

Kaiser Permanente

會員資源指南



目錄

在 kp.org （英文）建立您的線上帳戶	2
選擇您的醫生—並可隨時更換.....	3
獲得醫護服務	4
及時取得預定約診	8
配取處方藥	8
管理慢性病（北加州）	11
Regional Complete Care Support Programs（南加州）	12
您的免疫接種資訊	12
保護您的私隱與安全	12
您的權利和責任	13
政策與程序	15
殘障會員指南	22

本指南中的資訊會不時更新，且截至 2025 年 11 月為止為最新版本。本指南旨在供商業計劃（透過雇主團體取得者）、個人計劃以及私人和公共交易市場的計劃會員使用。本指南不適用於 Medicare Senior Advantage、Medi-Cal 或 KPIC EPO 計劃的計劃參加者。如果您是自選服務點 (Point of Service, POS) 計劃會員，請瀏覽 kp.org/kpic/pos（英文）以瞭解有關網絡外承保範圍的資訊。如果您是 KP Plus 會員，請瀏覽 kp.org/kpplus/ca（英文）。

如對本指南有疑問，請致電與會員服務部聯絡：**1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線），服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息）。

在kp.org（英文）建立您的線上帳戶

如果您尚未建立帳戶，請務必透過 **Kaiser Permanente** 應用程式或在 kp.org/registernow（英文）網站建立線上帳戶。

在註冊後，您可安全地使用許多省時的工具和資源，以幫助您管理在 **Kaiser Permanente** 設施所獲得的醫護服務，包括：

- 查看您的病史、免疫接種、大多數化驗結果及其他更多資訊
- 隨時傳送訊息給您的 **Kaiser Permanente** 醫護團隊詢問非緊急醫療問題
- 領取或續配大多數處方藥
- 安排、查看和取消例行約診
- 管理家人的健康護理¹
- 查看您的福利
- 支付帳單和預估費用
- 取得您的數位會員卡 –（數位會員卡包含您的醫療記錄號碼和重要聯絡資訊，且可當作實體會員卡一樣使用。）

在 kp.org（英文）獲得啟發

瀏覽 kp.org（英文）並找到許多健康生活的工具和提示，以及食譜和各種健康主題的文章。

透過行動裝置使用各項服務

從首選應用程式網站下載 **Kaiser Permanente** 應用程式。如果您在 kp.org（英文）已經有帳戶，您可使用相同的使用者 ID 和密碼登入此應用程式。

北加州應用程式

在北加州，您還可使用其他 2 種應用程式來幫助您隨時隨地管理您與家人的醫療護理。

透過 **My Doctor Online** 應用程式，您可以：

- 即時取得與您醫護服務有關的更新資訊
- 與您的醫生保持聯絡
- 管理您的基本護理和專科約診並加入視訊看診²

透過 **My KP Meds** 應用程式，您可以：

- 設定提醒，以便在適當的時間服用藥物
- 從您的智慧型手機或行動裝置訂購大多數續配藥物
- 管理藥物清單、時間表和提醒歷史記錄

您可從 [Apple App Store](https://apple.com/app-store) 或 [Google Play](https://play.google.com/store)³ 下載上述其中一個應用程式。

¹ 當兒童年滿12歲時，線上功能將會有所調整。根據州法律規定，青少年有權獲得額外的私隱保護。當您的孩子年滿12歲時，您將需使用「Act for a Family Member」（代表家人行事）功能將您家中的青少年重新加入您的kp.org（英文）帳戶中。這將讓您擁有有限制的權限管理其醫療護理並使用某些功能。

² 若情況適當且有提供此服務。

³ Apple和Apple標誌是Apple, Inc.在美國和其他國家的註冊商標。App Store是Apple, Inc.的服務標章。Google Play和Google Play標誌是Google LLC.的商標。

選擇您的醫生—並可隨時更換

從眾多優秀的 Kaiser Permanente 基本保健醫生中進行選擇

在 Kaiser Permanente，我們瞭解，找到一名能夠滿足您特定需求的醫生有多重要。擁有一名醫生並與之建立醫病關係是照顧自己健康的一個重要環節。

為自己選擇適合的醫生

如要找到適合您的私人醫生，請瀏覽 [kp.org](https://www.kp.org)（英文）查看我們的保健業者名錄，並瀏覽線上醫生個人資料。您可按照性別、地點、使用語言等條件來搜尋可以使用的醫生。您可查看其姓名、設施地址、電話號碼、教育（就讀的醫學院和完成的住院醫生培訓）及資格證書（專業資格、專科及專科認證狀態）。

您可以選擇以下任何專業領域的私人醫生：

- 成人醫學科／內科
- 家庭醫學科
- 兒科／青少年醫學科（18 歲以下兒童）

每位受保家人均可選擇自己的私人醫生。

年滿 18 歲及 18 歲以上的婦女可選擇一位婦產科醫生和一位私人醫生，儘管選擇家庭醫學科醫生作為其私人醫生的婦女可能不需要另外選擇婦產科醫生。

隨時更換醫生

您可隨時在線上或透過電話以任何理由將您的醫生更換為另一名可選的 Kaiser Permanente 醫生。

接受專科醫生看診，某些醫生無須轉診

您無須轉診即可接受某些專科醫生的看診，例如：

- 大部分婦產科服務
- 驗光服務
- 大部分精神健康服務
- 大部分藥物濫用障礙治療

請參閱我們的 [kp.org](https://www.kp.org)（英文）保健業者名錄以查看不需要轉診的情況。若需其他類型的專科護理，您的私人醫生會為您轉診。

如欲選擇醫生、進行約診或瞭解專科護理相關資訊：

瀏覽 [kp.org](https://www.kp.org)（英文）或使用 Kaiser Permanente 應用程式。

或者透過電話：

在南加州，請致電 **1-833-KP4CARE (1-833-574-2273)** 或 **711**（聽障及語障電話專線），服務時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。

在北加州，請致電會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。

獲得醫護服務（北加州）

符合您需求的醫護服務

以您期望的方式獲取所需的醫護服務。無論您選擇哪種類型的醫護服務，您的醫護團隊都可查看您的 **Kaiser Permanente** 病史並為您提供符合您需求的個人化建議。²

您可以透過 **kp.org**（英文）或我們的行動應用程式 (**kpdoc.org/mobile**) 獲取所需的醫護服務。您還可隨時致電 **1-866-454-8855**

（聽障及語障電話專線 **711**）進行約診或與護士交談獲得醫療建議和醫療護理指引。

需要協助為您選擇醫護服務嗎？立即獲得醫護服務

請瀏覽 **kp.org/getcare**（英文）並告知我們您的症狀或疑慮，我們將會根據您的需求指引您獲得及時便利的醫護服務。

視訊看診

對於許多輕度病況或跟進護理，您可使用電腦、智慧型手機或平板電腦與臨床醫護人員線上面對面會面。^{3,4}

網路問診

針對輕微健康問題快速便捷地獲得線上醫護服務。在 **kp.org**（英文）回答幾項問題，或使用我們的應用程式獲得每週 7 天，每天 24 小時的自我護理建議。在某些情況下，

Kaiser Permanente 的臨床醫護人員通常會在 2 小時內為您提供醫護計劃和處方（如適用），服務時間為每週 7 天，上午 7:00 至晚上 7:00。

電話問診

為自己省去前往醫生診所接受輕度病況看診或接受跟進護理的舟車勞頓。^{3,4}

當面看診

我們在大多數設施提供當天、隔天、非營業時間及週末服務。隨時登入 **kp.org**（英文）或致電我們安排就診。

電子郵件

隨時傳送訊息給醫護團隊詢問非緊急醫療問題，通常在兩個工作日內即可收到回覆。

如果您的計劃中包括共付額、共保額或免賠額，則您在報到時將需支付一筆款項。您可以用簽帳金融卡或信用卡在接待處或自助服務台付款。您將收到一份對帳單，列示您所接受的服務、您所支付的金額，以及您是否有任何欠款。相關詳情請詢問接待員或參閱《承保範圍說明書》(*Evidence of Coverage*)、*Certificate of Insurance*（保險證明）或其他計劃文件。

緊急醫護與急診服務

身為 **Kaiser Permanente** 的會員，您在世界各地所接受的急診護理和緊急醫護均可獲得承保。¹

緊急醫護需求是指通常需要在 24 小時或 48 小時內立即就醫的情況，但不屬於急診病症。例子包括：

- 輕傷
- 背痛
- 耳痛
- 喉嚨痛
- 咳嗽
- 上呼吸道症狀
- 頻尿或排尿時有灼熱感

如果您認為自己發生急診病症，請致電 **911** 或前往最近的醫院。有關急診病症的完整定義，請參閱您的《承保範圍說明書》或其他保險文件。如果您發生精神健康危機，您也可致電或傳送簡訊至 **988** 以轉接受過訓練的危機輔導師。對於急診服務，您無需獲得事前授權。

病情穩定後護理是在為您提供治療的保健業者判斷您的病情已經穩定後，您所獲得且與您急診病症有關之醫療上必要的醫護服務。

Kaiser Permanente 承保由非

Kaiser Permanente 保健業者所提供的病情穩定後護理，但前提是該服務必須如《承保範圍說明書》或其他保險文件中所述獲得事先授權，或者適用法律規定必須提供。

¹ 請參閱您的《承保範圍說明書》或其他計劃文件，以瞭解與緊急醫護與急診服務承保範圍有關的詳細資訊。

² 這些功能是當您在 **Kaiser Permanente** 設施接受醫護服務時才適用。

³ 若情況適當且有提供此服務。如果您到外州旅行，由於州法律可能禁止醫生跨州提供醫護服務，因此可能無法進行電話問診和視訊看診。法律因州而異。

⁴ 某些保健業者只透過遠距醫療技術平台提供服務，且沒有您可以接受服務的實體地點。請參閱第 20 頁以瞭解詳情。

獲得醫護服務（南加州）

符合您需求的醫護服務

以您期望的方式獲取所需的醫護服務。無論您選擇哪種類型的醫護服務，您的保健業者都可查看您的 **Kaiser Permanente** 病史並為您提供符合您需求的個人化建議。²

