

Hướng Dẫn về Nguồn Hỗ Trợ Hội Viên Kaiser Permanente



Mục lục

Tạo tài khoản trực tuyến của quý vị trên kp.org (bằng tiếng Anh)	2
Chọn bác sĩ cho quý vị và thay đổi bất cứ lúc nào.....	3
Nhận dịch vụ chăm sóc.....	4
Đến các cuộc hẹn đúng lịch	7
Lấy thuốc theo toa.....	8
Quản lý các bệnh trạng mạn tính (Miền Bắc California)	10
Các Chương Trình Hỗ Trợ Chăm Sóc Toàn Diện Trong Khu Vực (Miền Nam California).....	11
Thông tin chủng ngừa của quý vị.....	12
Tiếp cận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp*	12
Bảo vệ quyền riêng tư và an toàn của quý vị	14
Quyền và trách nhiệm của quý vị	14
Chính sách và thủ tục	19
Hướng dẫn cho hội viên khuyết tật.....	29
Help in your language.....	31
Nondiscrimination Notice.....	35

Thông tin trong tài liệu hướng dẫn này được cập nhật tùy từng thời điểm và là thông tin mới nhất tính đến tháng 11 năm 2023. Thông tin này dành cho những hội viên tham gia các chương trình bảo hiểm có bán trên thị trường (thông qua các nhóm hãng sở), chương trình bảo hiểm cá nhân và các hội viên trên Sàn Giao Dịch Bảo Hiểm Y Tế công và tư. Thông tin này không dành cho những người ghi danh vào chương trình Medicare Senior Advantage, Medi-Cal hoặc KPIC EPO. Nếu quý vị có thắc mắc về tài liệu hướng dẫn này, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ thông qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ).

Tạo tài khoản trực tuyến của quý vị trên kp.org (bằng tiếng Anh)

Nếu quý vị chưa có tài khoản, hãy nhớ tạo tài khoản trực tuyến thông qua ứng dụng Kaiser Permanente hoặc truy cập kp.org/registernow (bằng tiếng Anh).

Sau khi đã đăng ký, quý vị có thể truy cập an toàn vào nhiều nguồn hỗ trợ và công cụ tiết kiệm thời gian để giúp quý vị quản lý dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được tại các cơ sở của Kaiser Permanente, bao gồm:

- Xem bệnh sử của quý vị, chủng ngừa, kết quả xét nghiệm trước đây và nhiều thông tin khác
- Gửi email cho nhóm chăm sóc của Kaiser Permanente để được giải đáp các thắc mắc không khẩn cấp
- Mua hoặc mua thêm hầu hết các loại thuốc theo toa
- Đặt lịch, xem và hủy các cuộc hẹn thăm khám định kỳ
- Quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho thành viên trong gia đình¹
- Xem các quyền lợi của quý vị
- Thanh toán hóa đơn và ước tính chi phí
- Truy cập Thẻ ID kỹ thuật số của quý vị – (Thẻ có số hồ sơ y tế và thông tin liên lạc quan trọng của quý vị và có thể được sử dụng như thẻ ID vật lý).

Tìm thêm ý tưởng tại kp.org (bằng tiếng Anh)

Hãy truy cập kp.org (bằng tiếng Anh) để tìm nhiều công cụ và lời khuyên sống khỏe mạnh, cũng như những công thức món ăn và bài viết về nhiều loại chủ đề sức khỏe.

Truy cập trên thiết bị di động

Tải ứng dụng Kaiser Permanente xuống từ trang ứng dụng ưa dùng của quý vị. Nếu quý vị đã có tài khoản trên kp.org (bằng tiếng Anh), quý vị có thể sử dụng ID người dùng và mật khẩu của tài khoản đó để đăng nhập vào ứng dụng.

Ở Miền Bắc California, quý vị có thêm 2 ứng dụng để giúp quản lý dịch vụ chăm sóc cho quý vị và gia đình quý vị mọi lúc mọi nơi.

Với ứng dụng **My Doctor Online**, quý vị có thể:

- Nhận thông tin cập nhật kịp thời về dịch vụ chăm sóc của quý vị
- Giữ liên lạc với bác sĩ của quý vị
- Quản lý dịch vụ chăm sóc chính và các cuộc hẹn thăm khám chuyên khoa của quý vị, đồng thời tham gia các buổi thăm khám qua video²

Với ứng dụng **My KP Meds**, quý vị có thể:

- Tạo lời nhắc dùng thuốc vào thời điểm thích hợp
- Yêu cầu mua thêm hầu hết các loại thuốc ngay trên điện thoại thông minh hoặc thiết bị di động của quý vị
- Quản lý danh sách thuốc, lịch hẹn khám và lịch sử nhắc nhở

Quý vị có thể tải xuống ứng dụng này từ [Apple App Store](https://www.apple.com/app-store) hoặc [Google Play](https://play.google.com/store/apps).³

¹ Các tính năng trực tuyến thay đổi khi trẻ đủ 12 tuổi. Trẻ vị thành niên được quyền bảo vệ thêm về quyền riêng tư theo luật tiểu bang. Khi con quý vị đủ 12 tuổi, quý vị sẽ vẫn có thể quản lý dịch vụ chăm sóc cho con mình (ở độ tuổi vị thành niên), với quyền truy cập một số tính năng đã được sửa đổi.

² Khi phù hợp và có sẵn.

³ Apple và logo Apple là các nhãn hiệu của Apple, Inc., được đăng ký tại Hoa Kỳ và các quốc gia khác. App Store là nhãn hiệu dịch vụ của Apple, Inc. Google Play và logo Google Play là các nhãn hiệu của Google LLC.

Chọn bác sĩ cho quý vị và thay đổi bất cứ lúc nào

Chọn các bác sĩ chăm sóc chính trong vô số các bác sĩ tuyệt vời của Kaiser Permanente

Tại Kaiser Permanente, chúng tôi hiểu rõ tầm quan trọng của việc tìm được một bác sĩ đáp ứng các nhu cầu cụ thể của quý vị. Việc kết nối với một bác sĩ là một phần quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Chọn bác sĩ phù hợp với quý vị

Để tìm một bác sĩ riêng phù hợp với quý vị, vui lòng truy cập danh bạ nhà cung cấp của chúng tôi tại kp.org (bằng tiếng Anh) và duyệt tìm hồ sơ bác sĩ trực tuyến của chúng tôi. Quý vị có thể tìm kiếm các bác sĩ sẵn có theo giới tính, địa điểm, ngôn ngữ nói và các yếu tố khác. Quý vị có thể xem tên, địa chỉ cơ sở, số điện thoại, trình độ học vấn (trường y đã theo học và hoàn thành chương trình nội trú) và thông tin xác thực (trình độ chuyên môn, chuyên khoa và trạng thái chứng nhận của hội đồng) của họ.

Quý vị có thể chọn một bác sĩ riêng thuộc các chuyên khoa sau đây:

- Khoa điều trị người lớn/nội khoa
- Y khoa gia đình
- Nhi khoa/khoa điều trị thanh thiếu niên (dành cho trẻ em lên đến 18 tuổi)

Mỗi thành viên trong gia đình được đài thọ có thể chọn bác sĩ riêng cho mình.

Nữ giới từ 18 tuổi trở lên có thể chọn bác sĩ sản-phụ khoa cũng như bác sĩ riêng cho mình, mặc dù khi chọn bác sĩ y khoa gia đình làm bác sĩ riêng, họ có thể không cần chọn một bác sĩ sản-phụ khoa riêng.

Thay đổi bác sĩ bất cứ lúc nào

Quý vị có thể đổi sang bác sĩ khác sẵn có thuộc Kaiser Permanente bất cứ lúc nào, vì bất kỳ lý do gì – bằng phương thức trực tuyến hoặc qua điện thoại.

Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa, một số bác sĩ chuyên khoa không cần giấy giới thiệu

Quý vị không cần có giấy giới thiệu để đến thăm khám ở các chuyên khoa sau đây:

- Hầu hết dịch vụ sản-phụ khoa
- Dịch vụ đo thị lực
- Hầu hết dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Hầu hết các biện pháp điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện

Tham khảo danh bạ nhà cung cấp của chúng tôi để biết khi nào không cần giấy giới thiệu. Đối với các loại dịch vụ chăm sóc chuyên khoa khác, bác sĩ riêng của quý vị có thể giới thiệu quý vị.

Để chọn bác sĩ, đặt lịch hẹn khám hoặc tìm hiểu về dịch vụ chăm sóc chuyên khoa:

Truy cập kp.org (bằng tiếng Anh) hoặc ứng dụng Kaiser Permanente.

Hoặc qua điện thoại:

Ở Miền Nam California, vui lòng gọi số **1-833-KP4CARE (1-833-574-2273)** hoặc **711** (TTY), thứ Hai đến thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối.

Ở Miền Bắc California, hãy gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số điện thoại **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ thông qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa), hoặc **711** (TTY).

Nhận dịch vụ chăm sóc (Bắc California) ¹

Dịch vụ chăm sóc phù hợp với quý vị

Nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần theo cách thức quý vị muốn. Cho dù quý vị chọn loại dịch vụ chăm sóc nào, nhóm chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể xem bệnh sử tại Kaiser Permanente của quý vị, cập nhật hồ sơ y tế của quý vị và cho quý vị lời khuyên cá nhân phù hợp với nhu cầu của quý vị.²

Tìm dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần tại kp.org (bằng tiếng Anh) hoặc thông qua ứng dụng di động (kpdoc.org/mobile [bằng tiếng Anh]). Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi bất cứ lúc nào theo số **1-866-454-8855 (TTY 711)** để đặt lịch hẹn khám hoặc trao đổi với y tá để được tư vấn y khoa và hướng dẫn chăm sóc.

Quý vị muốn được trợ giúp chọn các tùy chọn chăm sóc cho mình? Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Ngay

Hãy truy cập kp.org/getcare (bằng tiếng Anh) và cho chúng tôi biết về các triệu chứng hoặc lo ngại của quý vị, chúng tôi sẽ hướng dẫn quý vị cách thức nhận dịch vụ chăm sóc kịp thời, thuận tiện, phù hợp với nhu cầu của quý vị.

Thăm khám qua video

Gặp mặt trực diện trực tuyến với bác sĩ lâm sàng trên máy tính, điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng để được thăm khám nhiều bệnh trạng nhẹ hoặc để được chăm sóc theo dõi.^{3,4}

Thăm khám trực tuyến

Nhận dịch vụ chăm sóc trực tuyến nhanh chóng và thuận tiện nếu các vấn đề sức khỏe ở mức độ nhẹ. Trả lời một vài câu hỏi về triệu chứng của quý vị và bác sĩ lâm sàng sẽ liên lạc lại với quý vị qua email để thảo luận về kế hoạch chăm sóc và thuốc theo toa (nếu thích hợp) – thường trong vòng 2 giờ trong khoảng thời gian từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, 7 ngày một tuần.

Đặt lịch hẹn khám qua điện thoại

Quý vị không cần đến văn phòng bác sĩ nếu mắc các bệnh trạng nhẹ hoặc để được chăm sóc theo dõi.^{3,4}

Thăm khám trực tiếp

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ mà quý vị có thể nhận trong ngày, vào ngày hôm sau, sau giờ làm việc và vào cuối tuần tại hầu hết các địa điểm của chúng tôi. Đăng nhập vào kp.org (bằng tiếng Anh) bất cứ lúc nào hoặc gọi điện thoại cho chúng tôi để lên lịch thăm khám.

Email

Gửi email cho văn phòng bác sĩ của quý vị để được giải đáp các thắc mắc không khẩn cấp bất cứ lúc nào và quý vị sẽ thường nhận được câu trả lời trong vòng hai ngày làm việc.

Nếu chương trình của quý vị có tính tiền đồng trả, tiền đồng bảo hiểm hoặc tiền khấu trừ, quý vị sẽ được yêu cầu thanh toán khi làm thủ tục đăng ký khám bệnh. Quý vị có thể thanh toán bằng thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng tại quầy tiếp tân hoặc tại quầy thông tin. Quý vị sẽ nhận được một bảng kê cho biết quý vị đã nhận những dịch vụ nào, số tiền quý vị đã thanh toán và quý vị có còn nợ khoản nào hay không. Vui lòng hỏi nhân viên tiếp tân để biết thông tin chi tiết hoặc tham khảo tập *Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage)*, *Chứng Nhận Bảo Hiểm (Certificate of Insurance)* hoặc các tài liệu khác về chương trình.

¹Nếu quý vị cho rằng mình gặp tình trạng y tế cấp cứu, vui lòng gọi 911 hoặc tới bệnh viện gần nhất. Để biết định nghĩa đầy đủ về tình trạng y tế cấp cứu, vui lòng xem Chứng Từ Bảo Hiểm của quý vị hoặc các tài liệu bảo hiểm khác.

²Quý vị có thể sử dụng những tính năng này khi nhận dịch vụ chăm sóc tại các cơ sở thuộc Kaiser Permanente.

³Khi phù hợp và có sẵn. Nếu quý vị rời khỏi tiểu bang, các tính năng đặt lịch hẹn qua điện thoại và thăm khám qua video có thể không khả dụng do luật pháp của tiểu bang có thể không cho phép các bác sĩ cung cấp dịch vụ chăm sóc vượt qua các ranh giới của tiểu bang. Luật pháp ở mỗi tiểu bang khác nhau.

⁴Một số nhà cung cấp cung cấp các dịch vụ độc quyền thông qua hệ thống công nghệ chăm sóc sức khỏe từ xa và không có địa điểm thực tế để quý vị có thể nhận được các dịch vụ. Xem trang 20 để biết thêm thông tin.

Nhận dịch vụ chăm sóc (Miền Nam California)¹

Dịch vụ chăm sóc phù hợp với quý vị

Nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần theo cách thức quý vị muốn. Cho dù quý vị chọn loại dịch vụ chăm sóc nào, các nhà cung cấp của quý vị có thể xem bệnh sử của quý vị tại Kaiser Permanente, cập nhật hồ sơ y tế của quý vị và cho quý vị lời khuyên cá nhân phù hợp với nhu cầu của quý vị.²

Chọn cách nhận dịch vụ chăm sóc

Để đặt lịch hẹn khám hoặc trao đổi với y tá để được tư vấn y tế và hướng dẫn chăm sóc, vui lòng gọi cho chúng tôi 24/7 theo số **1-833-KP4CARE (1-833-574-2273)** hoặc **711** (TTY).² Quý vị cũng có thể xếp lịch một số cuộc hẹn trực tuyến tại kp.org/appointments (bằng tiếng Anh) hoặc qua ứng dụng Kaiser Permanente.

Đặt lịch hẹn khám qua điện thoại

Quý vị không cần đến văn phòng bác sĩ nếu mắc bệnh trạng nhẹ mà chỉ cần sắp xếp gọi điện hoặc nhận dịch vụ hỗ trợ cá nhân 24/7.^{3,4}

Thăm khám qua video

Gặp mặt trực diện trực tuyến với bác sĩ lâm sàng trên máy tính, điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng để khám bệnh trạng nhẹ hoặc để được chăm sóc theo dõi.^{3,4} Không bắt buộc đặt lịch hẹn.

Email

Gửi email cho văn phòng bác sĩ của quý vị để được giải đáp thắc mắc không khẩn cấp bất cứ lúc nào. Đăng nhập vào kp.org (bằng tiếng Anh) hoặc sử dụng ứng dụng di động của chúng tôi.¹

Thăm khám trực tuyến

Nhận dịch vụ chăm sóc trực tuyến nhanh chóng và thuận tiện nếu các vấn đề sức khỏe ở mức độ nhẹ. Trả lời một vài câu hỏi về triệu chứng của quý vị và bác sĩ lâm sàng sẽ liên lạc lại với quý vị để thảo luận về kế hoạch chăm sóc và thuốc theo toa (nếu thích hợp) – thường trong vòng 2 giờ trong khoảng thời gian từ 7 giờ sáng đến 9 giờ tối, 7 ngày một tuần.

Thăm khám trực tiếp

Các cuộc hẹn khám trong ngày thường được cung cấp tại hầu hết các địa điểm. Đăng nhập vào kp.org (bằng tiếng Anh) bất cứ lúc nào hoặc gọi điện thoại cho chúng tôi để lên lịch thăm khám.

Nếu chương trình của quý vị có tính tiền đồng trả, tiền đồng bảo hiểm hoặc tiền khấu trừ, quý vị sẽ được yêu cầu thanh toán khi làm thủ tục đăng ký khám bệnh. Quý vị có thể thanh toán bằng thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng tại quầy tiếp tân hoặc tại quầy thông tin. Quý vị sẽ nhận được một bảng kê cho biết quý vị đã nhận những dịch vụ nào, số tiền quý vị đã thanh toán và quý vị có còn nợ khoản nào hay không. Vui lòng hỏi nhân viên tiếp tân để biết thông tin chi tiết hoặc tham khảo tập *Chứng Từ Bảo Hiểm, Chứng Nhận Bảo Hiểm* hoặc các tài liệu khác về chương trình.

¹Nếu quý vị cho rằng mình gặp tình trạng y tế cấp cứu, vui lòng gọi 911 hoặc tới bệnh viện gần nhất. Để biết định nghĩa đầy đủ về tình trạng y tế cấp cứu, vui lòng xem Chứng Từ Bảo Hiểm của quý vị hoặc các tài liệu bảo hiểm khác.

²Quý vị có thể sử dụng những tính năng này khi nhận dịch vụ chăm sóc tại các cơ sở thuộc Kaiser Permanente.

³Khi phù hợp và có sẵn. Nếu quý vị rời khỏi tiểu bang, các tính năng đặt lịch hẹn qua điện thoại và thăm khám qua video có thể không khả dụng do luật pháp của tiểu bang có thể không cho phép các bác sĩ cung cấp dịch vụ chăm sóc vượt qua các ranh giới của tiểu bang. Luật pháp ở mỗi tiểu bang khác nhau.

⁴Một số nhà cung cấp cung cấp các dịch vụ độc quyền thông qua hệ thống công nghệ chăm sóc sức khỏe từ xa và không có địa điểm thực tế để quý vị có thể nhận được các dịch vụ. Xem trang 20 để biết thêm thông tin.

Chăm sóc xa nhà

Là hội viên của Kaiser Permanente, quý vị được đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở bất cứ nơi nào trên thế giới.¹ Cho dù quý vị đi lại trong lãnh thổ Hoa Kỳ hay ra nước ngoài, quý vị cần nhớ rằng cách thức quý vị nhận dịch vụ chăm sóc có thể khác nhau tùy thuộc vào nơi quý vị đến.

