

Cuidado para todo lo que es usted



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

Encuentre su versión más saludable

Le ayudamos a encontrar la atención que necesita, sin importar dónde esté. La atención en Kaiser Permanente es más fácil y rápida gracias a la conexión entre los cuidadores, a otras maneras de obtener atención y al apoyo a su salud integral. Le damos la bienvenida al cuidado para todo lo que es usted.

Obtenga más información sobre los siguientes temas:

Reciba atención médica diseñada para usted	3
Atención que está conectada	4
Atención personalizada	5
Calidad clínica destacada en el sector	6
Atención conveniente	7
Atención dondequiera que esté	8
Atención integral	9
Su Kaiser Permanente Basic Plan de CalPERS.....	10
Sus planes Kaiser Permanente Medicare Senior Advantage de CalPERS	11

¿Necesita hablar con alguien? Estamos aquí para ayudarle.



Un especialista en inscripciones de Kaiser Permanente puede responder sus preguntas. Especialista en el Basic Plan: **1-800-305-1220 (TTY 711)**. Especialista en Medicare: **1-855-717-9598 (TTY 711)**. Disponible de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., hora del Pacífico (Pacific Time, PT).

Reciba atención médica diseñada para usted

Usted merece atención de alta calidad para su salud integral, sin importar lo que necesite: desde revisiones de rutina hasta tratamientos complejos o apoyo para el bienestar mental.

No importa cuál sea su prioridad, la nuestra es brindarle una excelente atención: cuando se sienta bien, cuando necesite ayuda y en todo momento.



Descubra cómo podemos ayudarle a mantenerse saludable y seguir haciendo lo que ama en kp.org/choosekp

(haga clic en “Español”).





Un tipo diferente de atención

La atención médica que recibe debería hacerle la vida más fácil, con médicos, hospitales y beneficios del plan de salud conectados entre sí y centrados en prestarle atención excepcional.

Estos son los beneficios que tiene con Kaiser Permanente:

Atención personalizada de los mejores especialistas.

Acceso a la atención médica desde cualquier lugar, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Costos predecibles y menos papeleo.

Los miembros permanecen en Kaiser Permanente casi 3 veces más que con otros planes de salud.¹

Atención personalizada

Para usted que merece ser visto y escuchado

Necesita un médico que le entienda. Alguien que conozca su estilo de vida, riesgos para la salud y objetivos. En Kaiser Permanente, no tiene que explicar lo mismo cada vez que vaya al médico. Su equipo de atención tiene acceso a su historial médico completo a través de su historia clínica electrónica, por lo que conoce su historia y lo que necesita.

Además, puede cambiar de médico en cualquier momento y elegir entre muchos profesionales clínicos de salud que hablan más de un idioma, por lo que le será fácil encontrar el más adecuado para usted.

“ Desde la consulta con el médico hasta las pruebas de laboratorio, sabía exactamente adónde ir y no hubo ninguna complicación. ”

– Miembro de Kaiser Permanente

Le guiamos en cada paso de su atención



Su historial de salud está en su historia clínica electrónica.



Su médico le guía a través de las citas y los referidos.



Su historia clínica está disponible para usted y su equipo de atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Su equipo de atención le informará cuándo programar exámenes médicos y pruebas.

Atención de primer nivel

Para usted que espera lo mejor

Sin importar cuáles sean sus necesidades (salud mental, maternidad, cuidado de cáncer, salud del corazón y más), usted obtendrá acceso a médicos con gran experiencia, tecnología avanzada y atención basada en la evidencia más reciente.



Encuentre opciones de atención de alta calidad para cada necesidad de salud en kp.org/choosekp (haga clic en “Español”).



Entre los primeros del país en resultados

Nos destacamos a nivel nacional en resultados para el manejo de afecciones como el cáncer y las enfermedades cardíacas, y nos encontramos entre los planes de salud con calificación más alta en cada uno de los estados en los que ofrecemos servicios.^{2,3,4}

