- By phone: Call **1-800-368-1019**. If you cannot speak or hear well, please call **TTY/TDD 1-800-537-7697**.

- In writing: Fill out a complaint form or send a letter to:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Complaint forms are available at
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Electronically: Visit the Office for Civil Rights Complaint Portal at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

Notice of Availability of Language Assistance Services and Auxiliary Aids and Services

English – ATTENTION: If you need help in your language call 1-877-723-4795 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-877-723-4795 (TTY: 711). These services are free of charge.

Español (Spanish) – ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-877-723-4795 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-877-723-4795 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tiếng Việt (Vietnamese) – CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-877-723-4795 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-877-723-4795 (TTY: 711) . Các dịch vụ này đều miễn phí.

简体中文标语 (Chinese) – 请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-877-723-4795 (TTY: 711) 。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-877-723-4795 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

Tagalog – ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-877-723-4795 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-877-723-4795 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

(Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-877-723-4795 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-877-723-4795 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

Русский (Russian) – ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-877-723-4795 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-877-723-4795 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

(Arabic) العربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-877-723-4795 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-877-723-4795 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian) – ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ
օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-
877-723-4795 (TTY: 711) : Կան նաև օժանդակ միջոցներ
ոչ ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող
անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ոչ
խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-877-
723-4795 (TTY: 711) : Այդ ծառայություններն անվճար են:

ខ្មែរ (Cambodian) – ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា
របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-877-723-4795 (TTY: 711)។
ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ
ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក
ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។
ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-877-723-4795 (TTY: 711)។
សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

हिंदी (Hindi) – ध्यान दें :अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की
आवश्यकता है तो 1-877-723-4795 (TTY: 711) (पर कॉल करें।
अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं ,जैसे ब्रेल और बड़े
प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-877-723-4795 (TTY: 711) (पर
कॉल करें। ये सेवाएं नि :शुल्क हैं।

Hmoob (Hmong) – CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab
txhais koj hom lus hu rau 1-877-723-4795 (TTY: 711). Muaj
cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam
oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam
tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-877-723-4795 (TTY: 711).
Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese) – 注意日本語での対応が必要な場合は 1-877-723-4795 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-877-723-4795 (TTY: 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 (Korean) – 유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-877-723-4795 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-877-723-4795 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian) – ບະກາດ :
ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ
1-877-723-4795 (TTY: 711).
ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ
ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-
877-723-4795 (TTY: 711).
ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien – LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-877-723-4795 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-877-723-4795 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi) – ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-723-4795 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-723-4795 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

ภาษาไทย (Thai) – โปรดทราบ :

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ

กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-723-4795 (TTY: 711)

นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ

สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ

ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่

กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-723-4795 (TTY: 711)

ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Українська (Ukrainian) – УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-877-723-4795 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-877-723-4795 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

(Kannada) ಕನ್ನಡ – ಗಮನಿಸಿ: ನಿಮಗೆ ನಿಮ್ಮ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೆರವು ಬೇಕಿದ್ದಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡಿ 1-877-723-4795 (TTY: 711). ವಿಕಲಾಂಗತೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಜನರಿಗಾಗಿ, ಬ್ರೈಲ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ದೊಡ್ಡ ಅಳತೆಯ ಪ್ರಿಂಟ್, ಅಂತಹ ಸಹಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಹ ಲಭ್ಯವಿವೆ. ಕರೆಮಾಡಿ-1-877-723-4795 (TTY: 711). ಈ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

(Malayalam) മലയാളം - ശ്രദ്ധിക്കുക: നിങ്ങളുടെ ഭാഷയിൽ സഹായം ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ 1-877-723-4795 (TTY: 711) എന്ന നമ്പറിൽ വിളിക്കുക. വൈകല്യമുള്ളവർക്കുള്ള സഹായങ്ങളും സേവനങ്ങളും, ബ്രെയിലി, വലിയ പ്രിൻ്റിലുമുള്ള രേഖകൾ എന്നിവ പോലെയുള്ളവയും ലഭ്യമാണ്. 1-877-723-4795 (TTY: 711) എന്ന നമ്പറിൽ വിളിക്കുക. ഈ സേവനങ്ങൾ സൗജന്യമാണ്.

(Marathi) मराठी – लक्ष द्या: तुम्हाला जर तुमच्या भाषेत मदत हवी असल्यास, कॉल करा 1-877-723-4795 (TTY: 711). अपंगत्व असलेल्या लोकांसाठी मदती आणि सेवा, जसे ब्रेलमध्ये आणि मोठ्या प्रिंटमधील दस्तावेज देखील उपलब्ध आहेत. कॉल करा 1-877-723-4795 (TTY: 711). या सेवा विनाशुल्क आहेत.

(Nepalese) नेपाली: तपाईंलाई आफ्नो भाषामा मदत चाहिन्छ भने 1-877-723-4795 (TTY: 711) मा फोन गर्नुहोस्। असक्षमता भएका मानिसहरूका लागि सहायता र सेवाहरू जस्तै ब्रेली र ठुला अक्षरमा प्रिन्ट गरिने कागजातहरूजस्ता सेवाहरू पनि उपलब्ध छन्। 1-877-723-4795 (TTY: 711) मा फोन गर्नुहोस्। यी सेवा निःशुल्क उपलब्ध छन्।

Portugues (Portuguese) – ATENÇÃO: Se precisar de ajuda em seu idioma, ligue para 1-877-723-4795 (TTY: 711). Auxílios e serviços para pessoas com deficiência, como documentos em braile e letras grandes, também estão disponíveis. Ligue para 1-877-723-4795 (TTY: 711). Estes serviços são gratuitos.

Tamil (தமிழ்) – கவனிக்கவும்: உங்கள் மொழியில் உதவி தேவைப்பட்டால் 1-800-260-2055 (TTY: 711) என்ற எண்ணிற்கு அழைக்கவும். பிரெய்லி மற்றும் பெரிய அச்ச ஆவணங்கள் போன்ற ஊனம் உள்ளவர்களுக்கான உதவிகள் மற்றும் சேவைகளும் கிடைக்கின்றன. 1-800-260-2055 (TTY: 711) ஐ அழைக்கவும். இந்தச் சேவைகள் இலவசமானவை.

(Telugu) తెలుగు – సావధాన్: మీ భాషలో మీకు సహాయం
కొవాలనుకుంటే కనుక 1-877-723-4795 (TTY: 711)
నెంబరుకు కాల్ చేయండి. బ్రెయిలీలో డాక్యుమెంట్లు పెద్ద
ప్రింటులు ఇత్యాది దివ్యాంగుల సహాయ సేవలు కూడా
అందుబాటులో ఉన్నాయి. కాల్ 1-877-723-4795 (TTY: 711).
ఈ సేవలన్నీ పూర్తిగా ఉచితము/నిశ్చలము.