

# Encuentre la atención que necesita

Con cuidados concebidos para ayudarle a vivir bien



Escanee el código QR o visite  
[kp.org/calpers](https://kp.org/calpers) (en inglés)  
para obtener más información.

# Encuentre su versión más saludable

Le ayudamos a obtener atención médica, desde el lugar donde se encuentre. La atención en Kaiser Permanente es más fácil y rápida gracias a los profesionales de la salud conectados, a otras maneras de recibir atención y al apoyo a su salud integral. Le damos la bienvenida a la atención médica que se adapta a su vida.

## **OBTENGA MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS SIGUIENTES TEMAS:**

Un servicio diseñado para facilitarle la vida .....	3
Atención centrada en usted .....	4
Maneras convenientes de recibir atención .....	5
Calidad clínica líder en la industria.....	6
Una mejor experiencia desde el comienzo .....	7
Cómo aprovechar su membresía al máximo .....	8
Atención que le acompaña dondequiera que esté .....	9
Su CalPERS Basic Plan y Kaiser Permanente Senior Advantage (HMO).....	10

### **¿Prefiere 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 **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (cerrado los días festivos). O visite **kp.org/vivabien** y conozca cómo mejoramos su experiencia de atención.





## Un servicio diseñado para facilitarle la vida

Kaiser Permanente combina atención y cobertura, lo que nos diferencia de las otras opciones de atención médica. Los médicos, hospitales y planes de salud trabajan en conjunto para que sea fácil obtener atención médica excepcional. Así, tendrá la tranquilidad de saber que puede recibir atención para una salud integral siempre que la necesite, tanto en el consultorio del médico como en la sala de estar de su hogar. Ingrese a [kp.org/destinosalud](https://kp.org/destinosalud) para saber cuáles son los beneficios de ser miembro de Kaiser Permanente.

“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 en conjunto para garantizar que la atención que reciba se adapte a sus necesidades. Y su equipo de atención está conectado a su historia clínica electrónica, 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 recibe debe adaptarse a usted

Creemos que lo que ha vivido, su historia y sus 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.
- Ayudamos a mejorar los resultados de salud entre nuestras diversas poblaciones de miembros para afecciones como presión arterial alta, diabetes y cáncer de colon.<sup>1</sup>

Reciba una atención ágil gracias a su historia clínica electrónica



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



**Su médico coordina su atención**, para que usted no tenga que preocuparse por a dónde ir o a quién llamar después.



**Los equipos de atención que lo atenderán en el futuro** disponen de todos sus antecedentes de salud, sin que usted tenga que repetir esa información.



**Con su historia clínica a la mano**, su equipo de atención conoce sus necesidades en el momento y le puede recordar cuáles exámenes médicos y pruebas programar. Además, usted puede ver sus registros, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

# Maneras convenientes de recibir atención

En la mayoría de los centros, las citas están disponibles el mismo día, al día siguiente y en fin de semana, por teléfono y por video.<sup>2</sup>



Visítenos en persona en un centro cercano a usted.



Hable con un profesional de la salud por teléfono o video.<sup>2</sup>



## Atención virtual a su alcance, las 24 horas del día

Si no tiene tiempo de ir al consultorio del médico, es fácil obtener ayuda rápidamente y de forma personalizada, de día y de noche, en cualquier momento.

- Programe una consulta por teléfono o por video con un médico o profesional clínico de la salud.<sup>2</sup>
- Reciba consejos de atención médica por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Envíe correos electrónicos al consultorio de su médico de Kaiser Permanente con preguntas que no sean urgentes.
- Use nuestro cuestionario de consulta en línea para obtener consejos de atención personalizada para ciertas afecciones, solicitar una variedad de pruebas y obtener ciertas recetas médicas en línea.

Puede ahorrar dinero así como tiempo al conectarse a la atención virtual. La mayoría de los planes cubren los servicios de telesalud sin costo.<sup>3</sup>



## Envío de medicamentos recetados

Surta sus recetas en línea o con la aplicación de Kaiser Permanente.<sup>4</sup>

- La mayoría se pueden entregar directamente en la puerta de su casa.
- Obtenga la entrega el mismo día o al día siguiente por un costo adicional.<sup>5</sup>
- Pídalas para recogerlas el mismo día.



## Aplicación de Kaiser Permanente

Administre todo lo relacionado con su atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de nuestra aplicación. Es una forma fácil y conveniente de hacer todo lo descrito anteriormente, en cualquier momento y en cualquier lugar.<sup>6</sup>

## Atención cuando viaja

Usted cuenta con cobertura para atención de urgencia y de emergencia en cualquier lugar del mundo. Y si piensa viajar, podemos ayudarle a mantenerse al tanto de su salud cuando esté fuera de casa. Veremos si necesita alguna vacuna, resurtido de medicamentos y mucho más.



# Calidad clínica líder en la industria

Somos conocidos por nuestra capacidad para detectar problemas mediante la atención preventiva. Pero cuando su salud necesite una consideración más compleja, contará con atención especializada de primera clase.

En 2021, Kaiser Permanente tuvo el mejor desempeño de todo el país en 42 medidas para determinar la eficacia de la atención. El competidor nacional más cercano solamente lo fue en 14 de ellas.<sup>7</sup>

## ATENCIÓN INTEGRAL DE LA DIABETES



## Atención médica especializada cuando la necesite

Sin importar el tipo de atención que necesite (salud mental, maternidad, atención del cáncer, salud cardíaca y más), tendrá acceso a médicos excelentes, tecnología avanzada y atención basada en la evidencia para ayudarlo a recuperarse rápido.

### Un enfoque integral en la atención

Con uno de los grupos médicos interdisciplinarios más grandes del país, podemos conectarlo con un especialista altamente capacitado, 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](https://kp.org/atencionespecializada).

### Tratamiento para condiciones crónicas

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

# Una mejor experiencia desde el comienzo

Lo guiamos en cada paso de su inscripción en Kaiser Permanente para que reciba la atención que necesita, sin demoras.



## Revise los perfiles para encontrar el médico adecuado

Los perfiles en línea de nuestros médicos le permiten explorar la amplia lista de profesionales de la salud y centros disponibles en su área, incluso antes de inscribirse. Así puede unirse sabiendo que encontró un médico que se ajusta a sus necesidades.



## Cámbiese a Kaiser Permanente de manera sencilla

Transfiera recetas fácilmente y programe una consulta con un médico que esté cerca de su hogar, trabajo o escuela. Desde el primer día, tendrá la ayuda necesaria para alcanzar sus objetivos de salud.



## Conéctese con la atención en línea

Después de inscribirse, cree una cuenta en [kp.org/espanol](https://kp.org/espanol) o descargue la aplicación de Kaiser Permanente. Posteriormente, administre su atención cuando y donde lo desee.

