



**We believe patients and their families  
have a right to:**

1. Courteous, considerate, respectful care at all times
2. Access preventative health care services, including all childhood immunizations
3. Language translation assistance when necessary
4. Privacy and confidentiality of all communications pertaining to your child's care
5. Information about benefits, our organization, and where and how to seek care
6. Timely responses to requests for services, inquiries, and complaints
7. Actively participate in all decision making for your child's care
8. Request a second opinion regarding treatment options
9. Discuss the cost of your child's care, examine your child's medical bills, and receive an explanation of charges and payments
10. Information regarding the medical group or health plan process for expressing concerns or grievances



If you need assistance, please call our Customer Service Department at

**877-276-4543.**

You can also call your health plan's member services department using the phone number listed on your ID card.

**You can call us at 1-877-276-4543. TDD/TTY users can call 711.  
You may also call 1-800-735-2922 (English) or 1-800-855-3000 (Spanish)**

The **Department of Managed Health Care** also has a toll-free telephone number (1-888-466-2219) and a TDD line (1-877-688-9891) for the hearing and speech impaired. The department's internet website [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) has complaint forms, Independent Medical Review application forms and instructions online.



## Consideramos que los pacientes y sus familias tienen derecho a:

1. Una atención amable, considerada y respetuosa en todo momento.
2. Acceder a servicios de atención médica preventiva, incluidas todas las vacunas infantiles.
3. Asistencia con la interpretación y traducción de idiomas cuando sea necesario.
4. Privacidad y confidencialidad en todas las comunicaciones relacionadas con la atención de su hijo.
5. Recibir información sobre los beneficios, nuestra organización y dónde y cómo buscar atención médica.
6. Respuestas oportunas a las solicitudes de servicios, consultas y quejas.
7. Participación activa en todas las decisiones relacionadas con la atención de su hijo.
8. Solicitar una segunda opinión sobre las opciones de tratamiento.
9. Derecho a hablar sobre el costo de la atención de su hijo, a revisar sus facturas médicas y a recibir una explicación de los cargos y pagos.
10. Información sobre el proceso que debe seguir con el grupo médico o el plan de seguro médico para presentar sus inquietudes o quejas.



Si necesita ayuda, llame a nuestro  
Departamento de Atención al Cliente al:

**877-276-4543.**

También puede llamar al servicio de atención  
al cliente de su plan médico al número de  
teléfono que figura en su tarjeta  
de identificación.

Puede llamarnos al **1-877-276-4543**. Los usuarios de TDD/TTY pueden llamar al **711**.  
También puede llamar al **1-800-735-2922** (inglés) o al **1-800-855-3000** (Español).

El **Departamento de Atención Médica Administrada** también dispone de un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y de una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con discapacidad auditiva o del habla. En la página web del departamento, **www.dmhc.ca.gov**, encontrará formularios para presentar quejas y solicitar una Revisión Médica Independiente, así como instrucciones en línea.