選擇接受醫護服務的方式

您可以透過 kp.org（英文）或我們的行動應用程式獲取所需的醫護服務。如需進行約診或與護士交談獲得醫療建議和醫療護理指引，請致電 **1-833-KP4CARE (1-833-574-2273)** 或 **711**（聽障及語障電話專線）與我們聯絡，服務時間為每週 7 天、每天 24 小時。² 您也可以在此 kp.org/appointments（英文）或使用 **Kaiser Permanente** 應用程式在線上安排某些約診。

網路問診

針對輕微健康問題快速便捷地獲得線上醫護服務。在此 kp.org/evisits（英文）回答幾項問題，或使用我們的應用程式獲得每週 7 天，每天 24 小時的自我護理建議。在某些情況下，**Kaiser Permanente** 的臨床醫護人員通常會在 2 小時內為您提供醫護計劃和處方（如適用），服務時間為每週 7 天，上午 7:00 至晚上 9:00。

電話問診

安排電話通話或取得每週 7 天，每天 24 小時均提供服務的個人化支援，為自己省去前往醫生診所接受輕度病況看診的舟車勞頓。^{3,4}

如果您的計劃中包括共付額、共保額或免賠額，則您在報到時將需支付一筆款項。您可以使用簽帳金融卡或信用卡在接待處或自助服務台付款。您將收到一份對帳單，列示您所接受的服務、您所支付的金額，以及您是否有任何欠款。相關詳情請詢問接待員或參閱《承保範圍說明書》、*Certificate of Insurance* 或其他計劃文件。

視訊看診

對於輕度病況或跟進護理，您可使用電腦、智慧型手機或平板電腦與臨床醫護人員線上面對面會面。^{3,4} 約診非必要。

電子郵件

隨時向醫生診所發送訊息詢問非緊急問題。登入 kp.org（英文）或使用行動裝置應用程式。¹

當面看診

大多數設施通常均接受當日約診。隨時登入 kp.org（英文）或致電我們安排就診。

Target Clinics（由 Kaiser Permanente 提供醫療護理）

針對超過 85 項非緊急需求獲得醫護服務，例如保健檢查、輕度疾病及疫苗接種。於南加州 35 家 Target 商店設有服務據點，地點便利。無需預約。請瀏覽 kptargetclinic.org（英文）找到預約與地點資訊。

緊急醫護與急診服務

身為 Kaiser Permanente 的會員，您在世界各地所接受的急診護理和緊急醫護均可獲得承保。¹

緊急醫護需求是指通常需要在 24 小時或 48 小時內立即就醫的情況，但不屬於急診病症。例子包括：

- 輕傷
- 背痛
- 耳痛
- 喉嚨痛
- 咳嗽
- 上呼吸道症狀
- 頻尿或排尿時有灼熱感

如果您認為自己發生急診病症，請致電 911 或前往最近的醫院。有關急診病症的完整定義，請參閱您的《承保範圍說明書》或其他保險文件。如果您發生精神健康危機，您也可致電或傳送簡訊至 988 以轉接受過訓練的危機輔導師。對於急診服務，您無需獲得事前授權。

病情穩定後護理是在為您提供治療的保健業者判斷您的病情已經穩定後，您所獲得且與您急診病症有關之醫療上必要的醫護服務。

Kaiser Permanente 承保由非

Kaiser Permanente 保健業者所提供的病情穩定後護理，但前提是該服務必須如《承保範圍說明書》或其他保險文件中所述獲得事先授權，或者適用法律規定必須提供。

¹請參閱您的《承保範圍說明書》或其他計劃文件，以瞭解與緊急醫護與急診服務承保範圍有關的詳細資訊。

²這些功能是當您在 Kaiser Permanente 設施接受醫護服務時才適用。

³若情況適當且有提供此服務。如果您到外州旅行，由於州法律可能禁止醫生跨州提供醫護服務，因此可能無法進行電話問診和視訊看診。法律因州而異。

⁴某些保健業者只透過遠距醫療技術平台提供服務，且沒有您可以接受服務的實體地點。請參閱第 20 頁以瞭解詳情。

獲得急診護理

如果您認為自己發生急診病症，請致電 911 或前往最近的醫院。有關急診病症的完整定義，請參閱您的《承保範圍說明書》或其他保險文件。如果您發生精神健康危機，您也可致電或傳送簡訊至 988 以轉接受過訓練的危機輔導師。

急診服務承保範圍

當您出現急診病症時，我們將承保您從世界各地的計劃保健業者或非計劃保健業者處所獲得的急診服務。對於急診服務，您無需獲得事前授權。

急診服務包含與急診病症有關的所有下列情況：

- 由醫生及外科醫生進行的醫療篩檢、檢查及評估；或在適用法律允許的範圍內，由其他適當人員在醫生及外科醫生的監督下進行，以判斷是否存在急診病症或臨產情況。若確實存在，則在該人員執照範圍內並在設施能力範圍內，提供必要的醫療護理、治療及外科手術，以緩解或消除該急診病症

- 由醫生進行的額外篩檢、檢查及評估；或在適用法律允許的範圍內，由其他人員於其執照與臨床職權範圍內進行，以判斷是否存在精神急診病症，並在設施能力範圍內，提供必要的醫療護理與治療，以緩解或消除該精神急診病症

「病情穩定」的定義是為急診病症提供必要的醫學治療，以確保在合理醫療的可能範圍內，當您從所在設施轉院時，不會導致病情出現重大惡化。對於出現宮縮的孕婦，當沒有足夠的時間在生產之前將其安全地轉移至另一家醫院時（或者轉移可能對孕婦或未出生胎兒的健康或安全造成威脅），「病情穩定」是指分娩（包括胎盤）。如需瞭解更多有關急診護理承保範圍的資訊，請參閱《承保範圍說明書》、**Certificate of Insurance** 或其他計劃文件。

外出護理

身為 **Kaiser Permanente** 會員，您在世界任何地方接受急診和緊急醫護均可獲得承保。¹ 無論您是在美國境內旅行還是在國外旅行，請謹記，接受醫護服務的方式會隨您所在地而異。

請瀏覽 kp.org/travel（英文）找到常見問題的答案，這些答案可幫助您規劃健康的旅行，並在需要時獲得醫療護理。或致電外出旅行專線 **1-951-268-3900**（聽障及語障電話專線 **711**），隨時隨地獲得旅行支援。²

出發前

花點時間規劃可讓旅途更加順利。現在立即開始規劃一趟健康的旅程。

- 在 kp.org（英文）上註冊，以在線上查看健康資訊，並隨時給您的 **Kaiser Permanente** 醫生診所發送電子郵件，諮詢非緊急問題。
- 如果您將會在其他 **Kaiser Permanente** 區域待很長時間（例如工作或上學），請致電 **1-877-300-9371**（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 8:00 至下午 5:00。我們將會協助您建立另外一個 **kp.org**（英文）帳戶，連結至您的旅行健康／醫療記錄號碼，讓您在外也能追蹤和管理自己的 **Kaiser Permanente** 醫護服務。

- 在行動裝置上保存外出旅行專線電話號碼（**1-951-268-3900** 或聽障及語障電話專線 **711**），以便隨時隨地獲得旅行支援。²
- 在智慧型手機或行動裝置上安裝 **Kaiser Permanente** 應用程式，以便您在旅行途中時刻保持聯繫並可迅速存取您的數位會員卡。您也可以於旅行前索取新的會員卡或要求補發會員卡。
- 若您在旅行期間需要管理某個健康狀況，請向您的醫生求診。
- 續配您符合資格的處方藥（包括隱形眼鏡），以確保您在外期間有充足的藥量。請務必在旅行前至少 1 或 2 週進行續配，以便我們有時間處理您的請求。
- 如果您乘坐飛機旅行，請將處方藥物放置於手提行李中。
- 使用 **Kaiser Permanente** 應用程式索取電子版的醫療記錄（輕觸「**Medical record**」[醫療記錄] 然後選擇「**Medical information requests**」[索取醫療資訊]）。如果您要前往沒有網際網路的地方旅行，請考慮列印一份醫療記錄隨身攜帶。
- 確保您有按時接種必要的疫苗，包括 **COVID-19** 疫苗和每年的流感預防針注射。
- 瞭解國際旅行所需的免疫接種，包括 **COVID-19** 疫苗和／或檢測要求。如果您要出國，請向您的醫生或當地旅行診所諮詢可能需要的疫苗接種或藥物。
- 請記得隨身攜帶 **Kaiser Permanente** 會員卡。
- 務必瞭解旅行中有承保的服務。如有任何疑問，請致電外出旅行專線。

¹ 相關詳情請參閱您的《承保範圍說明書》或其他計劃文件。

² 此號碼在美國境內與境外均可撥打。如身處美國境外地區，撥打家用電話號碼時須在電話號碼前加撥「001」，撥打行動電話號碼時須在電話號碼前加撥「+1」。您可能需要支付長途電話費用，我們不接受接聽者付費方式。電話專線在重要節假日（元旦、復活節、陣亡將士紀念日、美國國慶日、勞動節、感恩節和聖誕節）不提供服務。此電話專線在假日前一天的太平洋時間 (Pacific Time, PT) 晚上 10:00 提早結束服務，並在假日隔天的太平洋時間凌晨 4:00 重新開始提供服務。

及時取得預定約診

您的健康是我們的首重之事。當您需要醫療護理時，我們致力為您提供及時的約診。

下面的約診可及性標準由加州保健計劃管理局 (Department of Managed Health Care, DMHC) 制訂。此資訊可協助您瞭解要求約診時可能遇到的情況。

醫護服務類型	約診提供時間
緊急醫護約診	48 小時內
例行（非緊急）基本護理約診（包括成人醫學科／內科、兒科和家庭醫學科）	10 個工作日內
由非醫生的執業人員提供的例行（非緊急）精神健康護理或藥物濫用障礙治療	10 個工作日內
由非醫生的執業人員提供的例行（非緊急）精神健康護理或藥物濫用障礙治療跟進就診	前一次約診的 10 個工作日內
由醫生提供的例行（非緊急）專科護理	15 個工作日內

如果您因為要配合自己的時間安排或是希望請自己選定的保健業者為您看診，而寧願等待稍後的約診，我們將尊重您的意願。在某些情況下，如果持照保健專業人員判定較晚的約診將不會對您的健康有負面影響，您的等候時間可能會比所列時間還長。

