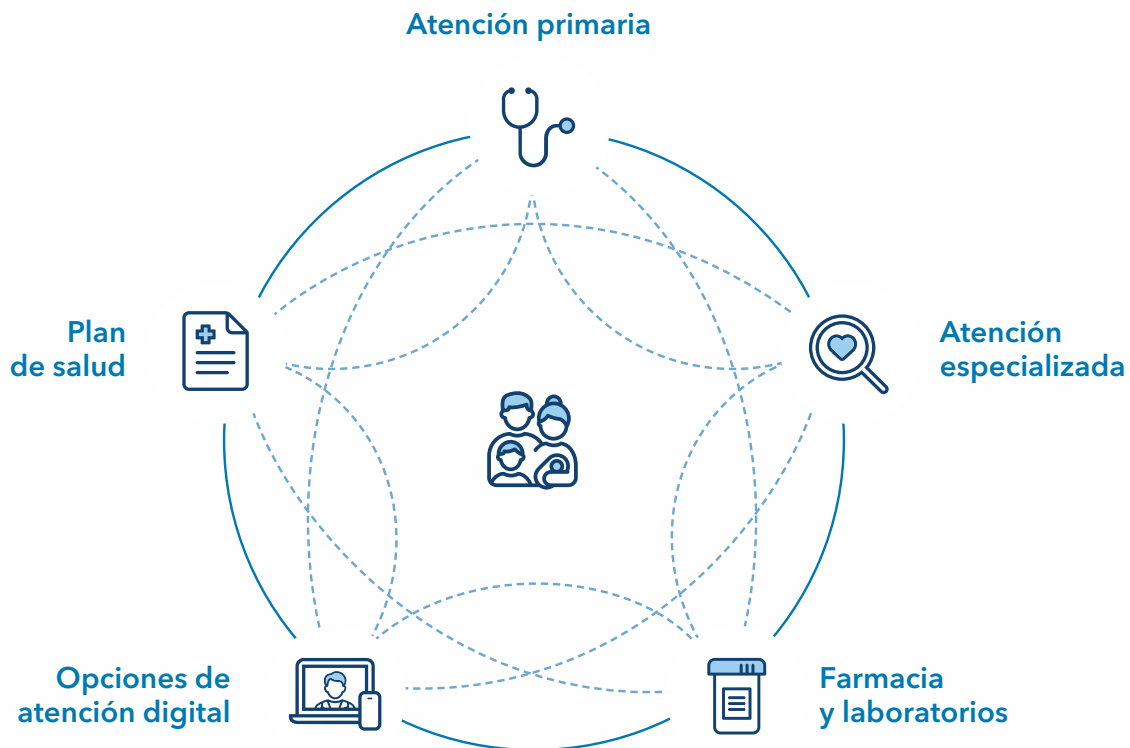


Elija su lugar para la salud

Con atención diseñada para ayudarle a vivir bien





La atención conectada hace más fácil su vida

Combinamos atención con cobertura, y esto nos diferencia de otras opciones de cuidado de salud. Sus médicos, hospitales y plan de salud trabajan en conjunto para que obtenga fácilmente la atención que necesita. Usted es lo más importante y, por eso, obtiene atención personalizada cuando y donde la necesite.



Vaya a donde se sienta mejor

Le ayudamos a llegar a su lugar para la salud, donde sea que esté. La atención en Kaiser Permanente es más fácil y rápida gracias a los proveedores conectados, a otras maneras de recibir cuidados en su casa o fuera de ella y al apoyo hacia su salud integral. Bienvenido a la atención médica que se adapta a su vida.

Una experiencia mejorada desde el primer momento	4
Atención personalizada de calidad	5
Atención excelente, resultados excelentes	6
Maneras convenientes de recibir atención	7
Recursos para la salud	8
Atención cuando y donde la necesite	9



Para inscribirse, comuníquese con su empleador o llámenos al **1-800-464-4000** (TTY **711**). Estamos a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). Visite [kp.org/vivabien](https://www.kp.org/vivabien) y conozca cómo mejoramos su experiencia de atención.

