

Encuentre la atención que necesita

Estamos aquí para ayudarle a vivir bien





Encuentre su versión más saludable

Le ayudamos a encontrar la atención que necesita, siempre. La atención en Kaiser Permanente es más sencilla y ágil gracias a la conexión entre los cuidadores, a los canales de atención adicionales y al apoyo destinado a la salud integral. Bienvenido a la atención médica que se adapta a su vida.

LEA MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS SIGUIENTES TEMAS:

Acceso sencillo a la atención personalizada	4
Calidad destacada en el sector	7
Proceso de inscripción simplificado	8
Beneficios extra para los miembros	9
Nuestros médicos y centros de atención	10

¿Necesita hablar con alguien? Estamos aquí para ayudarle.

Un especialista en inscripciones de Kaiser Permanente puede responder sus preguntas, como dónde recibir atención médica o qué beneficios extra están incluidos. Llame al **1-800-514-0985 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., hora del Pacífico.

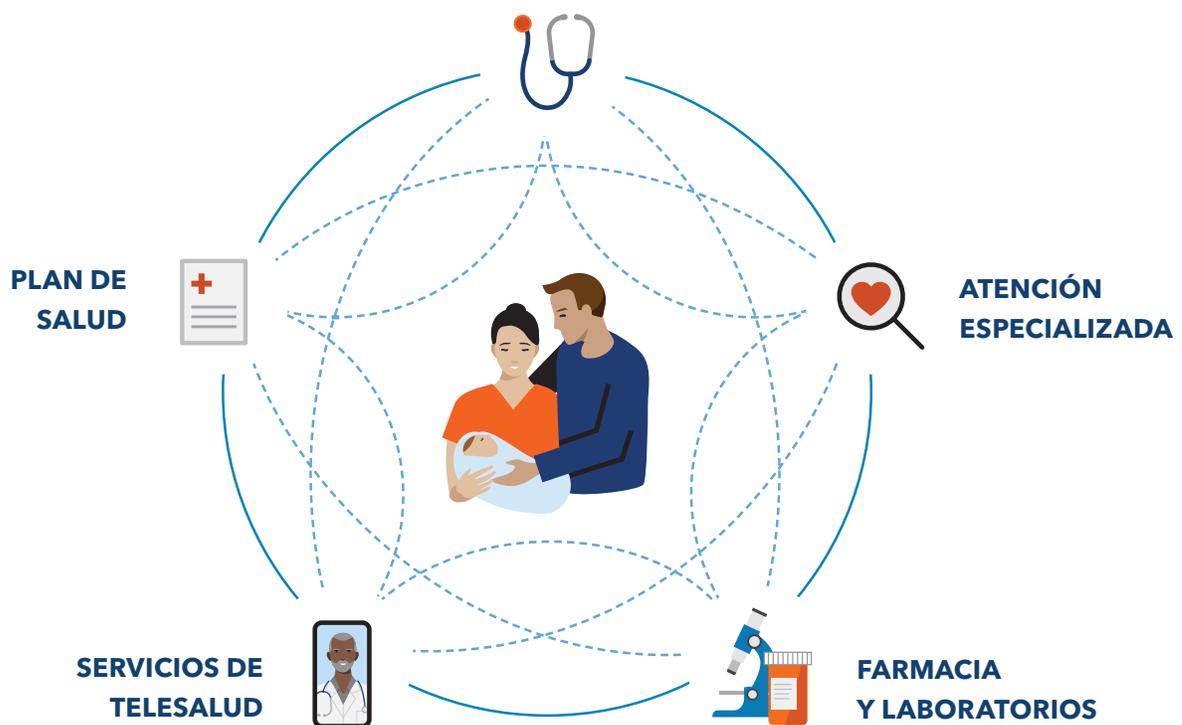


Un servicio diseñado para facilitarle la vida

Kaiser Permanente combina atención y cobertura, lo que nos diferencia de otras opciones de atención médica. Los médicos, hospitales y planes de salud están coordinados para facilitar el acceso a una atención médica excepcional.

De esta manera, la atención para lograr una salud integral estará garantizada, cuando y donde la necesite, tanto en el consultorio del médico como en la sala de estar de su hogar. Ingrese a kp.org/destinosalud para saber cuáles son los beneficios de ser miembro de Kaiser Permanente.

SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA



“Valoro mucho que la atención esté coordinada. Como todos los médicos y especialistas pueden acceder a mi información médica, no tengo que perder tiempo en repetir mis antecedentes de salud”.

–Lisa, miembro de Kaiser Permanente

Atención centrada en usted

En Kaiser Permanente, la atención es personalizada. Los equipos dirigidos por médicos trabajan conjuntamente para garantizar que la atención que reciba se adapte a sus necesidades. Los equipos de atención forman parte de la misma red, lo que facilita compartir información, consultar sus antecedentes de salud y brindarle atención personalizada y de alta calidad, cuando y donde la necesite.

