

## QUEJA DE DISCRIMINACIÓN

Si usted cree que ha sido víctima de discriminación, puede presentar una queja. La oficina específica donde tiene que presentar su queja depende del tipo de queja que tenga.

**Para todos los programas administrados por la oficina de su condado:** Pídale a la oficina del condado el nombre, la dirección y el número de teléfono de su coordinador de derechos civiles. La oficina del condado, no la oficina del estado, investigará su queja independientemente.

### **Para Covered California:**

Civil Rights Coordinator Covered California  
PO Box 989725  
West Sacramento, CA 95789  
(916) 228-8764  
[CivilRights@covered.ca.gov](mailto:CivilRights@covered.ca.gov)

### **Para el Programa Medi-Cal y el Programa Dental de Medi-Cal:**

Puede contactar con el coordinador de derechos civiles del condado, el Departamento de Servicios para el Cuidado de la Salud del Estado o el Departamento Federal de Salud y Servicios Humanos.

Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
PO Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413  
(916) 440-7370 or 711 (Calif. Relay Service)  
[CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

### **Para todos los demás programas estatales cubiertos por este folleto:**

Civil Rights Unit  
California Department of Social Services  
PO Box 944243, MS 9-7-41  
Sacramento, CA 94244-2430  
(866) 741-6241 (gratuito)  
[crb@dss.ca.gov](mailto:crb@dss.ca.gov)

### **Para presentar una queja de CalFresh ante la agencia federal:**

United States Department of Agriculture  
Director, Office of Adjudication  
1400 Independence Avenue, S.W.  
Washington, D.C. 20250-9410  
(866) 632-9992 (gratuito) o (202) 260-1026  
(800) 877-8339 (discapacidades auditivas)  
[program.intake@usda.gov](mailto:program.intake@usda.gov)

### **Para presentar una queja ante una agencia federal:** Solamente para discriminación basada en raza,

color, origen nacional, discapacidad, edad o sexo:  
Centralized Case Management Operation  
United States Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue,  
S.W. Room 509F HHH Bldg.  
Washington DC, 20201

Presente una queja en línea en:  
[Portal de quejas de derechos civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.](#)

(800) 368-1019 (gratuito)  
(800) 537-7697 (discapacidades auditivas)

**Límites de tiempo para una queja por discriminación**  
Tiene que presentar una queja por discriminación dentro de 180 días a partir de la fecha en que fue discriminado.

Si la discriminación también afectó la cantidad de sus beneficios o servicios, pida una audiencia.

En la audiencia, los jueces no pueden tomar decisiones sobre quejas de discriminación.

*Una investigación de discriminación no puede cambiar la cantidad de sus beneficios o niveles de servicio. Solamente una audiencia con el Estado puede hacer eso. Las oficinas no pueden tomar represalias en su contra si usted solicita una audiencia o presenta una queja por discriminación.*

### **PROGRAMAS CUBIERTOS EN ESTE FOLLETO**

- Programa de Asistencia para Adopciones (AAP)
- Programa de Alcohol y Drogas (ADP)
- Programa de California para la Asistencia Alimentaria (CFAP)
- CalWORKs
- Programa de Asistencia Monetaria para Inmigrantes (CAPI)
- CalFresh (Estampillas para comida)
- Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP)
- Elegibilidad para Covered California
- Servicios para el bienestar infantil (*child welfare*) / crianza temporal (*foster care*)
- Programas de vivienda a través de las oficinas de servicios sociales del condado
- Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS)
- Programa de Pagos de Asistencia para Parientes que Son Tutores Legales de un Menor (KinGAP)
- Medi-Cal – Programa Dental de Medi-Cal
- Asistencia Monetaria para Refugiados
- Aprobaciones de Familias de Apoyo (RFA)
- Programa de opciones de Financiación para Cuidadores Aprobados que Son Parientes (ARC)
- Asignación para animales de servicio



State of California  
(Estado de California)

Health & Human Services Agency  
(Secretaría de Salud y Servicios Humanos)

Department of Social Services  
(Departamento de Servicios Sociales)

Este folleto está disponible en los siguientes idiomas en la oficina de bienestar público de su condado y en [sitio web del CDSS](#):

- Árabe
- Armenio
- Camboyano
- Chino
- Farsi
- Hmong
- Japonés
- Coreano
- Laosiano
- Mien
- Portugués
- Punjabi
- Ruso
- Español
- Tagalo
- Ucraniano
- Vietnamita

También está disponible de forma gratuita en una versión de letra grande, en Braille y formatos de audio.