Una experiencia mejorada desde el primer momento

Le guiamos en cada paso al comenzar con Kaiser Permanente para que pueda recibir la atención que necesita, lo más rápido posible.

¿Está listo para comenzar? Visite kp.org/nuevosmiembros.



Elija el médico correcto para usted

Los perfiles de médicos disponibles en nuestra página web le permiten explorar la amplia lista de excelentes profesionales y centros convenientes en su área, incluso antes de inscribirse. Así puede unirse sabiendo que encontró un médico que se ajusta a sus necesidades. También puede cambiarlo en cualquier momento y por cualquier motivo.



Intégrese a Kaiser Permanente de manera sencilla

Traslade recetas médicas fácilmente y encuentre un centro médico cerca de su hogar, trabajo o escuela. Muchos servicios pueden realizarse en un mismo lugar, por lo que es muy fácil visitar a su médico, hacerse una prueba de laboratorio y recoger sus medicamentos recetados, todo en un solo viaje.



Obtenga atención compatible con su horario

¿Necesita hacer una cita? ¿Tiene una pregunta no urgente que le gustaría enviar por correo electrónico al consultorio de su médico? ¿Quiere recibir sus medicamentos recetados en su hogar? Después de inscribirse, regístrese en kp.org/espanol o a través de nuestra aplicación móvil para obtener una cuenta. Y únase a los millones de miembros de Kaiser Permanente que administran fácilmente su atención en línea, en cualquier momento y lugar.



¿Necesita hablar con alguien? Estamos aquí para ayudarle.

Podemos guiarle para elegir su plan de salud. Un especialista en inscripciones de Kaiser Permanente puede responder sus preguntas, como dónde recibir atención médica o qué beneficios adicionales están incluidos. Llame al **1-800-324-9208** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., hora del Pacífico.

Atención personalizada de calidad

Nuestros equipos de atención dirigidos por médicos trabajan en conjunto para cuidar su salud mediante atención personalizada y de alta calidad.



Atención excelente de médicos excelentes

Nuestros médicos son egresados de las mejores escuelas de medicina y muchos de ellos enseñan en universidades de renombre mundial. Sin importar qué médico personal elija, estará en manos de alguien altamente capacitado y experimentado, cuyo principal enfoque es su salud.

Como el principal defensor de su salud, su médico coordinará las etapas de su atención y trabajará con usted para tomar decisiones de salud.



Mejor atención con un equipo conectado

Sus médicos, enfermeros y demás especialistas están conectados entre ellos y con usted por medio de su historia clínica electrónica. Es por esto que saben cosas importantes sobre usted y su salud, como cuándo debe presentarse a una prueba de detección y qué medicamentos está tomando. De esta manera, recibe una atención personalizada ideal para usted.



Atención personalizada para todos nuestros miembros

La atención en Kaiser Permanente tiene en cuenta que cada persona es única. Creemos que su historia, sus circunstancias y sus valores son tan importantes como sus antecedentes de salud. Para brindar una atención que sea sensible a su cultura, etnia y estilo de vida, hacemos lo siguiente:

- Nos esforzamos por contratar médicos y personal que hablen más de un idioma.
- Ofrecemos servicios de interpretación por teléfono en más de 150 idiomas.
- Capacitamos a nuestros equipos de atención para que puedan conectarse con personas de diversos orígenes y brindarles atención.
- Mejoramos los resultados relacionados con la salud para condiciones médicas como la presión arterial alta, la diabetes y el cáncer de colon en poblaciones diversas.¹

Con un cálculo personalizado según los detalles de su plan, puede tener una idea de cuánto pagará antes de recibir atención médica.

Atención excelente, resultados excelentes

Tenemos lo que necesita, desde pruebas de detección preventivas para que esté sano hasta atención de clase mundial si se enferma.



Atención preventiva para mantenerle saludable

La atención preventiva es clave para nuestro ejercicio de la medicina. Puede ayudarle a evitar algunos problemas de salud y a detectar otros antes de que se vuelvan graves.

Su historia clínica electrónica tiene un papel fundamental. El sistema monitorea los servicios de atención preventiva y envía recordatorios cuando deba realizarse la siguiente prueba de detección. Le informaremos cuándo venir para que pueda enfocarse en otros aspectos de su vida.



