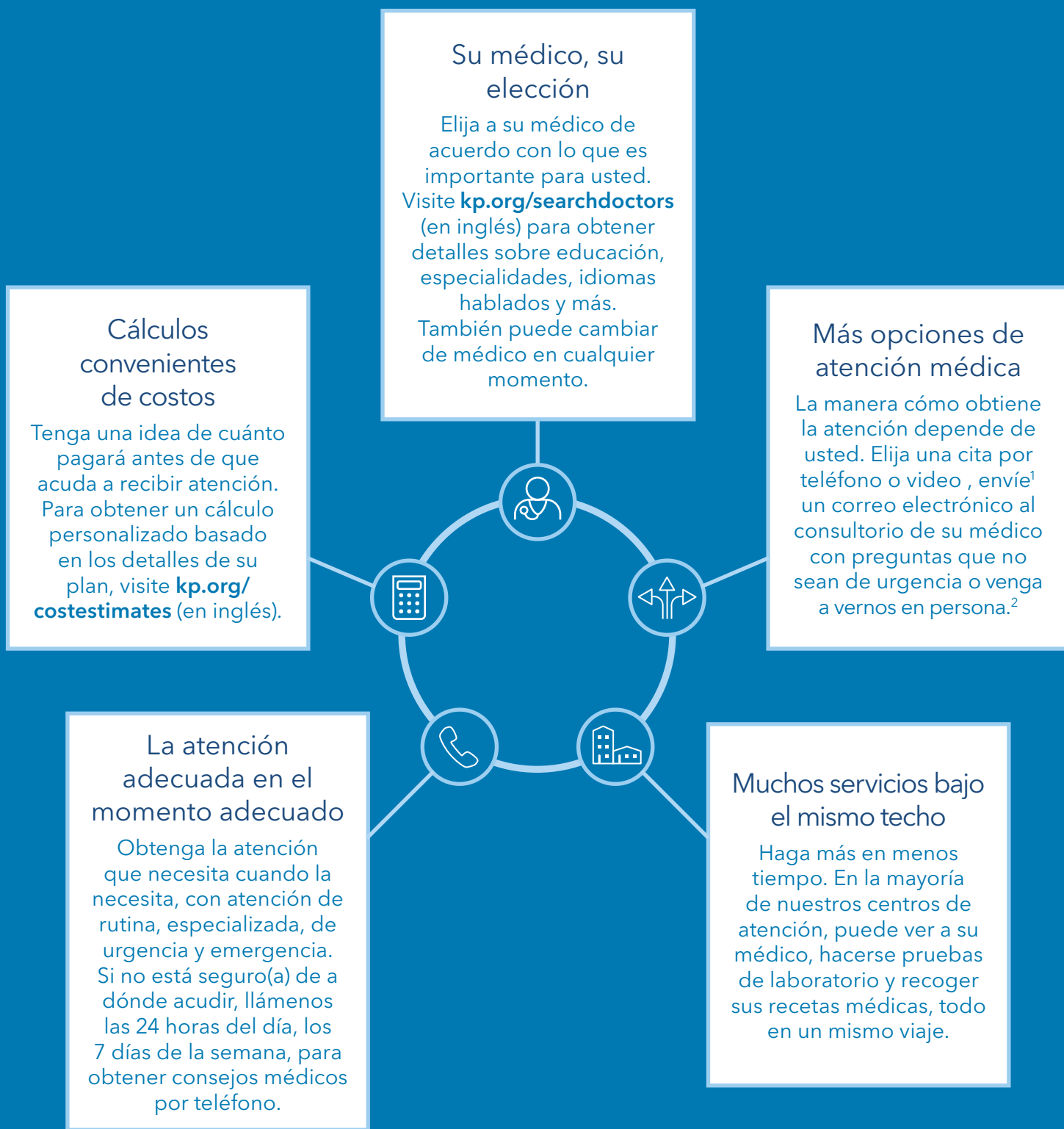


Juntos para vivir bien

Cuidado y cobertura que se adaptan a su vida

Bienvenido(a) a la atención médica que se adapta a su vida



¹Cuando corresponda y estén disponibles.

²Estos beneficios están disponibles cuando recibe atención en los centros de atención de Kaiser Permanente.

Viva la diferencia que le ofrece Kaiser Permanente

Para mantenerse sano(a), necesita recibir atención de calidad sencilla, personalizada y sin complicaciones. En Kaiser Permanente, la atención y cobertura vienen juntas, de manera que usted obtiene todo lo que necesita para mantenerse al tanto de su salud en un paquete fácil de usar.

	Una forma de cambiar de plan sin estrés	4
	Atención médica de calidad con usted en el centro	5
	Gran atención, grandes resultados	6
	Su atención a su manera	7
	Recursos saludables	8
	Atención cuándo y dónde la necesite	9



Una forma de cambiar de plan sin estrés

Hay mucho que hacer cuando se cambia de plan. Es por esto que creamos un solo lugar que hace más sencillo que se inscriba en Kaiser Permanente y le facilita el inicio una vez que lo haga.

¿Está listo(a) para un cambio fácil? **Comience en kp.org/easyswitch (en inglés).**



Permita que lo(a) ayudemos a encontrar el médico adecuado

Encontrar un médico nuevo puede ser estresante. Pero nuestros perfiles de médicos en línea le permiten conocer, incluso antes de inscribirse, a los numerosos médicos excelentes y los centros médicos más cercanos, de manera que pueda inscribirse sabiendo que ha encontrado un médico que se adapta a sus necesidades. También es libre de cambiar de médico en cualquier momento y por cualquier motivo.