La atención que necesita debe adaptarse a usted

Creemos que su historia, entorno y valores son tan importantes como sus antecedentes de salud. Para brindar una atención que se adapte a su cultura, etnia y estilo de vida, hacemos lo siguiente:

- Contratamos médicos y personal que hablen más de un idioma.
- Ofrecemos servicios de interpretación por teléfono en más de 150 idiomas.
- Mejoramos los resultados de salud entre diversas poblaciones para condiciones médicas, como la presión arterial alta, la diabetes y el cáncer de colon.¹

Reciba una atención ágil gracias a la historia clínica electrónica



Comparta sus antecedentes de salud y cualquier inquietud con su médico personal.



Su médico coordina su atención, así que usted no tiene que preocuparse de dónde ir o a quién llamar después.



Los profesionales médicos que le atenderán en el futuro disponen de todos sus antecedentes de salud, así que no tendrá que repetir esa información.



Con su historia clínica a la mano, su equipo de atención sabe lo que necesita en todo momento y puede recordarle que se haga exámenes médicos o pruebas. Además, usted puede ver su historia clínica en cualquier momento.

Maneras convenientes de conseguir lo que necesita

Dispone de más maneras que nunca para obtener atención médica de calidad, por lo que es más fácil estar al tanto de su salud.



Consulta por teléfono o video

Haga una consulta por teléfono o por video cara a cara con un equipo de atención de Kaiser Permanente y con cualquier especialista al que lo hayan referido.²



Atención en persona

Ofrecemos servicios para el mismo día o el siguiente, después del horario normal y los fines de semana en muchos de nuestros centros de atención.³



Correo electrónico

Comuníquese por correo electrónico con el consultorio de su médico de Kaiser Permanente cuando tenga preguntas que no sean urgentes y reciba una respuesta, por lo general, dentro de 2 días hábiles.



Envío de medicamentos recetados

Use la aplicación de Kaiser Permanente para surtir medicamentos recetados por correo o recójalos el mismo día.⁴



Consejos las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Reciba apoyo cuando lo necesite y consejos de salud por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Consulta electrónica

Use el verificador de síntomas en línea para determinadas condiciones y reciba consejos de atención personalizada dentro de unas cuantas horas.



Cómo obtener atención cuando viaja

Usted cuenta con cobertura para atención de emergencia en cualquier parte del mundo. Cuando esté fuera del área de Kaiser Permanente, puede recibir atención de urgencia de cualquier proveedor, incluidos los centros de MinuteClinic (en tiendas CVS y Target seleccionadas) o los centros de atención de urgencia de Concentra.

La mayoría de los planes incluyen los servicios de telesalud sin costo alguno⁵

La telesalud, que integra hace años nuestra manera de proveer atención, facilita a nuestros miembros el acceso a la atención virtual durante la pandemia. Nuestros miembros hicieron 15 millones más de consultas en 2020 que en 2019.⁶



Calidad clínica destacada en el sector

Si bien somos conocidos por nuestra capacidad para detectar problemas mediante la atención preventiva, cuando su salud necesite una consideración aun mayor, contará con atención especializada de primera clase.

En 2020, Kaiser Permanente tuvo el mejor desempeño de todo el país en 34 medidas para determinar la eficacia de la atención. El competidor nacional más cercano solamente lo tuvo en 17 de ellas.⁷



Atención especializada cuando la necesita

Sean cuales sean sus necesidades –salud mental, maternidad, atención del cáncer, salud del corazón y más–, tendrá acceso a médicos excelentes, tecnología avanzada y atención basada en evidencia para ayudarle a recuperarse rápidamente.

Un enfoque integral de la atención

Con uno de los grupos médicos interdisciplinarios más grandes del país, podemos conectarlo con el especialista adecuado, quien creará un plan personalizado para su atención. Para conocer cómo los especialistas se valen de un sistema conectado para poder trabajar en conjunto, ingrese a kp.org/atencionespecializada.

Apoyo para condiciones crónicas

Si tiene una condición médica como la diabetes o una enfermedad del corazón, lo inscribirán automáticamente en un programa de manejo de enfermedades en el que recibirá apoyo y asesoramiento personal. Con un enfoque balanceado, respaldado por las prácticas recomendadas, y tecnología avanzada, le ayudaremos a obtener la atención médica que necesita para seguir disfrutando de la vida al máximo.

Una mejor experiencia desde el primer momento

Lo guiamos en cada paso del proceso para que se una a Kaiser Permanente y reciba la atención que necesita, sin demoras.



Analice perfiles para encontrar al médico adecuado

Con los perfiles de los médicos en línea, puede explorar –incluso antes de inscribirse– la amplia lista de profesionales y centros disponibles en su área. Así puede unirse sabiendo que encontró un médico con quien usted se siente cómodo.



Cámbiese a Kaiser Permanente de manera sencilla

Transfiera sus recetas médicas fácilmente y haga una cita con un médico que atienda cerca de su hogar, trabajo o escuela. Desde el primer día, tendrá la ayuda necesaria para alcanzar sus metas de salud.



Conéctese con la atención en línea

Después de inscribirse, cree una cuenta en kp.org/espanol o descargue la aplicación de Kaiser Permanente. A continuación, administre su atención cuando y donde lo desee, y en los horarios que le convengan.