Los miembros de Kaiser Permanente tienen

un 33 % más de probabilidades de **sobrevivir** a una **enfermedad cardíaca**⁵

un 52 % más de probabilidades de sobrevivir al **cáncer colorrectal**⁶

un 20 % menos de probabilidades de morir prematuramente de **cáncer**⁵

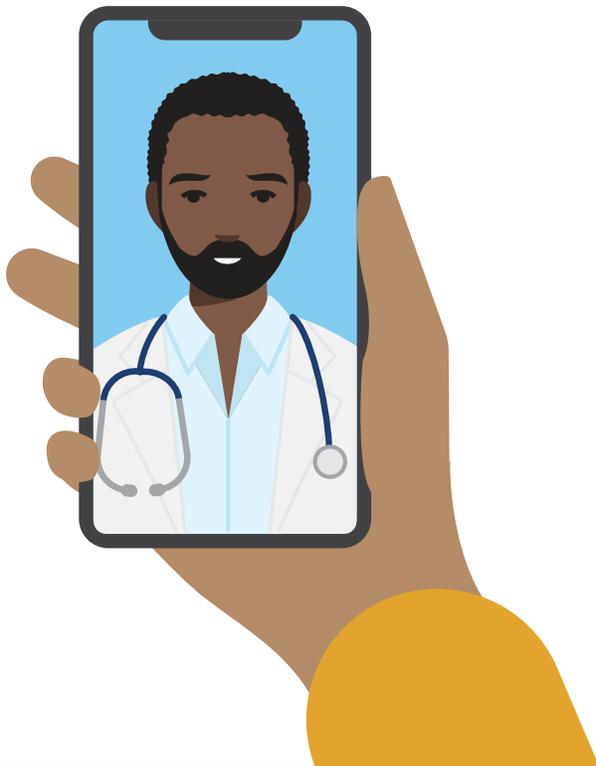
Reconocimiento a la excelencia en la atención médica de ataques cerebrales y enfermedades cardíacas.⁷

El programa Get With The Guidelines® de la Asociación Estadounidense del Corazón y la Asociación Estadounidense de Ataques Cerebrales reconoció **38 de nuestros centros médicos** por su compromiso con la excelencia en el tratamiento de ataques cerebrales y enfermedades cardíacas.

Atención conveniente

Para usted que es una persona ocupada

Visite kp.org/espanol o use la aplicación para hacer una cita de rutina para el mismo día o el día siguiente. También puede consultar a un profesional clínico de salud por teléfono o videollamada las 24 horas del día, los 7 días de la semana.⁸ Sin importar cómo decida comunicarse, siempre podrá hablar con un profesional médico que puede consultar sus antecedentes de salud y retomar su atención donde la dejó.



Más de la mitad de nuestros miembros evitó tener que ir a la sala de emergencias (emergency room, ER) o recibir atención de urgencia gracias a una consulta por video con un profesional clínico de salud.⁹

Su salud al alcance de su mano

- Obtenga atención virtual las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Envíe un correo electrónico al equipo de atención.
- Consulte la mayoría de los resultados de laboratorio y las notas del médico.
- Vuelva a surtir la mayoría de los medicamentos recetados.
- Regístrese para citas.
- Pague las facturas y consulte sus estados de cuenta.

Haga mucho más en una sola visita.

Muchos de nuestros centros de atención tienen farmacias y laboratorios en el mismo edificio, por lo que puede ver a su médico, realizarse sus pruebas y obtener sus medicamentos recetados, todo en una sola visita.

Atención en la que puede **confiar**

Para usted que quiere un servicio de confianza

Usted debería contar siempre con la atención adecuada, cuando y donde la necesite. Elija los médicos y centros de Kaiser Permanente que más le convengan y tenga la tranquilidad de que su equipo de atención está conectado a una red nacional de servicios y especialistas.

En Kaiser Permanente, la mayoría de los miembros afirman que consiguen sus citas de atención médica primaria tan pronto como esperan, o incluso antes.¹⁰

Para que obtenga un servicio conveniente y oportuno, ofrecemos:

- ✓ más citas de atención primaria
- ✓ atención virtual las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- ✓ resultados rápidos de pruebas de laboratorio
- ✓ una amplia red de profesionales clínicos de salud



Descubra cómo obtener atención que se adapte a sus necesidades en kp.org/choosekp (haga clic en "Español").



Farmacia de pedidos por correo

- Resurtidos fáciles en línea, en persona o por teléfono.
- Recolección el mismo día.
- Entrega a domicilio de la mayoría de los medicamentos recetados.
- Servicio de entrega a domicilio el mismo día o el día siguiente por un costo adicional.¹¹



Tiene cobertura durante sus viajes

- Ayuda con las vacunas, el resurtido de medicamentos, etc.
- Atención de urgencia y de emergencia en todo el mundo, no solo en los centros de atención de Kaiser Permanente.
- Para obtener más información, visite kp.org/calpers o llame a la línea de atención lejos de casa para viajeros al **951-268-3900** (TTY 711).¹²

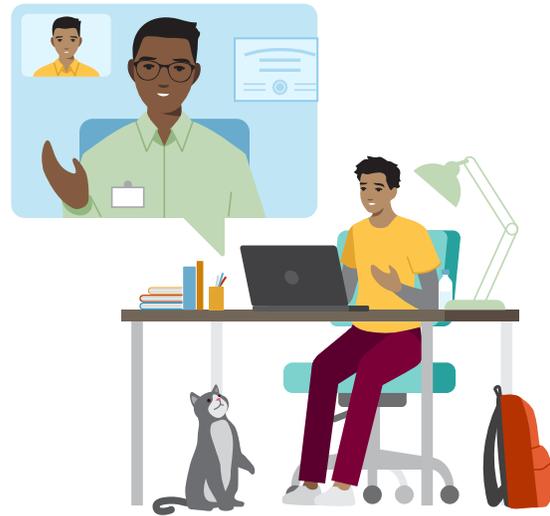
Atención integral

Para usted que quiere explorar todas sus opciones de salud

Los miembros de Kaiser Permanente pueden recibir ayuda para la depresión, la ansiedad, las adicciones y la salud mental o emocional, sin necesidad de una referencia dentro de Kaiser Permanente. Hable sobre lo que le preocupa con alguien de su equipo de atención en cualquier momento, y esa persona le ayudará a acceder al apoyo que usted necesita.

