

Cobertura para viajes

Atención de emergencia y de urgencia para viajeros

Para viajes fuera de las áreas de cobertura de Kaiser Permanente



Las emergencias pueden ocurrir en cualquier lugar

Como miembro de Kaiser Permanente, usted tiene cobertura para atención de emergencia y de urgencia en cualquier lugar del mundo. Ya sea que viaje dentro de los Estados Unidos o a un país extranjero, en este folleto, encontrará qué hacer si necesita atención de emergencia o de urgencia cuando está lejos de casa.

Recuerde que la manera de recibir la atención puede variar según el lugar donde esté. Por eso, planifique con anticipación y averigüe qué servicios de emergencia y otros servicios médicos están disponibles en el lugar al que viajará.

Antes de partir...

Con un poco de planificación, llegará lejos. Planifique ahora para disfrutar de un viaje saludable.

Lo que debe hacer

- Regístrese en kp.org/espanol** y envíe correos electrónicos a su médico de Kaiser Permanente en cualquier momento y lugar.
- Obtenga la aplicación móvil de Kaiser Permanente** para mantenerse conectado mientras viaja.
- Consulte con su médico** si necesita tratar alguna condición durante su viaje.
- Resurta sus medicamentos recetados elegibles** para tener una cantidad suficiente mientras está fuera de casa.
- Imprima un resumen de su historia clínica electrónica** por si no puede conectarse a Internet.*
- Asegúrese de tener sus vacunas al día**, incluida la vacuna anual contra la gripe.

Lo que no debe olvidar

- Lleve con usted la tarjeta de identificación de Kaiser Permanente**, que tiene números de teléfono importantes al reverso.
- Tenga este folleto durante su viaje**; aquí se explica qué debe hacer si necesita atención.
- Si viaja en avión**, lleve sus medicamentos con usted en el equipaje de mano.
- Llame a la Línea de Atención para Viajeros disponible las 24 horas, los 7 días de la semana: 951-268-3900 (TTY: 711)**. O bien, visite kp.org/viajero.

* Estas características están disponibles cuando se registra en kp.org/espanol y recibe atención de proveedores de Kaiser Permanente.

Contenido

Tipos de atención 2

- ¿Qué es la atención de emergencia?
- ¿Qué es la atención de urgencia?
- ¿Qué es la atención de rutina?

Viajes dentro de los EE. UU. 3

- ¿Cómo obtengo atención de emergencia dentro de los EE. UU.?
- ¿Qué sucede si necesito atención después de que se estabilizó mi condición de emergencia?
- ¿Cómo informo la atención de emergencia?
- ¿Cómo obtengo atención de urgencia en los EE. UU.?
- ¿Qué hago si no sé qué tipo de atención necesito?
- ¿Cómo presento un reclamo?

Viajes internacionales 5

- ¿Cómo obtengo atención de emergencia o de urgencia fuera de los EE. UU.?
- ¿Qué sucede si necesito atención después de que se estabilizó mi condición de emergencia?
- ¿Cómo informo la atención de emergencia si estoy fuera de los EE. UU.?
- ¿Se brinda cobertura para el transporte?
- ¿Cómo presento un reclamo?

Cómo obtener más información 7

La información de este folleto no está destinada a los miembros de Medicare, Medicaid ni Kaiser Permanente Washington Options PPO, EPO o POS. Los miembros de Medicare deben consultar el folleto *On the Go* (En cualquier lugar) o llamar al Servicio a los Miembros de su área de residencia para obtener más información. Los miembros de Medicaid deben consultar su *Evidence of Coverage (Evidencia de Cobertura)*. Los miembros de Washington Options PPO, EPO o POS deben visitar el sitio web kp.org/wa/travel (hacer clic en "Español") o llamar al Servicio a los Miembros de Washington al 1-888-901-4636.



Tipos de atención

Cuando está de viaje, puede pasar de todo, y las diferentes necesidades de salud requieren diversos tipos de atención. Aquí se presentan algunos ejemplos comunes, que no incluyen todos los síntomas ni las condiciones posibles.

¿Qué es la atención de emergencia?

La atención de emergencia es la que se brinda para una condición de emergencia*.

Algunos ejemplos son los siguientes:

- Dolor o presión en el pecho
- Dolor de estómago intenso que aparece de repente
- Falta de aire grave
- Disminución o pérdida del conocimiento

¿Qué es la atención de urgencia?

La atención de urgencia es la que se brinda para una condición que requiere atención médica inmediata, por lo general, dentro de un plazo de 24 o 48 horas, pero que no se trata de una condición de emergencia.

Algunos ejemplos son los siguientes:

- Lesiones y cortaduras leves
- Dolor de espalda y de oído
- Síntomas en las vías respiratorias superiores
- Dolores de garganta
- Tos frecuente o intensa
- Sensación de ardor al orinar o tener que orinar frecuentemente

¿Qué es la atención de rutina?

La atención de rutina es la que se proporciona para necesidades de atención previstas, como una consulta programada con su médico, una prueba de detección preventiva recomendada o la administración de vacunas.

Algunos ejemplos son los siguientes:

- Exámenes físicos
- Exámenes médicos para adultos y de bienestar infantil
- Pruebas de Papanicolaou
- Consultas de seguimiento

Los servicios de rutina no tienen cobertura fuera de las áreas de servicio de Kaiser Permanente; por eso, asegúrese de recibirlos antes de su viaje.