Este folleto explica sus derechos a igualdad de beneficios y servicios, cómo solicitar asistencia en otro idioma o adaptaciones razonables para una discapacidad, y cómo presentar una queja por discriminación.

PUB 13 (SP) (5/22)

# SUS DERECHOS

BAJO LOS PROGRAMAS DE ASISTENCIA  
PÚBLICA DE CALIFORNIA



..... para las personas que solicitan o reciben  
asistencia pública en California



Díganos si necesita ayuda debido a una  
discapacidad.



Pida un intérprete gratis

Las oficinas de asistencia pública cumplen con las leyes federales y estatales, y no pueden discriminar, excluir o proporcionarle asistencia, beneficios u otros servicios que sean diferentes de los que se proporcionan a otros

## SUS DERECHOS

Todas las personas y organizaciones que proporcionen asistencia pública tienen que respetar sus derechos. Le pueden ayudar a entender y solicitar beneficios y servicios.

Usted tiene derecho a servicios gratuitos de un intérprete.

- يحق لك الحصول على مترجم فوري مجاناً
- Դուք անվճար թարգմանչի իրավունք ունեք:
- မှုကမာဒလ်ဇွီဒဉ္ဇလ်မှကပကပြုနာမာဒေါယဗိနက  
ကိန
- 您有權免費獲得口譯員
- شما حق دسترسی به یک مترجم (ترجمان) رایگان را دارید.
- Koj muaj txoj cai kom tus neeg txhais lus tsis  
raoj them nqi
- あなたには無料の通訳をもらう権利があります
- 귀하는 통역사를 무료로 이용할 권리가  
있습니다
- ທ່ານມີສິດໄດ້ຮັບບາງຮາງຮ່າງໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ
- mula sa nakasulat na ingles hanggang sa  
nakasulat
- Você tem direito a um intérprete,  
gratuitamente
- ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਦੁਆਰੀਏ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ, ਮੁਫਤ
- Вы имеете право на бесплатные услуги  
переводчика
- Tiene derecho a servicios gratuitos de un  
intérprete
- May karapatan ka sa isang tagasalin, nang  
walang bayad
- Ви маёте право на перекладача  
безкоштовно
- Quỳ vj có quyền có đượ một thông dịch viên  
miễn phí.

Solicite asistencia con el idioma a la oficina responsable de sus beneficios o servicios.

### USTED TIENE DERECHO A:

1. Entender lo que está pasando con su solicitud o beneficios.
2. Obtener explicaciones, por escrito y orales, sobre su solicitud o beneficios. Tiene derecho a servicios gratuitos de un intérprete para poder entender esta información. Solicite asistencia en otro idioma a la oficina responsable de sus beneficios/servicios.
3. Si la oficina estatal tiene la explicación por escrito en otros idiomas aparte del inglés usted tiene derecho a obtener esta

información en esos idiomas.

4. Obtener un recibo para cada documento que entregue en persona.
5. Ver el expediente de su caso.
6. Ver las leyes y reglamentos sobre su programa.
7. Pedirle a un juez que revise cualquier decisión de la oficina estatal sobre su elegibilidad, beneficios o servicios.
8. No ser discriminado al solicitar o recibir beneficios o servicios de un programa.
9. Presentar una queja de discriminación.
10. Obtener “adaptaciones razonables” si es que tiene una discapacidad. Esta es una ayuda específica para que usted pueda acceder al programa o participar en él.
11. Mantener su información confidencial.
12. Ser tratado con cortesía y respeto.

### SI TIENE PROBLEMAS CON SUS BENEFICIOS O SERVICIOS:

Mantenga un expediente de toda su información, todos sus documentos y cualquier contacto que haya tenido con la oficina.

Obtenga un recibo para cada documento que entregue.

Otra persona puede acompañarle en las citas.

