

عدم امتیازی سلوک کا نوٹس

امتیازی سلوک قانون کے خلاف ہے۔ Wellcare By Health Net ریاستی اور وفاقی شہری حقوق کے قوانین کی تعمیل کرتا ہے۔ Wellcare By Health Net لوگوں کی جنس، نسل، رنگ، مذہب، حسب نسب، قومیت، نسلی گروہی شناخت، عمر، ذہنی معذوری، جسمانی معذوری، طبی حالت، جینیاتی معلومات، ازدواجی حیثیت، جنس، جنسی شناخت، یا جنسی حیثیت کی بنیاد پر ان کے ساتھ غیر قانونی طور پر امتیازی سلوک، دوسروں کے مقابلے میں مختلف سلوک نہیں کرتا یا انہیں خارج نہیں کرتا۔

Wellcare By Health Net فراہم کرتا ہے:

- مؤثر انداز میں ابلاغ کی غرض سے معذور افراد کے لیے مفت امداد اور سروسز، جیسے کہ:
 - سائن لینگویج کے ماہر اور تجربہ کار مترجم
 - دیگر فارمیٹس میں تحریر کردہ معلومات (بڑے حروف، آڈیو، قابل رسائی الیکٹرونک فارمیٹس، دیگر فارمیٹس)
- ایسے لوگوں کے لیے زبان کی مفت سروسز جن کی مادری زبان انگریزی نہ ہو، جیسے کہ:
 - ماہر اور تجربہ کار مترجم
 - دیگر زبانوں میں لکھی ہوئی معلومات

اگر آپ کو یہ سروسز درکار ہوں، تو Wellcare By Health Net کو **1-800-431-9007** پر کال کریں۔ 1 اکتوبر سے 31 مارچ تک، آپ ہمیں ہفتے کے ساتوں دن صبح 8 بجے سے رات 8 بجے تک کال کر سکتے ہیں۔ 1 اپریل سے 30 ستمبر تک، آپ ہمیں پیر تا جمعہ صبح 8 بجے سے رات 8 بجے تک کال کر سکتے ہیں۔ ایک پیغام رسائی سسٹم کا استعمال خارجی اوقات اور ویک اینڈز اور وفاقی تعطیلات پر کیا جاتا ہے۔ اگر آپ ٹھیک سے سن یا بول نہیں سکتے، تو براہ کرم **TTY 711** پر کال کریں۔ درخواست کیے جانے پر، یہ دستاویز آپ کے لیے بریل، بڑے حروف، آڈیو کیسٹس، یا الیکٹرونک شکل میں دستیاب کرائی جا سکتی ہے۔ ان میں سے کسی متبادل فارمیٹ میں نقل حاصل کرنے کے لیے، براہ کرم اس نمبر اور پتے پر کال کریں یا مراسلہ بھیجیں:

Wellcare By Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367

1-800-431-9007 (TTY: 711)

شکایت کیسے درج کرائیں

اگر آپ کو یقین ہو کہ Wellcare By Health Net یہ سروسز فراہم کرنے میں ناکام ہو گیا ہے یا پھر کسی اور طریقے سے جنس، نسل، رنگ، مذہب، حسب نسب، قومیت، نسلی گروہی شناخت، عمر، ذہنی معذوری، جسمانی معذوری، طبی حالت، جینیاتی معلومات، ازدواجی حیثیت، جنس، جنسی شناخت، یا جنسی حیثیت کی بنیاد پر غیر قانونی طور پر امتیازی سلوک کیا گیا ہے، تو آپ ممبر سروسز کے پاس شکایت درج کرا سکتے ہیں۔ آپ بذریعہ فون، خط لکھ کر، بذاتِ خود آ کر یا الیکٹرونک طور پر شکایت درج کرا سکتے ہیں:

- **بذریعہ فون:** Wellcare By Health Net کے شہری حقوق کے کوآرڈینیٹر سے **1-866-458-2208** پر کال کر کے رابطہ کریں۔ پیر تا جمعہ، صبح 8 بجے سے شام 5 بجے تک، یا، اگر آپ ٹھیک سے سن یا بول نہیں سکتے، تو براہ کرم **TTY 711** پر کال کریں۔

- **تحریری طور پر:** ایک شکایاتی فارم پُر کریں یا خط لکھیں اور اسے اس پتے پر بھیج دیں:

Wellcare Civil Rights Coordinator

P.O. Box 9103

Van Nuys, CA 91409-9103

- **بذاتِ خود آ کر:** اپنے ڈاکٹر کے آفس یا Wellcare By Health Net میں تشریف لائیں اور بتائیں کہ آپ شکایت درج کرانا چاہتے ہیں۔
- **الیکٹرونک طور پر:** Wellcare By Health Net کی ویب سائٹ ملاحظہ کریں **wellcare.com/healthnetCA**

Office of Civil Rights – California Department of Health Care Services

آپ شہری حقوق کی شکایت California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights میں بھی بذریعہ فون، تحریری طور پر، یا الیکٹرونک طور پر جمع کروا سکتے ہیں:

• **بذریعہ فون: 1-916-440-7370** پر کال کریں۔ اگر آپ ٹھیک سے سن یا بول نہیں سکتے، تو براہ کرم **TTY 711** پر کال کریں
(ٹیلی کمیونیکیشنز ریلے سروس)۔

• **تحریری طور پر:** ایک شکایاتی فارم پُر کریں یا درج ذیل پتے پر ایک خط بھیجیں:

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

شکایات کے فارمز یہاں دستیاب http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

• **الیکٹرونک طور پر:** ایک ای میل اس پتے پر بھیجیں CivilRights@dhcs.ca.gov

Office of Civil Rights – U.S. Department of Health and Human Services

اگر آپ کو یقین ہو کہ آپ کے ساتھ نسل، رنگ، قومیت، عمر، معذوری یا جنس کی بنیاد پر امتیازی سلوک کیا گیا ہے، تو آپ U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights میں بذریعہ فون، خط، یا الیکٹرونک طور پر شکایت جمع کروا سکتے ہیں:

• **بذریعہ فون: 1-800-368-1019** پر کال کریں۔ اگر آپ ٹھیک سے بول یا سن نہیں سکتے، تو براہ کرم اس پر کال کریں
-TTY/TDD 1-800-537-7697

• **تحریری طور پر:** ایک شکایاتی فارم پُر کریں یا اس پتے پر خط بھیجیں:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

شکایات کے فارمز یہاں دستیاب <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

• **الیکٹرونک طور پر:** درج ذیل پتے پر Office for Civil Rights شکایت پورٹل کا وزٹ کریں
-https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf