

關心您的整體健康



體驗專為您設計的健康護理

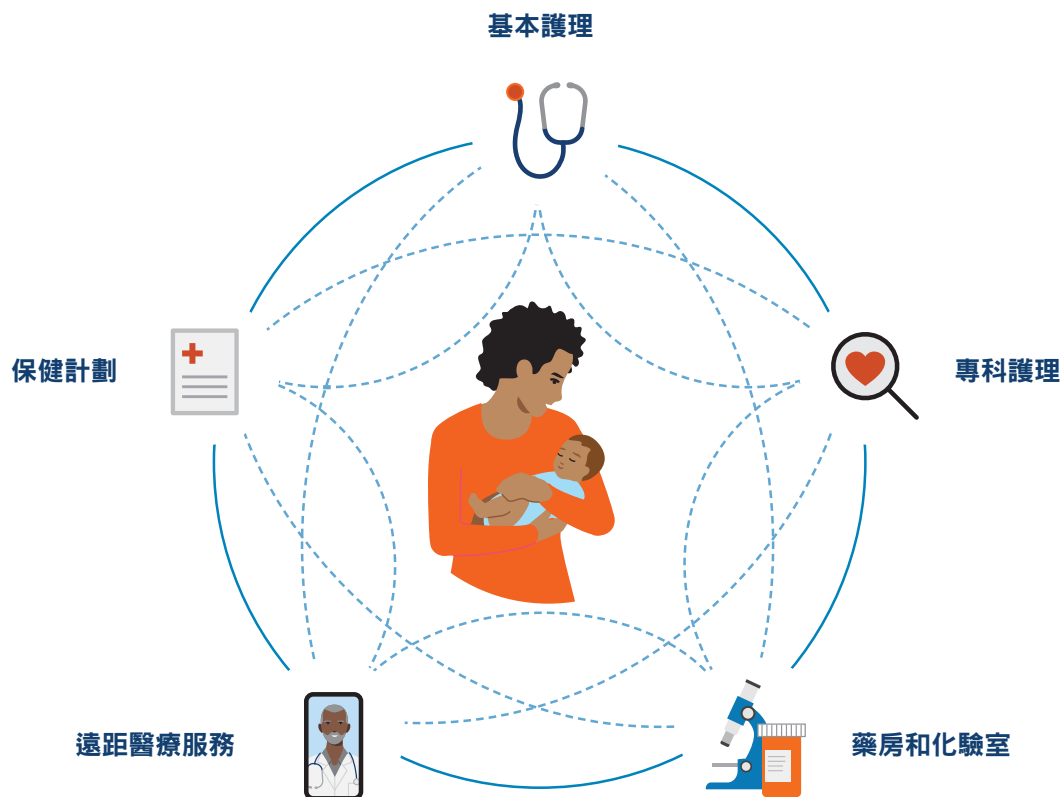
無論您需要什麼，您都應該獲得高品質的整體健康護理，從常規檢查到複雜的治療再到精神保健支援。

無論您的首要任務是什麼，我們的首要任務就是提供優質的醫護服務 — 為感覺良好的您、需要支持的您以及介於兩者之間的每一個您。



請瀏覽kp.org/choosekp（英文）了解我們如何幫助您保持健康並做您喜歡的事情。





Kaiser Permanente HMO計劃 旨在讓您的生活更加輕鬆

綜合護理和保險意味著您的Kaiser Permanente醫生、醫院和保健計劃福利都是相互關聯的，並致力於為您提供量身定制的卓越護理。

更容易獲取頂級專科醫生和最新的治療。

費用可預見，文書工作更少。

這是在您需要時提供的合適醫護服務。



瞭解我們如何幫助您保持健康並繼續從事您喜愛的活動。

kp.org/allthatisyou (英文)

個性化的醫護服務

為值得被照看和傾聽的您而設計

您需要一位了解您的醫生。了解您的生活方式、健康風險和目標的人。
在Kaiser Permanente，您不必每次看醫生時都重複一遍。您的醫護團隊可以透過您的電子健康記錄存取您的整個病史，因此他們了解您和您的故事。

您也可以隨時更換您的醫生，並從會說多種語言的眾多臨床醫生中進行選擇，因此很容易找到最適合您的醫生。

“ 從看醫生到化驗，我清楚地知道該去哪裡，整個流程天衣無縫。 ”