Transfiera su atención médica sin problemas.

Traslade fácilmente sus recetas para no interrumpir su tratamiento. Y además puede encontrar un centro médico que esté cerca de su casa, el trabajo o la escuela. Con frecuencia, muchos servicios están en un mismo centro médico, lo que simplifica que usted consulte a su médico, surta recetas y reciba la atención médica que necesita, todo en un solo viaje.



Reciba atención según sus horarios

¿Necesita programar una cita? ¿Tiene una pregunta que no es urgente y desea enviar un correo electrónico al consultorio de su médico? Después de inscribirse, regístrese para obtener una cuenta en línea en **kp.org/espanol** o descargue la aplicación móvil. Luego únase a los millones de miembros que administran fácilmente su atención médica en línea, en todo momento y en todo lugar.

Sienta el cambio saludable en cada paso del camino

Si no está seguro(a) de cambiar de médico, tiene preguntas sobre un plan de tratamiento o solo está pensando en inscribirse en Kaiser Permanente, estamos aquí para ayudarle. Llámenos al:

1-800-464-4000 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana (cerrado los días festivos).



Atención médica de calidad con usted en el centro

Nuestros equipos de atención dirigidos por médicos trabajan juntos para mantenerlo(a) sano(a) al brindarle atención personalizada y de alta calidad.



Reciba atención excelente de médicos excelentes

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

Como el más grande defensor de su salud, su médico coordinará la trayectoria de su atención médica y juntos trabajarán estrechamente para tomar decisiones sobre su salud.



Mejor atención médica con un equipo conectado

Su médico, enfermeros(as) y otros especialistas trabajan coordinadamente para mantenerlo(a) sano(a). Están conectados entre sí y con usted por medio de su historia clínica electrónica. Es por esto que saben cosas importantes sobre usted y su salud, como cuándo debe presentarse a una evaluación y qué medicamentos está tomando. De esta manera, usted recibe atención personalizada que es adecuada para usted.



Atención personalizada para todos los miembros

La atención en Kaiser Permanente no es igual para todos. Creemos que sus vivencias, su historia y sus valores son tan importantes como sus antecedentes de salud. Para poder brindar una atención que sea sensible a su cultura, su etnia y su estilo de vida:

- Nos esforzamos por contratar médicos y personal que hablen más de un idioma
- Ofrecemos servicios de interpretación por teléfono en más de 150 idiomas
- Capacitamos a nuestros equipos de atención para que se conecten con personas de todos los orígenes y las atiendan

Por medio de nuestros programas de atención sensible a la cultura, hemos mejorado los resultados relacionados con la salud para condiciones como la presión arterial alta, la diabetes y el cáncer de colon en poblaciones diversas.¹

Gran atención, grandes resultados

Tenemos todo lo que necesita, desde las pruebas de detección preventivas para mantenerlo(a) sano(a) hasta una atención de clase mundial si se enferma.



Atención preventiva para que se mantenga sano(a)

La atención preventiva es fundamental para la manera en que ejercemos la medicina. Puede ayudarle a evitar algunos problemas de salud y a detener otros antes de que se conviertan en algo grave.

Su historia clínica electrónica juega un papel importante. Rastrea sus servicios de atención preventiva y envía recordatorios cuando debe realizarse la siguiente prueba de detección. Le informaremos cuándo debe venir para que pueda enfocarse en vivir su vida.



Atención especializada cuando la necesite

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

Desde cuidados de maternidad de alta calidad hasta el tratamiento para el cáncer, los problemas del corazón y mucho más, usted es tratado por médicos grandiosos y la última tecnología y recibe una atención basada en la evidencia, todo combinado para ayudarle a recuperarse rápidamente.



Apoyo para casos de condiciones crónicas

Si tiene una condición como la diabetes o una enfermedad del corazón, usted será automáticamente inscrito(a) en un programa de manejo de la enfermedad en el que recibirá asesoría y apoyo personales. Con un enfoque integral respaldado por las mejores prácticas comprobadas y tecnología de avanzada, le ayudaremos a obtener la atención que necesita para seguir viviendo la vida al máximo.



Un líder en calidad clínica

En 2018, Kaiser Permanente lideró el país con el mejor desempeño en 30 medidas de efectividad de la atención, el máximo de todos los planes de salud.² Estas medidas incluyen:

- Prevención y pruebas de detección
- Atención cardiovascular
- Atención integral de la diabetes
- Administración de medicamentos

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



Su atención a su manera

Reciba atención cuándo, dónde y cómo la desee: con más opciones para elegir, es más fácil mantenerse al tanto de su salud.

Elija cómo recibir atención



En persona

Visite el consultorio para recibir cuidados de rutina, servicios preventivos, atención médica y muchos otros servicios cuando no se sienta bien. Es posible que también pueda programar citas para el mismo día.



Por teléfono

¿Tiene una enfermedad que no requiere de un examen físico? Ahórrese una visita al consultorio al programar una llamada con un médico de Kaiser Permanente.^{3,4}



Por video

¿Desea contar con una forma cómoda y segura de ver al médico dondequiera que esté? Consulte a su médico personalmente en línea.^{3,4} Llámenos o envíe un correo electrónico al consultorio de su médico para ver si tiene consultas por video disponibles para usted.

Otras formas de recibir atención en el momento



Consejos y atención médica por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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



Por correo electrónico

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



En línea

Maneje su salud, encuentre centros de atención cercanos y aproveche las guías de salud y otros recursos. También puede descargar la aplicación de Kaiser Permanente para mantenerse al tanto de su salud constantemente desde cualquier lugar.⁵

Recursos saludables

Tener buena salud va más allá del consultorio de su médico. Explore todos los recursos convenientes que estén disponibles para los socios y elija los que se adaptan a su vida.