### 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, HSA). No se inquiete, puede contar con nosotros para poder entender claramente la atención médica. Para conocer lo básico cuda a [kp.org/learnthebasics](https://kp.org/learnthebasics) (haga clic en "Español").



# Cómo aprovechar su membresía al máximo

Gozar de buena salud implica más que ir al consultorio médico. Para encontrar la atención que necesita, explore algunas de las opciones convenientes y de los beneficios extra disponibles para los miembros.<sup>8</sup> Muchos de estos recursos no tienen costo adicional.



## Acupuntura, terapia de masajes, atención quiropráctica

Aproveche precios reducidos para servicios que le ayudan a mantenerse sano.



## Precios reducidos 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 de manera personalizada para que le ayude a alcanzar sus objetivos de salud.

## Más recursos para su salud integral



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



Los miembros mayores de 18 años pueden definir objetivos de salud mental, seguir su progreso y recibir ayuda para manejar la depresión, la ansiedad y más.



Elija entre miles de videos de ejercicios en cualquier momento y obtenga precios reducidos para clases en persona y mediante transmisiones en vivo.

# Atención que le acompaña 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. Y cuando no pueda acudir a nuestros centros, puede obtener atención de forma virtual o pedir la entrega de casi cualquier medicamento recetado en su casa.

**117.8 MILLONES**

**ENCUENTROS VIRTUALES**

entre miembros y equipos de atención en 2021<sup>9</sup>



**12.6 MILLONES**

**DE MIEMBROS**

con cobertura para cuestiones relacionadas con la mente y el cuerpo



**23,656**

**MÉDICOS Y ESPECIALISTAS**

conectados para compartir con facilidad los avances médicos más recientes



**42.5 MILLONES**

**DE ENVÍOS DE MEDICAMENTOS RECETADOS**

a los hogares de los miembros en 2021



**773**

**HOSPITALES Y CONSULTORIOS MÉDICOS**

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



**9**

**ÁREAS**

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



## Una amplia selección de médicos y centros

Visite [kp.org/medicos](https://kp.org/medicos) para ver todos los centros de Kaiser Permanente cercanos a usted y consultar los perfiles en línea de nuestros médicos. Puede elegir un médico personal y cambiarlo en cualquier momento, por cualquier motivo.



# Su CalPERS Basic Plan

Con su plan de salud de Kaiser Permanente, sus beneficios incluyen una amplia variedad de programas y apoyo para ayudarle a mantenerse sano. Y usted se beneficia de un enfoque eficaz hacia su atención médica que le ayuda a tomar decisiones e implementarlas, para que pueda recuperarse y a seguir con su vida.

## Lo más destacado de su plan

- Copagos simples para la mayoría de los servicios cubiertos, incluidas las visitas al consultorio y la mayoría de los medicamentos recetados
- Prácticamente no hay papeleo que llenar ni facturas por los servicios que recibe
- No es necesario llevar la cuenta de los deducibles ni calcular porcentajes
- No necesita referencia para ciertas especialidades, como optometría o ginecología y obstetricia

## Acceso práctico

Cuando necesita atención médica, es fácil encontrar un centro de Kaiser Permanente cerca de su casa o trabajo.

Solo visite [kp.org/facilities](https://kp.org/facilities) (haga clic en Español) o descargue nuestra aplicación de Kaiser Permanente gratuita<sup>10</sup> en su teléfono inteligente o dispositivo móvil. Después, use el localizador práctico para buscar por código postal o palabra clave.

---

## Disfrute de precios más bajos

Con el programa ChooseHealthy®, pagará menos por una variedad de productos y servicios relacionados con la salud.<sup>11</sup> Los descuentos incluyen lo siguiente:

### • Atención complementaria

Como miembro de CalPERS, su beneficio de acupuntura y quiropraxia incluye 20 consultas combinadas por año calendario con un copago de \$15 por consulta cuando elige un proveedor participante. Visite [ashlink.com/ash/kp](https://ashlink.com/ash/kp) (en inglés) para ver una lista de proveedores o llame al **1-800-678-9133**.

Aparte de la cobertura de su plan, a través de ChooseHealthy, también puede recibir un 25 % de descuento en las tarifas regulares de los proveedores participantes para acupuntura, atención quiropráctica y masaje terapéutico.

Para obtener más información, visite [kp.org/choosehealthy](https://kp.org/choosehealthy) (en inglés) o llame al **1-877-335-2746**.

### • Membresías del centro de acondicionamiento físico

El programa Active&Fit Direct™ ofrece una red de más de 11,500 gimnasios participantes por \$25 al mes (más una tarifa única de inscripción de \$25). Hay ubicaciones "premium" adicionales disponibles por un costo adicional. Para obtener más información, visite [kp.org/choosehealthy](https://kp.org/choosehealthy) o llame al **1-877-335-2746** para obtener más información.

### Llámenos para obtener más información

Para obtener más información sobre su Basic Plan, visite [kp.org/calpers](https://kp.org/calpers) (en inglés) o llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros al **1-800-464-4000 (TTY 711)** las 24 horas del día, los 7 días de la semana (cerrada los días festivos).



# Kaiser Permanente Senior Advantage (HMO)

Si califica para Medicare, el plan de salud de Medicare ofrecido por Kaiser Permanente podría ser adecuado para usted.<sup>12</sup> Nuestros miembros elegibles para Medicare disfrutan de planes de salud que favorecen la independencia y el bienestar. Nuestro plan le brinda más beneficios y servicios que Original Medicare por sí solo, y a muy buen precio.

**¡NUEVO para 2023!** Kaiser Permanente amplió las opciones de planes de salud de Medicare para los jubilados de CalPERS al añadir el plan Summit.

## Proteja su bolsillo

Estos son solo algunos de los beneficios y servicios que puede esperar con nuestro plan:

- Atención preventiva de rutina sin copago
- Una asignación de \$175 cada 24 meses en artículos para la visión
- Copagos mínimos para citas con su médico personal
- Cobertura de medicamentos de la Parte D, incluidos los medicamentos a través del período de intervalo en la cobertura, con copagos bajos
- Servicios hospitalarios, radiografías y pruebas de laboratorio sin cargo
- Un límite de gastos médicos por año, para que sus finanzas estén siempre protegidas
- Servicios de consultorio médico, laboratorio y farmacia, a menudo en un mismo lugar
- Servicios en línea convenientes, que incluye volver a surtir la mayoría de las recetas médicas y revisar la mayoría de los resultados de las pruebas de laboratorio
- Prácticamente no hay papeleo que llenar ni facturas por los servicios que obtiene

## Programa Silver&Fit®

A través del programa Silver&Fit, los miembros del plan de salud de Medicare ofrecido por Kaiser Permanente pueden seleccionar entre diversos programas para mantenerse en forma y activos. Esto incluye membresías en instalaciones de ejercicio, programas de acondicionamiento físico, materiales educativos, actividades sociales y más.<sup>13</sup>

## Disfrute del servicio de entrega de comida tras una hospitalización

Obtenga comidas frescas, preparadas por un chef y a domicilio sin costo alguno durante 4 semanas después de la hospitalización en un hospital o centro de enfermería.<sup>14</sup>

## Consiga transporte para ir al médico

Programe viajes de ida y vuelta de consultas y otros servicios médicos sin costo alguno: hasta 24 viajes de ida al año.

