

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho chính quý vị



Trải nghiệm dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành riêng cho quý vị

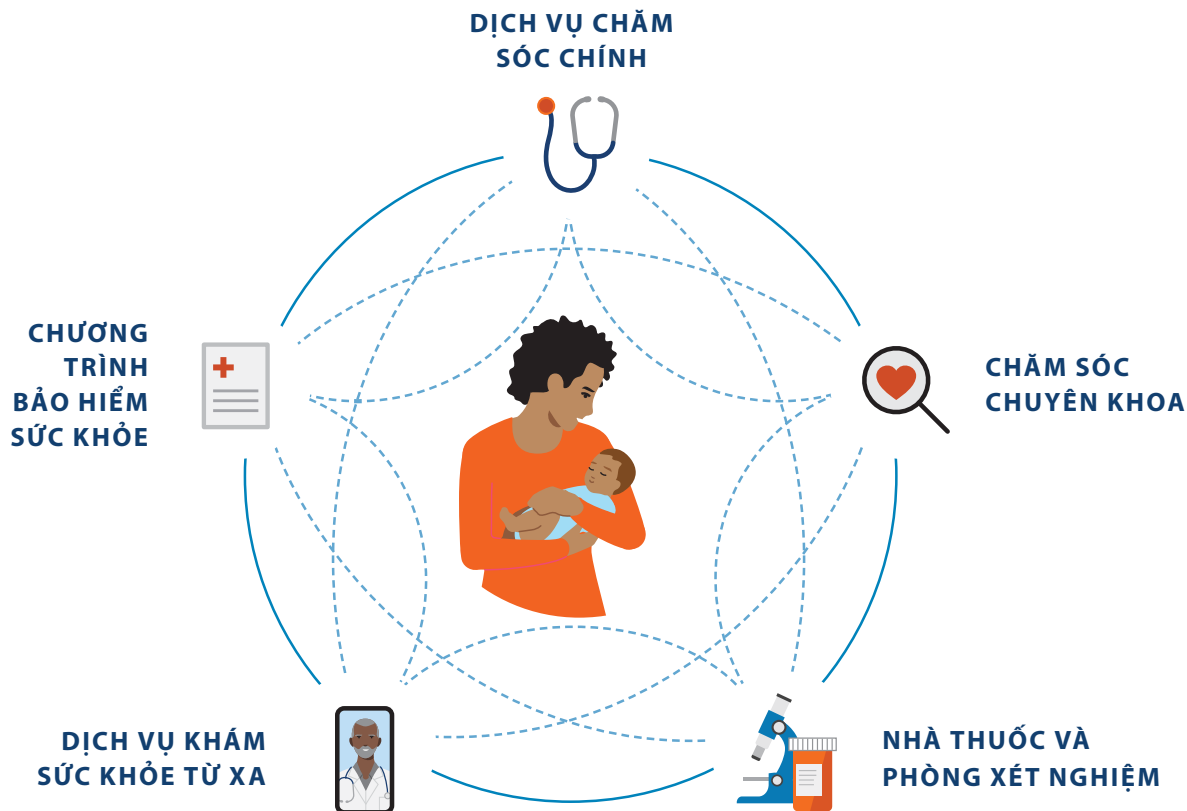
Quý vị xứng đáng nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe toàn diện chất lượng cao — từ thăm khám sức khỏe định kỳ cho đến các phương pháp điều trị bệnh phức tạp và dịch vụ hỗ trợ sức khỏe tâm thần.

Cho dù quý vị ưu tiên điều gì thì ưu tiên của chúng tôi là cung cấp dịch vụ chăm sóc vượt trội để quý vị có trải nghiệm tuyệt vời, vào đúng thời điểm cần được hỗ trợ và ở mọi thời điểm khác trong cuộc sống.



Hãy tìm hiểu cách thức chúng tôi có thể giúp quý vị giữ gìn sức khỏe và làm những việc quý vị yêu thích tại kp.org/choosekp (bằng tiếng Anh).





