

Aviso de No Discriminación

La discriminación es ilegal. CalViva Health cumple con las leyes estatales y federales sobre derechos civiles. CalViva Health no discrimina ilegalmente, no excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identidad de origen étnico, edad, discapacidad mental o física, enfermedad, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

CalViva Health brinda:

- Herramientas y servicios gratuitos a personas con discapacidad para facilitarles la comunicación, como intérpretes del lenguaje de señas calificados e información por escrito en varios formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros).
- Servicios de idioma gratuitos a personas cuya lengua principal no es el inglés, como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con CalViva Health, al 1-888-893-1569, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al Servicio de Retransmisión de Datos de California (TTY/TDD: 711). Podemos brindarle este documento en braille, en un archivo PDF accesible, en letra grande, grabado en un casete o en forma electrónica si lo solicita. Para obtener una copia en alguno de estos formatos alternativos, llame o escriba a CalViva Health, 7625 N. Palm Ave., Suite #109, Fresno, CA 93711. Teléfono: 1-888-893-1569, Retransmisión de Datos de California: 711.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL

Si cree que CalViva Health no brindó estos servicios o que se discriminó de alguna otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identidad de origen étnico, edad, discapacidad mental o física, enfermedad, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja formal al Departamento de Servicios al Afiliado de CalViva Health. Puede hacerlo por teléfono, por escrito, en persona o en línea.

- **Por teléfono:** Comuníquese al 1-888-893-1569, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al Servicio de Retransmisión de Datos de California (TTY/TDD: 711).
- **Por escrito:** Complete el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a CalViva Health Member Appeals and Grievances Department, P.O. Box 10348, Van Nuys, CA 91410-0348. Teléfono: 1-888-893-1569 (TTY/TDD: 711). Fax: 1-877-831-6019.
- **En persona:** Visite el consultorio de su médico o vaya a CalViva Health e informe que quiere presentar una queja formal.
- **En línea:** Visite el sitio web de CalViva Health, www.CalVivaHealth.org.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles por teléfono, por escrito o en línea a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California.

- **Por teléfono:** Comuníquese al **916-440-7370**. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al **711 (Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones)**.
- **Por escrito:** Complete el formulario de quejas o escriba una carta y envíela 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.
- **En línea:** Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS EE. UU.

Si cree que fue víctima de discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja sobre los derechos civiles por teléfono, por escrito o en línea a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

- Por teléfono: Comuníquese al **1-800-368-1019**. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame a la línea **TTY/TDD: 1-800-537-7697** o al número del Servicio de Retransmisión de Datos de California **711**.
- Por escrito: Complete el 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, DC 20201. Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- En línea: Visite el portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.