- Terapia individual o grupal
- Clases para la salud¹³
- Medicamentos
- Recursos de autocuidado
- Aplicaciones para el bienestar mental¹⁴

¿No sabe por dónde empezar? Hable con su médico personal sobre lo que le preocupa o llámenos para que hable con nuestro equipo de salud mental.



Recursos para el bienestar diario

Aproveche las clases, los servicios y los programas que le ayudarán a alcanzar sus metas de salud.

- Programas para un estilo de vida saludable¹⁵
- Asesoría de bienestar¹⁵



Disfrute de ofertas especiales

en programas de acondicionamiento físico, membresías de gimnasios y recursos en línea.¹⁵

Su Kaiser Permanente Basic Plan de CalPERS

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 (haga clic en "Español") o descargue nuestra aplicación de Kaiser Permanente gratuita¹⁴ en su teléfono inteligente o dispositivo móvil. Después, use nuestro localizador práctico para buscar por código postal o palabra clave.

Disfrute de tarifas reducidas

Pague tarifas reducidas en diversos productos y servicios relacionados con la salud. Algunos de ellos son:

- **Atención complementaria**
Como miembro de CalPERS, su beneficio de acupuntura y quiropráctica incluye 20 consultas combinadas por año calendario con un copago de \$15 por consulta cuando elige un proveedor participante. Visite ashlink.com/ash/kp para ver una lista de proveedores o llame al **1-800-678-9133**. No es necesaria una referencia.

Aparte de la cobertura de su plan, One Pass Select® ofrece una membresía única que le da acceso a una red nacional de centros de acondicionamiento físico. No importa cuáles sean sus metas de acondicionamiento físico, One Pass Select® está diseñado con la flexibilidad en mente para ayudarle a satisfacer sus necesidades. Para obtener más información, llame al **1-877-515-9364**.

Llámenos para obtener más información



Para obtener más información sobre su Basic Plan, visite kp.org/calpers o hable con uno de nuestros especialistas en el Basic Plan al **1-800-305-1220 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., PT.

Sus planes Kaiser Permanente Medicare Senior Advantage de CalPERS

Si reúne los requisitos de Medicare, Kaiser Permanente tiene dos opciones de plan de salud de Medicare para que las personas jubiladas de CalPERS puedan elegir: Kaiser Permanente Senior Advantage (KPSA) con visitas al consultorio de \$10 y Kaiser Permanente Senior Advantage (KPSA) Summit con visitas al consultorio de \$0. Ambos planes proporcionan los mismos beneficios y servicios.

Opciones de Kaiser Permanente Medicare Advantage Plan para personas jubiladas de CalPERS:

Proteja su bolsillo

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

- sin copagos por atención preventiva de rutina
- una asignación de \$175 cada 24 meses en artículos para la visión
- copagos bajos 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 incluyen 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 recibe

One Pass®

El beneficio de acondicionamiento físico de One Pass® da acceso a los miembros de Kaiser Permanente Medicare a una extensa red nacional de gimnasios y centros de acondicionamiento físico, clases digitales en vivo de acondicionamiento físico, programas de ejercicios físicos en cualquier momento, kits de acondicionamiento físico en el hogar y grupos, clubes y eventos sociales.¹⁶

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.¹⁶

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.

Beneficio para 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 del beneficio de \$70.

Llámenos para obtener más información



Para obtener más información sobre los planes de salud de Medicare ofrecidos por Kaiser Permanente, hable con uno de nuestros especialistas en Medicare al **1-855-717-9598 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., PT.

Resumen de beneficios de CalPERS para 2025

Estos beneficios reflejan el contrato anual para los miembros que residen en California. Para obtener una explicación completa de los beneficios, las exclusiones y las limitaciones, consulte la *Evidencia de Cobertura* y el *Formulario de Revelación Combinados (Evidencia de Cobertura) (Combined Evidence of Coverage and Disclosure Form [Evidence of Coverage]) 2025*. 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
Servicios de un médico	\$15 por consulta
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)
Rayos X y pruebas de laboratorio	Sin cargo
Funciones del servicio en línea (Disponible en kp.org/calpers)	<p>Enviar correos electrónicos al consultorio de su médico: sin cargo</p> <p>Realizarse una evaluación de salud integral: sin cargo</p> <p>Consultar la mayoría de los resultados de pruebas de laboratorio: sin cargo</p> <p>Programar citas de rutina: sin cargo</p> <p>Ver secciones de su historia clínica: sin cargo</p> <p>Pedir el resurtido de la mayoría de los medicamentos recetados: entrega sin cargo adicional</p>
Medicamentos recetados	<p>\$5 genérico/\$20 de marca para un suministro de 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 mediante el servicio de pedido por correo (entrega sin cargo adicional)†</p>
Atención preventiva de rutina	<p>Visitas al consultorio: sin cargo</p> <p>Atención prenatal programada, doula y controles posparto: sin cargo</p> <p>Visitas de bienestar infantil (0 a 23 meses): sin cargo</p> <p>Vacunas (inmunizaciones): sin cargo</p> <p>Examen de refracción ocular: sin cargo (sin cargo para anteojos o lentes de contacto después de la cirugía de cataratas)</p>
Salud mental	<p>Consultas ambulatorias: \$15 por consulta individual; \$7 por consulta grupal</p> <p>Hospitalización de paciente psiquiátrico: sin cargo</p>
Servicios para la audición	<p>Pruebas auditivas preventivas de rutina: sin cargo</p> <p>Audífonos: \$1,000 de asignación cada 36 meses</p>
Servicios para las alergias	<p>Consultas para inyecciones contra alergias: sin cargo</p> <p>Visitas para pruebas de alergia: \$15 por consulta</p>
Quiropráctica/acupuntura	\$15 por consulta (hasta un total de 20 consultas combinadas de quiropráctica y acupuntura por año calendario con proveedores de la red de American Specialty Health [ASH])
One Pass Select®16	Acceso a gimnasios dentro de la red, clases de acondicionamiento físico y recursos en línea, y kits de acondicionamiento físico en el hogar