## NUEVO: Beneficio de artículos de bienestar de venta libre (OTC)

Puede recibir a domicilio productos de salud y bienestar de venta libre sin costo alguno, con un límite trimestral de \$70.

## Llámenos para obtener más información

Para obtener más información sobre el plan de Medicare ofrecido por Kaiser Permanente, llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros al **1-800-443-0815 (TTY 711)**, de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana.



# Resumen de beneficios de CalPERS para 2023

Estos beneficios se reflejan en el contrato anual. Para obtener una explicación completa de los beneficios, las exclusiones y las limitaciones, consulte la Evidencia de Cobertura y *Formulario de Revelación Combinados (Combined Evidence of Coverage and Disclosure Form) (Evidencia de Cobertura) 2023*. Para conocer los detalles de los cambios en sus beneficios de medicamentos recetados, consulte su *Evidencia de Cobertura* y verifique con su agencia la información sobre sus primas mensuales.

	Basic Plan
<b>Servicios médicos</b>	\$15 por consulta
<b>Servicios hospitalarios</b>	Sin cargo
<b>Atención de emergencia</b>	\$50 por consulta en el Departamento de Emergencias (no se aplica si lo mantienen en observación en una unidad hospitalaria fuera del Departamento de Emergencias o si lo admiten directamente en el hospital como paciente interno)
<b>Radiografías y pruebas de laboratorio</b>	Sin cargo
<b>Características del servicio en línea</b> (Disponible en <a href="http://kp.org/calpers">kp.org/calpers</a> [en inglés])	<b>Enviar correos electrónicos al consultorio de su médico:</b> Sin cargo <b>Hacer una evaluación total de salud:</b> Sin cargo <b>Ver la mayoría de los resultados de pruebas de laboratorio:</b> Sin cargo <b>Programar citas de rutina:</b> Sin cargo <b>Ver partes de su historia clínica:</b> Sin cargo <b>Pedir que le resurtan la mayoría de los medicamentos recetados:</b> Sin cargo adicional por la entrega
<b>Medicamentos recetados</b>	\$5 genérico/\$20 de marca, hasta 30 días de una farmacia del plan* \$10 genérico/\$40 de marca para un suministro de hasta 100 días mediante el servicio de pedido por correo* (entrega sin cargo adicional)* Los medicamentos recetados para el tratamiento de trastornos relacionados con la disfunción sexual ahora se cubren al 50 % del coseguro por un suministro de hasta 100 días que se obtenga de una farmacia del plan o por servicio por correo (entrega sin cargo adicional)†
<b>Atención preventiva de rutina</b>	<b>Visitas al consultorio:</b> Sin cargo <b>Atención prenatal programada y primera consulta posparto:</b> Sin cargo <b>Visitas de bienestar infantil (0 a 23 meses):</b> Sin cargo <b>Vacunas (inmunizaciones):</b> Sin cargo <b>Exámenes de refracciones oculares:</b> Sin cargo (sin cargo por anteojos o lentes de contacto después de la cirugía de cataratas)
<b>Salud mental</b>	<b>Consultas ambulatorias:</b> \$15 por consulta individual; \$7 por consulta grupal <b>Hospitalización de paciente psiquiátrico:</b> Sin cargo
<b>Servicios para la audición</b>	<b>Pruebas auditivas preventivas de rutina:</b> Sin cargo <b>Audífonos:</b> \$1,000 de asignación cada 36 meses
<b>Servicios para las alergias</b>	<b>Consultas para inyecciones contra alergias:</b> Sin cargo <b>Visitas para pruebas de alergia:</b> \$15 por consulta
<b>Quiropráctico/acupuntura</b>	\$15 por consulta (hasta un total de 20 consultas combinadas de quiropraxia y acupuntura por año calendario con proveedores de la red de American Specialty Health [ASH])
<b>Programa Silver&amp;Fit®</b>	N/C

## Resumen de beneficios de CalPERS para 2023 (continuación)

	Kaiser Permanente Senior Advantage (HMO)
<b>Servicios médicos</b>	\$10 por consulta
<b>Servicios hospitalarios</b>	Sin cargo
<b>Atención de emergencia</b>	\$50 por consulta en el Departamento de Emergencias (no se aplica si lo mantienen en observación en una unidad hospitalaria fuera del Departamento de Emergencias o si lo admiten directamente en el hospital como paciente interno en un plazo de 24 horas por la misma condición)
<b>Radiografías y pruebas de laboratorio</b>	Sin cargo
<b>Características del servicio en línea</b> (Disponible en <a href="http://kp.org/calpers">kp.org/calpers</a> [en inglés])	<p><b>Enviar correos electrónicos al consultorio de su médico:</b> Sin cargo</p> <p><b>Hacer una evaluación total de salud:</b> Sin cargo</p> <p><b>Ver la mayoría de los resultados de pruebas de laboratorio:</b> Sin cargo</p> <p><b>Programar citas de rutina:</b> Sin cargo</p> <p><b>Ver partes de su historia clínica:</b> Sin cargo</p> <p><b>Pedir que le resurtan la mayoría de los medicamentos recetados:</b> Sin cargo adicional por la entrega</p>
<b>Medicamentos recetados</b>	<p>\$5 genérico/\$20 de marca, hasta 30 días de una farmacia del plan*</p> <p>\$10 genérico/\$40 de marca para un suministro de hasta 100 días mediante el servicio de pedido por correo* (entrega sin cargo adicional)*</p> <p>Los medicamentos recetados para el tratamiento de trastornos relacionados con la disfunción sexual ahora se cubren al 50 % del coseguro por un suministro de hasta 100 días que se obtenga de una farmacia del plan o por servicio por correo (entrega sin cargo adicional)†</p>
<b>Atención preventiva de rutina</b>	<p><b>Visitas al consultorio:</b> Sin cargo</p> <p><b>Examen de refracción ocular y detección de glaucoma:</b> \$10 por consulta (\$175 de asignación para anteojos y lentes de contacto cada 24 meses; sin cargo para anteojos o lentes de contacto después de la cirugía de cataratas, de acuerdo con las pautas de Medicare)</p>
<b>Salud mental</b>	<p><b>Consultas ambulatorias:</b> \$10 por consulta individual; \$5 por consulta grupal</p> <p><b>Hospitalización de paciente psiquiátrico:</b> Sin cargo</p>
<b>Servicios para la audición</b>	<p><b>Pruebas auditivas de rutina:</b> \$10 por consulta</p> <p><b>Audífonos:</b> \$1,000 de asignación cada 36 meses</p>
<b>Servicios para las alergias</b>	<p><b>Consultas para inyecciones contra alergias:</b> \$3 por consulta</p> <p><b>Visitas para pruebas de alergia:</b> \$10 por consulta</p>
<b>Quiropráctico/acupuntura</b>	\$15 por consulta. (hasta un total de 20 consultas combinadas de quiropraxia y acupuntura por año calendario con proveedores de la red de American Specialty Health [ASH])
<b>Programa Silver&amp;Fit</b>	Membresías a instalaciones de ejercicio, programas de acondicionamiento físico, materiales educativos, actividades sociales y más. Sin costo.