Truy cập kp.org/travel (bằng tiếng Anh) để được giải đáp các thắc mắc thường gặp để có thể giúp quý vị lên kế hoạch cho một chuyến đi khỏe mạnh và nhận dịch vụ chăm sóc y tế nếu quý vị cần. Hoặc gọi cho Đường Dây Hỗ Trợ Khi Đi Xa Nhà theo số **1-951-268-3900 (TTY 711)** để được hỗ trợ khi đi xa mọi lúc mọi nơi.²

Trước khi quý vị đi

Chỉ cần lập kế hoạch một chút sẽ tạo ra khác biệt lớn. Hãy lập kế hoạch ngay bây giờ để có một chuyến đi khỏe mạnh.

- Đăng ký trên kp.org (bằng tiếng Anh) để quý vị có thể xem thông tin sức khỏe của quý vị trực tuyến và gửi email đến văn phòng bác sĩ của Kaiser Permanente để được giải đáp thắc mắc không khẩn cấp bất cứ lúc nào.
- Nếu quý vị dành nhiều thời gian tại khu vực khác của Kaiser Permanente, như làm việc hoặc đi học, vui lòng gọi số **1-877-300-9371 (TTY 711)**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, theo giờ Thái Bình Dương. Chúng tôi sẽ giúp quý vị lập một tài khoản khác trên kp.org (bằng tiếng Anh) liên kết với số Hồ Sơ Y Tế/Sức Khỏe khi đi xa của quý vị để quý vị có thể theo dõi và quản lý dịch vụ chăm sóc Kaiser Permanente của quý vị khi quý vị xa nhà.
- Lưu số điện thoại của Đường Dây Hỗ Trợ Khi Đi Xa Nhà (**1-951-268-3900** hoặc **TTY 711**) vào thiết bị di động của quý vị để được hỗ trợ khi đi xa mọi lúc mọi nơi.²
- Tải ứng dụng Kaiser Permanente xuống điện thoại thông minh hoặc thiết bị di động của quý vị để duy trì kết nối khi quý vị di chuyển.
- Gặp bác sĩ của quý vị nếu quý vị cần quản lý bệnh trạng trong chuyến đi của mình.

- Mua thêm thuốc theo toa đủ điều kiện, bao gồm cả kính áp tròng, để có đủ thuốc dùng trong thời gian quý vị xa nhà. Hãy chắc chắn mua thêm thuốc ít nhất 1 hoặc 2 tuần trước chuyến đi của quý vị để có thời gian xử lý yêu cầu của quý vị.
- Nếu quý vị di chuyển bằng máy bay, hãy mang theo thuốc theo toa trong hành lý xách tay.
- In ra thông tin tóm tắt hồ sơ y tế điện tử của quý vị trong trường hợp quý vị không truy cập được Internet.
- Đảm bảo quý vị được chủng ngừa đầy đủ, bao gồm cả vắc-xin COVID-19 và chủng ngừa cúm hàng năm.
- Tìm hiểu thêm thông tin về chủng ngừa bắt buộc khi đi nước ngoài, bao gồm cả vắc-xin COVID-19 và/hoặc yêu cầu xét nghiệm. Nếu quý vị chuẩn bị ra nước ngoài, hãy hỏi bác sĩ của quý vị hoặc phòng y tế du lịch tại địa phương về các mũi chủng ngừa hoặc thuốc mà quý vị có thể cần.
- Đừng quên mang theo thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị.
- Hãy chắc chắn quý vị nắm rõ những dịch vụ nào được đài thọ trong thời gian quý vị đi xa. Gọi cho Đường Dây Hỗ Trợ Khi Đi Xa Nhà nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào.

¹Vui lòng tham khảo *Chứng Từ Bảo Hiểm* của quý vị hoặc các tài liệu khác về chương trình để biết thông tin chi tiết.

²Quý vị có thể gọi đến số điện thoại này trong nội địa Hoa Kỳ và gọi từ nước ngoài. Bấm số "001" trước số điện thoại để gọi số cố định và "+1" trước số điện thoại để gọi số di động nếu quý vị gọi từ đường dây nước ngoài. Cước phí đường dài có thể áp dụng và chúng tôi không chấp nhận các cuộc gọi trong đó người nhận cuộc gọi trả phí. Đường dây điện thoại này không phục vụ vào những ngày lễ lớn (Ngày Đầu Năm Mới, Ngày Lễ Phục Sinh, Ngày Lễ Tưởng Niệm, Ngày Lễ Độc Lập, Ngày Lễ Lao Động, Ngày Lễ Tạ Ơn và Ngày Lễ Giáng Sinh). Đường dây này ngừng phục vụ sớm vào buổi tối hôm trước ngày nghỉ lễ, lúc 10 giờ tối theo giờ Thái Bình Dương (Pacific time, PT) và sẽ quay lại phục vụ lúc 4 giờ sáng của ngày sau ngày nghỉ lễ, giờ PT.

Đến các cuộc hẹn đúng lịch

Sức khỏe của quý vị là ưu tiên hàng đầu của chúng tôi. Và chúng tôi cam kết sắp xếp cho quý vị đến cuộc hẹn kịp thời khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc.

Những tiêu chuẩn sau đây về cuộc hẹn được ấn định bởi Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (Department of Managed Health Care, DMHC) của California. Thông tin này có thể giúp quý vị biết được mình sẽ trông đợi điều gì khi yêu cầu cuộc hẹn.

Loại dịch vụ chăm sóc	Cuộc hẹn được cung cấp
Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp	Trong vòng 48 tiếng
Cuộc hẹn chăm sóc chính định kỳ (không khẩn cấp) (bao gồm khoa điều trị bệnh cho người lớn/nội khoa, nhi khoa và y khoa gia đình)	Trong vòng 10 ngày làm việc
Chăm sóc sức khỏe tâm thần định kỳ (không khẩn cấp) hoặc điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện với chuyên viên y tế không phải là bác sĩ	Trong vòng 10 ngày làm việc
Chăm sóc sức khỏe tâm thần theo dõi định kỳ (không khẩn cấp) hoặc điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện với chuyên viên y tế không phải là bác sĩ	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ buổi hẹn khám trước đó
Chăm sóc chuyên khoa định kỳ (không khẩn cấp) với bác sĩ	Trong vòng 15 ngày làm việc

Nếu quý vị muốn chờ lấy hẹn sau để phù hợp hơn với lịch trình của mình hoặc để thăm khám với nhà cung cấp mà quý vị chọn, chúng tôi sẽ tôn trọng ý muốn của quý vị. Trong một số trường hợp, quý vị có thể chờ lâu hơn thời gian theo quy định nếu chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép quyết định rằng cuộc hẹn trễ hơn sẽ không có tác động tiêu cực đến sức khỏe của quý vị.

Các tiêu chuẩn đặt lịch hẹn thăm khám không áp dụng cho những dịch vụ chăm sóc phòng ngừa. Nhà cung cấp của quý vị có thể khuyến nghị một lịch trình cụ thể cho những loại dịch vụ này, tùy thuộc vào nhu cầu của quý vị. Những dịch vụ chăm sóc phòng ngừa có thể bao gồm khám sức khỏe tổng quát, khám thị lực và thính lực, chủng ngừa, hướng dẫn về sức khỏe và chăm sóc tiền sản. Các tiêu chuẩn này cũng không áp dụng đối với dịch vụ chăm sóc theo dõi định kỳ các bệnh trạng hiện có hoặc giấy giới thiệu lâu dài tới các bác sĩ chuyên khoa, trừ khi có quy định khác.

Tiếp cận kịp thời dịch vụ hỗ trợ qua điện thoại

Ngoài ra, theo các tiêu chuẩn về giải đáp thắc mắc qua điện thoại, chương trình bảo hiểm sức khỏe phải giải đáp những thắc mắc sau đây qua điện thoại trong khung thời gian quy định:

- Đối với phần tư vấn qua điện thoại về việc quý vị có cần nhận dịch vụ chăm sóc hay không và nhận dịch vụ chăm sóc ở đâu, các chương trình phải trả lời trong vòng 30 phút, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.
- Đối với những thắc mắc về dịch vụ khách hàng, các chương trình phải trả lời trong vòng 10 phút trong giờ làm việc bình thường.

Sử dụng dịch vụ thông dịch miễn phí

Khi quý vị gọi điện thoại cho chúng tôi hay đi đến cuộc hẹn, chúng tôi muốn nói với quý vị bằng ngôn ngữ mà quý vị sử dụng thoải mái nhất. Dịch vụ thông dịch, kể cả ngôn ngữ ký hiệu, được cung cấp cho quý vị hoàn toàn miễn phí trong giờ làm việc. Để biết thêm thông tin về dịch vụ thông dịch của chúng tôi, vui lòng gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ thông qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Lấy thuốc theo toa

Trong cuộc hẹn khám, nhà cung cấp của quý vị có thể kê một toa thuốc cho quý vị. Toa thuốc được gửi đến các nhà thuốc của chúng tôi thông qua hình thức điện tử, và quý vị có thể chọn một trong số các phương thức thuận tiện sau đây để nhận thuốc theo toa.

- Giao thuốc đặt mua qua đường bưu điện¹
- Giao thuốc trong cùng ngày hoặc vào ngày hôm sau đối với hầu hết các toa thuốc có tính phụ phí²
- Đến nhà thuốc lấy thuốc

Đặt mua thêm thuốc qua đường bưu điện¹

Tiết kiệm thời gian, tiền bạc và nhận thuốc theo toa được gửi miễn phí cho quý vị qua đường bưu điện. Nhà Thuốc Cung Cấp Dịch Vụ Đặt Mua Thuốc Qua Đường Bưu Điện tạo điều kiện thuận tiện để quý vị mua thêm hầu hết các thuốc theo toa. Khi quý vị yêu cầu gửi thuốc theo toa của quý vị qua đường bưu điện, quý vị sẽ nhận được thuốc trong vòng 3-5 ngày. Không phải mọi loại thuốc theo toa đều có thể gửi được qua đường bưu điện, sẽ có những hạn chế được áp dụng.

- Truy cập kp.org/refill (bằng tiếng Anh) hoặc truy cập ứng dụng di động KP để đặt mua thêm thuốc và kiểm tra tình trạng các đơn đặt mua thuốc của quý vị. Quý vị có thể đăng ký nhận thông báo qua email/tin nhắn để cập nhật thuốc theo toa mới hoặc trạng thái đặt mua thuốc tại nhà thuốc, cũng như nhận thông báo nhắc mua thêm thuốc và đến lấy thuốc. Nếu trước đây quý vị chưa từng đặt mua thêm thuốc trực tuyến, vui lòng tạo tài khoản bằng cách truy cập kp.org/register (bằng tiếng Anh). Với các công cụ theo dõi trạng thái đặt mua thuốc, lời nhắc mua thêm thuốc, v.v., quý vị có nhiều cách thuận tiện để mua thuốc và quản lý thuốc theo toa vào thời gian và địa điểm phù hợp nhất với quý vị.
- Để đặt mua thêm thuốc qua điện thoại, vui lòng gọi số **1-888-218-6245 (phím 5)** ở Miền Bắc California hoặc **1-866-206-2983 (phím 2)** ở Miền Nam California (TTY 711).

Quý vị có cần gấp không?

Dịch vụ giao thuốc trong ngày hoặc vào ngày hôm sau có tính phụ phí được cung cấp ở hầu hết các khu vực và dành cho hầu hết các loại thuốc theo toa.² Đặt mua thuốc qua ứng dụng Kaiser Permanente, kp.org/homedelivery (bằng tiếng Anh), hoặc gọi số **1-877-761-4091**. Có một số trường hợp loại trừ.

Đến nhà thuốc lấy thuốc

Khi đến nhà thuốc để lấy thuốc, hãy nhớ làm thủ tục trước tại quầy.

Quý vị có thắc mắc?

Vui lòng gọi đến số điện thoại của nhà thuốc in ở phần trên cùng nhãn toa thuốc.

Để biết thông tin về quyền lợi của quý vị, vui lòng gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ thông qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Quý vị hết thuốc mua thêm?

Nếu quý vị hết thuốc theo toa mua thêm khi đặt mua thuốc, chúng tôi sẽ yêu cầu mua thêm thuốc từ nhà cung cấp của quý vị. Vui lòng chờ 2 ngày làm việc để chúng tôi xử lý đơn đặt mua thuốc của quý vị sau khi yêu cầu mua thêm thuốc của quý vị được phê duyệt.

Quý vị cần chuyển toa thuốc?³

- **Từ một nhà thuốc không thuộc Kaiser Permanente sang một nhà thuốc thuộc Kaiser Permanente:**
Chuẩn bị sẵn số toa thuốc và số điện thoại của nhà thuốc không thuộc Kaiser Permanente, sau đó gọi cho nhà thuốc thuộc Kaiser Permanente mà quý vị muốn sử dụng. Chúng tôi sẽ giải quyết phần còn lại. Vui lòng chờ 2 ngày làm việc để chúng tôi chuyển toa thuốc.

- **Từ một nhà thuốc thuộc Kaiser Permanente sang một nhà thuốc khác thuộc Kaiser Permanente:**
Truy cập kp.org/refill (bằng tiếng Anh), sau đó chọn toa thuốc mà quý vị muốn mua thêm và nhà thuốc mà quý vị muốn nhận thuốc, rồi hoàn thành yêu cầu của quý vị. Hoặc gọi cho nhà thuốc thuộc Kaiser Permanente nơi quý vị muốn nhận thuốc theo toa và cung cấp thông tin toa thuốc.

Quyền lợi thuốc theo toa

Hầu hết các chương trình của chúng tôi chỉ đòi hỏi cho thuốc theo toa lấy từ:

- Các nhà cung cấp và nhân viên thuộc Kaiser Permanente hoặc liên kết với Kaiser Permanente
- Các nhà cung cấp mà chúng tôi đã giới thiệu cho quý vị
- Các nhà cung cấp mà cung cấp dịch vụ cấp cứu hoặc dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực dịch vụ
- Nha sĩ

Các thuốc theo toa do nhà cung cấp không thuộc Chương Trình kê toa sẽ không được đòi hỏi, ngoại trừ được quy định trong *Chứng Từ Bảo Hiểm* hoặc tài liệu bảo hiểm khác của quý vị. Nếu chương trình của quý vị không có quyền lợi thuốc theo toa, quý vị sẽ được tính trọn giá cho cả thuốc thuộc danh mục thuốc cũng như thuốc không thuộc danh mục thuốc. Đối với hội viên mới, Kaiser Permanente sẽ đòi hỏi một lượng thuốc tạm thời không thuộc danh mục thuốc cho đến khi quý vị có thể chuyển dịch vụ chăm sóc của mình sang một nhà cung cấp thuốc Kaiser Permanente.

Thuốc không cần toa (over-the-counter, OTC)

Các loại thuốc OTC không cần toa thuốc và có thể mua được. Các nhà thuốc thuộc Kaiser Permanente cung cấp các loại thuốc và thực phẩm chức năng OTC gồm các loại vitamin, chất làm giảm độ axit trong dạ dày, thuốc trị ho và thuốc trị bệnh cảm lạnh. Chương trình của quý vị có thể bảo hiểm cho một số loại thuốc OTC.

Nếu thuốc OTC được đòi hỏi theo chương trình của quý vị, quý vị cần có toa thuốc để nhận thuốc theo các điều khoản của chương trình (ngoại trừ thuốc tránh thai OTC không cần toa thuốc).

Danh mục thuốc⁴

Danh mục thuốc của chúng tôi là danh sách các thuốc ưu tiên đã được Ủy Ban Dược Phẩm và Trị Liệu (Pharmacy and Therapeutics Committee, P&T) của chúng tôi, chủ yếu gồm các bác sĩ và dược sĩ của Chương Trình Kaiser Permanente, đánh giá kỹ lưỡng và phê duyệt. Ủy ban này chọn các loại thuốc để đưa vào danh mục thuốc này dựa theo một số yếu tố, bao gồm độ an toàn và tính hiệu quả.

Danh mục thuốc được cập nhật hàng tháng dựa trên thông tin mới hoặc khi có thuốc mới. Các nhà cung cấp thuốc chương trình có thể kê các loại thuốc gốc hoặc biệt dược.

Thuốc gốc là bản sao hóa học của biệt dược và tương đương với biệt dược về tác dụng, chất lượng và độ an toàn, nhưng thường có giá thấp hơn. Thuốc gốc chứa cùng thành phần hoạt chất trong cùng liều lượng như biệt dược tương ứng của chúng và được phê duyệt bởi Cục Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm Hoa Kỳ.

Một số biệt dược có phiên bản thuốc gốc và một số loại khác thì không. Thông thường, khi có sẵn một loại thuốc gốc mới, thuốc này sẽ được bổ sung vào danh mục thuốc và biệt dược tương ứng sẽ bị xóa bỏ. Khi có sẵn cả hai phiên bản, thường chỉ có phiên bản thuốc gốc mới có tên trong danh mục thuốc của chúng tôi. Khi không có phiên bản thuốc gốc, danh mục thuốc sẽ liệt kê phiên bản biệt dược. Ngoài việc tuân thủ quy định liên bang, Kaiser Permanente còn thực hiện xét duyệt chất lượng bổ sung trước khi phê duyệt các thuốc gốc để sử dụng trong chương trình.

Nếu quý vị có quyền lợi thuốc theo toa và được kê thuốc có trong danh mục thuốc, thuốc này sẽ được đòi hỏi theo các điều khoản về quyền lợi của quý vị. Các thuốc không thuộc danh mục thuốc sẽ không được đòi hỏi trừ khi nhà cung cấp của quý vị quyết định rằng loại thuốc đó cần thiết về mặt y tế. Các thuốc không thuộc danh mục thuốc được đòi hỏi khi được nhà cung cấp của Chương Trình chỉ định là cần thiết về mặt y tế và tuân thủ quy trình ngoại lệ đối với thuốc không thuộc danh mục thuốc.

Để biết thêm thông tin về danh mục thuốc theo toa cho chương trình của quý vị, vui lòng truy cập kp.org/formulary (bằng tiếng Anh) hoặc gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ thông qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Chuyển sang dùng loại thuốc khác

Đôi khi thuốc theo toa được thay đổi từ loại thuốc này sang loại thuốc khác vì nhà cung cấp của quý vị đã quyết định loại thuốc mới là lựa chọn tốt hơn dựa trên các tiêu chuẩn về độ an toàn, tính hiệu quả hoặc khả năng chi trả. Điều này được gọi là “trao đổi thuốc trị liệu”.

Thông thường, khi xảy ra trường hợp thay đổi thuốc như thế này, dược sĩ của quý vị sẽ tự động thay đổi thuốc theo toa của quý vị sang loại thuốc mới trong lần mua thêm tiếp theo.

Nếu loại thuốc quý vị đang dùng bị ảnh hưởng khi thay đổi danh mục thuốc, quý vị có thể tiếp tục nhận được thuốc đó nếu nhà cung cấp của quý vị quyết định rằng thuốc đó cần thiết về mặt y tế.

Xin lưu ý rằng nhà cung cấp của quý vị sẽ không kê một loại thuốc nào đó cho quý vị chỉ vì thuốc đó nằm trong danh mục thuốc của chúng tôi. Nhà cung cấp của quý vị sẽ chọn loại thuốc phù hợp với quý vị dựa trên nhu cầu y tế của quý vị.

Vui lòng xem *Chứng Từ Bảo Hiểm, Chứng Nhận Bảo Hiểm* hay các tài liệu khác về chương trình để biết thêm thông tin về các quyền lợi thuốc của quý vị.

¹Vui lòng xem Chứng Từ Bảo Hiểm của quý vị hoặc các tài liệu khác về chương trình để biết thông tin về bảo hiểm thuốc của quý vị hoặc kiểm tra với nhà thuốc thuộc Kaiser Permanente tại địa phương của quý vị nếu quý vị có thắc mắc về nơi chúng tôi có thể gửi thuốc theo toa qua đường bưu điện. Không phải mọi loại thuốc theo toa đều có thể được gửi qua đường bưu điện, sẽ có thể có những hạn chế được áp dụng.

²Các dịch vụ này không được đòi hỏi theo các quyền lợi thuộc chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và có thể bị giới hạn đối với các loại thuốc theo toa, nhà thuốc và địa chỉ giao hàng cụ thể. Hạn chót đơn và ngày chuyển phát có thể khác nhau tùy theo địa điểm nhà thuốc. Kaiser Permanente không chịu trách nhiệm nếu các bên giao hàng chuyển phát chậm. Kaiser Permanente có thể ngừng dịch vụ giao thuốc theo toa trong ngày và vào ngày hôm sau bất kỳ lúc nào mà không báo trước, và các hạn chế khác có thể được áp dụng. Người thụ hưởng Medi-Cal nên hỏi nhà thuốc tại địa phương để biết thêm thông tin.

³Một số thuốc, chẳng hạn như các chất bị kiểm soát thuộc Danh Mục II, không thể được chuyển đi do nguy cơ lạm dụng và gây nghiện cao.

⁴Danh mục thuốc theo toa có thể khác nhau tùy theo chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và có thể thay đổi. Để biết thêm thông tin về danh mục thuốc nào áp dụng cho chương trình của quý vị, vui lòng truy cập kp.org/formulary (bằng tiếng Anh) hoặc gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên.

Quản lý các bệnh trạng mạn tính (Miền Bắc California)

Các chương trình quản lý bệnh

Các chương trình quản lý bệnh của chúng tôi giúp hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc mà họ cần để quản lý các bệnh trạng mạn tính của họ và tận hưởng cuộc sống nhiều nhất có thể. Các dịch vụ bao gồm chăm sóc chuyên môn, theo dõi thuốc và tuyên truyền kiến thức để giúp ngăn ngừa biến chứng.

Chúng tôi cung cấp các chương trình quản lý bệnh cho nhiều loại bệnh trạng mạn tính:

- Suyễn
- Viêm gan C
- Chứng cao huyết áp
- Bệnh động mạch vành
- Phục hồi chức năng tim
- Tiểu đường
- Bệnh suy tim sung huyết
- Phòng ngừa gãy xương
- Chứng đau mạn tính

Chương trình phục hồi chức năng tim hỗ trợ và quản lý dịch vụ chăm sóc sau khi hội viên bị nhồi máu cơ tim hoặc biến cố tim mạch khác. Chương trình PHASE (Prevent Heart Attacks and Strokes Everyday, Phòng Ngừa Nhồi Máu Cơ Tim và Đột Quy Mỗi Ngày) của chúng tôi dành cho những hội viên có nguy cơ cao bị nhồi máu cơ tim hoặc đột quy.

Nếu quý vị sẵn sàng thực hiện thay đổi lối sống hoặc muốn được xem xét tham gia một chương trình, hãy nói chuyện với nhà cung cấp của quý vị hoặc gọi đến số điện thoại của Ban Giáo Dục Sức Khỏe tại cơ sở địa phương của quý vị.

Kiểm soát sức khỏe của quý vị

Một trong những cách quản lý các bệnh trạng kéo dài là dùng đúng thuốc và theo chỉ định của bác sĩ. Những lời khuyên sau đây có thể giúp ích.

Bệnh động mạch vành và suy tim: Một lối sống tốt cho tim bao gồm việc thường xuyên hoạt động thể chất, quản lý căng thẳng, kiểm soát chặt chẽ huyết áp và cholesterol. Ngoài ra, quý vị nên tuân theo các khuyến nghị về chế độ ăn uống (chẳng hạn như hạn chế muối) và theo dõi cân nặng, cũng như dùng thuốc được kê toa. Đội ngũ chăm sóc của quý vị sẽ giúp quý vị xác định xem một số loại thuốc có thể làm cho quý vị và tim của quý vị cải thiện hơn không.

Hỗ trợ trị bệnh suyễn: Phòng ngừa các cơn suyễn bằng việc dùng thuốc kiểm soát hàng ngày theo chỉ định của bác sĩ. Nói chuyện với bác sĩ của quý vị nếu quý vị sử dụng thuốc giảm đau tác dụng nhanh hoặc thuốc cắt cơn (như albuterol) hơn hai lần một tuần, tỉnh giấc do bệnh suyễn 2 lần trở lên mỗi tháng hoặc mua thêm thuốc theo toa albuterol dạng hít nhiều hơn hai lần một năm. Bác sĩ của quý vị có thể cần phải điều chỉnh thuốc chữa bệnh suyễn cho quý vị. Khi bệnh suyễn được kiểm soát, quý vị sẽ thở dễ dàng hơn, có nhiều năng lượng hơn và tận hưởng cuộc sống nhiều hơn. Để biết thêm lời khuyên về cách kiểm soát bệnh suyễn, vui lòng truy cập kpdoc.org/asthma (bằng tiếng Anh).

Các chỉ số ABC của bệnh tiểu đường:

- “A” là chữ viết tắt của A1c hay average blood sugar (đường huyết trung bình). Kết quả kiểm tra A1c cho biết mức đường huyết trung bình trong 3 tháng.
- “B” là chữ viết tắt của blood pressure (huyết áp). Mục tiêu là ít nhất 139/89 trở xuống, hoặc 134/84 trở xuống nếu quý vị sử dụng máy đo đeo bắp tay đã xác thực tại nhà. Kiểm tra với nhà cung cấp của quý vị để biết mục tiêu phù hợp với quý vị.
- “C” là chữ viết tắt của cholesterol (mỡ trong máu). Với hầu hết những người mắc bệnh tiểu đường, việc dùng một loại thuốc statin với liều lượng phù hợp, cùng với những thay đổi lành mạnh trong lối sống, giúp bảo vệ tim và hệ tim mạch.

Kiểm soát các chỉ số ABC của quý vị để phòng ngừa nhồi máu cơ tim, đột quỵ và bệnh thận.

Chương Trình Quản Lý Ca Bệnh Mạn Tính Phức Tạp (Complex Chronic Condition, CCC)

Chương Trình Quản Lý Ca Bệnh Mạn Tính Phức Tạp (CCC) giúp những hội viên gặp khó khăn trong việc quản lý nhiều hơn một bệnh trạng mạn tính. Y tá và nhân viên xã hội làm việc với quý vị và bác sĩ của quý vị để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Quý vị sẽ học các kỹ năng tự chăm sóc để quản lý đúng cách các bệnh trạng mạn tính của mình. Nếu quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị cho rằng quý vị hội đủ điều kiện tham gia chương trình, vui lòng gọi số điện thoại của Ban Quản Lý Trường Hợp tại cơ sở địa phương của quý vị.

Các Chương Trình Hỗ Trợ Chăm Sóc Toàn Diện Trong Khu Vực (Miền Nam California)

Các Chương Trình Hỗ Trợ Chăm Sóc Toàn Diện Tại Khu Vực Miền Nam California của Kaiser Permanente sử dụng phương pháp tiếp cận đối tượng thực chứng để cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các hội viên về những khía cạnh như khỏe mạnh, khỏe mạnh khi mắc một vấn đề sức khỏe cụ thể, bệnh mạn tính và giai đoạn cuối đời. Công tác quản lý bệnh được đưa vào hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc của chúng tôi, giúp cung cấp dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc bệnh mạn tính cần thiết qua mỗi lần gặp gỡ với hội viên. Phương pháp của chúng tôi là lấy bệnh nhân làm trung tâm và dựa trên hồ sơ sức khỏe cá nhân của hội viên.

Nhờ công tác quản lý bệnh luôn được tích hợp với mô hình cung cấp dịch vụ chăm sóc này nên Kaiser Permanente tin rằng cách tiếp cận dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và quản lý lối sống lành mạnh có thể tạo ra sự khác biệt lớn trong cuộc sống của mỗi người. Hội viên được chăm sóc để duy trì sức khỏe toàn diện trên từng chặng đường đời.

Phương pháp toàn diện của Kaiser Permanente để điều trị các bệnh trạng như bệnh suyễn, bệnh ung thư, bệnh tim mạch, đau mạn tính, bệnh tiểu đường, chứng trầm cảm và kiểm soát cân nặng được hỗ trợ bởi các hệ thống, chương trình tích hợp và nhiều người phối hợp với nhau để giúp chúng tôi tập trung chăm sóc sức khỏe toàn diện của từng người; với mục tiêu sắp xếp cách tổ chức phù hợp với nhu cầu của từng bệnh nhân. Đó chính là yếu tố khiến cho phương pháp Chăm Sóc Toàn Diện của chúng tôi trở nên khác biệt và giúp hội viên của chúng tôi khỏe mạnh hơn.

Thông tin chủng ngừa của quý vị

Thông tin chủng ngừa của quý vị được báo cáo lên hệ thống Sổ Đăng Ký Chủng Ngừa California (California Immunization Registry, CAIR), cũng như hệ thống Trao Đổi Dữ Liệu Chủng Ngừa Khu Vực (Regional Immunization Data Exchange, RIDE) cho cư dân tại các quận Alpine, Amador, Calaveras, Mariposa, Merced, San Joaquin, Stanislaus và Tuolumne; và Sở Y Tế Quận – theo yêu cầu của các cơ quan y tế công cộng. Những cơ sở dữ liệu an toàn này được các cơ quan y tế công cộng của tiểu bang và quận quản lý.

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và trường học ở California có thể truy vấn CAIR để xem lịch sử chủng ngừa của bệnh nhân. Truy cập cairweb.org/forms (bằng tiếng Anh) để biết thêm thông tin.

Sau đây là một số lợi ích của việc chia sẻ thông tin của quý vị:

- Quý vị có bản sao lưu trong trường hợp quý vị bị mất phiếu chủng ngừa màu vàng của quý vị hoặc của con quý vị.
- Các trường học tham gia chương trình có thể dễ dàng xem thông tin chủng ngừa cần thiết của con quý vị.
- Quý vị sẽ giữ một hồ sơ chủng ngừa nhất quán nếu quý vị cần phải thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Nếu quý vị không muốn CAIR chia sẻ lịch sử chủng ngừa của quý vị hoặc của con quý vị với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc các trường học có tham gia chương trình ở California, quý vị có thể chọn không chia sẻ bất cứ lúc nào. Truy cập cairweb.org/forms (bằng tiếng Anh) và nhấp vào “User Guides & Forms” (Biểu Mẫu và Hướng Dẫn Sử Dụng), sau đó nhấp vào “CAIR Forms” (Biểu Mẫu CAIR) để biết thông tin về việc không chia sẻ.

Tiếp cận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp*

Nhu cầu chăm sóc khẩn cấp là khi bệnh nhân cần phải được chăm sóc y tế kịp thời, thông thường trong vòng 24 hay 48 giờ, nhưng đây không phải là tình trạng y tế cấp cứu. Ví dụ như:

- Chấn thương nhẹ
- Đau lưng
- Đau tai
- Đau họng
- Ho
- Triệu chứng đường hô hấp trên
- Đi tiểu thường xuyên hoặc cảm giác rát khi đi tiểu

Xem mục “Nhận dịch vụ chăm sóc” ở trang 4 và 5 để biết số điện thoại đặt lịch hẹn khám và tư vấn.

*Quý vị phải tiếp nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp được đài thọ tại các cơ sở của Chương Trình Kaiser Permanente khi quý vị ở trong phạm vi khu vực dịch vụ của Kaiser Permanente tại nơi cư ngụ.

Tiếp cận dịch vụ chăm sóc cấp cứu

Nếu quý vị cho rằng tình trạng của mình là tình trạng y tế cấp cứu, vui lòng gọi **911** hoặc tới bệnh viện gần nhất. Để biết định nghĩa đầy đủ về tình trạng y tế cấp cứu, vui lòng xem *Chứng Từ Bảo Hiểm* của quý vị hoặc các tài liệu bảo hiểm khác.

Bảo hiểm cho dịch vụ cấp cứu

Khi tình trạng của quý vị là tình trạng y tế cấp cứu, chúng tôi đài thọ các dịch vụ cấp cứu mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp thuộc Chương Trình hoặc nhà cung cấp không thuộc Chương Trình ở bất kỳ nơi nào trên thế giới. Quý vị không cần có sự chấp thuận trước để nhận dịch vụ cấp cứu.

Dịch vụ cấp cứu bao gồm tất cả những dịch vụ sau đây liên quan đến tình trạng y tế cấp cứu:

- Một lần khám sàng lọc y tế trong khả năng của khoa cấp cứu của bệnh viện, bao gồm các dịch vụ phụ trợ (như dịch vụ chụp chiếu và xét nghiệm) được cung cấp định kỳ tại khoa cấp cứu để đánh giá tình trạng y tế cấp cứu
- Trong khả năng của nhân viên và cơ sở tại bệnh viện đó, cần phải thực hiện kiểm tra và điều trị cần thiết về mặt y tế để làm cho quý vị ổn định (sau khi tình trạng của quý vị ổn định, các dịch vụ mà quý vị nhận được là dịch vụ chăm sóc sau ổn định và dịch vụ không phải cấp cứu)

“Làm cho ổn định” có nghĩa cần điều trị y tế cho tình trạng y tế cấp cứu của quý vị để bảo đảm rằng, trong một điều kiện y khoa hợp lý, tình trạng của quý vị sẽ không trở nặng hơn do hoặc trong lúc di chuyển quý vị ra khỏi cơ sở y tế đó. Đối với phụ nữ mang thai đang có những cơn co thắt, khi không có đủ thời gian để di chuyển an toàn người phụ nữ này đến một bệnh viện khác trước khi sinh con (hoặc việc chuyển viện có thể làm phát sinh mối đe dọa cho sức khỏe hoặc an toàn của người phụ nữ hoặc đứa trẻ chưa chào đời), “làm cho ổn định” có nghĩa là đỡ đẻ (bao gồm cả nhau thai). Để biết thêm thông tin về bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, vui lòng xem *Chúng Tôi Bảo Hiểm, Chúng Nhận Bảo Hiểm* hoặc các tài liệu khác về chương trình.

Dịch vụ chăm sóc sau ổn định

Dịch vụ chăm sóc sau ổn định là dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế có liên quan đến bệnh trạng cấp cứu của quý vị mà quý vị nhận được tại bệnh viện (bao gồm cả Khoa Cấp Cứu) sau khi bác sĩ điều trị cho quý vị xác định rằng tình trạng của quý vị đã ổn định.

Dịch vụ chăm sóc sau ổn định cũng bao gồm thiết bị y khoa lâu bền được đài thọ theo chương trình của quý vị nếu thiết bị này cần thiết về mặt y tế sau khi xuất viện và có liên quan đến cùng một bệnh trạng cấp cứu. Kaiser Permanente sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc sau ổn định do một nhà cung cấp không thuộc Kaiser Permanente cung cấp chỉ khi nào chúng tôi đã chấp thuận trước cho dịch vụ chăm sóc này* hoặc nếu dịch vụ chăm sóc này do luật hiện hành bắt buộc (“chấp thuận trước” có nghĩa là chúng tôi phải chấp thuận dịch vụ trước khi thực hiện). Để yêu cầu sự chấp thuận trước cho dịch vụ chăm sóc sau ổn định từ một nhà cung cấp không thuộc Chương Trình, nhà cung cấp không thuộc Chương Trình đó phải gọi cho chúng tôi theo số **1-800-225-8883 nếu quý vị là hội viên Miền Nam California, 1-888-859-0880 nếu quý vị là hội viên Miền Bắc California**, hoặc số điện thoại thông báo trên thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc.

Chúng tôi sẽ thảo luận tình trạng của quý vị với nhà cung cấp không thuộc Chương Trình. Nếu chúng tôi xác định rằng quý vị cần dịch vụ chăm sóc sau ổn định và dịch vụ chăm sóc đó thuộc một phần quyền lợi được đài thọ của quý vị, chúng tôi sẽ cho phép nhà cung cấp đó cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị hoặc sắp xếp để có một nhà cung cấp thuộc Chương Trình (hoặc nhà cung cấp được chỉ định khác) cung cấp dịch vụ chăm sóc. Quý vị nên hỏi nhà cung cấp không thuộc Chương Trình để biết những dịch vụ chăm sóc nào (kể cả bất cứ dịch vụ chuyên chở nào) được chúng tôi chấp thuận vì chúng tôi không đài thọ cho những dịch vụ không được chấp thuận như dịch vụ chăm sóc sau ổn định hoặc dịch vụ chuyên chở liên quan do nhà cung cấp không thuộc Chương Trình cung cấp. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp không thuộc Chương Trình mà chúng tôi chưa chấp thuận, quý vị có thể phải trả toàn bộ chi phí cho dịch vụ chăm sóc đó.

Báo cho chúng tôi biết khi quý vị được tiếp nhận vào một bệnh viện không thuộc Chương Trình. Nếu quý vị được tiếp nhận vào một bệnh viện không thuộc Chương Trình, vui lòng thông báo cho chúng tôi sớm nhất có thể bằng cách gọi số **1-800-225-8883 nếu quý vị là hội viên ở Miền Nam California, 1-888-859-0880 nếu quý vị là hội viên ở Miền Bắc California** (24 giờ, 7 ngày một tuần) hoặc số điện thoại thông báo trên thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị.

*Nếu quý vị đang ở bên ngoài tiểu bang có chương trình Kaiser Permanente và quý vị được điều trị tại một cơ sở thuộc Cigna PPO Network vì bệnh trạng cấp cứu, Cigna Payer Solutions sẽ có trách nhiệm chấp thuận mọi dịch vụ chăm sóc sau khi quý vị đã ổn định. Cigna PPO Network đề cập đến các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe (bác sĩ, bệnh viện, bác sĩ chuyên khoa) ký hợp đồng tham gia thỏa thuận mạng lưới quản lý chung được gọi là Cigna PPO for Shared Administration.