Các chương trình HMO của Kaiser Permanente được thiết kế để giúp cuộc sống của quý vị trở nên dễ dàng hơn

Khi dịch vụ chăm sóc và bảo hiểm kết hợp với nhau thì mạng lưới bác sĩ, bệnh viện và quyền lợi của các chương trình bảo hiểm sức khỏe thuộc Kaiser Permanente sẽ đều được kết nối và cam kết mang lại cho quý vị dịch vụ chăm sóc đặc biệt, đáp ứng nhu cầu của riêng quý vị.

Quý vị sẽ dễ dàng tiếp cận các bác sĩ chuyên khoa hàng đầu cũng như những phương pháp điều trị mới nhất.

Quý vị có thể dự đoán chi phí và giảm bớt thủ tục giấy tờ.

Quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp khi cần.



Hãy tìm hiểu cách thức chúng tôi giúp quý vị giữ gìn sức khỏe để quý vị có thể tiếp tục làm những điều mình thích.
kp.org/allthatisyou (bằng tiếng Anh)

Dịch vụ chăm sóc dành riêng cho quý vị

Đáp ứng nguyện vọng được thăm khám và lắng nghe của quý vị

Quý vị cần một bác sĩ thấu hiểu mình. Họ sẽ tìm hiểu phong cách sống, nguy cơ sức khỏe và mục tiêu của quý vị. Tại Kaiser Permanente, quý vị không cần giới thiệu lại bản thân mỗi lần thăm khám với bác sĩ. Nhóm chăm sóc của quý vị có quyền tiếp cận toàn bộ bệnh sử của quý vị thông qua hồ sơ y tế điện tử, do đó họ sẽ hiểu rõ về quý vị và bệnh sử của quý vị.

Quý vị cũng có thể thay đổi bác sĩ bất kỳ lúc nào và lựa chọn trong số nhiều bác sĩ có thể nói được nhiều ngôn ngữ, do đó quý vị có thể dễ dàng tìm được bác sĩ phù hợp nhất với mình.

“ Từ thăm khám với bác sĩ cho đến thực hiện xét nghiệm, tôi biết rõ cần đến đâu và quá trình diễn ra liền mạch. ”

— Hội viên Kaiser Permanente

Chúng tôi sẽ hướng dẫn quý vị từng bước trong quy trình nhận dịch vụ chăm sóc



Bệnh sử của quý vị có trong hồ sơ y tế điện tử.



Bác sĩ sẽ hướng dẫn quý vị đặt lịch thăm khám và giới thiệu.



Hồ sơ y tế của quý vị luôn có sẵn để quý vị và nhóm chăm sóc sức khỏe của quý vị tiếp cận 24/7.



Nhóm chăm sóc sức khỏe sẽ thông báo cho quý vị khi cần hẹn lịch thăm khám và xét nghiệm.

Dịch vụ chăm sóc đẳng cấp thế giới

Đáp ứng kỳ vọng về những điều tốt nhất của quý vị

Cho dù quý vị có nhu cầu về khía cạnh nào — sức khỏe tâm thần, thai sản, chăm sóc ung thư, sức khỏe tim mạch, v.v. — quý vị đều có quyền được thăm khám với các bác sĩ chuyên môn cao, tiếp cận công nghệ tiên tiến và dịch vụ chăm sóc hiện đại nhất đã được kiểm chứng.



Hãy tìm hiểu các tùy chọn chăm sóc chất lượng cao có thể đáp ứng mọi nhu cầu sức khỏe tại kp.org/choosekp (bằng tiếng Anh).