La atención médica no tiene por qué ser un tema complicado

No se preocupe si no sabe distinguir una Organización para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO) de una cuenta de ahorros para gastos médicos (health savings account, HAS); nosotros le ayudamos a entender cómo funciona la atención médica.

Ingrese a kp.org/infobasica para leer información básica.



Cómo aprovechar su membresía al máximo

Mantenerse saludable va más allá del consultorio médico. Para encontrar la atención que necesita, explore algunas de las opciones convenientes y de los beneficios extra que los miembros tienen a disposición.⁸ Muchos de estos recursos no tienen costo adicional.



Aplicación de Kaiser Permanente

Puede hacer lo siguiente para administrar su atención en cualquier momento: hacer citas, enviar correos electrónicos al consultorio de su médico con preguntas que no sean urgentes, solicitar que le vuelvan a surtir la mayoría de los medicamentos recetados, consultar casi todos los resultados de las pruebas, leer las notas de su médico y más.⁹



Acupuntura, terapia de masajes, atención quiropráctica

Aproveche las tarifas reducidas para servicios que le ayudan a mantenerse sano.



Tarifas reducidas para membresías de gimnasios

Inscríbase en un gimnasio local para mantenerse activo y aproveche los miles de videos de ejercicios digitales.



Programas para un estilo de vida saludable

Mejore su salud con programas en línea que le ayudarán a perder peso, dejar de fumar, reducir el estrés y mucho más.



Asesoría de bienestar

Hable por teléfono con un asesor de bienestar individual para que le ayude a alcanzar sus metas de salud.

Más recursos para su salud integral



Además, pueden usar la meditación y la atención plena para fortalecer la resiliencia mental, reducir el estrés y mejorar la calidad del sueño.



Los miembros adultos pueden definir metas de salud mental, llevar cuenta de su progreso y recibir ayuda para manejar la depresión, la ansiedad y más.



Elija entre miles de videos de ejercicios a pedido y obtenga tarifas reducidas para clases en persona y mediante transmisiones en vivo.

Atención dondequiera que esté

Los miembros de Kaiser Permanente obtienen acceso a nuestros médicos y centros de atención, ubicados convenientemente cerca de lugares donde viven, trabajan y disfrutan de su tiempo libre. Además, aun cuando no pueda acudir a uno de nuestros centros de atención, podrá recibir la atención que necesita cuando la requiera.

95
MILLONES

DE ENCUENTROS VIRTUALES

entre miembros y equipos de atención en 2020¹⁰



12.5
MILLONES

DE MIEMBROS

con cobertura para cuestiones relacionadas con la mente y el cuerpo



23,597

MÉDICOS Y ESPECIALISTAS

conectados para compartir con facilidad los avances médicos más recientes

39
MILLONES

DE ENVÍOS DE MEDICAMENTOS RECETADOS

a hogares de miembros en 2020, generalmente en un plazo de 3 a 5 días



763

HOSPITALES Y CONSULTORIOS MÉDICOS

que, a menudo, tienen muchos servicios en un mismo lugar para hacer trámites con rapidez



9

REGIONES

para recibir atención en persona en centros de Kaiser Permanente: California, Colorado, Georgia, Hawái, Maryland, Oregón, Virginia, Washington y Washington, D. C.



Médicos y centros a elección

Ingrese a kp.org/medicos para ver todos los centros de Kaiser Permanente cercanos a usted y para analizar los perfiles de los médicos en línea. Puede elegir un médico personal y cambiarlo en cualquier momento, por cualquier motivo.



1. En Kaiser Permanente, mejoramos el control de la presión arterial en los miembros de raza negra o afroamericanos con hipertensión; aumentamos la tasa de exámenes de detección de cáncer colorrectal en los miembros hispanos o latinos; y mejoramos el control del azúcar en la sangre en los miembros con diabetes. Los datos autoinformados de raza y etnia se registran en KP HealthConnect, y las medidas HEDIS® se actualizan trimestralmente en el CORE Datamart interregional. **2.** Cuando corresponda y estén disponibles. Si viaja fuera del estado, es posible que las consultas por teléfono o por video no estén disponibles debido a leyes estatales que impiden que los médicos brinden atención en otros estados. Las leyes varían según el estado. **3.** En caso de una pandemia, algunos centros de atención podrían permanecer cerrados u ofrecer servicios y horarios limitados. **4.** Disponible para la mayoría de las órdenes de medicamentos recetados; pueden aplicarse tarifas adicionales. Para obtener más información, comuníquese con la farmacia. **5.** Es posible que en los planes de salud con deducibles altos deba pagarse un copago o coseguro para las consultas por video o teléfono. **6.** Fuente: Panel de Información sobre Telesalud de Kaiser Permanente. **7.** Calificaciones en HEDIS® 2020 de Kaiser Permanente. Quality Compass® del Comité Nacional de Garantía de Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA) proporcionó los datos de referencia, que representan todas las líneas comerciales. El Departamento de Calidad de la Atención y el Servicio de Kaiser Permanente proporcionó las calificaciones regionales combinadas de Kaiser Permanente. Quality Compass 2020 proveyó los datos incluidos en esta publicación, que se usan con permiso del NCQA. Quality Compass 2020 incluye ciertos datos de la Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS). Cualquier presentación, análisis, interpretación o conclusión que se base en estos datos pertenece exclusivamente a los autores; el NCQA se exime específicamente de toda responsabilidad por tal presentación, análisis, interpretación o conclusión. Quality Compass® y HEDIS® son marcas comerciales registradas del NCQA. CAHPS® es una marca comercial registrada de Agency for Healthcare Research and Quality. **8.** Es posible que algunos de estos servicios no sean beneficios de su plan de salud ni estén sujetos a los términos establecidos en su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)* u otros documentos del plan. Los servicios que no son beneficios de un plan de salud pueden suspenderse en cualquier momento y sin previo aviso. myStrength® es una marca registrada de Livongo Health, Inc., una subsidiaria que pertenece en su totalidad a Teladoc Health, Inc. **9.** Estas opciones están disponibles cuando reciba atención en los centros de Kaiser Permanente. Para usar la aplicación de Kaiser Permanente tiene que ser un miembro de Kaiser Permanente registrado en kp.org/espanol. **10.** Consulte la nota 6.