Cigna là một công ty độc lập và không phải chi nhánh của Kaiser Foundation Health Plan, Inc., và các chương trình bảo hiểm sức khỏe phụ của họ. Có thể tiếp cận Cigna PPO Network thông qua mối quan hệ theo hợp đồng của Cigna với các chương trình bảo hiểm sức khỏe của Kaiser Permanente. Cigna PPO Network được cung cấp độc quyền bởi hoặc thông qua các công ty con đang hoạt động của Cigna Corporation, bao gồm cả Cigna Health and Life Insurance Company. Tên Cigna, logo và các nhãn hiệu Cigna khác thuộc quyền sở hữu của Cigna Intellectual Property, Inc.

Bảo vệ quyền riêng tư và an toàn của quý vị

Chúng tôi rất coi trọng việc bảo vệ quý vị, thông tin y tế của quý vị và nguồn hỗ trợ chăm sóc cho quý vị. Một cách mà chúng tôi sử dụng để bảo vệ quyền riêng tư của quý vị là chúng tôi kiểm tra thẻ ID Kaiser Permanente và yêu cầu được xem thẻ nhận dạng có hình của quý vị mỗi khi quý vị đến nhận dịch vụ chăm sóc.

Nếu quý vị thấy có những dấu hiệu tiềm ẩn hành vi sai trái như người nào đó sử dụng thẻ ID hoặc thông tin của người khác trái phép, một bảng kê liệt kê những chi phí cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã không nhận hoặc thuốc theo toa của quý vị đã thay đổi bất ngờ, vui lòng liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ thông qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY). Để biết thêm thông tin về những phương thức chúng tôi thực hiện để bảo vệ quý vị, vui lòng truy cập kp.org/protectingyou (bằng tiếng Anh).

Chúng tôi cam kết thực hành y đức, tính liêm chính trong việc làm của chúng tôi và tuân thủ tất cả mọi luật lệ quy định. Chúng tôi huấn luyện nhân viên và bác sĩ của chúng tôi trong việc bảo vệ quyền riêng tư của quý vị cũng như phòng ngừa việc gian lận và đánh cắp thông tin cá nhân. Chúng tôi giám sát các hệ thống và hoạt động của chúng tôi để phát hiện ra các hành vi sai phạm và thực hiện sửa chữa hành vi sai phạm khi cần thiết.

Quyền và trách nhiệm của quý vị

Kaiser Permanente đồng hành cùng quý vị trong toàn bộ hành trình chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Việc trao đổi thông tin chủ động giữa quý vị và bác sĩ của quý vị cũng như với những người khác trong đội ngũ chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ giúp chúng tôi cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc phù hợp và hiệu quả nhất. Chúng tôi muốn bảo đảm quý vị nhận được thông tin cần thiết về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, về người cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị và các dịch vụ hiện có, bao gồm cả những hướng dẫn quan trọng về chăm sóc phòng ngừa. Việc có được thông tin này góp phần giúp quý vị tham gia chủ động vào việc chăm sóc y tế cho chính quý vị. Chúng tôi cũng tôn trọng quyền riêng tư của quý vị, cũng như quyền được chăm sóc một cách tôn trọng và chu đáo của quý vị. Phần này đề cập chi tiết về quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của Kaiser Permanente và cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ dành cho hội viên, việc giới thiệu đến dịch vụ chuyên khoa, quyền riêng tư, bảo mật thông tin cá nhân và quy trình giải quyết tranh chấp.

Với tư cách là hội viên người lớn, quý vị tự thực hiện các quyền này. Nếu quý vị là trẻ vị thành niên hay không thể đưa ra quyết định về việc chăm sóc y tế của mình, những quyền này sẽ được thực hiện bởi người có trách nhiệm hợp pháp tham gia vào việc quyết định thay quý vị.

Ở phần Trách Nhiệm, quý vị cũng sẽ thấy mục Quy Tắc Ứng Xử dành cho Hội Viên/Bệnh Nhân/Khách Thăm. Quy tắc này được ban hành năm 2022, giúp góp phần xây dựng một môi trường cung cấp dịch vụ chăm sóc an toàn, bảo mật và tôn trọng cho tất cả mọi người.

Quý vị có quyền:

Nhận thông tin về Kaiser Permanente, các dịch vụ của chúng tôi, chuyên viên y tế và nhà cung cấp của chúng tôi cũng như các quyền và trách nhiệm của quý vị. Chúng tôi muốn quý vị tham gia vào các quyết định về việc chăm sóc y tế của mình. Quý vị có quyền và nên yêu cầu nhận được nhiều thông tin cần thiết nhất có thể để giúp quý vị đưa ra những quyết định này. Đó là các thông tin về:

- Kaiser Permanente
- Các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp, kể cả dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần
- Tên tuổi và trình độ chuyên môn của những người cung cấp dịch vụ hoặc điều trị cho quý vị
- Kết quả chẩn đoán một bệnh trạng, phương pháp điều trị được đề xuất và những phương pháp điều trị thay thế cho bệnh trạng đó
- Nguy cơ và lợi ích của các phương pháp điều trị được đề xuất
- Hướng dẫn chăm sóc phòng ngừa
- Vấn đề y đức
- Thủ tục khiếu nại và than phiền

Chúng tôi sẽ cố gắng cung cấp các thông tin này một cách rõ ràng và dễ hiểu nhất có thể. Khi cần thiết, chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí cho quý vị.

Tham gia trao đổi thẳng thắn về các phương án điều trị thích hợp hoặc cần thiết về mặt y tế cho (các) bệnh trạng của quý vị, bất kể chi phí hay phạm vi bảo hiểm quyền lợi là như thế nào. Quý vị có quyền trao đổi thẳng thắn với bác sĩ thuộc Chương Trình về các phương án điều trị thích hợp hoặc cần thiết về mặt y tế cho (các) bệnh trạng của quý vị, bất kể chi phí hay phạm vi bảo hiểm quyền lợi là như thế nào. Đặt ra các câu hỏi, ngay

cả khi quý vị cho rằng chúng không quan trọng. Quý vị cần phải hài lòng với phần trả lời cho các câu hỏi của mình trước khi chấp thuận bất kỳ phương pháp điều trị nào. Quý vị có thể từ chối bất cứ phương pháp điều trị được đề xuất nào nếu quý vị không đồng ý với cách điều trị đó hoặc việc điều trị này đi ngược với niềm tin của quý vị.

Kaiser Permanente không phân biệt đối xử dựa trên tuổi tác, chủng tộc, dân tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, nền tảng văn hóa, tổ tiên, tôn giáo, giới tính, bản dạng giới, biểu hiện giới, khuynh hướng tình dục, tình trạng hôn nhân, tình trạng khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, nguồn thanh toán, thông tin di truyền, quyền công dân, ngôn ngữ chính hoặc tình trạng nhập cư.

Quý vị có thể bị hạn chế tham gia vào việc quyết định phương pháp điều trị cho mình trong những trường hợp cấp cứu y tế hay những trường hợp khó khăn khác. Tuy nhiên, thông thường nếu không có sự đồng ý của quý vị hoặc người đại diện của quý vị, chúng tôi sẽ không tiến hành bất kỳ phương pháp điều trị y tế nào. Quý vị và gia đình của quý vị, nếu cần, sẽ được thông báo về kết quả của việc chăm sóc, điều trị và các dịch vụ đã được cung cấp, kể cả các kết quả không lường trước.

Tham gia cùng với các chuyên viên y tế và nhà cung cấp trong việc đưa ra các quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Quý vị có quyền chỉ định một người trưởng thành làm đại diện để đưa những quyết định y tế thay cho quý vị nếu quý vị không có khả năng tự quyết định cho mình, và trình bày những nguyện vọng của quý vị về việc chăm sóc sức khỏe trong tương lai. Những hướng dẫn này có thể được trình bày trong các tài liệu chỉ thị trước, như Bản Chỉ Thị Trước về Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe.

Để biết thêm thông tin về những dịch vụ và nguồn hỗ trợ này, vui lòng liên lạc Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Xem xét các vấn đề về y đức. Quý vị có quyền yêu cầu đội ngũ chăm sóc sức khỏe của mình xem xét các vấn đề y đức có thể phát sinh trong quá trình chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Kaiser Permanente có một Ủy Ban Y Đức Sinh Học/Y Đức tại mỗi trung tâm y khoa của chúng tôi để hỗ trợ quý vị trong việc đưa ra những quyết định quan trọng về y khoa hoặc y đức.

Nhận hồ sơ y tế cá nhân. Quý vị có quyền xem xét và nhận bản sao hồ sơ y tế của mình, theo đúng các giới hạn của pháp luật và chịu (các) lệ phí sao chép hoặc truy hồi thích hợp. Các bên thứ ba cần gửi giấy ủy quyền có chữ ký để yêu cầu Ban Dịch Vụ Hội Viên gửi bản sao hồ sơ của hội viên. Kaiser Permanente sẽ không tiết lộ thông tin y tế của quý vị khi không có giấy ủy quyền của quý vị, ngoại trừ trường hợp được pháp luật yêu cầu hoặc cho phép.

Để xem lại, nhận hoặc cấp bản sao hồ sơ y tế của quý vị, hãy liên hệ với Bộ Phận Tiết Lộ Thông Tin tại kp.org/requestrecords (bằng tiếng Anh). Nếu quý vị cần được trợ giúp để lấy bản sao hồ sơ y tế của mình, vui lòng gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Nhận dịch vụ chăm sóc với sự tôn trọng và coi trọng nhân phẩm. Chúng tôi tôn trọng giá trị văn hoá, tâm lý, tinh thần và cá nhân, cũng như niềm tin và sở thích cá nhân của quý vị. Kaiser Permanente cam kết cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cao cho quý vị và xây dựng nên những cộng đồng sống khỏe. Để giúp chúng tôi tìm hiểu quý vị và cung cấp dịch vụ chăm sóc phù hợp về văn hoá, chúng tôi có thu thập các dữ liệu về chủng tộc, sắc tộc, lựa chọn ngôn ngữ (nói và viết), khuynh hướng tình dục, bản dạng giới và tôn giáo. Thông tin này có thể giúp chúng tôi phát triển những cách thức để cải thiện dịch vụ chăm sóc cho hội viên và cộng đồng của chúng tôi.

Thông tin này được giữ kín và bảo mật, cũng như không được sử dụng trong việc bảo hiểm, định giá hoặc xác định quyền lợi. Hãy kiểm tra bản tóm tắt khám bệnh của quý vị để bảo đảm rằng thông tin của quý vị chính xác. Nếu quý vị thấy sai sót, xin vui lòng cho chúng tôi biết. Chúng tôi tin rằng việc cung cấp dịch vụ chăm sóc có chất lượng bao gồm việc thảo luận đầy đủ và cởi mở về mọi phương diện của dịch vụ chăm sóc y tế và mong muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được từ Kaiser Permanente.

Sử dụng dịch vụ thông dịch miễn phí. Khi quý vị gọi điện thoại, đi đến cuộc hẹn hoặc gọi để xin tư vấn, chúng tôi muốn trao đổi với quý vị bằng ngôn ngữ mà quý vị cảm thấy thoải mái nhất khi nói. Để biết thêm thông tin về dịch vụ thông dịch của chúng tôi, vui lòng xem phần có tiêu đề “Hỗ trợ bằng ngôn ngữ của quý vị” hoặc gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Yên tâm về quyền riêng tư và bảo mật. Toàn thể nhân viên và bác sĩ thuộc Kaiser Permanente, cũng như những chuyên viên y tế và nhà cung cấp có hợp đồng với Kaiser Permanente, đều phải giữ bảo mật thông tin sức khỏe được bảo vệ (protected health information, PHI) của quý vị. PHI là các thông tin về tên, số An Sinh Xã Hội hoặc những thông tin khác cho biết quý vị là ai, như dữ liệu về chủng tộc, sắc tộc và ngôn ngữ. Chẳng hạn như, hồ sơ y tế của quý vị là PHI vì trong đó có tên và những thông tin nhận dạng khác của quý vị.

Kaiser Permanente có các chính sách và thủ tục chặt chẽ liên quan đến việc thu thập, sử dụng và tiết lộ PHI của hội viên, bao gồm:

- Việc Kaiser Permanente sử dụng và tiết lộ PHI trong các hoạt động thông thường
- Việc sử dụng uỷ quyền
- Việc tiếp cận PHI
- Việc bảo vệ trong phạm vi nội bộ đối với PHI bằng lời nói, văn bản và điện tử trong toàn tổ chức

- Việc bảo vệ các thông tin tiết lộ cho nhà tài trợ hoặc hãng sở tham gia Chương Trình

Vui lòng xem phần “Thực hành quyền riêng tư”.

Để biết thêm thông tin về các quyền của quý vị liên quan đến PHI cũng như các thực hành quyền riêng tư của chúng tôi, vui lòng tham khảo Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư trên trang web của chúng tôi, kp.org (bằng tiếng Anh) hay gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Thoải mái lựa chọn bác sĩ. Quý vị có quyền thoải mái chọn lựa và thay đổi bác sĩ riêng với Chương Trình Chăm Sóc Y Tế Kaiser Permanente, tùy theo việc bác sĩ có nhận bệnh nhân mới hay không. Để biết thêm thông tin về chuyên viên điều dưỡng, phụ tá bác sĩ và việc lựa chọn bác sĩ chăm sóc chính, vui lòng xem phần “Chọn bác sĩ cho quý vị”.

Nhận ý kiến thứ hai từ một chuyên viên y tế có trình độ chuyên môn thích hợp. Nếu quý vị muốn có ý kiến thứ hai, quý vị có thể yêu cầu Ban Dịch Vụ Hội Viên giúp quý vị thu xếp với một bác sĩ thuộc Chương Trình là chuyên gia y tế có trình độ chuyên môn thích hợp với bệnh trạng của quý vị. Nếu không có bác sĩ nào thuộc Chương Trình là chuyên gia y tế có trình độ chuyên môn thích hợp với bệnh trạng của quý vị, Ban Dịch Vụ Hội Viên sẽ giúp quý vị thu xếp hội chẩn với một bác sĩ không thuộc Chương Trình để cho quý vị ý kiến thứ hai. Mặc dù quý vị có quyền tham khảo ý kiến của bác sĩ ngoài Chương Trình Chăm Sóc Y Tế Kaiser Permanente mà không cần được chấp thuận trước, nhưng quý vị vẫn sẽ phải tự thanh toán mọi khoản chi phí phải chịu. Theo mục đích của điều khoản “Ý Kiến Thứ Hai” này, “bác sĩ y khoa có trình độ chuyên môn phù hợp” là một bác sĩ hoạt động trong lĩnh vực chuyên môn và là người có kiến thức lâm sàng, bao gồm cả đào tạo và chuyên môn, liên quan đến căn bệnh hoặc bệnh trạng phù hợp với yêu cầu xin ý kiến y khoa thứ hai của quý vị.

Nhận và sử dụng các nguồn hỗ trợ để làm hài lòng hội viên, kể cả quyền lên tiếng than phiền hoặc kháng cáo về Kaiser Permanente hoặc dịch vụ chăm sóc mà chúng tôi cung cấp. Quý vị có quyền sử dụng các nguồn hỗ trợ như dịch vụ hỗ trợ bệnh nhân, dịch vụ hội viên và quy trình giải quyết tranh chấp. Những dịch vụ này được đề ra nhằm mục đích giải đáp thắc mắc và giải quyết các vấn đề quý vị đưa ra.

Phần mô tả về quy trình giải quyết tranh chấp có trong tập *Chứng Từ Bảo Hiểm, Chứng Nhận Bảo Hiểm* của quý vị hoặc các tài liệu khác về chương trình. Nếu quý vị cần một bản khác, vui lòng liên lạc Ban Dịch Vụ Hội Viên để yêu cầu một bản. Nếu quý vị nhận được bảo hiểm Kaiser Permanente thông qua hãng sở, quý vị cũng có thể liên lạc với hãng sở của mình để lấy bản cập nhật.

Khi cần thiết, chúng tôi sẽ cung cấp miễn phí dịch vụ thông dịch cho quý vị, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu. Để biết thêm thông tin về những dịch vụ và nguồn hỗ trợ của chúng tôi, vui lòng liên lạc Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Đưa ra đề xuất liên quan đến những chính sách về quyền và trách nhiệm của hội viên

Kaiser Permanente. Nếu quý vị có bất cứ nhận xét gì về các chính sách này, vui lòng liên lạc Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Quý vị có các trách nhiệm sau đây:

Ứng xử văn minh và tôn trọng. Tại Kaiser Permanente, chúng tôi cam kết mang đến một môi trường an toàn, bảo mật và tôn trọng cho tất cả mọi người, bao gồm các hội viên, bệnh nhân, khách thăm, bác sĩ lâm sàng, nhà cung cấp, đội ngũ chăm sóc sức khỏe và nhân viên của chúng tôi.

Chúng tôi mong muốn mọi cá nhân thể hiện hành vi văn minh và tôn trọng khi đang trong khuôn viên của chúng tôi, cũng như khi tương tác trong quá trình sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe trực tuyến hoặc tại nhà.

Theo Quy Tắc Ứng Xử dành cho Hội Viên/Bệnh Nhân/Khách Thăm, chúng tôi nghiêm cấm những hành vi sau đây:

- Ngôn ngữ xúc phạm bao gồm đe dọa và văng tục
- Quấy rối tình dục
- Tấn công về mặt thể xác
- Sở hữu hoặc sử dụng tất cả các loại vũ khí, kể cả súng cầm tay

Chúng tôi có quyền thực hiện các biện pháp phù hợp để giải quyết các hành vi bạo hành, gây rối, không phù hợp hoặc gây hấn.

Hiểu biết về phạm vi và giới hạn các quyền lợi chăm sóc sức khỏe của quý vị. Phần giải thích chi tiết về quyền lợi của quý vị có trong tập *Chứng Từ Bảo Hiểm, Chứng Nhận Bảo Hiểm* của quý vị hoặc các tài liệu khác về chương trình. Nếu quý vị cần một bản khác, vui lòng liên lạc Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY) để yêu cầu một bản khác. Nếu quý vị nhận được bảo hiểm của Kaiser Permanente thông qua hãng sở, quý vị cũng có thể liên lạc với hãng sở của quý vị để nhận bản cập nhật *Chứng Từ Bảo Hiểm, Chứng Nhận Bảo Hiểm* hoặc các tài liệu khác về chương trình.

Thông báo cho chúng tôi nếu quý vị đang được điều trị tại một bệnh viện không thuộc Kaiser Permanente. Nếu quý vị phải vào bất kỳ bệnh viện nào không thuộc Chương Trình, quý vị có trách nhiệm thông báo cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt để giúp chúng tôi theo dõi việc chăm sóc cho quý vị.

Quý vị có thể liên lạc với chúng tôi bằng cách gọi số điện thoại in trên thẻ ID Kaiser Permanente của quý vị.