Las áreas de servicio de Kaiser Permanente incluyen la totalidad o parte de los siguientes estados:

- California
- Colorado
- Georgia
- Hawái
- Maryland
- Oregón
- Virginia
- Washington
- Washington, D. C.

Para conocer nuestras ubicaciones, visite kp.org/facilities (haga clic en "Español").

* Si considera que tiene una condición de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. Consulte la definición completa del término "condición de emergencia" en su *Evidencia de Cobertura* u otros documentos de cobertura.



Viajes dentro de los EE. UU.

Fuera de las áreas de cobertura de Kaiser Permanente

¿Cómo obtengo atención de emergencia dentro de los EE. UU.?

Si usted o un familiar inscrito en la cobertura de Kaiser Permanente tienen una emergencia médica, deben obtener atención de inmediato. No es necesario que informe a Kaiser Permanente o que obtenga una aprobación primero. Debe hacer lo siguiente:

- Llame al **911** o vaya al hospital más cercano. Siempre use los servicios de emergencia disponibles en el lugar donde está.
- Cuando se haya estabilizado su condición, llame a Kaiser Permanente para informar que recibió atención de emergencia o que fue hospitalizado. Consulte la página 9 para conocer los números de teléfono para informar una emergencia (o la atención de posestabilización).¹ Si corresponde, el médico que lo atiende puede llamar en su lugar.
- Cuando llame a Kaiser Permanente, hablaremos con el médico que lo atiende para analizar su condición, revisaremos la información de cobertura del plan de salud y lo ayudaremos a decidir cómo continuar.

¿Qué sucede si necesito atención después de que se estabilizó mi condición de emergencia?

Si fue hospitalizado, el médico que lo atiende puede determinar que aún necesita recibir atención una vez estabilizada su condición.

Esto se conoce como atención de posestabilización. Deberá recibir aprobación de Kaiser Permanente para que este tipo de atención tenga cobertura a través de su plan.

- Llámenos lo antes posible, preferentemente, antes de recibir la atención.¹ Consulte la página 9 para conocer los números de teléfono para informar una emergencia (o la atención de posestabilización). Al obtener aprobación, puede librarse de la responsabilidad financiera, ya que es posible que no brindemos cobertura para servicios que no aprobamos primero.
- Si estamos de acuerdo en que necesita atención de posestabilización, es posible que autoricemos al médico que lo atiende para que se la brinde. O bien, podemos elegir a otro proveedor para que le brinde la atención apropiada para su condición.
- Pregúntele al médico que lo atiende si Kaiser Permanente aprobó su atención, incluido el transporte. Además de la atención de posestabilización, deberá obtener aprobación para el transporte relacionado que necesite. Cuando su atención requiera transporte necesario desde el punto de vista médico (según determine Kaiser Permanente), coordinaremos estos servicios para usted.²

Por lo general, la atención de seguimiento de posestabilización no tiene cobertura, a menos que la autoricemos o que se considere urgente. Esto incluye la atención de seguimiento que necesite después de una visita de atención de emergencia o de urgencia, por ejemplo, para sacarle puntos o quitar un yeso. Antes de recibir atención de seguimiento, llámenos para saber si tiene cobertura.

(continúa)

¹ Para conocer las consideraciones específicas del momento adecuado, consulte su *Evidencia de Cobertura* u otros documentos de cobertura.
² El plan de salud de Kaiser Permanente Georgia no brinda cobertura de servicios de transporte para atención que no es de urgencia o de emergencia fuera del área de servicio. Las solicitudes de transporte están sujetas a revisión.

Viajes dentro de los EE. UU. (continuación)

¿Cómo informo la atención de emergencia?

Llame a Kaiser Permanente para informar que fue hospitalizado por una condición de emergencia o para pedir aprobación para la atención de posestabilización.¹ Consulte la página 9 para conocer los números de teléfono para informar una emergencia (o la atención de posestabilización).

¿Cómo obtengo atención de urgencia en los EE. UU.?

Si necesita atención de urgencia mientras se encuentra en un área de servicio de Kaiser Permanente, puede visitar una clínica de atención de urgencia de Kaiser Permanente. Para encontrar centros de atención de urgencia, visite kp.org/locations (haga clic en "Español") o llame a la Línea de Atención para Viajeros al **951-268-3900** (TTY **711**).²

Si necesita atención de urgencia en un estado donde no hay proveedores de Kaiser Permanente, acuda a la MinuteClinic® o al centro de atención de urgencia más cercanos.³

Para recibir atención en una MinuteClinic, se le cobrará el costo compartido estándar. Asegúrese de llevar su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente y algún medio de pago. No es necesario tener cita previa.

Para recibir atención en un centro de atención de urgencia o en una clínica ubicada en una tienda minorista que no sea una MinuteClinic, se le solicitará el pago por adelantado de los servicios que reciba y deberá presentar un reclamo de reembolso.

Importante: Si recibe atención de urgencia en una MinuteClinic de un estado donde hay proveedores de Kaiser Permanente, se le solicitará el pago por adelantado de los servicios que reciba y deberá presentar un reclamo de reembolso.³

¿Qué hago si no sé qué tipo de atención necesito?