Chương trình của chúng tôi xếp hạng đầu quốc gia về cải thiện chất lượng chăm sóc sức khỏe

Chúng tôi dẫn đầu quốc gia về chăm sóc sức khỏe cho các bệnh trạng như ung thư và bệnh tim và chúng tôi là một trong những chương trình bảo hiểm sức khỏe hàng đầu tại mỗi tiểu bang chúng tôi phục vụ.^{1,2,3}



Các hội viên Kaiser Permanente có

33% có khả năng cao khỏi bệnh tim⁴

52% có khả năng cao khỏi bệnh ung thư đại trực tràng⁵

20% ít có nguy cơ tử vong sớm do bệnh ung thư⁴

Được công nhận cung cấp dịch vụ chăm sóc xuất sắc trong điều trị đột quỵ và bệnh tim⁶

Chương trình Get With The Guideline® của Hiệp Hội Tim Mạch Hoa Kỳ và Hiệp Hội Đột Quỵ Hoa Kỳ đã công nhận **38 trung tâm y tế của chúng tôi** vì có cam kết đạt được dịch vụ xuất sắc trong điều trị đột quỵ hoặc bệnh tim.

Dịch vụ chăm sóc thuận tiện

Phù hợp với lịch trình bận rộn của quý vị

Truy cập **kp.org** (bằng tiếng Anh) hoặc sử dụng ứng dụng của chúng tôi để đặt lịch hẹn khám sức khỏe định kỳ trong ngày hoặc ngày hôm sau, hoặc trao đổi với bác sĩ lâm sàng 24/7 qua điện thoại hoặc video.⁷ Dù kết nối bằng cách nào, quý vị sẽ luôn gặp được một chuyên gia y tế, họ có thể xem bệnh sử của quý vị và thăm khám nối tiếp cho quý vị từ đợt thăm khám trước.



Chúng tôi có thể dễ dàng chăm lo cho sức khỏe của quý vị

- Nhận dịch vụ chăm sóc trực tuyến 24/7.
- Gửi email cho nhóm chăm sóc của quý vị.
- Xem hầu hết các kết quả xét nghiệm và ghi chú của bác sĩ.
- Đặt mua thêm hầu hết các loại thuốc theo toa.
- Làm thủ tục đăng ký khám bệnh.
- Thanh toán hóa đơn và xem bảng kê chi phí.



Hơn một nửa số hội viên **tránh đến Phòng Cấp Cứu** hoặc nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bằng cách gọi cho bác sĩ lâm sàng để thăm khám qua video.⁸

Dịch vụ chăm sóc mà quý vị có thể tin tưởng

Đáp ứng mong muốn nhận được dịch vụ chăm sóc đáng tin cậy của quý vị

Quý vị sẽ luôn nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp — dù vào bất kỳ thời điểm nào và ở bất kỳ đâu. Chọn các bác sĩ và địa điểm của Kaiser Permanente phù hợp nhất với quý vị và biết rằng nhóm chăm sóc của quý vị được kết nối với mạng lưới các bác sĩ chuyên khoa và dịch vụ trên toàn quốc.

Tại Kaiser Permanente, hầu hết các hội viên đều cho biết họ nhận được lịch hẹn thăm khám chăm sóc chính trong thời gian mong đợi — hoặc sớm hơn.⁹

Quý vị có thể nhận được dịch vụ kịp thời, thuận tiện với:

- ✓ Nhiều lịch hẹn thăm khám chăm sóc chính hơn
- ✓ Dịch vụ chăm sóc trực tuyến 24/7
- ✓ Kết quả xét nghiệm nhanh chóng
- ✓ Mạng lưới bác sĩ lâm sàng rộng lớn



Hãy tìm hiểu cách nhận dịch vụ chăm sóc đáp ứng nhu cầu của quý vị dù quý vị đang ở đâu tại kp.org/choosekp (bằng tiếng Anh).