Nhận dạng bản thân. Quý vị có trách nhiệm luôn mang theo thẻ ID Kaiser Permanente và thẻ nhận dạng có hình của mình để sử dụng khi cần và để đảm bảo không ai khác dùng thẻ ID của quý vị. Nếu quý vị cho người khác dùng thẻ của mình, chúng tôi sẽ giữ thẻ và hủy bỏ tư cách hội viên của quý vị.

Thẻ ID Kaiser Permanente chỉ được dùng để nhận dạng và không có công dụng để sử dụng các dịch vụ hay quyền lợi nào khác trừ khi quý vị là một hội viên đủ điều kiện của chương trình bảo hiểm sức khỏe của chúng tôi. Những ai không là hội viên sẽ phải thanh toán hóa đơn cho bất kỳ dịch vụ nào chúng tôi cung cấp.

Giữ đúng hẹn. Quý vị có trách nhiệm kịp thời hủy cuộc hẹn nếu quý vị không còn cần cuộc hẹn hoặc không thể giữ hẹn được.

Cung cấp thông tin (theo mức độ có thể) mà Kaiser Permanente, các chuyên viên y tế và nhà cung cấp của chúng tôi cần để chăm sóc cho quý vị. Quý vị có trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác nhất về bệnh trạng và bệnh sử của mình theo những gì quý vị biết. Thông báo mọi thay đổi ngoài dự kiến về tình trạng sức khỏe của mình cho bác sĩ hoặc chuyên viên y tế của quý vị.

Nắm được các vấn đề sức khỏe của mình và tham gia vào việc lập ra mục tiêu điều trị đã được hai bên thống nhất ở mức cao nhất có thể.

Quý vị có trách nhiệm phải cho bác sĩ hoặc chuyên viên y tế của quý vị biết nếu quý vị không hiểu rõ về kế hoạch điều trị cũng như những gì quý vị phải làm. Ngoài ra, quý vị cũng có trách nhiệm thông báo cho bác sĩ hoặc chuyên viên y tế của quý vị biết nếu cho rằng mình không thể tuân theo suốt kế hoạch điều trị.

Tuân theo các kế hoạch và hướng dẫn chăm sóc mà quý vị đã đồng ý với chuyên viên y tế của quý vị. Quý vị có trách nhiệm phải tuân thủ các kế hoạch điều trị và hướng dẫn mà quý vị đã đồng ý với bác sĩ hoặc chuyên viên y tế của quý vị.

Hiểu rõ ảnh hưởng của lối sống lên sức khỏe của mình. Sức khỏe của quý vị không chỉ phụ thuộc vào sự chăm sóc từ Kaiser Permanente mà còn phụ thuộc vào những quyết định của quý vị trong cuộc sống thường nhật, những lựa chọn không tốt như hút thuốc lá, không làm theo tư vấn y tế hoặc những lựa chọn tích cực như tập thể dục và ăn những thực phẩm lành mạnh.

Thực hiện nghĩa vụ tài chính. Quý vị có trách nhiệm thanh toán đúng hạn số tiền phải trả cho Kaiser Permanente.

Biết rõ và sử dụng các nguồn hỗ trợ sẵn có mang lại sự hài lòng cho hội viên, kể cả quy trình giải quyết tranh chấp. Để tìm hiểu thêm về quy trình giải quyết tranh chấp, hãy xem phần “giải quyết tranh chấp”. Phần mô tả về quy trình giải quyết tranh chấp có trong tập *Chứng Từ Bảo Hiểm, Chứng Nhận Bảo Hiểm* của quý vị hoặc các tài liệu khác về chương trình.

Nếu quý vị cần một bản khác, vui lòng liên lạc Ban Dịch Vụ Hội Viên để yêu cầu một bản. Nếu quý vị nhận được bảo hiểm Kaiser Permanente thông qua hãng sở, quý vị cũng có thể liên lạc với hãng sở của mình để lấy bản cập nhật. Ban Dịch Vụ Hội Viên cũng có thể cung cấp cho quý vị thông tin về các nguồn hỗ trợ khác, cũng như về các chính sách và thủ tục của Kaiser Permanente.

Nếu quý vị có bất cứ đề xuất hay nhận xét gì về các chính sách này, vui lòng liên lạc Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Chính sách và thủ tục

Phần này trình bày danh mục thuốc theo toa và các chính sách về việc giới thiệu dịch vụ chuyên khoa, công nghệ mới, tính bảo mật và các thực hành quyền riêng tư. Ngoài ra, phần này còn giải thích quy trình giải quyết tranh chấp và các thủ tục đối với các quyết định về phạm vi bảo hiểm và điều trị y khoa.

Để nói chuyện với đại diện về các chính sách và thủ tục của chúng tôi, kể cả các quyền lợi và phạm vi bảo hiểm, vui lòng liên lạc Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Dịch vụ tránh thai

Nếu Chương Trình của quý vị không đài thọ cho các dịch vụ tránh thai, chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ khác hoàn toàn miễn phí thông qua Chương Trình Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Sinh Sản Công Bằng California.

Quyền tiếp cận cho người khuyết tật

Chúng tôi có chính sách làm cho cơ sở y tế và dịch vụ của chúng tôi đáp ứng nhu cầu tiếp cận của người khuyết tật, tuân thủ luật liên bang và tiểu bang về việc cấm phân biệt đối xử dựa trên tình trạng khuyết tật. Kaiser Permanente cung cấp (1) phương tiện tiếp cận cho người sử dụng dịch vụ từ động vật trừ khi động vật đó mang đến một nguy cơ lớn cho sức khỏe hay sự an toàn; (2) phương tiện trợ giúp và dịch vụ phụ trợ phù hợp khi cần thiết để đảm bảo trao đổi thông tin hiệu quả với những người mang khuyết tật liên quan đến thính giác, nhận thức và/hoặc giao tiếp, kể cả dịch vụ của thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ chuyên môn và tài liệu thông tin ở định dạng thay thế (ví dụ như bản in chữ lớn, âm thanh, văn bản điện tử/đĩa/CD-ROM và chữ nổi braille); và (3) phòng khám và thiết bị y khoa có thể tiếp cận cho người khuyết tật. Ngoài ra, hãy xem trang 28, “Hướng dẫn cho hội viên khuyết tật”.

Giới thiệu về thẻ nhận dạng (identification, ID) Kaiser Permanente

Mỗi hội viên được cấp một số hồ sơ y tế riêng. Chúng tôi dùng số này để xác định tư cách hội viên và thông tin y tế. Mỗi hội viên được cấp một thẻ ID hội viên có số hiệu riêng của mình.

Thẻ ID của quý vị chỉ dùng để nhận dạng. Để nhận dịch vụ được đài thọ, quý vị phải là hội viên hiện đang tham gia chương trình. Nếu quý vị đã từng là hội viên và nay ghi danh lại vào chương trình bảo hiểm sức khỏe của chúng tôi, quý vị sẽ nhận một thẻ ID mới có ghi số hồ sơ y tế ban đầu của quý vị.

Khi nhận được thẻ ID mới, xin hủy tất cả thẻ cũ và bắt đầu sử dụng thẻ mới. Nếu quý vị bị mất thẻ ID của mình hay nếu chúng tôi vô tình cấp nhiều số hồ sơ y tế cho quý vị, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Giới thiệu đến dịch vụ chăm sóc chuyên khoa

Bác sĩ chăm sóc chính của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa thuộc Chương Trình khi nhận thấy quý vị cần được chăm sóc chuyên khoa. Một số dịch vụ chăm sóc chuyên khoa, chẳng hạn như sản-phụ khoa, hầu hết các dịch vụ sức khỏe tâm thần và điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, không cần giấy giới thiệu. Có thể có những trường hợp quý vị cần dịch vụ của một bác sĩ không thuộc Chương Trình. Các dịch vụ này chỉ được đài thọ khi được Nhóm Y Khoa chấp thuận. Vui lòng xem *Chúng Tôi Bảo Hiểm, Chúng Tôi Nhận Bảo Hiểm* của quý vị hay các tài liệu khác về chương trình để biết thêm thông tin.

Thông báo về việc có Danh Bạ Nhà Cung Cấp Dạng Trực Tuyến và Bản In

Theo luật California, Kaiser Permanente phải phát hành và duy trì Danh Bạ Nhà Cung Cấp trực tuyến, trong đó nêu rõ một số thông tin về những nhà cung cấp có cung cấp dịch vụ cho hội viên của chúng tôi, kể cả việc nhà cung cấp có tiếp nhận bệnh nhân mới hay không.

Danh bạ nhà cung cấp là danh sách các Bác Sĩ thuộc Chương Trình và Cơ Sở thuộc Chương Trình ở Khu Vực Cư Ngụ của quý vị. Danh bạ này hiện có trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ kp.org/facilities (bằng tiếng Anh). Để lấy bản in, vui lòng gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY). Danh bạ này được cập nhật định kỳ.

Tình trạng cung cấp dịch vụ của các Bác Sĩ thuộc Chương Trình và Cơ Sở thuộc Chương Trình có thể thay đổi. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi.

Dịch vụ thăm khám sức khỏe từ xa thông qua nhà cung cấp bên thứ ba

Một số nhà cung cấp thuộc Chương Trình chỉ cung cấp dịch vụ thông qua hình thức hẹn khám từ xa (thăm khám qua video, hẹn khám qua điện thoại và/hoặc email bảo mật) và không có trụ sở hữu hình để quý vị trực tiếp đến nhận dịch vụ.

- **Lựa chọn hình thức cung cấp dịch vụ:** Quý vị không bắt buộc phải sử dụng dịch vụ thăm khám sức khỏe từ xa từ các nhà cung cấp dịch vụ thăm khám sức khỏe từ xa này. Thay vào đó, quý vị có thể chọn hình thức nhận dịch vụ trực tiếp từ nhà cung cấp khác thuộc Chương Trình.
- **Khoản chia sẻ chi phí:** Bất kỳ khoản chia sẻ chi phí nào quý vị chi trả cho các dịch vụ thăm khám sức khỏe từ xa đều sẽ được cộng dồn vào khoản khấu trừ, nếu có, hoặc chi phí tự trả tối đa, giống như hình thức thăm khám trực tiếp.
- **Quyền tiếp cận hồ sơ y tế:** Nếu quý vị nhận dịch vụ thăm khám sức khỏe từ xa thông qua các nhà cung cấp này, quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi cho phép quý vị tiếp cận vào hồ sơ y tế của quý vị khi thăm khám theo hình thức này. Thông tin như vậy có thể được bổ sung vào hồ sơ y tế của quý vị và chia sẻ với bác sĩ chăm sóc chính của quý vị. Để xem lại, nhận hoặc cấp hồ sơ y tế của quý vị, hãy liên hệ với Bộ Phận Tiết Lộ Thông Tin tại kp.org/requestrecords (bằng tiếng Anh). Nếu quý vị muốn phản đối việc chia sẻ hồ sơ y tế của mình, hãy liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên.

Quý vị có thể liên lạc với Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ bằng cách sử dụng dịch vụ thông dịch).

Công nghệ mới

Kaiser Permanente có một quy trình nghiêm ngặt để theo dõi và đánh giá bằng chứng lâm sàng về những công nghệ y khoa mới, tức là những phương pháp điều trị và xét nghiệm. Các bác sĩ thuộc Kaiser Permanente sẽ quyết định liệu những công nghệ y khoa mới được chứng minh an toàn và hiệu quả trong những nghiên cứu lâm sàng được công bố, bình duyệt có thích hợp về mặt y tế cho bệnh nhân của họ hay không.

Điều Phối Quyền Lợi (Coordination of Benefits, COB)

Quý vị và gia đình của quý vị có thể tiết kiệm chi phí y tế nếu quý vị được đài thọ bởi nhiều chương trình y tế. COB xác định số tiền mỗi chương trình sẽ thanh toán cho chi phí của một dịch vụ. Thông qua chương trình COB, các tổ chức chăm sóc sức khỏe và công ty bảo hiểm của quý vị sẽ phối hợp với nhau để thanh toán chi phí chăm sóc y tế cho quý vị.

- Nếu quý vị có bảo hiểm Medicare, chúng tôi sẽ xác định bảo hiểm nào sẽ thanh toán trước theo quy tắc của Medicare. Để tìm hiểu xem những quy tắc nào của Medicare được áp dụng cho trường hợp của quý vị và trả tiền như thế nào, hãy gọi cho một trong những người đại diện của chúng tôi. Họ làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 4 giờ chiều theo số **1-800-201-2123**.
- Nếu quý vị có nhiều chương trình bảo hiểm y tế thông qua một nhóm hãng sở, quy tắc điều phối quyền lợi của California sẽ xác định bảo hiểm nào thanh toán trước. Để biết thêm thông tin về COB, vui lòng xem *Chứng Từ Bảo Hiểm, Chứng Nhận Bảo Hiểm* của quý vị hay các tài liệu khác về chương trình hoặc gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000**.

Tích lũy vào tiền khấu trừ và chi phí tự trả tối đa

Để biết quý vị còn bao nhiêu nữa thì đạt đến khoản khấu trừ, nếu có, và chi phí tự trả tối đa, vui lòng sử dụng công cụ Tóm Lược Chi Phí Tự Trả Tối Đa trực tuyến của chúng tôi tại địa chỉ kp.org (bằng tiếng Anh) hoặc gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150

ngôn ngữ bằng cách sử dụng dịch vụ thông dịch). Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về số dư tích lũy cho mỗi tháng quý vị nhận dịch vụ, cho đến khi quý vị đạt đến mức chi phí tự trả tối đa cá nhân hoặc cho đến khi gia đình quý vị đạt đến mức chi phí tự trả tối đa của gia đình.

Chúng tôi sẽ gửi thông tin về số dư tích lũy qua đường bưu điện trừ khi quý vị đã chọn nhận thông báo theo hình thức điện tử. Quý vị có thể thay đổi hình thức gửi tài liệu đã chọn vào bất kỳ lúc nào tại kp.org (bằng tiếng Anh) hoặc bằng cách gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên.

Thông tin về tình trạng yêu cầu thanh toán

Quý vị có quyền theo dõi tình trạng của yêu cầu thanh toán theo quy trình giải quyết yêu cầu thanh toán và nhận những thông tin sau đây qua một lần gọi điện thoại cho người đại diện của Ban Dịch Vụ Hội Viên: giai đoạn của quy trình, số tiền được chấp thuận, số tiền được thanh toán, chi phí hội viên và ngày thanh toán (nếu thích hợp). Để biết thêm thông tin về tình trạng của yêu cầu thanh toán, vui lòng liên lạc Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Quyết định về phạm vi bảo hiểm hay dịch vụ

Việc quản lý cách sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các nguồn hỗ trợ liên quan là một phần quan trọng trong cách các bác sĩ và nhân viên thuộc Kaiser Permanente làm việc với nhau để giúp kiểm soát chi phí và cải thiện các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Việc quản lý hiệu quả các nguồn hỗ trợ của chúng tôi bao gồm việc đưa ra các quyết định nhằm bảo đảm quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Việc trao đổi thông tin cởi mở với các thành viên trong đội ngũ chăm sóc sức khỏe của quý vị là một cách quan trọng để bảo đảm cho quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết.

Nhiều cơ quan, tổ chức giám định và hãng sở yêu cầu các tổ chức quản lý dịch vụ chăm sóc và bệnh viện phải phát hiện và điều chỉnh các dịch vụ có khả năng chưa được sử dụng đúng mức hoặc sử dụng quá mức. Các cơ quan này gồm Ủy Ban Đảm Bảo Chất Lượng Quốc Gia, Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid (Medicare và Medi-Cal) và The Joint Commission. Việc giám sát các dịch vụ này được gọi là “quản lý nguồn hỗ trợ”.

Tại Kaiser Permanente, trong quá trình quản lý mức độ sử dụng dịch vụ (Utilization Management, UM), chúng tôi áp dụng quy trình chấp thuận đối với một số ít các dịch vụ chăm sóc sức khỏe do nhà cung cấp của quý vị yêu cầu. Việc xét duyệt UM sẽ xác định xem dịch vụ được yêu cầu có cần thiết về mặt y tế cho việc chăm sóc quý vị hay không. Nếu cần thiết về mặt y tế, quý vị sẽ được nhận dịch vụ chăm sóc đó tại cơ sở phù hợp về mặt lâm sàng tuân theo các điều khoản trong bảo hiểm y tế của quý vị. Chúng tôi đưa ra những quyết định UM bằng cách sử dụng tiêu chí UM thực chứng và *Chứng Từ Bảo Hiểm*. Trong trường hợp từ chối UM, các hội viên và nhà cung cấp sẽ nhận được văn bản thông báo truyền đạt quyết định, mô tả về các tiêu chí được sử dụng và lý do lâm sàng đưa ra quyết định đó. Có sẵn bản sao của các tiêu chí UM cụ thể được sử dụng để hỗ trợ quyết định đó và sẽ được cung cấp cho quý vị theo yêu cầu. Ngoài ra, chúng tôi không thưởng riêng cho những nhà cung cấp hoặc những người thực hiện việc xét duyệt mức độ sử dụng dịch vụ chăm sóc khi họ đưa ra quyết định từ chối bảo hiểm hoặc dịch vụ. Biện pháp khích lệ về mặt tài chính cho những người đưa ra quyết định về UM không khuyến khích họ đưa ra những quyết định dẫn đến việc sử dụng không đúng mức dịch vụ.

Loại bảo hiểm của quý vị xác định quyền lợi bảo hiểm quý vị nhận. Các bác sĩ và nhà cung cấp có hợp đồng với Kaiser Permanente của quý vị đưa ra quyết định về việc chăm sóc cho quý vị và những dịch vụ mà quý vị nhận được dựa trên nhu cầu lâm sàng cụ thể của quý vị. Các bác sĩ và các nhà cung cấp khác của chúng tôi có thể sử dụng các hướng dẫn thực hành lâm sàng (thông tin, công cụ và các phương tiện trợ giúp đưa ra quyết định khác) để hỗ trợ trong việc đưa ra quyết định điều trị.

Bác sĩ thuộc Kaiser Permanente của quý vị không đưa ra những quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị do nhận được phần thưởng tài chính hoặc do họ sẽ được tuyển dụng, sa thải hoặc thăng chức. Bác sĩ thuộc Kaiser Permanente của quý vị không nhận được bất kỳ phần thưởng tài chính nào nếu không cung cấp dịch vụ mà quý vị cần. Kaiser Permanente đảm bảo rằng bác sĩ của quý vị cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết cho quý vị đúng lúc và đúng nơi.

Để biết thêm thông tin về chính sách khích lệ tài chính và cách chúng tôi kiểm soát mức độ sử dụng dịch vụ và chi phí, vui lòng liên lạc với Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY).

Hỗ trợ về các vấn đề và quy trình quản lý mức độ sử dụng dịch vụ (UM)

Nếu muốn gọi điện khi gặp vấn đề, có thắc mắc hoặc hỏi về quy trình UM, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY). Quý vị cũng có thể lấy thông tin tại kp.org/um (bằng tiếng Anh).