Nondiscrimination Notice

Kaiser Permanente does not discriminate on the basis of age, race, ethnicity, color, national origin, cultural background, ancestry, religion, sex, gender identity, gender expression, sexual orientation, marital status, physical or mental disability, source of payment, genetic information, citizenship, primary language, or immigration status.

Language assistance services are available from our Member Service Contact Center 24 hours a day, 7 days a week (except closed holidays). Interpreter services, including sign language, are available at no cost to you during all hours of operation. Auxiliary aids and services for individuals with disabilities are available at no cost to you during all hours of operation. We can also provide you, your family, and friends with any special assistance needed to access our facilities and services. You may request materials translated in your language at no cost to you. You may also request these materials in large text or in other formats to accommodate your needs at no cost to you. For more information, call **1-800-464-4000 (TTY 711)**.

A grievance is any expression of dissatisfaction expressed by you or your authorized representative through the grievance process. For example, if you believe that we have discriminated against you, you can file a grievance. Please refer to your *Evidence of Coverage or Certificate of Insurance* or speak with a Member Services representative for the dispute-resolution options that apply to you.

You may submit a grievance in the following ways:

- **By phone:** Call member services at **1-800-464-4000 (TTY 711)** 24 hours a day, 7 days a week (except closed holidays).
- **By mail:** Call us at **1-800-464-4000 (TTY 711)** and ask to have a form sent to you.
- **In person:** Fill out a Complaint or Benefit Claim/Request form at a member services office located at a Plan Facility (go to your provider directory at **kp.org/facilities** for addresses)
- **Online:** Use the online form on our website at **kp.org**

Please call our Member Service Contact Center if you need help submitting a grievance.

The Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator will be notified of all grievances related to discrimination on the basis of race, color, national origin, sex, age, or disability. You may also contact the Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator directly at:

Northern California

Civil Rights/ADA Coordinator
1800 Harrison St.
16th Floor
Oakland, CA 94612

Southern California

Civil Rights/ADA Coordinator
SCAL Compliance and Privacy
393 East Walnut St.,
Pasadena, CA 91188

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 ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TTY). Complaint forms are available at hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Aviso de no discriminación

Kaiser Permanente no discrimina a ninguna persona por su edad, raza, etnia, color, país de origen, antecedentes culturales, ascendencia, religión, sexo, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, estado civil, discapacidad física o mental, fuente de pago, información genética, ciudadanía, lengua materna o estado migratorio.

La Central de Llamadas de Servicio a los Miembros brinda servicios de asistencia con el idioma las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). Se ofrecen servicios de interpretación sin costo alguno para usted durante el horario de atención, incluido el lenguaje de señas. Se ofrecen aparatos y servicios auxiliares para personas con discapacidades sin costo alguno durante el horario de atención. También podemos ofrecerle a usted, a sus familiares y amigos cualquier ayuda especial que necesiten para acceder a nuestros centros de atención y servicios. Puede solicitar los materiales traducidos a su idioma sin costo para usted. También los puede solicitar con letra grande o en otros formatos que se adapten a sus necesidades sin costo para usted. Para obtener más información, llame al **1-800-788-0616 (TTY 711)**.

Una queja es una expresión de inconformidad que manifiesta usted o su representante autorizado a través del proceso de quejas. Por ejemplo, si usted cree que ha sufrido discriminación de nuestra parte, puede presentar una queja. Consulte su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)* o *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)*, o comuníquese con un representante de Servicio a los Miembros para conocer las opciones de resolución de disputas que le corresponden.

Puede presentar una queja de las siguientes maneras:

- **Por teléfono:** Llame a servicio a los miembros al **1-800-788-0616 (TTY 711)** las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
- **Por correo postal:** Llámenos al **1-800-788-0616 (TTY 711)** y pida que se le envíe un formulario.
- **En persona:** Llene un formulario de Queja Formal o Reclamo/Solicitud de Beneficios en una oficina de servicio a los miembros ubicada en un Centro de Atención del Plan (consulte su directorio de proveedores en kp.org/facilities [haga clic en “Español”] para obtener las direcciones).
- **En línea:** Use el formulario en línea en nuestro sitio web en kp.org/espanol.