約診可及性標準不適用於預防保健服務。您的保健業者可能會根據您的需求為這些類型的服務建議具體的時間。預防保健服務可能包括身體檢查、視力和聽力測試、免疫接種、健康教育及產前護理。除非另有註明，否則本標準也不適用於持續病情的定期跟進護理或專科醫生的長期轉診。

及時獲得電話協助

除此之外，以下回覆電話諮詢的標準要求保健計劃在規定時間內回覆下列電話諮詢：

- 針對詢問是否需要接受醫護服務以及應到何處接受醫護服務的電話諮詢，計劃每週 7 天，每天 24 小時都必須在 30 分鐘內回覆。
- 針對有關客戶服務的詢問，計劃在正常營業時間期間必須在 10 分鐘內回覆。

免費使用口譯服務

當您致電或前來約診時，我們希望能夠使用您最慣用的語言與您溝通。我們會在所有營業時間免費為您提供包括手語在內的口譯服務。有關口譯服務的詳情，請致電會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。

配取處方藥

在您就診時，您的保健業者可能會為您開處方藥。處方將以電子方式傳送到藥房，而您可從幾種便利的方式中選擇領取處方藥的方式：

- 郵購寄送¹
- 大多數處方藥可以當日送達或次日送達，但需支付額外的費用²
- 當地藥房領取 – 請先至報到窗口

郵購續配¹

省錢省時，把處方藥免費郵寄到您府上。我們的郵購藥房提供了一種便利的方式供您續配大多數處方藥。在您提出處方藥郵寄要求後，您應可在 3-5 天內收到處方藥。並非所有處方藥均可透過郵購取得，限制規定適用。

- 請瀏覽 kp.org/refill（英文）或使用 KP 行動裝置應用程式訂購續配藥物並查詢訂單的處理狀態。註冊自動續配服務，以自動將續配藥物郵寄給您。您可以註冊以收到藥房訂單狀態或新處方藥簡訊／電子郵件通知以及續配和領藥提醒。如果這是您首次線上訂購續配藥物，請瀏覽 kp.org/register（英文）建立一個帳戶。透過訂購追蹤工具、續配提醒通知等功能，您擁有許多便利的方式可以在您方便的時間和地點配領和管理處方藥。
- 如需透過電話續配，北加州請致電 **1-888-218-6245（選項 5）**，或南加州請致電 **1-866-206-2983（選項 2）**（聽障及語障電話專線 711）。

需要更快送達嗎？

部分地區可當日或次日送達，大部分處方藥需支付額外的費用。² 使用 Kaiser Permanente 應用程式、kp.org/homedelivery（英文）或致電 **1-877-761-4091** 訂購。有一些不受保項目。

藥房領藥

如果您需要訂購處方藥，您可透過 kp.org（英文）、KP 應用程式、藥房電話中心的電話或簡訊或親自前往藥房報到窗口開始訂購。我們建議您在到藥房前先訂購處方藥。

有疑問嗎？

請致電列印於處方標籤最上方的藥房電話號碼。

如欲瞭解福利相關資訊，請致電會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。

續配次數用完怎麼辦？

如果在訂購藥物時您的處方藥續配額度已用完，我們將會要求您的保健業者增加續配額度。在續配獲得批准後，請等候 2 個工作日，以便我們處理您的訂單。

需要轉送處方？³

- 從非 Kaiser Permanente 藥房轉至 Kaiser Permanente 藥房：
備妥處方號碼和非 Kaiser Permanente 藥房的電話號碼，然後致電您想要使用的 Kaiser Permanente 藥房。我們將會處理剩餘事項。請等候 2 個工作日以便我們完成處方轉送手續。
- 從一家 Kaiser Permanente 藥房轉至另一家：
請瀏覽 kp.org/refill（英文）並選擇您想續配的處方藥、您想領取處方藥的藥房，然後完成訂購。或者請致電您想領取處方藥的 Kaiser Permanente 藥房，並提供處方藥資訊。

處方藥福利

我們的大部分計劃僅承保由以下人士開的處方：

- Kaiser Permanente 或其附屬保健業者及工作人員
- 我們為您轉診的保健業者
- 提供急診服務或區域外緊急醫護的保健業者
- 牙科醫生

由非計劃保健業者所開的處方藥不屬於承保範圍，但《承保範圍說明書》或其他保險文件中所述者除外。如果您的計劃沒有處方藥福利，您將需為承付藥物手冊及非承付藥物手冊的藥物支付全額費用。

Kaiser Permanente 將會為新會員承保一次非承付藥物手冊中之藥物的暫時藥量，直到您可以將醫護服務轉到 Kaiser Permanente 保健業者處為止。

非處方 (OTC) 藥物

非處方 (Over-the-Counter, OTC) 藥物無需出示處方即可購買。Kaiser Permanente 藥房也有各種 OTC 藥物和補充劑，包括維他命、

制酸劑以及咳嗽與感冒藥等。您的計劃可能有承保某些 OTC 藥物。如果某項 OTC 藥物屬於您計劃的承保範圍，則根據您計劃的條款規定，您需要處方才能取得該藥物（但 OTC 避孕藥不需要處方即可取得）。

承付藥物手冊⁴

我們的承付藥物手冊是一份經過藥事 (Pharmacy and Therapeutics, P&T) 委員會謹慎評估和批准的首選藥物清單，藥事委員會主要是由 Kaiser Permanente 計劃的醫生和藥劑師所組成。委員會會依據包括安全性和有效性在內等許多因素選擇要將哪些藥物納入承付藥物手冊。

根據新資訊或新藥物的上市時間，承付藥物手冊每月更新一次。計劃保健業者可能會開非品牌藥或品牌藥的處方。

非品牌藥是品牌藥的化學學名複製品，其作用、品質和安全性與品牌藥相同，但通常成本較低。同樣劑量的非品牌藥含有與相應品牌藥相同的活性成份，並獲得美國食品及藥物管理署的批准。

某些品牌藥有非品牌版本，但有些沒有。一般而言，新的非品牌藥上市時，便會收錄到承付藥物手冊內，而相應的品牌藥則會被刪除。當某種藥物同時有非品牌藥和品牌藥時，我們的承付藥物手冊通常會列入非品牌藥。當某種藥物沒有非品牌藥版本時，承付藥物手冊將列出品牌藥。除遵照聯邦法規外，

Kaiser Permanente 還會進行額外的品質審查，然後才會批准在計劃內使用非品牌藥。

如果您有處方藥福利，而且醫生開承付藥物手冊中的藥物處方，我們將按您的福利條款承保該藥物。除非保健業者確定某種非承付藥物手冊中的藥物是醫療上必要的，否則該藥物無法獲得承保。如計劃保健業者開醫療上必要的非承付藥物手冊藥物處方並遵循非承付藥物手冊藥物的例外處理程序，則該藥物將可獲得承保。

如需有關您計劃處方藥承付藥物手冊的更多資訊，請瀏覽 kp.org/formulary（英文）或致電會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。

更換成其他藥物

有時，由於您的保健業者已根據安全性、有效性或可負擔性標準判定新藥是更好的選擇，保健業者會將處方從一種藥物改為另一種藥物。這稱為「治療性替代」。

通常，當發生類似這種情況的藥物變更時，您的藥劑師會在下一次續配時自動將您的處方藥更改為新藥物。

如您正在服用的藥物受到承付藥物手冊變更的影響，並且在保健業者認為具有醫療必要性的情況下，您可能可以繼續服用該藥物。

請注意，保健業者不會僅因為承付藥物手冊中包含某種藥物而為您開該藥物的處方。您的保健業者將根據您的醫療需求為您選擇合適的藥物。

請參閱您的《承保範圍說明書》、**Certificate of Insurance** 或其他計劃文件，以瞭解有關您藥物福利的更多資訊。

1 有關藥物承保的資訊，請參閱《承保範圍說明書》或其他計劃文件；如對關於處方藥郵寄服務覆蓋地點有疑問，可向當地 **Kaiser Permanente** 藥房查詢。並非所有處方藥均可透過郵購取得，限制規定可能適用。

2 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、藥房及寄送地址。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** 受益人應向您當地的藥房諮詢更多資訊。

3 某些藥物（例如附表 II 管制藥物）由於存在濫用和成癮的高風險，這些藥物是不可轉移的。

4 處方藥承付藥物手冊可能會因為您的保健計劃不同而有差異，且可能有變動。如需有關哪一份承付藥物手冊適用於您計劃的更多資訊，請瀏覽 kp.org/formulary（英文）或致電會員服務部。

管理慢性病（北加州）

疾病管理計劃

我們的疾病管理計劃幫助我們的會員獲取他們所需的醫護服務，以管理慢性病並實現最高的生活品質。服務包括專業護理、藥物監控和教育，以幫助預防併發症。

我們針對各種不同慢性病提供採用實證護理的疾病管理計劃：

- 氣喘
- C 型肝炎
- 高血壓
- 冠狀動脈疾病
- 心臟復健
- 糖尿病
- 鬱血性心臟衰竭
- 骨折預防
- 慢性疼痛

心臟復健是在心臟病發作或其他心血管疾病病發之後提供的支援和醫護服務管理。我們的 **PHASE (Prevent Heart Attacks and Strokes Everyday)** 計劃適用於心臟病發作或中風風險升高的會員。

如果您準備好改變生活方式，或是希望申請加入某項計劃，請與您的保健業者洽談，或是致電您當地設施的健康教育電話號碼。

掌控自己的健康

管理持續病症的要訣之一是用藥得當且僅按處方服藥。以下提示會對您有所幫助。

冠狀動脈疾病和心臟衰竭：有益心臟健康的生活方式包括經常進行體能活動、管理壓力以及小心控制血壓和膽固醇。此外，建議遵循飲食推薦（例如限制鹽分攝取）和監測體重，並按照醫囑服藥。您的醫護團隊將幫助您確定某些藥物是否可以改善您的健康和心臟。

氣喘協助：每天按處方服用氣喘控制藥物，預防氣喘發作。如果您目前正在使用快速緩解藥物或急救藥物（如 **albuterol**）且每週超過兩次、您每個月因氣喘而在睡覺時醒來 **2 次或 2 次以上**，或者您每年續配 **albuterol** 吸入劑處方藥超過兩次，請諮詢醫生。醫生可能需要調整您的氣喘藥物。當您的氣喘獲得控制時，您會呼吸更順暢、更有精力，也能活出更充實的生活。有關如何管理氣喘的更多提示，請瀏覽 kpdoc.org/asthma（英文）。