Người đại diện của Ban Dịch Vụ Hội Viên và nhân viên UM luôn trực trong giờ làm việc bình thường để giải đáp các thắc mắc hay quan ngại của quý vị liên quan đến những vấn đề UM. Vui lòng gọi số điện thoại của trung tâm y tế tại địa phương của quý vị và yêu cầu gặp Ban Dịch Vụ Hội Viên hoặc Ban Quản Lý Mức Độ Sử Dụng Dịch Vụ. Giờ làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu (ngoại trừ ngày lễ), 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị cũng có thể hỏi về các quy trình UM hoặc các vấn đề UM cụ thể bằng việc để lại thư thoại sau giờ làm việc. Vui lòng cho biết tên, số hồ sơ y tế và/hoặc ngày sinh của quý vị, số điện thoại liên lạc của quý vị và thắc mắc cụ thể của quý vị. Tin nhắn sẽ được hồi đáp chậm nhất vào ngày làm việc tiếp theo.

Đăng ký hiến nội tạng: Giúp cứu mạng sống

Quý vị có biết rằng một người có thể cứu sống được 8 người và giúp ích cho đời sống của 50 người khác qua việc hiến nội tạng và mô hay không? Nếu quý vị chưa ghi danh hiến nội tạng, hãy làm việc đó ngay hôm nay tại donatelifecalifornia.org (bằng tiếng Anh). Nhờ nói cho người thân, gia đình và bác sĩ của quý vị biết về những điều mong muốn của quý vị.

Chất lượng

Tại Kaiser Permanente, chúng tôi tự hào khi có thể mang đến cho hội viên các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và dịch vụ khác chất lượng cao. Cam kết của chúng tôi về mặt chất lượng đã được minh chứng thông qua việc chúng tôi được các tổ chức độc lập công nhận cho chương trình cải tiến nội bộ và sử dụng các công nghệ tiên tiến để cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về chương trình chất lượng của chúng tôi bằng cách truy cập kp.org/quality (bằng tiếng Anh).

Chúng tôi tham gia vào nhiều hoạt động chứng minh chất lượng chăm sóc và dịch vụ mà chúng tôi cung cấp. Chúng tôi có cung cấp thông tin để giúp hiểu rõ hơn về chất lượng của dịch vụ chăm sóc tại Kaiser Permanente cũng như để so sánh hiệu quả hoạt động của chúng tôi với các chương trình bảo hiểm sức khỏe khác tại California. Thông tin về chăm sóc lâm sàng và trải nghiệm của bệnh nhân sẽ được báo cáo lên Văn Phòng công cộng về Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân. Có thể xem và in ra thông tin này. Để biết tiêu chuẩn đánh giá dịch vụ chăm sóc lâm sàng và trải nghiệm của bệnh nhân tại tất cả các địa điểm của Kaiser Permanente, cũng như bản giải thích cách thức đánh giá và xếp hạng được dùng để chứng minh hiệu quả hoạt động chăm sóc lâm sàng và trải nghiệm của bệnh nhân, vui lòng truy cập <https://reportcard.opa.ca.gov/> (bằng tiếng Anh).

Chúng tôi cũng tham gia vào các hoạt động khác nhau trong cộng đồng để cải thiện sự an toàn của bệnh nhân – một trong những ưu tiên hàng đầu của chúng tôi. Ví dụ: chúng tôi tham gia vào cuộc khảo sát của Leapfrog Group. Leapfrog Group bao gồm 500 công ty lớn nhất Hoa Kỳ do tạp chí Fortune bình chọn, cũng như các tổ chức công và tư khác trong cả nước cung cấp các quyền lợi chăm sóc sức khỏe.

Mục tiêu của tập đoàn là cải thiện sự an toàn và chất lượng chăm sóc sức khỏe tại Hoa Kỳ. Một trong những chương trình chính của tập đoàn là cuộc khảo sát tự nguyện trên web được sử dụng để thu thập thông tin về chăm sóc y tế tại các bệnh viện ở đô thị. Tất cả các trung tâm y tế của Kaiser Permanente ở California và phần lớn các bệnh viện ký hợp đồng của chúng tôi đã tham gia vào cuộc khảo sát gần đây nhất. Để xem kết quả khảo sát, vui lòng truy cập <https://www.leapfroggroup.org/ratings-reports> (bằng tiếng Anh).

Thực hành quyền riêng tư

Kaiser Permanente sẽ bảo vệ quyền riêng tư của thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) của quý vị. Chúng tôi cũng yêu cầu các nhà cung cấp có hợp đồng bảo vệ PHI của quý vị. PHI của quý vị là thông tin nhận dạng cá nhân (ở dạng lời nói, văn bản hoặc điện tử) về sức khỏe của quý vị, dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được hoặc thông tin thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Thông thường, quý vị có thể xem và lấy bản sao PHI của quý vị, chỉnh sửa hoặc cập nhật PHI của quý vị và yêu cầu chúng tôi giải trình một số trường hợp chúng tôi phải tiết lộ PHI của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu liên lạc kín đáo đến một địa điểm khác với địa chỉ thông thường của quý vị hoặc bằng cách thức liên lạc khác với cách thức thông thường. Quý vị có thể yêu cầu liên lạc kín đáo bằng cách điền đầy đủ thông tin vào biểu mẫu yêu cầu liên lạc kín đáo được đăng tải trên trang kp.org (bằng tiếng Anh) trong phần “Request for confidential communications forms” (Biểu mẫu yêu cầu liên lạc kín đáo). Yêu cầu liên lạc kín đáo của quý vị có hiệu lực cho đến khi quý vị gửi thư thu hồi hoặc gửi yêu cầu liên lạc kín đáo mới. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên (xem số điện thoại bên dưới).

Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI để phục vụ mục đích điều trị, thanh toán và điều hành hoạt động chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như đánh giá chất lượng dịch vụ. Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư của chúng tôi cung cấp thêm thông tin chi tiết và được đăng tải tại kp.org (bằng tiếng Anh).

Đôi khi vì yêu cầu của luật pháp, chúng tôi phải cung cấp PHI cho các bên khác như cơ quan chính phủ hoặc trong các hoạt động tư pháp. Ngoài ra, nếu quý vị có bảo hiểm thông qua nhóm hãng sỡ, chúng tôi có thể chỉ chia sẻ PHI của quý vị với nhóm hãng sỡ của quý vị khi được quý vị chấp thuận hoặc luật pháp cho phép. Chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị vì bất kỳ mục đích nào khác mà không có văn bản cho phép của quý vị (hoặc người đại diện của quý vị), ngoại trừ trường hợp được mô tả trong Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư. Việc quý vị có đồng ý cho phép chúng tôi tiết lộ thông tin hay không là tùy ý của quý vị.

Đây chỉ là phần tóm lược ngắn gọn về một số cách thực hành quyền riêng tư chính của chúng tôi. Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư của chúng tôi cung cấp thông tin bổ sung về cách thực hành quyền riêng tư của chúng tôi và quyền của quý vị liên quan đến PHI của quý vị và sẽ được cung cấp theo yêu cầu của quý vị. Để yêu cầu bản sao, vui lòng gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số điện thoại **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY). Quý vị cũng có thể tìm thấy Thông Báo này tại cơ sở thuộc Chương Trình tại địa phương của quý vị hoặc tại trang web của chúng tôi kp.org (bằng tiếng Anh).

Giải quyết tranh chấp

Chúng tôi cam kết giải quyết nhanh chóng các quan ngại của quý vị. Những phần sau đây trình bày một số phương án giải quyết tranh chấp mà quý vị có thể chọn lựa. Vui lòng tham khảo *Chứng Từ Bảo Hiểm, Chứng Nhận Bảo Hiểm* của quý vị, các tài liệu khác về chương trình hay nói chuyện với người đại diện Ban Dịch Vụ Hội Viên để biết các phương án giải quyết tranh chấp áp dụng cho quý vị. Điều này đặc biệt quan trọng nếu quý vị là hội viên của Medicare, Medi-Cal, Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Rủi Ro Chính (Major Risk Medical Insurance Program, MRMIP), Chương Trình

Quyền Lợi Sức Khỏe Nhân Viên Liên Bang (Federal Employee Health Benefits Program, FEHB) hoặc hội viên của CalPERS vì quý vị có thể sử dụng các phương án giải quyết tranh chấp khác sẵn có. Thông tin dưới đây có thể thay đổi khi *Chứng Từ Bảo Hiểm, Chứng Nhận Bảo Hiểm* hoặc các tài liệu khác về chương trình được sửa đổi.

Chúng tôi sẽ xác nhận việc đã nhận được than phiền, khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị trong vòng 5 ngày. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị quyết định của chúng tôi trong vòng 30 ngày kể từ ngày chúng tôi nhận được than phiền bằng văn bản hay lời nói của quý vị. Chúng tôi sẽ thực hiện mọi nỗ lực để giải quyết vấn đề của quý vị một cách nhanh chóng. Trong trường hợp khiếu nại gấp, chúng tôi sẽ phản hồi như trình bày bên dưới trong phần Thủ Tục Khẩn Cấp.

Than phiền về chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ hoặc việc tiếp cận các cơ sở hoặc dịch vụ

Nếu quý vị than phiền về chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ hoặc việc tiếp cận các cơ sở hoặc dịch vụ, quý vị có thể nộp đơn than phiền trực tuyến hoặc quý vị có thể liên lạc với điều phối viên hỗ trợ bệnh nhân hoặc người đại diện Ban Dịch Vụ Hội Viên tại cơ sở thuộc Chương Trình tại địa phương hoặc gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY) để thảo luận vấn đề của quý vị. Để nộp đơn than phiền trực tuyến, vui lòng truy cập kp.org (bằng tiếng Anh) và kéo xuống cuối trang. Trong phần “Member Support” (Hỗ Trợ Hội Viên), nhấn vào “Support Center” (Trung Tâm Hỗ Trợ). Ở phía bên trái của màn hình, nhấn vào “Submit a complaint” (Nộp đơn than phiền). Người đại diện của chúng tôi sẽ chỉ dẫn quý vị về quy trình giải quyết và đảm bảo rằng than phiền của quý vị sẽ được các bên phù hợp xét duyệt.

Khiếu nại

Khiếu nại là cách thể hiện thái độ không hài lòng của quý vị hay người đại diện được ủy quyền thông qua quy trình khiếu nại. Dưới đây là một số ví dụ về lý do để quý vị nộp đơn khiếu nại:

- Quý vị đã nhận được thư từ chối Dịch Vụ cần được sự chấp thuận trước từ Tổ Chức Y Khoa và quý vị muốn chúng tôi đòi hỏi Dịch Vụ này
- Quý vị nhận được thư từ chối yêu cầu được cấp ý kiến thứ hai hoặc chúng tôi không nhanh chóng trả lời yêu cầu được cấp ý kiến thứ hai của quý vị đúng theo bệnh trạng
- Bác sĩ điều trị của quý vị cho biết Dịch Vụ không cần thiết về mặt y tế và quý vị muốn chúng tôi đòi hỏi Dịch Vụ này
- Quý vị được cho biết rằng Dịch Vụ không được đòi hỏi và quý vị tin rằng Dịch Vụ nên được đòi hỏi
- Quý vị muốn chúng tôi tiếp tục đòi hỏi cho đợt điều trị liên tục được đòi hỏi
- Quý vị cho rằng quý vị bị nhà cung cấp, nhân viên hoặc Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe phân biệt đối xử
- Chúng tôi đã chấm dứt tư cách hội viên của quý vị và quý vị không đồng ý với việc chấm dứt đó

Đối tượng nộp đơn

Những người sau đây có thể nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại:

- Quý vị có thể nộp đơn cho chính mình.
- Quý vị có thể yêu cầu một người bạn, người thân, luật sư hoặc bất kỳ người nào khác nộp đơn cho quý vị bằng văn bản chỉ định người này làm người đại diện được quý vị ủy quyền.
- Phụ huynh có thể nộp đơn cho con dưới 18 tuổi, trừ trường hợp người con đó phải chỉ định phụ huynh làm người đại diện được ủy quyền nếu người con đó có quyền hợp pháp về kiểm soát việc tiết lộ thông tin liên quan.
- Người giám hộ do tòa án chỉ định có thể nộp đơn cho trẻ được giám hộ, trừ việc trẻ được giám hộ phải chỉ định người giám hộ do tòa án chỉ định làm người đại diện được ủy quyền nếu trẻ được giám hộ có quyền hợp pháp về kiểm soát việc tiết lộ thông tin liên quan.
- Người bảo hộ được tòa án chỉ định có thể nộp đơn cho người được họ bảo hộ.
- Người được ủy nhiệm theo giấy ủy quyền về chăm sóc sức khỏe còn hiệu lực có thể nộp đơn cho người ủy nhiệm của mình trong phạm vi pháp luật tiểu bang cho phép.
- Bác sĩ của quý vị có thể hành động với tư cách người đại diện được ủy quyền của quý vị, với sự đồng ý bằng lời nói của quý vị, để yêu cầu giải quyết đơn khiếu nại khẩn cấp như được mô tả trong *Chứng Từ Bảo Hiểm*, *Chứng Nhận Bảo Hiểm* của quý vị hoặc các tài liệu khác về chương trình.

Xét Duyệt Y Khoa Độc Lập (Independent Medical Review, IMR)

Nếu quý vị đủ điều kiện, quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền của quý vị có thể yêu cầu được xét duyệt vấn đề của quý vị thông qua quy trình Xét Duyệt Y Khoa Độc Lập (IMR) do Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California quản lý. Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý sẽ quyết định trường hợp nào đủ tiêu chuẩn được IMR. Việc xét duyệt này miễn phí cho quý vị.

Quý vị có thể đủ tiêu chuẩn được IMR nếu đáp ứng tất cả những yếu tố sau đây:

- Một trong những trường hợp sau đây áp dụng cho quý vị:
 - Quý vị có một đề xuất từ một nhà cung cấp yêu cầu dịch vụ cần thiết về mặt y tế.
 - Quý vị đã nhận được dịch vụ cấp cứu, dịch vụ xe cứu thương cấp cứu hoặc dịch vụ khẩn cấp từ một nhà cung cấp đã xác định là những dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế.
 - Quý vị được một Nhà Cung Cấp thuộc Chương Trình thăm khám để chẩn đoán hoặc điều trị cho bệnh trạng của quý vị.
- Yêu cầu thanh toán hoặc yêu cầu nhận dịch vụ của quý vị bị từ chối, chỉnh sửa hoặc trì hoãn toàn bộ hoặc một phần dựa trên quyết định rằng dịch vụ đó không cần thiết về mặt y tế.
- Quý vị đã nộp đơn khiếu nại và chúng tôi đã từ chối đơn khiếu nại đó hoặc chúng tôi đã không đưa ra một quyết định về đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày (hoặc 3 ngày đối với đơn khiếu nại khẩn cấp).

Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý có thể miễn yêu cầu về việc quý vị phải nộp đơn khiếu nại lên chúng tôi trước trong những trường hợp bất thường và có lý do thuyết phục, như đau dữ dội hoặc nguy cơ mất mạng, mất tay chân hoặc mất chức năng chính của cơ thể. Nếu chúng tôi đã từ chối đơn khiếu nại của quý vị, quý vị phải gửi yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày có văn bản từ chối của chúng tôi. Tuy nhiên, Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý có thể chấp nhận yêu cầu của quý vị sau 6 tháng nếu họ xác định rằng hoàn cảnh đã cản trở việc nộp đơn đúng lúc.

Quý vị cũng có thể đủ tiêu chuẩn được IMR nếu Dịch Vụ mà quý vị yêu cầu đã bị từ chối vì mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu như được mô tả trong phần “Từ chối vì lý do thử nghiệm hoặc nghiên cứu” trong tập *Chứng Từ Bảo Hiểm, Chứng Nhận Bảo Hiểm* của quý vị hay các tài liệu khác về chương trình.

Nếu Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý quyết định rằng trường hợp của quý vị hội đủ điều kiện được IMR, họ sẽ yêu cầu chúng tôi chuyển hồ sơ của quý vị cho tổ chức Xét Duyệt Y Khoa Độc Lập thuộc Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý. Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý sẽ nhanh chóng thông báo cho quý vị về quyết định của họ sau khi nhận được quyết định của tổ chức Xét Duyệt Y Khoa Độc Lập. Nếu quyết định đó có lợi cho quý vị, chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị để sắp xếp cung cấp dịch vụ hoặc thanh toán.

Tổ Chức Xét Duyệt Độc Lập đối với các yêu cầu thuốc theo toa không có trong danh mục thuốc

Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại để nhận thuốc theo toa không có trong danh mục thuốc và chúng tôi không quyết định theo hướng có lợi cho quý vị, quý vị có thể gửi đơn yêu cầu một tổ chức xét duyệt độc lập (independent review organization, IRO) xét duyệt khiếu nại của quý vị. Quý vị phải gửi đơn yêu cầu IRO xét duyệt trong vòng 180 ngày kể từ ngày nhận được thư quyết định của chúng tôi.

Đối với đơn yêu cầu IRO xét duyệt khẩn cấp, chúng tôi sẽ chuyển cho quý vị quyết định của người xét duyệt độc lập trong vòng 24 giờ. Đối với các yêu cầu không khẩn cấp, chúng tôi sẽ chuyển quyết định của người xét duyệt độc lập cho quý vị trong vòng 72 giờ. Nếu người xét duyệt độc lập không quyết định theo hướng có lợi cho quý vị, quý vị có thể gửi đơn than phiền tới Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý, như được trình bày trong phần “Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý”. Quý vị cũng có thể gửi yêu cầu Xét Duyệt Y Khoa Độc Lập như trình bày trong phần “Xét Duyệt Y Khoa Độc Lập”.

Thủ Tục Khẩn Cấp

Nếu quý vị muốn chúng tôi xem xét đơn khiếu nại của quý vị một cách khẩn cấp, vui lòng cho chúng tôi biết điều đó khi quý vị nộp đơn khiếu nại. Lưu ý: Khẩn cấp đôi khi được gọi là “cấp bách”. Nếu xảy ra trường hợp cấp bách, đơn khiếu nại của quý vị có thể được xét duyệt bằng thủ tục khẩn cấp như mô tả trong phần này.