Atención especializada cuando la necesita

Estamos aquí para ayudarle si se enferma o si necesita atención especializada. Con uno de los grupos médicos interdisciplinarios más grandes del país, podemos conectarle de una manera conveniente con el especialista adecuado. Además, no necesita una referencia para ciertas especialidades, como obstetricia y ginecología, psiquiatría o servicios de farmacodependencia.

Desde cuidados de maternidad de alta calidad hasta tratamientos para el cáncer, problemas del corazón y mucho más, usted será atendido por médicos excelentes, con tecnología de gran calidad y una atención basada en evidencia, todo combinado para ayudarle a recuperarse rápidamente.



Apoyo para condiciones médicas crónicas

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



Líder en calidad clínica

En 2019, Kaiser Permanente tuvo el mejor desempeño nacional en 26 medidas para determinar la eficacia de la atención, el máximo de todos los planes de salud.²

Estas medidas incluyen lo siguiente:

- Prevención y pruebas de detección
- Atención cardiovascular
- Atención integral de la diabetes
- Salud mental
- Cuidados de maternidad



Escuche historias sobre la atención de miembros reales de Kaiser Permanente en kp.org/carestories (en inglés).

Maneras convenientes de recibir atención

Reciba atención donde, cuando y como usted quiera. Con más opciones a su disposición, es más fácil mantenerse saludable.

Elija cómo recibir atención



Por video

¿Quiere una manera cómoda y segura de consultar a un médico esté donde esté? Coordine una reunión cara a cara en línea.^{3,4} Pregúntele a su médico si puede tener una consulta por video.



Por teléfono

¿Tiene una condición médica que no necesita un examen en persona? Ahórrese un viaje al consultorio al hacer una llamada con un médico de Kaiser Permanente.^{3,4}



En persona

Visite a su médico para recibir atención de rutina, servicios preventivos, atención médica cuando no se sienta bien y mucho más. Incluso podría hacer una cita para el mismo día.

Otras maneras de recibir atención en el momento



Consulta electrónica

Complete un breve cuestionario en línea sobre sus síntomas y reciba consejos personalizados de cuidado personal por parte de un proveedor de Kaiser Permanente.



Consejos y atención por teléfono 24/7

Llámenos para recibir consejos cuando más los necesite. Le ayudaremos a encontrar la atención médica más adecuada para usted, a hacer citas y mucho más.



Correo electrónico

Envíe un mensaje al consultorio de su médico en cualquier momento si tiene preguntas sobre la salud que no sean de urgencia.⁴ Normalmente, recibirá una respuesta en 2 días hábiles, o antes.



Aplicación

Descargue la aplicación de Kaiser Permanente y administre citas de rutina, vuelva a surtir la mayoría de los medicamentos recetados por correo, vea casi todos los resultados de las pruebas y mucho más.^{4,5} También puede mantenerse al tanto de su atención en kp.org/espanol.

Recursos de salud

Mantenerse saludable va más allá del consultorio médico. Explore todos los recursos convenientes disponibles para los miembros de Kaiser Permanente y escoja los que se adapten a su vida.⁶

Aproveche al máximo sus beneficios como miembro



Precios especiales para miembros

Disfrute de precios más bajos en servicios que le pueden ayudar a mantenerse sano, como membresías de gimnasio, acupuntura, terapia de masajes y atención quiropráctica.



Aplicaciones de cuidado personal

Explore desafíos mentales y emocionales para mejorar su sueño, estado de ánimo, relaciones y mucho más con la ayuda de aplicaciones de bienestar, disponibles sin costo para miembros adultos de Kaiser Permanente. Visite kp.org/appsautocuidado.



Programas para un estilo de vida saludable

Conéctese a una mejor salud con programas en línea que le ayudarán a perder peso, dejar de fumar, reducir el estrés y mucho más, sin costo. Más información en kp.org/vidasana.



Asesoramiento de bienestar personal

Reciba ayuda para alcanzar sus metas de salud. Trabaje de manera individual por teléfono con un asesor de bienestar sin costo. Más información en kp.org/wellnesscoach (en inglés).