## Resumen de beneficios de CalPERS para 2023 (continuación)

	Kaiser Permanente Senior Summit Advantage (HMO)
Servicios médicos	Sin cargo
Servicios hospitalarios	Sin cargo
Atención de emergencia	\$50 por consulta en el Departamento de Emergencias (no se aplica si lo mantienen en observación en una unidad hospitalaria fuera del Departamento de Emergencias o si lo admiten directamente en el hospital como paciente interno en un plazo de 24 horas por la misma condición)
Radiografías y pruebas de laboratorio	Sin cargo
Características del servicio en línea (Disponible en <a href="https://kp.org/calpers">kp.org/calpers</a> [en inglés])	<p><b>Enviar correos electrónicos al consultorio de su médico:</b> Sin cargo</p> <p><b>Hacer una evaluación total de salud:</b> Sin cargo</p> <p><b>Ver la mayoría de los resultados de pruebas de laboratorio:</b> Sin cargo</p> <p><b>Programar citas de rutina:</b> Sin cargo</p> <p><b>Ver partes de su historia clínica:</b> Sin cargo</p> <p><b>Pedir que le resurtan la mayoría de los medicamentos recetados:</b> Sin cargo adicional por la entrega</p>
Medicamentos recetados	<p>\$5 genérico/\$20 de marca, hasta 30 días de una farmacia del plan*</p> <p>\$10 genérico/\$40 de marca para un suministro de hasta 100 días mediante el servicio de pedido por correo* (entrega sin cargo adicional)*</p> <p>Los medicamentos recetados para el tratamiento de trastornos relacionados con la disfunción sexual ahora se cubren al 50 % del coseguro por un suministro de hasta 100 días que se obtenga de una farmacia del plan o por servicio por correo (entrega sin cargo adicional)†</p>
Atención preventiva de rutina	<p><b>Visitas al consultorio:</b> Sin cargo</p> <p><b>Examen de refracción ocular y detección de glaucoma:</b> Sin cargo (\$175 de asignación para anteojos y lentes de contacto cada 24 meses; sin cargo para anteojos o lentes de contacto después de la cirugía de cataratas, de acuerdo con las pautas de Medicare)</p>
Salud mental	<p><b>Consultas ambulatorias:</b> Sin cargo</p> <p><b>Hospitalización de paciente psiquiátrico:</b> Sin cargo</p>
Servicios para la audición	<p><b>Pruebas auditivas de rutina:</b> Sin cargo</p> <p><b>Audífonos:</b> \$1,000 de asignación cada 36 meses</p>
Servicios para las Alergias	<p><b>Consultas para inyecciones contra alergias:</b> Sin cargo</p> <p><b>Visitas para pruebas de alergia:</b> Sin cargo</p>
Quiropráctico/acupuntura	\$15 por consulta (hasta un total de 20 consultas combinadas de quiropraxia y acupuntura por año calendario con proveedores de la red de American Specialty Health [ASH])
Programa Silver&Fit®	Membresías a instalaciones de ejercicio, programas de acondicionamiento físico, materiales educativos, actividades sociales y más. Sin costo.

\*Incluye los medicamentos cubiertos para pacientes ambulatorios, de acuerdo con nuestras pautas de las listas de medicamentos disponibles. Para ciertos medicamentos, puede recibir los resurtidos de medicamentos por correo a través de nuestra farmacia de pedidos por correo de Kaiser Permanente. Los recibirá en un plazo de entre 3 y 5 días. Si no los recibe, llame al **1-888-218-6245** para el Norte de California (TTY **711**), de lunes a viernes, 8 a. m. a 6 p. m., o **1-866-206-2983** para el Sur de California (TTY **711**), de lunes a viernes, 7 a. m. a 7 p. m.

†Medicamentos recetados para el tratamiento ocasional de trastornos de disfunción sexual hasta un máximo de 8 dosis en cualquier período de 30 días, o hasta 27 dosis en cualquier período de 100 días. 14

# Acceso a la atención médica con un solo clic

Herramientas en línea diseñadas para hacerle la vida más fácil

## Cuando se inscriba...

Visite [kp.org/nuevosmiembros](https://kp.org/nuevosmiembros) para comenzar. Es fácil registrarse en [kp.org/espanol](https://kp.org/espanol), elegir un médico, transferir sus recetas médicas 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 en [kp.org/espanol](https://kp.org/espanol). Si aún no lo hace, visite [kp.org/registreseahora](https://kp.org/registreseahora) para que pueda comenzar a enviar correos electrónicos al consultorio de su médico con preguntas que no sean de urgencia, programar citas de rutina, volver a surtir la mayoría de las recetas médicas y más.