Llame a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros si necesita ayuda para presentar una queja.

Se le informará al Coordinador de Derechos Civiles de Kaiser Permanente (Civil Rights Coordinator) de todas las quejas relacionadas con la discriminación por motivos de raza, color, país de origen, género, edad o discapacidad. También puede comunicarse directamente con el coordinador de derechos civiles de Kaiser Permanente en:

Northern California

Civil Rights/ADA Coordinator
1800 Harrison St.
16th Floor
Oakland, CA 94612

Southern California

Civil Rights/ADA Coordinator
SCAL Compliance and Privacy
393 East Walnut St.,
Pasadena, CA 91188

También puede presentar una queja formal de derechos civiles de forma electrónica ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services) mediante el Portal de Quejas Formales de la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights Complaint Portal), en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf (en inglés) o por correo postal o por teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TTY). Los formularios de queja formal están disponibles en hhs.gov/ocr/office/file/index.html (en inglés).

無歧視公告

Kaiser Permanente 禁止以年齡、人種、族裔、膚色、原國籍、文化背景、血統、宗教、性別、性別認同、性別表達、性取向、婚姻狀況、生理或心理殘障、付款來源、遺傳資訊、公民身份、主要語言或移民身份為由而歧視任何人。

會員服務聯絡中心每週7天每天24小時提供語言協助服務（節假日除外）。本機構在全部營業時間內免費為您提供口譯服務，包括手語服務，以及殘障人士輔助器材和服務。我們還可為您和您的親友提供使用本機構設施與服務所需要的任何特別協助。您可免費索取翻譯成您的語言的資料。您還可免費索取符合您需求的大號字體或其他格式的版本。若需更多資訊，請致電 **1-800-757-7585**（TTY 711）。

申訴指任何您或您的授權代表透過申訴程序來表達不滿的做法。例如，如果您認為自己受到歧視，即可提出申訴。若需瞭解適用於自己的爭議解決選項，請參閱《承保範圍說明書》(Evidence of Coverage) 或《保險證明書》(Certificate of Insurance)，或諮詢會員服務代表。

您可透過以下方式提出申訴：

- **透過電話**：請致電 **1-800-757-7585**（TTY 711）與會員服務部聯絡，服務時間為每週7天，每天24小時（節假日除外）。
- **透過郵件**：請致電 **1-800-757-7585**（TTY 711）與我們聯絡並請我們將表格寄給您。
- **親自遞交**：在計劃設施的會員服務辦事處填寫投訴或福利理索賠／申請表（請參閱 kp.org/facilities 上的保健業者名錄以查看地址）
- **線上**：使用我們網站上的線上表格，網址為 kp.org

如果您在提交申訴時需要協助，請致電我們的會員服務聯絡中心。

涉及人種、膚色、原國籍、性別、年齡或殘障歧視的一切申訴都將通知Kaiser Permanente的民權事務協調員 (Civil Rights Coordinator)。您也可與Kaiser Permanente的民權事務協調員直接聯絡，地址：

Northern California
Civil Rights/ADA Coordinator
1800 Harrison St.
16th Floor
Oakland, CA 94612

Southern California
Civil Rights/ADA Coordinator
SCAL Compliance and Privacy
393 East Walnut St.,
Pasadena, CA 91188

您還可以電子方式透過民權辦公室的投訴入口網站 (Office for Civil Rights Complaint Portal) 向美國衛生與民眾服務部 (U.S. Department of Health and Human Services) 民權辦公室 (Office for Civil Rights) 提出民權投訴，網址是 ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf 或者按照如下資訊採用郵寄或電話方式聯絡：U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TTY)。投訴表可從網站 hhs.gov/ocr/office/file/index.html 下載。

Thông Báo Không Kỳ Thị

Kaiser Permanente không phân biệt đối xử dựa trên tuổi tác, chủng tộc, sắc tộc, màu da, nguyên quán, hoàn cảnh văn hóa, tổ tiên, tôn giáo, giới tính, nhận dạng giới tính, cách thể hiện giới tính, khuynh hướng tình dục, gia cảnh, khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, nguồn tiền thanh toán, thông tin di truyền, quốc tịch, ngôn ngữ chính, hay tình trạng di trú.

Các dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ hiện có từ Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ ngày lễ). Dịch vụ thông dịch, kể cả ngôn ngữ ký hiệu, được cung cấp miễn phí cho quý vị trong giờ làm việc. Các phương tiện trợ giúp và dịch vụ bổ sung cho những người khuyết tật được cung cấp miễn phí cho quý vị trong giờ làm việc. Chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị, gia đình và bạn bè quý vị mọi hỗ trợ đặc biệt cần thiết để sử dụng cơ sở và dịch vụ của chúng tôi. Quý vị có thể yêu cầu miễn phí tài liệu được dịch ra ngôn ngữ của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu miễn phí các tài liệu này dưới dạng chữ lớn hoặc dưới các dạng khác để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Để biết thêm thông tin, gọi **1-800-464-4000** (TTY **711**).