Herramientas de bienestar en línea

Visite kp.org/vidasana y obtenga información sobre bienestar, calculadoras de salud, videos de acondicionamiento físico, podcast y recetas de chefs de primera categoría.



Clases para la salud

Inscríbase en las clases para la salud y los grupos de apoyo en muchos de nuestros centros de atención. Vea qué hay disponible cerca de usted en kp.org/clases; es posible que algunas requieran el pago de una tarifa.



Mercados de frutas y verduras estacionales

Compre producción local, flores frescas y mucho más en los mercados de frutas y verduras, ubicados en varios de nuestros centros de atención. Obtenga más información y encuentre recetas saludables en kp.org/foodforhealth (en inglés).

Atención cuando y donde la necesite

Es fácil para usted y su familia recibir la atención que necesitan cuando la necesitan. Muchos centros de atención de Kaiser Permanente en su área ofrecen horarios convenientes y una amplia variedad de atención y servicios.



Atención conveniente cerca de usted

Con múltiples centros de atención para elegir, es fácil encontrar uno cerca de su hogar o trabajo. En la mayoría de nuestros centros de atención, puede ver a su médico, ir a la farmacia y hacerse una prueba de laboratorio, todo en el mismo lugar. Ofrecemos servicios el mismo día, para el día siguiente, después del horario de atención y los fines de semana en muchos de nuestros centros, junto con los departamentos de Obstetricia y Ginecología, Pediatría y otros departamentos de especialidades.⁷ También puede visitar a diferentes médicos en diferentes centros de atención; lo que le quede mejor.



Cómo encontrar el centro de atención adecuado

Elegir un centro para recibir atención que le sea conveniente es fácil: solo diríjase a nuestra página web o use su teléfono inteligente.

- Visite **kp.org/facilities** (haga clic en "Español") para hacer búsquedas por código postal, palabra clave o clase de servicio, según necesite.
- Haga búsquedas con su teléfono inteligente mediante el buscador de centros de atención en la aplicación móvil de Kaiser Permanente.⁸



Cómo recibir atención en cualquier momento y lugar

Atención de urgencia⁹

Varios centros de atención ofrecen servicios los 7 días de la semana para necesidades médicas urgentes que no son de emergencia y que requieren atención inmediata.¹⁰