Aproveche al máximo su plan de salud



Herramientas de bienestar en línea

Visite kp.org/healthyliving (en inglés) para obtener información sobre el bienestar, calculadoras de salud, videos de acondicionamiento físico, podcasts y recetas de chefs de talla mundial.



Programas para un estilo de vida sana

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



Clases de salud

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



Asesoramiento en bienestar personal

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



Tarifas especiales para miembros

Disfrute de tarifas reducidas en servicios que pueden ayudarlo a mantenerse sano(a), tales como membresías de gimnasio, masajes terapéuticos y mucho más. Consulte sus opciones en kp.org/choosehealthy (en inglés).



Mercados de frutas y verduras estacionales

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



Atención cuándo y dónde la necesite

Es fácil para usted y su familia obtener la atención médica que necesitan cuando la necesitan. Hay muchos centros de atención de Kaiser Permanente en el área donde vive que ofrecen horarios convenientes y una amplia variedad de atención y servicios.



Atención médica conveniente cerca de usted

Con múltiples centros de atención para elegir, es fácil encontrar uno cerca de su hogar o trabajo. Ofrecemos servicios para el mismo día, para el día siguiente, después del horario de atención y los fines de semana en muchos de nuestros centros de atención, además de brindar atención en los departamentos de obstetricia y ginecología, pediatría y otras especialidades. También puede ver a distintos médicos en distintos lugares; lo que le resulte más conveniente.



Cómo encontrar el centro de atención adecuado

Elegir un centro para recibir atención que le sea conveniente es fácil: solo conéctese a Internet o use su teléfono inteligente.

- Visite **kp.org/facilities** (en inglés) para buscar por código postal, palabra clave o tipo de servicio que necesita.
- Haga búsquedas con su teléfono inteligente con el buscador de centros de atención en la aplicación móvil de Kaiser Permanente.⁶



Cómo obtener atención médica en cualquier momento y en cualquier lugar

Atención de urgencia

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

Atención de emergencia

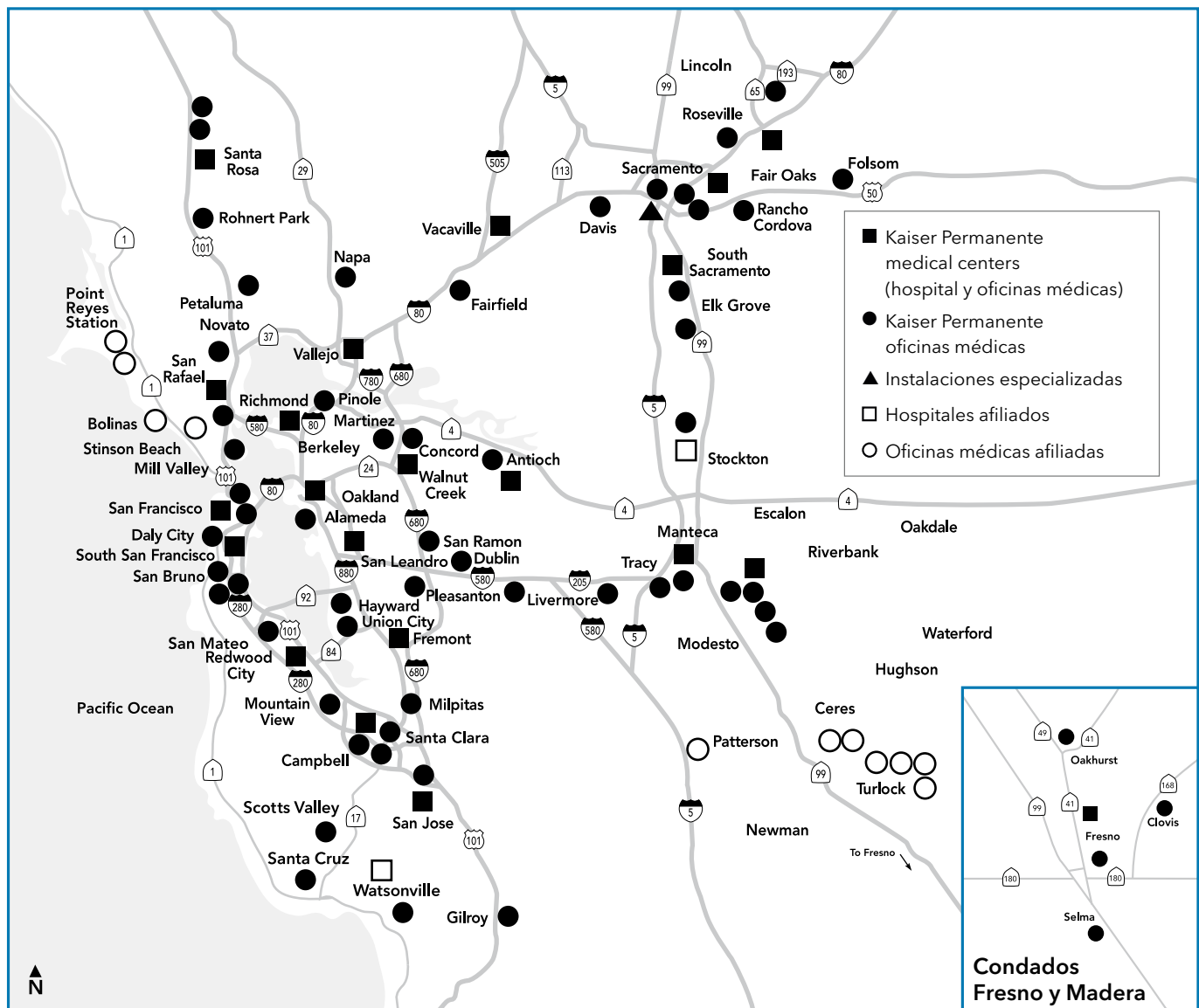
Si alguna vez necesita atención de emergencia, usted tiene cobertura. Siempre puede obtener atención en cualquier departamento de emergencias de un hospital, sea o no de Kaiser Permanente.⁸