Si no sabe qué tipo de atención necesita y tiene datos de inicio de sesión seguro y contraseña, use el sitio web kp.org/espanol para enviar un mensaje no urgente a su médico de atención primaria. Normalmente, recibirá una respuesta en 2 días hábiles.

¿Cómo presento un reclamo?

Si pagó para recibir atención de emergencia o de urgencia mientras estaba de viaje, deberá presentar un reclamo de reembolso.

Para todas las solicitudes de reembolso se requiere la siguiente información:

- Facturas detalladas (deben incluir la fecha del servicio, los servicios recibidos y el costo de cada artículo).
- Historias clínicas (copias de los informes médicos originales, las notas de admisión, los registros de la sala de emergencias o los informes de las consultas).
- Comprobante de pago (facturas o estados de cuenta bancaria o de tarjeta de crédito).

Si necesita ayuda para presentar reclamos de reembolso, visite kp.org/viajero o llame a la Línea de Atención para Viajeros al **951-268-3900**.

¹ Para conocer las consideraciones específicas del momento adecuado, consulte su *Evidencia de Cobertura* u otros documentos de cobertura.

² Este número se puede marcar dentro y fuera de los Estados Unidos. Si está fuera del país, antes del número de teléfono, marque "001" en los teléfonos fijos y "+1" en los teléfonos celulares. Es posible que se apliquen cargos de larga distancia. No podemos aceptar llamadas a cobro revertido. La línea telefónica está cerrada durante los principales días festivos (Año Nuevo, Domingo de Pascua, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad). Cierra más temprano el día anterior a un día festivo, a las 10:00 p. m., hora del Pacífico, y vuelve a abrir el día después del día festivo a las 4:00 a. m., hora del Pacífico.

³ Algunos planes de PPO y POS de Kaiser Permanente Insurance Company incluyen las clínicas MinuteClinic como un beneficio dentro de la red, mientras que otros planes no lo incluyen. Consulte su *Certificate of Insurance* (Certificado de Seguro) para saber si las clínicas MinuteClinic se incluyen como proveedores dentro de la red.



Viajes internacionales

¿Cómo obtengo atención de emergencia o de urgencia fuera de los EE. UU.?

Si usted o un familiar inscrito en la cobertura de Kaiser Permanente tienen un problema médico de emergencia o de urgencia¹, deben obtener atención de inmediato. No es necesario que informe a Kaiser Permanente o que obtenga una aprobación primero. Debe hacer lo siguiente:

- Vaya inmediatamente al hospital más cercano o a cualquier centro médico donde puedan darle la atención que necesita. El personal de Kaiser Permanente no podrá ayudar a administrar su atención hasta que su necesidad de atención de emergencia o de urgencia esté bajo control o a cargo de un médico.
- Si recibe atención de emergencia, llame a Kaiser Permanente cuando se haya estabilizado su condición para informar que recibió tratamiento por una emergencia o que fue hospitalizado. Consulte la página 9 para conocer los números de teléfono para informar una emergencia (o la atención de posestabilización). Si corresponde, el médico que lo atiende puede llamar en su lugar.
- Cuando llame a Kaiser Permanente, hablaremos con el médico que lo atiende para analizar su condición, revisaremos la cobertura del plan de salud y lo ayudaremos a decidir cómo continuar. Contamos con servicios de interpretación que nos permiten hablar con médicos que no hablan inglés.

¿Qué sucede si necesito atención después de que se estabilizó mi condición de emergencia?

Si fue hospitalizado, el médico que lo atiende puede determinar que aún necesita recibir atención una vez estabilizada su condición. Esto se conoce como atención de posestabilización. Deberá recibir aprobación de Kaiser Permanente para que este tipo de atención tenga cobertura a través de su plan.

- Llámenos lo antes posible², preferentemente, antes de recibir la atención. Consulte la página 9 para conocer los números de teléfono para informar una emergencia (o la atención de posestabilización). Al obtener aprobación, puede librarse de la responsabilidad financiera, ya que es posible que no brindemos cobertura para servicios que no aprobamos primero.
- Si estamos de acuerdo en que necesita atención de posestabilización, es posible que autoricemos al médico que lo atiende para que se la brinde. O bien, podemos elegir a otro proveedor para que le brinde la atención apropiada para su condición.
- Pregúntele al médico que lo atiende si Kaiser Permanente aprobó su atención, incluido el transporte. Además de la atención de posestabilización, deberá obtener aprobación para el transporte relacionado que necesite. Cuando su atención requiera transporte necesario desde el punto de vista médico (según determine Kaiser Permanente), coordinaremos estos servicios para usted³.

(continúa)

¹ Kaiser Permanente puede brindar cobertura para la atención de urgencia que sea necesaria desde el punto de vista médico cuando está temporalmente fuera del país (si la atención no se puede retrasar hasta el regreso a su casa). Consulte su *Evidencia de Cobertura* u otros documentos de cobertura para conocer las restricciones.

² Para conocer las consideraciones específicas del momento adecuado, consulte su *Evidencia de Cobertura* u otros documentos de cobertura.

³ El plan de salud de Kaiser Permanente Georgia no brinda cobertura de servicios de transporte para atención que no es de urgencia o de emergencia fuera del área de servicio. Las solicitudes de transporte están sujetas a revisión.