糖尿病 ABC：

- 「**A**」是 **A1c** 或血糖平均值。**A1c** 檢測旨在提供為期 **3 個月** 的血糖平均值。
- 「**B**」是血壓。如果您在家中使用經過驗證的手肘上方監測儀，則血壓的目標值應該至少為 **139/89** 或更低，或 **134/84** 或更低。您的目標值具體應該是多少，請諮詢您的保健業者。
- 「**C**」是膽固醇。對於大多數糖尿病患者而言，使用正確劑量的他汀類藥物並遵循健康生活方式改變，將能夠保護心臟和血管系統。

控制您的 **ABC** 有助預防心臟病發作、中風及腎臟疾病。

複雜慢性病 (CCC) 個案管理計劃

複雜慢性病 (**Complex Chronic Conditions, CCC**) 個案管理計劃為無法管理多種慢性病的會員提供幫助。護士和社工會與您及您的醫生合作，一同解決您的需求。您將會學到正確管理慢性病的自我護理技巧。如果您或您的看護人認為您符合參加這項計劃的資格，請致電當地設施的個案管理部門電話號碼。

Regional Complete Care Support Programs (南加州)

Kaiser Permanente 南加州地區的 Complete Care Support Program 利用實證和以族群為導向的方式來為處於不同健康階段的會員提供綜合護理，包括健康人士、有特定健康疑慮的人士、患有慢性疾病的人士以及處於臨終階段的人士。我們的醫護服務提供系統將疾病管理融入每次與會員的互動中，這可協助確保我們同時提供預防保健和慢性病管理。此以會員為中心的策略是為會員量身打造，以反映每個人的健康狀況。

雖然疾病管理長久以來一直是我們醫療護理模式中不可或缺的一部分，但

Kaiser Permanente 仍致力加強預防保健和健康生活方式管理，這將可為我們會員的生活帶來重大影響。我們提供全方位的醫療護理，以解決每個人人生階段的整體健康問題。

Kaiser Permanente 對各種病症（包括氣喘、癌症、心血管疾病、慢性疼痛、糖尿病、抑鬱症及體重管理）採取完善的管理方法，並藉由我們的整合式系統、各項計劃及專職人員加強這些管理措施。我們可攜手合作專注為每位會員提供全人服務，目標是要讓我們的組織滿足每位患者的特殊需求。這正是我們全方位醫療護理方法與眾不同之處，其讓我們的會員能夠擁有健康生活。

您的免疫接種資訊

根據加州法規第 17 篇及其他公共衛生規定，您的免疫接種資訊將會上報至加州免疫接種登記系統 (California Immunization Registry, CAIR)。此安全的資料庫由加州公共衛生部管理。

加州保健業者和學校可查詢 CAIR 以檢視患者的免疫接種記錄。請瀏覽 cairweb.org/forms (英文)，瞭解更多資訊。

分享您的資訊有許多好處，其中包括：

- 萬一您遺失自己或子女的黃色免疫接種卡，也仍有備份資料。
- 參與的學校很容易便可查看您子女需要進行的免疫接種。
- 即使您需要更換保健計劃，也可以保持連貫的免疫接種記錄。

如果您不希望 CAIR 與加州保健業者或參與的學校分享您或您子女的免疫接種記錄，您可以隨時選擇退出。請瀏覽 cairweb.org/forms (英文) 並點選「User Guides & Forms」(使用者指南與表格)，然後點選「CAIR forms」(CAIR 表格)，以瞭解有關如何退出的資訊。

保護您的私隱與安全

我們極其認真地保護您、您的醫療資訊及醫護資源。我們保護您私隱的做法之一就是您在前來接受醫護服務時檢查您的 Kaiser Permanente 會員卡並請您出示附有照片的身份證。

我們恪守道德行為規範，工作中講究誠信並遵守所有法規要求。我們訓練員工及醫生以協助保護您的私隱及防止詐騙與身份盜用。我們監視我們的系統與營運，以隨時發現不當行為的徵兆，並且採取必要的糾正行動。

如果您發現任何可能的不當行為徵兆，例如有人不當使用別人的會員卡或資訊、收到的對帳單上列有您未接受之醫護服務的費用，或是您的處方藥有非預期的變更，請聯絡會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。如需瞭解有關我們如何為您提供保護的更多資訊，請瀏覽 kp.org/protectingyou (英文)。

您的權利和責任

Kaiser Permanente 是您全面保健的夥伴。

與您、您的醫生以及保健團隊其他成員積極溝通，有助於我們為您提供最適當且最有效的醫護服務。我們希望確保您獲得有關保健計劃、醫護人員以及可用服務的必要資訊，包括重要的預防保健準則。有了這些資訊，您就可積極參與自己的醫療護理。我們也會尊重您的私隱權並堅信您有權獲得周到及有尊嚴的醫護服務。本節詳細說明您作為 **Kaiser Permanente** 會員的權利與責任，並提供有關會員服務、專科轉診、私隱與保密以及爭議解決程序等資訊。

如需更多資訊，請聯絡會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。

身為會員，您有權：

- 獲取與您權利與責任有關的資訊。
- 獲取與您保健計劃、保健計劃提供的服務，以及可為您提供醫護服務的保健業者有關的資訊。
- 就保健計劃的會員權利與責任政策提出建議。
- 獲取與您可使用之所有保健服務有關的資訊，包括如何取得這些服務的清楚說明，以及保健計劃是否可能對這些服務實施某些限制。
- 瞭解您的醫護服務費用，以及您是否已達到您的免賠額或自付上限。
- 在您的保健計劃網絡內選擇保健業者，且如果您不滿意，可更換您保健計劃網絡內的其他醫生。
- 獲得及時且地理位置方便的健康護理服務。
- 能夠及時取得保健計劃網絡內的保健業者約診（包括專科醫生約診）。
- 在您保健計劃無法安排由網絡內保健業者及時提供醫護服務時，與保健計劃網絡外的保健業者約診。
- 針對您的殘障狀況獲取某些無障礙設施（也請參閱第 27 頁的「殘障會員指南」），其中包括：
 - ◆ 獲得醫療服務的平等機會，包括保健業者的診所或設施有可供殘障人士通行的檢查室及醫療設備。
 - ◆ 與其他民眾一樣，能夠完全且平等地使用醫療設施。
 - ◆ 在有需要時，獲得額外的看診時間。
 - ◆ 攜帶服務性動物進入檢查室陪同您就診。
- 透過加州健康福利交易市場 **Covered California** 購買健康保險或確認 **Medi-Cal** 資格。
- 獲得細心且禮貌的醫護服務，並受到尊重與有尊嚴的對待。
- 獲得具文化敏感度的醫護服務，包括但不限於：
 - ◆ 跨性別友善的健康護理，包括治療性別焦慮或雙性人相關疾病而在醫療上必要的服務。
 - ◆ 使用您偏好的姓名與代名詞稱呼您。
- 在您提出要求時，獲取保健業者針對您健康問題、病況、治療計劃，以及任何建議之適當或醫療上必要的替代治療所提供的所有相關資訊。這些資訊包括可取得的預期結果資訊（無論費用或福利的承保範圍），以便您在接受治療前能在資訊充足的情況下做出決定。
- 與您的保健業者共同參與您的健康護理決策，包括在接受治療時給予知情同意。在法律允許的範圍內，您也有權拒絕接受治療。

- 針對您的病況，討論適當或醫療上必要的治療選項，無論費用或福利的承保範圍。
- 即使您有原有病症，也能獲得健康護理保險。
- 接受醫療上必要的精神健康或藥物濫用障礙治療。
- 接受某些預防保健服務，包括許多無需支付共付額、共保額或免賠額的服務。
- 基本健康護理服務無年度或終身金額上限。
- 讓符合資格的受撫養人加入您的保健計劃。如果您透過雇主團體入保，請向您的團體諮詢受撫養人是否有資格入保您的計劃。
- 如果您透過個人計劃入保，應在費率不合理上調或變更時獲得通知（如適用）。
- 免於受到保健業者違法追收差額收費。
- 向您的保健計劃要求由具備適當資格的健康護理專業人員提供另方意見。
- 期望您的保健計劃依據其私隱政策以及州與聯邦法規保護您個人健康資訊的私隱。
- 向大多數保健業者查詢哪些人曾取得您的個人健康資訊。
- 要求保健計劃或醫生僅以某些方式或在某些地點與您聯絡。
- 確保您與敏感服務相關的醫療資訊受到保護。
- 取得您記錄的複本，並添加個人備註。如果您醫療記錄中的資訊不正確或不完整，您可以要求醫生或保健計劃更正這些資訊。您的醫生或保健計劃可能會拒絕您的要求。如果發生此情況，您可以在您的檔案中附上說明，解釋相關資訊。如欲檢視、獲得或披露您的醫療記錄複本，請與資訊披露部聯絡，網址 kp.org/requestrecords（英文）。
- 在接受健康護理服務的所有環節，獲得會說您語言的口譯員協助。
- 免費獲得口譯員服務。
- 依法律規定，取得您慣用語言版本的書面資料。
- 若您為失明、失聰或弱視，以您方便使用的格式獲取健康資訊。
- 如果您的保健業者或專業醫療服務集團退出您的保健計劃，或者您是新加入的保健計劃會員，您可以要求獲得持續護理。
- 針對醫護事宜預立醫囑。
- 充分瞭解您保健計劃的申訴程序，並瞭解如何使用該程序而不必擔心會中斷您的健康護理。
- 使用您的慣用語言提出關於以下事項的投訴、申訴或上訴：
 - ◆ 您的保健計劃或保健業者。
 - ◆ 您所接受的任何醫護服務或您尋求的醫護服務。
 - ◆ 您保健計劃所作出的任何承保服務或福利裁決。
 - ◆ 任何不當的收費或醫護服務帳單。
 - ◆ 任何基於性別認同或性別表現的歧視指控，或因跨性別友善的健康護理遭到不當拒絕、延遲或修改，包括治療性別焦慮或雙性人相關疾病而在醫療上必要的服務。
 - ◆ 未能符合您的語言需求。
- 瞭解您的保健計劃為何拒絕提供某項服務或治療。
- 在您取得健康護理服務遇到困難或對您的保健計劃有疑問時，聯絡加州保健計劃管理局 (DMHC)。
- 在保健計劃拒絕、修改或延遲提供健康護理服務時申請獨立醫療審查。