Một phàn nàn là bất cứ thể hiện bất mãn nào được quý vị hay vị đại diện được ủy quyền của quý vị trình bày qua thủ tục phàn nàn. Ví dụ, nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã kỳ phân biệt đối xử với vị, quý vị có thể đệ đơn phàn nàn. Vui lòng tham khảo *Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Insurance)* hay *Chứng Nhận Bảo Hiểm (Certificate of Insurance)*, hoặc nói chuyện với một nhân viên ban Dịch Vụ Hội Viên để biết các lựa chọn giải quyết tranh chấp có thể áp dụng cho quý vị.

Quý vị có thể nộp đơn phàn nàn bằng các hình thức sau đây:

- **Qua điện thoại:** Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**) 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (ngoại trừ đóng cửa ngày lễ).
- **Qua bưu điện:** Gọi cho chúng tôi theo số **1-800-464-4000** (TTY **711**) và yêu cầu được gửi một mẫu đơn.
- **Trực tiếp:** Điền một mẫu đơn Than Phiền hay Yêu Cầu Quyền Lợi/Yêu Cầu tại một văn phòng ban dịch vụ hội viên tại một Cơ Sở Thuộc Chương Trình (xem danh mục nhà cung cấp của quý vị tại **kp.org/facilities** để biết địa chỉ)
- **Trực tuyến:** Sử dụng mẫu đơn trực tuyến trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org**

Xin gọi Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi nếu quý vị cần trợ giúp nộp đơn phàn nàn.

Điều Phối Viên Dân Quyền (Civil Rights Coordinator) Kaiser Permanente sẽ được thông báo về tất cả phàn nàn liên quan tới việc kỳ thị trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguyên quán, giới tính, tuổi tác, hay tình trạng khuyết tật. Quý vị cũng có thể liên lạc trực tiếp với Điều Phối Viên Dân Quyền Kaiser Permanente tại:

Northern California

Civil Rights/ADA Coordinator
1800 Harrison St.
16th Floor
Oakland, CA 94612

Southern California

Civil Rights/ADA Coordinator
SCAL Compliance and Privacy
393 East Walnut St.,
Pasadena, CA 91188

Quý vị cũng có thể đệ đơn than phiền về dân quyền với Bộ Y Tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services), Phòng Dân Quyền (Office of Civil Rights) bằng đường điện tử thông qua Cổng Thông Tin Phòng Phụ Trách Khiếu Nại về Dân Quyền (Office for Civil Rights Complaint Portal), hiện có tại ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, hay bằng đường bưu điện hoặc điện thoại tại: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TTY). Mẫu đơn than phiền hiện có tại hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Language Assistance Services

English: Language assistance is available at no cost to you, 24 hours a day, 7 days a week. You can request interpreter services, materials translated into your language, or in alternative formats. Just call us at **1-800-464-4000**, 24 hours a day, 7 days a week (closed holidays). TTY users call **711**.

Arabic: خدمات الترجمة الفورية متوفرة لك مجاناً على مدار الساعة كافة أيام الأسبوع. بإمكانك طلب خدمة الترجمة الفورية أو ترجمة وثائق للغتك أو لصيغ أخرى. ما عليك سوى الاتصال بنا على الرقم **1-800-464-4000** على مدار الساعة كافة أيام الأسبوع (مغلق أيام العطلات). لمستخدمي خدمة الهاتف النصي يرجى الاتصال على الرقم (711).

Armenian: Ձեզ կարող է անվճար օգնություն տրամադրվել լեզվի հարցում՝ օրը 24 ժամ, շաբաթը 7 օր: Դուք կարող եք պահանջել բանավոր թարգմանչի ծառայություններ, Ձեր լեզվով թարգմանված կամ այլընտրանքային ձևաչափով պատրաստված նյութեր: Պարզապես զանգահարեք մեզ՝ **1-800-464-4000** հեռախոսահամարով՝ օրը 24 ժամ՝ շաբաթը 7 օր (տոն օրերին փակ է): TTY-ից օգտվողները պետք է զանգահարեն **711**:

Chinese: 您每週 7 天，每天 24 小時均可獲得免費語言協助。您可以申請口譯服務、要求將資料翻譯成您所用語言或轉換為其他格式。我們每週 7 天，每天 24 小時均歡迎您打電話 **1-800-757-7585** 前來聯絡（節假日 休息）。聽障及語障專線 (TTY) 使用者請撥 **711**。

Farsi: خدمات زبانی در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته بدون اخذ هزینه در اختیار شما است. شما می توانید برای خدمات مترجم شفاهی، ترجمه جزوات به زبان شما و یا به صورت های دیگر درخواست کنید. کفایت در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته (به استثنای روزهای تعطیل) با ما به شماره **1-800-464-4000** تماس بگیرید. کاربران TTY با شماره **711** تماس بگیرند.