Viajes internacionales (continuación)

Por lo general, la atención de seguimiento ambulatorio no tiene cobertura, a menos que la autoricemos o que se considere urgente. Esto incluye la atención de seguimiento que necesite después de una visita de atención de emergencia o de urgencia, por ejemplo, para sacarle puntos o quitar un yeso. Antes de recibir atención de seguimiento, llámenos para saber si tiene cobertura. Consulte la página 9 para conocer los números de teléfono para informar una emergencia (o la atención de posestabilización).

¿Cómo informo la atención de emergencia si estoy fuera de los EE. UU.?

Llame a Kaiser Permanente para informar que fue hospitalizado por una condición de emergencia o para pedir aprobación para la atención de posestabilización. Consulte la página 9 para conocer los números de teléfono para informar una emergencia (o la atención de posestabilización).

Si necesita ayuda para hacer llamadas internacionales, consulte con el proveedor local de servicios telefónicos del lugar donde se encuentra. Las llamadas internacionales a este número no son gratuitas, y se le cobrarán las tarifas locales para llamadas internacionales.

Siempre debe tener una alternativa para llamar a Kaiser Permanente. Prepárese antes de viajar. Averigüe si su servicio de telefonía celular incluye llamadas internacionales u obtenga una tarjeta para llamadas internacionales.

¿Se brinda cobertura para el transporte?

Kaiser Permanente brinda cobertura para el transporte médico de emergencia para trasladarlo al hospital más cercano o a otro centro, si determinamos que es necesario. Sin embargo, no podemos coordinar este transporte para usted durante una emergencia.

Deberá recurrir a los proveedores de transporte de emergencia del lugar donde esté.

Por lo general, no brindamos cobertura para otro transporte ni lo coordinamos, a menos que determinemos que es necesario para administrar su atención. Para reducir su posible responsabilidad financiera por servicios no cubiertos relacionados con el viaje, sería conveniente que obtenga un seguro de viaje adicional para cubrir los servicios que no tienen cobertura a través de su plan de Kaiser Permanente.

¿Cómo presento un reclamo?

Si pagó para recibir atención de emergencia o de urgencia mientras estaba de viaje, deberá presentar un reclamo de reembolso.¹

En muchos países, los proveedores cobran antes de brindar la atención. Los costos pueden ser altos; por eso, esté preparado para cubrir gastos inesperados. Le recomendamos que obtenga un seguro adicional para su viaje.

La siguiente información se requiere para todos los reclamos internacionales:

- Facturas detalladas (deben incluir la fecha del servicio, los servicios recibidos y el costo de cada artículo).
- Historias clínicas (copias de los informes médicos originales, las notas de admisión, los registros de la sala de emergencias o los informes de las consultas).
- Comprobante de pago (facturas o estados de cuenta bancaria o de tarjeta de crédito).
- Comprobante de viaje (copia del itinerario o los boletos de avión).

Visite kp.org/viajero para descargar un formulario de reclamo. Si necesita ayuda para presentar reclamos de reembolso, llame a la Línea de Atención para Viajeros al **951-268-3900**.

¹ Si un miembro recibe servicios de emergencia en un país donde el Gobierno de los EE. UU. impuso sanciones, es posible que el miembro deba pagar los servicios y luego presentar un reclamo a Kaiser Permanente para recibir un reembolso.



Cómo obtener más información

Encontrará más información sobre cómo obtener atención de emergencia y de urgencia en los documentos que se mencionan a continuación, que se aplican a su cobertura de salud:

- **Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC)** si recibe cobertura directamente a través de Kaiser Foundation Health Plan o sus planes de salud regionales.
- **Descripción Resumida del Plan (Summary Plan Description, SPD)** si recibe cobertura a través del plan autofinanciado de su empleador.

Para obtener una descripción completa de su cobertura, debe leer su *EOC*, *SPD* u otro documento de cobertura, ya que la información de este folleto puede modificarse en cualquier momento. Comuníquese con la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros para solicitar una copia de su *EOC* u otros documentos de cobertura. Para solicitar una copia de la *SPD*, comuníquese con su empleador.

Números de teléfono del Servicio a los Miembros

California

1-800-464-4000 (en inglés y más de 150 idiomas con servicio de interpretación)

1-800-788-0616 (en español)

1-800-757-7585 (dialectos chinos)

TTY 711

Horario: atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana; cerrado los días festivos.

Miembros de Medicare

1-800-443-0815 o TTY 711

Horario: atención los 7 días de la semana, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m.

Colorado (Denver y Boulder)

303-338-3800 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Miembros de Medicare

1-800-476-2167 o TTY 711

Horario: atención los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Área Montañosa de Colorado

1-844-837-6884 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Miembros de Medicare

Los planes Medicare Advantage no están disponibles actualmente en el Área Montañosa de Colorado.

Área del Norte de Colorado

1-844-201-5824 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Miembros de Medicare

1-800-476-2167 o TTY 711

Horario: atención los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Línea de Atención para Viajeros

Cuando viaje a otros países, llame a la línea para viajeros al **951-268-3900*** para evitar las dificultades asociadas a los números sin costo.

(continúa)

* Este número se puede marcar dentro y fuera de los Estados Unidos. Si está fuera del país, antes del número de teléfono, marque "001" en los teléfonos fijos y "+1" en los teléfonos celulares. Es posible que se apliquen cargos de larga distancia. No podemos aceptar llamadas a cobro revertido. La línea telefónica está cerrada durante los principales días festivos (Año Nuevo, Domingo de Pascua, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad). Cierra más temprano el día anterior a un día festivo, a las 10:00 p. m., hora del Pacífico, y vuelve a abrir el día después del día festivo a las 4:00 a. m., hora del Pacífico.