身為會員，您有責任：

- 以尊重及能讓人保有尊嚴的態度對待所有保健業者、保健業者的工作人員，以及保健計劃的工作人員。
- 在可行的範圍內，向您的保健計劃和保健業者分享所需資訊，以幫助您獲得適當的醫護服務。
- 與您的保健業者共同參與制定雙方同意的治療目標，並在可能的範圍內遵循治療計劃和指示。
- 在可行的範圍內，準時前往所有預定約診，如果您可能遲到或需要取消，請致電您的保健業者。
- 不向您的保健計劃或保健業者提交不實、欺詐或具誤導性的索賠或資訊。
- 在您姓名、地址或受保於您保健計劃中的家庭成員有任何變更時通知您的保健計劃。
- 按時支付任何保費、共付額，以及非承保服務的費用。
- 在您被不當收取費用時盡快在合理時間內通知您的保健計劃。

身為會員，您還有責任：

- 以文明與尊重的態度行事。在 **Kaiser Permanente**，我們致力於為每個人營造安全、可靠和相互尊重的環境，包括我們的會員、患者、訪客、臨床醫護人員、保健業者、保健團隊及員工。我們希望所有人在我們的設施內或透過網路接受服務或接受居家健康護理時能夠展現文明有禮並尊重他人的態度。在「會員／患者／訪客行為守則」中，我們明確禁止以下行為：
 - 侮辱性語言，包括威脅和毀謗
 - 性騷擾
 - 身體攻擊
 - 擁有或使用所有類型的武器，包括槍支

我們保留採取適當措施處理侮辱、破壞、不當或攻擊行為的權利。

政策與程序

本節討論處方藥承付藥物手冊，以及專科轉診政策、新技術、保密及私隱保護規定。本節也說明爭議解決的流程以及與保險及醫學治療決定有關的程序。

如欲與服務代表討論我們的政策與程序（包括福利及承保範圍），請聯絡會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。

避孕服務

如果您的計劃不承保避孕服務，您可能可透過加州生殖健康平等計劃免費獲得其他服務。

您的 Kaiser Permanente 會員 (ID) 卡

每位會員均獲指定一個獨特的醫療記錄號碼，我們使用該號碼查找會員資格及醫療資訊。每一位會員均會收到一張印有獨特號碼的會員卡。

會員卡僅用於鑑定身份。如欲取得承保服務，您必須是現籍會員。如果您先前是我們的會員，現在重新加入我們的保健計劃，您將收到一張印有原來醫療記錄號碼的新會員卡。

當您收到新會員卡時，請銷毀所有的舊卡，並開始使用新卡。如果您遺失會員卡或我們不慎發給您 1 個以上的醫療記錄號碼，請致電會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。

專科護理的轉介

您的基本保健醫生如果認為您需要接受專科護理，可將您轉診給計劃專科醫生。某些專科護理（例如婦產科、大多數精神健康服務和藥物濫用障礙治療）無需轉診。有時您可能需要非計劃醫生提供的服務。這些服務只有在獲得專業醫療服務集團的授權後才可承保。請參閱您的《承保範圍說明書》、*Certificate of Insurance* 或其他計劃文件，以瞭解更多資訊。

線上及印刷版保健業者名錄的可用性通知

按照加州法律規定，Kaiser Permanente 必須發布並維護線上保健業者名錄，其中必須包含會員可使用之保健業者的某些資訊，包括保健業者是否有接收新病人的資訊。

保健業者名錄列有您居住地區的計劃醫生和計劃設施清單。此名錄可在我們的網站上找到：kp.org/facilities（英文）。如欲獲取印刷版，請致電會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。該名錄會定期更新。可使用的計劃醫生和計劃設施可能會發生變化。如果您有疑問，請致電會員服務部。

透過第三方保健業者提供的遠距醫療服務

某些計劃保健業者只透過遠距看診（視訊就診、電話問診和／或安全電子郵件）方式提供服務，且沒有您可以當面接受服務的實體地點。

- **您可選擇服務提供方式：**您不一定要從這些遠距醫療保健業者處取得遠距醫療服務。您可改為選擇透過其他計劃保健業者取得當面服務。
- **成本分擔：**您為遠距醫療服務支付的任何成本分擔將會比照當面就診累計至適當的免賠額或自付上限中。

- **取得醫療記錄的權利：**如果您透過這些保健業者取得遠距醫療服務，您可要求取得該次就診的醫療記錄，並可將該等資訊加入您的醫療記錄中並與基本保健醫生分享。如欲檢視、獲得或披露您的醫療記錄，請與資訊披露部聯絡，網址 kp.org/requestrecords（英文）。如果您想拒絕分享您的醫療記錄，請與會員服務部聯絡。

您可與會員服務部聯絡，電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）。

新技術

Kaiser Permanente 有一套縝密的程序來監督和評估新醫學治療及檢驗技術的臨床證明。Kaiser Permanente 醫生會判定在已發表且經同業審核的臨床試驗中證實安全有效的新醫學技術是否對其病人具有醫療適當性。

福利協調 (COB)

如果您同時受保於一個以上的醫療計劃，您和家人還有可能節省醫療費用。COB 會決定各計劃需為某項服務支付的金額。您的保健組織與保險公司會透過 COB 共同支付您的醫療護理費用。

- 如果您有 Medicare 保險，我們將依據 Medicare 規定確定保險的付款順序。如欲瞭解哪些 Medicare 規定適用於您的情況及付款的處理方式，請致電會員服務部，電話是 **1-800-464-4000**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息）。
- 如果您透過雇主團體享有一個以上的醫療計劃，則將由加州福利協調規則將確定保險的付款順序。請參閱您的《承保範圍說明書》、*Certificate of Insurance* 或其他計劃文件或致電會員服務部 **1-800-464-4000**，以瞭解更多關於 COB 的資訊。

累計至免賠額及自付上限

如需查看您還剩多少可以達到免賠額（如有）和自付上限，請使用我們在 kp.org（英文）的線上自付費用總結工具，或致電會員服務部，電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）。在您的接受服務的每個月份，我們均會為您提供累計結餘資訊，直到您達到個人自付上限或您的家庭達到家庭自付上限。

除非您已選擇以電子方式收到通知，否則我們將會透過郵件提供累計結餘資訊。您可隨時在 kp.org（英文）網站或致電會員服務部以變更文件寄送偏好選項。

索賠狀態資訊

您有權在索賠處理過程中追蹤索賠的狀態，您只需給會員服務部的代表打一通電話，即可獲得以下資訊：處理階段、批准金額、已付金額、會員費用以及支付日期（如適用）。如欲查詢索賠狀態，請聯絡會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。

承保或服務決定

管理如何使用保健服務及相關資源是 Kaiser Permanente 醫生與工作人員共同致力協助控制醫療費用以及為您改進保健服務的重要一環。有效管理我們的資源包括做出決定以協助確保您獲得您所需的醫護服務。與您的保健團隊成員坦誠溝通是協助確保您獲得所需醫護服務的重要途徑。

很多機構、認證機構及雇主要求管理式護理組織和醫院找出及糾正潛在的服務未充分利用及服務過度使用情況。這些機構包括全國醫療品質保證委員會、Medicare 與 Medicaid 服務中心 (Medicare 及 Medi-Cal) 以及 The Joint Commission。此項服務監督稱為「資源管理」。

在 Kaiser Permanente，我們會針對保健業者所要求的少數保健服務進行使用管理 (Utilization Management, UM) 事前授權。

UM 審查可確定所要求的服務對您的醫療護理而言是否具有醫療必要性。若為醫療上必要的服務，則您將會獲得授權以在符合您健康保險條款的適當臨床場所接受該醫療護理。我們使用實證型的 UM 標準與《承保範圍說明書》來做 UM 決定。如果 UM 審查作出拒絕決定，會員和保健業者將收到書面通知，傳達該決定、所用標準的說明以及作出決定的臨床原因。您可以索取用於作為決定佐證之特定 UM 標準的複本，我們將會應要求提供給您。此外，我們不會因執行使用管理評估的保健業者或個人作出拒絕承保或拒絕服務的決定而特別給予其獎勵。向 UM 決策者發放獎金並非鼓勵他們作出導致服務未充分使用的決定。

您的福利取決於您的保險類型。您的 Kaiser Permanente 醫生及合約保健業者根據您的個人臨床需求來決定提供給您的醫療護理及服務。我們的醫生及其他保健業者可使用臨床實務準則（資訊、工具及其他決策輔助手段）協助作出治療決定。

您的 Kaiser Permanente 醫生不會因為要得到獎金或是因為他們會被聘用、解雇或升職而對您的健康護理做出決定。如果您的 Kaiser Permanente 醫生沒有提供您所需的服務，其將不會獲得任何獎金。

Kaiser Permanente 確保您的醫生在適當的時間和地點提供您所需的醫護服務。

如需有關我們的獎金發放政策以及如何控制服務使用及開支的更多資訊，請與會員服務部聯絡，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。

有關使用管理 (UM) 問題與流程的協助

如欲透過電話詢問有關 UM 問題、疑問或流程事宜，請致電會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。您也可以透過 kp.org/um（英文）獲得資訊。

會員服務部代表及 UM 職員會在正常營業時間提供服務，他們可以回答有關 UM 問題方面的疑問或疑慮。請致電您當地的醫療中心電話號碼，聯絡會員服務部或使用管理部。營業時間是週一至週五（不含節假日）上午 9:00 至下午 5:00。您也可以在非營業時間給我們的語音信箱留言，詢問有關 UM 流程或具體的 UM 問題。請留下您的姓名、醫療記錄號碼和／或出生日期、聯絡電話號碼，以及具體的問題。我們最晚會在下一個工作日內做出回覆。

註冊器官捐贈： 協助拯救生命

您是否知道一個人可以透過器官與組織捐贈拯救 8 條生命並改善其他 50 人的健康？如果您還未註冊成為一名器官捐贈者，請立即瀏覽 donatelifecalifornia.org 進行註冊。請確保已將您的願望告知您的親人、家人與醫生。