Nhà thuốc cung cấp dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện

- Dễ dàng mua thêm thuốc trực tuyến, trực tiếp hoặc qua điện thoại
- Nhận thuốc trong ngày
- Hầu hết các loại thuốc theo toa đều được giao đến tận nhà quý vị
- Dịch vụ giao thuốc đến tận nhà trong ngày hoặc vào ngày hôm sau có tính thêm phí¹⁰



Chăm sóc sức khỏe khi đi xa nhà

- Hỗ trợ tiêm vắc-xin, mua thêm thuốc theo toa và nhiều dịch vụ khác
- Chăm sóc khẩn cấp và cấp cứu trên toàn thế giới — không chỉ tại các cơ sở thuộc Kaiser Permanente

Dịch vụ chăm sóc toàn diện

Đáp ứng mong muốn khám phá tất cả các tùy chọn chăm sóc sức khỏe dành cho quý vị

Các hội viên của Kaiser Permanente có thể được trợ giúp điều trị bệnh trầm cảm, lo âu, chứng nghiện và rối loạn sức khỏe tâm thần hoặc cảm xúc — mà không cần giấy giới thiệu để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần tại Kaiser Permanente. Chia sẻ mối quan ngại của quý vị với bất kỳ ai trong nhóm chăm sóc của quý vị bất kỳ lúc nào và họ có thể kết nối quý vị với dịch vụ hỗ trợ mà quý vị cần.

- Trị liệu cá nhân hoặc theo nhóm
- Lớp học về sức khỏe¹¹
- Thuốc
- Các nguồn lực hỗ trợ tự chăm sóc
- Ứng dụng chăm sóc sức khỏe tâm thần¹²

Quý vị không biết phải bắt đầu từ đâu?
Hãy trao đổi với bác sĩ cá nhân của quý vị về các mối quan ngại hoặc gọi điện cho chúng tôi để trao đổi với đội ngũ chăm sóc sức khỏe tâm thần của chúng tôi.



Nguồn lực hỗ trợ về sức khỏe toàn diện hàng ngày

Tận dụng các lớp học, dịch vụ và chương trình để giúp quý vị đạt được các mục tiêu về sức khỏe.

- Chương trình lối sống lành mạnh¹³
- Huấn luyện sức khỏe toàn diện¹³



Tận hưởng ưu đãi đặc biệt

về các chương trình thể dục, hội viên phòng tập thể dục và nguồn lực hỗ trợ trực tuyến.¹⁴

Dịch vụ chăm sóc toàn diện giúp quý vị sống một cuộc sống viên mãn và khỏe mạnh hơn

Với Kaiser Permanente, các đội ngũ chăm sóc đáng tin cậy của chúng tôi sẽ điều phối và cá nhân hóa mọi dịch vụ chăm sóc cho quý vị — để quý vị có thể dành nhiều thời gian hơn làm những việc yêu thích.

Quý vị có thắc mắc về các tùy chọn chương trình của mình?



Hãy truy cập kp.org/choosekp (bằng tiếng Anh) để bắt đầu.

Vui lòng gọi số 1-800-514-0985 (TTY 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo Giờ Chuẩn Thái Bình Dương (PT) để trao đổi với chuyên viên ghi danh.

Những hội viên hiện tại, nếu có thắc mắc, có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào các ngày lễ).

- 1-800-464-4000 (Tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ bằng cách sử dụng dịch vụ thông dịch)
- 1-800-788-0616 (Tiếng Tây Ban Nha)
- 1-800-757-7585 (phương ngữ Trung Hoa)
- 711 (TTY)