Quý vị phải nộp đơn khiếu nại khẩn cấp hoặc đơn yêu cầu IRO xét duyệt bằng một trong những cách sau:

- Bằng cách gọi cho Ban Xét Duyệt Cấp Tốc của chúng tôi theo số điện thoại miễn phí **1-888-987-7247 (TTY 711)**

Gửi đơn yêu cầu qua đường bưu điện đến:
Kaiser Foundation Health Plan, Inc. Expedited Review Unit

P.O. Box 1809
Pleasanton, CA 94566

- Bằng cách gửi fax đơn yêu cầu đến Ban Xét Duyệt Cấp Tốc của chúng tôi theo số điện thoại miễn phí **1-888-987-2252**
- Bằng cách đến văn phòng của Ban Dịch Vụ Hội Viên tại cơ sở thuộc Chương Trình
- Bằng cách truy cập kp.org (bằng tiếng Anh) — quý vị có thể nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại, kể cả yêu cầu được xét duyệt cấp tốc trên trang web của chúng tôi

Chúng tôi sẽ quyết định xem đơn khiếu nại của quý vị là khẩn cấp hay không khẩn cấp trừ khi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe điều trị cho quý vị cho chúng tôi biết đơn khiếu nại của quý vị là khẩn cấp.

Nếu chúng tôi xác định đơn khiếu nại của quý vị không thuộc diện khẩn cấp, chúng tôi sẽ áp dụng thủ tục được mô tả trong *Chứng Từ Bảo Hiểm* của quý vị hoặc các tài liệu khác về chương trình. Thông thường, đơn khiếu nại chỉ được xem là khẩn cấp khi đáp ứng một trong những yếu tố sau đây:

- Việc áp dụng thủ tục thông thường có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng phục hồi tối đa chức năng của quý vị.
- Theo ý kiến của một bác sĩ hiểu rõ về bệnh trạng của quý vị, việc áp dụng thủ tục thông thường sẽ làm cho quý vị đau đớn dữ dội mà không thể được kiểm soát hoàn toàn nếu không mở rộng quy trình điều trị được đòi hỏi.
- Một bác sĩ hiểu rõ về bệnh trạng của quý vị xác định rằng đơn khiếu nại của quý vị là khẩn cấp.
- Quý vị đã nhận được Dịch Vụ Cấp Cứu nhưng chưa được cho ra khỏi cơ sở và quý vị yêu cầu được vào nằm tại cơ sở, tiếp tục ở lại cơ sở hoặc Dịch Vụ chăm sóc sức khỏe khác
- Quý vị hiện đang được điều trị bằng thuốc theo toa không thuộc danh mục thuốc và khiếu nại của quý vị bao gồm yêu cầu được mua tiếp thuốc theo toa không thuộc danh mục thuốc

Đối với hầu hết các đơn khiếu nại khác mà chúng tôi trả lời khẩn cấp, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng lời về quyết định của chúng tôi ngay khi tình trạng lâm sàng của quý vị yêu cầu, nhưng không chậm hơn 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được đơn khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một văn bản xác nhận quyết định của chúng tôi trong vòng sau ba ngày khi chúng tôi nhận được đơn khiếu nại của quý vị.

Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến yêu cầu nhận thuốc theo toa không có trong danh mục thuốc và chúng tôi sẽ trả lời khẩn cấp yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi trong vòng 24 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu. Để biết thông tin về cách yêu cầu xét duyệt bởi tổ chức xét duyệt độc lập, vui lòng xem phần “Tổ Chức Xét Duyệt Độc Lập cho Yêu Cầu Thuốc Theo Toa Không Có Trong Danh Mục Thuốc” bên trên.

Nếu chúng tôi không quyết định theo hướng có lợi cho quý vị, lá thư của chúng tôi sẽ giải thích tại sao và mô tả các quyền kháng cáo khác của quý vị.

LƯU Ý: Nếu quý vị có một vấn đề liên quan đến một mối đe dọa cận kề và nghiêm trọng đối với sức khỏe của mình (như cơn đau dữ dội hoặc nguy cơ mất mạng, chân tay hoặc chức năng quan trọng của cơ thể), quý vị có thể liên lạc với Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California bất cứ lúc nào theo số **1-888-466-2219** hoặc **1-877-688-9891** (TTY) mà không cần phải nộp đơn khiếu nại trước với chúng tôi.

Phân xử ràng buộc qua trọng tài

Quý vị có quyền than phiền về Kaiser Permanente và về dịch vụ chăm sóc chúng tôi cung cấp. Hầu hết những quan ngại của hội viên đều được giải quyết theo thủ tục giải quyết than phiền và khiếu nại của chúng tôi. Tuy nhiên, nếu quý vị tin rằng có sai sót trong dịch vụ chăm sóc của quý vị, quý vị có thể yêu cầu phân xử ràng buộc qua trọng tài.

Sau khi ghi danh, hội viên Kaiser Permanente đồng ý sử dụng thủ tục phân xử ràng buộc qua trọng tài* thay vì khởi kiện ra tòa án hoặc bồi thẩm đoàn đối với một số vấn đề không được giải quyết thông qua quy trình giải quyết tranh chấp của chúng tôi. Hình thức phân xử qua trọng tài là lựa chọn thay thế hệ thống tòa án được sử dụng rộng rãi. Hình thức phân xử qua trọng tài không giới hạn khả năng hội viên kiện Kaiser Permanente (Kaiser Foundation Health Plan, Inc.), The Permanente Medical Group, Inc. (TPMG), Southern California Permanente Medical Group (SCPMG) và các nhà cung cấp, nhân viên của họ, v.v. (gọi chung là “Kaiser Permanente”). Phân xử qua trọng tài chỉ đơn giản là một hình thức khác để giải quyết tranh chấp.

Văn Phòng Điều Hành Độc Lập là một tổ chức trung lập quản lý các trường hợp phân xử qua trọng tài như thế này. Theo Văn Phòng Điều Hành Độc Lập, hệ thống phân xử qua trọng tài được thiết kế để nhiều vụ việc được giải quyết kịp thời và trong nhiều trường hợp, nhanh hơn so với thủ tục giải quyết trước tòa. Một đội ngũ gần 300 trọng tài phân xử độc lập đã được Văn Phòng Điều Hành Độc Lập thành lập. Khoảng một phần ba trọng tài phân xử là các thẩm phán đã nghỉ hưu. Quyết định của trọng tài phân xử có giá trị ràng buộc đối với cả hội viên và Kaiser Permanente.

Để biết thêm thông tin về phân xử ràng buộc qua trọng tài, vui lòng tham khảo tập *Chứng Từ Bảo Hiểm* của quý vị hoặc các tài liệu khác về chương trình. Văn Phòng Điều Hành Độc Lập công bố báo cáo hàng năm về hệ thống phân xử qua trọng tài cho công chúng. Quý vị có thể liên lạc với Văn Phòng Điều Hành Độc Lập theo số **1-213-637-9847**. Thông tin về hệ thống phân xử qua trọng tài cũng được đăng tải trên trang web Văn Phòng Điều Hành Độc Lập, oia-kaiserarb.com (bằng tiếng Anh).

Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California

Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California (DMHC) chịu trách nhiệm quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu có khiếu nại về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, trước tiên quý vị cần gọi điện thoại cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY) và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trước khi liên lạc với DMHC. Việc sử dụng thủ tục khiếu nại này không cấm quý vị thực hiện bất kỳ quyền hạn pháp lý hoặc biện pháp khắc phục có thể có nào.

Nếu cần hỗ trợ về khiếu nại liên quan đến trường hợp cấp cứu, đơn khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng hoặc đơn khiếu nại chưa được giải quyết sau hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi điện thoại đến DMHC để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR).

Nếu quý vị đủ điều kiện được IMR, quy trình IMR này sẽ xét duyệt một cách công bằng các quyết định y khoa do chương trình bảo hiểm sức khỏe đưa ra có liên quan đến tính cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc phương pháp điều trị được đề nghị, các quyết định bảo hiểm đối với các phương pháp điều trị mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu và những tranh chấp về việc thanh toán cho các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. DMHC cũng có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và đường dây TTY (**1-877-688-9891**) dành cho người điếc hoặc khiếm thính. Trang web của DMHC www.dmhc.ca.gov (bằng tiếng Anh) có mẫu đơn than phiền, mẫu đơn đăng ký IMR và hướng dẫn.

Thông báo về việc chia sẻ thông tin cá nhân với Covered California

Luật pháp California quy định Kaiser Permanente năm nào cũng phải thông báo với quý vị rằng chúng tôi sẽ cung cấp thông tin của quý vị, bao gồm tên, địa chỉ và email của quý vị cho Covered California nếu quý vị kết thúc bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của quý vị với chúng tôi. Covered California sẽ sử dụng thông tin này để giúp quý vị có được bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác. Nếu quý vị không muốn cho phép Kaiser Permanente chia sẻ thông tin của quý vị với Covered California, quý vị có thể chọn không chia sẻ thông tin này.

Nếu quý vị không muốn chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị với Covered California, vui lòng truy cập kp.org/notifications (bằng tiếng Anh) hoặc liên hệ với Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ khác qua dịch vụ thông dịch), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) (đối với đường dây TTY, vui lòng gọi **711**) 30 ngày trước khi bảo hiểm của quý vị kết thúc để chọn không chia sẻ thông tin này. Xin cảm ơn quý vị.

Hướng dẫn cho hội viên khuyết tật

Kaiser Permanente cam kết cung cấp cho các cá nhân bị khuyết tật quyền tiếp cận đầy đủ và bình đẳng đến các cơ sở và dịch vụ chăm sóc của mình. Thông tin được trình bày ở đây sẽ hướng dẫn quý vị sử dụng những nguồn hỗ trợ sẵn có để giúp quý vị lên kế hoạch cho buổi thăm khám hoặc nằm viện tại bất cứ cơ sở nào của chúng tôi trên toàn tiểu bang.

Hướng dẫn chỉ đường đến các cơ sở của Kaiser Permanente

Giữ đúng cam kết của chúng tôi là cung cấp các dịch vụ và chương trình dễ tiếp cận, chúng tôi cung cấp hai loại hướng dẫn chỉ đường đến các cơ sở của Kaiser Permanente:

- Trên kp.org (bằng tiếng Anh), quý vị sẽ tìm thấy đường đi dễ tìm trong phần “Doctors & Locations” (Bác Sĩ và Địa Điểm).
- Đối với người dùng thiết bị di động, ứng dụng di động KP của chúng tôi có danh sách các cơ sở dễ tìm trong phần Cơ Sở.

Định dạng thay thế

- **Chúng tôi cung cấp tài liệu giấy theo các định dạng thay thế**
Bản in khổ chữ lớn, chữ nổi braille, âm thanh và tập tin điện tử (tài liệu dạng PDF hoặc Microsoft Word dễ truy cập) được cung cấp miễn phí cho các cá nhân bị khuyết tật. Thời lượng cần có để tạo ra những văn bản tài liệu theo định dạng thay thế có thể khác nhau tùy theo độ phức tạp, loại và độ dài của tài liệu được yêu cầu, cũng như việc tài liệu đó được nội bộ thực hiện hay do các nhà cung cấp bên thứ ba thực hiện. Nói chung, văn bản tài liệu theo định dạng thay thế có thể được tạo ra trong vòng hai tuần hoặc nhanh hơn. Nhiều tài liệu điện tử có thể có sẵn trên kp.org (bằng tiếng Anh) để quý vị xem nhanh hoặc tải về.

Để yêu cầu tài liệu bằng định dạng thay thế, vui lòng gọi đến Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số điện thoại **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ qua dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha), **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa) hoặc **711** (TTY). Quý vị cũng có thể liên lạc trực tuyến với chúng tôi tại kp.org (bằng tiếng Anh) — kéo xuống cuối trang và ở phần “Member Support” (Hỗ Trợ Hội Viên), hãy nhấp vào “Member Services” (Dịch Vụ Hội Viên). Sau đó nhấp vào “Contact Member Services” (Liên Lạc Ban Dịch Vụ Hội Viên).

Phương tiện trợ giúp và dịch vụ phụ trợ:

Phương tiện trợ giúp và dịch vụ phụ trợ được cung cấp hoàn toàn miễn phí để hỗ trợ giao tiếp hiệu quả và tiếp cận công bằng. Hãy liên hệ với nhà cung cấp hoặc Ban Dịch Vụ Hội Viên của quý vị để hỏi về các loại phương tiện trợ giúp, dịch vụ hoặc sửa đổi mà chúng tôi có thể cung cấp nhằm giúp quý vị tiếp cận đầy đủ các dịch vụ và thông tin liên lạc của chúng tôi. Các ví dụ bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, dịch vụ thông dịch, phụ đề theo thời gian thực, thiết bị tăng cường âm thanh, các tài liệu ở các định dạng thay thế, hỗ trợ chuyển xe lăn, quyền sử dụng thiết bị y tế dễ tiếp cận, v.v.

Dịch vụ nhà thuốc

Các nhà thuốc của Kaiser Permanente cung cấp nhiều giải pháp giao tiếp cho hội viên bị mù, thị lực kém hoặc có thể gặp khó khăn trong vấn đề ghi nhớ, hiểu và/hoặc nghe, bao gồm:

- Định dạng thay thế (chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn, âm thanh và tài liệu có thể đọc được trên màn hình)
- Nhãn thuốc theo toa dạng bản in khổ chữ lớn và nhãn thuốc theo toa dạng âm thanh. Ứng Dụng ScripTalk Station và ScripTalk Mobile đọc to các nhãn thuốc được thiết kế đặc biệt. Yêu cầu cung cấp nhãn thuốc theo toa bằng âm thanh và ScripTalk Station thông qua nhà thuốc tại địa phương của quý vị, tổng đài nhà thuốc hoặc thông qua nhà thuốc có dịch vụ đặt hàng qua đường bưu điện. Hoặc tải về **Ứng Dụng ScripTalk Mobile** từ [Apple App Store](https://www.apple.com/appstore) hoặc [Google Play](https://www.google.com/play).

- Thiết bị trợ thính (Assistive listening devices, ALD) như Pocket Talker, đây một bộ khuếch đại âm thanh cá nhân
- Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu
- Phương tiện trợ giúp và dịch vụ phụ trợ khác theo yêu cầu

Để biết thêm thông tin hoặc để được trợ giúp thêm:

Lấy số điện thoại tổng đài của nhà thuốc hoặc nhà thuốc địa phương bằng cách:

- **Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa vào ngày lễ) theo số **1-800-464-4000** (hỗ trợ bằng tiếng Anh và hơn 150 ngôn ngữ bằng cách sử dụng dịch vụ thông dịch), **1-800-788-0616** (tiếng Tây Ban Nha) hoặc **1-800-757-7585** (các phương ngữ Trung Hoa). Đối với người dùng TTY, vui lòng gọi số **711**.
- **Truy cập trang kp.org** (bằng tiếng Anh) Đến phần Pharmacy (Nhà Thuốc) và chọn “Pharmacy locator” (Công cụ tìm nhà thuốc)
- **Sử dụng ứng dụng di động KP** Đến phần Pharmacy (Nhà Thuốc) và chọn “Find a Pharmacy” (Tìm Nhà Thuốc).

Động vật hỗ trợ

Kaiser Permanente cho phép các loài động vật hỗ trợ đến cơ sở của mình. Theo định nghĩa của Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ (Americans with Disabilities Act, ADA), động vật hỗ trợ là những chú chó (và, theo yêu cầu của ADA, ngựa nhỏ) được huấn luyện riêng để làm việc hoặc hoàn thành nhiệm vụ giúp người khuyết tật. Công việc hoặc nhiệm vụ do một chú chó được huấn luyện thực hiện phải liên quan trực tiếp đến tình trạng khuyết tật của người đó. Những chú chó chỉ đóng vai trò duy nhất là giải khuây hoặc làm chỗ dựa tinh thần không đủ tiêu chuẩn là động vật hỗ trợ theo ADA và không được phép đi vào các cơ sở của Kaiser Permanente. Khai báo sai một loài động vật là động vật hỗ trợ đã được huấn luyện được coi là tội nhẹ và có thể bị phạt tới 6 tháng tù và/hoặc phạt tiền lên tới \$1,000. (Mục 365.7(a), Bộ Luật Hình Sự).

Tiếp cận công nghệ

Tại Kaiser Permanente, chúng tôi tận tâm giúp mọi người dễ dàng tiếp cận trải nghiệm kỹ thuật số của chúng tôi. Chúng tôi liên tục đánh giá và sửa đổi công nghệ của mình để cải thiện khả năng tiếp cận cho người khuyết tật. Chúng tôi cố gắng cung cấp trải nghiệm kỹ thuật số tương đương và tích cực cho những người sử dụng công nghệ hỗ trợ hoặc phương pháp thích ứng.

kp.org (bằng tiếng Anh) và ứng dụng di động KP của chúng tôi

Các sản phẩm kỹ thuật số của chúng tôi – bao gồm trang web, ứng dụng di động Kaiser Permanente và tài liệu điện tử – tuân thủ Hướng Dẫn về Khả Năng Truy Cập Nội Dung Web, phiên bản 2.1, cấp độ A và AA (gọi tắt là WCAG 2.1 AA). Chúng tôi xác định khả năng truy cập thông qua các đánh giá và thử nghiệm trong quá trình thiết kế và phát triển, đánh giá khả năng truy cập bằng cách kết hợp thử nghiệm tự động và thủ công. Bàn phím, JAWS, VoiceOver, TalkBack, thu phóng tới 400%, độ giãn cách chữ và Trình Phân Tích Độ Tương Phản Màu là những công cụ và phương pháp chúng tôi sử dụng. Tập PDF được kiểm tra bằng nhiều công cụ khác nhau, bao gồm Trình Kiểm Tra Khả Năng Truy Cập Adobe Acrobat Pro, Trình Xác Thực CommonLook PDF, Trình Phân Tích Độ Tương Phản Màu và JAWS.

Quý vị có thể biết thêm thông tin về quyền truy cập kp.org (bằng tiếng Anh) trên [trang thông tin về khả năng truy cập của chúng tôi](#).

- **Công nghệ tại các cơ sở Kaiser Permanente** Kaiser Permanente sử dụng một loạt các công nghệ tại các trung tâm y tế để cung cấp cho hội viên thông tin và dịch vụ. Chúng tôi thiết kế, lựa chọn và cài đặt các công nghệ này để càng nhiều hội viên của chúng tôi có thể sử dụng chúng. Tuy nhiên, những công nghệ này không thay thế sự giúp đỡ trực tiếp. Nếu quý vị không biết cách sử dụng bất kỳ công nghệ nào quý vị gặp phải trong các lần truy cập, nhân viên của chúng tôi sẵn sàng giúp quý vị.

- **Quý vị cần trợ giúp?**

Nếu quý vị muốn báo cáo vấn đề về khả năng truy cập kỹ thuật số hoặc đưa ra ý kiến phản hồi về khả năng truy cập của các trang web hoặc ứng dụng di động Kaiser Permanente, vui lòng gửi email đến accessibility-feedback@kp.org. Nếu quý vị cần dịch vụ trợ giúp người dùng ngay, vui lòng gọi đến số điện thoại hỗ trợ trang web chung **1-800-556-7677** hoặc **711** (TTY) trực 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần. Quý vị cũng có thể truy cập **Trung Tâm Hỗ Trợ** của chúng tôi để được giúp đỡ.