品質

Kaiser Permanente 對提供給會員的優質保健與服務深感自豪。我們因實施內部改進計劃及使用先進技術提供醫療護理而獲得獨立組織的認可，這展現了我們對品質的承諾。您可瀏覽 kp.org/quality（英文）瞭解更多有關品質計劃的資訊。

我們參與各種活動，以展示我們所提供的醫護及服務品質。您可以獲取資訊以進一步瞭解 Kaiser Permanente 所提供的醫護品質，並可將我們的表現與加州其他保健計劃作比較。此臨床及患者體驗資訊透過加州資料洞察與創

新中心 (Center for Data Insights and Innovation, CDII)（先前稱為患者權益倡導辦公室）報告，可供查閱與列印。如欲查詢 Kaiser Permanente 所有設施的臨床及患者體驗評估指標，以及用於評估臨床醫護服務與患者體驗表現的評分與評等方法說明，請瀏覽 <https://www.cdii.ca.gov/consumer-reports/>。

我們還參加社區中的各種活動，以改善病人的安全—這是我們的首要任務之一。例如，我們參與 Leapfrog Group 問卷調查。

Leapfrog Group 是由 Fortune 500 公司以及全國各地提供保健福利的其他公立和私人組織所組成。該團體的目標是提高美國保健服務的安全性和品質。

Leapfrog Group 其中一項主要計劃是使用可自由選擇是否要填寫的網絡問卷調查，以收集有關城市醫院醫療護理的資訊。加州的所有 Kaiser Permanente 醫療中心以及我們大多數的合約醫院都參加了最近的問卷調查。如需查看問卷調查的結果，請瀏覽 <https://www.leapfroggroup.org/ratings-reports>（英文）。

私隱保護規定

Kaiser Permanente 將會保護您受保護健康資訊 (Protected Health Information, PHI) 的私隱。我們也會要求合約保健業者保護您的 PHI。PHI 是與您個人健康、所接受的保健服務或保健付款有關且可識別個人身份的資訊（口頭、書面或電子記錄）。

您通常可以查看並獲得您 PHI 的複本、要求修正或更新您的 PHI，並要求我們提供某些 PHI 的披露說明。您可要求將保密通訊寄送至您平常地址以外的其他地點，或使用替代寄送方式寄送。您可填寫一份表格以要求以保密方式進行通訊，您可在 kp.org（英文）網站的「Request for Confidential Communications Forms」（保密通訊申請表）之下找到該表格。您針對保密通訊所提出的要求將會持續保持有效，直到您提出撤銷申請或提出新的保密

通訊要求為止。如果您有疑問，請致電會員服務部（電話號碼請查看下文）。

我們可以使用或披露您的 PHI，以用於治療、付款以及保健運作目的，例如測評服務品質。有時我們會根據法律要求向其他方提供 PHI，如向政府機構或在法律訴訟中提供。此外，如果您透過雇主團體獲得保險，我們必須獲得您的授權或在法律許可的情況下，才能與您的團體分享 PHI。如果沒有獲得您（或您代表）的書面授權，我們不會使用或披露您的 PHI，以用於任何其他目的，除非我們的「保護私隱通知」中另有規定。授權是否，均由您全權決定。

以上僅為我們部分重要私隱保護規定的簡短概要。我們的「保護私隱通知」中包含與我們私隱保護規定以及您在 PHI 方面之權利有關的其他資訊，請瀏覽 kp.org/privacy（英文）並選擇「Southern California」（南加州）或「North California」（北加州）。如欲索取一份印刷版複本，請致電會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。您也可在您當地的計劃設施找到該通知。

爭議解決方式

我們致力於及時解決您的疑慮。以下各節闡述一些可用於解決爭議的選項。有關適用於您的爭議解決選項，請參閱《承保範圍說明書》、**Certificate of Insurance** 或其他計劃文件，或者向會員服務部代表洽詢。如果您是 Medicare、Medi-Cal、MRMIP、Federal Employee Health Benefits Program (FEHB)、Postal Service Health Plan (PSHB) 或 CalPERS 的會員，參考上述資料尤為重要，因為有不同的爭議解決選項可供您選用。當《承保範圍說明書》、**Certificate of Insurance** 或其他計劃文件的內容遭到修訂時，以下資訊也會隨之發生變更。

我們會在收到您的投訴、申訴或上訴後 5 天內確認收件。我們會在收到書面或口頭投訴後 30 天內將我們的決定寄給您。我們將竭盡全力及時解決您的問題。如為緊急申訴，我們將按照下方緊急程序一節中所述進行回覆。

有關醫護或服務品質或是設施或服務可用性的投訴

如果您要對醫護或服務品質或是對設施或服務的可用性提出投訴，您可在線上提出投訴，或與當地計劃設施的病人協助協調員或會員服務部代表聯絡，或致電會員服務部討論您的問題，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時，電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。若要在線上提出投訴，請瀏覽 kp.org（英文），然後捲動至頁面最下方。在「Member Support」（會員支援）下方，點選「Support Center」（支援中心）。在螢幕左側點選「File a complaint」（提出投訴）。我們的代表會告訴您有關解決程序的資訊，並確保適當的人員審查您的投訴。

申訴

申訴是由您或您的授權代表透過申訴程序所表達的任何不滿。以下為可能促使您提出申訴的一些理由示例：

- 您收到需要獲得專業醫療服務集團事前授權之服務的書面拒絕決議，而您希望我們承保此類服務
- 您收到另方意見的書面拒絕決議或我們未以加速方式（您的情況適用）回覆您對另方意見的申請
- 您的主治醫生表示服務不是醫療上必要的服務，而您希望我們承保此類服務
- 您被告知服務不屬於承保範圍，但您認為該服務應獲得承保
- 您希望我們繼續承保目前正在進行的承保療程
- 您認為自己受到保健業者、工作人員或保健計劃的歧視
- 我們終止了您的會員資格，而您對此終止決定有異議

有資格提出者

下列人員可提出投訴或申訴：

- 您可以親自提出。
- 您可以書面方式指定朋友、親屬、律師或其他任何人作為您的授權代表，為您提出投訴或申訴。
- 父母可代其未滿 18 歲的子女提出投訴或申訴，但若該名子女對於相關資訊的披露具有合法控制權，則須委任其父母為其授權代表。
- 法院指定的監護人可代其受監護人提出投訴或申訴，但若該名受監護人對於相關資訊的披露具有合法控制權，則須委任此法院指定的監護人為其授權代表。
- 法院指定的保護人可代受保護人提出投訴或申訴。
- 根據目前有效的健康護理委託書委任的代理人可在州法律規定的範圍內代其委託人提出申訴。
- 如《承保範圍說明書》、*Certificate of Insurance* 或其他計劃文件所述，您的醫生可以根據您的口頭同意，作為您的授權代表提出緊急申訴。

獨立醫療審查 (IMR)

如您符合資格，您或您的授權代表可要求加州保健計劃管理局透過獨立醫療審查 (Independent Medical Review, IMR) 程序審查您的問題。保健計劃管理局會決定哪些情況符合 IMR 資格。您無需為該審查付費。

如果符合以下所有條件，您可能符合 IMR 資格：

- 如果下述任何一種情況適用於您：
 - 保健業者建議您申請醫療上必要的服務。
 - 您已從保健業者處獲得急診或緊急醫療服務，而該保健業者已判定這些服務是醫療上必要的服務。
 - 您一直以來均請某位計劃保健業者為您看診，並接受其針對您病情所提供的診斷或治療。
- 您的付款或服務申請因全部或部分被裁定為因非醫療上必要的服務而遭到拒絕、更改或延遲。

- 您提出的申訴遭到我們拒絕，或我們沒有在 30 天內（若是緊急申訴，則為 3 天內）對您的申訴做出決定。在特殊及緊迫的情形下（例如劇痛或可能喪失生命、截肢或重大傷殘），保健計劃管理局可能免除您必須先向我們提出申訴的要求。如果我們拒絕您的申訴，您必須在書面拒絕決議日期的 6 個月內提交 IMR 申請。然而，如果保健計劃管理局判定您是因為情況不允許而未能及時提交，其也可能接受您在 6 個月後所提出的申請。

如果請求的服務被拒絕的原因是該服務被認為具有《承保範圍說明書》、*Certificate of Insurance* 或其他計劃文件中「實驗或研究性拒絕」所述的實驗或研究性質，您也可能符合要求進行 IMR 的資格。

如果保健計劃管理局認定您的個案符合 IMR 的資格，其將會要求我們將您的個案傳送給保健計劃管理局的獨立醫療審查組織。保健計劃管理局在收到獨立醫療審查組織的決定後，會立即將決定通知您。如果該決定是對您有利的決定，我們將會與您聯絡以為您安排服務或付款。

受理針對非承付藥物手冊中處方藥申請的獨立審查組織

如果您提出申訴以取得非承付藥物手冊中的門診病處方藥，但我們的決定對您不利，您可以向獨立審查組織 (Independent Review Organization, IRO) 提交申訴審查要求。您必須在收到我們決定函後的 180 天內提交由 IRO 執行審查的申請。

針對緊急 IRO 審查，我們會在 24 小時內向您轉寄獨立審查人員作出的裁決。針對非緊急申請，我們會在 72 小時內向您轉寄獨立審查人員作出的裁決。若獨立審查人員作出對您不利的裁決，您可向保健計劃管理局提交投訴，詳如「保健計劃管理局」部分所述。您還可提出獨立醫療審查申請，詳如「獨立醫療審查」部分所述。

緊急程序

若您希望我們以緊急方式審查您的申訴，請在您提出申訴時告知我們。註：緊急有時也稱「急需」。如遇急需情況，您的申訴可能會按照本節中所述的緊急程序接受審查。

您必須以下列其中一種方式提交緊急申訴或由 IRO 執行審查的申請：

- 致電加急審查單位免費電話 **1-888-987-7247**（聽障及語障電話專線 **711**）
- 瀏覽 **kp.org**（英文）—您可以在我們的網站上提出投訴或申訴，包括要求加急審查
- 將書面申請寄送至下列地址：
**Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
Expedited Review Unit
P.O. Box 1809
Pleasanton, CA 94566**
- 將書面申請傳真至我們的加急審查單位，免費傳真號碼是 **1-888-987-2252**
- 前往計劃設施的會員服務辦公室