Hindi: बिना किसी लागत के दुभाषिया सेवाएँ, दिन के 24 घंटे, सप्ताह के सातों दिन उपलब्ध हैं। आप एक दुभाषिये की सेवाओं के लिए, बिना किसी लागत के सामग्रियों को अपनी भाषा में अनुवाद करवाने के लिए, या वैकल्पिक प्रारूपों के लिए अनुरोध कर सकते हैं। बस केवल हमें **1-800-464-4000** पर, दिन के 24 घंटे, सप्ताह के सातों दिन (छुट्टियों वाले दिन बंद रहता है) कॉल करें। TTY उपयोगकर्ता **711** पर कॉल करें।

Hmong: Muajkwc pab txhais lus pub dawb rau koj, 24 teev ib hnuv twg, 7 hnuv ib lim tiam twg. Koj thov tau cov kev pab txhais lus, muab cov ntaub ntawv txhais ua koj hom lus, los yog ua lwm hom. Tsuas hu rau **1-800-464-4000**, 24 teev ib hnuv twg, 7 hnuv ib lim tiam twg (cov hnuv caiv kaw). Cov neeg siv TTY hu **711**.

Japanese: 当院では、言語支援を無料で、年中無休、終日ご利用いただけます。通訳サービス、日本語に翻訳された資料、あるいは資料を別の書式でも依頼できます。お気軽に **1-800-464-4000** までお電話ください（祭日を除き年中無休）。TTY ユーザーは **711** にお電話ください。

Khmer: ជំនួយភាសា គឺមានឥតគិតថ្លៃដល់អ្នកឡើយ 24 ម៉ោងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃមួយអាទិត្យ។ អ្នកអាចស្នើសុំសេវាអ្នកបកប្រែ សំភារៈដែលបានបកប្រែទៅជាភាសាខ្មែរ ឬជាទម្រង់ផ្សេងទៀត។ គ្រាន់តែទូរស័ព្ទមកយើង តាមលេខ **1-800-464-4000** បាន 24 ម៉ោងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃមួយអាទិត្យ (បិទថ្ងៃបុណ្យ)។ អ្នកប្រើ TTY ហៅលេខ **711**។

Korean: 요일 및 시간에 관계없이 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하는 통역 서비스, 귀하의 언어로 번역된 자료 또는 대체 형식의 자료를 요청할 수 있습니다. 요일 및 시간에 관계없이 **1-800-464-4000** 번으로 전화하십시오 (공휴일 휴무). TTY 사용자 번호 **711**.

Laotian: ການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາມີໃຫ້ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ ແກ່ທ່ານ, ຕະຫຼອດ 24 ຊົ່ວໂມງ, 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ. ທ່ານ ສາມາດຮ້ອງຂໍຮັບບໍລິການນາຍພາສາ, ໃຫ້ແປເອກະ ສານເປັນພາສາຂອງທ່ານ, ຫຼື ໃນຮູບແບບອື່ນ. ພຽງ ແຕ່ໂທໂທຂາພວກເຮົາທີ່ **1-800-464-4000**, ຕະຫຼອດ 24 ຊົ່ວໂມງ, 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ (ປິດວັນພັກຕ່າງໆ). ຜູ້ໃຊ້ສາຍ TTY ໂທໂທ **711**.

Navajo: Saad bee áká'a'ayeed náhóló t'áá jiik'é, naadiin doo bibaa' dji' ahéé'iikeed tsosts'id yiskáajj damoo ná'ádleehjí. Atah halne'é áká'adoolwołígíí jókí, t'áadoo le'é t'áá hóhazaadjí hadilyaa'go, éí doodaii' nááná lá al'aa'ádaat'ehígíí bee hádadilyaa'go. Kojj hodiilnih **1-800-464-4000**, naadiin doo bibaa' dji' ahéé'iikeed tsosts'id yiskáajj damoo ná'ádleehjí (Dahodiyin biniyé e'e'aahgo éí da'deelkaal). TTY chodeeyoolínígíí kojí hodiilnih **711**.

Punjabi: ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੀ ਲਾਗਤ ਦੇ, ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ, ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਮਦਦ ਲਈ, ਸਮੱਗਰੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਨੁਵਾਦ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੱਖ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਬਸ ਸਿਰਫ ਸਾਨੂੰ **1-800-464-4000** ਤੇ, ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ (ਛੁੱਟੀਆਂ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਬੰਦ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ) ਫੋਨ ਕਰੋ। TTY ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ **711** 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰਨ।

Russian: Мы бесплатно обеспечиваем Вас услугами перевода 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Вы можете воспользоваться помощью устного переводчика, запросить перевод материалов на свой язык или запросить их в одном из альтернативных форматов. Просто позвоните нам по телефону **1-800-464-4000**, который доступен 24 часа в сутки, 7 дней в неделю (кроме праздничных дней). Пользователи линии TTY могут звонить по номеру **711**.

Spanish: Contamos con asistencia de idiomas sin costo alguno para usted 24 horas al día, 7 días a la semana. Puede solicitar los servicios de un intérprete, que los materiales se traduzcan a su idioma o en formatos alternativos. Solo llame al **1-800-788-0616**, 24 horas al día, 7 días a la semana (cerrado los días festivos). Los usuarios de TTY, deben llamar al **711**.