Atención de emergencia

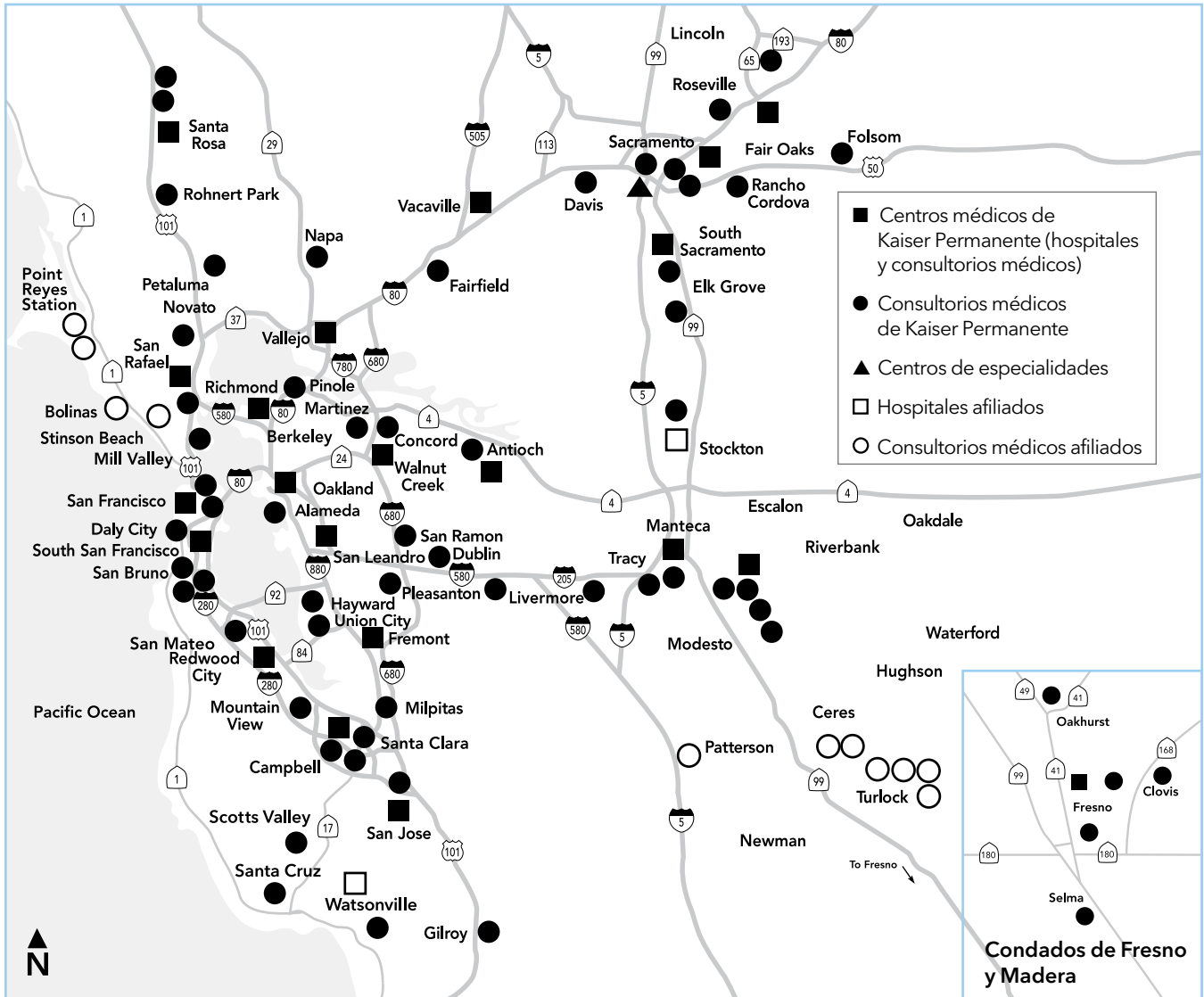
Si alguna vez necesita atención de emergencia, usted tiene cobertura. Siempre puede obtener atención en cualquier departamento de emergencias de un hospital, sea o no de Kaiser Permanente.¹¹

Atención médica para viajeros

Si se lastima o se enferma mientras está de viaje, le ayudaremos a que reciba atención. Además, podemos ayudarle antes de que salga de la ciudad verificando si necesita vacunación, resurtiendo sus medicamentos recetados y mucho más. Solo tiene que llamar a nuestra Línea de Atención para Viajeros (disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana)¹²

al **951-268-3900**, o bien, visitar **kp.org/viajero**.

Consulte las siguientes páginas para obtener mapas con ubicaciones y una lista de los nuevos centros de atención en el área donde vive.



El mapa no está a escala.

Lo nuevo en el Norte de California

Care Essentials en el centro de San Francisco

Nuestra innovadora propuesta basada en la comodidad y ubicada en Salesforce Transit Center, con horario de atención extendido para personas muy ocupadas que viajan todos los días a trabajar al centro. Los servicios incluyen citas para el mismo día, farmacia, pruebas de laboratorio, vacunas, inyecciones y tratamiento para lesiones y enfermedades leves. Se estima su apertura para fines de 2020.

Centros de atención para el bienestar y la salud mental

Nos comprometemos a cuidar su salud integral y nos focalizamos en ampliar nuestras propuestas para la salud mental en 2020.

- Oakland Clay Street Mental Health & Wellness (ya abrió sus puertas)
- San Francisco Ellis Street Mental Health & Wellness (apertura estimada para el verano de 2020)

- Watsonville Mental Health & Wellness (apertura estimada para el verano de 2020)
- Modesto Stoddard Road Mental Health & Wellness (apertura estimada para el otoño de 2020)
- Scotts Valley Mental Health & Wellness (apertura estimada para el otoño de 2020)

Nuevos consultorios médicos

Con más centros convenientes y más médicos para elegir, es más fácil recibir la atención que necesita.