Atención mientras está de viaje

Si se lastima o se enferma mientras está de viaje, le ayudaremos a recibir atención. Además, podemos ayudarle antes de que salga de la ciudad verificando si necesita alguna vacuna, resurtiendo sus recetas y más. Solo llame las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a nuestra Línea de atención lejos de casa para viajeros⁹ al **951-268-3900** o visite **kp.org/viajero**.



Consulte las siguientes páginas para ver los mapas de ubicación y una lista de los centros de atención recientemente abiertos en el área donde vive.



Los mapas no están a escala

Lo nuevo en el Norte de California

Dublin Medical Offices:

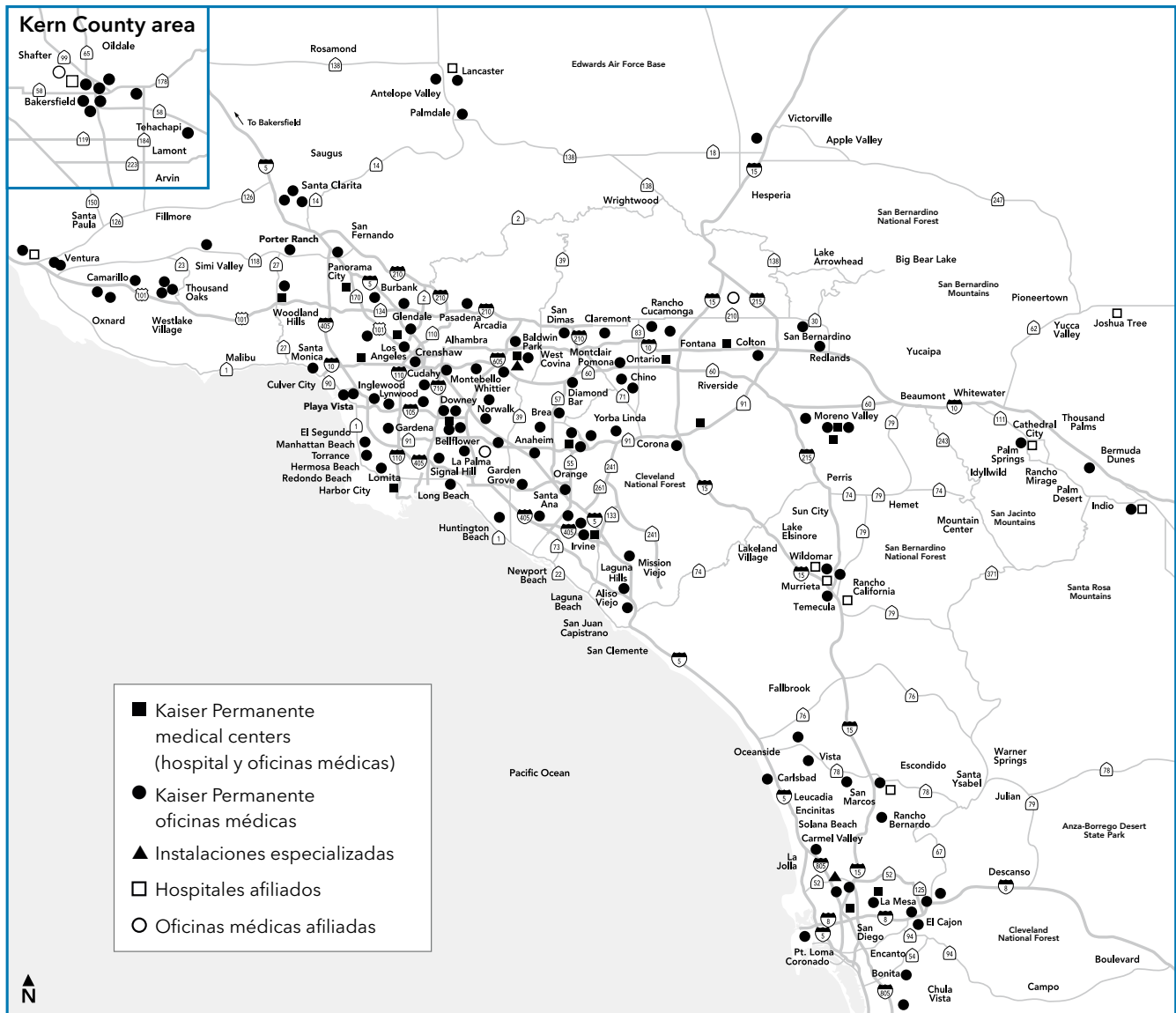
Nuevos consultorios médicos en Dublín que ofrecen una amplia variedad de servicios de atención especializada, con centros de atención de urgencia las 24 horas, centros para el tratamiento contra el cáncer con servicios integrales de oncología e infusión, fisioterapia, laboratorio, obstetricia y ginecología y mucho más. Abierto ahora.