— Kaiser Permanente會員

我們指導您完成醫護服務的每一個步驟



您的健康史就在您的電子健康記錄中。



您的醫生會指導您進行約診和轉診。



您和您的醫護團隊可以每週7天每天24小時獲取您的健康記錄。



您的醫護團隊會讓您知道何時預約體檢和檢測。

世界級的醫護服務

為期待最佳的您設計

不論您需要什麼服務（精神健康、妊娠、癌症護理、心臟健康等等），您都可使用專科醫生、尖端的技術以及最新的實證護理。



請瀏覽kp.org/choosekp探索滿足各種健康需求的高品質醫護選項。

我們的成果全國領先

我們在癌症和心臟病等疾病的治療效果方面處於全國領先地位，在我們服務的每個州，我們都是評級最高的保健計劃之一。^{1,2,3}



Kaiser Permanente會員

33%更有可能在罹患心臟病後倖存⁴

52%更有可能在罹患結直腸癌後倖存⁵

20%更少可能因罹患癌症而早逝⁴

公認的中風和心臟病卓越護理⁶

美國心臟協會和美國中風協會的「Get With the Guidelines[®]」計劃表彰了我們38家醫療中心在治療中風或心臟病方面的卓越表現。

便捷的醫護服務

為日程繁忙的您而設計

請瀏覽kp.org（英文）或使用我們的應用程式安排當天或隔日例行約診，或通過電話或視訊與臨床醫生每週7天每天24小時進行交談。⁷無論您如何聯繫，您都會與醫療專業人員交談，他們可以查看您的健康史，並從您上次結束的地方繼續。



指尖上的醫護服務

- 獲取每週7天每天24小時虛擬醫護服務。
- 傳送電子郵件給您的醫護團隊。
- 查看大多數化驗結果和醫生記錄。
- 續配大多數處方藥。
- 報到就診。
- 支付帳單和查看對帳單。



半數以上會員透過與臨床醫生視訊就診，避免了前往急診室或緊急醫護中心。⁸

您可以信賴的醫護服務

為需要可靠服務的您而設計

無論何時何地，您都應該得到適當的醫護服務。選擇最適合您的Kaiser Permanente醫生和地點，並了解您的醫護團隊與全國專科醫生和服務網絡相連。

在Kaiser Permanente，大多數會員表示，他們會在預期的時間內或更早獲得基本護理約診。⁹

您可以透過以下方式獲得及時便利的服務：

- ✓ 更多基本護理約診
- ✓ 快速化驗結果
- ✓ 每週7天每天24小時虛擬醫護服務
- ✓ 龐大的臨床醫生網絡



請瀏覽kp.org/choosekp（英文）以了解如何獲得適合您所在地的護理。



郵購藥房

- 在線、親自或通過電話輕鬆續配
- 當日領取
- 大多數處方藥送到您府上
- 當日或隔日送達，需支付額外費用。¹⁰



旅行護理

- 幫助接種疫苗、處方藥續配等
- 全球緊急醫護與急診護理 — 不僅僅在Kaiser Permanente機構

包羅萬象的醫護服務

為想要探索所有保健選擇的您設計

Kaiser Permanente會員可以在無需轉介的情況下獲得抑鬱症、焦慮症、成癮症以及精神或情緒健康方面的幫助 — 無需轉介即可在Kaiser Permanente內接受精神健康護理。您可以隨時向醫護團隊中的任何人傾訴您的擔憂，他們會為您聯繫所需的支持。

- 個人和團體療法
- 健康課程¹¹
- 藥物
- 自我護理資源
- 精神健康應用程式¹²

不確定該從哪裡開始？與您的私人醫生討論您的疑慮，或致電我們與我們的精神健康團隊交談。



日常保健資源

利用課程、服務和計劃來幫助您實現健康目標。

- 健康生活方式計劃¹³
- 保健輔導¹³



享受健身

計劃、健身房會員資格和線上資源的特別優惠。¹⁴

全面醫護服務，幫助您過上更充實、更健康的生活

在Kaiser Permanente，我們值得信賴的醫護團隊會協調和個性化您的所有醫護服務 — 這樣您就可以花更多時間做自己喜歡的事情。

關於您的計劃選擇，您有疑問嗎？



請瀏覽kp.org/choosekp
(英文) 開始取得服務。

請致電**1-800-514-0985**（聽障及語障電話專線**711**），服務時間為週一至週五，太平洋時間上午7點至下午6點，與入保專員交談。

在籍會員如有疑問，可致電與會員服務部聯絡，服務時間為每週7天、每天24小時（假日休息）。

- **1-800-464-4000**（英語和超過150種語言的口譯服務）
- **1-800-788-0616**（西班牙語）
- **1-800-757-7585**（華語方言）
- **711**（聽障及語障電話專線）