Resumen de beneficios de CalPERS para 2025 (continuación)

Kaiser Permanente Senior Advantage (HMO)	
Servicios de un médico	\$10 por consulta
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 afección)
Rayos X y pruebas de laboratorio	Sin cargo
Funciones del servicio en línea (Disponible en kp.org/calpers/retirees)	<p>Enviar correos electrónicos al consultorio de su médico: sin cargo</p> <p>Realizarse una evaluación de salud integral: sin cargo</p> <p>Consultar la mayoría de los resultados de pruebas de laboratorio: sin cargo</p> <p>Programar citas de rutina: sin cargo</p> <p>Ver secciones de su historia clínica: sin cargo</p> <p>Pedir el resurtido de la mayoría de los medicamentos recetados: entrega sin cargo adicional</p>
Medicamentos recetados	<p>\$5 genérico/\$20 de marca para un suministro de 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 mediante el servicio de pedido por correo (entrega sin cargo adicional)†</p>
Atención preventiva de rutina	<p>Visitas al consultorio: sin cargo</p> <p>Examen de refracción ocular y detección de glaucoma: \$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>
Salud mental	<p>Consultas ambulatorias: \$10 por consulta individual; \$5 por consulta grupal</p> <p>Hospitalización de paciente psiquiátrico: sin cargo</p>
Servicios para la audición	<p>Pruebas auditivas de rutina: \$10 por consulta</p> <p>Audífonos: \$1,000 de asignación cada 36 meses</p>
Servicios para las alergias	<p>Consultas para inyecciones contra alergias: \$3 por consulta</p> <p>Visitas para pruebas de alergia: \$10 por consulta</p>
Quiropráctica/acupuntura	\$15 por consulta (hasta un total de 20 consultas combinadas de quiropráctica y acupuntura por año calendario con proveedores de la red de American Specialty Health [ASH])
One Pass® ¹⁶	Acceso a gimnasios dentro de la red, clases de acondicionamiento físico y recursos en línea, y kits de acondicionamiento físico en el hogar
Anteojos y lentes de contacto	\$175 de asignación cada 24 meses
Productos de salud y bienestar de venta libre (OTC)	Sin cargo hasta el límite trimestral del beneficio de \$70
Otros servicios de transporte	Hasta 24 viajes sencillos (50 millas por viaje) sin cargo

Resumen de beneficios de CalPERS para 2025 (continuación)

Kaiser Permanente Senior Advantage Summit (HMO)	
Servicios de un médico	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 afección)
Rayos X y pruebas de laboratorio	Sin cargo
Funciones del servicio en línea (Disponible en kp.org/calpers/retirees)	<p>Enviar correos electrónicos al consultorio de su médico: sin cargo</p> <p>Realizarse una evaluación de salud integral: sin cargo</p> <p>Consultar la mayoría de los resultados de pruebas de laboratorio: sin cargo</p> <p>Programar citas de rutina: sin cargo</p> <p>Ver secciones de su historia clínica: sin cargo</p> <p>Pedir el resurtido de la mayoría de los medicamentos recetados: entrega sin cargo adicional</p>
Medicamentos recetados	<p>\$5 genérico/\$20 de marca para un suministro de 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 mediante el servicio de pedido por correo (entrega sin cargo adicional)†</p>
Atención preventiva de rutina	<p>Visitas al consultorio: sin cargo</p> <p>Examen de refracción ocular y detección de glaucoma: sin cargo</p> <p>(\$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>Consultas ambulatorias: sin cargo</p> <p>Hospitalización de paciente psiquiátrico: sin cargo</p>
Servicios para la audición	<p>Pruebas auditivas de rutina: sin cargo</p> <p>Audífonos: \$1,000 de asignación cada 36 meses</p>
Servicios para las alergias	<p>Consultas para inyecciones contra alergias: sin cargo</p> <p>Visitas para pruebas de alergia: sin cargo</p>
Quiropráctica/acupuntura	\$15 por consulta (hasta un total de 20 consultas combinadas de quiropráctica y acupuntura por año calendario con proveedores de la red de American Specialty Health [ASH])
One Pass® ¹⁶	Acceso a gimnasios dentro de la red, clases de acondicionamiento físico y recursos en línea, y kits de acondicionamiento físico en el hogar
Anteojos y lentes de contacto	\$175 de asignación cada 24 meses
Productos de salud y bienestar de venta libre (OTC)	Sin cargo hasta el límite trimestral del beneficio de \$70
Otros servicios de transporte	Hasta 24 viajes sencillos (50 millas por viaje) sin cargo