Mission Bay Sports Medicine Center:

Nuevo centro de medicina deportiva en San Francisco con equipos de última generación y entornos de rehabilitación deportiva simulados para fútbol, fútbol americano, béisbol, golf y carreras. Ofrecerá atención integral para el diagnóstico y el tratamiento de lesiones relacionadas con los deportes o las actividades recreativas. Apertura programada para agosto de 2019.

Roseville Medical Offices - Riverside:

Nuevos consultorios médicos en Roseville con servicios de medicina para adultos y familias, alergias/inmunología, radiología, oftalmología y mucho más. Apertura programada para otoño de 2019.



Los mapas no están a escala

Lo nuevo en el Sur de California

Irwindale Medical Offices:

Nuevos consultorios médicos en Irwindale con servicios de cirugía ambulatoria, gastroenterología, oftalmología, podología, radiología, farmacia y laboratorio. Abierto ahora.

Baldwin Park Medical Offices 2:

Nuevos consultorios médicos en Baldwin Park con servicios de atención especializada que incluyen ortopedia, urología, reumatología y radiología. Apertura programada para fines de 2019.

Porter Ranch Medical Offices:

Nuevos consultorios médicos en Porter Ranch con servicios de atención primaria y especializada que incluyen medicina integral, medicina familiar, pediatría, oftalmología, radiología, farmacia y laboratorio. Apertura programada para julio de 2019.

Hollywood Romaine Medical Offices:

Nuevos consultorios médicos en Los Ángeles con servicios de atención primaria y especializada

que incluyen medicina interna, medicina familiar, pediatría, obstetricia y ginecología, psiquiatría, medicina social, radiología, farmacia y laboratorio. Apertura programada para otoño de 2019.

Carson Medical Offices:

La expansión del centro de atención de Carson incluirá nuevos servicios de salud mental, cirugía general, manejo del dolor, podología, cirugía de cabeza y cuello, oftalmología, urología y reumatología. Apertura de la ampliación programada para el 2019.

Playa Vista Medical Offices:

Además de las ofertas de servicios actuales, la reubicación del centro de atención de Playa Vista incluirá la ampliación de los servicios de salud mental, medicina ocupacional, un centro para una vida sana y una clínica de enfermería de atención primaria completa. Apertura programada para el 2020.

Nondiscrimination Notice

Kaiser Permanente does not discriminate on the basis of age, race, ethnicity, color, national origin, cultural background, ancestry, religion, sex, gender identity, gender expression, sexual orientation, marital status, physical or mental disability, source of payment, genetic information, citizenship, primary language, or immigration status.

Language assistance services are available from our Member Services Contact Center 24 hours a day, seven days a week (except closed holidays). Interpreter services, including sign language, are available at no cost to you during all hours of operation. Auxiliary aids and services for individuals with disabilities are available at no cost to you during all hours of operation. We can also provide you, your family, and friends with any special assistance needed to access our facilities and services. You may request materials translated in your language, and may also request these materials in large text or in other formats to accommodate your needs at no cost to you. For more information, call **1-800-464- 4000** (TTY users call **711**).

A grievance is any expression of dissatisfaction expressed by you or your authorized representative through the grievance process. For example, if you believe that we have discriminated against you, you can file a grievance. Please refer to your *Evidence of Coverage or Certificate of Insurance* or speak with a Member Services representative for the dispute-resolution options that apply to you. This is especially important if you are a Medicare, Medi-Cal, MRMIP, Medi-Cal Access, FEHBP, or CalPERS member because you have different dispute-resolution options available.

You may submit a grievance in the following ways:

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

Please call our Member Service Contact Center if you need help submitting a grievance.

The Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator will be notified of all grievances related to discrimination on the basis of race, color, national origin, sex, age, or disability. You may also contact the Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator directly at One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1- 800-368-1019, 800-537-7697 (TDD). Complaint forms are available at hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Aviso de no discriminación

Kaiser Permanente no discrimina a ninguna persona por su edad, raza, etnia, color, país de origen, antecedentes culturales, ascendencia, religión, sexo, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, estado civil, discapacidad física o mental, fuente de pago, información genética, ciudadanía, lengua materna o estado migratorio.

La Central de Llamadas de Servicio a los Miembros brinda servicios de asistencia con el idioma las 24 horas del día, los siete días de la semana (excepto los días festivos). Se ofrecen servicios de interpretación sin costo alguno para usted durante el horario de atención, incluido el lenguaje de señas. Se ofrecen aparatos y servicios auxiliares para personas con discapacidades sin costo alguno durante el horario de atención. También podemos ofrecerle a usted, a sus familiares y amigos cualquier ayuda especial que necesiten para acceder a nuestros centros de atención y servicios. Puede solicitar los materiales traducidos a su idioma, y también los puede solicitar con letra grande o en otros formatos que se adapten a sus necesidades sin costo para usted. Para obtener más información, llame al **1-800-788-0616** (los usuarios de la línea TTY deben llamar al **711**).

Una queja es una expresión de inconformidad que manifiesta usted o su representante autorizado a través del proceso de quejas. Por ejemplo, si usted cree que ha sufrido discriminación de nuestra parte, puede presentar una queja. Consulte su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)* o *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)*, o comuníquese con un representante de Servicio a los Miembros para conocer las opciones de resolución de disputas que le corresponden. Esto tiene especial importancia si es miembro de Medicare, Medi-Cal, el Programa de Seguro Médico para Riesgos Mayores (Major Risk Medical Insurance Program MRMIP), Medi-Cal Access, el Programa de Beneficios Médicos para los Empleados Federales (Federal Employees Health Benefits Program, FEHBP) o CalPERS, ya que dispone de otras opciones para resolver disputas.