# Notas

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

# Notas

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

# Notas

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

**1.** En Kaiser Permanente, mejoramos el control de la presión arterial en los miembros negros 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 capturan en KP HealthConnect, y las medidas Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®) se actualizan trimestralmente en el sistema Clinical Outcomes Reporting (CORE) Datamart interregional. **2.** Cuando corresponda y estén disponibles. Si viaja fuera del estado, es posible que las consultas por teléfono y las videoconsultas no estén disponibles debido a leyes estatales que puedan impedir que los médicos brinden atención en otros estados. Las leyes varían según el estado. **3.** Es posible que en los planes de salud con deducibles altos deba pagarse un copago o coseguro para las consultas por video o teléfono. **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 los servicios de entrega de recetas médicas el mismo día o el día siguiente estén disponibles por una tarifa adicional. Estos servicios no están cubiertos por los beneficios de su plan de salud y es posible que estén limitados a farmacias, zonas y medicamentos específicos. Los tiempos límite de los pedidos y los días de entrega pueden variar según la ubicación de la farmacia. Kaiser Permanente no es responsable de los retrasos en la entrega por parte de los administradores del correo postal. Kaiser Permanente puede interrumpir los servicios de envío de medicamentos el mismo día o el siguiente en cualquier momento y sin previo aviso. También pueden aplicarse otras restricciones. **6.** Estas opciones están disponibles cuando recibe atención en los centros de Kaiser Permanente. Para usar la aplicación de Kaiser Permanente, debe ser miembro de Kaiser Permanente registrado en [kp.org/espanol](https://kp.org/espanol). **7.** Calificaciones en HEDIS® 2021 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 fueron proporcionados por Quality Compass 2021 y se usan con permiso del NCQA. Quality Compass 2021 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 la Agency for Healthcare Research and Quality. **8.** Algunos de estos servicios pueden no estar cubiertos por los beneficios de su plan de salud o sujetos a los términos establecidos en su *Evidencia de Cobertura* 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.** Panel de Información sobre Telesalud de Kaiser Permanente. **10.** Consulte la nota 6. **11.** El programa ChooseHealthy no es un seguro. Debe revisar los beneficios de la cobertura de salud antes de usar este programa de descuentos, ya que estos podrían tener un menor costo que los de ChooseHealthy. El programa ChooseHealthy le proporciona descuentos para proveedores de atención médica participantes. Usted está obligado a pagar todos los servicios de esos proveedores, pero recibirá un descuento de los proveedores participantes por los servicios incluidos en el programa. El programa ChooseHealthy también brinda acceso al programa Active & Fit Direct, que ofrece acceso con descuento a los centros de acondicionamiento físico. El programa ChooseHealthy no realiza ningún pago directamente a los proveedores participantes ni al programa Active & Fit Direct. El programa ChooseHealthy no es responsable de proporcionar o garantizar servicios, y no asume ninguna responsabilidad por la calidad de los servicios brindados. Los descuentos en productos y servicios disponibles a través del programa ChooseHealthy están sujetos a cambios; consulte el sitio web para ver la disponibilidad vigente. Los programas descritos anteriormente son proporcionados por ChooseHealthy, Inc. y por American Specialty Health Fitness, Inc., subsidiarias de American Specialty Health Incorporated (ASH). ChooseHealthy y Active&Fit Direct son marcas registradas de ASH y se usan en este documento con el permiso correspondiente. Es posible que otros nombres y logotipos sean marcas comerciales de sus respectivos dueños. Es posible que no todos los servicios estén disponibles en todas las áreas, y que el programa se modifique (lo que incluye las tarifas mensuales y de inscripción y/o el período de introducción) o se interrumpa en cualquier momento. **12.** Kaiser Permanente es un plan de HMO que tiene contrato con Medicare. La inscripción en Kaiser Permanente depende de la renovación del contrato. Tiene que vivir en el área de servicio del plan de salud de Kaiser Permanente Medicare en la que se inscriba. **13.** Silver&Fit® es una marca registrada a nivel federal de American Specialty Health, Inc. **14.** El servicio de comidas solo está disponible una vez por año de beneficios.

## Nondiscrimination Notice

Discrimination is against the law. Kaiser Permanente follows State and Federal civil rights laws.

Kaiser Permanente does not unlawfully discriminate, exclude people, or treat them differently because of age, race, ethnic group identification, color, national origin, cultural background, ancestry, religion, sex, gender, gender identity, gender expression, sexual orientation, marital status, physical or mental disability, medical condition, source of payment, genetic information, citizenship, primary language, or immigration status.

Kaiser Permanente provides the following services:

- No-cost aids and services to people with disabilities to help them communicate better with us, such as:
  - ◆ Qualified sign language interpreters
  - ◆ Written information in other formats (braille, large print, audio, accessible electronic formats, and other formats)
- No-cost language services to people whose primary language is not English, such as:
  - ◆ Qualified interpreters
  - ◆ Information written in other languages

If you need these services, call our Member Service Contact Center at **1-800-464-4000 (TTY 711)**, 24 hours a day, 7 days a week (except closed holidays). If you cannot hear or speak well, please call **711**.

Upon request, this document can be made available to you in braille, large print, audiocassette, or electronic form. To obtain a copy in one of these alternative formats, or another format, call our Member Service Contact Center and ask for the format you need.

### How to file a grievance with Kaiser Permanente

You can file a discrimination grievance with Kaiser Permanente if you believe we have failed to provide these services or unlawfully discriminated in another way. Please refer to your *Evidence of Coverage or Certificate of Insurance* for details. You may also speak with a Member Services representative about the options that apply to you. Please call Member Services if you need help filing a grievance.

You may submit a discrimination 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](http://kp.org/facilities) for addresses)
- **Online:** Use the online form on our website at [kp.org](http://kp.org)

You may also contact the Kaiser Permanente Civil Rights Coordinators directly at the addresses below:

**Attn: Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator**  
Member Relations Grievance Operations  
P.O. Box 939001  
San Diego CA 92193

**How to file a grievance with the California Department of Health Care Services Office of Civil Rights** *(For Medi-Cal Beneficiaries Only)*

You can also file a civil rights complaint with the California Department of Health Care Services Office of Civil Rights in writing, by phone or by email:

- **By phone:** Call DHCS Office of Civil Rights at **916-440-7370** (TTY **711**)
- **By mail:** Fill out a complaint form or send a letter to:  
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  
Complaint forms are available at: [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)
- **Online:** Send an email to [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

**How to file a grievance with the U.S. Department of Health and Human Services Office of Civil Rights**

You can file a discrimination complaint with the U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights. You can file your complaint in writing, by phone, or online:

- **By phone:** Call **1-800-368-1019** (TTY **711** or **1-800-537-7697**)
- **By mail:** Fill out a complaint form or send a letter to:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
Complaint forms are available at:  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- **Online:** Visit the Office of Civil Rights Complaint Portal at:  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

## Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. Kaiser Permanente cumple con las leyes de los derechos civiles federales y estatales.

Kaiser Permanente no discrimina ilícitamente, excluye ni trata a ninguna persona de forma distinta por motivos de edad, raza, identificación de grupo étnico, color, país de origen, antecedentes culturales, ascendencia, religión, sexo, género, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, estado civil, discapacidad física o mental, condición médica, fuente de pago, información genética, ciudadanía, lengua materna o estado migratorio.