Tagalog: May magagamit na tulong sa wika nang wala kang babayaran, 24 na oras bawat araw, 7 araw bawat linggo. Maaari kang humingi ng mga serbisyo ng tagasalin sa wika, mga babasahin na isinalin sa iyong wika o sa mga alternatibong format. Tawagan lamang kami sa **1-800-464-4000**, 24 na oras bawat araw, 7 araw bawat linggo (sarado sa mga pista opisyal). Ang mga gumagamit ng TTY ay maaaring tumawag sa **711**.

Thai: เรามีบริการล่ามฟรีสำหรับคุณตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันตลอดชั่วโมงทำการของเราคุณสามารถขอให้ล่ามช่วยตอบคำถามของคุณที่เกี่ยวกับความคุ้มครองการดูแลสุขภาพของเราและคุณยังสามารถขอให้มีการแปลเอกสารเป็นภาษาที่คุณเข้าใจได้โดยไม่มีค่าบริการเพียงโทรหาเราที่หมายเลข **1-800-464-4000** ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน (ปิดให้บริการในวันหยุดราชการ) ผู้ใช้ TTY โปรดโทรไปที่ **711**

Vietnamese: Dịch vụ thông dịch được cung cấp miễn phí cho quý vị 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ thông dịch, tài liệu phiên dịch ra ngôn ngữ của quý vị hoặc tài liệu bằng nhiều hình thức khác. Quý vị chỉ cần gọi cho chúng tôi tại số **1-800-464-4000**, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày lễ). Người dùng TTY xin gọi **711**.



Le ayudamos a encontrar la atención que necesita

Tener un buen plan de salud, así como recibir atención de calidad, es importante para su tranquilidad. Con Kaiser Permanente, obtiene ambos beneficios.

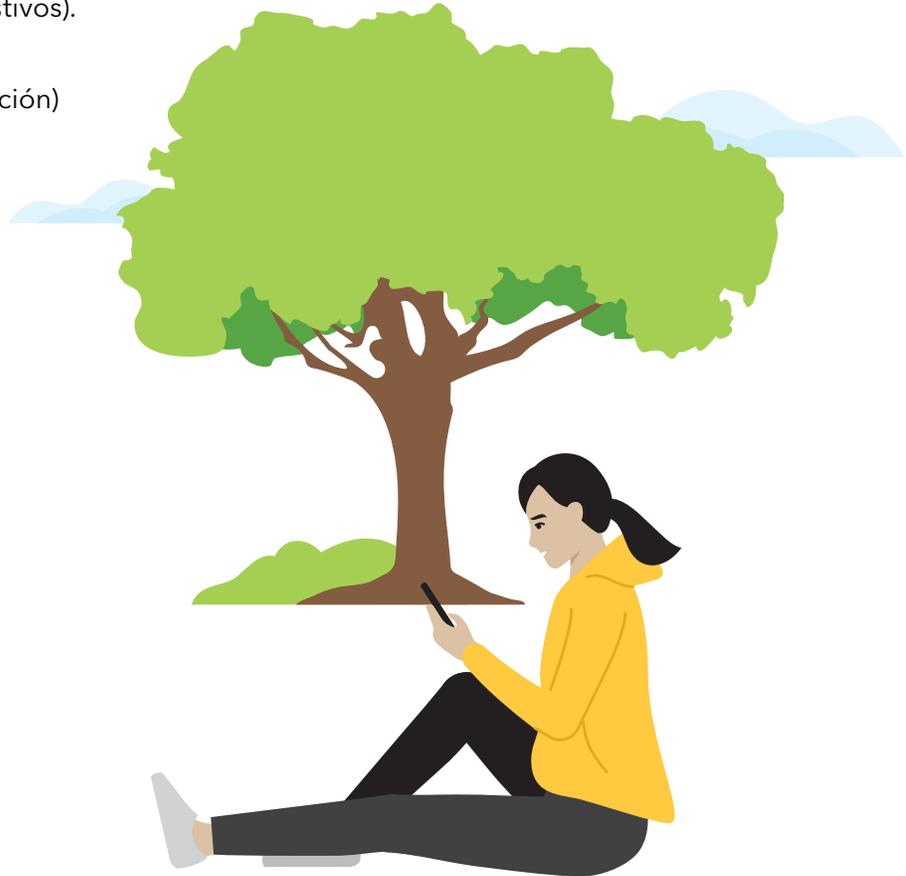
¿Necesita más información?

Hable hoy mismo con un especialista en inscripción sobre la atención especializada, las opciones adicionales y mucho más. Llame al **1-800-514-0985 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., hora del Pacífico.

Ingresa a **kp.org/destinosalud** para averiguar cómo podemos mejorar su experiencia de atención, sin importar la etapa de la vida en la que esté.

Los miembros actuales de Kaiser Permanente que tengan alguna pregunta pueden llamar a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (cerrada en días festivos).

- **1-800-464-4000** (inglés y más de 150 idiomas con servicios de interpretación)
- **1-800-788-0616** (español)
- **1-800-757-7585** (dialectos chinos)
- **711** (TTY)



Comuníquese con nosotros



facebook.com/kpvivabien



youtube.com/kaiserpermanenteorg



@kpvivabien