

Kev pab tshwj xeeb rau Medi-Cal cov tswv cuab

Cov Neeg Ua Hauj Lwm Fab Kev Noj Qab Haus Huv Rau Zej Zog

Koj puas xav tau kev pab kom ua tau raws li koj cov hom phiaj kev noj qab haus huv?

Medi-Cal cov kev pab cuam ntawm Tus Neeg Ua Hauj Lwm Fab Kev Noj Qab Haus Huv Rau Zej Zog muab kev pab txhawb nqa tshwj xeeb rau Medi-Cal cov tswv cuab uas tsim nyog tau kev pab.* Cov kev pab cuam no yuav muaj rau koj uas koj yam tsis tau them nqi. Kaiser Permanente ua hauj lwm nrog cov koom haum nyob hauv zej zog los muab cov kev pab cuam no. Yog tias tau txais kev pom zoo, tej zaum koj yuav tau txais ib tsab xov tooj los ntawm lub koom haum hauv zej zog uas koom tes nrog peb.

Cov Neeg Ua Hauj Lwm Fab Kev Noj Qab Haus Huv Rau Zej Zog yog leej twg?

- Tus tswv cuab uas muaj kev ntseeg siab ntawm koj lub zej zog uas tuaj yeem pab qhia koj ua kom tiav lub lab npauv saib xyuas kev noj qab haus huv.
- Tus kws txawj ua hauj lwm txog kev saib xyuas kev noj qab haus huv uas tsis yog fab kev kho mob – qhov no txhais tau tias lawv tsis yog tus kws kho mob, tus kws tu mob, los sis tus neeg ua hauj lwm pab zej tsoom sawv daws.

Cov Neeg Ua Hauj Lwm Fab Kev Noj Qab Haus Huv Rau Zej Zog tuaj yeem txhawb nqa koj los ntawm:

- Faib qhia cov ntaub ntawv qhia paub hais txog koj qhov zwj ceeb kev noj qab haus huv
- Pab koj nrhiav kev mus rau lab npauv saib xyuas kev noj qab haus huv
- Muab kev txhawb nqa rau koj thiab nrog koj mus rau kev teem caij ntsib kws kho mob
- Qhia koj mus rau cov chaw muab kev pab cuam hauv zej zog, xws li chaw muab khoom noj, kev thauj mus los, thiab vaj tse nyob
- Pab koj nrog cov teeb meem cuam tshuam rau kev ua phem hauv tsev los sis hauv zej zog

Saib seb koj puas tsim nyog tau kev pab

Hu rau peb hauv Hnub Monday txog Friday txij thaum 8:30 teev sawv ntxov txog 5 teev tsaus ntuj.

California Sab Qaum Teb
1-833-721-6012 (TTY 711)

California Sab Qab Teb
1-866-551-9619 (TTY 711)



*Cov tswv cuab uas tsis muaj cai tau txais cov kev pab cuam ntawm Tus Neeg Ua Hauj Lwm Fab Kev Noj Qab Haus Huv Rau Zej Zog yog tias lawv tso npe rau hauv Kev Tswj Hwm Saib Xyuas Kho Mob Uas Muaj Kev Txhim Kho.

Daim Ntawv Ceeb Toom txog Kev Tsis Xaiv Tib Neeg Ntsej Muag

Nyob hauv daim ntawv no, “peb”, “peb”, los sis “peb li” txhais tau tias Kaiser Permanente (Kaiser Foundation Health Plan, Inc, Kaiser Foundation Hospitals, Permanente Medical Group, Inc., thiab Southern California Medical Group). Tsab ntawv ceeb toom no yog muaj nyob hauv peb lub vev xaib ntawm **kp.org**.

Txoj kev xaiv tib neeg ntsej muag yeej txhaum txoj kev cai lis choj. Peb ua raws li lub xeev thiab tsoom fwv teb chaw tej kev cai li choj hais txog pej xeeem.