Kaiser Permanente ofrece los siguientes servicios:

- Ayuda y servicios sin costo a personas con discapacidades para que puedan comunicarse mejor con nosotros, como lo siguiente:
  - ◆ intérpretes calificados de lenguaje de señas,
  - ◆ información escrita en otros formatos (braille, impresión en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).
- Servicios de idiomas sin costo a las personas cuya lengua materna no es el inglés, como:
  - ◆ intérpretes calificados,
  - ◆ información escrita en otros idiomas.

Si necesita nuestros servicios, llame a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros al **1-800-464-4000** (TTY **711**) las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). Si tiene deficiencias auditivas o del habla, llame al **711**.

Este documento estará disponible en braille, letra grande, casete de audio o en formato electrónico a solicitud. Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos o en otro formato, llame a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros y solicite el formato que necesita.

### Cómo presentar una queja ante Kaiser Permanente

Usted puede presentar una queja por discriminación ante Kaiser Permanente si siente que no le hemos ofrecido estos servicios o lo hemos discriminado ilícitamente de otra forma. Consulte su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)* o *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)* para obtener más información. También puede hablar con un representante de Servicio a los Miembros sobre las opciones que se apliquen a su caso. Llame a Servicio a los Miembros si necesita ayuda para presentar una queja.

Puede presentar una queja por discriminación de las siguientes maneras:

- **Por teléfono:** llame a Servicio a los Miembros al **1 800-464-4000** (TTY **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

- **Por correo postal:** llámenos al **1 800-464-4000** (TTY 711) y pida que se le envíe un formulario.
- **En persona:** llene un formulario de Queja o reclamación/solicitud de beneficios en una oficina de Servicio a los Miembros ubicada en un centro del plan (consulte su directorio de proveedores en [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) [cambie el idioma a español] para obtener las direcciones).
- **En línea:** utilice el formulario en línea en nuestro sitio web en [kp.org/espanol](http://kp.org/espanol).

También puede comunicarse directamente con el coordinador de derechos civiles (Civil Rights Coordinator) de Kaiser Permanente a la siguiente dirección:

**Attn: Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator**  
 Member Relations Grievance Operations  
 P.O. Box 939001  
 San Diego CA 92193

### **Cómo presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California** *(Solo para beneficiarios de Medi-Cal)*

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights) del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (California Department of Health Care Services) por escrito, por teléfono o por correo electrónico:

- **Por teléfono:** llame a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS) al **916-440-7370** (TTY 711).
- **Por correo postal:** llene un formulario de queja o envíe una carta a:

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

Los formularios de queja están disponibles en:

**[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)** (en inglés).

- **En línea:** envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

### **Cómo presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.**

Puede presentar una queja por discriminación ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services).

Puede presentar su queja por escrito, por teléfono o en línea:

- **Por teléfono:** llame al **1-800-368-1019** (TTY 711 o al **1-800-537-7697**).
- **Por correo postal:** llene un formulario de queja o envíe una carta a:

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

Los formularios de quejas están disponibles en  
**<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>** (en inglés).

- **En línea:** visite el Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en:  
**<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>** (en inglés).

## 反歧視聲明

歧視是違反法律的行為。Kaiser Permanente遵守州政府與聯邦政府的民權法。

Kaiser Permanente不因年齡、人種、族群認同、膚色、原國籍、文化背景、祖籍、宗教、生理性別、社會性別、性認同、性表現、性取向、婚姻狀況、身體或精神殘障、病況、付款來源、遺傳資訊、公民身份、母語或移民身份而非法歧視、排斥或差別對待任何人。

Kaiser Permanente提供下列服務：

- 為殘障人士提供免費協助與服務以幫助其更好地與我們溝通，例如：
  - ◆ 合格手語翻譯員
  - ◆ 其他格式的書面資訊（盲文版、大字版、語音版、通用電子格式及其他格式）
- 為母語非英語的人士提供免費語言服務，例如：
  - ◆ 合格口譯員
  - ◆ 其他語言的書面資訊

如果您需要上述服務，請打電話**1-800-464-4000 (TTY 711)** 給會員服務聯絡中心，每週7天，每天24小時（節假日除外）。如果您有聽力或語言困難，請打電話**711**。

若您提出要求，我們可為您提供本文件的盲文版、大字版、錄音卡帶或電子格式。如要得到上述一種替代格式或其他格式的版本，請打電話給會員服務聯絡中心並索取您需要的格式。

### 如何向Kaiser Permanente投訴

如果您認為我們未能提供上述服務或有其他形式的非法歧視行為，您可向Kaiser Permanente提出歧視投訴。請參閱您的《承保範圍說明書》(*Evidence of Coverage*) 或《保險證明》(*Certificate of Insurance*) 瞭解詳情。您也可以向會員服務部代表諮詢適用於您的選項。如果您在投訴時需要協助，請打電話給會員服務部。

您可透過下列方式投訴歧視：

- **電話**：打電話**1 800-464-4000 (TTY 711)** 聯絡會員服務部，每週7天，每天24小時（節假日除外）
- **郵寄**：打電話**1 800-464-4000 (TTY 711)** 與我們聯絡，要求將投訴表寄給您
- **親自提出**：在保險計劃下屬設施的會員服務辦公室填寫投訴或索賠／申請表（請在 [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) 網站的保健業者名錄上查詢地址）
- **線上**：使用 [kp.org](http://kp.org) 網站上的線上表格

您也可直接與Kaiser Permanente民權事務協調員聯絡，地址如下：

**Attn: Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator**  
Member Relations Grievance Operations  
P.O. Box 939001  
San Diego CA 92193

如何向加州保健服務部民權辦公室投訴（僅限Medi-Cal受益人）

您也可透過書面方式、電話或電子郵件向加州保健服務部民權辦公室提出民權投訴：

- **電話：**打電話**916-440-7370 (TTY 711)** 聯絡保健服務部 (DHCS) 民權辦公室
- **郵寄：**填寫投訴表或寄信至：

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

您可在網站上[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)取得投訴表

- **線上：**發送電子郵件至CivilRights@dhcs.ca.gov

如何向美國健康與民眾服務部民權辦公室投訴

您可向美國健康與民眾服務部民權辦公室提出歧視投訴。您可透過書面、電話或線上提出投訴：

- **電話：**打電話**1-800-368-1019 (TTY 711或1-800-537-7697)**
- **郵寄：**填寫投訴表或寄信至：

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

您可在網站上取得投訴表：

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>取得投訴表

- **線上：**訪問民權辦公室投訴入口網站：  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>。

## Thông Báo Không Phân Biệt Đối Xử

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Kaiser Permanente tuân thủ các luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang.