1. Điểm HEDIS® năm 2023 của Kaiser Permanente. Điểm chuẩn được cung cấp theo Quality Compass® của Ủy Ban Quốc Gia về Đảm Bảo Chất Lượng (NCQA) và áp dụng cho tất cả các ngành nghề kinh doanh. Điểm tổng hợp khu vực của Kaiser Permanente do Phòng Chất Lượng Chăm Sóc và Dịch Vụ của Kaiser Permanente cung cấp. Nguồn dữ liệu trong ấn phẩm này được lấy từ Quality Compass 2023 và được NCQA cho phép sử dụng. Quality Compass 2023 bao gồm một số dữ liệu CAHPS nhất định. Mọi hoạt động trình bày, phân tích, diễn giải dữ liệu hoặc kết luận dựa trên dữ liệu này hoàn toàn do các tác giả thực hiện và NCQA đặc biệt tuyên bố miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ hoạt động trình bày, phân tích, diễn giải hoặc kết luận nào như vậy. Quality Compass® và HEDIS® là các nhãn hiệu đã đăng ký của NCQA. CAHPS® là nhãn hiệu đã đăng ký của Agency for Healthcare Research and Quality (Cơ Quan Nghiên Cứu và Đảm Bảo Chất Lượng Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe). 2. Báo Cáo Thường Niên năm 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). 3. Xếp Hạng Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Tư Nhân của NCQA 2023–2024, National Committee for Quality Assurance, 2023: Kaiser Foundation Health Plan of Colorado — HMO (xếp hạng 4/5); Kaiser Foundation Health Plan of Georgia, Inc. — HMO (xếp hạng 4/5); Kaiser Foundation Health Plan, Inc., of Hawaii — HMO (xếp hạng 4/5); Kaiser Foundation Health Plan of the Mid-Atlantic States, Inc. — HMO (xếp hạng 5/5); Kaiser Foundation Health Plan, Inc., of Northern California — HMO (xếp hạng 4.5/5); Kaiser Foundation Health Plan of the Northwest — HMO (xếp hạng 4/5); Kaiser Foundation Health Plan, Inc., of Southern California — HMO (xếp hạng 4.5/5); Kaiser Foundation Health Plan of Washington — HMO (xếp hạng 4/5). 4. Elizabeth A. McGlynn, PhD, và cộng sự, “Measuring Premature Mortality Among Kaiser Permanente Members Compared to the Community” (Đo Lường Tỷ Lệ Tử Vong Sớm Giữa Các Hội Viên Kaiser Permanente So Với Cộng Đồng), Kaiser Permanente, ngày 20 tháng 7 năm 2022. 5. Theodore R. Levin, MD, và cộng sự, “Effects of Organized Colorectal Cancer Screening on Cancer Incidence and Mortality in a Large, Community-Based Population” (Tác Động của Sàng Lọc Ung Thư Đại Tr tràng Có Tổ Chức đến Tỷ Lệ Mắc Bệnh và Tử Vong Do Ung Thư Ở Nhóm Dân Số Lớn Trong Cộng Đồng), *Gastroenterology*, tháng 11 năm 2018. 6. Hiệp Hội Tim Mạch Hoa Kỳ và Hiệp Hội Đột Quỵ Hoa Kỳ, ngày 06 tháng 07 năm 2023. 7. Khi phù hợp và có sẵn. 8. Khảo Sát Sau Thăm Khám GCN Kaiser Permanente 60,945 hội viên, 2023. 9. Nghiên Cứu Thị Trường Quốc Gia của Kaiser Permanente, tháng 11 năm 2023. 10. Dịch vụ giao thuốc theo toa trong ngày và ngày hôm sau có thể được cung cấp có tính thêm phí. Các dịch vụ này không được đài thọ khi xét theo quyền lợi của quý vị trong chương trình bảo hiểm sức khỏe và có thể bị giới hạn tùy từng loại thuốc theo toa, nhà thuốc và khu vực. Hạn chót đơn và ngày chuyển phát có thể khác nhau tùy theo địa điểm nhà thuốc. Kaiser Permanente không chịu trách nhiệm nếu các bên giao hàng chuyển phát chậm. Kaiser Permanente có thể ngừng cung cấp dịch vụ giao thuốc theo toa trong ngày và ngày hôm sau bất kỳ lúc nào mà không cần báo trước, các hạn chế khác có thể được áp dụng. Người thụ hưởng Medi-Cal và Medicaid nên hỏi nhà thuốc của mình để biết thêm thông tin về việc giao các loại thuốc theo toa. 11. Một số lớp học có thể yêu cầu đóng phí. 12. Các ứng dụng và dịch vụ trên không được đài thọ theo quyền lợi trong chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, không phải là quyền lợi được Medicare đài thọ và không phải tuân theo các điều khoản được quy định trong *Chứng Từ Bảo Hiểm* của quý vị hoặc các tài liệu khác của chương trình. Các ứng dụng và dịch vụ này có thể bị ngừng cung cấp bất cứ lúc nào. 13. Các dịch vụ trên không được đài thọ theo quyền lợi trong chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và không phải tuân theo các điều khoản được quy định trong *Chứng Từ Bảo Hiểm* của quý vị hoặc các tài liệu khác của chương trình. Các dịch vụ này có thể bị ngừng cung cấp bất kỳ lúc nào mà không cần thông báo.