Peb tsis cai es xaiv tib neeg ntsej muag, cais tib neeg tawm, los sis ua txawv rau lawv vim yog hnuv nyoog, ib haiv neeg twg, ib hom neeg tsawg, cev nqaij daim ntawv yog xim dab tsi, neeg tuaj teb chaws twg tuaj, keeb kwm kab lig kev cai, neeg keeb kwm caj ceg, kev ntseeg, txiv neej los yog poj niam, kev yog txiv neej los yog poj niam, kev nyiam coj li txiv neej los yog poj niam, nyiam nrog txiv neej los sis poj niam pw ua ke, muaj txij nkawm los yog tsis muaj, neeg muaj kev xiam hoob qhab ntawm sab cev los sis sab paj hlwb, muaj kev mob kev nkees, muaj kev them nqi li cas, cov ntaub ntawv noob neej caj ceg, neeg pej xeeem, yus thawj yam lus, los sis tseem yog neeg hla teb chaws.

Kaiser Permanente muab tej kev pab nram qab no:

- Muab kev pab thiab khoom pab yeej tsis sau nqi rau cov neeg uas xiam hoob qhab kom lawv haj yam txawj nrog peb sib txuas lus, zoo li:
 - ◆ Muaj neeg uas txawj piav tes txhais lus
 - ◆ Muab cov ntawv ua lwm yam lus (lus braille, ua ntawv loj, kaw hauv kab xev, hauv lwm yam ntawv hluav taws xob, thiab lwm yam)
- Tsis sau nqi pab txhais lus rau cov neeg uas thawj thawj yam lus tsis yog lus As Kiv, zoo li:
 - ◆ Cov neeg txawj txhais lus
 - ◆ Ntaub ntawv uas muab sau ua lwm yam lus

Yog koj xav tau tej kev pab no, hu peb lub chaw ua hauj lwm Pab Cuam Tswv Cuab ntawm cov naj npawb xov tooj nram qab no. Hu tau dawb rau. Lub Chaw Pab Cuam Tswv Cuab raug kaw rau cov hnuv so tseem ceeb.

- Medicare, muaj xam nrog D-SNP: **1-800-443-0815 (TTY 711)**, 8 teev sawv ntxov txog 8 teev tsaus ntuj, 7 hnuv hauv ib lim tiam.
- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**, hu tau 24 xuab moos hauv ib hnuv, 7 hnuv hauv ib lim tiam.
- Dua lwm cov: **1-800-464-4000 (TTY 711)**, hu tau 24 xuab moos hauv ib hnuv, 7 hnuv hauv ib lim tiam.

Thaum thov, yuav muab daim ntawv no rau koj ua lus braille, ntawv loj, hom kaw ua suab lus, los sis lwm yam siv hauv tshuab hluav taws xob. Yog xav tau ib daim luam ua lwm yam li sau tseg no, los sis ua lwm yam, hu peb lub chaw ua hauj lwm Pab Cuam Tswv Cuab thiab thov lawv muab yam uas koj xav tau.

Ua li cas thiaj qhia lus tsis txaus siab mus rau Kaiser Permanente

Koj muaj cai qhia lus tsis txaus siab hais tias leej twg tau xaiv koj ntsej muag nrog peb yog tias koj xav tias peb tsis tau muab tej kev pab no los yog txhaum txoj kev cai xaiv tib neeg ntsej muag ua lwm yam rau koj. Koj teev tau ib qho kev tsis txaus siab hauv xovtooj, ua ntaub ntawv xa tuaj, tim ntsej tim muag, lossis hauv istawnej. Thov koj saib hauv koj *Daim Ntawv Ua Pov Thawj ntawm Kev Pab Them Nqi (Evidence of Coverage) los sis Daim Ntawv Ua Pov Thawj ntawm Pab Kas Phais (Certificate of Insurance)* yog xav paub ntxiv. Koj kuj hu tau rau ib tug neeg Pab Tswv Cuab tham seb koj ua tau licas lossis thiaj txais tau kev pab teev ib qho kev tsis txaus siab licas. Koj teev tau ib qho kev tsis txaus siab txog kev xaiv tib neeg ntsej muag tej kev nram qab no:

- **Hauv xov tooj:** Hu rau pe blub chaw ua hauj lwm Pab Cuam Tswv Cuab. Cov naj npawb xov tooj uas tau teev tseg saum toj no.
- **Xa hauv ntawv:** Theej taw mib daim ntawv rau ntawm **kp.org** lossis hu rau Qhov Chaw Pab Tswv Cuab thiab thov kom lawv xa ib daim ntawv rau koj uas koj yuav sau xa rov qab.
- **Tim ntsej tim muag:** Sau ib daim ntawv Qhia Lus Tsis Txaus Siab los sis Thov Kom Tau Nqi/Nyiaj Them rov qab rau ntawm ib Qhov Chaw Pab Tswv Cuab rau ntawm ib Lub Tsev Koom Qhov Kev Npaj (mus saib koj daim teev cov kws kho mob rau ntawm kp.org/facilities kom tau tej qhov chaw nyob)
- **Nyob online:** Siv daim ntawv nyob online hauv peb qhov chaw website nyob ntawm **kp.org**

Koj kuj muaj cai tiv tauj ncaj qha rau Kaiser Permanente Tus Kws Pab Saib Xyuas Pej Xeem Cov Cai hauv tej qhov chaw nram qab no:

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

Yuav ua li cas thiaj qhia lus tsis txaus siab rau California lub Rooj Tsav Xwm rau Kev Kho Mob lub Hoob Has Pab Saib Xyuas Tib Neeg Tej Cai (Rau cov Neeg Txais Medi-Cal Nkaus Xwb)

Koj kuj muaj cai qhia lus tsis txaus siab txog pej xeem tej cai nrog rau California lub Rooj Tsav Xwm rau Kev Kho Mob lub Hoob Has Pab Saib Xyuas Tib Neeg Tej Cai hauv ntawv, hauv xov tooj, los sis sau ib tsab email:

- **Hauv xov tooj:** Hu California Ceg Rau Cov Kev Kho Mob (Department of Health Care Services, DHCS) lub Hoob Kas Saib Xyuas Tib Neeg Tej Cai nyob ntawm **916-440-7370 (TTY 711)**
- **Xa hauv ntawv:** Ua ib daim ntawv qhia lus tsis txaus siab los yog xa ib tsab ntawv mus rau:
Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
Cov ntawv qhia lus tsis txaus siab nyob rau ntawm:
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx
- **Nyob online:** Xa ib tsab email mus rau CivilRights@dhcs.ca.gov

Yuav qhia lus tsis txaus siab li cas mus rau Tsoom Fwv Meskas Lub Tsev Hauj Lwm Saib Xyuas Kev Noj Qab Haus Huv thiab Kev Pab Rau Tib Neeg

Koj muaj cai qhia lus tsis txaus siab hais txog kev xaiv tib neeg ntsej muag mus rau Tsoom Fwv Meskas Lub Tsev Hauj Lwm Saib Xyuas Kev Noj Qab Haus Huv thiab Kev Pab Rau Tib Neeg. Koj muaj cai qhia lus tsis txaus siab hauv ntawv, hauv xov tooj, los sis nyob online:

- **Hauv xov tooj:** Hu **1-800-368-1019** (TTY **711** los sis **1-800-537-7697**)
- **Xa hauv ntawv:** Ua ib daim ntawv qhia lus tsis txaus siab los yog xa ib tsab ntawv mus rau:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Muaj cov ntawv qhia lus tsis txaus siab nyob ntawm:
<https://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- **Nyob online:** Xyuas lub Hoob Kas rau Tib Neeg Tej Cai Chaw Qhia Lus Tsis Txaus Siab nyob ntawm: **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>**