1. Kaiser Permanente 2023年HEDIS®評分。基準是由全國醫療品質保證委員會 (National Committee for Quality Assurance, NCQA) Quality Compass®提供並代表所有業務範圍。Kaiser Permanente的綜合區域評分是由Kaiser Permanente醫療護理與服務品質部提供。本刊物中的資料來源是出自Quality Compass 2023，且是經由NCQA許可使用。Quality Compass 2023包含某些CAHPS資料。根據這些資料所進行的任何資料顯示、分析、解讀或結論純屬作者本人意見，NCQA明確表示對任何此等資料顯示、分析、解讀或結論概不負責。Quality Compass®和HEDIS®是NCQA的註冊商標。CAHPS®是Agency for Healthcare Research and Quality（保健研究及品質管理署）的註冊商標。2. Kaiser Permanente 2022年度報告，about.kaiserpermanente.org/who-we-are/annual-reports/2022-annual-report。3. NCQA's Private Health Insurance Plan Ratings 2023-2024, National Committee for Quality Assurance, 2023: Kaiser Foundation Health Plan of Colorado — HMO（評分為4，滿分5）；Kaiser Foundation Health Plan of Colorado — HMO（評分為4，滿分5）；Kaiser Foundation Health Plan of Georgia, Inc. — HMO（評分為4，滿分5）；Kaiser Foundation Health Plan, Inc., of Hawaii — HMO（評分為4，滿分5）；Kaiser Foundation Health Plan of the Mid-Atlantic States, Inc. — HMO（評分為5，滿分5）；Kaiser Foundation Health Plan, Inc., of Northern California — HMO（評分為4，滿分5）；Kaiser Foundation Health Plan of the Northwest — HMO（評分為4，滿分5）；Kaiser Foundation Health Plan, Inc., of Southern California — HMO（評分為4.5，滿分5）；Kaiser Foundation Health Plan of Washington — HMO（評分為4，滿分5）。4. Elizabeth A. McGlynn, PhD等，“Measuring Premature Mortality Among Kaiser Permanente Members Compared to the Community,” Kaiser Permanente，2022年7月20日。5. Theodore R. Levin, MD等，“Effects of Organized Colorectal Cancer Screening on Cancer Incidence and Mortality in a Large, Community-Based Population,” *Gastroenterology*, 2018年11月。6. American Heart Association and American Stroke Association，2023年7月6日。7. 若情況適當且有提供此服務。8. 2023年Kaiser Permanente GCN對60,945名會員進行的就診後調查。9. Kaiser Permanente National Market Research, 2023年11月。10. 可能有提供當日 and 隔日處方藥寄送服務，但需額外收費。這些服務不屬於您保健計劃福利的承保範圍，且可能僅限特定處方藥、藥房及地區。訂購截止時間及送達天數可能會隨藥房地點而異。Kaiser Permanente不為郵件運輸業者的延遲送貨負責。Kaiser Permanente可能會隨時中止當日 and 隔日處方藥寄送服務，恕不另行通知，且可能有其他限制。Medi-Cal和Medicaid的受益人應向其當地的藥房洽詢有關處方藥寄送的詳情。11. 某些課程可能需繳費。12. 上述應用程式和服務不屬於您保健計劃福利的承保範圍，不屬於Medicare承保福利，且不需遵守《承保範圍說明書》(Evidence of Coverage)或其他計劃文件中所規定的條款。這些應用程式和服務可能會隨時中止。13. 上述服務不屬於您保健計劃福利的承保範圍，也不受《承保範圍說明書》或其他計劃文件中所規定的條款約束。這些服務可能會隨時中止，恕不另行通知。

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 nízhoní 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 nohółqon'ígíí, 24 t'áádawohíí, 7 t'áádawohíigo (t'áadoo t'áálwo').

- Medi-Cal: **1-855-839-7613** (TTY 711)
- Yadilzingo bílk'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>

備註

Blank area for notes with horizontal dotted lines.

全國各地的Kaiser Permanente健康計劃：Kaiser Foundation Health Plan, Inc.，在北加州和南加州以及夏威夷州 • 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.，在馬里蘭州、維吉尼亞州和華盛頓特區 • 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或Kaiser Foundation Health Plan of Washington Options, Inc., 2715 Naches Ave.SW, Renton, WA 98057