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 شبانه روز 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 شبانه روز 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 maaiah 24 norm ziangh hoc, yietc norm leiz baaix mbenc maaiah 7 hnoi. Meih se haih tov heuc tengx faan benx meih nyei waac bun muangx, a'fai zoux benx nyungc horngx jaa-sic zoux benx meih nyei waac. Meih corc haih tov tengx nyungc horngx jaa-dorngx aengx caux jaa-sic nzie bun yiem njiec zorc goux baengc zingh gorn zangc. Beiv hnavg qiemx 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 nízhooní bee hane' dóó jíik'ah jóóní dooníwo'. Ndik'é yádi naaltsoos bee haz'áanii bee hane' dóó yádi nihookaa dóó nádaáhágíí yádi nihookaa. Shí'ée bee háidíníí bíbee' haz'áanii dóó bee t'ah kodí bízíkiníí wo'da'gi doolyé. Ahéhee' bik'ehgo nohóloqon'ígíí, 24 t'áadawohíí, 7 t'áadawohíigo (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 ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ 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)**

Nondiscrimination Notice

Discrimination is against the law. Kaiser Permanente¹ 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, 24 hours a day, 7 days a week (closed holidays). The call is free:

- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**
- All others: **1-800-464-4000 (TTY 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. You can file a grievance by phone, by mail, in person, or online. Please refer to your *Evidence of Coverage or Certificate of Insurance* for details. You can call Member Services for more information on the options that apply to you, or for help filing a grievance. You may file a discrimination grievance in the following ways:

- **By phone:** Medi-Cal members may call **1-855-839-7613 (TTY 711)**. All other members may call **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Help is available 24 hours a day, 7 days a week (closed holidays)
- **By mail:** Download a form at **kp.org** or call Member Services and ask them to send you a form that you can send back.

¹ Kaiser Permanente is inclusive of Kaiser Foundation Health Plan, Inc, Kaiser Foundation Hospitals, The Permanente Medical Group, and the Southern California Medical Group

- **In person:** Fill out a Complaint or Benefit Claim/Request form at a member services office located at a Plan Facility (go to your provider directory at kp.org/facilities for addresses)
- **Online:** Use the online form on our website at **kp.org**

You may also contact the Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator 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

- **Online:** Send an email to 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:

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

Ghi chú

Handwriting practice lines consisting of 25 horizontal dotted lines.

Các chương trình bảo hiểm sức khỏe của Kaiser Permanente trên toàn quốc: Kaiser Foundation Health Plan, Inc., ở Northern and Southern California và Hawaii • Kaiser Foundation Health Plan of Colorado • Kaiser Foundation Health Plan of Georgia, Inc., Nine Piedmont Center, 3495 Piedmont Road NE, Atlanta, GA 30305 • Kaiser Foundation Health Plan of the Mid-Atlantic States, Inc., ở Maryland, Virginia và Washington, D.C., 2101 E. Jefferson St., Rockville, MD 20852 • Kaiser Foundation Health Plan of the Northwest, 500 NE Multnomah St., Suite 100, Portland, OR 97232 • Kaiser Foundation Health Plan of Washington or Kaiser Foundation Health Plan of Washington Options, Inc., 2715 Naches Ave. SW, Renton, WA 98057