Kaiser Permanente không phân biệt đối xử trái pháp luật, loại trừ hay đối xử khác biệt với người nào đó vì lý do tuổi tác, chủng tộc, nhận dạng nhóm sắc tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, nền tảng văn hóa, tổ tiên, tôn giáo, giới tính, nhận dạng giới tính, cách thể hiện giới tính, khuynh hướng giới tính, tình trạng hôn nhân, tình trạng khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, bệnh trạng, nguồn thanh toán, thông tin di truyền, quyền công dân, ngôn ngữ mẹ đẻ hoặc tình trạng nhập cư.

Kaiser Permanente cung cấp các dịch vụ sau:

- Phương tiện hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả hơn với chúng tôi, chẳng hạn như:
  - ◆ Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ trình độ
  - ◆ Thông tin bằng văn bản theo các định dạng khác (chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn, âm thanh, định dạng điện tử dễ truy cập và các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
  - ◆ Thông dịch viên đủ trình độ
  - ◆ Thông tin được trình bày bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (đóng cửa ngày lễ). Nếu quý vị không thể nói hay nghe rõ, vui lòng gọi **711**.

Theo yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị dưới dạng chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn, băng thu âm hay dạng điện tử. Để lấy một bản sao theo một trong những định dạng thay thế này hay định dạng khác, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi và yêu cầu định dạng mà quý vị cần.

### Cách đệ trình phàn nàn với Kaiser Permanente

Quý vị có thể đệ trình phàn nàn về phân biệt đối xử với Kaiser Permanente nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã không cung cấp những dịch vụ này hay phân biệt đối xử trái pháp luật theo cách khác. Vui lòng tham khảo *Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage)* hay *Chứng Nhận Bảo Hiểm (Certificate of Insurance)* của quý vị để biết thêm chi tiết. Quý vị cũng có thể nói chuyện với nhân viên ban Dịch Vụ Hội Viên về những lựa chọn áp dụng cho quý vị. Vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên nếu quý vị cần được trợ giúp để đệ trình phàn nàn.

Quý vị có thể đệ trình phàn nàn về phân biệt đối xử bằng các cách sau đây:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)** 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (đóng cửa ngày lễ)
- **Qua thư tín:** Gọi chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)** và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị

- **Trực tiếp:** Hoàn tất mẫu đơn Than Phiền hay Yêu Cầu Thanh Toán/Yêu Cầu Quyền Lợi tại văn phòng dịch vụ hội viên ở một Cơ Sở Thuộc Chương Trình (truy cập danh mục nhà cung cấp của quý vị tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) để biết địa chỉ)
- **Trực tuyến:** Sử dụng mẫu đơn trực tuyến trên trang mạng của chúng tôi tại [kp.org](http://kp.org)

Quý vị cũng có thể liên hệ trực tiếp với Điều Phối Viên Dân Quyền của Kaiser Permanente theo địa chỉ dưới đây:

**Attn: Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator**  
 Member Relations Grievance Operations  
 P.O. Box 939001  
 San Diego CA 92193

**Cách đệ trình phàn nàn với Văn Phòng Dân Quyền Ban Dịch Vụ Y Tế California (Dành Riêng Cho Người Thụ Hưởng Medi-Cal)**

Quý vị cũng có thể đệ trình than phiền về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền Ban Dịch Vụ Y Tế California bằng văn bản, qua điện thoại hay qua email:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Văn Phòng Dân Quyền Ban Dịch Vụ Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS) theo số **916-440-7370 (TTY 711)**
- **Qua thư tín:** Điền mẫu đơn than phiền và hay gửi thư đến:

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

Mẫu đơn than phiền hiện có tại: [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

- **Trực tuyến:** Gửi email đến [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

**Cách đệ trình phàn nàn với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ.**

Quý vị cũng có quyền đệ trình than phiền về phân biệt đối xử với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ. Quý vị có thể đệ trình than phiền bằng văn bản, qua điện thoại hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi **1-800-368-1019 (TTY 711 hay 1-800-537-7697)**
- **Qua thư tín:** Điền mẫu đơn than phiền và hay gửi thư đến:

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

Mẫu đơn than phiền hiện có tại  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

- **Trực tuyến:** Truy cập Cổng Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

## 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. You can also request auxiliary aids and devices at our facilities. 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. يمكنك أيضاً طلب مساعدات إضافية وأجهزة في مرافقتنا. 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: Դուք նաև կարող եք խնդրել օժանդակ օգնություններ և սարքեր մեր հաստատություններում: 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。您還可以在我們的場所內申請使用輔助工具和設備。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 شبانروز و 7 روز هفته بدون اخذ هزینه در اختیار شما است. شما می توانید برای خدمات مترجم شفاهی، ترجمه مدارک به زبان شما و یا به صورتهای دیگر درخواست کنید. شما همچنین می توانید کمکهای جانبی و وسایل. کمکی برای محل اقامت خود درخواست کنید کفایت در 24 ساعت شبانروز و 7 روز هفته (به استثنای روزهای تعطیل) با ما به شماره **1-800-464-4000** تماس بگیرید. کاربران ناشنوا (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। आप हमारे सुविधा-स्थलों में सहायक साधनों और उपकरणों के लिए भी 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:** Muaj kev 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. Koj kuj thov tau lwm yam kev pab thiab khoom siv hauv peb tej tsev hauj lwm. 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。補助サービスや当施設の機器についてもご相談いただけます。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 គឺឥតគិតថ្លៃថ្លៃដល់អ្នកឡើយ 24 ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍។ អ្នកអាចស្នើសុំសេវាអ្នកបកប្រែឯកសារដែលបានបកប្រែទៅជាភាសាខ្មែរ ឬជាទំរង់ជំនួសផ្សេងៗទៀត។ អ្នកក៏អាចស្នើសុំឧបករណ៍និងបរិក្ខារជំនួយទំនាក់ទំនងសម្រាប់អ្នកពិការនៅទីតាំងរបស់យើងផងដែរ។ គ្រាន់តែទូរស័ព្ទមកយើង តាមលេខ **1-800-464-4000** បាន 24 ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍ (បិទថ្ងៃបុណ្យ)។ អ្នកប្រើ TTY លេខ 711 ។

**Korean:** 요일 및 시간에 관계없이 언어지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하는 통역 서비스, 귀하의 언어로 번역된 자료 또는 대체 형식의 자료를 요청할 수 있습니다. 또한 저희 시설에서 보조기구 및 기기를 요청하실 수 있습니다. 요일 및 시간에 관계없이 **1-800-464-4000** 번으로 전화하십시오 (공휴일 휴무). TTY 사용자번호 **711**.