* Incluye los medicamentos cubiertos para pacientes ambulatorios, de acuerdo con nuestras pautas de la lista de medicamentos disponibles. Para algunos medicamentos, puede pedir que le envíen por correo los resurtidos de los medicamentos recetados por medio de nuestra farmacia con pedidos por correo de Kaiser Permanente. Los recibirá en un plazo de 3 a 5 días. Si no los recibe, por favor llame al **1-888-218-6245 (TTY 711)** para el Norte de California, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., PT, o **1-866-206-2983 (TTY 711)** para el Sur de California, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., PT.

† Los medicamentos recetados para el tratamiento ocasional de la disfunción sexual están cubiertos hasta un máximo de 8 dosis en cualquier período de 30 días, o hasta 27 dosis en cualquier período de 100 días.

Atención completa para ayudarle a vivir una vida más plena y saludable

Con Kaiser Permanente, usted tiene un aliado de confianza que considera su salud una prioridad y le facilita obtener la atención que necesita. Por eso, los miembros eligen continuar con Kaiser Permanente casi 3 veces más que con otros planes de salud.¹⁸

¿Quiere saber más?



Escanee el código QR o visite kp.org/calpers para obtener más información.

Hable con uno de nuestros representantes para que responda sus preguntas sobre Kaiser Permanente antes de que se inscriba:

Especialista en el Basic Plan

Llame al **1-800-305-1220** (TTY 711),
de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., PT.

Especialista en Medicare

Llame al **1-855-717-9598** (TTY 711),
de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., PT.



1. Datos internos de Kaiser Permanente, 2021; Hanming Fang, PhD, y otros, "Trends in Disenrollment and Reenrollment Within US Commercial Health Insurance Plans, 2006-2018", *JAMA Network*, 24 de febrero de 2022. 2. Calificaciones en el Conjunto de Datos e Información sobre el Empleador para el Plan de Salud (Healthcare Effectiveness Data and Information Set, HEDIS®) de 2023 de Kaiser Permanente. Los datos de referencia fueron proporcionados por Quality Compass® del Comité Nacional para el Aseguramiento de Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA) y representan todas las líneas de negocio. 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 2023 y se usan con el permiso del NCQA. Quality Compass 2023 incluye ciertos datos del Estudio sobre Evaluación de los Planes de Salud por los Consumidores (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 Agencia para la Investigación y la Calidad del Cuidado de la Salud. 3. Informe anual de 2022, Kaiser Permanente, [about.kaiserpermanente.org/who-we-are/annual-reports/2022-annual-report](https://www.kaiserpermanente.org/who-we-are/annual-reports/2022-annual-report) (en inglés). 4. Calificaciones de planes de seguros médicos privados de NCQA 2023-2024, Comité Nacional para el Control de Calidad, 2023: Kaiser Foundation Health Plan of Colorado - HMO (calificación de 4 de 5); Kaiser Foundation Health Plan of Georgia, Inc. - HMO (calificación de 4 de 5); Kaiser Foundation Health Plan, Inc. of Hawaii - HMO (calificación de 4 de 5); Kaiser Foundation Health Plan of the Mid-Atlantic States, Inc. - HMO (calificación de 5 de 5); Kaiser Foundation Health Plan, Inc. of Northern California - HMO (calificación de 4.5 de 5); Kaiser Foundation Health Plan of the Northwest - HMO (calificación de 4 de 5); Kaiser Foundation Health Plan, Inc. of Southern California - HMO (calificación de 4.5 de 5); Kaiser Foundation Health Plan of Washington - HMO (calificación de 4 de 5). 5. Elizabeth A. McGlynn, PhD, y otros, "Measuring Premature Mortality Among Kaiser Permanente Members Compared to the Community", Kaiser Permanente, 20 de julio de 2022. 6. Theodore R. Levin, MD, y otros, "Effects of Organized Colorectal Cancer Screening on Cancer Incidence and Mortality in a Large, Community-Based Population", *Gastroenterología*, noviembre de 2018. 7. Asociación Estadounidense del Corazón y Asociación Estadounidense de Ataques Cerebrales, 6 de julio de 2023. 8. Cuando corresponda y esté disponible. 9. Encuesta de Get Care Now (GCN) realizada tras la consulta a 60,945 miembros de Kaiser Permanente, 2023. 10. Investigación Nacional de Mercados de Kaiser Permanente, noviembre de 2023. 11. Es posible que los servicios de envío de medicamentos recetados el mismo día o el día siguiente estén disponibles por una cuota 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 recetados 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 recetados el mismo día o el siguiente en cualquier momento y sin previo aviso. También pueden aplicarse otras restricciones. Los beneficiarios de Medi-Cal y Medicaid deberán solicitar más información sobre el envío de medicamentos recetados en la farmacia. 12. Puede marcar este número en los Estados Unidos o en el exterior. Si está fuera del país, antes del número de teléfono, marque "001" en los teléfonos fijos y "+1" en los celulares. Pueden aplicarse cargos por larga distancia y no podemos aceptar llamadas por cobrar. La línea telefónica no está disponible durante los días festivos principales (Año Nuevo, Domingo de Pascua, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad). Deja de estar disponible temprano el día anterior a un día festivo a las 10 p. m., PT, y vuelve a estar disponible el día posterior al día festivo a las 4 a. m., PT. 13. Algunas clases pueden requerir un pago. 14. Las aplicaciones y los servicios antes mencionados no están cubiertos por los beneficios de su plan de salud ni por Medicare y tampoco están sujetos a los términos establecidos en su *Evidencia de Cobertura* u otros documentos del plan. Las aplicaciones y los servicios pueden suspenderse en cualquier momento. 15. Los servicios antes descritos no están cubiertos por los beneficios de su plan de salud y no están sujetos a los términos de su *Evidencia de Cobertura* u otros documentos del plan. Estos servicios pueden suspenderse en cualquier momento y sin previo aviso. 16. One Pass® es una marca registrada de Optum, Inc. en los Estados Unidos y en otras jurisdicciones; además, es un programa voluntario. El programa One Pass® y los servicios varían según el plan, la zona y la ubicación. La información proporcionada en este programa tiene únicamente fines informativos generales y no pretende ser ni debe interpretarse como un consejo médico. One Pass® no es responsable de los servicios o la información proporcionada por terceros. Las personas deben consultar a un profesional de la salud adecuado antes de iniciar cualquier programa de ejercicio o para determinar qué puede ser adecuado para ellas. 17. El servicio de comidas solo está disponible una vez por año de beneficios. 18. Ver la nota 1.