- Fresno Cedar Avenue Medical Offices (medicina para adultos; ya abrió sus puertas)
- Fresno Spruce Medical Offices (medicina familiar y para adultos, servicios de salud mental, farmacia, laboratorio y rayos X; ya abrió sus puertas)
- Alameda Medical Offices (ampliación; radiología y mamografía; apertura estimada para el verano de 2020)

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 Services Contact Center 24 hours a day, seven 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, and 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 users call **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. This is especially important if you are a Medicare, Medi-Cal, MRMIP, Medi-Cal Access, FEHBP, or CalPERS member because you have different dispute-resolution options available.

You may submit a grievance in the following ways:

- By completing a Complaint or Benefit Claim/Request form at a Member Services office located at a Plan Facility (please refer to *Your Guidebook* or the facility directory on our website at **kp.org** for addresses)
- By mailing your written grievance to a Member Services office at a Plan Facility (please refer to *Your Guidebook* or the facility directory on our website at **kp.org** for addresses)
- By calling our Member Service Contact Center toll free at **1-800-464-4000** (TTY users call **711**)
- By completing the grievance 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 One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612.

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 Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD). 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 siete 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, y 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** (los usuarios de la línea TTY deben llamar al **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. Esto tiene especial importancia si es miembro de Medicare, Medi-Cal, el Programa de Seguro Médico para Riesgos Mayores (Major Risk Medical Insurance Program MRMIP), Medi-Cal Access, el Programa de Beneficios Médicos para los Empleados Federales (Federal Employees Health Benefits Program, FEHBP) o CalPERS, ya que dispone de otras opciones para resolver disputas.

Puede presentar una queja de las siguientes maneras:

- Completando un formulario de queja o de reclamación/solicitud de beneficios en una oficina de Servicio a los Miembros ubicada en un centro del plan (consulte las direcciones en *Su Guía* o en el directorio de centros de atención en nuestro sitio web en **kp.org/espanol**)
- Enviando por correo su queja por escrito a una oficina de Servicio a los Miembros en un centro del plan (consulte las direcciones en *Su Guía* o en el directorio de centros de atención en nuestro sitio web en **kp.org/espanol**)
- Llamando a la línea telefónica gratuita de la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros al **1-800-788-0616** (los usuarios de la línea TTY deben llamar al **711**)
- Completando el formulario de queja 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 One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612.

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 Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (línea TDD). 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七天每天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，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。您還可免費索取翻譯成您的語言的資料，以及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專線使用者請撥**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。如果您是 Medicare、Medi-Cal、高風險醫療保險計劃 (Major Risk Medical Insurance Program, MRMIP)、Medi-Cal Access、聯邦僱員健康保險計劃 (Federal Employees Health Benefits Program, FEHBP) 或 CalPERS 會員，採取上述行動尤其重要，因為您可能有不同的爭議解決選項。

您可透過以下方式提出申訴：

- 在健康保險計劃服務設施的會員服務處填寫《投訴或福利索賠/申請表》（地址見《健康服務指南》(Your Guidebook) 或我們網站 kp.org 上的服務設施名錄）
- 將書面申訴信郵寄到健康保險計劃服務設施的會員服務處（地址見《健康服務指南》或我們網站 kp.org 上的服務設施名錄）
- 致電我們的會員服務聯絡中心，免費電話號碼是 **1-800-757-7585**（TTY專線請撥**711**）
- 在我們的網站上填寫申訴表，網址是 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。您也可與 Kaiser Permanente 的民權事務協調員直接聯絡，地址：
One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612。

您還可以電子方式透過民權辦公室的投訴入口網站向美國健康與公共服務部民權辦公室提出民權投訴，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 Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697（TDD）。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, bảy 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 tài liệu được dịch ra ngôn ngữ của quý vị, và 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** (người dùng TTY gọi **711**).

Một than phiền 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 than phiền. Một than phiền bao gồm một khiếu nại hay một kháng cáo. Ví dụ, nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã kỳ phân biệt đối xử với vị, quý vị có thể đệ đơn than phiền. 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. Điều này đặc biệt quan trọng nếu quý vị là hội viên của Medicare, MediCal, MRMIP (Major Risk Medical Insurance Program, Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Cho Nguy Cơ Chính), MediCal Access, FEHBP (Federal Employees Health Benefits Program, Chương Trình Phúc Lợi Y Tế Cho Nhân Viên Liên Bang) hoặc CalPERS, bởi vì quý vị có các lựa chọn giải quyết tranh chấp khác.