Cómo obtener más información *(continúa)*

Área del Sur de Colorado

1-888-681-7878 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Miembros de Medicare

1-800-476-2167 o TTY 711

Horario: atención los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Distrito de Columbia

Área metropolitana

301-468-6000 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 9:00 p. m. (excepto los días festivos).

Fuera del área metropolitana

1-800-777-7902 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 9:00 p. m.

Miembros de Medicare

1-888-777-5536 o TTY 711

Horario: atención los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Georgia

1-888-865-5813 o TTY 711

404-261-2590

Horario: atención de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.

Miembros de Medicare

1-800-232-4404 o TTY 711

Horario: atención los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Hawái

1-800-966-5955 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.; sábados de 8:00 a. m. al mediodía.

Miembros de Medicare

1-800-805-2739 o TTY 711

Horario: atención los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Maryland

Área metropolitana de D. C.

301-468-6000 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 9:00 p. m.

Fuera del área metropolitana de D. C.

1-800-777-7902 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 9:00 p. m.

Miembros de Medicare

1-888-777-5536 o TTY 711

Horario: atención los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Oregón

Portland

503-813-2000 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Fuera de Portland

1-800-813-2000 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Miembros de Medicare

1-877-221-8221 o TTY 711

Horario: atención los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Virginia

Área metropolitana de D. C.

301-468-6000 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 9:00 p. m. (excepto los días festivos).

Fuera del área metropolitana de D. C.

1-800-777-7902 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 9:00 p. m.

Miembros de Medicare

1-888-777-5536 o TTY 711

Horario: atención los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

(continúa)

Washington

Fuera del área de Vancouver/Longview
206-630-4636

1-888-901-4636 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes,
de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Miembros de Medicare

1-888-901-4600 o TTY 711

Horario: atención los 7 días de la semana,
de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Suroeste de Washington

Área de Vancouver/Longview

1-800-813-2000 o TTY 711

Horario: atención de lunes a viernes,
de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Miembros de Medicare

1-877-221-8221 o TTY 711

Horario: atención los 7 días de la semana,
de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Si está inscrito en un plan de EPO, POS o PPO autofinanciado del empleador y administrado por Kaiser Permanente Insurance Company, llame al número de Servicio al Cliente que se indica al reverso de su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente.

Números de teléfono para informar la atención de emergencia

Números de teléfono para informar la atención de emergencia (o de posestabilización)

Si necesita atención de emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano donde puedan brindarle atención.

California

1-800-225-8883

Horario: atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Colorado

(Denver/Boulder)

303-338-3800

Horario: atención de lunes a viernes,
de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Colorado

(Miembros de Senior Advantage)

1-800-476-2167

Horario: atención los 7 días de la semana,
de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Área Montañosa de Colorado

1-844-201-5824

Horario: atención de lunes a viernes,
de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Área del Norte de Colorado

1-800-632-9700

Horario: atención de lunes a viernes,
de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Área del Sur de Colorado

1-888-681-7878

Horario: atención de lunes a viernes,
de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Hawái

1-800-227-0482

Horario: atención de lunes a viernes,
de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.

Georgia

1-800-611-1811

Horario: atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Maryland

(Baltimore y área suburbana de D. C.),

Virginia, Distrito de Columbia

1-800-777-7904, Línea de consejos

Horario: atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

1-800-777-7902, Servicio a los Miembros

Horario: atención de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 9:00 p. m. (excepto los días festivos).

Oregón y Washington

(área de Vancouver/Longview)

1-877-813-5993

Horario: atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Washington

1-888-457-9516, Avisos de emergencia

206-901-4609, Local

Horario: atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

TTY 711

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).

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

Kaiser Foundation Health Plan of Colorado (Kaiser Health Plan) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivo de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. El Kaiser Health Plan no excluye a las personas o las trata de forma diferente por motivo de la raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. Recuerde también:

- Nosotros les brindamos ayuda y servicios sin costo alguno a las personas que tienen una discapacidad que les impide comunicarse con nosotros en forma eficaz, tales como:
 - intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - información por escrito en otros formatos, tales como letra grande, audio y otros formatos electrónicos accesibles
- Brindamos servicios de idiomas sin costo alguno a personas cuyo idioma principal no sea el inglés, tales como:
 - intérpretes calificados
 - información por escrito en otros idiomas

Si necesita dichos servicios, llame al **1-800-632-9700** (TTY: **711**)

Si cree que el Kaiser Health Plan no le ha brindado dichos servicios o ha incurrido en discriminación en contra suya de otra manera por motivo de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja por correo: Customer Experience Department, Attn: Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator, 2500 South Havana, Aurora, CO 80014 o al teléfono de Asistencia a los Miembros: 1-800-632-9700.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.) y la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) a través del portal Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o por teléfono: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (línea TDD). Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

AYUDA EN SU IDIOMA

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-800-632-9700** (TTY: **711**).