Puede presentar una queja. Hay 4 maneras de hacer esto:

1. **Queja informal:** Pida hablar con un supervisor sobre problemas que tenga con un trabajador o para revisar las reglas y la acción que se va a tomar en relación con sus beneficios o servicios.
2. **Audiencia con el Estado:** Solicite una audiencia con el Estado si no está de acuerdo con una acción o inacción de la oficina sobre sus beneficios o servicios. Debe solicitar una audiencia antes de que pasen 90 días a partir de la fecha del aviso de la oficina sobre sus beneficios o servicios. Si solicita una audiencia después de los 90 días, un juez determinará si usted tiene un motivo justificado por solicitarla tarde, como una enfermedad o discapacidad.
3. **Queja por discriminación:** Vea la sección de *Quejas de discriminación*. Es posible que tenga diferentes derechos para presentar una queja ante oficinas estatales o federales.
4. **Reclamación (grievance):** Puede presentar una queja con la oficina si tiene un

procedimiento para presentar quejas. **Esto no protege sus beneficios de la misma manera que lo hace el pedir una audiencia con el Estado.**

### AUDIENCIAS CON EL ESTADO

También puede solicitar una audiencia con el Estado si la oficina del condado no le da los beneficios o servicios que cree que puede recibir. Vea el [PUB 412](#) para obtener información sobre audiencias con el Estado.

**Nota: Si su problema es con el Programa de Asistencia General o Ayuda General,** debe solicitarle al condado una audiencia con el condado.

**Si su problema es con sus beneficios de Seguro Social,** debe comunicarse con la Administración del Seguro Social para solicitar una audiencia.

### CÓMO PEDIR UNA AUDIENCIA CON EL ESTADO

Puede solicitar una audiencia con el Estado en línea, por teléfono, por fax, por correo electrónico o por correo postal.

En línea: [ACMS.dss.ca.gov](#) - Puede crear una cuenta para obtener toda la información de su apelación en línea, o entregar una solicitud en línea sin una cuenta.

Teléfono: 1-800-743-8525

Email: [SHDCSU@dss.ca.gov](mailto:SHDCSU@dss.ca.gov)

Fax: 833-281-0905

Correo: State Hearings Division  
PO Box 944243, MS 21-37  
Sacramento, CA 94244-2430

### AUDIENCIAS ACELERADAS

Si tiene un problema urgente, puede solicitar una audiencia “acelerada” para que la audiencia se lleve a cabo más pronto. Para Medi-Cal, esto es cuando la programación regular de audiencias podría poner en riesgo la vida o la salud física o mental del participante. Audiencias Estatales decidirá y le hará saber si se puede acelerar su caso.

### LA DISCRIMINACIÓN ESTÁ PROHIBIDA

Las leyes estatales prohíben que las oficinas de asistencia pública le nieguen beneficios o servicios o que le proporcionen asistencia que es diferente a la que proporcionan a otras personas basándose en su:

*raza, color, ascendencia, origen nacional (incluyendo su idioma), grupo étnico, edad, discapacidad física o mental, afección médica, religión, sexo, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, estado civil, relación doméstica, afiliación política, ciudadanía,*

*estado migratorio e información genética.*

Las leyes federales también prohíben la discriminación basada en algunas, aunque no todas, de las razones antes mencionadas. Las leyes federales también prohíben:

El demorar o denegar la colocación de un niño para su adopción o su ingreso en un hogar de crianza temporal basándose en la raza, el color o el origen nacional del niño o de los padres adoptivos / de crianza temporal;

El denegarle a cualquier persona la oportunidad de hacerse padre/madre adoptivo o de crianza temporal basándose en la raza, el color o el origen nacional del niño o de la persona involucrado.

### EJEMPLOS DE DISCRIMINACIÓN

La oficina del condado no le proporciona un intérprete gratuito.

Un trabajador comparte información sobre programas y servicios con un grupo étnico específico, pero no con otros grupos étnicos.

La oficina no le proporcionará versiones de información escrita en letra grande o Braille que necesite debido a una discapacidad.

Un trabajador lo trata de manera diferente después de enterarse de su religión u orientación sexual.

No puede asistir a citas porque el edificio no tiene un elevador y usted tiene una discapacidad que limita su uso de las escaleras.

No puede pasar su silla de ruedas a los baños o a las salas de examen o de entrevistas.

Un trabajador se niega a usar su nombre y pronombres correctos.

### ADAPTACIONES RAZONABLES: ASISTENCIA ESPECIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES

Personas con discapacidades físicas o mentales tienen derecho a solicitar adaptaciones razonables de agencias gubernamentales para ayudarlas a acceder a y participar en programas y servicios. Si tiene una discapacidad y necesita asistencia adicional, debería informarle a la agencia responsable de su solicitud o beneficios/servicios. La oficina debe trabajar con usted para determinar qué asistencia necesita. Si la oficina le deniega su solicitud, debe darle un aviso por escrito indicando el motivo de la denegación. El aviso debe enumerar sus derechos de apelación.