



## Client's Right Non-Discrimination Policy and American with Disabilities Act (ADA) Statement

### At Emergence Health Network (EHN), we:

- Serve all patients.
- Will not discriminate based on age, race, color, sexual orientation, national origin, disability, religion, sex, gender identity, or inability to pay.
- Accept medical insurances such as Medicaid, Medicare, Children's Health Insurance Program (CHIP) and other private insurance (financial assistance might be available for individuals who qualify).
- Will protect your privacy.
- Will treat you with respect and dignity.

To report disability discrimination, abuse, neglect or exploitation, please call:

EHN Client Rights Officer  
Julie Castillo  
Box 9997  
El Paso, Texas 79995  
(915) 887-3435  
Email: [cro@ehnel Paso.org](mailto:cro@ehnel Paso.org)

### Emergence Health Network:

- Provides free auxiliary aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - qualified sign language interpreters, or other aids for hearing impaired individuals
  - written information in multiple formats including large print, audio, accessible electronic formats, or other formats for visually impaired individuals
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - qualified interpreters or a language line
  - information written in other languages
  - The ADA Plan can be retrieved from the EHN Compliance department at the email: [ComplianceCorner@EHNELPASO.ORG](mailto:ComplianceCorner@EHNELPASO.ORG)
  - The ADA plan can also be viewed on the EHN website: <https://emergencehealthnetwork.org/>

If you believe that Emergence Health Network has failed to provide these services or discriminated in another way based on race, color, national origin, age, disability or sex, you can file a grievance with:

EHN Human Resource Department  
Mailing Address: 201 E. Main  
El Paso, TX 79901  
(915) 887-3435  
Email: [hr-helpdesk@ehnel Paso.org](mailto:hr-helpdesk@ehnel Paso.org)

Or

EHN Client Rights Officer  
Julie Castillo  
Box 9997  
El Paso, Texas 79995  
(915) 887-3435  
Email: [cro@ehnel Paso.org](mailto:cro@ehnel Paso.org)

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)



## Política de No Discriminación del Derecho del Cliente y la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés)

### En Emergence Health Network, nosotros

- Damos servicios a todos los pacientes.
- No discriminamos por su edad, raza, color, orientación sexual, país de origen, incapacidad, religión, sexo, identidad de género, o falta de recursos económicos para pagar por los servicios.
- Aceptamos seguros médicos privados, medicare, medicaid, y CHIP (personas que califican podrán recibir ayuda financiera).
- Protegemos su privacidad.
- Lo trataremos con respeto y dignidad.

Usted tiene el derecho de reportar discriminación de discapacidades, abuso, explotación o negligencia. Para hacer un reporte, favor de llamar a:

EHN Client Rights Officer  
Julie Castillo  
Box 9997  
El Paso, Texas 79995  
(915) 887-3435  
Email: [cro@ehnel Paso.org](mailto:cro@ehnel Paso.org)

### Emergence Health Network:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
  - Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
  - Intérpretes capacitados.
  - Información escrita en otros idiomas.
  - El Plan de ADA se puede obtener de el departamento de Cumplimiento Normativo a través del correo electrónico: [ComplianceCorner@EHNELPASO.ORG](mailto:ComplianceCorner@EHNELPASO.ORG)
  - El Plan de ADA puede ser visto en la página de EHN: <https://emergencehealthnetwork.org/>

Si considera que Emergence Health Network no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a la siguiente persona:

EHN Human Resource Department  
Mailing Address: 201 E. Main  
El Paso, TX 79901  
(915) 887-3435  
Email: [hr-helpdesk@ehnel Paso.org](mailto:hr-helpdesk@ehnel Paso.org)

Or

EHN Client Rights Officer  
Julie Castillo  
Mailing Address: P.O. Box 9997  
El Paso, Texas 79995  
(915) 887-3435  
Email: [cro@ehnel Paso.org](mailto:cro@ehnel Paso.org)

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. de forma electrónica a través de “Office for Civil Rights Complaint Portal”, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números siguientes

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)