Quý vị có thể nộp đơn than phiền bằng các hình thức sau đây:

- Điền đơn Khiếu Nại hoặc Yêu Cầu/Đòi Quyền Lợi tại văn phòng ban Dịch Vụ Hội Viên tại một Cơ Sở Thuộc Chương Trình (xin tham khảo *Sách Hướng Dẫn của Quý Vị* hoặc danh bạ cơ sở trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** để biết địa chỉ)
- Gửi đơn than phiền tới văn phòng ban Dịch Vụ Hội Viên tại một Cơ Sở Thuộc Chương Trình (xin tham khảo *Sách Hướng Dẫn của Quý Vị* hoặc danh bạ cơ sở trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org** để biết địa chỉ)
- Gọi số miễn phí của Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi tại **1-800-464-4000** (người dùng TTY gọi **711**)
- Điền đơn than phiền 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 than phiền.

Điều Phối Viên Dân Quyền (Civil Rights Coordinator) Kaiser Permanente sẽ được thông báo về tất cả khiếu nại 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 One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612.

Quý vị cũng có thể đệ đơn khiếu nại 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, 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 Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD). Đơn khiếu nại 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 صورتهای 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 ntauv 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 គឺមានឥតអស់ថ្លៃដល់អ្នកឡើយ 24 ម៉ោងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃមួយអាទិត្យ។ អ្នកអាចស្នើសុំសេវាអ្នកបកប្រែសំភារៈដែលបានបកប្រែទៅជាភាសាខ្មែរ 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: ການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາມີໃຫ້ໂດຍບໍ່ເສັງຄ່າ ແກ່ທ່ານ, ຕະຫຼອດ 24 ຊົ່ວໂມງ, 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ. ທ່ານ ສາມາດຮ້ອງຂໍຮັບບໍລິການນາຍພາສາ, ໃຫ້ແປເອກະ ສານເປັນພາສາຂອງທ່ານ, ຫຼື ໃນຮູບແບບອື່ນ. ພຽງ ແຕ່ໂທອາທິດເຮົາທີ່ **1-800-464-4000**, ຕະຫຼອດ 24 ຊົ່ວໂມງ, 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ (ປິດວັນພັກຕ່າງໆ). ຜູ້ໃຊ້ສາຍ TTY ໂທ **711**.

Navajo: Saad bee áká'a'ayeed náhóló t'áá jiiik'é, naadiin doo bibaa' dji' ahéé'iikeed tsosts'id yiskáají damoo ná'ádleejji. Atah halne'é áká'adoolwołígíí jókí, t'áadoo le'é t'áá hóhazaadji hadilyaa'go, éi doodaii' nááná lá a'aa'áadaat'ehígíí bee hádadilyaa'go. Kojí hodiilnih **1-800-464-4000**, naadiin doo bibaa' dji' ahéé'iikeed tsosts'id yiskáají damoo ná'ádleejji (Dahodiyin biniiyé e'e'aahgo éi da'deelkaal). TTY chodeeyoolnigíí 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 ชั่วโมงทุกวันตลอดชั่วโมงทำการของเราคุณสามารถขอให้ล่ามช่วยตอบคำถามของคุณที่เกี่ยวกับความคุ้มครองการดูแลสุขภาพของเราและคุณยังสามารถขอให้มีการแปลเอกสารเป็นภาษาที่คุณใช้ได้โดยไม่มีค่าบริการเพียงโทรหาเราที่หมายเลข **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**.