除非您的主治保健業者告訴我們您的申訴十分緊急，否則將由我們決定您的申訴是否屬於緊急性質。

如果我們認定您的申訴並不緊急，我們將遵循《承保範圍說明書》或其他計劃文件中所述的程序。一般而言，僅在下列其中一種情況屬實時，申訴才會視為是緊急情況：

- 採用標準程序可能會嚴重危害您的生命、健康或最大程度恢復身體機能的能力。
- 根據掌握您病況之醫生的意見，在不延長承保療程的情況下，採用標準程序可能會使您遭受無法適當管理的劇痛。
- 掌握您病況的醫生認定，您的申訴屬緊急性質。
- 您已接受急診服務，但尚未從設施出院，並且您的請求涉及住院、繼續住院或其他保健服務
- 您目前正在使用非承付藥物手冊中的門診處方藥進行療程，且您的申訴包括要求續配非承付藥物手冊中的門診處方藥

針對我們以緊急形式回覆的大多數申訴，我們會視您的臨床病症所需，盡快以口頭形式通知您我們的裁定，最遲不晚於收到您申訴後的 **72 小時**。我們將在收到您申訴後的三天內寄給您一份有關我們決定的書面確認函。

若您的申訴涉及申請獲取非承付藥物手冊中的門診處方藥，且我們以緊急形式回覆您的申請，我們會在收到您申請後的 **24 小時**內就我們的裁決通知您。如需獲取如何申請由獨立審查組織執行審查的相關資訊，請參閱上述「受理針對非承付藥物手冊中處方藥申請的獨立審查組織」部分。

如果我們作出對您不利的裁決，我們會在信中解釋原因並向您說明繼續上訴的權利。

註：如果您的問題會對您的健康造成迫切且嚴重的威脅（例如劇痛或可能喪失生命、截肢或重大傷殘），您無需事先向我們提出申訴即可隨時聯絡加州保健計劃管理局，電話是 **1-888-466-2219** 或 **1-877-688-9891**（聽障及語障電話專線）。

具約束力的仲裁

您有權對 **Kaiser Permanente** 及我們提供的醫護服務提出投訴。會員的大多數疑慮均可透過我們的投訴及申訴程序得到解決。但是，如果您認為自己在接受醫護服務時受到忽視，您可以要求仲裁人進行具約束力的仲裁。

入保時，**Kaiser Permanente** 會員同意使用具約束力的仲裁*來解決爭議解決流程未能解決的某些問題，而不是透過陪審團或法院審判來解決。仲裁是廣泛使用的法院系統替代方法。仲裁不限制會員對以下各方提起訴訟的能力：**Kaiser Permanente (Kaiser Foundation Health Plan, Inc.)、The Permanente Medical Group, Inc. (TPMG)、Southern California Permanente Medical Group (SCPMG)、**及其保健業者、僱員等（統稱為「**Kaiser Permanente**」）。仲裁只不過是解決爭議的另一種方式。

獨立行政管理辦公室是負責處理該等仲裁的中立方。在獨立行政管理辦公室的領導下，仲裁制度經過精心設計，可及時解決許多案件，且在很多情況下可能比透過法院解決案件更快。獨立行政管理辦公室已設立擁有將近300名獨立仲裁人的人才庫。大約三分之一的仲裁人是退休法官。仲裁人的決定對會員和Kaiser Permanente均具有約束力。

如需更多有關具約束力仲裁的資訊，請參閱您的《承保範圍說明書》或其他計劃文件。獨立行政管理辦公室向公眾發布有關仲裁制度的年度報告。您可致電**1-213-637-9847**聯絡獨立行政管理辦公室。有關仲裁制度的資訊亦可於獨立行政管理辦公室的網站找到：
oia-kaiserarb.com（英文）。

保健計劃管理局

加州保健計劃管理局 (DMHC) 負責管理保健服務計劃。如果您想對您的保健計劃提出申訴，您應先致電**1-800-464-4000**（英語及150多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或**711**（聽障及語障電話專線）給您的保健計劃並使用保健計劃的申訴程序，而後再與DMHC聯絡。使用此申訴程序並不會剝奪您可能擁有的任何法定權利或您可能資格獲得的任何補償。

如果您需要協助解決涉及急診的申訴、您的保健計劃未妥善解決您的申訴或者您的申訴在超過30天後仍未得到解決，您可以致電DMHC請求協助。您還可能符合獨立醫療審查 (IMR) 的資格。

如果您符合IMR的資格，IMR程序將針對保健計劃就後述事項所作的醫療決定進行公正的審查：所提議之服務或治療的醫療必要性、實驗性或研究性治療的承保決定，以及急診或緊急醫療服務的付款爭議。DMHC還提供免費電話**(1-888-466-2219)**以及為失聰或聽力障礙人士設立的聽障及語障電話專線**(1-877-688-9891)**。DMHC的網站www.dmhc.ca.gov有投訴表、IMR申請表以及說明。

與 Covered California 分享個人資訊通知

根據加州法律規定，Kaiser Permanente 必須每年通知您，如果您終止參與我們的健康護理保險，我們會將您的資訊（包括您的姓名、地址和電子郵件）提供給 Covered California。Covered California 將會使用這些資訊來協助您取得其他健康保險。如果您不想讓 Kaiser Permanente 與 Covered California 分享您的資訊，您可選擇退出此資訊分享。

如果您不希望我們與 Covered California 分享您的資訊，請在保險終止前 30 天瀏覽 kp.org/notifications（英文），或致電會員服務部 **1-800-464-4000**（英語及超過 150 種以上的語言口譯服務）選擇退出資訊分享，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息）（如需使用聽障及語障電話專線請致電 **711**）。感謝您。

殘障會員指南

Kaiser Permanente 致力為殘障人士提供完整且平等的醫護服務與設施使用管道。此處所提供的資訊將為您介紹可用的資源，幫助您規劃您在全州任何設施的就診或住院。

視訊看診無障礙服務

Kaiser Permanente 用於網路視訊看診、課程及小組就診的 Zoom 平台具備以下無障礙功能，以為失聰或聽障會員提供有效的溝通：

- 內建聊天功能
- 內建自動字幕功能
- 讓合格手語翻譯員、合格失聰人士翻譯員和／或合格專業字幕員能夠以內建參與者的身分加入約診。
- 即時字幕整合功能，以及
- 讓約診參與者能夠並排查看所有其他參與者，或將特定參與者固定顯示的功能。

我們也會盡力確保與失聰或聽障會員一起參與視訊看診的合格手語翻譯員、合格失聰人

士翻譯員及合格專業字幕員擁有適當的技術設備，能順利加入並進行視訊看診，而不會對即時影像造成嚴重干擾。口譯員及字幕員會盡力在患者與保健業者加入約診時同步參與，以幫助避免溝通中斷。

失聰或聽障會員可選擇以下一項或多項視訊看診無障礙選項，並將其偏好記錄於會員檔案中：

- 內建合格手語翻譯員
- 內建合格失聰人士翻譯員
- 自動字幕功能
- 由合格專業字幕員提供的即時字幕
- 對口譯員的性別偏好。

本影片提供美國手語版本的視訊看診無障礙服務資訊。

Kaiser Permanente 設施的實體無障礙設施

Kaiser Permanente 遵守《美國殘障人士法案》(Americans with Disabilities Act, ADA) 及相關殘障民權法的所有規定。我們歡迎殘障人士使用我們所有的設施。如果您想瞭解某特定設施的無障礙設施，我們在線上有提供我們許多設施的實體無障礙設施資訊，包括停車、建築物外部、建築物內部、洗手間、檢查室以及檢查台／磅秤等。您可在 kp.org（英文）網站的「Doctors & Locations」（醫生與設施地點）之下輸入您的地點或郵遞區號和關鍵字，以找到您附近的醫生或設施。在您選擇某設施之後，該設施的列表可能會根據加州保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) 的準則顯示下列無障礙設施的等級：

- **基本無障礙設施：**醫療設施在以下 5 個調查項目方面顯示了為殘障人士提供的實體無障礙設施：停車場、建築物外部、建築物內部、洗手間和檢查室。
- **有限無障礙設施：**醫療設施在以下 5 個調查項目方面顯示了為殘障人士提供的部分（非全部）實體無障礙設施：停車場、建築物外部、建築物內部、洗手間和檢查室。

- **醫療器材無障礙設施：**醫療設施顯示殘障患者可以使用可調整高度的檢查台，坐輪椅及電動代步車的患者也能夠使用體重磅秤。也由下述 **T** 符號顯示。

可能也包括與醫療設施之實體無障礙設施有關的其他資訊，使用下列符號顯示：

E = 檢查室

檢查室的入口有通暢的通道可供進入。門容易開啟，且開啟的寬度足以讓輪椅或電動代步車通行。檢查室有足夠空間可讓輪椅或電動代步車轉向。

EB = 醫療大樓外部（外側）

通往大樓的路邊坡道和其他坡道有足夠寬度，足以讓輪椅或電動代步車通過。坡道的兩邊安裝有扶手。建築物有可通行的入口。門開啟的寬度足以讓輪椅或電動代步車通行，而且有容易使用的把手。

IB = 醫療大樓內部（內側）

門開啟的寬度足以讓輪椅或電動代步車通行，而且有容易使用的把手。內部坡道有足夠寬度，而且有扶手。如果有樓梯，樓梯設有扶手。如果有電梯，可以在建築物開放時隨時讓大眾使用。電梯有足夠的空間可讓輪椅或電動代步車迴轉。如果有升降平台，可以在無人協助的情況下使用。

P = 停車場

停車空間（包括廂型車指定停車位）均符合無障礙標準。停車場、診所和下車地點之間的通道有路邊坡道。

R = 洗手間

洗手間方便進入，門有足夠寬度，可讓輪椅或電動代步車通過，而且容易開啟。洗手間有足夠的空間可讓輪椅或電動代步車轉向及關門。設有手把，以方便使用者從輪椅轉移到馬桶上。能輕鬆接近洗手台，水龍頭、肥皂和衛生紙皆位於能輕鬆觸及與使用的地方。