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, or materials translated into your language or alternative formats. You can also request auxiliary aids and devices at our facilities. Call our Member Service Contact Center for help, 24 hours a day, 7 days a week (closed holidays).

- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**
- All others: **1-800-464-4000 (TTY 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 مرافقنا. اتصل مع مركز اتصال خدمة الأعضاء لدينا، على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع (العطلات مغلق).

- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**
- جميع الآخرين: **1-800-464-4000 (TTY 711)**

Armenian: Ձեզ կարող է անվճար լեզվական աջակցություն տրամադրվել 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: Օգնության համար զանգահարեք մեր Անդամների սպասարկման կապի կենտրոն օրը 24 ժամ, շաբաթը 7 օր (տոն օրերին փակ է):

- Medi-Cal` **1-855-839-7613 (TTY 711)**
- Այլ` **1-800-464-4000 (TTY 711)**

Chinese: 我们每周 7 天，每天 24 小时免费提供语言帮助。您可以要求提供口译员、或将材料翻译为您所用语言或其他格式。您还可以在我们的设施中要求使用辅助工具和设备。请打电话给我们的会员服务联络中心，服务时间为每周 7 天，每天 24 小时（节假日除外）。

- 所有会员: **1-800-757-7585 (TTY 711)**

Farsi: خدمات زبانی در 24 ساعت شبانهروز و 7 روز هفته به صورت رایگان در اختیار شماست. می‌توانید خدمات مترجم شفاهی، یا ترجمه مدارک به زبان خود یا به فرمت‌های دیگر را درخواست کنید. همچنین می‌توانید دستگاه‌ها و کمک‌های دیگر را در مراکز ما درخواست نمایید. برای دریافت کمک، در 24 ساعت شبانهروز و 7 روز هفته (به جز تعطیلات) با مرکز تماس خدمات اعضای ما تماس بگیرید.

- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**
- سایر: **1-800-464-4000 (TTY 711)**

Hindi: बिना किसी लागत के भाषा सहायता, दिन के 24 घंटे, सप्ताह के सातों दिन उपलब्ध हैं। आप दुभाषिये की सेवाओं के लिए, या बिना किसी लागत के सामग्रियों को अपनी भाषा में अनुवाद करवाने के लिए, या वैकल्पिक प्रारूपों का अनुरोध कर सकते हैं। आप हमारे सुविधा-स्थलों में सहायक साधनों और उपकरणों के लिए भी अनुरोध कर सकते हैं। सहायता के लिए हमारी सदस्य सेवाओं के सम्पर्क केंद्र को, दिन के 24 घंटे, सप्ताह के सातों दिन (छुट्टियों वाले दिन बंद रहता है) कॉल करें।

- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711)
- बाकी दूसरे: **1-800-464-4000** (TTY 711)

Hmong: Muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj, 24 teev tuaj ib hnub twg, 7 hnub tuaj 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. Hu rau peb Qhov Chaw Pab Cov Tswv Cuab 24 teev tuaj ib hnub twg, 7 hnub tuaj ib lim tiam twg (cov hnub caiv kaw).

- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711)
- Dua lwm cov: **1-800-464-4000** (TTY 711)

Japanese: 多言語による情報支援を無料で24時間年中無休で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、あるいは別の形式による資料もご所望いただけます。また、当施設における補助的な支援や機器についてもご所望いただけます。お気軽にご連絡ください（祝祭日を除き24時間週7日）。

- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711)
- その他のご連絡先: **1-800-464-4000** (TTY 711)

Khmer (Cambodian): ជំនួយភាសា គឺឥតគិតថ្លៃដល់អ្នកឡើយ 24 ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍។ អ្នកអាចស្នើសុំសេវាអ្នកបកប្រែ ឬឯកសារដែលបានបកប្រែ ជាភាសាខ្មែរ ឬទម្រង់ជំនួសផ្សេងៗទៀត។ អ្នកក៏អាចស្នើសុំឧបករណ៍និងបរិក្ខារជំនួយ ទំនាក់ទំនងសម្រាប់អ្នកពិការនៅទីតាំងរបស់យើងផងដែរ។ ទូរស័ព្ទទៅមជ្ឈមណ្ឌល ទំនាក់ទំនងសេវាកម្មសមាជិករបស់យើងសម្រាប់ជំនួយ 24 ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍ (ថ្ងៃឈប់សម្រាកបិទ)។

- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711)
- ផ្សេងទៀតទាំងអស់: **1-800-464-4000** (TTY 711)

Korean: 요일 및 시간에 관계없이 언어지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하는 통역 서비스 또는 귀하의 언어로 번역된 자료 또는 대체 형식의 자료를 요청할 수 있습니다. 또한 저희 시설에서 보조기구 및 기기를 요청하실 수 있습니다. 저희 가입자 서비스 연락 센터에 주 7 일, 하루 24 시간(공휴일 휴무) 전화하셔서 도움을 받으십시오.

- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711)
- 기타 모든 경우: **1-800-464-4000** (TTY 711)

Laotian: ມີການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາບໍ່ເສຍຄ່າໃຫ້ແກ່ທ່ານ, 24 ຊົ່ວໂມງຕໍ່ວັນ, 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ. ທ່ານຍັງສາມາດຂໍບໍລິການຜູ້ແປພາສາ ຫຼື ເອກະສານທີ່ແປເປັນພາສາຂອງທ່ານ ຫຼື ໃນຮູບແບບອື່ນໄດ້. ທ່ານຍັງສາມາດຂໍອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ເຄື່ອງມືຢູ່ສະຖານບໍລິການຂອງພວກເຮົາໄດ້. ໂທຫາສູນຕິດຕໍ່ບໍລິການສະມາຊິກຂອງພວກເຮົາເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, 24 ຊົ່ວໂມງຕໍ່ວັນ, 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ (ປິດໃນວັນພັກ).

- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711)
- ອື່ນໆທັງໝົດ: **1-800-464-4000** (TTY 711)

Mien: Mbenc nzoih liouh wangv-henh tengx nzie faan waac bun muangx meih maiv cingv, yietc hnoi mbenc maaih 24 norm ziangh hoc, yietc norm leiz baaix mbenc maaih 7 hnoi. Meih se haih tov heuc tengx faan benx meih nyei waac bun muangx, a'fai zoux benx nyungc horng hja-sic zoux benx meih nyei waac. Meih corc haih tov tengx nyungc horng hja-dorngx aengx caux jaa-sic nzie bun yiem njiec zorc goux baengc zingh gorn zangc. Beiv hngangv qiex zuqc longc mienh nzie weih nor douc waac lorx taux yie mbuo ziux goux baengc mienh nyei gorn zangc, yietc hnoi tengx duqv 24 norm ziangh hoc, yietc norm leiz baaix tengx duqv 7 hnoi (simv cuotv gingc nyei hnoi se guon oc).

- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711)
- Yietc zungv da'nyeic deix: **1-800-464-4000** (TTY 711)

Navajo: Díí hózhó nízhoóní bee hane' dóó jíik'ah jóóní doonílwo'. Ndik'é yádi naaltsoos bee haz'áanii bee hane' dóó yádi nihookaa dóó nádaáhágíí yádi nihookaa. Shí éí bee háidíníí bíbee' haz'áanii dóó bee t'ah kodí bízíkíníí wo'da'gi doolyé. Ahéhee' bik'ehgo nohólqon'ígíí, 24 t'áádawohíí, 7 t'áádawohíigo (t'áadoo t'áálwo').

- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711)
- Yadilzingo bilk'ehgo bee: **1-800-464-4000** (TTY 711)

Punjabi: ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੀ ਲਾਗਤ ਦੇ, ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ, ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਦੁਆਰਾ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ, ਜਾਂ 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। ਮਦਦ ਲਈ ਸਾਡੀ ਮੈਂਬਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ, ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ (ਛੁੱਟੀਆਂ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਬੰਦ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ) ਕਾਲ ਕਰੋ।

- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711)
- ਹੋਰ ਸਾਰੇ: **1-800-464-4000** (TTY 711)

Russian: Языковая помощь доступна для вас бесплатно круглосуточно, ежедневно. Вы можете запросить услуги переводчика или материалы, переведенные на ваш язык или в альтернативные форматы. Вы также можете заказать вспомогательные средства и приспособления. Для получения помощи позвоните в наш центр обслуживания участников ежедневно, круглосуточно (кроме праздничных дней).

- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (линия TTY 711)
- Все остальные: **1-800-464-4000** (линия TTY 711)

Spanish: Tenemos disponible asistencia en su idioma sin ningún costo para usted 24 horas al día, 7 días a la semana. Usted puede solicitar los servicios de un intérprete, que los materiales se traduzcan a su idioma o formatos alternativos. También puede solicitar recursos para discapacidades en nuestros centros de atención. Llame a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros para recibir ayuda 24 horas al día, 7 días a la semana (excepto los días festivos).

- Para todos los demás: **1-800-788-0616 (TTY 711)**

Tagalog: May magagamit na tulong sa wika nang wala kayong babayaran, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Maaari kayong humiling ng mga serbisyo ng interpreter, o mga babasahin na isinalin sa inyong wika o sa mga alternatibong format. Maaari rin kayong humiling ng mga pantulong na gamit at device sa aming mga pasilidad. Tawagan ang aming Center sa Pakikipag-ugnayan ng Serbisyo sa Miyembro para sa tulong, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo (sarado sa mga pista opisyal).

- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**
- Lahat ng iba pa: **1-800-464-4000 (TTY 711)**

Thai: มีบริการช่วยเหลือด้านภาษาตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โดยคุณสามารถขอใช้บริการสาม บริการแปลเอกสารเป็นภาษาของคุณหรือในรูปแบบอื่นๆ ได้ คุณสามารถขออุปกรณ์และเครื่องมือช่วยเหลือได้ที่ศูนย์บริการของเราโดยโทรหาเราที่ศูนย์ติดต่อฝ่ายบริการสมาชิกของเราเพื่อขอความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน (ปิดทำการในช่วงวันหยุด)

- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**
- ที่อื่นๆทั้งหมด: **1-800-464-4000 (TTY 711)**

Ukrainian: Послуги перекладача надаються безкоштовно, цілодобово, 7 днів на тиждень. Ви можете зробити запит на послуги усного перекладача або отримання матеріалів у перекладі мовою, якою володієте, чи в альтернативних форматах. Також ви можете зробити запит на отримання допоміжних засобів і пристроїв у закладах нашої мережі компаній. Телефонуйте в наш контактний центр для обслуговування клієнтів цілодобово, 7 днів на тиждень (крім святкових днів).

- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**
- Усі інші: **1-800-464-4000 (TTY 711)**

Vietnamese: Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ 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, hoặc tài liệu được dịch ra ngôn ngữ của quý vị hoặc 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. Gọi cho Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi để được trợ giúp, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày lễ).

- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**
- Mọi chương trình khác: **1-800-464-4000 (TTY 711)**

Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. Kaiser Permanente¹ cumple con las leyes de 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, tales como:
 - ◆ intérpretes calificados de lengua de señas,
 - ◆ información escrita en otros formatos (braille, impresión en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).
- Servicios de idiomas sin costo para las personas cuya lengua materna no sea el inglés, como:
 - ◆ intérpretes calificados,
 - ◆ información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). La llamada es gratuita.

- Todos los miembros: **1-800-788-0616 (TTY 711)**

Al presentar una solicitud, este documento estará disponible en braille, letra grande, casete de audio o en formato electrónico. 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 proporcionado estos servicios o lo hemos discriminado ilícitamente de otra forma. Puede presentar una queja por teléfono, correo postal, en persona o en línea. Consulte su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)* o *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)* para obtener más información. También puede llamar a Servicio a los Miembros para informarse sobre las opciones que se apliquen a su caso o si necesita ayuda para presentar una queja. Puede presentar una queja por discriminación de las siguientes maneras:

- **Por teléfono:** todos los miembros pueden llamar al **1 800-788-0616 (TTY 711)**. La ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
- **Por correo postal:** descargue un formulario en **kp.org** o llame a Servicio a los Miembros y pida que se le envíe un formulario para que lo devuelva.
- **En persona:** llene un formulario de Queja o reclamación/solicitud de beneficios (Complaint or Benefit Claim/Request form) en una oficina de Servicio a los Miembros ubicada en un

¹ Kaiser Permanente incluye Kaiser Foundation Health Plan, Inc, Kaiser Foundation Hospitals, The Permanente Medical Group, y el Southern California Medical Group

centro del plan (consulte su directorio de proveedores en 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**.

También puede comunicarse directamente con el coordinador de derechos civiles 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 del Departamento de Servicios de Atención Médica de California 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.

- **En línea:** envíe un correo electrónico a 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. 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

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>

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

Guía de Inscripción de Kaiser Permanente para CalPERS 2025