1. En Kaiser Permanente, mejoramos el control de la presión arterial en nuestros miembros negros o afroamericanos con hipertensión; aumentamos la tasa de exámenes de detección de cáncer colorrectal en nuestros miembros hispanos o latinos; y mejoramos el control del azúcar en la sangre en nuestros miembros con diabetes. Los datos autoinformados de raza y etnia están reflejados en KP HealthConnect, y las medidas HEDIS® se actualizan trimestralmente en el CORE Datamart interregional. **2.** Calificaciones en HEDIS® 2019 de Kaiser Permanente. Los datos de referencia fueron proporcionados por Quality Compass® del Comité Nacional de Garantía de Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA) y 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. Los datos que aparecen en esta publicación son proporcionados por Quality Compass 2019 y se usan con permiso del NCQA. Quality Compass 2019 incluye ciertos datos de CAHPS®. Cualquier exposición, análisis, interpretación o conclusión que se base en estos datos es exclusivamente de los autores, y el NCQA se exime específicamente de toda responsabilidad por tal exposición, 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. **3.** Cuando corresponda y esté disponible. **4.** Estas funciones están disponibles cuando recibe atención en los centros de Kaiser Permanente. **5.** Para usar la aplicación móvil de Kaiser Permanente, tiene que ser miembro de Kaiser Permanente y estar registrado en kp.org/espanol. **6.** Los servicios mencionados anteriormente no son beneficios de su plan de salud ni están sujetos a los términos establecidos en su *Evidence of Coverage (Evidencia de Cobertura)* u otros documentos del plan. Estos servicios pueden suspenderse en cualquier momento y sin previo aviso. **7.** En caso de una pandemia, algunos centros de atención podrían permanecer cerrados u ofrecer servicios y horarios limitados. **8.** Ver la nota 5. **9.** Una necesidad de atención de urgencia es cuando se requiere atención médica inmediata; por lo general, dentro de un plazo de 24 a 48 horas, pero no se trata de una condición médica de emergencia. Esto puede incluir lesiones leves, dolor de espalda, dolor de oídos, dolor de garganta, tos, síntomas en las vías respiratorias superiores, así como orinar con frecuencia o sentir ardor al orinar. **10.** Ver la nota 7. **11.** Si cree que tiene una condición médica de emergencia, llame al **911** o diríjase al hospital más cercano. Consulte la definición completa del término "condición de emergencia" en su *Evidence of Coverage* u otros documentos de cobertura. **12.** Puede marcar este número dentro o fuera de los Estados Unidos. Si no está en el país, antes del número de teléfono, marque "001" en teléfonos fijos y "+1" en teléfonos celulares. Es posible que se apliquen cargos de larga distancia. No podemos aceptar llamadas a cobro revertido. La línea telefónica no está disponible durante los principales días festivos (Año Nuevo, Domingo de Pascua, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad). Cierra más temprano el día anterior a un día festivo, a las 10:00 p. m., hora del Pacífico, y vuelve a abrir el día después del día festivo a las 4:00 a. m., hora del Pacífico.

Atención médica a solo un clic de distancia

Herramientas en línea diseñadas para hacerle la vida más fácil

Cuando se inscriba...

Visite kp.org/nuevosmiembros para comenzar. Es fácil registrarse en kp.org/espanol, elegir un médico, transferir sus medicamentos recetados y hacer su primera cita de rutina. Y si necesita ayuda, simplemente llámenos.

¿Ya es miembro de Kaiser Permanente?

Administre su atención en línea a cualquier hora desde kp.org/espanol. Si todavía no lo hizo, diríjase a kp.org/registreseahora para comenzar a enviar preguntas que no sean de urgencia por correo electrónico al consultorio del médico, hacer citas de rutina, volver a surtir la mayoría de los medicamentos recetados y mucho más.



La decisión correcta para estar más saludable

Es importante tener un buen plan de salud. También es importante obtener atención de calidad. Con Kaiser Permanente, obtiene las dos cosas.

¿Necesita más información?

Elegir un plan de salud es una gran decisión, por eso estamos aquí para ayudarle. Hable hoy mismo con un especialista en inscripción sobre la atención especializada, los beneficios adicionales y mucho más. Llame al

1-800-324-9208

(TTY **711**), de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., hora del Pacífico.

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

Manténgase conectado con una buena salud



facebook.com/kpvivabien



youtube.com/kaiserpermanenteorg



@kpthrive, @aboutkp, @kptotalhealth

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
1950 Franklin St.
Oakland, CA 94612