አማርኛ (Amharic) ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያገዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ **1-800-632-9700** (TTY: **711**)።

العربية (Arabic) ملحوظة: إذا كنت تتحدث العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم **1-800-632-9700** (TTY: **711**)።

Bàsòò Wùdù (Bassa) Dè dɛ nià kɛ dyédé gbo: ɔ jũ ké m̀ Bàsòò-wùdù-po-nyò jũ ní, níí, à wuɖu kà kò dò po-poò béin m̀ gbo kpáa. Đá **1-800-632-9700** (TTY: **711**)

中文 (Chinese) 注意: 如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-800-632-9700** (TTY: **711**)。

فارسی (Farsi) توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با **1-800-632-9700** (TTY: **711**) تماس بگیرید.

Français (French) ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-800-632-9700** (TTY: **711**).

Deutsch (German) ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung.
Rufnummer: **1-800-632-9700** (TTY: **711**).

Igbo (Igbo) NRUBAMA: O bụrụ na ị na asụ Igbo, ọrụ enyemaka asụsụ, n'efu, dijiri gi. Kpọọ **1-800-632-9700** (TTY: **711**).

日本語 (Japanese) 注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。 **1-800-632-9700** (TTY: **711**) まで、お電話にてご連絡ください。

한국어 (Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-800-632-9700** (TTY: **711**) 번으로 전화해 주십시오.

Naabeehó (Navajo) Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éi ná hóló, kóji' hódíilnih **1-800-632-9700** (TTY: **711**).

नेपाली (Nepali) ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । **1-800-632-9700** (TTY: **711**) फोन गर्नुहोस् ।

Afaan Oromoo (Oromo) XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa **1-800-632-9700** (TTY: **711**).

Русский (Russian) ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-800-632-9700** (TTY: **711**).

Español (Spanish) ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-632-9700** (TTY: **711**).

Tagalog (Tagalog) PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad.
Tumawag sa **1-800-632-9700** (TTY: **711**).

Tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-800-632-9700** (TTY: **711**).

Yorùbá (Yoruba) AKIYESI: Ti o ba nso ede Yoruba ofe ni iranlowo lori ede wa fun yin o. E pe ero ibanisoro yi **1-800-632-9700** (TTY: **711**).

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

Kaiser Foundation Health Plan of Georgia, Inc (Kaiser Health Plan) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivo de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. El Kaiser Health Plan no excluye a las personas o las trata de forma diferente por motivo de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. Recuerde también:

- Nosotros les brindamos ayuda y servicios sin costo alguno a las personas que tienen una discapacidad que les impide comunicarse con nosotros en forma eficaz, tales como:
 - intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - información por escrito en otros formatos, tales como letra grande, audio y otros formatos electrónicos accesibles
- Brindamos servicios de idiomas sin costo alguno a personas cuyo idioma principal no sea el inglés, tales como:
 - intérpretes calificados
 - información por escrito en otros idiomas

Si necesita dichos servicios, llame al **1-888-865-5813** (TTY: **711**)

Si cree que el Kaiser Health Plan no le ha brindado dichos servicios o ha incurrido en discriminación en contra suya de otra manera por motivo de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja por correo ante: Member Relations Unit (MRU), Attn: Kaiser Civil Rights Coordinator, Nine Piedmont Center, 3495 Piedmont Road, NE Atlanta, GA 30305-1736. Número de teléfono: 1-888-865-5813.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.) y la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) a través del portal Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o por teléfono: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (línea TDD). Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

AYUDA EN SU IDIOMA

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-888-865-5813** (TTY: **711**).

አማርኛ (Amharic) ማህታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያገዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ **1-888-865-5813** (TTY: **711**)።

العربية (Arabic) ملحوظة: إذا كنت تتحدث العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم **1-888-865-5813** (TTY: **711**)።

中文 (Chinese) 注意: 如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-888-865-5813** (TTY: **711**)。

فارسی (Farsi) توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با **1-888-865-5813** (TTY: **711**) تماس بگیرید.

Français (French) ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-888-865-5813** (TTY: **711**).

Deutsch (German) ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung.
Rufnummer: **1-888-865-5813** (TTY: **711**).

ગુજરાતી (Gujarati) સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો **1-888-865-5813** (TTY: **711**).

Kreyòl Ayisyen (Haitian Creole) ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele **1-888-865-5813** (TTY: **711**).

हिन्दी (Hindi) ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। **1-888-865-5813** (TTY: **711**) पर कॉल करें।

日本語 (Japanese) 注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。**1-888-865-5813** (TTY: **711**) まで、お電話にてご連絡ください。

한국어 (Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-888-865-5813** (TTY: **711**) 번으로 전화해 주십시오.

Naabeehó (Navajo) Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, koji' hódíílnih **1-888-865-5813** (TTY: **711**).

Português (Portuguese) ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para **1-888-865-5813** (TTY: **711**).

Русский (Russian) ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-888-865-5813** (TTY: **711**).

Español (Spanish) ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-888-865-5813** (TTY: **711**).

Tagalog (Tagalog) PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad.
Tumawag sa **1-888-865-5813** (TTY: **711**).

Tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-888-865-5813** (TTY: **711**).