Puede presentar una queja de las siguientes maneras:

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

Llame a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros si necesita ayuda para presentar una queja.

Se le informará al coordinador de derechos civiles de Kaiser Permanente (Civil Rights Coordinator) de todas las quejas relacionadas con la discriminación por motivos de raza, color, país de origen, género, edad o discapacidad. También puede comunicarse directamente con el coordinador de derechos civiles de Kaiser Permanente en One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612.

También puede presentar una queja formal de derechos civiles de forma electrónica ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services) mediante el portal de quejas formales de la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights Complaint Portal), en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf (en inglés) o por correo postal o por teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (línea TDD). Los formularios de queja formal están disponibles en hhs.gov/ocr/office/file/index.html (en inglés).

無歧視公告

Kaiser Permanente禁止以年齡、人種、族裔、膚色、原國籍、文化背景、血統、宗教、性別、性別認同、性別表達、性取向、婚姻狀況、生理或心理殘障、付款來源、遺傳資訊、公民身份、主要語言或移民身份為由而歧視任何人。

會員服務聯絡中心每週七天每天24小時提供語言協助服務（節假日除外）。本機構在全部營業時間內免費為您提供口譯，包括手語服務，以及殘障人士輔助器材和服務。我們還可為您和您的親友提供使用本機構設施與服務所需要的任何特別協助。您還可免費索取翻譯成您的語言的資料，以及符合您需求的大號字體或其他格式的版本。若需更多資訊，請致電**1-800-757-7585**（TTY專線使用者請撥**711**）。

申訴指任何您或您的授權代表透過申訴程序來表達不滿的做法。例如，如果您認為自己受到歧視，即可提出申訴。若需瞭解適用於自己的爭議解決選項，請參閱《承保範圍說明書》(Evidence of Coverage) 或《保險證明書》(Certificate of Insurance)，或諮詢會員服務代表。如果您是Medicare、Medi-Cal、高風險醫療保險計劃(Major Risk Medical Insurance Program, MRMIP)、Medi-CalAccess、聯邦僱員健康保險計劃(Federal Employees Health Benefits Program, FEHBP)或CalPERS會員，採取上述行動尤其重要，因為您可能有不同的爭議解決選項。

您可透過以下方式提出申訴：

- 在健康保險計劃服務設施的會員服務處填寫《投訴或福利索賠/申請表》（地址見《健康服務指南》(Your Guidebook) 或我們網站kp.org上的服務設施名錄）
- 將書面申訴信郵寄到健康保險計劃服務設施的會員服務處（地址見《健康服務指南》或我們網站kp.org上的服務設施名錄）
- 致電我們的會員服務聯絡中心，免費電話號碼是**1-800-757-7585**（TTY專線請撥**711**）
- 在我們的網站上填寫申訴表，網址是kp.org

如果您在提交申訴時需要協助，請致電我們的會員服務聯絡中心。

涉及人種、膚色、原國籍、性別、年齡或殘障歧視的一切申訴都將通知Kaiser Permanente的民權事務協調員。您也可與Kaiser Permanente的民權事務協調員直接聯絡，地址：
One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612。

您還可以電子方式透過民權辦公室的投訴入口網站向美國健康與公共服務部民權辦公室提出民權投訴，網址是 ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf 或者按照如下資訊採用郵寄或電話方式聯絡：U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697（TDD）。投訴表可從網站 hhs.gov/ocr/office/file/index.html 下載。

Language Assistance Services

English: Language assistance is available at no cost to you, 24 hours a day, 7 days a week. You can request interpreter services, materials translated into your language, or in alternative formats. Just call us at **1-800-464-4000**, 24 hours a day, 7 days a week (closed holidays). TTY users call **711**.

Arabic: خدمات الترجمة الفورية متوفرة لك مجاناً على مدار الساعة كافة أيام الأسبوع. بإمكانك طلب خدمة الترجمة الفورية أو ترجمة وثائقك أو لصيغ أخرى. ما عليك سوى الاتصال بنا على الرقم **1-800-464-4000** على مدار الساعة كافة أيام الأسبوع (مغلق أيام العطلات). لمستخدمي خدمة الهاتف النصي يرجى الاتصال على الرقم (711).

Armenian: Ձեզ կարող է անվճար օգնություն տրամադրվել լեզվի հարցում՝ օրը 24 ժամ, շաբաթը 7 օր: Դուք կարող եք պահանջել բանավոր թարգմանչի ծառայություններ, Ձեր լեզվով թարգմանված կամ այլընտրանքային ձևաչափով պատրաստված նյութեր: Պարզապես զանգահարեք մեզ՝ **1-800-464-4000** հեռախոսահամարով՝ օրը 24 ժամ՝ շաբաթը 7 օր (տոն օրերին փակ է): TTY-ից օգտվողները պետք է զանգահարեն **711**:

Chinese: 您每週 7 天，每天 24 小時均可獲得免費語言協助。您可以申請口譯服務、要求將資料翻譯成您所用語言或轉換為其他格式。我們每週 7 天，每天 24 小時均歡迎您打電話 **1-800-757-7585** 前來聯絡（節假日 休息）。聽障及語障專線 (TTY) 使用者請撥 **711**。

Farsi: خدمات زبانی در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته بدون اخذ هزینه در اختیار شما است. شما می توانید برای خدمات مترجم شفاهی، ترجمه جزوات به زبان شما و یا به صورتهای دیگر درخواست کنید. کفایت در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته (به استثنای روزهای تعطیل) با ما به شماره **1-800-464-4000** تماس بگیرید. کاربران TTY با شماره **711** تماس بگیرند.