**Laotian:** ການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາມີໃຫ້ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າແກ່ທ່ານ, ຕະຫຼອດ 24 ຊົ່ວໂມງ, 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ. ທ່ານສາມາດຮ້ອງຂໍຮັບບໍລິການນາຍພາສາ, ໃຫ້ແປເອກະສານເປັນພາສາຂອງທ່ານ, ຫຼື ໃນຮູບແບບອື່ນ. ທ່ານສາມາດຂໍອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອເສີມ ແລະ ອຸປະກອນຕ່າງໆໃນສະຖານບໍລິການຂອງພວກເຮົາໄດ້. ພາຍໃຈຕໍ່ໂທຫາພວກເຮົາທີ່ **1-800-464-4000**, ຕະຫຼອດ 24 ຊົ່ວໂມງ, 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ (ປິດວັນພັກຕ່າງໆ). ຜູ້ໃຊ້ສາຍ TTY ໂທ **711**.

**Mien:** Mbenc nzoih liouh wang-henh tengx nzie faan waac bun muangx maiv zuqc cuotv zinh nyaanh meih, yietc hnoi mbenc maaih 24 norm ziangh hoc, yietc norm liv baaiz mbenc maaih 7 hnoi. Meih se haih tov heuc tengx lorx faan waac mienh tengx faan waac bun muangx, dorh nyungc horngh jaa-sic mingh faan benx meih nyei waac, a'fai liouh ginv longc benx haaix hoc sou-guv daan yaac duqv. Meih corc haih tov longc benx wuotc ginc jaa-dorngx tengx aengx caux jaa-sic nzie bun yiem njiec zorc goux baengc zingh gorn zangc. Kungx douc waac mingh lorx taux yie mbuo yiem njiec naaiv **1-800-464-4000**, yietc hnoi mbenc maaih 24 norm ziangh hoc, yietc norm liv baaiz mbenc maaih 7 hnoi. (hnoi-gec se guon gorn zangc oc). TTY nyei mienh nor douc waac lorx **711**.

**Navajo:** Doo bik'é asiníłáágóó saad bee ata' hane' bee áká e'elyeed nich'í' qá'át'é, t'áá álahjí' jíggo dóó t'ée'go áádóó tsosts'íjí qá'át'é. Ata' hane' yidíikił, naaltsoos t'áá Diné bizaad bee bik'i' ashchíigo, éi doodago hane' bee didíits'íłígíí yidíikił. Hane' bee bik'i' di'díitíłígíí dóó bee hane' didíits'íłígíí bína'idíłkido yidíikił. Kojí hodiilnih **1-800-464-4000**, t'áá álahjí', jíggo dóó t'ée'go áádóó tsosts'íjí qá'át'é. (Dahodíłzingóne' doo nida'anish dago éi da'deelkaal). TTY chodayoof'inígíí kojí dahalne' **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। ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸਹਾਇਕ ਸਾਧਨਾਂ ਅਤੇ ਉਪਕਰਣਾਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਬਸ ਸਿਰਫ਼ 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. Мы также можем помочь вам с вспомогательными средствами и альтернативными форматами. 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:** Tenemos disponible asistencia en su idioma sin ningún costo 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. También puede solicitar recursos para discapacidades en nuestros centros de atención. Solo llame al **1-800-788-0616**, 24 horas al día, 7 días a la semana (excepto 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. Maaari ka ring humiling ng mga karagdagang tulong at device sa aming mga pasilidad. 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:** มีบริการช่วยเหลือด้านภาษาฟรีตลอด 24 ชั่วโมง  
7 วันต่อสัปดาห์ คุณสามารถขอใช้บริการล่าม  
แปลเอกสารเป็นภาษาของคุณ หรือในรูปแบบอื่นได้  
คุณสามารถขออุปกรณ์และเครื่องมือช่วยเหลือได้ที่ศูนย์บริการ  
ให้ความช่วยเหลือของเรา โดยโทรหาเราที่ **1-800-464-4000**  
ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ)  
ผู้ใช้ TTY ให้โทร **711**

**Ukrainian:** Послуги перекладача надаються  
безкоштовно, цілодобово, 7 днів на тиждень. Ви  
можете зробити запит на послуги усного  
перекладача, отримання матеріалів у перекладі  
мовою, якою володієте, або в альтернативних  
форматах. Також ви можете зробити запит на  
отримання допоміжних засобів і пристроїв у  
закладах нашої мережі компаній. Просто  
зателефонуйте нам за номером **1-800-464-4000**.  
Ми працюємо цілодобово, 7 днів на тиждень  
(крім святкових днів). Номер для користувачів  
телетайпа: **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 cũng có thể yêu cầu các phương tiện  
trợ giúp và thiết bị hỗ trợ tại các cơ sở của chúng tôi.  
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

Contar con un buen plan de salud, así como recibir atención de calidad, es importante para estar tranquilo. Con Kaiser Permanente, obtiene ambas cosas.

## ¿Necesita más información?

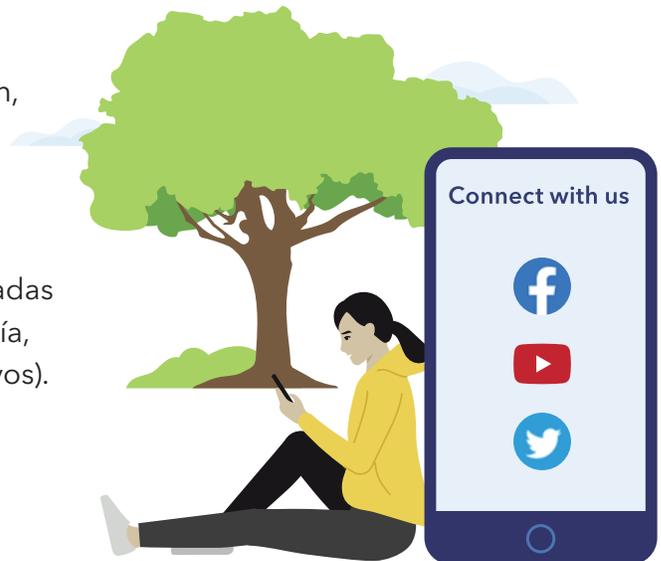
Hable hoy mismo con un especialista en inscripción sobre la atención especializada, los beneficios adicionales y mucho más.

Llame al **1-800-324-9208** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., hora del Pacífico.

Visite [kp.org/vivabien](https://kp.org/vivabien) para averiguar cómo podemos mejorar su experiencia de atención, sin importar la etapa de la vida en la que se encuentre.

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

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



## Atención médica cerca de donde vive y trabaja

Puede elegir diferentes médicos en diferentes centros de atención. Explore sus opciones de atención médica en [kp.org/facilities](https://kp.org/facilities) (haga clic en Español).

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