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

Kaiser Foundation Health Plan of the Mid-Atlantic States, Inc (Kaiser Health Plan) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivo de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. El Kaiser Health Plan no excluye a las personas o las trata de forma diferente por motivo de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. Recuerde también:

- Nosotros les brindamos ayuda y servicios sin costo alguno a las personas que tienen una discapacidad que les impide comunicarse con nosotros en forma eficaz, tales como:
 - intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - información por escrito en otros formatos, tales como letra grande, audio y otros formatos electrónicos accesibles
- Brindamos servicios de idiomas sin costo alguno a personas cuyo idioma principal no sea el inglés, tales como:
 - intérpretes calificados
 - información por escrito en otros idiomas

Si necesita dichos servicios, llame al **1-800-777-7902** (TTY: **711**)

Si cree que el Kaiser Health Plan no le ha brindado dichos servicios o ha incurrido en discriminación en contra suya de otra manera por motivo de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja por correo o por teléfono en: Kaiser Permanente, Appeals and Correspondence Department, Attn: Kaiser Civil Rights Coordinator, 2101 East Jefferson St., Rockville, MD 20852, número de teléfono: 1-800-777-7902.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.) y la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) a través del portal Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o por teléfono: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (línea TDD). Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

AYUDA EN SU IDIOMA

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-800-777-7902** (TTY: **711**).

አማርኛ (Amharic) ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያገዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ **1-800-777-7902** (TTY: **711**)።

العربية (Arabic) ملحوظة: إذا كنت تتحدث العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم **1-800-777-7902** (TTY: **711**)።

Bàsòò Wùdù (Bassa) Dè dɛ nìà kɛ dyédé gbo: ɔ jũ ké m̀ Bàsòò-wùdù-po-nyò jũ ní, níí, à wuɖu kà kò dò po-poò béin m̀ gbo kpáa. Đá **1-800-777-7902** (TTY: **711**)

বাংলা (Bengali) লক্ষ্য করুন: যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন **1-800-777-7902** (TTY: **711**)।

中文 (Chinese) 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-777-7902 (TTY: 711)。

فارسی (Farsi) توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-800-777-7902 (TTY: 711) تماس بگیرید.

Français (French) ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-777-7902 (TTY: 711).

Deutsch (German) ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-777-7902 (TTY: 711).

ગુજરાતી (Gujarati) સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-777-7902 (TTY: 711).

Kreyòl Ayisyen (Haitian Creole) ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-777-7902 (TTY: 711).

हिन्दी (Hindi) ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-777-7902 (TTY: 711) पर कॉल करें।

Igbo (Igbo) NRUBAMA: O buru na i na asu Igbo, oru enyemaka asusu, n'efu, dijiri gi. Kpoo 1-800-777-7902 (TTY: 711).

Italiano (Italian) ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-777-7902 (TTY: 711).

日本語 (Japanese) 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-777-7902 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

한국어 (Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-777-7902 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

Naabeehó (Navajo) Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éi ná hóló, kojí' hódíílnih 1-800-777-7902 (TTY: 711).

Português (Portuguese) ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-777-7902 (TTY: 711).

Русский (Russian) ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-777-7902 (TTY: 711).

Español (Spanish) ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-777-7902 (TTY: 711).

Tagalog (Tagalog) PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-777-7902 (TTY: 711).

ไทย (Thai) เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-777-7902 (TTY: 711).

اردو (Urdu) خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-777-7902 (TTY: 711)۔

Tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-777-7902 (TTY: 711).

Yorùbá (Yoruba) AKIYESI: Ti o ba nso ede Yoruba ofe ni iranlowo lori ede wa fun yin o. E pe ero ibanisoro yi 1-800-777-7902 (TTY: 711).

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

Kaiser Foundation Health Plan of the Northwest (Kaiser Health Plan) cumple con las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina por motivo de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. El Kaiser Health Plan no excluye a las personas o las trata de forma diferente por motivo de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. Recuerde también:

- Nosotros les brindamos ayuda y servicios sin costo alguno a las personas que tienen una discapacidad que les impide comunicarse con nosotros en forma eficaz, tales como:
 - intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - información por escrito en otros formatos, tales como letra grande, audio y otros formatos electrónicos accesibles
- Brindamos servicios de idiomas sin costo alguno a personas cuyo idioma principal no sea el inglés, tales como:
 - intérpretes calificados
 - información por escrito en otros idiomas

Si necesita dichos servicios, llame al **1-800-813-2000** (TTY: **711**)

Si cree que el Kaiser Health Plan no le ha brindado dichos servicios o ha incurrido en discriminación en contra suya de otra manera por motivo de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja por correo o por teléfono ante: Member Relations, Attention: Kaiser Civil Rights Coordinator, 500 NE Multnomah St., Ste 100, Portland OR 97232, número de teléfono: 1-800-813-2000.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.) y la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) a través del portal Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o por teléfono: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (línea TDD). Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

AYUDA EN SU IDIOMA

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-800-813-2000** (TTY: **711**).

አማርኛ (Amharic) ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ **1-800-813-2000** (TTY: **711**)።

العربية (Arabic) ملحوظة: إذا كنت تتحدث العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم **1-800-813-2000** (TTY: **711**) .

中文 (Chinese) 注意: 如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-800-813-2000** (TTY: **711**) 。

فارسی (Farsi) توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با **1-800-813-2000** (TTY: **711**) تماس بگیرید.

Français (French) ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-800-813-2000** (TTY: 711).

Deutsch (German) ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung.
Rufnummer: **1-800-813-2000** (TTY: 711).

