AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es ilegal. Blue Shield of California cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. Blue Shield of California no discrimina ilegalmente, no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, enfermedad, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.
Blue Shield of California ofrece:

- Asistencia y servicios gratuitos de manera oportuna a las personas con discapacidades para ayudarlas a comunicarse mejor, como por ejemplo:
  - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos de manera oportuna para personas cuya lengua materna no es el inglés, como por ejemplo:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas
- Si necesita estos servicios, comuníquese con *Blue Shield of California* entre las *8 a.m. y las 8 p.m., los siete días de la semana,* llamando al

1-800-452-4413. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al *TTY: 711*. Si lo solicita, podemos hacerle llegar este documento en braille, letra grande, audiocasete o formato electrónico. Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

Blue Shield of California

601 12th Street

Oakland, CA 94607-3613

1-800-452-4413 (TTY: 711)

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si considera que Blue Shield of California no prestó estos servicios o cometió algún acto de discriminación ilegal por motivos de sexo, raza, color de piel, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, enfermedad, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el coordinador de derechos civiles de Blue Shield of California. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o por vía electrónica:

- Por teléfono: Comuníquese con el coordinador de derechos civiles de Blue Shield of California entre las 8 a.m. y las 8 p.m., los siete días de la semana, llamando al 1-800-776-4466. O bien, si tiene dificultades de audición o del habla, llame al TTY: 711.
- Por escrito: Complete un formulario de queja o envíe una carta a:

Blue Shield of California's Civil Rights Coordinator, Medicare Appeals & Grievance, P.O. Box 927, Woodland Hills, CA 91367 o envíe un correo electrónico a Appeal&GrievanceResol@blueshieldca.com.

- En persona: Vaya al consultorio de su médico o a Blue Shield of California y diga que desea presentar una queja.
- Por vía electrónica: Visite la página web de Blue Shield of California en blueshieldca.com.

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

También puede presentar una queja por violación de sus 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 1-916-440-7370. Si tiene dificultades de audición 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.

- 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

Si considera que se le ha discriminado por motivos de su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja por violación de sus 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 tiene dificultades de audición o del habla, llame a la línea 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 quejas 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.