Hindi: बिना किसी लागत के दुभाषिया सेवाएँ, दिन के 24 घंटे, सप्ताह के सातों दिन उपलब्ध हैं। आप एक दुभाषिये की सेवाओं के लिए, बिना किसी लागत के सामग्रियों को अपनी भाषा में अनुवाद करवाने के लिए, या वैकल्पिक प्रारूपों के लिए अनुरोध कर सकते हैं। बस केवल हमें **1-800-464-4000** पर, दिन के 24 घंटे, सप्ताह के सातों दिन (छुट्टियों वाले दिन बंद रहता है) कॉल करें। TTY उपयोगकर्ता **711** पर कॉल करें।

Hmong: Muajkwc pab txhais lus pub dawb rau koj, 24 teev ib hnub twg, 7 hnub ib lim tiam twg. Koj thov tau cov kev pab txhais lus, muab cov ntaub ntauv txhais ua koj hom lus, los yog ua lwm hom. Tsuas hu rau **1-800-464-4000**, 24 teev ib hnub twg, 7 hnub ib lim tiam twg (cov hnub caiv kaw). Cov neeg siv TTY hu **711**.

Japanese: 当院では、言語支援を無料で、年中無休、終日ご利用いただけます。通訳サービス、日本語に翻訳された資料、あるいは資料を別の書式でも依頼できます。お気軽に **1-800-464-4000** までお電話ください（祭日を除き年中無休）。TTY ユーザーは **711** にお電話ください。

Khmer: ជំនួយភាសា គឺមានឥតអស់ថ្លៃដល់អ្នកឡើយ 24 ម៉ោងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃមួយអាទិត្យ។ អ្នកអាចស្នើសុំសេវាអ្នកបកប្រែសំភារៈដែលបានបកប្រែទៅជាភាសាខ្មែរ ឬជាទម្រង់ផ្សេងទៀត។ គ្រាន់តែទូរស័ព្ទមកយើង តាមលេខ **1-800-464-4000** បាន 24 ម៉ោងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃមួយអាទិត្យ (បិទថ្ងៃបុណ្យ)។ អ្នកប្រើ TTY ហៅលេខ **711**។

Korean: 요일 및 시간에 관계없이 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하는 통역 서비스, 귀하의 언어로 번역된 자료 또는 대체 형식의 자료를 요청할 수 있습니다. 요일 및 시간에 관계없이 **1-800-464-4000** 번으로 전화하십시오 (공휴일 휴무). TTY 사용자 번호 **711**.

Laotian: ການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາມີໄວ້ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ ແກ່ທ່ານ, ຕະຫຼອດ 24 ຊົ່ວໂມງ, 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ. ທ່ານ ສາມາດຮ້ອງຂໍຮັບບໍລິການນາຍພາສາ, ໃຫ້ແປເອກະ ສານເປັນພາສາຂອງທ່ານ, ຫຼື ໃນຮູບແບບອື່ນ. ພຽງ ແຕ່ໂທຫາພວກເຮົາທີ່ **1-800-464-4000**, ຕະຫຼອດ 24 ຊົ່ວໂມງ, 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ (ປິດວັນພັກຕ່າງໆ). ຜູ້ໃຊ້ສາຍ TTY ໂທ **711**.

Navajo: Saad bee áká'a'ayeed náhóló t'áá jiik'é, naadiin doo bibaa' dji' ahéé'iikeed tsosts'id yiskáají damoo ná'ádleejji. Atah halne'é áká'adoolwołígíí jókí, t'áadoo le'é t'áá hóhazaadjí hadilyaa'go, éí doodaii' nááná lá ał'aa'ádaat'ehígíí bee hádadilyaa'go. Kojí hodiilnih **1-800-464-4000**, naadiin doo bibaa' dji' ahéé'iikeed tsosts'id yiskáají damoo ná'ádleejji (Dahodiyin biniyé e'e'aahgo éí da'deelkaal). TTY chodeeyoolínígíí kojí hodiilnih **711**.

Punjabi: ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੀ ਲਾਗਤ ਦੇ, ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ, ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਮਦਦ ਲਈ, ਸਮੱਗਰੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਨੁਵਾਦ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੱਖ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਬਸ ਸਿਰਫ਼ ਸਾਨੂੰ **1-800-464-4000** ਤੇ, ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ (ਛੁੱਟੀਆਂ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਬੰਦ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ) ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ। TTY ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ **711** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਨ।

Russian: Мы бесплатно обеспечиваем Вас услугами перевода 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Вы можете воспользоваться помощью устного переводчика, запросить перевод материалов на свой язык или запросить их в одном из альтернативных форматов. Просто позвоните нам по телефону **1-800-464-4000**, который доступен 24 часа в сутки, 7 дней в неделю (кроме праздничных дней). Пользователи линии TTY могут звонить по номеру **711**.

Spanish: Contamos con asistencia de idiomas sin costo alguno para usted 24 horas al día, 7 días a la semana. Puede solicitar los servicios de un intérprete, que los materiales se traduzcan a su idioma o en formatos alternativos. Solo llame al **1-800-788-0616**, 24 horas al día, 7 días a la semana (cerrado los días festivos). Los usuarios de TTY, deben llamar al **711**.

Tagalog: May magagamit na tulong sa wika nang wala kang babayaran, 24 na oras bawat araw, 7 araw bawat linggo. Maaari kang humingi ng mga serbisyo ng tagasalin sa wika, mga babasahin na isinalin sa iyong wika o sa mga alternatibong format. Tawagan lamang kami sa **1-800-464-4000**, 24 na oras bawat araw, 7 araw bawat linggo (sarado sa mga pista opisyal). Ang mga gumagamit ng TTY ay maaaring tumawag sa **711**.