日本語 (Japanese) 注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。**1-800-813-2000** (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

ខ្មែរ (Khmer) ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ **1-800-813-2000** (TTY: 711)។

한국어 (Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-800-813-2000** (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

ລາວ (Laotian) ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-813-2000 (TTY: 711).

Naabeehó (Navajo) Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, kojí' hódíílnih **1-800-813-2000** (TTY: 711).

Afaan Oromoo (Oromo) XIYYEEFFANNA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa **1-800-813-2000** (TTY: 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi) ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। **1-800-813-2000** (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Română (Romanian) ATENȚIE: Dacă vorbiți limba română, vă stau la dispoziție servicii de asistență lingvistică, gratuit. Sunați la **1-800-813-2000** (TTY: 711).

Русский (Russian) ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-800-813-2000** (TTY: 711).

Español (Spanish) ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-813-2000** (TTY: 711).

Tagalog (Tagalog) PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-800-813-2000** (TTY: 711).

ไทย (Thai) เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร **1-800-813-2000** (TTY: 711).

Українська (Ukrainian) УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером **1-800-813-2000** (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-800-813-2000** (TTY: 711).

Aviso de no discriminación y Servicios en otros idiomas de Kaiser Permanente



AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN DE KAISER PERMANENTE

Kaiser Foundation Health Plan of Washington y Kaiser Foundation Health Plan of Washington Options, Inc. (“Kaiser Permanente”) cumplen con la legislación federal de derechos civiles aplicables y no discriminan, excluyen o tratan diferente a las personas por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad de género o cualquier otro fundamento protegido por la legislación federal, estatal o local aplicable. Además:

Brindamos asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades para garantizar una comunicación efectiva. Estos comprenden:

- Intérpretes calificados en lenguaje de señas
- Información por escrito en otros formatos (en letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles)
- Dispositivos de asistencia (lupas, amplificadores auditivos portátiles y otros dispositivos)

Brindamos servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es inglés, tales como:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Kaiser Permanente.

Si piensa que Kaiser Permanente no le ha proporcionado estos servicios o que se le discriminó de alguna otra forma por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual o identidad de género, puede presentar un reclamo. Llámenos si necesita ayuda para presentar el reclamo. Se le notificará al Coordinador de Derechos Civiles sobre todos los reclamos relacionados con discriminación.

Kaiser Permanente

Teléfono: 206-630-4636

Sin cargo: 1-888-901-4636

Servicio de retransmisión TTY de Washington: 1-800-833-6388 o 711

Servicio de retransmisión TTY de Idaho: 1-800-377-3529 o 711

Página web: kp.org/wa/feedback

También puede presentar una queja en relación con los derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios Humanos y Salud de EE. UU. a través del Portal de Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo o teléfono al:

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)

Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Solo para los planes Medicare Advantage: Kaiser Permanente es un plan de una Organización para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO) que tiene contrato con Medicare. La inscripción en Kaiser Permanente depende de la renovación del contrato.

The English version is the controlling document. The translated version is informational. La versión en inglés es el documento que prevalece. La versión traducida es solo para propósitos informativos.

SERVICIOS EN OTROS IDIOMAS

English: ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 or 711).

Español (Spanish): ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 / 711).

中文 (Chinese) : 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 / 711)。

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 / 711).

한국어(Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 / 711) 번으로 전화해 주십시오.

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-901-4636 (телетайп: 1-800-833-6388 / 711).

Filipino (Tagalog): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 / 711).

Українська (Ukrainian): УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-888-901-4636 (телетайп: 1-800-833-6388 / 711).

ភាសាខ្មែរ (Khmer) : ប្រសិនបើ អ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ លើទូរស័ព្ទ អ្នកអាចទទួលបានសេវាជំនួយភាសាឥតគិតថ្លៃ។ តេឡេហ្វោន ១-៨៨៨-៩០១-៤៦៣៦ (៧១១/១-៨០០-៨៣៣-៦៣៨៨ / ៧១១)។

日本語 (Japanese): 注意事項 : 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 / 711) まで、お電話にてご連絡ください。

አማርኛ (Amharic) : ማሳሰቢያ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያገለግሉት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-888-901-4636 (መስማት ለተሳናቸው: 1-800-833-6388 / 711)።

Oromiffa (Oromo): XIYYEEFFANNA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 / 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi) ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 / 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic): لديكم حق الحصول على مساعدة ومعلومات في ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-901-4636 رقم هاتف الصم والبكم: (711 / 1-800-833-6388).

Deutsch (German): ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 / 711).

ພາສາລາວ (Lao): ໂປດຂຽນ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ຈະມີພ້ອມ ໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 / 711).

Srpsko-hrvatski (Serbo-Croatian): OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-888-901-4636 (TTY- Telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: 1-800-833-6388 / 711).

Français (French): ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-888-901-4636 (ATS: 1-800-833-6388 / 711).

Română (Romanian): ATENȚIE: Dacă vorbiți limba română, vă stau la dispoziție servicii de asistență lingvistică, gratuit. Sunați la 1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 / 711).

Adamawa (Fulfulde): MAANDO: To a waawi Adamawa, e woodi ballooji-ma to ekkitaaki wolde caahu. Noddu 1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 / 711).

فارسی (Farsi): توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. یا 1-888-901-4636 (TTY: 1-800-833-6388 / 711) تماس بگیرید.