T = 檢查台或磅秤

檢查台可以升降高度，磅秤有扶手，以協助坐輪椅或電動代步車的人上下。體重磅秤可以容納一台輪椅。

如果線上沒有列出您想造訪之醫療設施的實體無障礙設施資訊，這不表示該醫療設施沒有無障礙設施。如果您對您在造訪醫療設施時確保個人需求得到滿足方面有任何疑慮，請直接與該醫療設施聯絡或諮詢您的保健業者。

其他格式

• 印刷版文件有提供其他格式

殘障人士可免費獲得大字版、盲文版、語音版及電子檔案（無障礙 PDF 或 Microsoft Word 文件）。製作其他格式的書面資料所需的時間可能會有所不同，具體取決於所需文件的複雜程度、類型及長度以及材料是由內部或第三方供應商準備。通常，其他格式的書面資料可在兩週或更短的時間內製作完成。許多電子文件可以在 kp.org（英文）網站上即時檢視或下載。

如欲索取其他格式的文件，請致電會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。您也可以瀏覽我們的 [Support Center](#)（支援中心）在線上與我們聯絡。

輔助器材與服務：

為了協助有效溝通，我們免費提供各種輔助器材與服務，以便您可以充分參與自己的醫療護理和我們的服務。請與保健業者或會員服務部聯絡，詢問我們可以提供哪些類型的輔助器材、服務或調整，以讓您能夠在無障礙的情況下充分使用我們的服務並與我們溝通。例子包括手語、口譯服務、即時字幕、助聽裝置、其他格式的文件、輪椅移位協助、使用無障礙醫療器材等等。

藥房服務

Kaiser Permanente 藥房為失明、弱視、失聰、聽障或可能在記憶力或理解力方面有困難的會員提供各種溝通解決方案，包括：

- 其他格式（盲文版、大字版、語音版及可在螢幕上閱讀的文件）
- 大字版處方標籤和語音處方標籤。
ScripTalk Station 和 **ScripTalk** 行動裝置應用程式可大聲朗讀特殊設計的處方標籤。請透過您當地的藥房、藥房電話中心或透過郵購藥房要求使用語音處方標籤及 **ScripTalk Station**。或者從 [Apple App Store](#) 或 [Google Play](#) 下載 **ScripTalk** 行動裝置應用程式。
- 聽力輔助裝置 (Assistive Listening Device, ALD) 如 Pocket Talker（一種個人聽力擴音器）
- 手語翻譯員
- 可應要求提供的其他輔助器材與服務

如需其他資訊或協助：

透過以下方式獲得當地藥房或藥房呼叫中心電話號碼：

- 請致電會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）或 **1-800-757-7585**（華語方言）。聽障及語障電話專線使用者，請致電 **711**。
- 使用 kp.org（英文）
登入並選擇「Pharmacy」（藥房）然後選擇「Find a KP pharmacy」（找到 KP 藥房）。
- 使用 **KP 行動裝置應用程式**
登入並前往「Pharmacy」（藥房）部分，然後選擇「Find a Pharmacy」（找到藥房）。

服務型動物

Kaiser Permanente 歡迎服務型動物進入其設施。ADA 將服務型動物定義為經過單獨訓練能為殘障人士工作或執行任務的狗（以及根據 ADA 規定可能包括迷你馬）。狗經過訓練提供的工作或任務必須與該人士的殘障直接相關。

根據 ADA 的規定，只是提供安慰或情緒支援的狗不符合服務型動物的資格，因此不得進入 Kaiser Permanente 設施。謊報動物為受過訓練的服務型動物是屬於輕罪，可處以最高 6 個月的徒刑和／或最多\$1,000 的罰款。（刑法第 365.7(a)節）。

技術使用

在 Kaiser Permanente，我們致力讓所有人都能享受數位體驗。我們會持續檢討並修改我們的技術，以讓殘障人士可以更容易使用這些技術。我們致力為使用輔助技術或適應性服務的人士提供平等且正向的數位體驗。

- **kp.org（英文）和 KP 行動裝置應用程式**
Kaiser Permanente 擁有一個核心的無障礙功能專家團隊，共同推動 Kaiser Permanente 的數位無障礙設施計劃。這些專家會在從設計到測試等整個產品生命週期與數位資訊團隊密切合作。我們的數位財產包括我們的網站、Kaiser Permanente 行動裝置應用程式及電子文件，這些數位財產均符合網路內容無障礙功能準則第 2.2 版的 A 級和 AA 級（請參閱 WCAG 2.2 AA）。

我們透過在設計和開發期間的無障礙功能檢查和測試來確定合規性，同時使用自動和手動測試方法來評估無障礙功能。我們的工具和方法包括鍵盤、JAWS、VoiceOver、TalkBack、放大至 400%、文字間距及色彩對比分析器。會使用各種工具測試 PDF，包括 Adobe Acrobat Pro 無障礙功能確認工具、CommonLook PDF 驗證器、色彩對比分析器及 JAWS。

您可以在 kp.org/accessibility（英文）獲得有關我們無障礙功能的更多資訊。

- **Kaiser Permanente 設施的技術**
Kaiser Permanente 在其醫療中心使用各種技術為會員提供資訊和服務。我們設計、選擇和安裝這些技術，以便我們有儘可能多的會員可以使用這些技術。但是，這些技術不能取代一對一的幫助。如果您不知道如何使用您在就診期間遇到的任何技術，我們的員工可隨時為您提供協助。

需要協助？

如果您想通報數位無障礙功能問題或針對我們網站或 Kaiser Permanente 行動裝置應用程式的無障礙功能提供回饋意見，請寄送電子郵件至

accessibility-feedback@kp.org。如果您需要立即獲得用戶協助，請致電一般網站支援電話 1-800-556-7677 或 711（聽障及語障電話專線），服務時間為每週 7 天，每天 24 小時。您也可以瀏覽我們的[支援中心](#)以獲取協助。

请注意。我们免费为您提供及时语言协助。您可以要求我们提供口译服务，包括手语翻译员。您可以要求将资料翻译成您所使用的语言或其他格式，如盲文版、音频版或大字版。您还可以要求在我们的设施使用语言辅助工具和设备。请致电会员服务部(**Member Services**)以获取帮助。会员服务部于重要节假日休息。

- 联邦医疗保险计划 (Medicare)，包括 D-SNP: **1-800-443-0815 (TTY 711)**，每周 7 天，上午 8:00 至晚上 8:00
- 加州医疗保健辅助计划: **1-855-839-7613 (TTY 711)**，每周 7 天，每天 24 小时
- 所有其他计划: **1-800-757-7585 (TTY 711)**，每周 7 天，每天 24 小时

反歧视声明

在本文件中，“我们”或“我们的”是指Kaiser Permanente（Kaiser Foundation Health Plan, Inc、Kaiser Foundation Hospitals、The Permanente Medical Group, Inc.及Southern California Medical Group）。本通知可在我们的网站**kp.org**上查阅。

歧视是违反法律的行为。我们遵守州和联邦的民权法律。

我们不会因年龄、人种、族群认同、肤色、原国籍、文化背景、血统、宗教、生理性别、社会性别、性别认同、性别表现、性取向、婚姻状况、身体或精神障碍、医疗状况、付款来源、遗传信息、公民身份、主要语言或移民身份而歧视、排斥或区别对待任何人。

Kaiser Permanente会及时提供以下服务：

- 为残障人士提供免费援助和服务，帮助他们更有效地与我们沟通，例如：
 - ◆ 合格的手语翻译员
 - ◆ 其他格式的书面信息（盲文版、大字版、音频版、通用电子格式和其它格式）
- 为主要语言非英语的人士提供免费语言服务，例如：
 - ◆ 合格的口译员
 - ◆ 其他语言的书面信息

如果您需要上述服务，请拨打下方的电话号码联系会员服务部。此电话为免费。会员服务部于重要节假日休息。

- 联邦医疗保险计划 (Medicare)，包括双重资格特殊需求计划 (Dual Eligible Special Needs Plan, D-SNP)：1-800-443-0815 (TTY 711)，每周7天，上午8:00至晚上8:00。
- 加州医疗保健辅助计划：1-855-839-7613 (TTY 711)，每周7天，每天24小时。
- 所有其他计划：1-800-757-7585 (TTY 711)，每周7天，每天24小时。

我们可以根据您的要求为您提供本文件的盲文版、大字版、音频版或电子格式。如需获取这些替代格式或其他格式的复本，请致电我们的会员服务部并索取您需要的格式。

如何向Kaiser Permanente提出投诉

如果您认为我们未能提供这些服务或有其他形式的非法歧视，您可以向我们提出歧视投诉。您可以通过电话、邮件、亲自提交或在线等方式提出投诉。详情请参阅《承保范围说明书》(Evidence of Coverage) 或 *Certificate of Insurance*（保险证明）。您可致电会员服务部，进一步了解适用于您的选项，或寻求帮助提交投诉。您可以通过以下方式提出歧视投诉：

- **电话**：致电我们的会员服务部。电话号码列于上方。
- **邮寄**：从**kp.org**下载表格，或致电会员服务部，请他们寄一份表格给您，以供您填写后寄回。
- **亲自提交**：在计划设施内的会员服务办公室填写抱怨表或福利索赔／申请表（请在**kp.org/facilities**上的保健业者名录中查找设施地址）

- **在线提交：**使用我们网站**kp.org**上的在线表格

您可以通过以下地址直接联系Kaiser Permanente民权协调员：

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

如何向加州保健服务部民权办公室提出投诉（仅适用于加州医疗保健辅助计划受益人）

您可以通过书面方式、电话或电邮向加州保健服务部民权办公室提出民权抱怨：

- **电话：**拨打**916-440-7370 (TTY 711)** 联系加州保健服务部 (Department of Health Care Services, DHCS) 民权办公室
- **邮寄：**填写抱怨表或寄信到以下地址：

Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

您可在下列网站找到加州保健服务部民权办公室的投诉表：

http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- **在线：**发送电邮至**CivilRights@dhcs.ca.gov**

如何向美国健康与民众服务部民权办公室提出投诉

您可以向美国健康与民众服务部民权办公室提出歧视抱怨。您可以通过书面、电话或在线等方式提出抱怨：

- **电话：**拨打**1-800-368-1019 (TTY 711或1-800-537-7697)**
- **邮寄：**填写抱怨表或寄信到以下地址：

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

您可在下列网站找到美国健康与民众服务部民权办公室抱怨表：

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

- **在线：**请访问民权办公室投诉门户网站：
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>