



## AVISO DE RESOLUCIÓN DE QUEJA

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### ASUNTO:

Usted o \_\_\_\_\_  
presentó una queja ante el \_\_\_\_\_,  
el "Plan," en \_\_\_\_\_. BHD ha revisado su queja. En este aviso, se describen los  
pasos que se tomaron para resolverla.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si no está conforme con la resolución de su queja, puede presentar otra queja ante BHD.

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso, comuníquese con BHD. Si necesita ayuda, puede comunicarse con el coordinador de quejas de la División de Salud Conductual del Condado de Sonoma al 707-565-7895, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. También puede llamar al 1-800-870-8786 (gratuito). Si tiene dificultades para hablar o escuchar, llame al número TTY/ TTD al 711 de 8am a 5pm por ayuda.

Si desea que le enviemos este aviso u otros documentos del DHS-BHD en un formato alternativo, como un formato de letra grande, braille o electrónico, o si necesita ayuda para leer el material, comuníquese con BHD al 707-565-6900 o al 1-800-870-8786. El personal está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si no recibe una respuesta satisfactoria del plan o necesita ayuda adicional, puede contactarse con la Oficina del Defensor del Pueblo para el Plan Estatal de Cuidado Administrado de Medi-Cal. Puede llamar al 1-888-452-8609 de lunes a viernes, de 8am a 5pm, excepto los feriados.

---

Coordinador de Quejas Especialista Clínico de Calidad  
División de Salud Conductual del Condado de Sonoma  
2227 Camino Capricornio  
Santa Rosa, CA 95407-5419

**Adjuntos:**

Aviso de no discriminación para miembros  
Asistencia Con El Idioma

---



## AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN PARA MIEMBROS

La discriminación es contra la ley. División de Salud Conductual Del Condado De Sonoma (BHD) sigue las leyes federales de derechos civiles. BHD no discrimina, excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

BHD proporciona:

- Ayudas y servicios gratuitos para personas con discapacidad para ayudarles a comunicarse mejor, tales como:
  - o Intérpretes cualificados de lengua de signos
  - o Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios de idiomas gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
  - o Intérpretes calificadas
  - o Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el equipo de acceso de BHD (**24 horas** al día, **7 días** a la semana) llamando al 1-800-870-8786 (sin cargo) o al 707-565-6900. O, si no puede oír ni hablar Bueno, llame al TTY 711.

## **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA**

Si cree que BHD no ha proporcionado estos servicios o ha discriminado de otra manera por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante BHD. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- **Por teléfono:** comuníquese con el Coordinador de quejas de BHD llamando al 707-565-7895 (lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.), o llamando al 1-800-870-8786 (llamada gratuita), las **24 horas**, los **7 días** de la semana. O, si no puede oír o hablar bien, llame a TYY/TDD 711.
- **Por escrito:** complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:

**Grievance Coordinator QA Clinical Specialist  
Sonoma County Behavioral Health Division  
2227 Capricorn Way  
Santa Rosa, CA 95407-5419**

- **En persona:** visite el consultorio de su proveedor o el BHD y diga que desea presentar una queja.

## **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 de EE. UU. por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Llame al 1-800-368-1019. Si no puede hablar o escuchar bien, llame a 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 disponibles en: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- **Electrónicamente:** Visite el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.





### **(Russian) Русский слоган**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-870-8786 or 1-707-565-6900 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-870-8786 or 1-707-565-6900 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **(Tagalog) Tagalog Tagline**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-870-8786 or 1-707-565-6900 (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 1-800-870-8786 or 1-707-565-6900 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

### **(Thai) แท็กไลน์ภาษาไทย**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-870-8786 or 1-707-565-6900 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-870-8786 or 1-707-565-6900 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **(Ukrainian) Примітка українською**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-870-8786 or 1-707-565-6900 (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 1-800-870-8786 or 1-707-565-6900 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **(Vietnamese) Khẩu hiệu tiếng Việt**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-870-8786 or 1-707-565-6900 (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 1-800-870-8786 or 1-707-565-6900 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.