Thai: เรามีบริการล่ามฟรีสำหรับคุณตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันตลอดชั่วโมงทำการของเราคุณสามารถขอให้ล่ามช่วยตอบคำถามของคุณที่เกี่ยวข้องกับความคุ้มครองการดูแลสุขภาพของเราและคุณยังสามารถขอให้มีการแปลเอกสารเป็นภาษาที่คุณใช้ได้โดยไม่มีการคิดค่าบริการเพียงโทรหาเราที่หมายเลข **1-800-464-4000** ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน (ปิดให้บริการในวันหยุดราชการ) ผู้ใช้ TTY โปรดโทรไปที่ **711**

Vietnamese: Dịch vụ thông dịch được cung cấp miễn phí cho quý vị 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ thông dịch, tài liệu phiên dịch ra ngôn ngữ của quý vị hoặc tài liệu bằng nhiều hình thức khác. Quý vị chỉ cần gọi cho chúng tôi tại số **1-800-464-4000**, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần (trừ các ngày lễ). Người dùng TTY xin gọi **711**.

La atención está a solo un clic de distancia

Herramientas en línea diseñadas para hacerle la vida más fácil

Cuando se inscriba...

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

¿Ya es un miembro?

Administre su atención en línea en kp.org/espanol en cualquier momento. Si aún no lo ha hecho, vaya a kp.org/registreseahora para comenzar a enviar correos electrónicos al consultorio de su médico con preguntas que no sean urgentes, programar citas de rutina, pedir el resurtido de la mayoría de recetas y más.

¹Kaiser Permanente mejoró el control de la presión arterial en nuestros miembros negros/afroamericanos que tienen hipertensión, aumentó las tasas de pruebas de detección de cáncer colorrectal en nuestros miembros hispanos/latinos y mejoró el control de azúcar en la sangre en nuestros miembros con diabetes. Los datos sobre raza y etnia informados por usted mismo(a) son capturados y guardados en KP HealthConnect y las medidas HEDIS® se actualizan trimestralmente en el CORE Datamart interregional.

²Calificaciones de Kaiser Permanente en HEDIS® 2018. Los datos de referencia fueron proporcionados por Quality Compass® del Comité nacional de aseguramiento de la calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA) y representan a todas las líneas de negocio. El Departamento de calidad de la atención y servicio de Kaiser Permanente proporcionó las calificaciones regionales combinadas de Kaiser Permanente. La fuente de la información que aparece en esta publicación proviene de Quality Compass 2018 y se utiliza con el permiso de NCQA. Quality Compass 2018 incluye ciertos datos de CAHPS®. Toda exposición, análisis, interpretación o conclusión que se base en estos datos es exclusiva de los autores y el NCQA se exime específicamente de toda responsabilidad por tal exposición, análisis, interpretación o conclusión. Quality Compass® y HEDIS® son marcas registradas de NCQA. CAHPS® es una marca registrada de la Agencia para la investigación y calidad de la atención médica (Agency for Healthcare Research and Quality).

³Cuando sea adecuado y esté disponible.

⁴Estos beneficios están disponibles cuando recibe atención en los centros de atención de Kaiser Permanente.

⁵Para usar la aplicación de Kaiser Permanente, usted debe ser un miembro de Kaiser Permanente registrado en kp.org/espanol.

⁶Ver nota 5.

⁷La atención se considera urgente cuando se necesita atención médica inmediata, por lo general dentro de un plazo de 24 o 48 horas, pero no se trata de un problema médico de emergencia. Esto puede incluir lesiones leves, dolor de espalda, dolor de oído, dolor de garganta, tos, síntomas en las vías respiratorias superiores, así como orinar con frecuencia o tener una sensación de ardor al orinar.

⁸Si cree, dentro de lo razonable, que tiene un problema médico de emergencia, llame al 911 o vaya al departamento de emergencias más cercano. Un problema médico de emergencia es una condición médica o psiquiátrica que requiere atención médica inmediata para evitar un peligro grave para su salud. Por favor, consulte su *Evidencia de cobertura* (Evidence of Coverage) u otro documento de cobertura para obtener la definición completa del término "condición médica de emergencia".

⁹Puede marcar este número dentro y fuera de los Estados Unidos. En el extranjero, debe marcar el código del país de los Estados Unidos "001" para teléfonos fijos y "+1" para teléfonos celulares antes de marcar el número de teléfono. Es posible que se apliquen cargos de larga distancia y no podemos aceptar llamadas por cobrar. La línea telefónica está cerrada durante los días festivos principales (Año Nuevo, Pascua, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día de Acción de Gracias y Navidad). La línea telefónica cierra temprano el día anterior a un día festivo a las 10 p.m., hora del Pacífico (Pacific time, PT), y vuelve a abrir el día siguiente a un día festivo a las 4 a.m., hora del Pacífico (PT).

Notas

This image shows a full page of a document template designed for handwriting practice. It consists of approximately 28 evenly spaced, horizontal blue dashed lines extending across the entire width of the page. The background is plain white, providing a clear contrast for the lines. There are no margins, text, or other markings present.

La decisión correcta para ser más saludable

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

¿Más información?

Visite **kp.org/vivabien** o llame a nuestra central de llamadas del Servicio a los Miembros, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos),

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

Manténgase conectado con buena salud

-  facebook.com/kpthrive (en inglés)
-  youtube.com/kaiserpermanenteorg (en inglés)
-  @kpthrive, @aboutkp, @kptotalhealth



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