Help in your language

Language Assistance Services

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

If you need interpreter services when you call us or when you get covered services, please let us know. Interpreter services, including sign language, are available during all hours of operation at no cost to you. We highly discourage the use of minors or family members as interpreters.

If you visit one of our facilities and no one speaks your language, we have qualified interpreters in more than 150 languages available by phone. If you need a sign language interpreter, a qualified interpreter is available either by video or in person.

For details on alternative formats and auxiliary aids, please see the section titled “Guide for members with disabilities” on page 28.

Ayuda en su idioma

Servicios de ayuda para idiomas

Ofrecemos servicios de ayuda para idiomas sin costo, disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede solicitar servicios de interpretación y materiales traducidos en su idioma o en formatos alternativos. Simplemente, llame al **1-800-788-0616**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (cerrado los días festivos). Los usuarios de TTY deben llamar al **711**. También puede solicitar ayuda adicional y dispositivos auxiliares en nuestros centros de atención.

Infórmenos si necesita que le brindemos servicios de interpretación cuando nos llama o cuando recibe servicios cubiertos. Los servicios de interpretación, incluido el lenguaje de señas, están disponibles durante todo el horario de atención sin costo alguno. Recomendamos no recurrir a menores ni a familiares para que actúen como intérpretes.

Si visita alguno de nuestros centros de atención y nadie habla su idioma, tenemos intérpretes calificados para más de 150 idiomas a disposición por teléfono. El servicio de intérpretes calificados de lenguaje de señas está disponible por video o en persona.

Para leer información más detallada sobre los formatos alternativos y la ayuda adicional, consulte la sección “Guía para miembros con discapacidades”. Cuando sea necesario, también podemos remitirle a recursos comunitarios apropiados según su idioma, cultura y necesidades especiales. Simplemente díganos cómo podemos ayudarle.

翻譯協助

語言援助服務

您每週 7 天、每天 24 小時均可獲得免費語言協助。您可以申請口譯服務、要求將資料翻譯成您所用語言或轉換為其他格式。您只需致電 **1-800-757-7585** 與我們聯絡即可，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（假日休息）。聽障及語障電話專線使用者請致電 **711**。您還可以在我們的設施內申請輔助器材和裝置。

當您來電或接受承保服務時如需口譯服務，請告訴我們。我們會在所有營業時間提供包括手語在內的免費口譯服務。我們強烈反對使用未成年人或家人作為口譯員。

如果您前往我們的某家設施就診，而該設施內沒有人會說您的語言，我們可以透過電話提供超過 150 種以上語言的合格口譯員。如果您需要手語翻譯員，合格翻譯員可透過視訊或在現場提供服務。

如需有關其他格式及輔助器材的詳細資訊，請參閱「殘障會員指南」一節。如有需要，我們也可以根據您的語言、文化及任何特殊需求為您轉介適當的社區資源。無論您需要何種協助，請儘管告訴我們。

hỗ trợ bằng ngôn ngữ của quý vị

Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ

Chúng tôi cung cấp miễn phí dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ thông dịch, biên dịch tài liệu sang ngôn ngữ của quý vị hoặc ở các định dạng khác. Chỉ cần gọi điện cho chúng tôi theo số **1-800-464-4000**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần (đóng cửa các ngày lễ). Người dùng TTY gọi số **711**. Quý vị cũng có thể yêu cầu các thiết bị và trợ giúp phụ trợ tại các cơ sở của chúng tôi.

Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch khi gọi điện cho chúng tôi hoặc khi quý vị được cung cấp các dịch vụ được đài thọ, vui lòng cho chúng tôi biết. Dịch vụ thông dịch, kể cả ngôn ngữ ký hiệu, được cung cấp cho quý vị hoàn toàn miễn phí trong giờ làm việc. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng trẻ vị thành niên hoặc thành viên gia đình làm thông dịch viên.

Nếu quý vị đến một trong những cơ sở của chúng tôi nhưng không ai nói được ngôn ngữ của quý vị, chúng tôi có các thông dịch viên đủ trình độ qua điện thoại cho hơn 150 ngôn ngữ. Nếu quý vị cần thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu, chúng tôi có thông dịch viên đủ trình độ qua video hoặc trực tiếp.

Để biết thêm chi tiết về các định dạng thay thế và trợ giúp phụ trợ, vui lòng xem mục có tiêu đề “Hướng dẫn dành cho hội viên khuyết tật”.

Khi cần thiết, chúng tôi cũng có thể giới thiệu đến những nguồn hỗ trợ thích hợp tại cộng đồng, dựa trên ngôn ngữ, văn hóa và bất kỳ nhu cầu đặc biệt nào của quý vị. Chỉ cần cho chúng tôi biết chúng tôi có thể trợ giúp bằng cách nào.

Language Assistance Services

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nondiscrimination Notice

Discrimination is against the law. Kaiser Permanente follows State and Federal civil rights laws.

Kaiser Permanente does not unlawfully discriminate, exclude people, or treat them differently because of age, race, ethnic group identification, color, national origin, cultural background, ancestry, religion, sex, gender, gender identity, gender expression, sexual orientation, marital status, physical or mental disability, medical condition, source of payment, genetic information, citizenship, primary language, or immigration status.

Kaiser Permanente provides the following services:

- No-cost aids and services to people with disabilities to help them communicate better with us, such as:
 - ◆ Qualified sign language interpreters
 - ◆ Written information in other formats (braille, large print, audio, accessible electronic formats, and other formats)
- No-cost language services to people whose primary language is not English, such as:
 - ◆ Qualified interpreters
 - ◆ Information written in other languages

If you need these services, call our Member Service Contact Center at **1-800-464-4000 (TTY 711)**, 24 hours a day, 7 days a week (except closed holidays). If you cannot hear or speak well, please call **711**.

Upon request, this document can be made available to you in braille, large print, audiocassette, or electronic form. To obtain a copy in one of these alternative formats, or another format, call our Member Service Contact Center and ask for the format you need.

How to file a grievance with Kaiser Permanente

You can file a discrimination grievance with Kaiser Permanente if you believe we have failed to provide these services or unlawfully discriminated in another way. Please refer to your *Evidence of Coverage or Certificate of Insurance* for details. You may also speak with a Member Services representative about the options that apply to you. Please call Member Services if you need help filing a grievance.

You may submit a discrimination grievance in the following ways:

- **By phone:** Call Member Services at **1 800-464-4000 (TTY 711)** 24 hours a day, 7 days a week (except closed holidays)
- **By mail:** Call us at **1 800-464-4000 (TTY 711)** and ask to have a form sent to you
- **In person:** Fill out a Complaint or Benefit Claim/Request form at a member services office located at a Plan Facility (go to your provider directory at kp.org/facilities for addresses)
- **Online:** Use the online form on our website at kp.org

You may also contact the Kaiser Permanente Civil Rights Coordinators directly at the addresses below:

Attn: Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator

Member Relations Grievance Operations

P.O. Box 939001

San Diego CA 92193

How to file a grievance with the California Department of Health Care Services Office of Civil Rights
(For Medi-Cal Beneficiaries Only)

You can also file a civil rights complaint with the California Department of Health Care Services Office of Civil Rights in writing, by phone or by email:

- **By phone:** Call DHCS Office of Civil Rights at **916-440-7370** (TTY **711**)

- **By mail:** Fill out a complaint form or send a letter to:

Deputy Director, Office of Civil Rights

Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

Complaint forms are available at: http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- **Online:** Send an email to CivilRights@dhcs.ca.gov

How to file a grievance with the U.S. Department of Health and Human Services Office of Civil Rights

You can file a discrimination complaint with the U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights. You can file your complaint in writing, by phone, or online:

- By phone: Call 1-800-368-1019 (TTY 711 or 1-800-537-7697)

- **By mail:** Fill out a complaint form or send a letter to:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

Complaint forms are available at:

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

- **Online:** Visit the Office of Civil Rights Complaint Portal at:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. Kaiser Permanente cumple con las leyes de los derechos civiles federales y estatales.

Kaiser Permanente no discrimina ilícitamente, excluye ni trata a ninguna persona de forma distinta por motivos de edad, raza, identificación de grupo étnico, color, país de origen, antecedentes culturales, ascendencia, religión, sexo, género, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, estado civil, discapacidad física o mental, condición médica, fuente de pago, información genética, ciudadanía, lengua materna o estado migratorio.

Kaiser Permanente ofrece los siguientes servicios:

- Ayuda y servicios sin costo a personas con discapacidades para que puedan comunicarse mejor con nosotros, como lo siguiente:
 - ◆ intérpretes calificados de lenguaje de señas,
 - ◆ información escrita en otros formatos (braille, impresión en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).
- Servicios de idiomas sin costo a las personas cuya lengua materna no es el inglés, como:
 - ◆ intérpretes calificados,
 - ◆ información escrita en otros idiomas.

Si necesita nuestros servicios, llame a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros al **1-800-464-4000** (TTY **711**) las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). Si tiene deficiencias auditivas o del habla, llame al **711**.

Este documento estará disponible en braille, letra grande, casete de audio o en formato electrónico a solicitud. Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos o en otro formato, llame a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros y solicite el formato que necesita.

Cómo presentar una queja ante Kaiser Permanente

Usted puede presentar una queja por discriminación ante Kaiser Permanente si siente que no le hemos ofrecido estos servicios o lo hemos discriminado ilícitamente de otra forma. Consulte su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)* o *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)* para obtener más información. También puede hablar con un representante de Servicio a los Miembros sobre las opciones que se apliquen a su caso. Llame a Servicio a los Miembros si necesita ayuda para presentar una queja.

Puede presentar una queja por discriminación de las siguientes maneras:

- **Por teléfono:** llame a Servicio a los Miembros al **1 800-464-4000** (TTY **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
- **Por correo postal:** llámenos al **1 800-464-4000** (TTY **711**) y pida que se le envíe un formulario.
- **En persona:** llene un formulario de Queja o reclamación/solicitud de beneficios en una oficina de Servicio a los Miembros ubicada en un centro del plan (consulte su directorio de proveedores en kp.org/facilities [cambie el idioma a español] para obtener las direcciones).
- **En línea:** utilice el formulario en línea en nuestro sitio web en kp.org/espanol.

También puede comunicarse directamente con el coordinador de derechos civiles (Civil Rights Coordinator) de Kaiser Permanente a la siguiente dirección:

Attn: Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator

Member Relations Grievance Operations

P.O. Box 939001

San Diego CA 92193

Cómo presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California *(Solo para beneficiarios de Medi-Cal)*

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights) del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (California Department of Health Care Services) por escrito, por teléfono o por correo electrónico:

- **Por teléfono:** llame a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS) al **916-440-7370** (TTY **711**).

- **Por correo postal:** llene un formulario de queja o envíe una carta a:

Deputy Director, Office of Civil Rights

Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de queja están disponibles en:

http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx (en inglés).

- **En línea:** envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

Cómo presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

Puede presentar una queja por discriminación ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services). Puede presentar su queja por escrito, por teléfono o en línea:

- Por teléfono: llame al 1-800-368-1019 (TTY 711 o al 1-800-537-7697).

- **Por correo postal:** llene un formulario de queja o envíe una carta a:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

Los formularios de quejas están disponibles en

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> (en inglés).

- **En línea:** visite el Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> (en inglés).

反歧視聲明

歧視是違反法律的行為。Kaiser Permanente 遵守州政府與聯邦政府的民權法。

Kaiser Permanente 不因年齡、人種、族群認同、膚色、原國籍、文化背景、祖籍、宗教、生理性別、社會性別、性認同、性表現、性取向、婚姻狀況、身體或精神殘障、病況、付款來源、遺傳資訊、公民身份、母語或移民身份而非法歧視、排斥或差別對待任何人。

Kaiser Permanente 提供下列服務：

- 為殘障人士提供免費協助與服務以幫助其更好地與我們溝通，例如：
 - ◆ 合格手語翻譯員
 - ◆ 其他格式的書面資訊（盲文版、大字版、語音版、通用電子格式及其他格式）
- 為母語非英語的人士提供免費語言服務，例如：
 - ◆ 合格口譯員
 - ◆ 其他語言的書面資訊

如果您需要上述服務，請打電話 **1-800-464-4000 (TTY 711)** 給會員服務聯絡中心，每週 7 天，每天 24 小時（節假日除外）。如果您有聽力或語言困難，請打電話 **711**。

若您提出要求，我們可為您提供本文件的盲文版、大字版、錄音卡帶或電子格式。如要得到上述一種替代格式或其他格式的版本，請打電話給會員服務聯絡中心並索取您需要的格式。

如何向 Kaiser Permanente 投訴

如果您認為我們未能提供上述服務或有其他形式的非法歧視行為，您可向 Kaiser Permanente 提出歧視投訴。請參閱您的《承保範圍說明書》(*Evidence of Coverage*) 或《保險證明》(*Certificate of Insurance*) 瞭解詳情。您也可以向會員服務部代表諮詢適用於您的選項。如果您在投訴時需要協助，請打電話給會員服務部。

您可透過下列方式投訴歧視：

- **電話**：打電話**1 800-464-4000 (TTY 711)** 聯絡會員服務部，每週7天，每天24小時（節假日除外）
- **郵寄**：打電話**1 800-464-4000 (TTY 711)** 與我們聯絡，要求將投訴表寄給您
- **親自提出**：在保險計劃下屬設施的會員服務辦公室填寫投訴或索賠／申請表（請在 kp.org/facilities 網站的保健業者名錄上查詢地址）
- **線上**：使用 kp.org 網站上的線上表格

您也可直接與 Kaiser Permanente 民權事務協調員聯絡，地址如下：

Attn: Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator

Member Relations Grievance Operations

P.O. Box 939001

San Diego CA 92193

如何向加州保健服務部民權辦公室投訴（僅限 *Medi-Cal* 受益人）

您也可透過書面方式、電話或電子郵件向加州保健服務部民權辦公室提出民權投訴：

- **電話：**打電話**916-440-7370 (TTY 711)** 聯絡保健服務部 (DHCS) 民權辦公室
- **郵寄：**填寫投訴表或寄信至：

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

您可在網站上 http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx 取得投訴表

- **線上：**發送電子郵件至 CivilRights@dhcs.ca.gov

如何向美國健康與民眾服務部民權辦公室投訴

您可向美國健康與民眾服務部民權辦公室提出歧視投訴。您可透過書面、電話或線上提出投訴：

- **電話：**打電話**1-800-368-1019 (TTY 711或1-800-537-7697)**
- **郵寄：**填寫投訴表或寄信至：

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

您可在網站上取得投訴表：

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> 取得投訴表

- **線上：**訪問民權辦公室投訴入口網站：
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>。

Thông Báo Không Phân Biệt Đối Xử

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Kaiser Permanente tuân thủ các luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang.

Kaiser Permanente không phân biệt đối xử trái pháp luật, loại trừ hay đối xử khác biệt với người nào đó vì lý do tuổi tác, chủng tộc, nhận dạng nhóm sắc tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, nền tảng văn hóa, tổ tiên, tôn giáo, giới tính, nhận dạng giới tính, cách thể hiện giới tính, khuynh hướng giới tính, tình trạng hôn nhân, tình trạng khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, bệnh trạng, nguồn thanh toán, thông tin di truyền, quyền công dân, ngôn ngữ mẹ đẻ hoặc tình trạng nhập cư.

Kaiser Permanente cung cấp các dịch vụ sau:

- Phương tiện hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả hơn với chúng tôi, chẳng hạn như:
 - ◆ Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ trình độ
 - ◆ Thông tin bằng văn bản theo các định dạng khác (chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn, âm thanh, định dạng điện tử để truy cập và các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
 - ◆ Thông dịch viên đủ trình độ
 - ◆ Thông tin được trình bày bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (đóng cửa ngày lễ). Nếu quý vị không thể nói hay nghe rõ, vui lòng gọi **711**.

Theo yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị dưới dạng chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn, băng thu âm hay dạng điện tử. Để lấy một bản sao theo một trong những định dạng thay thế này hay định dạng khác, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi và yêu cầu định dạng mà quý vị cần.

Cách đệ trình phàn nàn với Kaiser Permanente

Quý vị có thể đệ trình phàn nàn về phân biệt đối xử với Kaiser Permanente nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã không cung cấp những dịch vụ này hay phân biệt đối xử trái pháp luật theo cách khác. Vui lòng tham khảo *Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage)* hay *Chứng Nhận Bảo Hiểm (Certificate of Insurance)* của quý vị để biết thêm chi tiết. Quý vị cũng có thể nói chuyện với nhân viên ban Dịch Vụ Hội Viên về những lựa chọn áp dụng cho quý vị. Vui lòng gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên nếu quý vị cần được trợ giúp để đệ trình phàn nàn.

Quý vị có thể đệ trình phàn nàn về phân biệt đối xử bằng các cách sau đây:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)** 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (đóng cửa ngày lễ)
- **Qua thư tín:** Gọi chúng tôi theo số **1-800-464-4000 (TTY 711)** và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị
- **Trực tiếp:** Hoàn tất mẫu đơn Than Phiền hay Yêu Cầu Thanh Toán/Yêu Cầu Quyền Lợi tại văn phòng dịch vụ hội viên ở một Cơ Sở Thuộc Chương Trình (truy cập danh mục nhà cung cấp của quý vị tại kp.org/facilities để biết địa chỉ)
- **Trực tuyến:** Sử dụng mẫu đơn trực tuyến trên trang mạng của chúng tôi tại kp.org

Quý vị cũng có thể liên hệ trực tiếp với Điều Phối Viên Dân Quyền của Kaiser Permanente theo địa chỉ dưới đây:

Attn: Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator

Member Relations Grievance Operations

P.O. Box 939001

San Diego CA 92193

Cách đệ trình phàn nàn với Văn Phòng Dân Quyền Ban Dịch Vụ Y Tế California (*Dành Riêng Cho Người Thụ Hưởng Medi-Cal*)

Quý vị cũng có thể đệ trình than phiền về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền Ban Dịch Vụ Y Tế California bằng văn bản, qua điện thoại hay qua email:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Văn Phòng Dân Quyền Ban Dịch Vụ Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS) theo số **916-440-7370** (TTY **711**)
- **Qua thư tín:** Điền mẫu đơn than phiền và hay gửi thư đến:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
Mẫu đơn than phiền hiện có tại: http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx
- **Trực tuyến:** Gửi email đến CivilRights@dhcs.ca.gov

Cách đệ trình phàn nàn với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ.

Quý vị cũng có quyền đệ trình than phiền về phân biệt đối xử với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ. Quý vị có thể đệ trình than phiền bằng văn bản, qua điện thoại hoặc trực tuyến:

- Qua điện thoại: Gọi 1-800-368-1019 (TTY 711 hay 1-800-537-7697)
- **Qua thư tín:** Điền mẫu đơn than phiền và hay gửi thư đến:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Mẫu đơn than phiền hiện có tại
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- **Trực tuyến:** Truy cập Cổng Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại:
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.